

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

ANALYSE DES FONCTIONS SIGNIFICATIVEMENT CRITIQUES 2017

Rapport d'analyse



– NOVEMBRE 2018 –

SERVICE
ÉTUDES ET STATISTIQUES
DE BRUXELLES FORMATION

Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation
Secrétariat au 02/371.74.07 ou personnes de contact :

f.romano@bruxellesformation.brussels

www.bruxellesformation.brussels

SOMMAIRE

1	Introduction.....	5
2	Cadre méthodologique	7
	A. Fonctions critiques	7
	B. Fonctions significativement critiques.....	8
3	Analyse des fonctions significativement critiques.....	13
	A. Domaines Industries technologiques – Automobile et Mobilité urbaine – Habillement et Confection... 14	
	B. Domaine Construction	18
	C. Domaine Transport et Logistique.....	22
	D. Domaine Gestion, Management et Administration.....	24
	E. Domaine Informatique, ICT et Économie numérique.....	28
	F. Domaine Sécurité et Prévention	32
	G. Domaine Commerce	33
	H. Domaines Horeca – Tourisme et Événementiel	36
	I. Domaine Nettoyage	38
	J. Domaine Éducation, Formation et pédagogie	38
	K. Domaine Social, Santé, Sport et Soins du Corps	40
	L. Domaine Environnement, Agriculture, Animaux, Nature.....	42
	M. Domaine Alimentation - métiers de bouche et Industries agroalimentaires.....	43
4	Conclusion.....	45
	A. Analyse quantitative des fonctions (significativement) critique en 2017.....	45
	B. Approche qualitative : les causes des fonctions (significativement) critiques.....	46
	C. Perspectives : vers une analyse conjointe emploi-formation des fonctions critiques.....	48
5	Orientations bibliographiques	49
	A. Analyses des fonctions critiques dans les autres régions	49
	B. Analyses de l’Observatoire Bruxellois de l’Emploi.....	49
	C. Autres ressources bibliographiques	49

1

INTRODUCTION

Sources et objectifs de l'analyse des fonctions significativement critiques

L'Observatoire Bruxellois de l'Emploi et de la Formation (OBEF, anciennement OBE, Observatoire bruxellois de l'Emploi) traite annuellement la question des fonctions critiques selon une méthodologie qui lui est propre. Capitalisant sur ce travail, Bruxelles Formation observe chaque année les données produites et les met en relation avec son activité de formation. Ainsi, en appliquant une analyse rétrospective et en filtrant les fonctions critiques récurrentes sur les trois dernières années, l'analyse qui suit présente les fonctions significativement critiques et les met en relation avec l'offre de Bruxelles Formation.

Par offre de formation, nous entendons celle ayant pour objectif de répondre aux besoins d'emploi, c'est-à-dire les formations qui visent l'acquisition de compétences permettant l'exercice d'une fonction ou d'un métier déterminé. Elle reprend les formations qualifiantes et les formations de perfectionnement, tant pour les produits de formation longues (formations qualifiantes) que pour des modules particuliers (aptitudes professionnelles spécifiques). Depuis le rapport 2016, l'analyse prend également en considération les formations des partenaires conventionnés de Bruxelles Formation, en ce compris les formations par le travail et les FPI en établissement d'enseignement.

La première partie du rapport traite des aspects méthodologiques, d'une part pour l'analyse par l'OBEF des fonctions critiques, d'autre part pour la sélection par Bruxelles Formation, sur base des trois derniers rapports publiés par l'OBEF, des fonctions significativement critiques. La seconde partie du rapport s'attarde sur le lien entre les fonctions significativement critiques observées en 2017 et l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires conventionnés. L'analyse est structurée par domaine de formation (selon les domaines du Cadre commun de programmation). Au besoin, sur base du travail qui a été réalisé dans le précédent rapport, les directeurs de pôles ainsi que la Division Production de Bruxelles Formation ont été sollicités afin de valider (à nouveau) les liens observés entre formations et fonctions significativement critiques.

Pour le cadre théorique de l'étude et notamment les éléments qui permettent d'interpréter de manière pertinente le lien formation-emploi, nous renvoyons au rapport publié en 2016 (fonctions significativement critiques 2015). Celui-ci est disponible sur le site internet de Bruxelles Formation (www.bruxellesformation.be rubrique « Documents disponibles »).

Pour les analyses exhaustives des fonctions critiques réalisées annuellement par l'OBEF, nous renvoyons aux rapports disponibles sur le site internet d'Actiris (www.actiris.be rubrique « Marché de l'emploi »).

2

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Méthodologie d'identification des fonctions (significativement) critiques

A. FONCTIONS CRITIQUES

Une fonction est déterminée comme critique par l'OBEF si trois conditions sont réunies : elle regroupe un minimum de 20 offres d'emploi reçues ;

- son taux de satisfaction est inférieur à la moyenne de l'ensemble des offres ;
- sa durée d'ouverture est supérieure à la médiane de l'ensemble des offres.

Une fois que la fonction remplit les trois critères simultanément, elle est reprise dans une liste qui est soumise au service employeur d'Actiris et aux fédérations patronales. Ceux-ci qualifient et commentent les pénuries et ajoutent éventuellement d'autres fonctions qui ne remplissent pas nécessairement les conditions statistiques ci-dessus.

Le tableau qui suit donne un aperçu de l'évolution des conditions de sélection des fonctions critiques appliquées par l'OBEF entre 2012 et 2017. Il mentionne également les principaux chiffres relatifs aux fonctions critiques sur cette période.

Tableau 1 : éléments de cadrage des offres et des fonctions critiques relevés par Actiris (2012-2017)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Taux de satisfaction moyen de l'ensemble des offres	65,6%	70,1%	70,3%	67,5%	62,6%	61,1%
Durée d'ouverture médiane de l'ensemble des offres (mois)	1	0,9	1	1	1,3	1,2
Nombre minimum d'offres	20	20	20	20	20	20
Nombre de fonctions critiques	71	80	77	86	93	100
Nombre de postes correspondants	8.022	8.078	6.683	8.522	8.666	8.863
% sur le nombre total d'offres d'emploi de l'année	35,6%	36,3%	28,8%	33,0%	32,0%	28,5%
Taux moyen de satisfaction pour les fonctions critiques	59,8%	65,2%	64,3%	61,3%	52,9%	47,7%
Durée d'ouverture médiane pour les fonctions critiques (mois)	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	1,5

En 2017, le taux de satisfaction moyen de toutes les offres d'emploi est de 61,1%, la médiane de la durée d'ouverture de ces offres est de 1,2 mois et le nombre minimum d'offres à recevoir pour que la fonction puisse être considérée comme critique est de 20. L'OBEF, suite à l'application des critères statistiques exposés ci-dessus et à la consultation des conseillers emploi d'Actiris et des fédérations patronales, a établi une liste de 100 fonctions critiques, représentant 8.863 postes, soit 28,5% des offres d'emploi reçues en 2017. Cette proportion est légèrement inférieure à celles observée en 2015 et 2016 (respectivement 33 et 32%). Elle était équivalente en 2014 (28,8%) et supérieure en 2013 et 2012 (autour de 35%). Le taux de satisfaction moyen des 100 fonctions critiques est de 47,7%, soit un taux inférieur à celui observé en 2016

(52,2%) et en constante diminution depuis 2013. Une diminution du taux de satisfaction moyen de l'ensemble des offres d'Actiris est également observable mais dans une moindre mesure (de 62,6% en 2016 à 61,1% en 2017). La médiane de la durée d'ouverture des offres en lien avec ces fonctions critiques est de 1,5 mois (elle était stable à 1,4 mois depuis 2014).

En ce qui concerne les raisons des difficultés de recrutement dans les fonctions critiques, l'OBEF, suite à la consultation des conseillers emploi d'Actiris, a établi trois catégories de facteurs explicatifs. Nous reprenons ici l'essentiel des éléments explicatifs tels qu'ils sont exposés dans le rapport de l'OBEF :

- **les facteurs d'ordre quantitatif** : il existe un manque de candidats pour une profession déterminée ;
- **les facteurs d'ordre qualitatif** : les candidats ne répondent pas aux exigences posées en matière de formation, d'expérience, de connaissances linguistiques, de connaissances ou de compétences particulières, d'attitudes ou de traits de personnalité ;
- **les facteurs qui s'expliquent par des conditions de travail** défavorables relatives aux salaires, à un travail stressant, pénible ou dangereux, aux préjugés à l'encontre d'une profession, aux horaires à prester (travail du soir, de week-end, à temps partiel, etc.), au statut d'indépendant ou à une autre caractéristique.

En dehors de ces trois catégories, l'OBEF souligne qu'il peut également exister des facteurs de discrimination ethnique plus ou moins marqués dans certaines fonctions ou encore des facteurs plus externes dont notamment le manque de structures d'accueil de la petite enfance, les frais de garde (d'autant plus critiques dans le cas des familles monoparentales), ou les pièges à l'emploi.

Enfin, dans l'interprétation des fonctions critiques, il faut garder à l'esprit les résultats des consultations externes réalisées par enquête auprès des fédérations patronales et des Centres de Référence professionnels (CDR) en 2016 (cf. Actiris, Observatoire Bruxellois de l'Emploi, *Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles Capitale en 2015*, Bruxelles, 2016). Quand elles ont abouti, celles-ci, tout en confirmant la liste des fonctions critiques établie par l'OBEF, exprimaient principalement comme facteurs explicatifs des problèmes généraux liés au marché de l'emploi ou des difficultés rencontrées pour les fonctions très spécifiques à chacun de leur secteur. Il est prévu par l'OBEF de réitérer cette enquête en 2019.

B. FONCTIONS SIGNIFICATIVEMENT CRITIQUES

Sur base de la liste établie par l'OBEF, Bruxelles Formation, en appliquant une analyse rétrospective sur les 100 fonctions critiques et en filtrant celles récurrentes sur les trois dernières années, liste 78 fonctions significativement critiques (contre 57 en 2016).

Une fonction a été considérée 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 ;
- la fonction est récurrente sur les deux dernières années, avec un nombre d'offres d'emploi compris entre 40 et 50 offres ;
- la fonction n'est critique que la dernière année mais avec un nombre d'offres d'emploi important, supérieur à 90.

À l'issue de cette sélection, 5 fonctions d'ingénieurs identifiées comme structurellement critiques n'ont pas été retenues, celles-ci étant en dehors du scope de Bruxelles Formation.

73 fonctions significativement critiques ont ainsi été identifiées et mises en concordance avec les causes exprimées dans le rapport de l'OBEF. Les dénominations des fonctions reprises dans le tableau ci-dessous sont celles arrêtées par l'OBEF. Sur ce point, pour des raisons de lisibilité et bien que les professions soient accessibles tant aux femmes qu'aux hommes, seule la dénomination masculine a été reprise. Pour rester fidèle à l'analyse de l'OBEF, nous avons également conservé ici la ventilation selon le type de profession utilisée chez Actiris.

