

BRUXELLES
FORMATION

Analyse des fonctions significativement critiques

Mise à jour pour les années 2012 et 2011.

Service Études et Statistiques
Novembre 2013

www.bruxellesformation.be



BRUXELLES
FORMATION

Table des matières

I. Introduction	4
A. Les fonctions critiques : méthodologie de l'Observatoire	4
B. Les fonctions significativement critiques.....	6
C. Liste des fonctions significativement critiques.....	8
II. Industrie	10
A. Liste des fonctions critiques de l'Observatoire depuis 2010.....	10
B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012 (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et hors FPI).....	11
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	12
III. Construction	17
A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010	17
B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012 (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI).....	18
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	19
IV. Logistique	21
A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010	21
B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012 (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI).....	21
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	22
V. Bureau et Services	24
A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010	24
B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012 (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI).....	25
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	26
VI. Management et MultimédiaTIC	31
A. Liste des domaines du pôle MMTIC	31
B. Gestion et management.....	32
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010.....	32
2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC	32
3. Analyse des fonctions significativement critiques	33
C. Métiers Administratifs.....	33
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010.....	33
2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC	34
3. Analyse des fonctions significativement critiques	34
D. Commerce & Vente.....	36
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010.....	36

2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC	37
3. Analyse des fonctions significativement critiques	37
E. TIC : Informatique	40
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010.....	40
2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC	41
3. Analyse des fonctions significativement critiques	41
F. TIC : Communicatiqu e et industries graphiques	44
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010.....	44
2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC	45
3. Analyse des fonctions significativement critiques	45
VII. Tremplin	47
A. Liste des fonctions critiques depuis 2010	47
B. Liste des formations qualifiante organisées par BRUXELLES FORMATION tremplin (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI)	48
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	48
VIII. Conclusion.....	51
IX. Bibliographie	52

I. Introduction

Dans ce document, nous n'avons pas repris l'analyse critique et le rétroacte; ces éléments sont, bien entendu, toujours d'actualité. Notons d'ailleurs que les critères statistiques ont une nouvelle fois été modifiés en 2010. Nous regrettons également 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 renvoyons au document de l'année 2008 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. Ce document diffère assez peu des précédents : les fonctions dites significativement critiques ainsi que les raisons de ces « pénuries » sont globalement les mêmes que pour l'année 2010. Nous proposons donc ici une mise à jour de ce document incluant les années 2011 et 2012 sur base des rapports de l'Observatoire. Cependant nous avons entamé récemment une réflexion et proposerons sans doute un autre format de rapport dès l'année prochaine en partant vraisemblablement d'une entrée par domaine plutôt que d'une entrée par centre tel que proposée dans le présent rapport.

A. Les fonctions critiques : méthodologie de l'Observatoire

Une fonction est déterminée comme critique par l'Observatoire en 2010 si trois conditions sont réunies:

- Un taux de satisfaction¹ inférieur à la moyenne ;
- Une durée d'ouverture supérieure à la médiane² (jusqu'en 2001, il s'agissait de la moyenne) ;
- Un minimum de 20 offres d'emploi reçues (6 en 1998, 10 en 1999 et 15 entre 2006 et 2009).

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 2009 et 2012. Il mentionne également les principaux chiffres relatifs aux fonctions critiques sur cette période:

¹ Pourcentage de postes de travail satisfaits.

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

	2009	2010	2011	2012
Taux de satisfaction moyen de l'ensemble des offres	68,9%	68,0%	64,0%	65,6%
Durée d'ouverture médiane de l'ensemble des offres	1,1 mois	1,2 mois	1,2 mois	1 mois
Nombre minimum d'offres	15	20	20	20
Nombre de professions « critiques »	83	74	81	71
Nombre d'emplois correspondants	5.445	5.627	9.048	8.022
% sur le nombre total d'offres d'emploi de l'année	27,0%	25,2%	35,9%	35,6%
Taux moyen de satisfaction pour les fonctions critiques	54,2%	55,1%	59,3%	59,8%
Durée d'ouverture médiane pour les fonctions critiques	1,3 mois	1,3 mois	1,3 mois	1,3 mois

Ce tableau nous informe qu'en 2012, le taux de satisfaction moyen de toutes les offres d'emploi est de 65,6%, la médiane de la durée d'ouverture de ces offres est de 1 mois et le nombre minimum d'offres à recevoir pour que la fonction puisse être considérée comme critique est de 20. L'Observatoire a ainsi établi une liste de 71 professions dites critiques (après relecture des conseillers), représentant ainsi 8.022 postes, soit 35,6% des offres d'emploi reçues en 2012. Ce qui est stable par rapport à 2011. Le taux de satisfaction moyen des 71 fonctions critiques est de 59,8%, 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 147 offres concernant cette fonction, soit un nombre supérieur aux 20 offres nécessaires ;
- Le taux de satisfaction est de 48,3%, soit inférieur au taux de satisfaction de l'ensemble des offres de l'année (65,6%) ;
- La durée nécessaire pour clôturer³ les offres relatives à la fonction de téléphoniste-réceptionniste était, en 2012, 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

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

maintenir cette fonction dans la liste car ils ont considéré que les offres concernant la fonction de téléphoniste-réceptionniste étaient 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 **liste les fonctions pour lesquelles Actiris a le plus de mal** à trouver des candidats correspondant aux exigences des employeurs.

