

BRUXELLES
FORMATION

Analyse des fonctions significativement critiques en 2009

Service Études et Statistiques

Mai 2011

www.bruxellesformation.be



BRUXELLES
FORMATION

Table des Matières

Introduction	4
Les fonctions critiques : Méthodologie de l'Observatoire.....	4
Les fonctions significativement critiques	5
Liste des fonctions significativement critiques	7
Industrie	9
Liste des fonctions critiques de l'Observatoire depuis 2007	9
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	9
Analyse des fonctions significativement critiques.....	10
Construction	13
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007	13
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	14
Analyse des fonctions significativement critiques.....	15
Logistique.....	18
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007	18
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	18
Analyse des fonctions significativement critiques.....	19
Bureau et Services	21
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007	21
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	22
Analyse des fonctions significativement critiques.....	22
Management et MultimédiaTIC.....	26
Liste des domaines du pôle MMTIC.....	26
Gestion et management.....	27
<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007.....</i>	<i>27</i>
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC.....</i>	<i>27</i>
<i>Analyse des fonctions significativement critiques</i>	<i>28</i>
Métiers Administratifs.....	28
<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007.....</i>	<i>28</i>
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC.....</i>	<i>29</i>
<i>Analyse des fonctions significativement critiques</i>	<i>29</i>
Commerce & Vente.....	30
<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007.....</i>	<i>30</i>
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC.....</i>	<i>31</i>
<i>Analyse des fonctions significativement critiques</i>	<i>31</i>
TIC : Informatique	33
<i>Liste des fonctions critiques du secteur informatique depuis 2007</i>	<i>33</i>
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC.....</i>	<i>33</i>
<i>Analyse des fonctions significativement critiques</i>	<i>33</i>
TIC : Communicatque et industries graphiques.....	34

<i>Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007</i>	34
<i>Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC</i>	35
<i>Analyse des fonctions significativement critiques</i>	35
Vue d'ensemble pour MMTIC	36
Horeca	37
Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007	37
Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés).....	37
Analyse des fonctions significativement critiques.....	38
Autres secteurs	40
Conclusion	41
Bibliographie	42

Introduction

Dans ce document, nous n'avons pas repris l'analyse critique et le rétroacte que nous avons réalisés l'an dernier ; ces éléments sont, bien entendu, toujours d'actualité même si certains tels que les critiques statistiques sont moins marqués aujourd'hui en raison de la stabilité de la méthode ces dernières années. De même, certains intitulés ont été revus (on ne voit plus apparaître « autres informaticiens, par exemple). A l'inverse, nous regrettons la disparition de la répartition de la réserve de main d'œuvre et des offres d'emploi par niveau de qualification pour chaque fonction.

Toutefois, nous vous renvoyons au document de l'an dernier pour de plus amples informations à ce sujet. Cette année, nous nous concentrerons donc en priorité sur l'analyse de l'Observatoire et sur les éléments à retenir de cet outil dans le cadre des activités des centres de BRUXELLES FORMATION. Vous constaterez que ce document diffère assez peu des précédents et que les fonctions dites significativement critiques ainsi que les raisons de ces « pénuries » sont globalement les mêmes que pour l'année 2008.

Les fonctions critiques : Méthodologie de l'Observatoire

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

- Un taux de satisfaction¹ inférieur à la moyenne ;
- Une durée d'ouverture supérieure à la médiane² (jusque 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 2006 et 2009. Il mentionne également les principaux chiffres relatifs aux fonctions critiques sur cette période:

	2006	2007	2008	2009
Taux de satisfaction moyen de l'ensemble des offres	72,5%	73,6%	68,6%	68,9%
Durée d'ouverture médiane de l'ensemble des offres	1,2 mois	1,3 mois	1,2 mois	1,1 mois
Nombre minimum d'offres	15	15	15	15
Nombre de professions « critiques »	78	76	85	83
Nombre d'emplois correspondants	4.135	4.341	5.859	5.445
% sur le nombre total d'offres d'emploi de l'année	24,4%	25,1%	29,0%	27,0%
Taux moyen de satisfaction pour les fonctions critiques	60,6%	61,2%	56,9%	54,2%
Durée d'ouverture médiane pour les fonctions critiques	1,2 mois	2,0 mois	1,4 mois	1,3 mois

¹ Pourcentage de postes de travail satisfaits.

