

BRUXELLES  
FORMATION

# Analyse des fonctions significativement critiques

Service Études et Statistiques

09/04/2010

[www.bruxellesformation.be](http://www.bruxellesformation.be)



BRUXELLES  
FORMATION

## Table des Matières

Avant-propos et critiques.....	4
Adéquationnisme et trajectoires professionnelles .....	4
Critique méthodologique des analyses de l'Observatoire: .....	5
Critiques générales.....	6
Introduction .....	7
Rétroacte.....	7
Les fonctions critiques .....	9
Les fonctions significativement critiques .....	10
Liste des fonctions significativement critiques .....	11
Industrie .....	14
Liste des fonctions critiques de l'Observatoire depuis 2006 .....	14
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	14
Analyse des fonctions significativement critiques.....	15
Construction.....	18
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006 .....	18
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	19
Analyse des fonctions significativement critiques.....	20
Logistique.....	23
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006 .....	23
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	23
Analyse des fonctions significativement critiques.....	24
Bureau et Services .....	26
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006 .....	26
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	27
Analyse des fonctions significativement critiques.....	27
Management et MultimédiaTIC.....	31
Liste des domaines du pôle MMTIC.....	31
Gestion et management.....	31
<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006.....</i>	<i>31</i>
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC.....</i>	<i>32</i>
<i>Analyse des fonctions significativement critiques .....</i>	<i>32</i>
Métiers Administratifs.....	32
<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006.....</i>	<i>32</i>
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC.....</i>	<i>33</i>
<i>Analyse des fonctions significativement critiques .....</i>	<i>33</i>
Commerce & Vente.....	34
<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006.....</i>	<i>34</i>
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC.....</i>	<i>35</i>
<i>Analyse des fonctions significativement critiques .....</i>	<i>35</i>

TIC : Informatique .....	37
<i>Liste des fonctions critiques du secteur informatique depuis 2006</i> .....	37
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC</i> .....	37
<i>Analyse des fonctions significativement critiques</i> .....	37
TIC : Communicatque et industries graphiques.....	39
<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006</i> .....	39
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC</i> .....	39
<i>Analyse des fonctions significativement critiques</i> .....	40
Vue d'ensemble pour MMTIC .....	41
Horeca .....	42
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006 .....	42
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	42
Analyse des fonctions significativement critiques.....	43
Autres secteurs .....	45
Conclusion .....	46
Bibliographie .....	47

# Avant-propos et critiques

Certaines remarques de cadrage concernant les fonctions critiques en Région de Bruxelles capitale nous semblent pertinentes avant d'entrer dans les analyses des documents établis par l'Observatoire depuis 2006.

## Adéquationnisme et trajectoires professionnelles

Tout d'abord, nous souhaitons attirer votre attention sur les dangers d'une vision trop « **adéquationniste** »<sup>1</sup> ou « utilitariste » de la relation formation-emploi (nous nous basons sur l'analyse de la relation emploi-formation réalisée par Pierre Gravot en 2007<sup>2</sup>).

Cette parfaite correspondance (dite adéquationniste) entre formation et emploi existe sans nul doute dans un certain nombre de cas, en particulier dans les professions "techniques" nécessitant des savoir-faire très particuliers. On peut ainsi penser qu'il existe une correspondance parfaite entre un emploi d'ouvrier spécialisé en plomberie et la formation de plomberie dispensée par le centre BRUXELLES FORMATION Construction. Dans ce type de cas, nous parlerons de couverture directe de la fonction critique par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. Toutefois, ce type d'articulation ne peut être considéré comme une règle générale. En effet, des articulations plus souples entre emploi et formation existent c'est-à-dire qu'une même formation peut déboucher sur « **des trajectoires professionnelles** »<sup>3</sup> **différentes**. La question qui se pose alors est de savoir s'il existe une relation entre les formations et des trajectoires professionnelles particulières. Cette notion induit une relation plus complexe. En effet, dans beaucoup de cas, une même formation suivie par des individus différents débouche sur plusieurs trajectoires professionnelles possibles dans la mesure où ces trajectoires sont forcément liées à l'expérience professionnelle acquise par l'individu (avant ou après la formation).

Dès lors, la logique "adéquationniste" n'a plus grand sens. C'est dans cette logique que nous nous placerons lorsque nous parlerons de couverture indirecte de certaines fonctions critiques. Précisons également qu'une logique trop « adéquationniste » peut être dangereuse en raison de son aspect limitatif. Elle ne permet pas de souplesse dans les trajectoires professionnelles et risque de mener à une « **inadaptation des flux** »<sup>4</sup>. De plus, certains emplois risquent de ne jamais être couverts et certaines formations risquent de ne déboucher sur aucun emploi (surtout si elles n'ont pas su s'adapter à l'évolution du métier qu'elles visent).

Nous pensons qu'une politique de formation trop « adéquationniste » par rapport aux fonctions critiques est nuisible à la formation et ce, surtout dans les métiers de l'administratif, de l'informatique ou du management. **Cela ne signifie pas qu'il ne faut pas former des travailleurs capables d'exercer à court-moyen terme une fonction critique** mais nous pensons qu'il faut le faire dans le cadre de formations permettant diverses trajectoires professionnelles sans quoi le risque est grand d'avoir des formations difficiles à remplir ou

---

<sup>1</sup> Dans cette perspective "extrémiste", la correspondance serait absolue. A chaque formation correspond un emploi précis et un seul et, inversement, à chaque emploi correspond une formation précise et une seule.

<sup>2</sup> P. GRAVOT, « la relation formation-emploi », Rennes, 2007

<sup>3</sup> Une formation et une *succession* d'emplois.

<sup>4</sup> Les effectifs formés ne correspondent pas aux effectifs d'emploi disponible.

ayant un fort taux d'interruption et donc une efficacité en terme d'emploi pour le moins discutable. Rappelons que si une fonction est critique sur le marché du travail, cela signifie également que l'opportunité de former (exclusivement à cette fonction) est plus faible (et non l'inverse) car le risque est grand d'avoir des difficultés à alimenter la formation avec des stagiaires motivés et capables d'atteindre le niveau d'exigence voulu par les employeurs potentiels surtout si la pénurie n'est pas d'ordre qualitatif. Il s'agit donc de trouver le bon équilibre entre la nécessité de former du personnel capable d'exercer à court ou moyen terme une fonction dite critique et la nécessité de permettre la diversité des trajectoires professionnelles.

### **Critique méthodologique des analyses de l'Observatoire:**

- 1- L'Observatoire s'appuie sur **les offres reçues par Actiris** afin de dresser la liste des fonctions critiques. Or, ces offres ne représentent pas la totalité du marché de l'emploi. Certaines études montrent que certains secteurs (comme la construction ou l'Horeca) ont peu recours aux offres d'emploi et ne passent pas nécessairement par Actiris lorsqu'ils placent une offre d'emploi. Nous pensons donc que certaines pénuries sont sous-estimées ou non identifiées.
- 2- L'analyse ne permet pas de se faire une idée précise **des exigences des employeurs** principalement en ce qui concerne les exigences techniques. Souvent, une analyse d'offres complémentaire est nécessaire pour bien cerner la demande des employeurs.
- 3- La prise en compte de la **conjoncture économique** est trop faible surtout dans l'analyse des causes de pénurie. Les secteurs cycliques comme la construction souffrent souvent de ce type de pénurie et la réponse à y apporter est sans doute différente de celle que l'on apporte à une pénurie plus structurelle (inadéquation entre l'offre et la demande de travail). Or, ces éléments sont totalement absents de l'analyse. C'est ainsi que certaines fonctions reprises dans la liste souffrent uniquement d'un manque de main d'œuvre très ponctuel dû simplement à une plus forte conjoncture (nous avons tenté de corriger ce biais en introduisant la notion de fonctions significativement critiques). En ce qui concerne l'aspect structurel de certaines pénuries, rappelons que dans les dernières études, l'Observatoire a pris en compte la récurrence de la pénurie mais cette analyse reste très peu développée. En effet, on retrouve très peu d'information sur les causes de ces récurrences. Certaines fonctions que nous appelons significativement critiques méritent selon nous une analyse plus fine. Particulièrement sur le volet appelé « conditions de travail difficiles » qui nous apparaît comme une cause de pénurie reprenant des choses différentes (mobilité, flexibilité, travail physique, etc) et qui nécessitent souvent de pousser la réflexion plus loin.
- 4- Certains « **codes** » utilisés rendent la compréhension de certaines pénuries très difficiles. Cela se vérifie surtout dans les fonctions de l'informatique et de l'administratif.

Prenons le cas de l'intitulé « **autres informaticiens** ». Quelle(s) est (sont) la (les) fonction(s) qui se cache(nt) derrière cette fonction critique ? De même, le réceptionniste d'hôtel (jours-nuit) n'est-il pas un téléphoniste/réceptionniste ?

Ce type de séparation peut amener certaines fonctions sous la barre des 15 offres indispensables pour figurer dans la liste des fonctions critiques. L'inverse est également vrai, l'exemple de la fonction « autres informaticiens » est très parlant. En effet, on voit mal comment cette fonction très (trop) vaste pourrait passer sous la barre des 15 offres.