B. 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 2012, 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 2012, par exemple, pour les fonctions de « serveur de restaurant » ou du « mécanicien réparateur de voiture».

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

Ce n'est pas le cas en 2012.

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

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

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 proposée par BRUXELLES FORMATION en 2012 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 principalement sur base des 5 centres qualifiants de BRUXELLES FORMATION. On trouve également en fin de rapport une partie consacrée à Tremplin uniquement sur son volet qualifiant.

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 2012 », Charleroi, 2013 disponible sur www.forem.be et VDAB, « Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2012 », Bruxelles, 2013 disponible sur www.vdab.be.

C. Liste des fonctions significativement critiques

Lorsqu'on applique les critères préalablement cités aux fonctions critiques de l'Observatoire, on obtient 35 fonctions significativement critiques, dont 32 sont structurellement critiques.

Secteur	Fonctions critiques	2010	2011	2012
Industrie	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	<i>Technicien ou électromécanicien HVAC</i>	X	X	X
	Mécanicien industriel d'entretien	X	X	X
	Electricien industriel	X	X	X
	Mécanicien réparateur de voiture		X	X
Construction	Technicien en construction	X	X	X
	<i>Conducteur de travaux</i>	X	X	X
Logistique	Conducteur poids lourds permis C et E	X	X	X
Bureau et Services	<i>Secrétaire juridique</i>	X	X	X
	<i>Secrétaire de direction</i>		X	X
	<i>Employé au service du personnel</i>	X	X	X
	<i>Employé lois-sociales et salaire</i>	X		X
	Employé de services commerciaux	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
Commerce & Vente	<i>Délégué services</i>	X	X	X
	<i>Délégué technique</i>	X	X	X
	<i>Vendeur services</i>		X	X
	<i>Vendeur en matériel hi-fi et informatique</i>		X	X
Informatique	<i>Technicien Helpdesk</i>	X	X	X
	Analyste programmeur	X	X	X
	Programmeur	X	X	X
	Analyste fonctionnel	X	X	X
	Ingénieur logiciel		X	X
Communicatque	Web master, Web développeur	X	X	X
Horeca	<i>Chef de partie</i>	X	X	X
	<i>Serveur de restaurant</i>		X	X
	<i>Serveur de café</i>		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 et hors FPI) c'est-à-dire que l'apprentissage en formation est tourné directement voire exclusivement vers une fonction significativement critique dans 10 cas sur 32. Certaines des formations de BRUXELLES FORMATION permettent d'acquérir une partie des compétences nécessaires pour exercer les fonctions critiques inscrites en italique. 17 fonctions significativement critiques sont donc couvertes indirectement par les formations de BRUXELLES FORMATION. 5 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. Certaines fonctions apparaîtront deux fois car elles concernent deux centres différents. C'est le cas de la fonction de comptable par exemple.

II. Industrie

A. Liste des fonctions critiques de l'Observatoire depuis 2010

Secteur	Fonctions critiques	2010	2011	2012
Industrie/Métal	Technicien en électromécanique	X	X	X
	Mécanicien industriel d'entretien	X	X	X
	Mécanicien réparateur de voiture		X	X
	Mécanicien poids lourds		X	
	Electricien industriel	X	X	X
	Electricien automation			X
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	Technicien des télécommunications	X		
	Technicien ou électromécanicien HVAC	X	X	X
	Dessinateur en mécanique		X	
	Dessinateur en électricité		X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques répertoriées 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 2010 (si on remonte, on se rend compte que ces fonctions sont citées sans discontinuer depuis 2002).

**B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012
(hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et hors FPI)**

Domaine	Ligne de produits	produits
Technique/industrie	Electro-Technique	Agent de maintenance HVAC
		Agent de maintenance Industriel
		Electromécanicien
		Electro-technique
		Technicien ascenseur
	Mécanique automobile/carrosserie	Mécanicien automobile
		Opérateur entretien automobile
	Assemblage mécanique	Tuyauteur industriel
		Soudeur et soudeur international
		Usineur commande numérique
		Assemblage en mécanique industrielle
Confection textile	Nouvelles technologies textiles	CAO pour modéliste
		DAO pour styliste
	Confection	Modéliste polyvalent

Nous retrouvons dans ce tableau⁵ les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Industrie en 2012⁶. 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, 7 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

⁵ Nous n'avons pas repris dans ce tableau la formation de « conseiller en vente dans le secteur du bricolage » qui nous semble hors champs.