² La valeur qui permet de partager une série en deux parties de même nombre d'éléments.

Ce tableau nous informe qu'en 2009, le taux de satisfaction moyen de toutes les offres d'emploi est de 68,9%, la médiane de la durée d'ouverture de ces offres est de 1,1 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 83 professions dites critiques (après relecture des conseillers), représentant ainsi 5.445 offres d'emploi, soit 27,0% des offres d'emploi reçues en 2009. Le taux de satisfaction moyen des 83 fonctions critiques est de 54,2%, et la médiane de la durée d'ouverture de ces fonctions critiques est de 1,3 mois.

Exemple : La fonction de téléphoniste-réceptionniste est considérée comme critique par l'Observatoire car :

- Actiris a reçu 137 offres concernant cette fonction, soit un nombre supérieur aux 15 offres nécessaires ;
- Le taux de satisfaction est de 54,0%, soit inférieur au taux de satisfaction de l'ensemble des offres de l'année (68,9%) ;
- La durée nécessaire pour clôturer³ les offres relatives à la fonction de téléphoniste-réceptionniste était, en 2009, plus longue que la médiane de la durée d'ouverture de toutes les offres d'emploi (1,1 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 que les offres concernant la fonction de téléphoniste-réceptionniste était effectivement difficiles 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**.

³ Une offre est clôturée lorsqu'elle est satisfaite ou annulée

C'est le cas en 2009, par exemple, pour les fonctions d'«électromécanicien» ou de «chauffeur de camion permis C/E» ;

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

C'est le cas en 2009, par exemple, pour les fonctions de «secrétaire médicale» et d' «employé magasinier» ;

- 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 2009, par exemple, pour les fonctions d' «assistant marketing».

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

- 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 détails les différentes fonctions considérées comme significativement critiques et pour lesquelles BRUXELLES FORMATION propose des formations. Nous présenterons donc notre rapport principalement sur base de 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 Wallonie⁴.

⁴ FOREM, « Fonctions critiques en région wallonne 2008 », Charleroi, 2009 disponible sur www.forem.be et VDAB, « Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2008 », Bruxelles, 2009 disponible sur www.vdab.be.

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 23 sont structurellement critiques.

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Industriel	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	<i>Technicien en électricité</i>	X	X	X
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	Mécanicien industriel d'entretien	X	X	X
Construction	<i>Technicien en construction</i>	X	X	X
	Electricien du bâtiment	X	X	X
	Plombier- installateur sanitaire	X	X	X
	Maçon (polyvalent)		X	X
Logistique	Chauffeur de camion (permis CE)	X	X	X
	<i>Employé magasinier</i>		X	X
Bureau et services	<i>Secrétaire commerciale</i>	X	X	X
	<i>Secrétaire médicale</i>		X	X
	<i>Employé au service du personnel</i>		X	X
	<i>Employé lois-sociales et salaires</i>		X	X
	<i>Employé de services commerciaux</i>	X	X	X
	<i>Employé d'assurances</i>	X	X	X
	Téléphoniste réceptionniste	X	X	X
	Opérateur Call center	X	X	X
	<i>Télé-vendeur</i>	X	X	X
Gestion et Management	<i>Assistant marketing/analyste de marché</i>			X