- 5- **Plus généralement, la modification des critères statistiques fait fortement varier la liste des fonctions considérées comme critiques.** Initialement, le nombre d'offres reçues en cours d'année devait être égal à 6, puis 10, puis 15 offres. Certaines fonctions auparavant critiques échappent à la liste suite à cette modification. La description de **la réserve de main d'œuvre** est trop légère et ne permet pas de se faire une idée claire des possibilités de mise en place de formations complémentaires. Les centres de formations ont besoin de connaître clairement les niveaux de formation et la taille précise de la réserve de main d'œuvre **directement mobilisable et ce pour chaque fonction.**
- 6- **La question géographique** : la Région bruxelloise est-elle un espace suffisamment large pour ce type d'analyse ? Nous pensons que si l'étude portait sur Bruxelles et son hinterland brabançon les résultats seraient considérablement différents et sans doute plus proches d'une certaine réalité économique. L'intégration des offres Forem (concernant le Brabant wallon) et des offres du VDAB (concernant le Brabant flamand) serait un plus indéniable à la fiabilité de l'analyse.

## Critiques générales

- 1- Certaines fonctions sont en **pénurie par manque de diffusion de l'information ou par l'imperfection de cette information.** Or, il nous semble que certaines pénuries seraient solubles s'il y avait une plus grande réflexion de la part de certains employeurs sur leurs besoins réels. En effet, dans certains secteurs et particulièrement les secteurs administratif et informatique le problème vient principalement de la surenchère des qualifications exigées. Un accompagnement de certains employeurs dans la rédaction des profils recherchés est également un axe de lutte contre les pénuries. De même, certaines fonctions sont en pénurie parce qu'elles souffrent d'un manque d'information ou d'un manque d'attrait pour le métier dû à une méconnaissance (certaines fonctions du secteur TIC) ou à une mauvaise image du métier (ex plombier, boucher, etc). Cette cause de pénurie se retrouve partiellement dans l'analyse mais est selon nous sous-estimé.
- 2- **Les fonctions protégées** (comptable, assistant social, infirmier, etc) : Certaines fonctions sont critiques en partie à cause d'une loi qui empêche ou limite l'accès à la profession à certaines catégories de personnes (celles qui ne possèdent pas le diplôme ou le brevet requis, celles qui ont fait leurs études à l'étranger, celles qui n'ont pas la nationalité belge, etc). Les causes sont ici législatives ou politiques et les réponses à y apporter ne concernent donc pas nécessairement la formation. Cette cause de pénurie très particulière n'est généralement pas prise en compte dans les analyses de l'Observatoire. Pourtant, dans certains cas bien précis (infirmier, agent de sécurité, comptable, etc), elle a une influence non négligeable.

# Introduction

## Rétroacte

Depuis la parution du premier document portant sur l'analyse des fonctions critiques, en 1999, BRUXELLES FORMATION a réagi à diverses reprises et sous différentes formes.

- Une première note au Comité de gestion de BRUXELLES FORMATION du 30 mars 2000, portant sur le document de 1999: présentation de l'étude, commentaires, comparaison des méthodologies, premiers résultats.  
Cette note a été communiquée à la CCFEE, au groupe de travail ad-hoc du Pacte Territorial pour l'emploi, ainsi qu'au Président du Conseil économique et social.  
Par ailleurs, il a été décidé de mettre en place, au sein du Comité de gestion de BRUXELLES FORMATION, un groupe de travail spécifique qui était chargé d'examiner le programme d'actions à mettre en place à court et moyen terme.
- Première réunion du groupe de travail, le 20 avril 2001, analysant la synthèse des informations contenues dans les divers documents parus (ORBEM<sup>5</sup>, 1998, 1999 et 2000, et document de l'UPEDI<sup>6</sup>), et étudiant les différentes informations manquantes nécessaires pour que BRUXELLES FORMATION et ses partenaires puissent apporter des réponses adéquates à la problématique des fonctions critiques.
- Un second groupe de travail a eu lieu le 18 mai 2001, analysant les différentes informations et réactions des chefs de pôles et responsables pédagogiques de BRUXELLES FORMATION, ainsi que les informations concernant les partenaires de BRUXELLES FORMATION.
- Une seconde note a été adressée au Comité de gestion de BRUXELLES FORMATION du 8 juin 2001, faisant la synthèse des groupes de travail et demandant au Comité de gestion d'en prendre acte.
- La note au Comité de gestion de BRUXELLES FORMATION du 14 septembre 2001 commente les différentes études, émet des précautions méthodologiques, fait état de besoins supplémentaires en informations et enfin, établit des priorités d'actions pour les 6 groupes (soit 30 fonctions) de fonctions considérées comme significativement critiques et pour lesquelles BRUXELLES FORMATION est compétent pour apporter une réponse en terme de formation professionnelle.  
Cette note propose également la mise en place d'un groupe de travail permanent composé de représentants de l'Orbem, de BRUXELLES FORMATION et de partenaires sociaux.  
Il a été communiqué au Ministre de tutelle Eric Tomas, à la CCFEE, au CES, à l'Orbem et à l'UPEDI.

---

<sup>5</sup> Aujourd'hui Actiris

<sup>6</sup> Aujourd'hui FEDERGON

- Le 20 novembre 2003, le Service Etudes et Statistiques de la Division Etudes et Développement de BRUXELLES FORMATION a participé à une journée de réflexion à la mission locale d'Ixelles. Le point de vue de BRUXELLES FORMATION concernant l'outil « fonctions critiques » y est présenté, à la suite de la présentation de l'étude par l'ORBEM.
- Le 12 mars 2004, le Service Etudes et Statistiques a proposé un séminaire pour les membres de la Division Etudes et Développement, portant sur les Fonctions critiques. Ce séminaire avait pour but de présenter l'outil, ainsi que sa portée et ses limites, de présenter les principaux résultats chiffrés de 2002 (les chiffres de 2003 n'étaient pas encore disponibles) et d'engager une discussion au sein de la division sur les actions à mettre en place au sein du Service Etudes et Statistiques, au sein de la Division Etudes et Développement, et enfin au sein de BRUXELLES FORMATION. Un rapport de séminaire a été constitué en août 2004, reprenant les principaux éléments de ce séminaire, et intégrant les résultats chiffrés de l'étude portant sur les offres d'emploi de 2003.
- Le 19 novembre 2004, le Service Etudes et Statistiques représente la Division Etudes et Développement lors d'une réunion du Pacte Territorial pour l'emploi, groupe 1 (« Améliorer la rencontre entre l'offre et la demande d'emploi ») et expose le point de vue de BRUXELLES FORMATION concernant l'outil « Fonctions critiques ».
- Le 20 décembre 2004, le Service Etudes et Statistiques finalise un document de synthèse des documents de l'ORBEM concernant l'analyse des fonctions critiques en Région bruxelloise. Ce document pose les bases des fonctions dites « significativement critiques ». Ces dernières reposent sur des critères permettant de mieux cibler les besoins de formation.
- Entre 2005 et 2007, divers documents de synthèse reprenant les fonctions significativement critiques sont élaborés.
- Le 17 septembre 2008, un document qui dresse un inventaire des fonctions critiques de 2002 à 2007 dans 5 secteurs différents est rédigé et présenté au Comité de gestion de BRUXELLES FORMATION. Les secteurs présentés sont associés aux centres de BRUXELLES FORMATION soit : Industrie, Construction, Logistique, Bureau et Services, Management et MultimédiaTIC. Ce travail a pour objectif de permettre d'alimenter les discussions des différents acteurs présents lors des tables rondes (organisées par BRUXELLES FORMATION fin 2008). Chaque partie comporte un tableau général et des explications ciblées concernant les fonctions pour lesquelles BRUXELLES FORMATION dispense des formations. Ce travail se base en grande partie sur les analyses des fonctions critiques réalisées par l'Observatoire bruxellois du marché du travail mais prend également en compte les fonctions critiques du Forem, du VDAB et de Federgon.
- Le 22 avril 2009, une mise à jours du document du 20 décembre 2004 présentant les fonctions significativement critiques a été rédigé par le service Etudes et Statistiques.



## Les fonctions critiques

Une fonction est déterminée comme critique par l'Observatoire si trois conditions sont réunies:

- Un taux de satisfaction<sup>7</sup> inférieur à la moyenne ;
- Une durée d'ouverture supérieure à la médiane<sup>8</sup> (jusqu'en 2001, il s'agissait de la moyenne) ;
- Un minimum de 15 offres d'emploi reçues (6 en 1998, 10 en 1999 et 15 depuis 2006).

Une fois que la fonction satisfait les trois critères **simultanément** elle est reprise dans une liste qui est ensuite soumise au service employeur d'Actiris et dans certains cas aux fédérations patronales qui qualifient et commentent les pénuries, et qui ajoutent éventuellement d'autres fonctions, même si les seuils statistiques ne sont pas atteints.

Le tableau suivant nous donne un aperçu de l'évolution de ces conditions entre 2005 et 2008. Il mentionne également les principaux chiffres relatifs aux fonctions critiques sur cette période:

	2005	2006	2007	2008
Taux de satisfaction moyen de l'ensemble des offres	77,7%	72,5%	73,6%	68,6%
Durée d'ouverture médiane de l'ensemble des offres	1,0 mois	1,2 mois	1,3 mois	1,2 mois
Nombre minimum d'offres	10	15	15	15
Nombre de professions « critiques »	87	78	76	85
Nombre d'offres d'emploi correspondant	3622	4135	4341	5859
% sur le nombre total d'offres d'emploi de l'année	25,8%	24,4%	25,1%	29,0%
Taux moyen de satisfaction pour les fonctions critiques	63,9%	60,6%	61,2%	56,9%
Durée d'ouverture médiane pour les fonctions critiques	1,0 mois	1,2 mois	2,0 mois	1,4 mois

Ce tableau nous informe qu'en 2008, le taux de satisfaction moyen de toutes les offres d'emploi est de 68,6%, la médiane de la durée d'ouverture de ces offres est de 1,2 mois et le nombre minimum d'offres à recevoir pour que la fonction puisse être considérée comme critique est de 15. L'Observatoire a ainsi établi une liste de 85 professions dites critiques (après relecture des conseillers), représentant ainsi 5.859 offres d'emploi, soit 29,0% des offres d'emploi reçues en 2008. Le taux de satisfaction moyen des 85 fonctions critiques est de 56,9%, et la médiane de la durée d'ouverture de ces fonctions critiques est de 1,4 mois.