⁶ Les tableaux de formations reprennent les formations qualifiantes par centre sur base du rapport annuel 2012 de BRUXELLES FORMATION.

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.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Industrie	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	<i>Technicien ou électromécanicien HVAC</i>	X	X	X
	Mécanicien industriel d'entretien	X	X	X
	Electricien industriel	X	X	X
	Mécanicien réparateur de voiture		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, 7 ? Fonctions significativement critiques, selon les critères présentés dans l'introduction. Soulignons que toutes les fonctions reprises ci-dessus sont structurellement critiques (sauf la dernière).

Technicien en électromécanique

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	300	271	268
Offres reçues par Actiris	77	137	129
Taux de satisfaction	50,6	48,2	38,0

Signalons 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 chercheurs d'emploi présents dans la réserve de main d'œuvre et auxquels on ajoute souvent des exigences de bilinguisme, un bon contact clientèle ainsi que des connaissances en électronique, en technique de mesure ou encore en lecture de plan de montage.

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.

Technicien ou électromécanicien HVAC

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	31	31	34
Offres reçues par Actiris	26	26	27
Taux de satisfaction	65,4	50,0	25,9

Les conseillers d'Actiris soulignent pour cette fonction à la fois des difficultés qualitatives mais aussi des difficultés quantitatives. On peut d'ailleurs remarquer dans le tableau ci-dessus une réserve de main d'œuvre assez faible. Les employeurs demandent aux candidats de l'expérience professionnelle ou, tout au moins, des connaissances spécifiques en HVAC. En fonction des tâches à effectuer, le certificat de technicien agréé pour le réglage des brûleurs (CEDICOL) peut être demandé.

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

Electromécanicien

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	187	163	178
Offres reçues par Actiris	37	83	63
Taux de satisfaction	54,1	28,9	33,3

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

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	262	256	241
Offres reçues par Actiris	35	55	31
Taux de satisfaction	62,9	43,6	48,4

La pénurie est principalement qualitative. Les problèmes pointés par les conseillers d'Actiris sont un manque d'expérience des chercheurs 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

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	61	62	55
Offres reçues par Actiris	24	36	39
Taux de satisfaction	54,2	47,2	28,2

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 connaissances des nouvelles technologies.

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

Mécanicien réparateur de voiture

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O		656	492
Offres reçues par Actiris		82	53
Taux de satisfaction		41,5	23,2

Selon l'Observatoire, la professions de mécanicien automobile connaît régulièrement des difficultés de recrutement sur le marché de l'emploi bruxellois, et ce essentiellement en raison d'une inadéquation entre le profil recherché par les employeurs et le profil des candidats au poste.

Ainsi, les employeurs attendent souvent des candidats qu'ils possèdent une expérience dans ce métier, qu'ils maîtrisent les nouvelles technologies, qu'ils soient polyvalents et qu'ils

disposent du savoir faire spécifique en matière d'entretien correctif et préventif. Pour l'exercice de ces professions, l'accent est également mis sur l'aspect « mécatronique », à savoir une combinaison de mécanique et d'électronique. De plus, le bilinguisme ainsi que des aptitudes en communication et une certaine dose d'esprit orienté client, du moins lorsque ces mécaniciens sont en contact avec les clients, constituent des critères de sélection importants.

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

Electricien industriel

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	150	157	166
Offres reçues par Actiris	21	28	29
Taux de satisfaction	28,6	25,0	24,1

Tout comme les années précédentes, la raison essentielle des difficultés de recrutement observées pour la profession d'électricien réside dans les exigences des employeurs auxquelles les candidats ne satisfont pas nécessairement.

Ainsi, les candidats sont chargés du placement, de la maintenance, de la réparation, de l'extension et de la mise en service d'installations électriques industrielles, en conséquence de quoi les employeurs attendent généralement d'eux qu'ils aient les compétences propres au métier mais aussi des compétences plus spécifiques propres à l'entreprise. Les employeurs attachent aussi beaucoup d'importance à l'expérience professionnelle. La connaissance des normes de sécurité et l'application des prescriptions en matière d'environnement de sécurité revêtent aussi toute leur importance au vu de la nature des matériaux employés, de facteurs liés à l'environnement de travail et des travaux à effectuer sous tension (électrique) et en hauteur.

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

III. Construction

A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
	Dessinateur en construction		X	X
	Technicien en construction	X	X	X
	Conducteur de travaux	X	X	X
	Monteur en chauffage central	X		
	Menuisier	X	X	
	Plombier-installateur sanitaire	X	X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques de la construction répertoriés par l'Observatoire bruxellois depuis 2010. 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. Rappelons que les ouvriers de la construction sont souvent 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 (assez limité en construction) sous-estiment la pénurie dans ce secteur. Il est également important de signaler que la pénurie de main d'œuvre semble s'atténuer depuis 2010 et ce dans les trois régions.