Métiers administratifs	Secrétaire de direction	X	X	X
	Comptable	X	X	X
Commerce & Vente	Délégué services		X	X
	Délégué technique		X	X
	Délégué en bien de consommation		X	X
	<i>Vendeur confection</i>		X	X
	<i>Vendeur en articles ménagers et d'habitation</i>		X	X
Informatique	Technicien Helpdesk		X	X
	Analyste programmeur	X	X	X
Communicatique	Webmaster développeur	X	X	X
Horeca	<i>Garçon de restaurant</i>	X	X	X
	Cuisinier	X	X	X
	Chef de cuisine	X	X	X
Autres	Traducteur	X	X	X
	Agent de sécurité avec brevet		X	X

Les fonctions représentées en **gras** sont directement couvertes par l'offre de formation 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 13 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*. 15 fonctions significativement critiques sont donc couvertes indirectement par les formations de BRUXELLES FORMATION. 8 fonctions significativement critiques ne sont 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 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Industrie/Métal	Technicien en électromécanique	X	X	X
	Technicien en électricité	X	X	X
	Mécanicien industriel d'entretien	X	X	X
	Mécanicien réparateur de véhicules			X
	Electriciens	X		
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	Technicien des télécommunications		X	X
	Technicien ou électromécanicien HVAC		X	X
	Ajusteur réparateur-monteur-mécanicien		X	
	Tôlier en carrosserie			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions 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 2007 (si on remonte, on se rend compte que ces fonctions sont citées sans discontinuer depuis 2002).

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

Domaine	Ligne de produits	Formation de BF
Technique/industrie	Electro-Technique	Agent de maintenance HVAC
		Agent de maintenance Industriel
		Electromécanicien
		Technicien ascenseur
	Mécanique automobile/carrosserie	Mécanicien automobile
		Tuyauteur industriel
		Soudeur
Assemblage mécanique	Tourneur	
Confection textile	Nouvelles technologies textiles	CAO pour modéliste
		DAO pour styliste
	Confection	Modéliste polyvalent
Construction	Rénovation	Electricien
		NTB
Agroalimentaire	Autre	Assistant opérateur production industrie alimentaire

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Industrie en 2009⁵. 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 14 sont directement ou indirectement concernées. Signalons que les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Industrie 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 le métal. Ces métiers ne sont pas critiques, à Bruxelles, selon les rapports des fonctions critiques mais les fonctions du métal sont très régulièrement citées en Flandre et/ou en Wallonie.

Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Industriel	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	<i>Technicien en électricité</i>	X	X	X
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	Mécanicien industriel d'entretien	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. Soulignons que toutes les fonctions reprises ci-dessus sont structurellement critiques. Précisons que nous n'avons pas repris, dans cette analyse, **les techniciens des télécommunications** car ils ne répondaient pas à tous les critères mais nous souhaitons quand même attirer l'attention sur cette fonction qui est très proche d'être significativement critique.

⁵ Les tableaux de formations reprennent les formations qualifiantes par centre sur base du rapport annuel 2009 de BRUXELLES FORMATION.

Technicien en électricité

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	255	282	302
Offres reçues par Actiris	49	48	41
Taux de satisfaction	51,0	45,8	48,8

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, 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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	244	260	300
Offres reçues par Actiris	136	93	60
Taux de satisfaction	64,7	55,9	53,3

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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	179	196	190
Offres reçues par Actiris	22	41	34
Taux de satisfaction	63,6	53,7	64,7

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. Soulignons aussi que **l'électromécanicien en HVAC** est une fonction critique qui revient depuis deux ans avec une réserve de main d'œuvre très faible.

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

Technicien en électronique

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	305	275	269
Offres reçues par Actiris	25	46	32
Taux de satisfaction	64,0	43,5	53,1

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, ni indirectement (BRUXELLES FORMATION ne dispense pas de formation en électronique).