**Exemple :** La fonction de téléphoniste-secrétaire est considérée comme critique par l'observatoire car :

- Actiris a reçu 97 offres concernant cette fonction soit un nombre supérieur aux 15 offres nécessaires
- Le taux de satisfaction est pour cette fonction de 57,7% soit inférieur au taux de satisfaction de l'ensemble des offres de l'année (68,6%)

<sup>7</sup> Pourcentage de postes de travail satisfaits.

<sup>8</sup> La valeur qui permet de partager une série en deux parties de même nombre d'éléments.

- La durée nécessaire pour clôturer<sup>9</sup> les offres relatives à la fonction de téléphoniste-secrétaire était en 2008 plus longue que la médiane de la durée d'ouverture de toutes les offres d'emploi (1,2 mois)

Cette fonction entre donc dans les critères statistiques pour figurer dans la liste des fonctions critiques. Les conseillers emploi d'Actiris sur base de leur expérience ont ensuite décidé de maintenir cette fonction dans la liste car ils ont considéré sur base de leur expérience que les offres concernant la fonction de téléphoniste-secrétaire était effectivement difficile à satisfaire.

**Remarque : La méthodologie utilisée par l'Observatoire fait qu'il y aura toujours des fonctions critiques même s'il n'y a aucune pénurie réelle.** L'Observatoire souligne lui-même dans son introduction que, **dans certains cas, les fonctions critiques ne font pas référence à une réelle pénurie** de travailleurs. L'analyse de l'Observatoire ne fait que **lister les fonctions pour lesquelles Actiris a le plus de mal** à trouver des candidats correspondant aux exigences des employeurs.

### **Les fonctions significativement critiques**

L'Observatoire détermine chaque année une liste conséquente de fonctions dites critiques sur base des critères expliqués précédemment. Cette liste nous permet d'appliquer ensuite **notre propre filtre**, et de déterminer, à partir de cet outil brut, les fonctions que nous considérons **au sens de BRUXELLES FORMATION et de ses compétences, comme significativement critiques.**

Une fonction sera considérée par BRUXELLES FORMATION comme significativement critique si elle répond à l'une des conditions suivantes:

- **La fonction est critique sur au moins les trois dernières années.** On parlera alors de fonction structurellement critique.

*C'est le cas en 2008, par exemple, pour les fonctions d'«électromécanicien» ou d'«architecte de réseaux».*

- **La fonction est récurrente sur les deux dernières années, avec un nombre d'offres d'emploi proche de 50.**

*C'est le cas en 2008, par exemple, pour les fonctions de «technicien en électricité» et d'«opérateur call-center».*

- **La fonction n'est critique que la dernière année mais avec un nombre d'offres d'emploi important proche ou supérieur à 75.**

*C'est le cas en 2008, par exemple, pour les fonctions de «réceptionniste d'hôtel» ou d'«employé magasinier».*

Sont exclues de la proposition de liste les fonctions pour lesquelles BRUXELLES FORMATION n'est pas compétent :

---

<sup>9</sup> Une offre est clôturée lorsqu'elle est satisfaite ou annulée

- Instituteur d'enseignement primaire
- Professeur de néerlandais – anglais (enseignement secondaire inférieur)
- Secrétaire d'administration
- Ingénieur industriel

Ces critères et la liste qui résulte de leur application, sont bien entendu soumis à discussion.

Nous croiserons ensuite cette analyse avec l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION afin d'analyser plus en détail les différentes fonctions considérées comme significativement critiques et pour lesquelles BRUXELLES FORMATION propose des formations. Nous présenterons donc notre rapport sur base des 5 centres de BRUXELLES FORMATION.

Via cette méthode, nous nous concentrerons sur des métiers en manque de main-d'œuvre et sur lesquels, BRUXELLES FORMATION a une prise directe ou peut proposer rapidement une offre de formation. Les offres répertoriées à Actiris ne couvrant pas l'ensemble du marché de l'emploi, nous avons pris en compte d'autres sources disponibles. Dès lors, ce rapport se basera également sur des sources émanant de Flandre et de Wallonie<sup>10</sup> qui seront intégrées dans une partie conclusive et ce pour chaque secteur développé.

### Liste des fonctions significativement critiques

Lorsqu'on applique les critères préalablement cités aux fonctions critiques de l'Observatoire, on obtient 36 fonctions significativement critiques, dont 22 sont structurellement critiques.

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Industriel	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	<i>Technicien en électricité</i>		X	X
	<b>Electromécanicien</b>	X	X	X
	<b>Technicien en électronique</b>	X	X	X
Construction	<b>Dessinateur en construction</b>	X	X	X
	<i>Technicien en construction</i>	X	X	X
	<b>Ouvrier de voirie</b>			X
	<b>Electricien du bâtiment</b>	X	X	X
	<b>Plombier</b>	X	X	X

<sup>10</sup> FOREM, « Fonctions critiques en région wallonne 2008 », Charleroi, 2009 disponible sur [www.forem.be](http://www.forem.be) et VDAB, « Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2008 », Bruxelles, 2009 disponible sur [www.vdab.be](http://www.vdab.be).

Logistique	<b>Chauffeur de Camion (permis CE)</b>	X	X	X
	<i>Employé magasinier</i>	X		X
Bureau et Services	<i>Secrétaire de direction</i>	X	X	X
	<i>Secrétaire commercial</i>	X	X	X
	<i>Employé au service du personnel</i>	X		X
	<i>Employé de services commerciaux</i>	X	X	X
	<i>Employé d'assurances</i>	X	X	X
	<b>Comptable</b>	X	X	X
	<b>Téléphoniste réceptionniste</b>	X	X	X
	<i>Réceptionniste d'hôtel (de jour et de nuit)</i>			X
	<b>Opérateur Call center</b>		X	X
	<i>Télé-vendeur</i>	X	X	X
Commerce & Vente	<b>Délégué service</b>	X		X
	<b>Délégué technique</b>			X
	<i>Vendeur services</i>	X	X	X
	<i>Vendeur confection</i>			X
Informatique	<b>Architecte de réseaux</b>	X	X	X
	<i>Technicien Helpdesk</i>			X
	<b>Analyste programmeur</b>		X	X
	<i>Autres informaticiens</i>		X	X
Communicatiqu	<b>Webmaster développeur</b>		X	X
Horeca	<i>Garçon de restaurant</i>	X	X	X
	<b>Cuisinier</b>	X	X	X
	<b>Chef de cuisine</b>	X	X	X
	<b>Commis de cuisine qualifié</b>		X	X

Autres	<b>Traducteur</b>	X	X	X
	<b>Agent d'assurances</b>	X	X	X

Les fonctions représentées en **gras** sont directement couvertes par l'offre de formations de BRUXELLES FORMATION sur cette période (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés) c'est-à-dire que l'apprentissage en formation est tourné directement voire exclusivement vers une fonction significativement critique dans 10 cas sur 36. Certaines des formations de BRUXELLES FORMATION permettent d'acquérir une partie des compétences nécessaires pour exercer les fonctions critiques inscrites en *italique*. 16 fonctions significativement critiques sont donc couvertes indirectement par les formations de BRUXELLES FORMATION. 10 fonctions significativement critiques ne sont donc nullement couvertes par notre organisme. Elles sont indiquées en **rouge** dans le tableau. Chacune de ces fonctions sera détaillée dans la suite du rapport et croisée avec le centre de formation qui la concerne.

# Industrie

## Liste des fonctions critiques de l'Observatoire depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Industrie/Métal	<b>Technicien en électromécanique</b>	X	X	X
	<b>Technicien en électricité</b>		X	X
	<b>Mécanicien industriel d'entretien</b>		X	X
	<b>Mécanicien réparateur de véhicules</b>	X		
	<b>Electriciens</b>	X	X	
	<b>Electromécanicien</b>	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	Technicien des télécommunications			X
	<b>Technicien ou électromécanicien HVAC</b>	X		X
	Imprimeur	X		
	Ajusteur réparateur-monteur-mécanicien			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste complète des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois de l'emploi. Les fonctions notées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations. On remarque que certains métiers souffrent d'une pénurie plus récurrente que d'autres. C'est ainsi que, par exemple, les métiers de l'électromécanique (Technicien en électromécanique et électromécanicien) sont cités tous les ans depuis 2006 (si on remonte, on se rend compte que ces fonctions sont citées sans discontinuer depuis 2002). Le métier d'ajusteur réparateur apparaît lui pour la première fois.

## Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF
Technique/industrie	Electro-Technique	<b>Agent de maintenance HVAC</b>
		<b>Agent de maintenance Industriel</b>
		<b>Electromécanicien</b>
		Technicien ascenseur
	Mécanique automobile/carrosserie	<b>Mécanicien automobile</b>
		Tuyauteur industriel
		Soudeur
Assemblage mécanique	Tourneur	
	Nouvelles technologies textiles	CAO pour modéliste
		DAO pour styliste
Confection textile	Confection	Modéliste polyvalent
	Construction	Rénovation

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Industrie en 2008<sup>11</sup>. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. BRUXELLES FORMATION Industrie dispense des formations qui dans certains cas sont en lien avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail, surtout dans le domaine de la mécanique et de l'électricité. En effet, 6 formations sur 13 sont directement ou indirectement concernées. Signalons que les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION et qui ne concernent pas des fonctions critiques selon les critères de l'Observatoire sont généralement dispensées dans des grands secteurs de l'industrie comme le textile ou la soudure. Ces métiers ne sont pas critiques à Bruxelles selon les rapports des fonctions critiques mais ils le sont parfois en Flandre et/ou en Wallonie.

### Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Industriel	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	<i>Technicien en électricité</i>		X	X
	<b>Electromécanicien</b>	X	X	X
	<b>Technicien en électronique</b>	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur de l'Industrie. En **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes par BRUXELLES FORMATION. On peut répertorier dans ce secteur 4 fonctions significativement critiques selon les critères présentés dans l'introduction.

#### Technicien en électricité

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O			282
Offres reçues par Actiris			48
Taux de satisfaction			45,8

Les fonctions de techniciens des sciences physiques (dont fait partie le technicien en électricité) et des sciences appliquées sont critiques depuis 1998 mais le technicien en électricité n'apparaît spécifiquement qu'en 2008. Les difficultés de recrutement pour les techniciens en électricité sont surtout qualitatives mais sont également dues à un problème quantitatif (malgré une réserve de main d'œuvre importante). Le technicien en électricité doit,

<sup>11</sup> Les tableaux de formations reprennent les formations qualifiantes par centre sur base du rapport annuel 2008 de BRUXELLES FORMATION.

selon le rapport de l'Observatoire, s'y connaître dans les domaines de l'électronique, de l'automatisation, de la domotique ou encore dans l'utilisation de certains logiciels informatiques spécifiques. Cette polyvalence fait souvent défaut aux candidats.

*Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les différentes formations en électromécanique et électricité industrielle mais il n'existe pas de formation de Technicien en électricité en tant que telle.*

#### Technicien en électromécanique

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	277	244	260
Offres reçues par Actiris	125	136	93
Taux de satisfaction	64,8	64,7	55,9

Signalons également que l'Observatoire répertorie ce métier comme critique depuis 1998 et que les problèmes quantitatifs existent malgré une réserve de main-d'œuvre importante. L'exigence des employeurs est également importante. Ils demandent généralement plusieurs années d'expérience professionnelle ainsi qu'un niveau de diplôme élevé. Deux critères souvent difficiles à remplir pour les demandeurs d'emploi présents dans la réserve de main-d'œuvre et auxquels on ajoute souvent des exigences de bilinguisme et un bon esprit commercial.

*Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les différentes formations en électromécanique et maintenance mais il n'existe pas de formation de Technicien en électromécanique en tant que telle. L'offre de formation n'est pas orientée vers les techniciens.*

#### Electromécanicien

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	181	179	196
Offres reçues par Actiris	25	22	41
Taux de satisfaction	64	63,6	53,7

Le problème est essentiellement le manque d'expérience et un manque d'aptitudes spécifiques à l'exercice du métier. Ces dernières résultent notamment du type de secteur dans lequel l'électromécanicien doit exercer. Comme pour les techniciens, la polyvalence exigée sur le marché du travail fait souvent défaut aux candidats notamment dans les domaines de l'électronique, de l'automatisation et de l'informatique. Un problème d'ordre quantitatif explique également la pénurie d'électromécaniciens.

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation d'électromécanicien.*



## Technicien en électronique

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	343	305	275
Offres reçues par Actiris	23	25	46
Taux de satisfaction	47,8	64,0	43,5

La pénurie est principalement qualitative. Les problèmes pointés par les conseillers d'Actiris sont un manque d'expérience des demandeurs d'emploi, un manque de connaissances en langues et des insuffisances dans les compétences spécifiques liées au métier.

*Cette fonction n'est couverte ni directement (fonction), ni indirectement (BRUXELLES FORMATION ne dispense pas de formation en électronique).*

# Construction

## Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Construction	Dessinateur en construction	X	X	X
	<b>Technicien en construction</b>	X	X	X
	<b>Conducteur de travaux</b>			X
	<b>Maçon (polyvalent)</b>			X
	Ouvrier de voirie			X
	<b>Plafonneur</b>	X		
	<b>Couvreur</b>	X		X
	<b>Monteur en chauffage central</b>	X		
	Paveur			
	<b>Electricien du bâtiment</b>	X	X	X
	<b>Carreleur</b>	X		X
	Menuisier			X
	<b>Plombier</b>	X	X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste complète des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations. Les conditions de travail difficiles du secteur sont probablement une des causes importantes de ces pénuries de main-d'œuvre. Il est même probable que la pénurie dans le secteur soit plus importante que ce que ne semblent indiquer les chiffres de l'Observatoire. En effet, les entrepreneurs de construction n'ont pas pour habitude de faire appel aux offres d'emploi d'Actiris pour ce qui est de leur recrutement. Selon l'analyse de l'« écosystème » de la construction réalisée par le Forem, 60% des ouvriers de la construction sont recrutés par le bouche à oreille.

Ces pratiques font qu'il est plus difficile d'évaluer l'ampleur exacte du problème de pénurie qui frappe le secteur et ce d'autant plus que le secteur ne fait pas non plus grandement appel à de la main-d'œuvre intérimaire. Rappelons que le secteur ne s'est rouvert à l'intérim qu'en 2002 sous la pression de certains employeurs. Selon Randstad Construct, la part des intérimaires par rapport au nombre total de salariés dans le secteur s'élève à moins de 1% en 2008. Cette proportion est largement inférieure au taux de pénétration de l'intérim dans le secteur privé en général (plus de 3%). Il est donc probable que la plupart des rapports concernant les fonctions critiques qui reposent sur une analyse des offres d'emploi ou sur de l'intérim sous-estiment la pénurie en construction. Il est également important de signaler que la pénurie de main-d'œuvre semble encore plus forte en Wallonie et en Flandre dans ce secteur. C'est du moins ce que semblent indiquer les rapports du Forem et du VDAB. La question de la mobilité interrégionale est donc ici aussi d'actualité.

**Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés)**

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF
Construction	Gestion de chantier	<b>Assistant chef de chantier</b>
		<b>Assistant chef d'équipe</b>
		<b>Assistant metreur-deviseur</b>
	Gros oeuvre	Coffreur
		<b>Couvreur</b>
		<b>Maçon</b>
		<b>Plombier</b>
		<b>Chauffage central</b>
	Techniques spéciales	<b>Electricien du bâtiment</b>
		Poseur de panneaux solaires
		Peintre
	Parachèvement	<b>Plafonneur</b>
		<b>Carreleur</b>
Nettoyage	Nettoyage	Nettoyeur professionnel
		Inspecteur en nettoyage

Nous retrouvons, dans ce tableau, les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Construction. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. BRUXELLES FORMATION Construction dispense des formations qui sont, dans la plupart des cas, en accord avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications. En effet, 10 formations sur 15 sont directement ou indirectement concernées.

Signalons que les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION et qui ne concernent pas directement ou indirectement des fonctions critiques, selon les critères de l'Observatoire, sont généralement dispensées dans le secteur du nettoyage. De plus, la formation de poseur de panneaux solaires concerne une compétence nouvelle dans le secteur de la construction ; il n'est donc pas étonnant de ne pas la retrouver dans la liste des fonctions critiques.

## Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Construction	Dessinateur en construction	X	X	X
	<i>Technicien en construction</i>	X	X	X
	Ouvrier de voirie			X
	Electricien du bâtiment	X	X	X
	Plombier	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur de la construction. En **gras** les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes par BRUXELLES FORMATION. On peut répertorier, dans ce secteur, 5 fonctions significativement critiques selon les critères présentés dans l'introduction.

### Plombier

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	580	533	551
Offres reçues par Actiris	62	51	51
Taux de satisfaction	69,4	66,7	52,9

L'Observatoire et Actiris pointent ici un problème qualitatif pour le métier de plombier. La connaissance et l'expérience des aspects techniques de la profession représentent des exigences absolues pour accéder à l'exercice de la profession. En outre, des compétences spécifiques en lien avec d'autres corps de métier (maçonnerie) sont parfois attendues ainsi que des aptitudes relationnelles (contact clientèle). Les conditions de travail peu favorables (obligation pour le travailleur de rester de manière prolongée dans une position pénible) viennent s'ajouter aux difficultés qualitatives de recrutement.

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation de plombier.*

## Electricien bâtiment

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	486	460	475
Offres reçues par Actiris	35	39	30
Taux de satisfaction	62,86	71,8	66,7

Même si la réserve de main-d'œuvre dans le secteur est importante, l'Observatoire continue de maintenir le métier dans sa liste des métiers critiques. Signalons que l'électricien bâtiment n'apparaît dans les rapports de l'Observatoire qu'à partir de 2004. Avant il n'est pas dissocié de l'électricien général. Il est donc difficile de connaître l'état exact de la pénurie avant 2004. Il s'agit d'une pénurie très spécifique car elle est due à plusieurs facteurs : l'électricité est un secteur qui a beaucoup évolué ces dernières années ; la polyvalence est donc essentielle. La connaissance de la domotique est selon l'Observatoire de plus en plus demandée. Le problème est que la réserve de main-d'œuvre ne correspond pas aux exigences très fortes des employeurs du secteur. Les demandeurs d'emploi manquent trop souvent de compétences et donc ne sont pas employables selon les critères des entreprises. Les conditions de travail difficiles du métier jouent également un rôle important dans la pénurie de main-d'œuvre (les employeurs insistent d'ailleurs fortement sur la motivation). La commission paritaire des électriciens (149.01) joue également un rôle non négligeable dans la pénurie car elle propose des barèmes plus bas que ceux du secteur de la construction.