**B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012
(hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI)**

Domaine	Ligne de produits	Produits
Construction	Gestion de chantier	Assistant chef de chantier
		Technicien en construction et travaux public
		Assistant métreur-deviseur
	Gros œuvre	Coffreur
		Couvreur
		Maçon
	Techniques spéciales	Plombier
		Installateur sanitaire
		Monteur chauffage central
		Electricien du bâtiment
		Poseur de panneaux solaires
		Isolation de façade
		Monteur en construction bois
	Parachèvement	Peintre
		Placement de menuiserie extérieure
		Plafonneur
		Carreleur
	Génie Civil	Ouvrier de voirie
	Nettoyage	Nettoyage
Inspecteur en nettoyage		

Nous retrouvons, dans ce tableau, les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Construction en 2012. 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, en accord avec les quelques fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications. En effet, on retrouve peu de fonctions de la construction dans la liste 2012 de l'observatoire c'est pourquoi seules 4 formations sur 20 sont directement ou indirectement concernées. Rappelons également que les formations de poseur de panneaux solaires ou d'isolation de façade concernent des compétences nouvelles dans le secteur de la construction ; il n'est donc pas étonnant de ne pas la retrouver dans la liste des fonctions critiques.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Construction	Technicien en construction	X	X	X
	<i>Conducteur de travaux</i>	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, 2 fonctions significativement critiques selon les critères présentés dans l'introduction. Signalons que la fonction de menuisier est à la limite d'être significativement critique.

Technicien en construction (toutes spécialités)

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	112	108	94
Offres reçues par Actiris	53	54	55
Taux de satisfaction	45,3	29,6	65,5

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. Le tableau ci-dessus nous montre une aggravation de la pénurie quantitative entre 2010 et 2012.

Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'assistant

Conducteur de travaux

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	112	83	97
Offres reçues par Actiris	53	88	119
Taux de satisfaction	45,3	51,1	52,1

Les conducteur de travaux sont touchés par une pénurie quantitative importante en 2012, la réserve de main d'œuvre d'Actiris était insuffisante pour répondre à toutes les offres reçues. Si le problème est quantitatif il est également qualitatif. En effet, comme le technicien en construction (toutes spécialités), le conducteur de travaux doit disposer d'une connaissance approfondie des caractéristiques des matériaux et des professions du bâtiment, être à même de planifier et d'assurer le suivi et le contrôle des travaux et maîtriser les nouvelles techniques (écologiques). Il doit également avoir des compétences managériales et de gestion.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'assistant métreur-deviseur et assistant chef de chantier.

IV. Logistique

A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions critiques	2010	2011	2012
Logistique	Conducteur poids lourds permis C et E	X	X	X
	Conducteur poids lourds permis C	X		
	Employé magasinier – gestion de stock			X
	Chef magasinier		X	X
	Responsable logistique	X		

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

B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012 (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI)

Domaine	Ligne de produits	Produits
Transport/Logistique	Logistique	Aide magasinier-cariste
		Cariste
		Magasinier
	Transport	Chauffeur bus-car
		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, 5 formations sur 8 sont directement ou indirectement concernées.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2008	2009	2010
Logistique	Conducteur poids lourds permis C et E	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau figure uniquement la fonction significativement critique 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 une fonction significativement critique selon les critères présentés dans l'introduction.

Conducteur poids lourds permis C et E

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	276	285	311
Offres reçues par Actiris	45	48	38
Taux de satisfaction	66,7	54,2	65,8

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 2010, on constate une stabilisation du nombre d'offres reçues par Actiris ainsi qu'une augmentation du taux de satisfaction.

Le problème est ici clairement d'ordre qualitatif c'est-à-dire que les chercheurs d'emploi ne peuvent répondre au niveau d'exigence des employeurs. Selon ces derniers, ils n'auraient également pas suffisamment le sens des responsabilités au volant. En outre, une nouvelle réglementation relative à la qualification des chauffeurs professionnels est d'application

depuis septembre 2009. En effet, des examens pour la qualification de base ainsi qu'un système de formation continue pendant l'exercice de la profession ont été introduits. 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 chercheurs d'emploi et employeurs, existe un problème quantitatif car rares sont les chercheurs d'emploi disposant du certificat **ADR**, nécessaire au transport routier international de matières dangereuses. Les conditions de travail jugées peu attrayantes (longues prestations horaires, grande flexibilité, éloignement, stress, etc.) ont également un impact important.