Mécanicien industriel d'entretien

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	51	61	60
Offres reçues par Actiris	31	23	37
Taux de satisfaction	51,6%	30,4%	43,2

Pour cette fonction, il nous semble important de pointer une réserve de main d'œuvre faible renvoyant à une pénurie quantitative de candidats. Ce trop peu de candidats s'expliquerait en partie par les préjugés tenaces qui collent aux métiers techniques en général.

Toutefois, selon l'Observatoire, celle-ci serait doublée d'une pénurie qualitative. En effet, selon le rapport 2009, les offres sont particulièrement difficiles à pourvoir essentiellement à cause d'une inadéquation entre le profil recherché par les employeurs et le profil des candidats, surtout en raison du manque d'expérience de ces candidats ainsi que du manque de connaissance des nouvelles technologies.

Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation d'agent de maintenance industriel.

Construction

Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Construction	Dessinateur en construction	X	X	
	Technicien en construction	X	X	X
	Conducteur de travaux		X	
	Maçon (polyvalent)		X	X
	Ouvrier de voirie		X	
	Couvreur		X	X
	Monteur en chauffage central			X
	Electricien du bâtiment	X	X	X
	Carreleur		X	
	Menuisier		X	
	Plombier-installateur sanitaire	X	X	X
	Deviseur - métreur			X
	Conducteur de travaux			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques de la construction 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. Il est toutefois 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 comme l'an dernier plus forte en Wallonie et en Flandre.

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

Domaine	Ligne de produits	Formation de BF
Construction	Gestion de chantier	Assistant chef de chantier
		Assistant chef d'équipe
		Assistant métreur-deviseur
	Gros oeuvre	Coffreur
		Couvreur
		Maçon
		Plombier
	Techniques spéciales	Chauffage central
		Electricien du bâtiment
		Poseur de panneaux solaires
		Peintre
	Parachèvement	Plafonneur
		Carreleur
Ouvrier de voirie		
Génie Civil		
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 Construction 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	2007	2008	2009
Construction	<i>Technicien en construction</i>	X	X	X
	Electricien du bâtiment	X	X	X
	Plombier- installateur sanitaire	X	X	X
	Maçon (polyvalent)		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 – installateur sanitaire

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	533	551	538
Offres reçues par Actiris	51	51	40
Taux de satisfaction	66,7	52,9	62,5

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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	460	475	504
Offres reçues par Actiris	39	30	33
Taux de satisfaction	71,8	66,7	75,8

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.

Maçon

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		404	503
Offres reçues par Actiris		50	43
Taux de satisfaction		70,0	58,1

La fonction de maçon n'était plus apparue dans la liste des fonctions critiques depuis 2003. Elle a fait sa réapparition l'an dernier et peut être considérée comme significativement critique en raison du nombre d'offres relativement important répertorié par l'Observatoire ces deux dernières années. La raison de la pénurie est principalement d'ordre qualitatif. En effet, il est attendu du maçon qu'il assume un vaste ensemble de tâches : lire des plans, construire des échafaudages, travailler aux murs intérieurs et extérieurs des bâtiments, aux fondations, etc. La polyvalence et l'expérience demandées par les employeurs sont les principaux critères de sélection auxquels ne répondent pas les candidats. Toutefois, les conditions de travail vécues comme peu attrayantes (déplacements, conditions climatiques, etc) ajoutent à l'aspect critique de la fonction.

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

Technicien en construction

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	113	124	119
Offres reçues par Actiris	64	58	60
Taux de satisfaction	64,1	50,0	45,0

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.

Logistique

Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Logistique	Chef magasinier	X		
	Chauffeur de Camion (permis CE)	X	X	X
	Employé magasinier – gestion de stock		X	X
	Employé transport et expédition polyvalent		X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques du transport et de la logistique 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.