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation d'électricien du bâtiment.*

## Dessinateur en construction

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	131	125	115
Offres reçues par Actiris	49	29	28
Taux de satisfaction	61,2	65,5	39,3

Cette fonction est critique depuis 1998, la pénurie est d'ordre qualitative : souvent les demandeurs d'emploi ne maîtrisent pas suffisamment les outils de travail (connaissance insuffisante en DAO). De plus, certains n'ont pas une expérience suffisante aux yeux des employeurs. On remarque dans le tableau ci-dessus un très faible taux de satisfaction pour ces offres et un nombre relativement bas de demandeurs d'emploi dans la réserve de main d'œuvre. Ce dernier point nous indique qu'un problème d'ordre quantitatif n'est pas non plus à exclure pour cette fonction.

*Cette fonction n'est couverte ni directement, ni indirectement. BRUXELLES FORMATION dispense toutefois des formations en DAO.*

### Technicien en construction

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	127	113	124
Offres reçues par Actiris	64	64	58
Taux de satisfaction	56,3	64,1	50,0

Les techniciens en construction sont touchés par le même type de pénurie que les autres techniciens des sciences appliquées (manque d'expérience professionnelle et niveau de diplôme élevé) si ce n'est que dans ce cas, la pénurie quantitative est plus forte que dans le cas des autres fonctions de techniciens.

*Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'assistant métreur-deviseur, assistant chef d'équipe et assistant chef de chantier. Notons, toutefois, que la fonction de technicien en construction est une appellation peu utilisée et pas très clairement identifiable sur le marché du travail.*

### Ouvrier de voirie

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O			100
Offres reçues par Actiris			70
Taux de satisfaction			67,1

La pénurie quantitative est évidente (même si, en 3 ans, cette fonction n'est apparue qu'en 2008) dans le cas des ouvriers de voirie mais elle est accentuée par une inadéquation entre le profil attendu par les employeurs et le profil des personnes candidates. Cette profession reste, toutefois, accessible à un public peu qualifié mais la polyvalence et l'expérience jouent un certain rôle lors des sélections. Les conditions de travail vécues comme particulièrement difficiles (multiples déplacements, conditions climatiques, etc.) amplifient encore la pénurie. Il semble, également, que l'état général des routes dans notre pays garantisse aux ouvriers de voirie un avenir radieux à court voire moyen terme.

*Cette fonction n'est couverte ni directement, ni indirectement par l'offre de BRUXELLES FORMATION.*

# Logistique

## Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Logistique	<b>Chef magasinier</b>	X	X	
	<b>Chauffeur de camion (permis C)</b>	X		
	<b>Chauffeur de Camion (permis CE)</b>	X	X	X
	<b>Employé magasinier</b>			X
	Employé transport et expédition polyvalent	X		X

Le tableau ci-dessus dresse la liste complète des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations. L'aspect critique des fonctions citées précédemment doit toutefois être relativisé par le fait qu'il semble assez centré à Bruxelles et dans une moindre mesure en Flandre sauf en ce qui concerne les chauffeurs poids lourds. La liste des fonctions critiques flamandes répertorie davantage des fonctions de management notamment dans le domaine Bus-car.

La situation semble donc assez similaire en Flandre et à Bruxelles. Le Forem ne répertorie, quant à lui, aucune fonction de logistique en 2008 en Wallonie sauf la fonction de responsable logistique.

## Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF
Transport/Logistique	Logistique	<b>Aide magasinier-cariste</b>
		<b>Chauffeur élévateur à fourche</b>
		Déménageur
	Transport	<b>Magasinier-cariste</b>
		Chauffeur bus-car
		Chauffeur livreur
		Chauffeur taxi
		<b>Conducteur poids-lourds (c)</b>
		<b>Conducteur poids lourds (CE)</b>
		<b>ADR</b>

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Logistique. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. BRUXELLES FORMATION Logistique dispense des formations qui sont dans la plupart des cas en accord avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire. En effet, 6 formations sur 10 sont directement ou indirectement concernées.

## Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Logistique	<b>Chauffeur de Camion (permis CE)</b>	X	X	X
	<i>Employé magasinier</i>	X		X

Pour rappel, dans ce tableau figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur de la logistique. En **gras** les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes par BRUXELLES FORMATION. On peut répertorier dans ce secteur 2 fonctions significativement critiques selon les critères présentés dans l'introduction.

### Conducteur poids lourds permis C E (semi-remorque et camion avec remorque)

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	144	211	249
Offres reçues par Actiris	22	58	84
Taux de satisfaction	54,5	56,3	46,4

Depuis 2002 et même précédemment, les fonctions de conducteur poids lourds reviennent très régulièrement dans la liste des fonctions critiques de l'Observatoire. Le problème est ici clairement d'ordre qualitatif c'est-à-dire que les demandeurs d'emploi ne peuvent répondre au niveau d'exigences des employeurs. Selon ces derniers, ils n'auraient également pas suffisamment le sens des responsabilités au volant. En plus de la conduite, le chauffeur doit être en capacité physique d'assurer le chargement et le déchargement et doit également maîtriser les aspects administratifs du métier.

L'Observatoire signale également qu'au-delà de cette inadéquation entre demandeurs d'emploi et employeurs, existe un problème quantitatif car rares sont les demandeurs d'emploi disposant du certificat **ADR**, nécessaire au transport routier international de matières dangereuses.

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations de conducteur poids lourd (CE) et ADR.*



### Employé magasinier gestionnaire de stock sur PC

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O			677
Offres reçues par Actiris			111
Taux de satisfaction			63,1

La réserve de main d'œuvre est importante pour cette fonction et on remarque qu'elle n'apparaît qu'en 2008. Les raisons de cette pénurie, à notre avis ponctuelle, sont un manque de connaissance en informatique de base nécessaire en gestion automatique des stocks, en encodage et en bureautique ; Des problèmes en langue et un manque d'expérience des candidats sont aussi pointés par l'Observatoire.

*Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'employé et de magasinier-cariste mais aucune offre spécifique à cette fonction n'est identifiable.*

# Bureau et Services

## Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Bureau et services	<b>Secrétaire commercial</b>	X	X	X
	<b>Secrétaire juridique</b>			X
	<b>Secrétaire médicale</b>			X
	<b>Employé au service du personnel</b>	X		X
	<b>Employé loi-sociales et salaire</b>			X
	<b>Employé de services commerciaux</b>	X	X	X
	<b>Employé de services juridiques</b>	X		
	<b>Employé d'assurances</b>	X	X	X
	<b>Employé transaction financière</b>			
	<b>Aide-comptable</b>		X	
	<b>Téléphoniste réceptionniste</b>	X	X	X
	Réceptionniste d'hôtel (de jour et de nuit)			X
	<b>Téléphoniste secrétaire</b>			X
	Enquêteur	X		
	Assistant marketing	X	X	
	<b>Employé au guichet</b>		X	
	<b>Employé d'agence de voyage</b>		X	
	<b>Opérateur Call center</b>		X	X
	<b>Télé-vendeur</b>	X	X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste complète des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations. La réserve de main-d'œuvre est importante dans ce secteur et est généralement supérieure au nombre d'offres. Le problème du secteur est donc très souvent lié à l'écart entre les exigences des employeurs et les qualifications réelles des demandeurs d'emploi surtout en matière linguistique. L'exigence d'un niveau de diplôme souvent important et de plusieurs années d'expérience dans la plupart des offres relatives à ce secteur freine fortement l'insertion des demandeurs d'emploi. La situation est globalement la même dans toutes les régions du pays même si la demande de personnel dans ce secteur semble plus forte à Bruxelles.

## Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF
Métiers administratifs	Comptabilité	Agent en comptabilité
		Aide comptable
	Secrétariat	Employé administratif
		Secrétaire
		Formation en Secrétariat
	Call-center	Superviseur call-center
		Télé-opérateur

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Bureau et Services. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. BRUXELLES FORMATION Bureau et Services dispense des formations qui sont dans la totalité des cas en accord avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois. En effet, 7 formations sur 7 sont concernées par les fonctions critiques mais, en général, elles le sont indirectement par l'intermédiaire d'une formation assez générale.

### Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Bureau et services	<i>Secrétaire commercial</i>	X	X	X
	<i>Employé au service du personnel</i>	X		X
	<i>Employé de services commerciaux</i>	X	X	X
	<i>Employé d'assurances</i>	X	X	X
	<b>Téléphoniste réceptionniste</b>	X	X	X
	<b>Réceptionniste d'hôtel (de jour et de nuit)</b>			X
	<b>Opérateur Call center</b>		X	X
	<i>Télé-vendeur</i>	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur administratif. En **gras** les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes

par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. On peut répertorier, dans ce secteur, 8 fonctions significativement critiques selon les critères présentés ci-dessus.