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

V. Bureau et Services

A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions critiques	2010	2011	2012
administratif	Secrétaire commerciale		X	
	Secrétaire juridique	X	X	X
	Secrétaire comptable	X		X
	Secrétaire de direction	X	X	X
	Employé au service du personnel	X	X	X
	Employé lois-sociales et salaires	X		X
	Employé de services commerciaux	X	X	X
	Employé d'assurances	X		
	Comptable	X	X	X
	Employé service comptable			X
	Téléphoniste réceptionniste	X	X	X
	Réceptionniste d'hôtel (de jour et de nuit)	X		
	Téléphoniste secrétaire	X		X
	Opérateur Call center	X	X	X
	Télé-vendeur	X	X	X
	Gestionnaire sinistre	X		
	Conseiller en produits bancaires et assurances	X	X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques dans l'administratif répertoriées 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 chercheurs 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 chercheurs 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.

B. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION en 2012 (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI)

Domaine	Ligne de produit	Produits	
Métiers administratifs	Comptabilité	Agent/employé comptable	
		Aide/Assistant comptable	
	Secrétariat	Employé administratif	
		Employé services commerciaux	
		Secrétaire	
		Employé tourisme	
		Employé magasinier	
		Participer à la gestion administrative du personnel	
		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. Il est important de préciser que les formations de BRUXELLES FORMATION Bureau et Services répondent souvent indirectement aux fonctions critiques via des formations assez générales.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Bureau et Services	<i>Secrétaire juridique</i>	X	X	X
	<i>Secrétaire de direction</i>		X	X
	<i>Employé au service du personnel</i>	X	X	X
	<i>Employé lois-sociales et salaire</i>	X		X
	Employé de services commerciaux	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 ci-dessus 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, 10 fonctions significativement critiques selon les critères présentés ci-dessus.

Comptable

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	944	991	911
Offres reçues par Actiris	189	284	244
Taux de satisfaction	65,6	56,0	54,5

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 indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION Bureau et Services via la formation d'assistant comptable.

Secrétaire juridique

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	63	66	52
Offres reçues par Actiris	43	57	38
Taux de satisfaction	55,8	52,6	44,7

Secrétaire de direction

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	804	760	744
Offres reçues par Actiris	218	287	272
Taux de satisfaction	62,4	63,8	50,0

Différents métiers de secrétaires se retrouvent chaque année dans la liste des fonctions critiques de l'Observatoire en raison des exigences croissantes pour ces fonctions (niveau de diplôme, maîtrise de plusieurs langues, connaissance en informatiques, etc.).

Pour ce qui est des métiers de secrétariat pour lesquels BRUXELLES FORMATION a une offre de formation directe, 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. L'exigence d'un niveau de diplôme élevé pour ces fonctions est réelle et rend difficile l'accès à ces fonctions pour certains chercheurs d'emploi.

Pour ce qui est des postes de secrétaires juridiques, ils nécessitent une bonne connaissance de la terminologie juridique et de bonnes connaissances en matière de législation ou de réglementation juridique. Ces connaissances doivent en outre être tenues à jours. Pour cette fonction la pénurie est à la fois quantitative et qualitative.

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

Employé services commerciaux

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	1.122	1.087	1.035
Offres reçues par Actiris	404	498	503
Taux de satisfaction	40,6	35,3	24,7

Employés des services du personnel

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	305	327	342
Offres reçues par Actiris	101	129	106
Taux de satisfaction	51,5	45,7	51,9

Employés lois sociales et salaires

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	85		102
Offres reçues par Actiris	65		103
Taux de satisfaction	63,1		32,0

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 commerciaux. 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. Toutefois, la fonction d'employé de service commerciaux est elle directement couverte.

Téléphoniste réceptionniste

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	908	937	949
Offres reçues par Actiris	138	151	147
Taux de satisfaction	57,2	55,0	48,3

Opérateur Call Center

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	352	416	522

Offres reçues par Actiris	215	289	206
Taux de satisfaction	49,8	34,9	54,4

Télévendeur

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	159	132	109
Offres reçues par Actiris	126	107	124
Taux de satisfaction	37,3	29,0	33,9

Les métiers en rapport avec la réception et le téléphone sont des métiers critiques importants dans ce secteur et pour lesquels BRUXELLES FORMATION propose 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 chercheurs 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 connaissances 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 parfois maîtriser des logiciels informatiques spécifiques. Dans le cas des réceptionnistes de nuit, on constate une pénurie d'ordre quantitative.

On notera que pour toutes ces fonctions les conditions de travail sont difficiles (horaire, gestion des plaintes, salaire, contrat, etc.) ce qui contribue à la pénurie de main d'œuvre.

La fonction de télévendeur est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'employé administratif et de télé opérateur. Les fonctions de call-center et de téléphoniste sont directement couvertes.

VI. 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.

A. Liste des domaines du pôle MMTIC

Formation de BF
Gestion et management
Métiers Administratifs
Commerce & Vente
TIC
Techniques et industries
Santé et 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, en dehors du dessinateur en électricité que nous avons mentionné en lien avec le centre industrie pour plus de facilité.