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

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

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	2007	2008	2009
Logistique	Chauffeur de Camion (permis CE)	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. 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)

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	211	249	313
Offres reçues par Actiris	58	84	42
Taux de satisfaction	56,3	46,4	60,0

Depuis 2002 et même précédemment, les fonctions de conducteur poids lourds reviennent très régulièrement dans la liste des fonctions critiques de l'Observatoire. Soulignons qu'en 2009, l'aspect critique de ces fonctions nous semble moins marqué. En effet, on constate une diminution significative du nombre d'offres reçues par Actiris (-50%) ainsi qu'une augmentation du taux de satisfaction.

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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		677	667
Offres reçues par Actiris		111	40
Taux de satisfaction		63,1	57,5

Ici aussi, le nombre d'offres diminue fortement en 1 an et la réserve de main d'œuvre est importante pour cette fonction. On remarque toutefois qu'elle apparaît pour la deuxième fois avec un nombre d'offres important. Les raisons de cette pénurie 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'était identifiable en 2009. Une nouvelle formation consacrée principalement à cette fonction s'est toutefois mise en place récemment.

Bureau et Services

Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Bureau et services	Secrétaire commerciale	X	X	X
	Secrétaire juridique		X	X
	Secrétaire médicale		X	X
	Employé au service du personnel		X	X
	Employé lois-sociales et salaires		X	X
	Employé de services commerciaux	X	X	X
	Employé de services juridiques			
	Employé d'assurances	X	X	X
	Comptable	X	X	X
	Téléphoniste réceptionniste	X	X	X
	Réceptionniste d'hôtel (de jour et de nuit)		X	X
	Téléphoniste secrétaire		X	
	Assistant marketing	X		X
	Employé au guichet	X		
	Employé d'agence de voyage	X		
	Opérateur Call center	X	X	X
	Télé-vendeur	X	X	X
	Gestionnaire sinistre			X
	Conseiller en produit bancaires et assurances			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonction critiques dans l'administratif 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
		Employé en courtage et assurance-PCP
		Participer à la gestion administrative du personnel
		Télé-opérateur
	Call-center	

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. Il est important de préciser que les formations de BRUXELLES FORMATION Bureau et Services répondent souvent indirectement aux fonctions critiques via de formations assez générales.

Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Bureau et services	<i>Secrétaire commercial</i>	X	X	X
	<i>Secrétaire médicale</i>		X	X
	<i>Employé au service du personnel</i>		X	X
	<i>Employé loi-sociales et salaire</i>		X	X
	<i>Employé de services commerciaux</i>	X	X	X
	<i>Employé d'assurances</i>	X	X	X
	Téléphoniste réceptionniste	X	X	X
	Opérateur Call center	X	X	X
	<i>Télé-vendeur</i>	X	X	X
	<i>Comptable</i>	X	X	X

Pour rappel, dans le tableau de la page précédente 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. Nous tenons à préciser que la fonction de comptable sera développée dans la partie consacrée au centre MMTIC de manière à éviter les doublons.

Secrétaire commerciale

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	159	209	201
Offres reçues par Actiris	90	128	106
Taux de satisfaction	65,6	56,3	59,4

Secrétaire médicale

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		189	210
Offres reçues par Actiris		48	41
Taux de satisfaction		66,7	58,5

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 (autre que gradué), 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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	921	977	1.067
Offres reçues par Actiris	212	301	253
Taux de satisfaction	65,1	60,8	56,5

Employé d'assurance

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	173	174	153
Offres reçues par Actiris	43	67	86
Taux de satisfaction	72,1	56,7	68,6

Employés des services du personnel

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		178	240
Offres reçues par Actiris		90	91
Taux de satisfaction		63,3	60,4

Employés lois sociales et salaires

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		178	66
Offres reçues par Actiris		90	67
Taux de satisfaction		63,3	52,2

On remarque que certaines fonctions d'employé 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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	638	651	802
Offres reçues par Actiris	137	142	137
Taux de satisfaction	71,5	64,8	54,0

Call Center

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	127	173	274
Offres reçues par Actiris	91	167	230
Taux de satisfaction	58,2	53,3	36,5