Tableau 2 : fonctions significativement critiques relevées en 2017 par Bruxelles Formation (classement Actiris)

Professions	Causes			Couverture BF
	Critères quantitatifs	Critères qualitatifs	Conditions de travail	
<i>Infirmiers</i>				
Infirmier breveté hospitalier	X		X	Directe
Infirmier bachelier/gradué en gériatrie	X		X	Indirecte
Infirmier social en santé communautaire	X		X	Indirecte
<i>Puériculteurs</i>				
Puériculteur (diplôme)	X		X	Indirecte
<i>Professeur d'enseignement secondaire (1^{er} et 2^e degrés)</i>				
Professeur d'enseignement secondaire (1 ^{er} et 2 ^e degrés)	X		X	Aucune
<i>Professeur d'enseignement secondaire (2^e, 3^e, 4^e degrés)</i>				
Professeur d'enseignement secondaire (2 ^e , 3 ^e , 4 ^e degrés)	X		X	Aucune
<i>Instituteur d'enseignement primaire</i>				
Instituteur primaire	X		X	Directe
<i>Formateurs et instructeurs</i>				
Formateur-instructeur en langues		X		Aucune
<i>Dessinateurs</i>				
Dessinateur d'architecture/de bâtiment, travaux publics		X		Indirecte
<i>Techniciens des sciences physiques et des sciences appliquées</i>				
Directeur/responsable recherche et développement	X	X		Aucune
Technicien en électromécanique	X	X		Indirecte
Technicien en construction (toutes spécialités)	X	X		Indirecte
Conducteur de travaux	X	X		Indirecte
Technicien en exploitation des énergies de chauffage, ventilation et air conditionné (hvac)	X	X		Indirecte
Technicien de laboratoire de recherche et développement		X		Indirecte
Technicien en électronique	X	X		Aucune
Collaborateur technico-commercial service interne	X	X		Indirecte
<i>Comptables et aides-comptables</i>				
Employé service comptabilité		X		Directe
<i>Informaticiens</i>				
Analyste fonctionnel	X	X		Indirecte
Analyste-programmeur	X	X		Directe
Programmeur	X	X		Directe
Technicien helpdesk IT		X		Directe
Gestionnaire de réseaux		X		Directe
Consultant en informatique	X	X		Indirecte

<i>Directeurs et personnel cadre achats, approvisionnement et logistique</i>				
Responsable logistique		X		Indirecte
<i>Directeur et personnel cadre vente et marketing</i>				
Responsable des ventes (sales manager)		X		Directe
Responsable district/zone ou produit		X		Directe
Responsable commercial		X		Directe
Responsable de commerce international (import/export)		X		Indirecte
<i>Directeur et personnel cadre des affaires du personnel</i>				
Directeur/responsable recrutement et sélection		X		Indirecte
<i>Secrétaires</i>				
Secrétaire commerciale		X		Indirecte
<i>Employés administratifs, d'accueil et de la communication</i>				
Assistant en communication		X		Directe
Employé lois sociales et salaires	X	X		Indirecte
Employé services commerciaux		X		Directe
Téléphoniste-réceptionniste		X		Directe
<i>Employés aux transactions financières et aux assurances</i>				
Employé de compagnie d'assurance		X		Indirecte
Gestionnaire sinistres	X	X		Aucune
<i>Représentants</i>				
Délégués services (B2B)		X	X	Directe
Délégués technique (B2B)		X	X	Directe
<i>Gérants de maisons de commerce et vendeurs</i>				
Vendeur d'articles d'outillage, de bricolage		X	X	Indirecte
Vendeur en articles ménagers et d'habitation		X	X	Indirecte
Télévendeur/callcenter outbound		X	X	Directe
Opérateur callcenter inbound		X	X	Directe
Gérant de maison de commerce		X	X	Aucune
<i>Conducteurs de véhicules</i>				
Conducteur de poids lourd permis C	X	X	X	Directe
Conducteur de poids lourd permis CE	X	X	X	Directe
<i>Mécaniciens-réparateurs</i>				
Mécanicien industriel d'entretien	X	X		Indirecte
<i>Plombiers, installateurs sanitaire et tuyauteurs</i>				
Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleurs	X	X		Directe
<i>Électriciens et électriciens réparateurs</i>				
Agent de maîtrise en électricité et électronique	X	X		Indirecte
Électricien industriel-monteur et réparateur		X		Directe
<i>Électromécaniciens</i>				
Électromécanicien	X	X		Indirecte
<i>Maçons et carreleurs</i>				
Maçon		X		Directe
<i>Boulangers et pâtisseries</i>				
Boulangier		X	X	Directe
Pâtissier		X	X	Directe
<i>Bouchers</i>				
Boucher		X	X	Indirecte
<i>Agents de sécurité</i>				
Agent de sécurité avec brevet		X	X	Directe

<i>Cuisiniers</i>				
Chef de cuisine	X	X	X	Aucune
Chef de restauration collective	X	X	X	Aucune
Chef de partie (froide, chaude, dessert)	X	X	X	Aucune
<i>Garçons de salle et serveurs</i>				
Garçon/serveuse café/taverne/brasserie		X	X	Directe
Chef de rang		X	X	Aucune
<i>Coiffeurs et spécialistes de soins de beauté</i>				
Spécialiste en soins de beauté et du bien-être		X	X	Aucune
Coiffeur mixte		X	X	Aucune

Parmi ces 73 fonctions significativement critiques, 13 ne sont pas couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires conventionnés. Il s'agit pour 12 d'entre elles de fonctions spécifiques ou très qualifiées qui ne rentrent pas directement dans le champ d'action de Bruxelles Formation (fonctions en lien avec l'enseignement, fonctions pointues de techniciens ou de gérant commercial ou, pour les chefs dans la restauration, les coiffeurs et les spécialistes en beauté et bien-être, de fonctions en lien avec des métiers requérant des accès spécifiques à la profession). La fonction non couverte restante est celle de Gestionnaire de sinistres qui apparaît pour la première fois en 2017 comme significativement critique.

Dans le chapitre III du présent rapport, chaque domaine est analysé du point de vue de ses fonctions critiques et de l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires conventionnés. Le lien entre les fonctions significativement critiques et les produits disponibles à Bruxelles Formation ou chez ses partenaires est évalué selon deux critères :

- À l'issue d'une formation, le stagiaire possède théoriquement toutes les compétences pour postuler dans la fonction. La fonction critique est alors **directement couverte** par l'offre de Bruxelles Formation et/ou de ses partenaires.
- À l'issue d'une formation, le stagiaire possède théoriquement une partie des compétences nécessaires pour postuler à la fonction. La fonction critique est alors **indirectement couverte** par l'offre de Bruxelles Formation et/ou de ses partenaires.

Dans le cas où plusieurs produits de formation ont été mis en relation avec une fonction, le lien a été considéré comme direct si au moins une des formations couvrait directement cette fonction.

Selon cette démarche, au niveau global, **parmi les 59 fonctions couvertes, 26 sont directement couvertes** par l'offre de Bruxelles Formation et/ou de ses partenaires.

L'OBEF identifie plusieurs causes de criticité : quantitative, qualitative ou liée aux conditions de travail. Beaucoup de fonctions listées présentent des causes multiples. **La cause qualitative est toutefois largement majoritaire puisqu'elle concerne 56 des 73 fonctions significativement critiques.** Celles-ci laissent supposer une inadéquation entre les caractéristiques ou les compétences des chercheurs d'emploi constituant la réserve de main d'œuvre et les exigences des employeurs exprimées dans les offres. Les raisons de ces inadéquations sont variables pour chaque fonction mais le manque d'expérience professionnelle des candidats et leurs difficultés dans la maîtrise du néerlandais sont des éléments récurrents. Nous renvoyons au rapport de l'OBEF pour plus de détails sur ce point.

29 fonctions sur les 73 listées sont identifiées en pénurie quantitative de main d'œuvre.

Il s'agit surtout de fonctions dans le domaine technique ou informatique, des fonctions de chefs dans la restauration ou des métiers en lien avec le transport, la santé et l'enseignement. Deux d'entre elles, Employé lois sociales et salaires et Gestionnaire de sinistres, concernent aussi des activités d'employé spécifiques.

Pour les fonctions relevant de la santé, de l'enseignement, de la vente, de la sécurité, du transport et de l'Horeca, les causes quantitatives et/ou qualitatives se doublent de conditions de travail difficiles. Ces difficultés reprennent globalement les horaires précaires (nuit et week-end), le travail lourd, les problèmes dus au niveau barémique, le travail à temps partiel ou les fonctions présentant un turn-over important en raison de pratiques sectorielles, de la pénibilité du travail ou du manque de perspectives qu'elles offrent. Ces éléments jouent un rôle dans l'image des métiers concernés qui induit un risque de difficultés de recrutement dans les formations en lien avec les fonctions concernées.

3

ANALYSE DES FONCTIONS SIGNIFICATIVEMENT CRITIQUES

Fonctions significativement critiques par domaine de formation et lien avec l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires

Les données qui suivent portent sur l'offre de formation (le réalisé) de Bruxelles Formation et ses partenaires en 2017, le lien entre celle-ci et les fonctions critiques définies par l'OBEF, l'observation des fonctions significativement critiques selon la méthodologie exposée précédemment et leur lien, direct ou indirect avec les produits de formation dispensés en 2017. Les analyses sont exposées par domaine de formation tels que définis dans le Cadre commun de programmation. L'information est dispensée à travers trois tableaux :

1. Le premier tableau reprend l'ensemble des produits de formation retenus pour l'analyse et dispensés, soit par le centre compétent de Bruxelles Formation, soit par les partenaires ISP, de Promotion sociale ou de formation des personnes handicapées. On y trouve également le nombre de stagiaires présents dans chaque formation en 2017 et le lien avec une ou plusieurs fonctions critiques définies par l'OBEF. Sous ce tableau est indiqué le nombre de stagiaires **distincts** (sans doublon si le stagiaire est passé précédemment dans un autre module de formation) formés dans une fonction critique et celui des individus formés dans une fonction significativement critique en lien avec le domaine étudié. Dans ce tableau, du point de vue de la nature des formations, l'abréviation **APS** renvoie aux formations d'aptitudes professionnelles spécifiques.
2. Le deuxième tableau expose les fonctions critiques dans chaque domaine et les détaille selon le nombre d'offres d'emploi publiées, la réserve de main-d'œuvre et le taux de satisfaction des offres, et ce, pour les années 2017, 2016 et 2015. Sur base de l'analyse rétrospective de ces données, le caractère significativement critique des fonctions est déduit.
3. Le troisième tableau, à partir des fonctions significativement critiques, établit le lien (direct ou indirect) avec l'offre de formation de Bruxelles Formation et/ou de ses partenaires.

Pour cadrer l'analyse des données exposées dans les tableaux qui suivent, il convient de définir les notions de volume d'offres d'emploi, de réserve de main-d'œuvre et de pourcentage de satisfaction des offres (d'après les définitions qu'en donne l'OBEF).

Le volume d'offres d'emploi (Offres) se réfère au nombre d'offres reçues par Actiris, à l'exception des offres Eures et Interim.

La réserve de main-d'œuvre (RMO) est constituée à partir des données sur les métiers visés par les chercheurs d'emploi. Celles-ci sont recueillies lors de l'inscription chez Actiris. Elle ne reprend donc l'information que pour les chercheurs d'emploi inoccupés inscrits chez Actiris. Pour cette raison, elle ne reflète qu'une partie des personnes actives, les étudiants en fin de cursus ou encore les chercheurs d'emploi de la Région flamande ou de la

Région wallonne qui peuvent aussi rechercher un emploi en Région bruxelloise n'étant pas inclus dans celle-ci.

Le taux de satisfaction des offres d'emploi (% sat) représente la part des offres d'emploi satisfaites sachant qu'une offre, chez Actiris, est clôturée, soit lorsqu'elle est satisfaite, soit lorsqu'elle est annulée.

A. DOMAINES INDUSTRIES TECHNOLOGIQUES – AUTOMOBILE ET MOBILITÉ URBAINE – HABILLEMENT ET CONFECTION

L'offre de formation dans ces trois domaines est principalement présente à bf.industrie et bf.management & multimédiaTIC pour les dessinateurs d'études. L'offre en ISP couvre essentiellement des formations de techniciens moins qualifiés, des mécaniciens automobiles d'entretien et des ouvriers de la confection.