B. Gestion et management

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Gestion et Management	Responsable commercial	X		
	Responsable de la communication	X		
	Responsable financier	X		
	Responsable recrutement et sélection	X		
	Chef de projet informatique			
	Responsable RH	X		
	Assistant marketing/analyste de marché			

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois du marché de l'emploi, depuis 2010, 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 2008⁷ de l'Observatoire on constate que de nombreux chercheurs 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.

2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC⁸

Formations de BF
<i>Gestion Financière</i>
GRH et Gestion du payroll

⁷ Pour rappel nous n'avons plus cette information depuis l'analyse 2009.

⁸ Nous n'avons pour ce centre pas repris l'ensemble des produits

Management gestion pratique de l'entreprise
Gestion de projet
Gestion pratique de l'entreprise
Business analyst
Gestion production-logistique-qualité
Gestion du non marchand
Gestion hospitalière
<i>Marketing interactif</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 2012. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Nous n'avons identifié aucune fonction significativement critique sur base du rapport de l'Observatoire. Soulignons toutefois qu'Actiris ne recense qu'une petite partie des offres pour les fonctions d'encadrement.

C. Métiers Administratifs

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
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 2008, 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.

2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
<i>Assistant manager</i>
Pratique comptable

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC dans le domaine administratif en 2010. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions significativement critiques	2008	2009	2010
Gestion et Multimédia-TIC	<i>Secrétaire de direction</i>	X	X	X
	Comptable	X	X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus 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, 2 fonctions significativement critiques selon les critères présentés ci-dessus. Nous avons choisi cette année de reprendre l'ensemble des fonctions pouvant concerner un centre mais nous pensons qu'à l'avenir il serait plus pertinent de traiter l'information par domaine afin d'éviter les doublons.

Secrétaire de direction

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	804	760	744
Offres reçues par Actiris	218	287	272
Taux de satisfaction	62,4	63,8	50,0

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 manager.

Comptable

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	944	991	911
Offres reçues par Actiris	189	284	244
Taux de satisfaction	65,6	56,0	54,5

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.

D. Commerce & Vente

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Commerce & Vente	Délégué services	X	X	X
	Délégué bureautique		X	X
	Délégué technique	X	X	X
	Délégué paramédical		X	
	Délégué en alimentation		X	
	Délégué en bien de consommation		X	
	Vendeur services		X	X
	Vendeur de véhicule à moteur	X		
	Vendeur en articles ménagers et d'habitation		X	X
	Vendeur en matériel hi-fi et informatique		X	X
	Vendeur grossiste		X	X
	Vendeur d'articles d'outillage et bricolage	X	X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2010, 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.

2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
Conseiller Technico-commercial
Account Manager
Acheteur international
Assistant commercial
Agent de commerce international
Délégué commercial

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION MMTIC dans le domaine du commerce en 2010. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Commerce & Vente	Délégué services	X	X	X
	<i>Délégué technique</i>	X	X	X
	<i>Vendeur services</i>		X	X
	<i>Vendeur en matériel hi-fi et informatique</i>		X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus 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, 4 fonctions significativement critiques selon les critères présentés ci-dessus.

Vendeur services

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O		1.121	1.033
Offres reçues par Actiris		106	59
Taux de satisfaction		42,5	55,9

Vendeur en matériel hi-fi et informatique

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O		426	488
Offres reçues par Actiris		84	65
Taux de satisfaction		59,5	63,1

Les fonctions de vendeur 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 article de bricolage, nous souhaitons attirer l'attention sur la réserve de main d'œuvre qui nous semble assez faible et qui nous fait émettre l'hypothèse d'une pénurie plus quantitative.

Ces fonctions sont indirectement couvertes 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 et des produits de formation très ciblés (pour le magasin Brico) qui ont été mis en place à BRUXELLES FORMATION Industrie.

Délégué technique

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	134	117	111
Offres reçues par Actiris	95	164	148
Taux de satisfaction	35,8	23,8	31,8

Délégué services

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	240	256	273
Offres reçues par Actiris	310	241	194
Taux de satisfaction	36,8	30,3	37,6

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.

Ces fonctions sont indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation de délégué-commercial.

E. TIC : Informatique

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Informatique	Gestionnaire de réseaux	X	X	
	Architecte de réseaux		X	
	Technicien helpdesk	X	X	X
	Analyste programmeur	X	X	X
	Analyste système		X	
	Analyste fonctionnel	X	X	X
	Ingénieur logiciel		X	X
	Ingénieur intégration et implémentation TIC	X	X	
	Programmeur	X	X	X
	Programmeur système		X	
	Administrateur base de données	X		
	Chef de projet informatique	X		X
	Consultant en informatique	X		

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2008, dans le domaine de l'informatique.