Télévendeur

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	188	190	168
Offres reçues par Actiris	56	43	55
Taux de satisfaction	39,3	65,1	36,4

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 est souvent exigé 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

En ce qui concerne les formations dispensées par le centre MMTIC, nous pensons que bon nombre d'entre elles sont des formations très ciblées qui permettent d'acquérir une ou plusieurs compétence(s) essentielle(s) à l'exercice d'une ou plusieurs fonctions critiques. Par exemple: nous pensons qu'une formation de conseiller technico-commercial permet d'acquérir une série de compétences qui sont nécessaires à l'exercice des fonctions de délégués ou de vendeurs mais si l'on s'en tient à une logique adéquationniste, on ne peut pas dire que la fonction de conseiller technico-commercial soit critique.

La situation du centre MMTIC illustre très bien la complexité de la relation entre fonctions critiques et formation. Complexité que nous avons mis en lumière dans notre rapport précédent et qui existe à des degrés divers dans l'ensemble des secteurs et donc dans l'ensemble des centres présentés.

Liste des domaines du pôle MMTIC

Formation de BF
Gestion et management
Métiers Administratifs
Commerce & Vente
TIC
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 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Gestion et Management	Directeur marketing	X		
	Directeur commercial	X		X
	Directeur administratif	X		
	Chef de projet informatique	X		X
	Directeur des ventes	X		
	Assistant marketing/analyste de marché			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois du marché de l'emploi, depuis 2007, 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, sur base des rapports 2007 et 2008 de l'Observatoire on constate que 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>
GRH
Management gestion pratique de l'entreprise
Gestion de projet
Gestion production-logistique-qualité
business process management
<i>E-commerce et E-marketing</i>
<i>Marketing et gestion de l'événement</i>

Nous retrouvons dans ce tableau les formations qualifiantes dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC dans le domaine de la gestion et du management en 2009. 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 significativement Critiques	2007	2008	2009
Gestion et Management	<i>Assistant marketing/analyste de marché</i>			X

Assistant marketing

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O			897
Offres reçues par Actiris			104
Taux de satisfaction			51,9

Cette fonction est significativement critique en raison du nombre d'offres référencées par Actiris sur l'ensemble de l'année 2009. La « pénurie » nous semble ponctuelle et essentiellement due aux exigences élevées des employeurs pour ce type de profil, notamment en matière de connaissances linguistiques et d'expérience.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'E-marketing et de marketing et gestion de l'événement.

Métiers Administratifs

Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Métiers administratifs	Secrétaire de direction	X	X	X
	Comptable	X	X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2007, dans le domaine des métiers administratifs et sur lesquels le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

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

Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
Assistant/Secrétaire de direction
Pratique comptable
Assistant comptable

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC dans le domaine administratif en 2009. 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 significativement Critiques	2007	2008	2009
Gestion et Multimédia-TIC	<i>Secrétaire de direction</i>	X	X	X
	Comptable	X	X	X

Secrétaire de direction

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	749	800	786
Offres reçues par Actiris	220	222	224
Taux de satisfaction	67,7	61,7	63,8

Les offres d'emploi pour les secrétaires de direction sont considérées comme difficiles à satisfaire depuis 1999. Cette difficulté est principalement due au manque de connaissances linguistiques des candidats et au manque 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 nécessaires 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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	922	912	927
Offres reçues par Actiris	159	206	210
Taux de satisfaction	69,2	60,2	56,2

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'expérience significative 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 pratique comptable.