Tableau 3 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Industries technologiques)

INDUSTRIES TECHNOLOGIQUES				
Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonctions critiques 2017
bf.industrie	Formation qualifiante	Agent de maintenance HVAC	37	Technicien en électromécanique
				Mécanicien industriel d'entretien
				Technicien en exploitation des énergies de chauffage, ventilation et air conditionné (HVAC)
				Électricien industriel-monteur et réparateur
				Monteur - Câbleur industriel (électricité, tableaux et appareils électriques)
Électromécanicien				
bf.industrie - CDR IrisTech+	Formation qualifiante	Agent en technique d'ascenseur	24	Technicien en électromécanique
				Mécanicien industriel d'entretien
				Électricien industriel-monteur et réparateur
				Monteur - Câbleur industriel (électricité, tableaux et appareils électriques)
				Électromécanicien
Agent de maîtrise en électricité et en électronique				
bf.industrie	Formation qualifiante	Électricien industriel - électromécanique	13	Technicien en électromécanique
				Mécanicien industriel d'entretien
				Technicien en exploitation des énergies de chauffage, ventilation et air conditionné (HVAC)
				Électricien industriel-monteur et réparateur
				Monteur - Câbleur industriel (électricité, tableaux et appareils électriques)
				Électromécanicien
Agent de maîtrise en électricité et en électronique				
bf.industrie	Formation qualifiante	Electrotechnique/Tronc commun électricité	10	
bf.industrie	Formation qualifiante	Installateur électricien industriel	74	Électricien industriel-monteur et réparateur
				Monteur - Câbleur industriel (électricité, tableaux et appareils électriques)
bf.industrie	Formation qualifiante	Soudeur	34	
bf.industrie	Formation qualifiante	Tuyauteur industriel	10	
bf.industrie	Formation qualifiante	Usineur à commande numérique	7	

bf.industrie	APS	Électromécanique pour électricien	5	Électromécanicien
				Électricien industriel-monteur et réparateur
				Monteur - Câbleur industriel (électricité, tableaux et appareils électriques)
bf.industrie	APS	Poseur en calorifugeage	10	
bf.industrie	APS	Préparation aux techniques d'installation de production industrielle	11	
bf.industrie	APS	Raccorder et mettre en service un moteur triphasé asynchrone de type industriel	10	
bf.industrie	APS	Soudage à l'arc / Procédé TIG	11	
bf.industrie	APS	Soudeur international	7	
bf.industrie	APS	Utilisation des techniques MAG	4	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Dao/autocad	29	Dessinateur d'architecture/de bâtiment, travaux publics
bf.mmtic	Formation qualifiante	Dessinateur d'étude spécialisé en électricité	14	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Dessinateur d'études en HVAC	36	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Dessinateur industriel	19	
bf.industrie - CDR IrisTech+	Perfectionnement	Perfectionnement maintenance industrielle	9	Technicien en électromécanique
				Mécanicien industriel d'entretien
				Technicien en exploitation des énergies de chauffage, ventilation et air conditionné (HVAC)
				Électricien industriel-monteur et réparateur
				Monteur - Câbleur industriel (électricité, tableaux et appareils électriques)
				Électromécanicien
Agent de maîtrise en électricité et en électronique				
bf.mmtic	APS	Cao-bim revit architecture	48	Dessinateur d'architecture/de bâtiment, travaux publics
bf.mmtic	APS	Clinical research professional	17	Technicien de laboratoire de recherche et développement
bf.mmtic	APS	Dao solidworks	11	Dessinateur d'architecture/de bâtiment, travaux publics
bf.mmtic	APS	Logiciel cao-bim revit mep	12	
bf.mmtic	APS	Utilisation rationnelle de l'énergie	1	
bf.tremplin	APS	Atelier découverte des métiers techniques dans le secteur de l'industrie	5	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Technicien en électroménager	25	
Partenariat ISP	APS	Initiation aux métiers techniques des industries technologiques	30	
Partenariat PS	Formation qualifiante	Agent de maintenance en électromécanique	19	Technicien en électromécanique
				Mécanicien industriel d'entretien
				Électromécanicien

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	250
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	250

Tableau 4 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Automobile et Mobilité urbaine)

AUTOMOBILE ET MOBILITÉ URBAINE				
Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonctions critiques 2017
bf.industrie	Formation qualifiante	Démonter-réparer-équilibrer-remonter un pneu	2	
bf.industrie	Formation qualifiante	Mécanicien d'entretien automobile	21	Mécanicien poids lourd, bus et car
bf.industrie	Formation qualifiante	Mécanicien polyvalent	12	Mécanicien poids lourd, bus et car
bf.industrie	APS	Préparation VDC - mécanicien automobile	3	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Mécanicien d'entretien automobile	34	Mécanicien poids lourd, bus et car

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	64
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	0

Tableau 5 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Habillement et Confection)

HABILLEMENT ET CONFECTION				
Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonctions critiques 2017
bf.industrie	Formation qualifiante	Modeliste polyvalent	5	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Ouvrier en confection	17	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Piqueur	22	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	0
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	0

Sur 37 produits de formation observés dans ces trois domaines en 2017, 14 sont directement ou indirectement en lien avec une ou plusieurs fonction(s) critique(s) observée(s) en 2017.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 6 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaines Industries technologiques – Automobile et Mobilité urbaine – Habillement et Confection)

Fonction critique 2017 en lien avec les domaines	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Agent de maîtrise en électricité et électronique	31	19	16,1%	23	17	26,1%	42	20	23,8%	Oui
Dessinateur d'architecture/de bâtiment, travaux publics	35	143	54,3%	29	161	48,3%	47	179	40,4%	Oui
Électricien industriel-monteur et réparateur	33	167	30,3%	32	162	28,1%	37	172	24,3%	Oui
Électromécanicien	58	119	37,9%	33	134	57,6%	50	154	42,0%	Oui
Mécanicien industriel d'entretien	70	69	25,7%	97	69	17,5%	27	63	37,0%	Oui
Mécanicien poids lourd, bus et car	33	25	30,3%	Non critique			Non critique			Non
Monteur - Cableur industriel (électricité, tableaux et appareils électriques)	40	96	7,5%	Non critique			22	119	31,8%	Non
Ouvrier de production dans la conservation d'aliments	44	276	54,5%	Non critique			Non critique			Non
Ouvrier de production spécialisé en industrie chimique	33	111	3,0%	Non critique			Non critique			Non

Technicien de laboratoire de recherche et développement	33	176	24,2%	26	164	11,5%	23	154	21,7%	Oui
Technicien en électromécanique	144	207	55,6%	139	129	54,0%	134	235	54,5%	Oui
Technicien en électronique	63	176	42,9%	94	199	31,9%	68	206	47,1%	Oui
Technicien en exploitation des énergies de chauffage, ventilation et air conditionné (hvac)	25	48	32,0%	41	47	46,3%	45	49	60,0%	Oui
Technicien en fine mécanique	31	13	12,9%	Non critique			Non critique			Non

Sur base du rapport de l'OBEF, en lien avec les trois domaines, 14 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017. 9 d'entre elles le sont significativement en raison de la récurrence de leur caractère critique depuis 2015. Notons l'apparition en 2017 au sein de ces fonctions significativement critiques des Dessinateurs d'architecture, bâtiment et travaux publics (fonction déjà partiellement couverte par l'offre de Bruxelles Formation). Soulignons également que la fonction de mécanicien automobile n'apparaît plus comme critique en 2017 mais qu'elle est remplacée par celle de Mécanicien poids lourd, bus et car.

D'après le rapport de l'OBEF, toutes les fonctions significativement critiques identifiées dans ces domaines le sont pour des causes quantitatives et qualitatives. Sur ce point, la nécessité de disposer d'une expérience professionnelle conséquente dans les fonctions proposées est fréquente.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 7 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaines Industries technologiques – Automobile et Mobilité urbaine – Habillement et Confection)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture BF	Formation(s) concernée(s)
Agent de maîtrise en électricité et électronique	Indirecte	Perfectionnement maintenance industrielle
	Indirecte	Agent en technique d'ascenseur
	Indirecte	Électricien industriel - électromécanique
Dessinateur d'architecture/de bâtiment, travaux publics	Indirecte	Dao/autocad
	Indirecte	Cao-bim revit architecture
	Indirecte	Dao solidworks
Électricien industriel-monteur et réparateur	Indirecte	Agent de maintenance HVAC
	Indirecte	Agent en technique d'ascenseur
	Directe	Électricien industriel - électromécanique
	Indirecte	Installateur électricien industriel
	Indirecte	Électromécanique pour électricien
	Indirecte	Perfectionnement maintenance industrielle
Électromécanicien	Indirecte	Agent de maintenance HVAC
	Indirecte	Agent en technique d'ascenseur
	Indirecte	Électricien industriel - électromécanique
	Indirecte	Perfectionnement maintenance industrielle
	Indirecte	Agent de maintenance en électromécanique
Mécanicien industriel d'entretien	Indirecte	Agent de maintenance HVAC
	Indirecte	Agent en technique d'ascenseur
	Indirecte	Électricien industriel - électromécanique
	Indirecte	Perfectionnement maintenance industrielle
	Indirecte	Agent de maintenance en électromécanique
Technicien de laboratoire de recherche et développement	Indirecte	Clinical research professional

Technicien en électromécanique	Indirecte	Agent de maintenance HVAC
	Indirecte	Agent en technique d'ascenseur
	Indirecte	Électricien industriel - électromécanique
	Indirecte	Perfectionnement maintenance industrielle
	Indirecte	Agent de maintenance en électromécanique
Technicien en électronique	Aucune	
Technicien en exploitation des énergies de chauffage, ventilation et air conditionné (hvac)	Indirecte	Agent de maintenance HVAC
	Indirecte	Électricien industriel - électromécanique
	Indirecte	Perfectionnement maintenance industrielle

Sur les 9 fonctions significativement critiques, à l'exception des Dessinateur d'étude en architecture, toutes relèvent du domaine Industries technologiques. La plupart des fonctions identifiées sont indirectement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et/ou de ses partenaires (seule Technicien en électronique ne l'est pas du tout). La fonction d'Électricien industriel-monteur et réparateur est quant à elle directement couverte.

B. DOMAINE CONSTRUCTION

L'offre de formation dans ce domaine est prise en charge par le centre bf.construction. Une importante part de formation qualifiante est également réalisée chez les partenaires conventionnés en ISP et en Promotion sociale.

Tableau 8 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Construction)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonctions critiques 2017
bf.construction	Formation qualifiante	Assistant chef de chantier	11	Technicien en construction (toutes spécialités)
				Conducteur de travaux
bf.construction	Formation qualifiante	Assistant chef d'équipe	2	Technicien en construction (toutes spécialités)
bf.construction	Formation qualifiante	Assistant métreur-deviseur	24	
bf.construction	Formation qualifiante	Brûleur L + G1	38	Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleurs
bf.construction	Formation qualifiante	Carreleur	16	
bf.construction	Formation qualifiante	Coffreur	10	
bf.construction	Formation qualifiante	Couvreur	16	
bf.construction	Formation qualifiante	Installateur électricien résidentiel	22	Électricien de bâtiment
bf.construction	Formation qualifiante	Maçon	13	Maçon
bf.construction	Formation qualifiante	Monteur en chauffage et sanitaire	53	Plombier - installateur sanitaire
				Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleurs
bf.construction	Formation qualifiante	Peintre décorateur	23	
bf.construction	Formation qualifiante	Plafonneur-cimentier	28	
bf.construction - CDR Construction	Perfectionnement	Automatisation et gestion centralisée des systèmes du bâtiment	8	
bf.construction	Perfectionnement	Couvreur	6	
bf.construction - CDR Construction	APS	Approche de la sécurité et des risques	29	

bf.construction	APS	Atelier découverte gros-œuvre	8	
bf.construction	APS	Facility coordinateur	18	Collaborateur technico-commercial service interne
bf.construction	APS	Montage, découpe, assemblage en construction bois	7	
bf.construction	APS	Placement de menuiseries extérieures	6	
bf.construction	APS	Sécurité de base - VCA	2	
bf.construction – CDR Construction	APS	Techniques de pose en construction bois	1	
bf.tremplin	APS	Atelier découverte gros-œuvre	16	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Ouvrier de voirie	17	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Préformation menuiserie	29	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Rénovation du bâtiment	53	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Technique de finition et décoration intérieure	18	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Aide-électricien du bâtiment	26	Électricien de bâtiment
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Coffreur	7	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Installateur électricien résidentiel	50	Électricien de bâtiment
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Maçon	21	Maçon
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Menuisier	6	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Monteur en chauffage et sanitaire	22	Plombier - installateur sanitaire Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleurs
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Ouvrier en isolation	10	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Ouvrier en pose de menuiserie	6	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Plafonneur	37	
Partenariat ISP	APS	Approche des techniques de plafonnage et de sani-chauffage	18	Plombier - installateur sanitaire
Partenariat ISP	APS	Cordiste / travaux en hauteur	5	
Partenariat ISP	APS	Initiation à l'écoconstruction et au travail sur chantier	20	
Partenariat ISP	APS	Réalisation de murs en briques et en blocs	9	Maçon
Partenariat PS	Formation qualifiante	Technicien en construction et travaux publics	10	Technicien en construction (toutes spécialités)
Partenariat PS	APS	Approche techniques spéciales et gros œuvre	12	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	271
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	172