#### Secrétaire commerciale

	2005	2006	2008
Réserve de M d'O	173	159	209
Offres reçues par Actiris	69	90	128
Taux de satisfaction	65,2	65,6	56,3

Pour ce qui est des métiers de secrétariat pour lesquels BRUXELLES FORMATION a une offre de formation, on remarque que la pénurie n'est pas criante. Le métier d'employé de secrétariat n'est plus apparu dans les métiers critiques depuis 2002 et pour ce qui est des secrétaires niveau inférieur, la demande est faible et souvent associée à la connaissance des langues et à la maîtrise de logiciels spécifiques. Seules les fonctions liées à la comptabilité et au commercial peuvent réellement être considérées comme critiques dans le long terme. L'exigence d'un niveau de diplôme élevé pour ces fonctions est réelle et rend difficile l'accès à ces fonctions pour certains demandeurs d'emploi.

Pour ce qui est des postes de secrétaires commerciales, ce sont presque toujours les gradués qui sont concernés et les candidats qui possèdent un niveau inférieur ne seront pris en considération que s'ils possèdent au moins 5 ans d'expérience.

*Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations de secrétaire.*

#### Employé services commerciaux

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	914	921	977
Offres reçues par Actiris	197	212	301
Taux de satisfaction	62,9	65,1	60,8

#### Employé d'assurance

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	194	173	174
Offres reçues par Actiris	60	43	67
Taux de satisfaction	61,7	72,1	56,7

### Employés des services du personnel

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	142		178
Offres reçues par Actiris	48		90
Taux de satisfaction	60,4		63,3

On remarque que certaines fonctions d'employés sont plus critiques que d'autres. La pénurie est ainsi plus marquée pour les employés des services commerciaux ou d'assurance. Dans l'ensemble, le problème est surtout qualitatif ; les insuffisances linguistiques étant souvent l'obstacle majeur des candidats à ces postes et ce, surtout pour les postes dans le commercial. Le niveau de formation demandé par les employeurs est souvent élevé. Des connaissances en droit sont parfois demandées notamment pour les employés des services du personnel. La maîtrise de l'informatique est également parfois un frein pour certains candidats.

*Ces fonctions sont indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation d'employé administratif.*

### Téléphoniste réceptionniste

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	185	638	651
Offres reçues par Actiris	84	137	142
Taux de satisfaction	71,4	71,5	64,8

### Employé de réception d'Hôtel (jours-nuits)

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O			456
Offres reçues par Actiris			90
Taux de satisfaction			40,0

### Call Center

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O		127	173
Offres reçues par Actiris		91	167
Taux de satisfaction		58,2	53,3

## Télévendeur

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	192	188	190
Offres reçues par Actiris	93	56	43
Taux de satisfaction	44,1	39,3	65,1

Les métiers en rapport avec la réception et le téléphone sont des métiers critiques importants dans ce secteur et pour lesquels BRUXELLES FORMATION propose également des formations.

La connaissance des langues est ici primordiale ; le bilinguisme voire le trilinguisme sont souvent exigés tout comme de bonnes connaissances en matière de bureautique et d'encodage. Ces capacités manquent souvent aux demandeurs d'emploi inscrits dans ces fonctions ; raison pour laquelle les fonctions sont répertoriées « critiques ». On soulignera également que les contrats de travail proposés pour les professions d'opérateur Call-center et de télévendeur sont généralement de courte durée et/ou en lien avec une mission spécifique. Par ailleurs, selon l'Observatoire, un certain nombre de candidats considèrent ce type de travail comme temporaire, comme une première expérience professionnelle. Ces fonctions sont donc soumises à une forte rotation qui renforce la tension sur le marché du travail. Dans certains cas, les candidats manquent de connaissance en bureautique ou ne sont pas à même d'effectuer certaines tâches administratives. En ce qui concerne les employés de réception d'hôtel, les problèmes sont globalement les mêmes que pour les téléphonistes mais, en sus, les candidats doivent avoir un bon contact clientèle et dans le cas des employés de nuit, on constate une pénurie d'ordre quantitative.

*Les fonctions de Téléphoniste réceptionniste ou de téléphoniste secrétaire et de Call Center sont directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations de secrétaire, de télé opérateur et de superviseur call center. La fonction de télévendeur est, elle, indirectement couverte par la formation de télé opérateur.*

# Management et MultimédiaTIC

## Liste des domaines du pôle MMTIC

Formation de BF
<b>Gestion et management</b>
<b>Métiers Administratifs</b>
<b>Commerce &amp; Vente</b>
<b>TIC</b>
Techniques et industries
Santé action sociale
Agriculture/Environnement

Etant donné la structure particulière de ce pôle, nous avons choisi de présenter les fonctions critiques qui le concernent par domaine d'activité.

Précisons que nous ne présenterons pas les domaines techniques et industries, santé et action sociale et Agriculture/Environnement car il n'y a pas de fonctions critiques qui peuvent concerner les formations du pôle MMTIC dans ces domaines à Bruxelles selon l'Observatoire. La pénurie dans le domaine du dessin technique existe, toutefois, en Wallonie selon le Forem.

## Gestion et management

### Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Gestion et Management	<b>Directeur du personnel</b>	X		
	<b>Directeur marketing</b>		X	
	<b>Directeur Commercial</b>		X	
	<b>Directeur des achats</b>	X		
	<b>Directeur de la pub</b>	X		
	<b>Directeur administratif</b>		X	
	<b>Directeur financier</b>	X		
	Chef de projet informatique	X	X	
	<b>Directeur des ventes</b>	X	X	

Le tableau, ci-dessus, dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois du marché de l'emploi depuis 2006 dans le domaine de la gestion et du management et sur lesquels le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations. Dans ce domaine, les difficultés de recrutement sont dues aux exigences élevées concernant le niveau de formation, l'expérience, les langues et les connaissances en gestion d'équipe. Pour ces fonctions, les employeurs demandent explicitement un niveau de formation élevé. Or, de nombreux demandeurs d'emploi au niveau de formation inférieur sont inscrits dans ces fonctions. Il s'agit souvent de personnes ayant obtenu un diplôme universitaire à l'étranger qui n'est pas ou pas totalement reconnu en Belgique.

### **Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC**

Formations de BF
<i>Gestion Financière SAP</i>
<b>GRH</b>
<b>Management gestion pratique de l'entreprise</b>
Développement personnel
Gestion de projet

Nous retrouvons dans ce tableau des formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

### **Analyse des fonctions significativement critiques**

Aucune fonction critique n'a été identifiée par l'Observatoire en 2008 dans le domaine de la gestion et du management. Les fonctions critiques signalées précédemment ne sont donc pas significativement critique selon les critères présentés dans l'introduction.

### **Métiers Administratifs**

#### **Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006**

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Métiers administratifs	<b>Secrétaire de direction</b>	X	X	X
	<b>Comptable</b>	X	X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois depuis 2006 dans le domaine des métiers administratifs et sur lesquels le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

On remarque que ces fonctions souffrent d'une pénurie récurrente et ce depuis 2002.



## Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
<i>Secrétariat</i>
<b>Comptabilité</b>

Nous retrouvons dans ce tableau des formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

### Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions <b>significativement</b> Critiques	2006	2007	2008
Gestion et Multimédia-TIC	<i>Secrétaire de direction</i>	X	X	X
	<b>Comptable</b>	X	X	X

#### Secrétaire de direction

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	738	749	800
Offres reçues par Actiris	163	220	222
Taux de satisfaction	58,9	67,7	61,7

Les offres d'emploi pour les secrétaires de direction sont considérées comme difficiles à satisfaire depuis 1999. Cette difficulté est principalement due aux manques de connaissances linguistiques des candidats et aux manques de maîtrise des logiciels informatiques nécessaires à la fonction. Le niveau de formation des candidats est également en cause. Les exigences de dynamisme, d'autonomie et les capacités d'adaptation nécessaire à l'exercice de cette fonction ne sont pas toujours remplies par les candidats selon l'Observatoire.

*Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation en assistant/secrétariat de direction.*

#### Comptable

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	949	922	912
Offres reçues par Actiris	201	159	206
Taux de satisfaction	55,2	69,2	60,2

La satisfaction des offres d'emploi de comptable semble poser problème depuis un long moment. Cette difficulté est essentiellement due au niveau de formation, au manque

d'expériences significatives et au manque de connaissances informatiques spécifiques (programme de comptabilité).

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation en comptabilité.*

## Commerce & Vente

### Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Commerce & Vente	<b>Délégué service</b>	X		X
	<b>Délégué bureautique</b>			X
	Délégué technique			X
	Délégué paramédical			X
	Délégué en alimentation			X
	<b>Délégué en bien de consommation</b>			X
	<b>Vendeur services</b>	X	X	X
	<b>Vendeur en articles ménagers et d'habitation</b>			X
	<b>Vendeur en matériel hi-fi et informatique</b>			X
	<b>Vendeur confection</b>			X
	<b>Représentant de commerce</b>	X		
	<b>Collaborateur technico-commercial service interne</b>		X	
	Représentant	X	X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois depuis 2006 dans le domaine du commerce et de la vente. En **gras** se retrouvent les fonctions sur lesquelles le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

## Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
<b>Commerce extérieur</b>
<b>Assistant Technico-commercial</b>
Account Manager
<b>Technico-commercial</b>

Nous retrouvons dans ce tableau des formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

### Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Commerce & Vente	<b>Délégué services</b>	X		X
	<b>Délégué technique</b>			X
	<b>Vendeur services</b>	X	X	X
	<b>Vendeur confection</b>			X

#### Vendeur services

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	665	438	701
Offres reçues par Actiris	134	43	60
Taux de satisfaction	67,9	58,1	41,7

#### Vendeur confection

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O			2.405
Offres reçues par Actiris			188
Taux de satisfaction			53,2

Les fonctions de vendeur et de gérant de maison de commerce se retrouvent de manière récurrente dans la liste des fonctions critiques de l'Observatoire. Les fonctions en rapport avec la clientèle nécessitent souvent le bilinguisme mais également des aptitudes commerciales et communicatives. Une exigence de présentation est également présente. Peu de candidats parviennent à satisfaire à toutes ces exigences. En outre, une expérience

dans la vente est souvent requise ainsi qu'une connaissance préalable des produits à écouler. Les conditions de travail (irrégularité des horaires, contrat de travail) et la souplesse des contrats découragent également les candidats. Nous marquons également comme difficulté la faiblesse des barèmes. En ce qui concerne la fonction de vendeur en confection, nous pointons, également, la réserve de main d'œuvre colossale (2.405 personnes) qui nous fait émettre certains doutes quant à la situation de pénurie significative de cette fonction.

*Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation en technico-commerciale. Il y a également une formation en vente de détail à BRUXELLES FORMATION Tremplin.*

#### Délégué technique

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	407	198	137
Offres reçues par Actiris	195	189	78
Taux de satisfaction	53,8	60,3	42,3

#### Délégué services

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O			199
Offres reçues par Actiris			259
Taux de satisfaction			39,0

Les horaires difficiles liés aux fonctions de représentants (et la flexibilité qui en découle), les rémunérations souvent incertaines, les nombreux déplacements ainsi que le statut d'indépendant découragent plus d'un candidat potentiel. De plus, les candidats doivent avoir de bonnes aptitudes commerciales et communicatives et ce, dans plusieurs langues. Nous pointerons, également, la relative faiblesse de la réserve de main d'œuvre en comparaison à d'autres fonctions de la vente ainsi qu'un taux de satisfaction relativement bas pour les deux fonctions.

*Cette fonction n'est pas couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION MMTIC. Ce constat est toutefois discutable car la formation de technico-commerciale peut permettre d'acquérir certaines compétences nécessaires à l'exercice de ces fonctions.*

## TIC : Informatique

### Liste des fonctions critiques du secteur informatique depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Informatique	<b>Gestionnaire de réseaux</b>	X		X
	<b>Architecte de réseaux</b>	X	X	X
	<b>Technicien Helpdesk</b>			X
	<b>Analyste fonctionnel</b>	X		
	Analyste programmeur		X	X
	<b>Autres informaticiens</b>		X	X
	Ingénieur logiciel	X	X	
	Programmeur	X	X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois depuis 2006 dans le domaine de l'informatique et sur lesquels le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

### Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
<b>Administrateur système et réseaux</b>
<b>Développeur d'application</b>
<b>Consultant ERP</b>

Nous retrouvons dans ce tableau des formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

### Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Informatique	<b>Architecte de réseaux</b>	X	X	X
	<b>Technicien Helpdesk</b>			X
	<b>Analyste programmeur</b>		X	X
	<b>Autres informaticiens</b>		X	X

### Architecte de réseau

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	47	119	99
Offres reçues par Actiris	24	59	56
Taux de satisfaction	62,5	67,8	62,5

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION MMTIC.*

#### Analyste programmeur

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O		430	384
Offres reçues par Actiris		216	190
Taux de satisfaction		56,5	45,8

*Cette fonction n'est pas couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION.*

#### Autres informaticiens

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O		751	823
Offres reçues par Actiris		278	247
Taux de satisfaction		67,6	58,7

*Il nous semble très compliqué de nous prononcer sur cette fonction mais il est probable que l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION contribue -au moins indirectement- à proposer des candidats pour des fonctions reprises sous cet intitulé, notamment dans le domaine des E.R.P.*

#### Technicien helpdesk

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O			633
Offres reçues par Actiris			153
Taux de satisfaction			64,7

De nombreux postes du secteur informatique font partie de la liste des fonctions critiques. Le terme d'informaticien est un terme global qui recouvre un grand nombre de spécialisations (dont un certain nombre sont repris sous le code fourre-tout d' « autres informaticiens »). Certains profils de ce secteur affichent une pénurie criante. Un des principaux obstacles pointé par les conseillers d'Actiris est la méconnaissance de certains demandeurs d'emploi des langages de programmation (Java, C#, net), des systèmes d'exploitation tels que Unix ou encore de certains logiciels spécialisés. Les employeurs attendent que les candidats maîtrisent les deux langues nationales au moins lorsqu'ils ont des contacts avec la clientèle et bien entendu, des connaissances en anglais pour pouvoir lire les manuels, participer aux réunions,... De plus, la plupart des demandeurs d'emploi n'ont pas le niveau d'expérience demandé par les employeurs. De même, le niveau de formation des demandeurs d'emploi ne satisfait généralement pas les employeurs qui privilégient souvent les diplômes supérieurs ou universitaires. L'évolution constante du secteur nécessite des candidats qu'ils tiennent à jour leurs connaissances via des formations très ciblées (et souvent très chères

dans le secteur privé) telles que celles qu'on retrouve au centre BRUXELLES FORMATION Management et MultimediaTIC.

## TIC : Communicatiquie et industries graphiques

### Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Communicatiquie	<b>Webmaster développeur</b>		X	X
	<b>Web designer</b>			
	<b>Web développeur</b>		X	
Graphisme	<b>Graphiste créateur sur Mac et/ou PC</b>			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois depuis 2006 dans le domaine de la communicatiquie et sur lesquels le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

On remarque que certaines fonctions souffrent d'une pénurie plus récurrente que d'autres. La connaissance du HTML et du XML est indispensable. Or, bon nombre de demandeurs d'emploi n'ont pas les connaissances de base. Signalons que la pénurie dans le domaine de l'infographie semble être résorbée depuis 2003. Il convient toutefois de rester vigilant car cette fonction a été considérée comme critique entre 1999 et 2003. La pénurie a été essentiellement qualitative. L'environnement de l'infographie est fort changeant et les logiciels évoluent rapidement. Les critères de sélection sont principalement basés sur la créativité et sur l'expérience même si des connaissances spécifiques sont indispensables.

### Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
<b>Web Développeur</b>
<b>Web designer</b>
Conducteur offset
<b>Infographie print</b>

Nous retrouvons dans ce tableau des formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

### **Analyse des fonctions significativement critiques**

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Communicatiqu	<b>Webmaster développeur</b>		X	X

#### Web master/developper

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O		143	174
Offres reçues par Actiris		67	61
Taux de satisfaction		56,7	55,7

L'analyse faite pour les métiers de l'informatique est également valable pour les métiers de la communicatiqu.

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION MMTIC.*



## **Vue d'ensemble pour MMTIC**

Dans l'ensemble, on peut dire que BRUXELLES FORMATION n'a qu'une prise partielle sur le secteur du management. En effet, ces fonctions sont très souvent conditionnées à la possession d'un diplôme élevé. Toutefois, BRUXELLES FORMATION, par ces formations en management, permet à des personnes déjà formées d'approfondir certaines connaissances ou de les remettre à jour. Il est clair, en tout cas, que BRUXELLES FORMATION Management et MultimediaTIC s'adresse essentiellement à un public de niveau d'études supérieur et universitaire dans le but de mieux faire correspondre leurs compétences aux besoins des entreprises. Toutefois, il s'adresse également à un public de « primo arrivant ». En effet, ces personnes disposent souvent d'un diplôme dans leur pays d'origine mais ne possèdent pas toujours l'équivalence en Belgique.

Dans le domaine de l'informatique et de la communicatque, la plupart des profils exigent une formation initiale de niveau supérieur. Toutefois, BRUXELLES FORMATION Management et MutimediaTIC propose une offre de formation spécialisée qui permet aux candidats à ce type de poste de tenir leurs connaissances à jour et contribue, de cette manière, à former à des fonctions critiques de haut vol. D'autre part, le centre propose des formations qualifiantes dans des fonctions intermédiaires ou basiques (dont toutes ne sont pas critiques) plus accessibles pour BRUXELLES FORMATION en tant qu'opérateur de formations professionnelles. Ces formations permettent aux candidats plus faiblement formés de bénéficier des compétences suffisantes pour entrer dans le secteur et d'ainsi, acquérir l'expérience professionnelle nécessaire à l'exercice d'une des fonctions critiques du secteur.

# Horeca

## Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2006

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Horeca	<b>Garçon de restaurant</b>	X	X	X
	Cuisinier	X	X	X
	Chef de cuisine	X	X	X
	Chef de partie			X
	<b>Commis de cuisine qualifié</b>	X		X
	Barman	X		X
	Serveur (de restaurant et de café)	X		X
	Chef de rang	X	X	
	<b>Femme ou valet de chambre</b>		X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste complète des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles BRUXELLES FORMATION a une prise directe ou indirecte via ses formations. Signalons qu'aucun centre de formation de BRUXELLES FORMATION n'est exclusivement dédié au secteur Horeca mais que l'on trouve des formations organisées dans ce secteur à Tremplin. La principale raison des pénuries de l'Horeca est les conditions de travail défavorables du secteur (salaire et horaires irréguliers, travail de week-end, etc). Comme pour le secteur de la Construction, nous devons souligner le fait que l'Horeca n'a pas pour habitude de recruter via des offres d'emploi et qu'il se peut donc que les pénuries soit sous-estimées.

## Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF
	Horeca	<b>Commis de cuisine</b>
		<b>Commis de salle</b>
		<b>Femme et valet de chambre</b>

Nous retrouvons, dans ce tableau, les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Tremplin dans le secteur de l'Horeca. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. BRUXELLES FORMATION Tremplin dispense des formations qui sont toujours en accord avec des fonctions critiques mais l'offre est limitée aux trois formations présentées ci-dessus.

## Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2006	2007	2008
Horeca	<i>Garçon de restaurant</i>	X	X	X
	<b>Cuisinier</b>	X	X	X
	<b>Chef de cuisine</b>	X	X	X
	<b>Commis de cuisine qualifié</b>	X		X

Pour rappel, dans ce tableau, figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur de l'Horeca. En **gras** les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes par BRUXELLES FORMATION. On peut répertorier, dans ce secteur, 4 fonctions significativement critiques selon les critères présentés dans l'introduction. Toutefois signalons que les fonctions de barman et de femme ou valet de chambre sont à la limite et pourraient entrer dans ce tableau dès le rapport 2009.

### Commis de cuisine qualifié

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	2.422		1936
Offres reçues par Actiris	128		58
Taux de satisfaction	71,9		60,3

Cette fonction ne satisfait pas totalement aux conditions pour être référencée comme fonction significativement critique mais nous avons choisi de la répertorier en raison d'une pénurie répétée 2 fois sur 3 ans avec un nombre d'offres relativement important. Toutefois, la réserve de main d'œuvre très importante et le taux de satisfaction des offres relativement élevé nous oblige à nuancer l'aspect significatif de cette pénurie. Signalons qu'outre les conditions de travail, le manque d'expérience et le manque de qualification sont les difficultés les plus récurrentes.

*Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION Tremplin.*

### Cuisiniers

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	399	489	603
Offres reçues par Actiris	74	77	60
Taux de satisfaction	62,2	67,5	65,0

### Chef cuisinier

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	166	171	169
Offres reçues par Actiris	49	40	29
Taux de satisfaction	53,1	47,5	55,2

Les conditions de travail difficiles du secteur Horeca ne sont pas les seules à expliquer la pénurie de cuisiniers. En effet, le manque de formation et d'expérience sont également souvent constatés. La pénurie est également variable en fonction du type de restaurant et de cuisine.

*Ces fonctions ne sont pas couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION.*

### Garçon de restaurant

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	1277	1182	1.243
Offres reçues par Actiris	65	69	78
Taux de satisfaction	53,8	58,0	57,7

Ce sont principalement les horaires inconfortables et les salaires peu élevés qui expliquent la difficulté de trouver des candidats pour cette fonction. Certains restaurants supérieurs ont également des exigences élevées concernant les bagages nécessaires pour cette fonction.

*Cette fonction est au moins indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION Tremplin via sa formation commis de salle.*

## Autres secteurs

Dans ce chapitre, nous ne reprenons plus l'ensemble des fonctions critiques répertoriées par l'Observatoire sur la période 2006 à 2008 car cette information est directement disponible dans son rapport 2008. Nous proposons donc d'analyser en détail les fonctions significativement critiques reprises dans le tableau ci-dessous.

Secteur	Fonctions <b>significativement</b> Critiques	2006	2007	2008
Autres fonctions	<b>Traducteur</b>	X	X	X
	<b>Agent d'assurances</b>	X	X	X

*Ces fonctions ne sont pas couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION.*

### Traducteur

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	456	452	428
Offres reçues par Actiris	45	47	40
Taux de satisfaction	64,4	63,8	50,00

La pénurie est à la fois quantitative et qualitative. Elle dépend fortement de la langue concernée. Une pénurie quantitative existe pour les traducteurs en néerlandais, en français et en langues d'Europe de l'Est.

### Agent d'assurances

	2006	2007	2008
Réserve de M d'O	53	85	
Offres reçues par Actiris	21	29	
Taux de satisfaction	33,3	69,0	

La pénurie est qualitative même si au vu du tableau on peut également souligner une réserve de main-d'œuvre peu fournie. En règle générale, les candidats manquent d'expériences et de connaissances linguistiques. Le statut d'indépendant souvent utilisé dans cette fonction freine également certains candidats. Cette fonction n'est pas répertoriée en 2008 mais est critique 3 fois en 4 ans ; c'est pourquoi nous avons choisi de la référencer.

## Conclusion

Dans l'ensemble, on peut affirmer que les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION contribuent à former des demandeurs d'emploi dans des fonctions critiques. Bien entendu, BRUXELLES FORMATION ne forme pas à l'ensemble de ces fonctions mais permet souvent d'acquérir les compétences suffisantes pour pouvoir exercer ces différents métiers. On peut, par ailleurs, constater que la plupart de ces fonctions souffrent d'un manque d'adéquation entre l'offre et la demande d'emploi et que celui-ci est souvent lié à des connaissances en matière linguistique mais aussi à un manque d'expérience professionnelle. A ce niveau aussi, BRUXELLES FORMATION tente de répondre aux difficultés rencontrées par les entreprises en proposant des formations en langues via son Centre Langues et en proposant des stages en entreprise ou en proposant des FPI-E. Cette pratique permet à BRUXELLES FORMATION de répondre plus généralement à certaines fonctions significativement critiques que nous avons répertoriées ci-dessus sur base des documents de l'Observatoire.

Rappelons également que si l'analyse des fonctions critiques est un indicateur crucial pour comprendre le marché du travail bruxellois, cet indicateur seul ne permet pas au secteur de la formation de se positionner durablement. Il ne faut pas oublier que même si un métier est critique à Bruxelles (ou dans une zone plus large), le besoin de formation n'est pas avéré. En effet, pour certaines fonctions, aucune qualification particulière n'est nécessaire et dans le cas contraire, l'opérateur de formation doit se demander si (et/ou comment) il peut remplir ses sections pour cette nouvelle formation (réserve de main d'œuvre et des viviers). Il doit également tenir compte de ce qui se fait déjà dans son entourage (autres formations, enseignement, etc.) afin d'éviter d'inonder le marché et de créer des concurrences inutiles. Dans certains cas, il vaut mieux privilégier d'autres pistes que la formation et dans d'autres, il sera nécessaire de mener plusieurs actions simultanément (travail sur les exigences des employeurs, travail d'information sur les métiers, validation des compétences, etc). L'analyse des fonctions critiques doit, selon nous, rester un indicateur parmi d'autres. Il convient également de rappeler que toutes les difficultés de recrutement ne sont pas du fait du demandeur d'emploi (ou de son niveau de compétence). Dès lors, il n'est pas systématiquement (ou pas uniquement) nécessaire d'élever le niveau de compétence des demandeurs d'emploi pour résoudre une éventuelle inadéquation entre l'offre et la demande d'emploi dans une fonction donnée. Dès lors, nous pensons que toutes les actions de formation visant à répondre à une pénurie doivent être pensées dans un cadre plus large. En effet, les explications de ces situations de pénuries mériteraient d'être approfondies au sein de groupes de travail réunissant des professionnels de la formation et de l'emploi en Région bruxelloise et ce, afin de mieux prendre en compte les réalités de terrain et ainsi dépasser le cadre strictement statistique.

## Bibliographie

- SPF ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE « Panorama de l'économie belge 2006, Bruxelles », 2007
- ONEM, *Stat info 2008*, Bruxelles, 2008
- REGION DE BRUXELLES CAPITALE, LE CABINET DU MINISTRE PRESIDENT, « Radioscopie sectorielle de l'emploi à Bruxelles », Bruxelles, 1993
- FOREM, « Fonctions critiques en région wallonne 2008 », Charleroi, 2009 disponible sur [www.forem.be](http://www.forem.be)
- VDAB, « Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2008 », Bruxelles, 2009 disponible sur [www.vdab.be](http://www.vdab.be)
- IBSA, cellule statistique, « indicateurs statistiques de la région de Bruxelles capitale », Bruxelles, 2007
- FEDERGON, « Radiographie de la politique de recrutement et des flux de travailleurs », Bruxelles, 2006
- FEDERGON, « Fonctions critiques enquête auprès des consultants en intérim », Bruxelles, 2004
- FEDERGON, « les intérimaires et leur emploi en 2006 », Bruxelles, 2006
- FEDERGON, « Rapport annuel 2007 », Bruxelles, 2008
- FEDERGON, « Rapport annuel 2006 », Bruxelles, 2007
- ORBEM, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DU MARCHE DU TRAVAIL ET DES QUALIFICATIONS, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2005 », Bruxelles, 2006 disponible sur [www.actiris.be](http://www.actiris.be)
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DU MARCHE DU TRAVAIL ET DES QUALIFICATIONS, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2006 », Bruxelles, 2007 disponible sur [www.actiris.be](http://www.actiris.be)
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DU MARCHE DE L'EMPLOI, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2007 », Bruxelles, 2008 disponible sur [www.actiris.be](http://www.actiris.be)
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2008 », Bruxelles, 2009 disponible sur [www.actiris.be](http://www.actiris.be)
- DULBEA, J. MALEK MANSOUR, A. PLASMAN, R. PLASMAN, « Objectivation des pénuries sur le marché de l'emploi, rapport final », Bruxelles, 2006
- CESEF, « Analyse de trois métiers en pénurie », Charleroi, 2007
- P. GRAVOT, « la relation formation-emploi », Rennes, 2007

### Articles

- « le secteur intérimaire souffre du manque de mobilité » *dans l'Echo*, 23 avril 2008, p14, 2008.
- B. CONTER, « Les pénuries de main d'œuvre, fable ou instrument politique? » *dans nouvelles précarités*, P68 à 82, 2002.