2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
Administrateur réseaux
Administrateur MS certifié
Gestionnaire PC/Réseaux
Développeur d'application mobile
Développeur d'application environnement open sources
Consultant junior sap
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.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Informatique	<i>Technicien Helpdesk</i>	X	X	X
	Analyste programmeur	X	X	X
	Programmeur	X	X	X
	Analyste fonctionnel	X	X	X
	Ingénieur logiciel		X	X

Technicien helpdesk

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	742	727	756
Offres reçues par Actiris	146	247	149
Taux de satisfaction	42,5	34,0	53,7

Ce n'est pas tant le niveau de formation que l'expérience professionnelle requise qui est décisive lors de l'engagement de techniciens helpdesk. De plus, une bonne capacité de communication est nécessaire à cette fonction. Le bilinguisme est donc hautement souhaité en plus de compétences techniques importantes surtout pour les techniciens de deuxième ligne.

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

Programmeur

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	51	86	105
Offres reçues par Actiris	124	146	155
Taux de satisfaction	58,8	45,3	28,6

Analyste programmeur

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	413	369	335
Offres reçues par Actiris	135	148	101
Taux de satisfaction	61,5	47,3	40,6

Pour les professions d'analyste programmeur et de programmeur c'est la connaissance insuffisante des différents langages de programmation ou de certains logiciels et le manque d'adaptation des candidats spécialisés dans un langage spécifique qui est la cause principale de la pénurie. Par ailleurs il nous semble important de souligner que les offres pour ces fonctions semblent de plus en plus difficiles à satisfaire. En effet, les chiffres d'Actiris indiquent une forte baisse du taux de satisfaction ces 3 dernières années.

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

Analyste fonctionnel

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	14	37	47
Offres reçues par Actiris	28	72	79
Taux de satisfaction	50,0	44,4	39,2

Cette fonction souffre d'une pénurie quantitative importante qui s'est selon les chiffres fournis par l'Observatoire encore aggravée en 2012.

Plus spécifiquement, le rapport précise qu'il est le plus souvent attendu des candidats à la profession d'analyste fonctionnel qu'ils fassent preuve d'une bonne logique de raisonnement, d'un esprit analytique, de talents rédactionnels et d'un sens de la communication. Les personnes possédant une compétence en gestion sont particulièrement recherchées par les employeurs. Par ailleurs, il semble que le manque d'expérience professionnelle significative constitue souvent un frein à l'engagement de candidats.

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

Ingénieur logiciel

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O		46	56
Offres reçues par Actiris		58	91
Taux de satisfaction		48,3	35,2

Ici aussi la fonction souffre d'une pénurie quantitative importante selon les chiffres fournis par l'Observatoire. Notons toutefois que cette fonction n'apparaît pas dans la liste en 2010.

Comme pour la fonction de programmeur la connaissance insuffisante des langages de programmation et de certains logiciels spécialisés est à la base de l'inadéquation entre l'offre et la demande d'emploi.

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

F. TIC : Communicatiqu e et industries graphiques

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2010

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Communicatiqu e	Web master, Web développeur	X	X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2008, dans le domaine de la communicatiqu e et sur lesquels le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

La connaissance du HTML et du XML est indispensable. Or, bon nombre de chercheurs 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.

2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
Web Développeur
Web designer
Conducteur offset
Infographie
Adobe Illustrator & Photoshop
Montage vidéo numérique

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.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
Communicative	Webmaster développeur	X	X	X

Web master/développeur

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	208	267	70
Offres reçues par Actiris	82	93	89
Taux de satisfaction	50,0	53,8	61,8

On remarque une baisse inexplicable de la réserve de main d'œuvre d'Actiris entre 2011 et 2012. Toutefois, selon le rapport, le frein le plus significatif au recrutement est la connaissance insuffisante des logiciels spécifiques et des langages de balisage. En fonction

du poste à occuper, les employeurs mettent davantage l'accent tantôt sur le développement, tantôt sur le design, tantôt sur la gestion du site. Dans tous les cas, ils attendent des candidats qu'ils disposent d'aptitudes rédactionnelles, de créativité, d'une attention pour le design des interfaces utilisateurs et pour la convivialité des applications dont ils auront la charge. Pour les web developers, on constate que le développement d'applications web et les technologies pour applications mobiles requièrent de plus en plus de compétences supplémentaires sur le marché du travail.

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

VII. Tremplin

A. Liste des fonctions critiques depuis 2010

Secteur	Fonctions critiques	2010	2011	2012
Horeca	Serveur de restaurant		X	X
	Cuisinier			X
	Chef de cuisine	X		X
	Sous chef de cuisine	X	X	
	Chef de partie	X	X	X
	Commis de cuisine qualifié			
	Barman	X	X	
	Serveur de café/taverne/brasserie		X	X
	Chef de rang		X	X
	Employé à la réception d'hôtel	X		
	Agent de sécurité avec brevet	X		

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques répertoriées 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 (en partenariat). Les conditions de travail défavorables du secteur (salaire et horaires irréguliers, travail de week-end, etc.) sont la principale raison des pénuries dans l'Horeca. 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.