Sur 41 produits de formation observés dans ce domaine en 2017, 14 sont directement ou indirectement en lien avec une ou plusieurs fonction(s) critique(s) observée(s) en 2017.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 9 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Construction)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleurs	33	91	33,3%	28	107	39,3%	25	116	56,0%	Oui
Collaborateur technico-commercial service interne	107	93	56,1%	88	107	50,0%	116	122	50,0%	Oui
Conducteur de travaux	133	105	48,1%	97	102	43,3%	88	120	61,4%	Oui
Électricien de bâtiment	30	519	46,7%	43	515	53,5%	Non critique			Non
Maçon	47	500	38,3%	47	559	46,8%	44	574	52,3%	Oui
Menuisier	39	416	56,40%	Non critique			Non critique			Non
Plombier - installateur sanitaire	53	455	58,5%	37	440	59,5%	Non critique			Non
Technicien en construction (toutes spécialités)	81	87	51,9%	58	92	44,8%	57	198	49,1%	Oui

Sur base du rapport de l'OBEF, en lien avec ce domaine, 8 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017. 5 d'entre elles le sont significativement, toutes en raison de leur caractère critique structurel. Les fonctions d'Électricien du bâtiment et de Plombier – Installateur sanitaire étaient critiques en 2017 et 2016 avec des nombres d'offres et une réserve de main-d'œuvre qui restent conséquents. Notons l'apparition en 2017 de la fonction critique de Menuisier. À propos de celle-ci, le CDR Construction, dans le cadre de sa mission de veille sectorielle, a publié une étude sur les métiers de la construction bois et sur l'anticipation des besoins et des développements en la matière (CDR Construction, Sonecom, *Woodwize, Rapport sur l'évolution des métiers et tâches liées au développement de la construction bois en Région de Bruxelles-Capitale*, Bruxelles, 2018). Par ailleurs, bf.construction propose, depuis quelques années déjà une offre ciblée sur la construction bois (montage, découpage et placement de menuiseries).

Pour les fonctions significativement critiques Chauffagiste d'entretien spécialisé en réglage de brûleur et Maçon, les taux de satisfaction des offres sont en diminution entre 2015 et 2017 alors que les volumes d'offres et les réserves de main-d'œuvre restent constantes (voire augmentent). Les fonctions supérieures dans le domaine de la construction (Conducteur de travaux et Technicien en Construction) présentent des taux de satisfaction des offres plus stables entre 2016 et 2017, leurs nombres d'offres sont en augmentation et leurs réserves de main-d'œuvre sont en diminution. D'après le rapport de l'OBEF, toutes les fonctions significativement critiques identifiées dans ce domaine le sont pour des causes qualitatives. Les fonctions touchant des profils plus qualifiés (Technicien en construction et Conducteur de travaux) et celle de Chauffagiste d'entretien se doublent d'une cause quantitative. Sur le nombre d'offres d'emploi, rappelons que les données d'Actiris n'incluent pas les offres en intérim. Elles ne prennent pas non plus en compte les méthodes de recrutement en dehors du circuit formel d'Actiris. Ces autres moyens pouvant être plus fréquemment utilisés dans le domaine de la Construction, on peut supposer que l'offre et la main d'œuvre disponibles sont sous-évaluées.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 10 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Construction)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture BF	Formation(s) concernée(s)
Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleurs	Directe	Brûleur L + G1
	Indirecte	Monteur en chauffage et sanitaire
Collaborateur technico-commercial service interne	Indirecte	Facility coordinateur
Conducteur de travaux	Indirecte	Assistant chef de chantier
Maçon	Directe	Maçon
	Indirecte	Réalisation de murs en briques et en blocs collés
Technicien en construction (toutes spécialités)	Indirecte	Assistant chef de chantier
	Indirecte	Assistant chef d'équipe
	Indirecte	Technicien en construction et travaux publics
	Indirecte	Assistant chef de chantier

Sur les 5 fonctions significativement critiques observées en 2017 relevant du domaine Construction, toutes sont couvertes par une ou plusieurs formation(s) organisées par Bruxelles Formation ou l'un de ses partenaires conventionnés. Les fonctions Maçon et Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleurs sont directement couvertes par une formation organisée en 2017 par Bruxelles Formation ou l'un de ses partenaires conventionnés. Notons qu'en ce qui concerne les chauffagistes, depuis 2017, l'offre a été remaniée pour correspondre au profil SFMQ de Monteur en chauffage et sanitaire et satisfaire aux besoins en certification propres à la Région bruxelloise. Ces programmes révisés doivent assurer une reconnaissance maximum des compétences des bénéficiaires sur le marché de l'emploi.

Comme mentionné précédemment, une partie de l'offre en Construction est prise en charge par les partenaires ISP, parfois sur des matières identiques à celles dispensées à bf.construction. Lors de l'établissement du lien avec les fonctions significativement critiques, il est parfois difficile pour ces produits ISP, sur base des programmes rendus dans le cadre des appels à projets, de qualifier le lien avec une fonction.

C. DOMAINE TRANSPORT ET LOGISTIQUE

L'offre de formation dans ce domaine est exclusivement prise en charge par le centre bf.logistique.

Tableau 11 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Transport et Logistique)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. Présents	Fonctions critiques 2017
bf.construction	APS	Conduite d'un chariot télescopique et techniques d'élingage	3	
bf.logistique	Formation qualifiante	Assistant du responsable logistique/éco et e-logisticien	9	Responsable logistique
				Employé à la planification et à la logistique (transport routier)
bf.logistique	Formation qualifiante	Cariste/clarkiste/conducteur d'engins de manutention	89	
bf.logistique	Formation qualifiante	Chauffeur bus-car - pratique	43	
bf.logistique	Formation qualifiante	Chauffeur bus-car - théorie	57	
bf.logistique	Formation qualifiante	Chauffeur taxi	69	
bf.logistique	Formation qualifiante	Chauffeur-livreur	4	
bf.logistique	Formation qualifiante	Conducteur poids lourds - pratique c	77	Conducteur de poids lourd permis C
bf.logistique	Formation qualifiante	Conducteur poids lourds - théorie	72	Conducteur de poids lourd permis C
				Conducteur de poids lourd permis CE
bf.logistique	Formation qualifiante	Conducteur poids lourds - pratique ce	54	Conducteur de poids lourd permis CE
bf.logistique	Formation qualifiante	Employé logistique services approvisionnement	23	
bf.logistique	Formation qualifiante	Magasinier	26	
bf.logistique	Formation qualifiante	Magasinier gestion de stock et d'entrepôt	12	
bf.logistique	Formation qualifiante	Magasinier opérations de base en entrepôt	46	
bf.logistique	APS	Formation continue obligatoire chauffeur	58	Conducteur de poids lourd permis C
				Conducteur de poids lourd permis CE

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	191
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	191

Sur 15 produits de formation observés dans ce domaine en 2017, les formations de Conducteur poids lourds et d'Assistant du responsable logistique/éco et e-logisticien sont directement ou indirectement en lien avec une fonction critique observée en 2017. Les produits Conducteur poids lourds (pratique C, pratique CE et théorie) sont les modules d'un parcours qualifiant dans son ensemble. On ne peut donc pas additionner les stagiaires qui sont passés d'un module (théorie) à l'autre (pratique). Il en va de même pour les Chauffeurs bus-car. Les totaux des stagiaires distincts formés dans les fonctions critiques et dans les fonctions significativement critiques ne prennent d'ailleurs pas en compte ces effectifs qui se recoupent.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 12 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Transport et Logistique)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Conducteur de poids lourd permis C	44	104	38,5%	Fonction non correspondante			Fonction non correspondante			Oui
Conducteur de poids lourd permis CE	59	47	42,4%	Fonction non correspondante			Fonction non correspondante			Oui
Employé à la planification et à la logistique (transport routier)	28	89	25,0%	Non critique			39	113	64,1%	Non
Responsable logistique	66	145	51,5%	78	181	47,4%	62	164	54,8%	Oui

Sur base du rapport de l'OBEP, en lien avec ce domaine, 3 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017. Les fonctions de Responsable logistique et de Conducteur poids lourd sont significativement critiques de manière structurelle. En ce qui concerne cette dernière, l'OBEP déclinait en 2016 et 2015 cette fonction en Chauffeur de camion semi-remorque et Chauffeur de camion avec remorque. Elles étaient néanmoins pointées comme critiques sur ces deux années. Globalement, les taux de satisfaction des offres pour ces deux métiers tournaient autour de 50%. Ceux-ci sont en 2017 de 38,5% pour les Conducteurs de poids lourds permis C et de 42,4% pour les Conducteurs de poids lourds permis CE. Pour les Responsables logistiques, tant le nombre d'offres, la réserve de main-d'œuvre que le taux de satisfaction sont relativement stables de 2015 à 2017. Pour cette fonction spécifiquement, l'OBEP souligne le caractère critique structurel (depuis 5 ans) et met en évidence l'évolution du métier, notamment en terme d'éco et de e-logistique.

Toutes les fonctions significativement critiques identifiées dans ce domaine le sont pour des causes qualitatives. Pour la fonction de Chauffeur de camion semi-remorque, la cause quantitative et celle en lien avec les conditions de travail sont également présentes.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 13 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Transport et Logistique)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture BF	Formation(s) concernée(s)
Conducteur de poids lourd permis C	Directe	Conducteur poids lourds - pratique c
	Directe	Conducteur poids lourds - théorie
	Directe	Formation continue obligatoire chauffeur
Conducteur de poids lourd permis CE	Directe	Conducteur poids lourds - pratique ce
	Directe	Conducteur poids lourds - théorie
	Directe	Formation continue obligatoire chauffeur
Responsable logistique	Indirecte	Assistant du responsable logistique/éco et e-logisticien

Toutes les fonctions significativement critiques observées en 2017 sont couvertes directement ou indirectement par l'offre de bf.logistique à Bruxelles Formation. Les formations de conducteurs de poids lourds sont directement en lien avec les fonctions identifiées comme significativement critiques. En ce qui concerne la fonction de responsable logistique, l'offre ne concerne actuellement que la fonction d'assistant du responsable mais elle intègre depuis 2017 les notions d'éco et d'e-logistique en lien avec l'évolution du métier.

D. DOMAINE GESTION, MANAGEMENT ET ADMINISTRATION

L'offre dans ce domaine est répartie entre plusieurs partenaires. En interne à Bruxelles Formation, bf.bureau & services et bf.management & multimédiaTIC prennent principalement en charge la formation des employés administratifs, des secrétaires (y compris dans des matières spécifiques), des aides comptables, des agents en call center et des métiers en lien avec la gestion et le management. En outre, ce domaine comptabilise une formation en Consultant titres-services dispensée par bf.construction. Notons qu'à partir de 2016, la formation d'Agent call center a été rebaptisée en Collaborateur service clientèle et intégrée au domaine Commerce (c'est la raison pour laquelle la plupart des participants à ces formations sont comptabilisés dans ce domaine en 2017). L'offre en ISP couvre principalement les formations de réceptionnistes, employés administratifs, bureautique et gestion d'entreprise.