Commerce & Vente

Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Commerce & Vente	Délégué service		X	X
	Délégué bureautique		X	
	Délégué technique		X	X
	Délégué paramédical		X	
	Délégué en alimentation		X	
	Délégué en bien de consommation		X	X
	Vendeur services	X	X	
	Vendeur en articles ménagers et d'habitation		X	X
	Vendeur en matériel hi-fi et informatique		X	
	Vendeur confection		X	X
	Vendeur d'articles culturels			X
	Vendeur d'articles d'outillage et bricolage			X
	Collaborateur technico-commercial service interne	X		

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2007, 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
Conseiller Technico-commercial
Account Manager
Acheteur international
Assistant import/Export

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC dans le domaine du commerce en 2009. 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	2007	2008	2009
Commerce & Vente	Délégué services		X	X
	Délégué technique		X	X
	Délégué en bien de consommation		X	X
	<i>Vendeur confection</i>		X	X
	<i>Vendeur en articles ménagers et d'habitation</i>		X	X

Vendeur confection

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		2.405	3.353
Offres reçues par Actiris		188	134
Taux de satisfaction		53,2	64,9

Vendeur en articles ménagers et d'habitation

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		153	223
Offres reçues par Actiris		48	52
Taux de satisfaction		50	42,3

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, de même, 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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	198	137	139
Offres reçues par Actiris	189	78	99
Taux de satisfaction	60,3	42,3	40,4

Délégué services

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		199	207
Offres reçues par Actiris		259	299
Taux de satisfaction		39,0	29,8

Délégué en bien de consommation

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		211	226
Offres reçues par Actiris		61	54
Taux de satisfaction		44,3	24,1

Les horaires difficiles liés aux fonctions de représentant (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-commercial peut permettre d'acquérir certaines compétences nécessaires à l'exercice de ces fonctions.

TIC : Informatique

Liste des fonctions critiques du secteur informatique depuis 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Informatique	Gestionnaire de réseaux		X	X
	Architecte de réseaux	X	X	
	Technicien helpdesk		X	X
	Analyste programmeur	X	X	X
	Autres informaticiens	X	X	
	Ingénieur logiciel	X		X
	Programmeur	X		X
	Administrateur base de données			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2007, 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
Administrateur réseaux
Administrateur MS certifié
Gestionnaire PC/Réseaux
Sécurité système et réseaux (open source)
technicien en sécurité informatique
Développeur d'application
consultant junior sap
Développeur net+java
Développeur .NET

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC dans le domaine informatique. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. Ces formations ne forment presque jamais (sauf dans le cas du gestionnaire réseaux) directement aux fonctions critiques ; Par contre, elles permettent toutes d'obtenir des compétences recherchées sur le marché de l'emploi et utiles à l'exercice d'un certain nombre de fonctions critiques.

Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Informatique	Technicien Helpdesk		X	X
	Analyste programmeur	X	X	X

Analyste programmeur

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	430	384	416
Offres reçues par Actiris	216	190	149
Taux de satisfaction	56,5	45,8	47,0

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

Technicien helpdesk

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		633	692
Offres reçues par Actiris		153	123
Taux de satisfaction		64,7	40,7

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 : Communicatiqu e et industries graphiques

Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Communicatiqu e	Web master, Web développeur	X	X	X
Graphisme	Graphiste créateur sur Mac et/ou PC		X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2007, dans le domaine de la communicatiqu e 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
Web Développeur
Web designer
Conducteur offset
Infographie print
Adobe Illustrator & Photoshop
Montage vidéo pour le web

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC dans le domaine de la communicative. 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	2007	2008	2009
Communicative	Webmaster développeur	X	X	X

Web master/développeur

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	143	174	180
Offres reçues par Actiris	67	61	65
Taux de satisfaction	56,7	55,7	44,6

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

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 formation professionnelle. 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 2007

Secteur	Fonctions Critiques	2007	2008	2009
Horeca	Garçon de restaurant	X	X	X
	Cuisinier	X	X	X
	Chef de cuisine	X	X	X
	Chef de partie		X	X
	Commis de cuisine qualifié		X	
	Barman		X	X
	Garçon de café/taverne/brasserie			X
	Chef de rang	X		X
	Femme ou valet de chambre	X	X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois dans le secteur de l'Horeca. 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.