B. Liste des formations qualifiante organisées par BRUXELLES FORMATION tremplin (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés et FPI)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF
Horeca-Tourisme	Restauration	Commis de cuisine
		Commis de salle
		Serveur
		Cuisinier (pour restaurant étoilé)
	Hôtellerie	Réceptionniste d'hôtel
		Femme et valet de chambre
Commerce & Vente	Vente	Vendeur réassortisseur
Santé et action sociale	Prévention sécurité	Agent de sécurité/Gardiennage

Nous retrouvons, dans ce tableau, les formations qualifiantes dispensées par BRUXELLES FORMATION Tremplin. 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. En effet, la formation de vendeur réassortisseur n'est pas à proprement parler critique mais peut être mise en relation avec certaines fonctions évoquées précédemment.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonctions Critiques	2010	2011	2012
	<i>Chef de partie</i>	X	X	X
Horeca	<i>Serveur de restaurant</i>		X	X
	<i>Serveur de café</i>		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.

Chef de partie

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O	102	126	127
Offres reçues par Actiris	38	41	31
Taux de satisfaction	36,8	61,0	45,2

Les conditions de travail difficiles du secteur Horeca ne sont pas les seules à expliquer la pénurie de chefs de partie. En effet, le manque de formation et d'expérience est également souvent constaté. Le chef de partie doit gérer une petite équipe et pouvoir remplacer le chef de cuisine ou le cuisinier. Il doit également disposer de plusieurs années d'expérience comme commis de cuisine.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. Dans une logique de trajectoire professionnelle, la formation de commis de cuisine et de cuisinier peut mener après plusieurs années d'expérience à une fonction de chef de partie.

Serveur de restaurant

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O		1565	1573
Offres reçues par Actiris		145	93
Taux de satisfaction		54,5	58,1

Serveur de café/brasserie

	2010	2011	2012
Réserve de M d'O		1.058	1.057
Offres reçues par Actiris		96	60
Taux de satisfaction		62,5	36,7

Selon le rapport de l'Observatoire, Les professions de serveurs (serveur restaurant, serveur café/taverne/brasserie) connaissent régulièrement des difficultés de recrutement sur le marché du travail bruxellois. Ces difficultés s'expliquent principalement par les salaires et les horaires irréguliers. Tous les candidats ne sont en effet pas disposés à travailler le week-end, les jours fériés, selon un régime de travail coupé ainsi que selon des horaires irréguliers et tardifs. Parmi les conditions de travail, signalons aussi l'alternance de périodes calmes et de périodes d'intense activité et, en conséquence, un travail sous contrainte de temps lors de ces coups de feu.

Ces fonctions sont directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION Tremplin via la formation de serveur.

VIII. Conclusion

BRUXELLES FORMATION ne forme pas à l'ensemble des fonctions mais permet souvent d'acquérir les compétences suffisantes pour pouvoir exercer directement ou indirectement (soit via une trajectoire professionnelle spécifique) une fonction critique.

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. De plus lorsqu'un métier est critique au niveau de l'accès à l'emploi cela est souvent également le cas au niveau de la formation. Une offre de formation en lien direct avec une ou plusieurs fonctions critiques est donc souvent confrontée à un manque de candidats à l'entrée. Nous avons d'ailleurs depuis peu commencé à réfléchir à la pertinence d'analyse des formations critiques (celle qui souffre d'un manque récurrent de candidats) et de la croiser avec l'analyse des fonctions critiques de l'Observatoire afin de mieux éclairer le lien entre formation professionnelle et fonctions critiques.

L'analyse des fonctions critiques est donc selon nous, 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 chercheurs d'emploi. Dès lors, il n'est pas systématiquement (ou pas uniquement) nécessaire d'élever le niveau de compétences des chercheurs 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 significatives 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. Plusieurs initiatives vont dans ce sens notamment dans le cadre du PCUD.

IX. Bibliographie

- SPF ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE « Panorama de l'économie belge 2006, Bruxelles », 2007
- REGION DE BRUXELLES CAPITALE, LE CABINET DU MINISTRE PRESIDENT, « Radioscopie sectorielle de l'emploi à Bruxelles », Bruxelles, 1993
- FOREM, « Fonctions critiques en région wallonne 2012 », Charleroi, 2013 disponible sur www.forem.be
- VDAB, - « Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2012 », Bruxelles, 2013 disponible sur www.vdab.be
- IBSA, cellule statistique, « Indicateurs statistiques de la région de Bruxelles capitale », Bruxelles, 2013
- 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 DE L'EMPLOI, « Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2010 », Bruxelles, 2011 disponible sur www.actiris.be
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2011 », Bruxelles, 2012 disponible sur www.actiris.be
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2012 », Bruxelles, 2013 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.