Tableau 14 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Gestion, Management et Administration)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonctions critiques 2017
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Aide-comptable/assistant comptable	8	Employé service comptabilité
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Employé administratif	228	Employé lois sociales et salaires
				Employé d'agence immobilière
				Employé de compagnie d'assurance
				Employé spécialisé de services juridiques
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Employé administratif commercial bilingue	10	Employé services commerciaux Secrétaire commerciale
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Employé administratif des services commerciaux	80	Employé services commerciaux Secrétaire commerciale
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Employé comptable/agent en comptabilité	72	Employé service comptabilité
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Employé/e administratif/ve en ressources humaines	44	
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Office manager trilingue	16	
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Opérateur de callcenter/télé-opérateur/agent en callcenter	22	Télévendeur/callcenter outbound
				Opérateur callcenter inbound
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Secrétaire	25	Secrétaire commerciale
				Secrétaire comptable
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Secrétaire juridique	34	Employé spécialisé de services juridiques
bf.bureau et services	APS	Agent administratif dans le domaine de la santé	55	
bf.bureau et services	APS	Suite bureautique	28	
bf.construction	APS	Consultant en titres-services	23	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Aide-comptable/assistant comptable	28	Employé service comptabilité
bf.mmtic	Formation qualifiante	Assistant manager	20	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Gestion de projet (project manager)	24	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Gestion des ressources humaines	14	Directeur/responsable du personnel
				Directeur/responsable recrutement et sélection
bf.mmtic	Formation qualifiante	Gestion financière	14	Conseiller en gestion et organisation d'entreprises
bf.mmtic	Formation qualifiante	Gestionnaire du personnel et du payroll	14	Directeur/responsable du personnel
bf.mmtic	Formation qualifiante	Management-gestion pratique de l'entreprise	22	Conseiller en gestion et organisation d'entreprises
bf.mmtic	Formation qualifiante	Pratique comptable et fiscale/responsable/comptabilité générale	37	Employé service comptabilité
bf.mmtic	APS	Améliorer votre communication	30	

bf.mmtic	APS	Business analyst	18	Analyste fonctionnel
bf.mmtic	APS	Gestion du non-marchand	24	
bf.mmtic	APS	Gestion du personnel payroll	13	Directeur/responsable du personnel
bf.mmtic	APS	Gestion hospitalière et maison de retraite	22	
bf.mmtic	APS	Introduction à la comptabilité	14	Employé service comptabilité
bf.mmtic	APS	Marketing et gestion de l'évènementiel	14	Assistant en communication
bf.mmtic	APS	Marketing interactif	26	
bf.mmtic	APS	Méthodologies de gestion de projets	22	
bf.mmtic	APS	Selfleadership - Programme développement personnel	66	
bf.tremplin	APS	Techniques d'accueil	24	Téléphoniste-réceptionniste
Partenariat Handicapés	Formation qualifiante	Accueil réception	4	Téléphoniste-réceptionniste
Partenariat Handicapés	Formation qualifiante	Employé administratif	8	Employé lois sociales et salaires
				Employé d'agence immobilière
				Employé de compagnie d'assurance
				Employé spécialisé de services juridiques
				Employé à la planification et à la logistique (transport et routier)
Partenariat Handicapés	APS	Excel initiation	5	
Partenariat Handicapés	APS	Initiation internet	11	
Partenariat Handicapés	APS	Initiation ms office word	6	
Partenariat Handicapés	APS	Initiation pc	15	
Partenariat Handicapés	APS	Initiation suite office	7	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Employé en bureautique	21	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Accueil réception	24	Téléphoniste-réceptionniste
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Aide-comptable/assistant comptable	45	Employé service comptabilité
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Employé en bureautique	212	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Employé en bureautique commercial	24	Employé services commerciaux
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Employé en bureautique comptable	38	Employé service comptabilité
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Helpdesk	24	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Management-gestion pratique de l'entreprise	37	Conseiller en gestion et organisation d'entreprises
Partenariat PS	Formation qualifiante	Collaborateur-employé administratif	6	Employé lois sociales et salaires
				Employé d'agence immobilière
				Employé de compagnie d'assurance
				Employé spécialisé de services juridiques
				Employé à la planification et à la logistique (transport et routier)
Partenariat PS	Formation qualifiante	Employé commercial	9	Employé services commerciaux
				Secrétaire commerciale
Partenariat PS	Formation qualifiante	Employé comptable/agent en comptabilité	9	Employé service comptabilité
Partenariat PS	Formation qualifiante	Technicien en comptabilité et TVA	26	Employé service comptabilité
Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)			832	
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)			698	

Sur 51 produits de formation présents dans ce domaine en 2017, 31 sont en lien, directement ou indirectement, avec une ou plusieurs fonction(s) critique(s) identifiée(s) par l'OBEF.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 15 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Gestion, Management et Administration)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Analyste fonctionnel	88	59	37,50%	86	60	52,30%	88	59	37,50%	Oui
Assistant en communication	127	583	52,80%	Non critique			Non critique			Oui
Audit interne ou externe (aspect financier et ressources humaines)	37	109	59,50%	49	114	44,90%	Non critique			Non
Conseiller en gestion et organisation d'entreprises	32	177	46,90%	Non critique			Non critique			Non
Directeur/responsable du personnel	24	52	41,70%	Non critique			Non critique			Non
Directeur/responsable recherche et développement	49	103	8,20%	32	113	18,80%	32	113	18,80%	Oui
Directeur/responsable recrutement et sélection	52	40	53,80%	47	49	57,40%	Non critique			Oui
Employé d'agence immobilière	24	114	58,3%	32	117	62,5%	Non critique			
Employé de compagnie d'assurance	100	118	27,0%	Non critique			99	148	34,3%	Oui
Employé lois sociales et salaires	112	101	50,0%	120	92	53,3%	81	96	60,5%	Oui
Employé service comptabilité	110	524	41,8%	87	556	52,9%	Non critique			Oui
Employé services commerciaux	401	779	40,4%	335	903	65,5%	Non critique			Oui
Employé spécialisé de services juridiques	38	148	36,8%	28	178	53,6%	Non critique			Non
Opérateur callcenter inbound	182	500	46,7%	168	521	42,9%	188	594	52,1%	Oui
Secrétaire commerciale	130	150	53,8%	113	150	42,5%	101	151	58,4%	Oui
Secrétaire comptable	64	62	56,3%	Non critique			Non critique			Non
Téléphoniste-réceptionniste	163	851	57,7%	140	859	61,4%	Non critique			Oui
Télévendeur/callcenter outbound	210	117	26,7%	136	108	27,9%	147	95	29,3%	Oui

Sur base du rapport de l'OBEF, en lien avec ce domaine, 18 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017. 12 d'entre elles le sont significativement dont 6 de manière structurelle.

Globalement, en ce qui concerne les fonctions d'employé de bureau et de secrétaire, le caractère critique apparaît de plus en plus en réponse à des besoins de spécificités, par exemple dans le secteur des assurances (Employé de compagnie d'assurance avec un taux de satisfaction des offres très bas de 27%), en ressources humaines, dans les secteurs de la comptabilité, du juridique et des services commerciaux. Notons également un taux de satisfaction des offres plus bas pour la fonction de Télévendeur, probablement en raison de l'importance toujours plus importante du commerce électronique. C'est notamment cette évolution économique qui a convaincu les responsables de bf.bureau & services de réorienter la formation d'Agent en Call Center, rebaptisée en 2017 Collaborateur Service clientèle et désormais comptabilisée dans le domaine Commerce (voir plus loin).

Plus spécifiquement pour les fonctions de cadre et de management, celles d'Analyste fonctionnel et de Directeur/Responsable recherche et développement sont significativement critiques de manière structurelle. La fonction de Directeur/Responsable recrutement et sélection l'est sur 2016 et 2017. Notons l'apparition de la fonction critique d'Assistant en communication avec un nombre d'offres conséquent (127 publiées en 2017).

Toutes les fonctions identifiées comme critiques dans ce domaine le sont pour des causes qualitatives. Les fonctions de Directeur/Responsable recherche et développement, d'Employé lois sociales et salaires et celle d'Employé de compagnie d'assurance se doublent d'une cause quantitative.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 16 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Gestion, Management et Administration)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture BF	Formation(s) concernée(s)
Analyste fonctionnel	Indirecte	Business analyst
Assistant en communication	Directe	Marketing et gestion de l'évènementiel
Directeur/responsable recherche et développement	Aucune	
Directeur/responsable recrutement et sélection	Indirecte	Gestion des ressources humaines
Employé de compagnie d'assurance	Indirecte	Employé administratif
	Indirecte	Collaborateur-employé administratif
Employé lois sociales et salaires	Indirecte	Employé administratif
	Indirecte	Collaborateur-employé administratif
Employé service comptabilité	Indirecte	Aide-comptable/assistant comptable
	Directe	Employé comptable/agent en comptabilité
	Indirecte	Pratique comptable et fiscale/responsable/comptabilité générale
	Indirecte	Introduction à la comptabilité
	Indirecte	Employé en bureautique comptable
	Indirecte	Technicien en comptabilité et TVA
Employé services commerciaux	Directe	Employé administratif commercial bilingue
	Directe	Employé administratif des services commerciaux
	Indirecte	Employé en bureautique commercial
	Indirecte	Employé commercial
Opérateur callcenter inbound	Directe	Opérateur de callcenter/télé-opérateur/agent en callcenter
	Directe	Conseiller service clientèle
Secrétaire commerciale	Indirecte	Employé administratif commercial bilingue
	Indirecte	Employé administratif des services commerciaux
	Indirecte	Secrétaire
	Indirecte	Employé commercial
Téléphoniste-réceptionniste	Directe	Techniques d'accueil
	Directe	Accueil réception
Télévendeur/callcenter outbound	Directe	Opérateur de callcenter/télé-opérateur/agent en callcenter
	Directe	Conseiller service clientèle

Sur les 12 fonctions significativement critiques observées en 2017 relevant du domaine Gestion, Management et Administration, 11 sont couvertes par une ou plusieurs formation(s) organisées par Bruxelles Formation ou l'un de ses partenaires conventionnés. Les fonctions d'Employé services commerciaux, d'Employé en comptabilité, de Télévendeur, de Call Center, de Réceptionniste et d'Assistant en communication sont directement couvertes par au moins une formation organisée en 2017 par Bruxelles Formation ou l'un de ses partenaires conventionnés.

Plus spécifiquement sur les fonctions d'employé de bureau et de secrétariat, notons que la diversification des activités du centre bf.bureau & services depuis 2015 répond en partie à l'évolution du marché du travail et la spécification de ces fonctions dont nous avons parlé précédemment, notamment par la mise en place de formations en secrétariat spécifique (juridique, médical, employé en ressources humaines) et d'employés propres à certains secteurs (commercial, ressources humaines).

Sur les fonctions de cadre, seul celle de Directeur/Responsable recherche et développements n'est couverte par aucune formation dispensée par Bruxelles Formation. Plus globalement, sur les fonctions critiques en lien avec des postes de direction, notons que les liens établis avec l'offre de formation doivent être interprétés avec prudence, l'accès à un poste à responsabilité étant conditionné par l'expérience acquise dans le domaine du poste à pourvoir ou par l'ancienneté d'un travailleur au sein d'une société.

E. DOMAINE INFORMATIQUE, ICT ET ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

L'essentiel de l'offre de formation dans le domaine Informatique, ICT et Économie numérique est dispensée par le centre bf.management & multimédiaTIC (via son pôle informatique et son centre Cepegra dédié à l'industrie graphique et au design et développement Web). L'offre ISP dans le domaine comprend principalement des formations en helpdesk informatique, technicien PC et de développement et design web.