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

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF
	Horeca	Commis de cuisine
		Commis de salle
		Femme et valet de chambre

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	2007	2008	2008
Horeca	<i>Garçon de restaurant</i>	X	X	X
	Cuisinier	X	X	X
	Chef de cuisine	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau, figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur de l'Horeca. 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, 3 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.

Cuisiniers

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	489	603	673
Offres reçues par Actiris	77	60	76
Taux de satisfaction	67,5	65,0	59,2

Chef cuisinier

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	171	169	179
Offres reçues par Actiris	40	29	34
Taux de satisfaction	47,5	55,2	55,9

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 constatées. 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

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	1182	1.243	1285
Offres reçues par Actiris	69	78	101
Taux de satisfaction	58,0	57,7	62,4

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 (étoilés, etc) ont également des exigences élevées concernant les bagages nécessaires pour cette fonction (présentation, disponibilité, etc).

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 de 2007 à 2009 car cette information est directement disponible dans son rapport 2009⁶. Nous proposons donc d'analyser, en détail, les fonctions significativement critiques reprises dans le tableau ci-dessous.

Secteur	Fonctions significativement Critiques	2007	2008	2009
Autres fonctions	Traducteur	X	X	X
	Agent de sécurité avec brevet		X	X

Traducteur

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O	452	428	452
Offres reçues par Actiris	47	40	40
Taux de satisfaction	63,8	50,00	55,0

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.

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

Agent de sécurité avec brevet

	2007	2008	2009
Réserve de M d'O		677	650
Offres reçues par Actiris		68	38
Taux de satisfaction		47,1	47,4

On remarque que le nombre d'offres parvenues chez Actiris a chuté entre 2008 et 2009 pour cette fonction. Malgré une réserve de main d'œuvre importante, cette fonction souffre d'une pénurie quantitative en raison de l'exigence du brevet (Loi Tobback). Les conseillers d'Actiris signalent également que bon nombre de candidats n'ont pas les moyens financiers nécessaires pour participer à une formation (souvent fort onéreuse) qui leur permettrait d'obtenir ce certificat. La pénurie est également qualitative car, en effet, les employeurs exigent souvent de bonnes aptitudes en communication et des connaissances linguistiques. De plus, les conditions de travail (horaire, rémunération, contrats, etc.) constituent un obstacle supplémentaire.

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

⁶ Les fonctions de boucher et repasseur à la main sont à la limite d'être significativement critiques.

Conclusion

On peut sans conteste 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. Toutefois, comme nous l'avons rappelé l'an dernier la relation entre formation professionnelle et fonctions critiques est complexe. En effet, la formation et en particulier les formations de BRUXELLES FORMATION exercent souvent une action indirecte sur les fonctions critiques. Il est donc difficile de mesurer avec précision l'impact qu'a la formation sur la résorption de pénurie de main d'œuvre et ce, en raison de la complexité des trajectoires professionnelles des individus. L'analyse des fonctions critiques est donc un indicateur crucial pour comprendre le marché du travail bruxellois mais cet indicateur seul ne permet pas au secteur de la formation de se positionner durablement. C'est pourquoi, 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 dues à un manque de compétences des demandeurs d'emploi. Dès lors, il n'est pas systématiquement (ou pas uniquement) nécessaire d'élever le niveau de compétences des demandeurs d'emploi pour résoudre une éventuelle inadéquation entre l'offre et la demande d'emploi dans une fonction donnée.

Nous pensons que toutes les actions de formation visant à répondre à une pénurie doivent être pensées dans un cadre plus large et en concertation avec le monde du travail.

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 2009 », Charleroi, 2010 disponible sur www.forem.be
- VDAB, -« Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2009 », Bruxelles, 2010 disponible sur 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
- 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
- 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
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2008 », Bruxelles, 2009 disponible sur www.actiris.be
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2009 », Bruxelles, 2010 disponible sur 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.