Tableau 17 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Informatique, ICT et Économie numérique)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonctions critiques 2017
bf.mmtic	Formation qualifiante	Administrateur réseaux	13	Gestionnaire de réseaux
				Architecte de réseaux
				Technicien helpdesk IT
bf.mmtic	Formation qualifiante	Administrateur système MS certifié	31	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Administrateur systèmes	12	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Conducteur presse offset multi couleurs	9	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Consultant junior SAP	34	Consultant en informatique
bf.mmtic	Formation qualifiante	Développeur application J2EE - environnement open source	12	Programmeur
				Analyste-programmeur
bf.mmtic - CDR Evoliris	Formation qualifiante	Développeur d'application business intelligence	11	Programmeur Analyste-programmeur
bf.mmtic	Formation qualifiante	Développeur d'applications orienté applications mobiles	23	Programmeur
				Analyste-programmeur
bf.mmtic	Formation qualifiante	Développeur .net	22	Programmeur
				Analyste-programmeur
bf.mmtic	Formation qualifiante	Infographiste spécialisé en nuke - Effets spéciaux audiovisuels	12	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Infographie	10	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Webdesigner	23	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Web développeur/Front end développeur	28	Développeur web
				Programmeur
				Analyste-programmeur
bf.mmtic	APS	Adobe Illustrator	9	
bf.mmtic	APS	Application Android	12	Programmeur
				Analyste-programmeur

bf.mmtic	APS	Atelier de création numérique	3	
bf.mmtic	APS	Chaîne graphique	13	
bf.mmtic	APS	Créer une mini application en PHP/MySQL	1	
bf.mmtic	APS	Initiation à la programmation	23	
bf.mmtic	APS	Javascript & jquery	8	Programmeur Analyste-programmeur
bf.mmtic	APS	Labo système	12	Programmeur Analyste-programmeur
bf.mmtic	APS	Labo web	1	Programmeur Analyste-programmeur
bf.mmtic	APS	Labo.net	5	Programmeur Analyste-programmeur
bf.mmtic	APS	L'essentiel des systèmes et réseaux	21	
bf.mmtic	APS	Motion designer 3D	11	
bf.mmtic	APS	Photo numérique et retouche avec Photoshop	32	
bf.mmtic	APS	Publier des pages web	36	
bf.mmtic	APS	Vidéo numérique	21	
bf.tremplin	Formation qualifiante	Développeur d'applications orienté applications mobiles	162	Programmeur Analyste-programmeur
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Administrateur réseaux	13	Gestionnaire de réseaux Architecte de réseaux Technicien helpdesk IT
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Développeur d'applications	25	Programmeur Analyste-programmeur
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Gestionnaire de sites web	27	Gestionnaire de l'information sur internet (information ou web officer)
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Pao infographiste	11	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Technicien de maintenance pc	29	Technicien helpdesk IT Technicien pc/mac
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Technicien support pc/réseaux	92	Technicien helpdesk IT
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Webdesigner	42	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Web développeur	11	Programmeur Analyste-programmeur
Partenariat ISP	Perfectionnement	Technicien support pc (module complémentaire)	12	Technicien helpdesk IT
Partenariat PS	APS	Conduite de presse digitale	8	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	544
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	518

Sur les 39 produits de formation présents dans ce domaine, 20 sont en lien direct ou indirect avec une ou plusieurs fonction(s) critique(s) relevée(s) en 2017 par l'OBEF.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 18 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Informatique, ICT et Économie numérique)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Administrateur bases de données	54	41	48,1%	Non critique			33	41	42,40%	Non
Analyste-programmeur	238	275	32,4%	165	313	44,8%	187	344	42,2%	Oui
Architecte de réseaux	40	35	50,0%	Non critique			Non critique			Non
Consultant en informatique	253	194	41,10%	Non critique			Non critique			Oui
Développeur web	34	174	50,0%	Non critique			90	275	56,7%	Non
Gestionnaire de l'information sur internet (information ou web officer)	34	51	44,1%	Non critique			Non critique			Non
Gestionnaire de réseaux	54	182	55,6%	37	222	59,5%	33	41	42,4%	Oui
Programmeur	155	198	40,6%	97	187	41,2%	56	192	46,4%	Oui
Technicien helpdesk IT	207	587	40,6%	176	631	44,3%	121	672	44,6%	Oui
Technicien pc/mac	30	462	56,7%	Non critique			Non critique			Non
Testeur en informatique	22	29	42,5%	Non critique			Non critique			Non

Sur base du rapport de l'OBEF, en lien avec ce domaine, 11 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017. Par rapport à l'année précédente, ce domaine se caractérise par l'apparition (ou la réapparition) de nouvelles fonctions critiques, notamment, Architecte de réseaux, Consultant en informatique (qui apparaît directement comme significativement critique avec 253 offres publiées en 2017), Développeur Web, Gestionnaire de l'information sur internet (information ou web officer), Technicien PC/Mac et testeur en informatique. Les fonctions significativement critiques relevées dans ce domaine le sont quasiment toutes de manière structurelle (à l'exception de Consultant en informatique).

Toutes les fonctions significativement critiques identifiées dans ce domaine le sont pour des causes qualitatives. À l'exception des Techniciens Helpdesk IT et Gestionnaire de réseaux, toutes les autres fonctions se doublent d'une cause quantitative.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 19 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Informatique, ICT et Économie numérique)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture	Formation(s) concernée(s)
Analyste-programmeur	Directe	Développeur application J2EE - environnement open source
	Directe	Développeur d'application business intelligence
	Directe	Développeur d'applications orienté applications mobiles
	Directe	Développeur .net
	Directe	Web développeur/Front end développeur
	Directe	Application Android
	Directe	Javascript & jquery
	Directe	Labo système
	Directe	Labo web
	Directe	Labo.net
	Directe	Développeur d'applications orienté applications mobiles
	Directe	Développeur d'applications
	Directe	Web développeur
Consultant en informatique	Indirecte	Consultant junior SAP
Gestionnaire de réseaux	Directe	Administrateur réseaux
Programmeur	Directe	Développeur application J2EE - environnement open source
	Directe	Développeur d'application business intelligence
	Directe	Développeur d'applications orienté applications mobiles
	Directe	Développeur .net
	Directe	Web développeur/Front end développeur
	Directe	Application Android
	Directe	Javascript & jquery
	Directe	Labo système
	Directe	Labo web
	Directe	Labo.net
	Directe	Développeur d'applications orienté applications mobiles
	Directe	Développeur d'applications
	Directe	Web développeur
Technicien helpdesk IT	Directe	Administrateur réseaux
	Directe	Technicien de maintenance pc
	Directe	Technicien support pc/réseaux
	Directe	Technicien support pc (module complémentaire)

Sur les 5 fonctions significativement critiques observées en 2017 relevant du domaine Informatique, ICT et Économie numérique, 4 sont couvertes par une ou plusieurs formation(s) organisées par Bruxelles Formation ou l'un de ses partenaires conventionnés. Toutes sont directement en lien avec une ou plusieurs formation(s) dispensée(s).

Notons qu'il est parfois difficile dans ce domaine d'établir le lien entre les fonctions demandées sur le marché de l'emploi telles qu'elles sont exprimées par l'OBEP et les intitulés de formation. En effet, l'approche par compétences développée dans ce domaine par le centre bf.management & multimédiaTIC ne renvoie pas directement à des fonctions telles qu'on pourrait les trouver sur un organigramme d'entreprise. Rappelons toutefois que les

liens exprimés ont été validés en 2016 par les responsables pédagogiques des centres et/ou par la Division Production de Bruxelles Formation.

F. DOMAINE SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

L'offre de formation dans le domaine Sécurité et prévention est dispensée par le centre bf.management & multimédiaTIC pour les produits en lien avec la qualité (aspect sécurité) et par bf.tremplin et des partenaires ISP pour ceux en lien avec la sécurité et la surveillance de lieux publics.

Tableau 20 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Sécurité et Prévention)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. Présents	Fonction(s) critique(s) 2017
bf.mmtic	Formation qualifiante	Gestion de la qualité	10	
bf.tremplin	Formation qualifiante	Agent de sécurité stib	72	Agent de sécurité avec brevet
bf.tremplin	Formation qualifiante	Agent de sécurité/agent de gardiennage	170	Agent de sécurité avec brevet
bf.tremplin	Formation qualifiante	Steward dans l'évènementiel	13	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Agent de proximité et de sécurité	12	Agent de sécurité avec brevet
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Agent de sécurité/agent de gardiennage	10	Agent de sécurité avec brevet
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Sauveteur aquatique en piscine	10	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	232
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	232

Sur les 7 produits de formation présents dans ce domaine, 4 sont en lien direct ou indirect avec une fonction critique relevée en 2017 par l'OBEF.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 21 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Sécurité et Prévention)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Agent de sécurité avec brevet	135	841	44,40%	Non critique			106	940	84,90%	Oui

Agent de sécurité avec brevet est la seule fonction critique comptabilisée dans ce domaine par l'OBEF en 2017. Cette dernière était déjà critique en 2015 (et antérieurement) mais ne l'était plus en 2016. Elle réapparaît en 2017 principalement en raison d'un taux de satisfaction en forte diminution (84,90% en 2015 et 44,40% en 2017) et une demande en augmentation (106 offres en 2015 et 135 en 2017).

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 22 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Sécurité et Prévention)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture	Formation(s) concernée(s)
Agent de sécurité avec brevet	Directe	Agent de sécurité STIB
	Directe	Agent de sécurité/agent de gardiennage
	Directe	Agent de proximité et de sécurité

La fonction significativement critique Agent de Sécurité avec brevet est directement couverte par l'offre de Bruxelles Formation et de son centre bf.tremplin.

G. DOMAINE COMMERCE

L'offre de formation dans ce domaine est principalement prise en charge par bf.management & multimédiaTIC pour les produits en lien avec des fonctions de cadres commerciaux. Celles en lien avec la vente de détail sont essentiellement prises en charge dans le cadre des partenariats ISP.

Tableau 23 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Commerce)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. Présents	Fonctions critiques 2017
bf.bureau et services	Formation qualifiante	Conseiller service clientèle	57	Télévendeur/callcenter outbound
				Opérateur callcenter inbound
bf.mmtic	Formation qualifiante	Acheteur international	14	Responsable de commerce international (import/export) Employé services commerciaux
bf.mmtic	Formation qualifiante	Assistant(e) commercial(e)	11	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Délégué commercial	17	Employé services commerciaux
				Délégué services (B2B)
				Délégué technique (B2B)
				Responsable commercial
bf.mmtic	Formation qualifiante	Employé acheteur industriel	9	
bf.mmtic	Formation qualifiante	Shop manager	10	Responsable district/zone ou produit
				Responsable des ventes (sales manager)
bf.mmtic	APS	Account manager	20	Responsable commercial
bf.mmtic	APS	Agent de commerce international	15	Responsable de commerce international (import/export)
bf.mmtic	APS	Assistant import/export	15	Responsable de commerce international (import/export)
bf.tremplin	Formation qualifiante	Vendeur en optique	7	Délégué en paramédical
bf.tremplin	Formation qualifiante	Vendeur-réassortisseur	76	Vendeur d'articles d'outillage, de bricolage
				Vendeur en articles ménagers et d'habitation
bf.tremplin	APS	Accueil et communication orientés client	17	Vendeur d'articles d'outillage, de bricolage
				Vendeur en articles ménagers et d'habitation
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Caissier vendeur	33	Vendeur d'articles d'outillage, de bricolage
				Vendeur en articles ménagers et d'habitation
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Vendeur en alimentation biologique	12	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Vendeur en téléphonie et multimédia	11	

Partenariat ISP	APS	Technique de vente et de réparation d'objets	19	
Partenariat PS	Formation qualifiante	Vendeur	67	Vendeur d'articles d'outillage, de bricolage
				Vendeur en articles ménagers et d'habitation
Partenariat PS	Formation qualifiante	Vendeur automobile	12	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	348
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	341

Sur les 18 produits de formation présents dans ce domaine, 12 sont en lien direct ou indirect avec une fonction critique relevée en 2017 par l'OBEF.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 24 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Commerce)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Conseiller en produits bancaires et assurances	105	76	21,0%	Non critique			52	72	63,5%	Oui
Délégué en paramédical (B2B)	22	45	40,90%	Non critique			Non critique			Non
Délégué services (B2B)	371	173	19,70%	311	211	36,70%	254	257	41,70%	Oui
Délégué technique (B2B)	78	82	24,40%	98	94	19,40%	109	104	29,40%	Oui
Employé services commerciaux	401	779	40,4%	335	903	65,5%	Non critique			Oui
Gérant de maison de commerce	59	504	55,90%	193	519	46,60%	Non critique			Oui
Gestionnaire de sinistres	53	26	18,90%	48	26	22,90%	37	24	29,70%	Oui
Opérateur callcenter inbound	182	500	46,7%	168	521	42,9%	188	594	52,1%	Oui
Responsable commercial	73	222	54,80%	95	244	50,50%	84	234	56,00%	Oui
Responsable de commerce international (import/export)	38	387	34,20%	50	375	22,00%	39	407	25,60%	Oui
Responsable des ventes (sales manager)	127	352	37,00%	61	331	59,00%	Non critique			Oui
Responsable district/zone ou produit	47	57	55,30%	47	53	59,60%	Non critique			Oui
Télévendeur/callcenter outbound	210	117	26,7%	136	108	27,9%	147	95	29,3%	Oui
Vendeur d'articles d'outillage, de bricolage	98	172	44,90%	50	159	34,00%	Non critique			Oui
Vendeur en articles ménagers et d'habitation	140	297	54,30%	130	229	59,20%	Non critique			Oui

Sur base du rapport de l'OBEF, en lien avec ce domaine, 15 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017. À l'exception de la fonction de délégué en paramédical, toutes sont également significativement critiques dont 7 de manière structurelle (les fonctions de responsables et de représentants commerciaux, tant spécialisés technique que services, les Gestionnaires de sinistres ainsi que les téléopérateurs). Soulignons qu'en ce qui concerne les fonctions de vente de détail, les spécialisations en articles d'outillage et de bricolage et en articles ménagers et d'habitation se maintiennent en tant que fonctions critiques depuis deux ans avec toutefois des nombres d'offres d'emploi qui sont en diminution entre 2016 et 2017.

Toutes les fonctions significativement critiques identifiées dans ce domaine le sont pour des causes qualitatives. Les fonctions de représentation commerciale et celles de commerce de détail se doublent d'une cause en lien avec les conditions de travail.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 25 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Commerce)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture	Formation(s) concernée(s)
Conseiller en produits bancaires et assurances	Aucune	
Délégué services (B2B)	Directe	Délégué commercial
Délégué technique (B2B)	Directe	Délégué commercial
Employé services commerciaux	Indirecte	Acheteur international
	Indirecte	Délégué commercial
Gérant de maison de commerce	Aucune	
Gestionnaire de sinistres	Aucune	
Opérateur callcenter inbound	Directe	Opérateur de callcenter/télé-opérateur/agent en callcenter
	Directe	Conseiller service clientèle
Responsable commercial	Directe	Account manager
	Directe	Délégué commercial
Responsable de commerce international (import/export)	Indirecte	Acheteur international
	Indirecte	Agent de commerce international
	Indirecte	Assistant import/export
Responsable des ventes (sales manager)	Directe	Shop manager
Responsable district/zone ou produit	Directe	Shop manager
Télévendeur/callcenter outbound	Directe	Opérateur de callcenter/télé-opérateur/agent en callcenter
	Directe	Conseiller service clientèle
Vendeur d'articles d'outillage, de bricolage	Indirecte	Vendeur-réassortisseur
	Indirecte	Accueil et communication orientés client
	Indirecte	Caissier vendeur
	Indirecte	Vendeur
Vendeur en articles ménagers et d'habitation	Indirecte	Vendeur-réassortisseur
	Indirecte	Accueil et communication orientés client
	Indirecte	Caissier vendeur
	Indirecte	Vendeur

Parmi les 14 fonctions significativement critiques observées en 2017 relevant du domaine Commerce, celles de Responsable commercial, de Responsable des ventes (sales manager), de Responsable district/zone ou produit, les représentants commerciaux, tant spécialisés technique que services, et les fonctions de téléopérateurs sont directement couvertes par une formation dispensée par Bruxelles Formation. En ce qui concerne les fonctions de commerce de détail spécialisé (outillage, bricolage et articles ménagers et d'habitation), elles sont indirectement couvertes par l'offre de formation en vendeurs généralistes dispensée par les partenaires de Bruxelles Formation. Les fonctions de Gérant de maison de commerce, de Gestionnaire de sinistres et de Conseillers en produits bancaires et d'assurance qui (ré)apparaissent comme significativement critique en 2017, ne sont couvertes par aucun produit de formation.

H. DOMAINES HORECA – TOURISME ET ÉVÉNEMENTIEL

L'offre dans ces domaines est prise en charge par le centre bf.tremplin et par les organismes d'ISP et de Promotion sociale.

Tableau 26 : offre de formation dans et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Horeca)

HORECA				
Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonction(s) critique(s) 2017
bf.tremplin	Formation qualifiante	Commis de cuisine	10	
bf.tremplin	Formation qualifiante	Commis de salle	10	
bf.tremplin	Formation qualifiante	Cuisinier(ère)	24	
bf.tremplin	Formation qualifiante	Femme/valet de chambre	8	
bf.tremplin - CDR Horeca be Pro	Formation qualifiante	Réceptionniste en hôtel	14	
bf.tremplin	Perfectionnement	Perfectionnement commis de salle et de cuisine	19	
bf.tremplin	APS	Atelier approche de l'horeca	32	
bf.tremplin - CDR Horeca be Pro	APS	Commis de cuisine-renforcement	29	
bf.tremplin - CDR Horeca be Pro	APS	Commis de salle-renforcement	15	
bf.tremplin	APS	Serveur	19	Garçon/serveuse café/taverne/brasserie
Partenariat ISP	Formation par le travail	Commis de cuisine	67	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Commis de salle	10	
Partenariat ISP	Formation par le travail	Commis de salle et de cuisine	30	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Commis de cuisine	55	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Commis de salle	17	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Cuisinier(ère)	24	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Femme/valet de chambre	48	
Partenariat ISP	APS	Collaborateur en cuisine diététique et végétale	20	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	19
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	19

Tableau 27 : offre de formation dans et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Tourisme et Événementiel)

TOURISME ET ÉVÉNEMENTIEL				
Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonction(s) critique(s) 2017
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Agent en tourisme	28	
Partenariat PS	Formation qualifiante	Agent en tourisme	29	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	0
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	0

Sur 20 produits de formation présents dans ce domaine, seule la fonction de serveur est couverte par un produit de formation organisé à bf.tremplin.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 28 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaines Horeca – Tourisme et Événementiel)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Chef de cuisine	70	196	60,0%	51	201	45,1%	62	726	62,9%	Oui
Chef de partie (chaude, froide, dessert)	65	146	50,8%	25	144	56,0%	51	141	66,7%	Oui
Chef de rang	50	315	52,0%	38	310	55,3%	Non critique			Oui
Chef de restauration collective	41	157	53,7%	35	197	48,6%	Non critique			Oui
Garçon/serveuse café/taverne/brasserie	63	880	58,7%	77	975	61,0%	Non critique			Oui

Sur base du rapport de l'OBEF, en lien avec ces domaines, en 2017, aucune fonction critique n'est identifiée dans le domaine Tourisme et Événementiel et 5 fonctions le sont dans le domaine Horeca. Toutes ces fonctions sont significativement critiques. Les fonctions de chef en restauration (Chef de cuisine et chef de partie) le sont de manière structurelle. La réserve de main-d'œuvre dans ces fonctions reste haute de 2015 à 2017 tandis que le nombre d'offres publiées est fortement variable (du simple au double entre 2015 et 2017 par exemple pour Chef de partie). Les autres fonctions observées (Chef de rang, Chef de restauration collective, Garçon/Serveuse café/taverne/brasserie), critiques depuis deux ans, se caractérisent également par une forte main-d'œuvre disponible et un nombre d'offres élevé et plus stable.

Toutes les fonctions significativement critiques identifiées dans le domaine Horeca le sont pour des causes qualitatives et en lien avec les conditions de travail.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 29 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaines Horeca – Tourisme et Événementiel)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture	Formation(s) concernée(s)
Chef de cuisine	Aucune	
Chef de partie (chaude, froide, dessert)	Aucune	
Chef de rang	Aucune	
Chef de restauration collective	Aucune	
Garçon/serveuse café/taverne/brasserie	Directe	Serveur

Parmi les cinq fonctions significativement critiques observées en 2017 relevant de ces deux domaines, seule la fonction de Garçon/Serveuse café/taverne/brasserie est directement couverte par une formation.

I. DOMAINE NETTOYAGE

L'offre de formation dans le domaine Nettoyage est limitée à deux produits qualifiants, l'un dispensé à bf.construction (Nettoyeur professionnel en entreprise), l'autre organisé en partenariat ISP (Agent d'entretien en hôpitaux).

Tableau 30 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Nettoyage)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. Présents	Fonction(s) critique(s) 2017
bf.construction	Formation qualifiante	Technicien(ne) de surface/nettoyeur(euse) professionnel en entreprise	34	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Agent d'entretien en hôpitaux	28	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	0
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	0

Les deux produits de formation organisés dans le domaine Nettoyage ne sont en lien avec aucune fonction critique relevée par OBEP.

J. DOMAINE ÉDUCATION, FORMATION ET PÉDAGOGIE

L'offre dans ce domaine en lien avec la fonction d'Instituteur primaire est organisée au moyen du dispositif de FPI en établissement d'enseignement. Un produit de formation (Préparation au brevet de moniteur école de conduite) fait l'objet d'un partenariat ISP.

Tableau 31 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Éducation, Formation et pédagogie)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. Présents	Fonction(s) critique(s) 2017
FPI	FPI	Instituteur - deuxième année	18	Instituteur primaire
FPI	FPI	Instituteur - première année	5	Instituteur primaire
FPI	FPI	Instituteur - troisième année	14	Instituteur primaire
Partenariat ISP	APS	Préparation au brevet de moniteur/trice d'école de conduite	10	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	30
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	30

Sur les 4 produits de formation relevant de ce domaine, 3 concernent la formation des instituteurs (de la 1^{re} à la 3^e année) et sont en lien direct avec la fonction critique Instituteur primaire relevée par l'OBEP.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 32 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Éducation, Formation et pédagogie)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Formateur-instructeur en langues	138	304	25,4%	93	347	22,6%	63	348	36,5%	Oui
Instituteur primaire	189	233	75,7%	292	250	89,7%	408	251	93,9%	Oui
Professeur d'enseignement secondaire (1 ^{er} et 2 ^e degré)	423	290	88,0%	439	330	89,7%	1088	457	94,2%	Oui
Professeur d'enseignement secondaire (2 ^e , 3 ^e et 4 ^e degré)	263	541	86,1%	264	616	83,7%	613	694	92,3%	Oui

Sur base du rapport de l'OBEP, en lien avec ce domaine, 4 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017 et toutes sont significativement critiques et ce de manière structurelle. Notons que la fonction Formateur-instructeur en langues présente un taux de satisfaction des offres très bas (25,4%) pour un nombre d'offres et une réserve de main-d'œuvre conséquents.

La fonction de Formateur-instructeur en langues est significativement critique pour des causes qualitatives. Les autres relatives à l'enseignement le sont pour des causes quantitatives et en lien avec les conditions de travail.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 33 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Éducation, Formation et pédagogie)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture	Formation(s) concernées(s)
Formateur-instructeur en langues	Aucune	
Instituteur primaire	Directe	Instituteur
Professeur d'enseignement secondaire (1 ^{er} et 2 ^e degré)	Aucune	
Professeur d'enseignement secondaire (2 ^e , 3 ^e et 4 ^e degré)	Aucune	

Parmi les 4 fonctions significativement critiques observées en 2017 relevant de ce domaine, seule la fonction d'Instituteur primaire est directement couverte par l'intermédiaire du dispositif de FPI en établissement d'enseignement.

K. DOMAINE SOCIAL, SANTÉ, SPORT ET SOINS DU CORPS

L'offre de formation dans ce domaine est principalement prise en charge par les partenaires ISP et de la Promotion sociale ainsi que par bf.tremplin, notamment pour les formations en sécurité. Notons que les formations d'infirmier(ère) sont réalisées dans le cadre du dispositif de FPI en établissement d'enseignement.

Tableau 34 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Social, Santé, Sport et Soins du Corps)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. Présents	Fonction(s) critique(s) 2017
bf.tremplin	APS	Atelier aide aux personnes	12	
bf.tremplin	APS	Atelier services aux personnes	10	
FPI	FPI	1 ^{re} année infirmier(e) bachelier	21	Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	1 ^{re} année infirmier(e) spécialisation	1	Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	1 ^{re} année infirmier(e) brevetée	22	Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	2 ^e année infirmier(e) bachelier	21	Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	2 ^e année infirmier(e) brevetée	23	Infirmier breveté hospitalier Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	3 ^e année infirmier(e) bachelier	31	Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	3 ^e année infirmier(e) brevetée	18	Infirmier breveté hospitalier Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	4 ^e année infirmier(e) bachelier	1	Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	Année préparatoire infirmier(e)	5	Infirmier breveté hospitalier Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie Infirmier social en santé communautaire
FPI	FPI	Année préparatoire infirmier(e)	5	Infirmier
Partenariat ISP	Formation par le travail	Aide-ménager(ère)	37	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Aide familiale	84	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Aide-ménager(ère)	29	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Animateur en arts du spectacle	30	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Animateur extrascolaire	13	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Animateur multimédia	13	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Animateur socioculturel	66	

Partenariat ISP	Formation qualifiante	Animateur sportif	22	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Assistant en dentisterie	8	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Garde a domicile	15	Puériculteur (diplôme)
Partenariat ISP	APS	Aide à domicile	64	
Partenariat ISP	APS	Surveillant de garderie	12	Puériculteur (diplôme)
Partenariat PS	Formation qualifiante	Aide familiale	55	
Partenariat PS	Formation qualifiante	Aide-soignante	144	Infirmier
Partenariat PS	Formation qualifiante	Assistant en logistique hospitalière	13	Secrétaire médicale
Partenariat PS	Formation qualifiante	Assistant en pharmacie	14	
Partenariat PS	Formation qualifiante	Auxiliaire de l'enfance	63	Puériculteur (diplôme)
Partenariat PS	Formation qualifiante	Éducateur	8	
Partenariat PS	Formation qualifiante	Passerelle CESS pour auxiliaires polyvalent	12	Infirmier

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	362
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	135

Sur 31 produits présents dans ce domaine, 16 sont en lien direct ou indirect avec une ou plusieurs formation(s) dispensée(s) par Bruxelles Formation ou un de ses partenaires.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 35 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Social, Santé, Sport et Soins du Corps)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Coiffeur mixte	115	438	47,8%	90	498	70,0%	68	522	55,9%	Oui
Ergothérapeute	56	64	53,60%	Non critique			61	46	59,00%	Non
Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie	72	9	25,00%	84	5	39,30%	65	13	39,90%	Oui
Infirmier bachelier/gradué spécialisé en pédiatrie	28	19	57,10%	Non critique			24	16	45,80%	Non
Infirmier breveté hospitalier	63	124	54,00%	51	138	58,80%	59	156	59,30%	Oui
Infirmier social en santé communautaire	41	28	56,10%	58	24	62,10%	Non critique			Oui
Logopède	54	85	57,40%	Non critique			Non critique			Non
Puériculteur (diplôme)	513	727	80,90%	557	731	73,80%	500	831	81,20%	Oui
Spécialiste en soins de beauté et du bien-être	109	712	57,8%	Non critique			92	799	58,7%	Oui

Sur base du rapport de l'OBEP, en lien avec ce domaine, 9 fonctions sont identifiées comme critiques en 2017 et 6 d'entre elles sont significativement critiques. Les fonctions d'infirmiers (bachelier ou breveté) et de Coiffeur mixte sont structurellement critiques. Pour les Puériculteurs, de 2015 à 2017, on observe un taux de satisfaction des offres, un nombre d'offres d'emploi et une réserve de main-d'œuvre relativement élevés.

Toutes les fonctions significativement critiques pour ce domaine le sont pour des causes quantitatives et en lien avec les conditions de travail.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 36 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Social, Santé, Sport et Soins du Corps)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture	Formation(s) concernée(s)
Coiffeur mixte	Aucune	
Infirmier bachelier/gradué spécialisé en gériatrie	Indirecte	1er année infirmier(e) spécialisation
Infirmier social en santé communautaire	Indirecte	1er année infirmier(e) spécialisation
Infirmier breveté hospitalier	Directe	1er année infirmier(e) brevetée
	Directe	2ème année infirmier(e) brevetée
	Directe	3ème année infirmier(e) brevetée
Puériculteur (diplôme)	Indirecte	Garde a domicile
	Indirecte	Auxiliaire de l'enfance
	Indirecte	Surveillant de garderie
Spécialiste en soins de beauté et du bien-être	Aucune	

Parmi les 6 fonctions significativement critiques observées en 2017 relevant du domaine Santé/Action sociale, seules les fonctions de Coiffeur mixte et de Spécialiste en soins de beauté et du bien-être ne sont pas couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

L. DOMAINE ENVIRONNEMENT, AGRICULTURE, ANIMAUX, NATURE

L'offre dans ce domaine est exclusivement dispensée dans le cadre des partenariats ISP.

Tableau 37 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Environnement, Agriculture, Animaux, Nature)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. présents	Fonction(s) critique(s) 2017
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Jardinier spécialise en culture maraiche	7	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Jardinier spécialise pose de toitures ve	10	
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Valoriste généraliste	12	

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	0
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	0

Les 3 produits de formation organisés dans ce domaine ne sont en lien avec aucune fonction critique relevée par l'OBEF.

M. DOMAINE ALIMENTATION - MÉTIERS DE BOUCHE ET INDUSTRIES AGROALIMENTAIRES

L'offre dans ce domaine est exclusivement dispensée dans le cadre des partenariats ISP.

Tableau 38 : offre de formation et lien avec les fonctions critiques observées en 2017 (domaine Alimentation - métiers de bouche et Industries agroalimentaires)

Centre ou partenaire	Nature	Intitulé	Stag. Présents	Fonction(s) critique(s) 2017
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Manceuvre boucher	7	Boucher
Partenariat ISP	Formation qualifiante	Opérateur de production en industrie alimentaire	8	Ouvrier de production dans la conservation d'aliments
Partenariat PS	Formation qualifiante	Boulangier-pâtissier	16	Boulangier
				Pâtissier

Total stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) critique(s)	31
Dont stagiaires distincts formés dans une(des) fonction(s) significativement critique(s)	23

Sur les 3 produits présents dans ce domaine, tous sont en lien direct ou indirect avec une fonction critique relevée par OBEF en 2017.

1. Observation des fonctions significativement critiques

Tableau 39 : offres, réserve de main d'œuvre et % de satisfaction des fonctions critiques 2017 (domaine Alimentation - métiers de bouche et Industries agroalimentaires)

Fonction critique 2017 en lien avec le domaine	2017			2016			2015			Fonctions significativement critiques ?
	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	Offres	RMO	% sat	
Boucher	176	161	8,5%	88	174	23,9%	41	169	63,4%	Oui
Boulangier	27	168	29,6%	Non correspondant			Non correspondant			Oui
Ouvrier de production dans la conservation d'aliments	44	276	54,5%	Non critique			Non critique			Non
Pâtissier	27	110	48,1%	Non correspondant			Non correspondant			Oui

Sur base du rapport de l'OBEF, 4 fonctions en lien avec ce domaine sont identifiées comme critiques en 2017. Remarquons qu'Actiris cette année a scindé la fonction Boulangier-Pâtissier en deux métiers distincts, rendant ainsi impossible du point de vue de l'analyse des taux de satisfaction, la comparaison avec les années précédentes. Boucher, Boulangier, Pâtissier, sont également des fonctions significativement critiques (Boucher l'est de manière structurelle). Nous noterons pour la fonction de Boucher un taux de satisfaction des offres d'emploi en très forte baisse malgré un nombre d'offres et une réserve de main-d'œuvre soutenus.

Toutes les fonctions étudiées sont significativement critiques pour des causes qualitatives et en lien avec les conditions de travail.

2. Couverture des fonctions significativement critiques

Tableau 40 : fonctions significativement critiques et couverture BF et partenaires conventionnés (domaine Alimentation - métiers de bouche et Industries agroalimentaires)

Fonctions significativement critiques 2017	Couverture	Formation(s) concernée(s)
Boucher	Indirecte	Manceuvre boucher
Boulangier	Directe	Boulangier-pâtissier
Pâtissier	Directe	Boulangier-pâtissier

Les fonctions significativement critiques Boucher, Boulangier et Pâtissier présentes dans ce domaine sont couvertes par une offre de formation organisée en partenariat ISP et ce de manière directe pour les Boulangier et les Pâtissiers et de façon indirecte pour les Bouchers.

4

CONCLUSION

Synthèse des résultats et perspectives

La question des fonctions critiques et celle de l'adéquation entre les compétences des chercheurs d'emploi (notamment celles acquises en formation) et les besoins du marché de l'emploi s'est encore intensifiée en 2017. Dans un contexte d'emploi globalement plus favorable en Région bruxelloise (le taux de chômage est passé sous le seuil des 17% au dernier trimestre 2017), on observe dans pratiquement tous les secteurs des difficultés à satisfaire quantitativement et qualitativement des postes à pourvoir. Ces inadéquations entre l'offre de travail, la demande de travail et les compétences des chercheurs d'emploi sont pour cette raison portées au rang de priorités politiques et leurs observations sont préconisées afin d'orienter au mieux les stratégies d'emploi et de formation. Pourtant, comme l'ont souligné les précédents rapports sur les fonctions significativement critiques publiés par Bruxelles Formation et comme le précise également chaque année l'OBEF, l'approche de cette question reste difficile, tant du point de vue de sa méthodologie d'analyse que de son interprétation. Les fonctions critiques restent malgré tout une matière importante pour Bruxelles Formation qui, dans son rôle de régisseur de la formation professionnelle, se doit de développer une offre de formation en accroche avec le(s) terrain(s) d'emploi auxquels elle destine ses bénéficiaires.

Nous synthétisons dans les paragraphes qui suivent les observations marquantes de l'analyse 2017 des fonctions significativement critiques et y développons quelques points d'attention pour en clarifier la compréhension.

A. ANALYSE QUANTITATIVE DES FONCTIONS (SIGNIFICATIVEMENT) CRITIQUE EN 2017

En 2017, l'OBEF, sur base d'un traitement statistique de ses bases de données et d'un travail de prospection auprès de ses partenaires, a identifié 100 fonctions critiques. Ce nombre est en constante augmentation depuis 2012. En appliquant une analyse rétrospective de ces fonctions critiques tenant compte à la fois de leur récurrence dans le temps et/ou de leur importance en termes de volume d'offres publiées, nous avons mis en évidence le caractère significativement critique pour 78 d'entre elles dont 73 qui rentrent dans le champ d'action de Bruxelles Formation. La mise en relation avec l'offre de formation permet de déterminer que 60 de ces fonctions (82,2%) sont directement ou indirectement couvertes par une formation dispensée par un centre et/ou un partenaire de Bruxelles Formation. Cette même proportion était de 79% pour l'année 2015 et de 80,3% pour l'année 2016.

En termes de volume de personnes formées, 3.174 stagiaires ont été formés dans l'une des fonctions critiques relevées par l'OBEF. Parmi ceux-ci, l'effectif formé dans une fonction significativement critique est de 2.609. En 2016, ces effectifs étaient de respectivement 2.997 et 2.302 individus. Le tableau qui suit reprend la ventilation par domaine (cadre commun de programmation) de ces volumes.

Tableau 41 : stagiaires distincts formés dans une formation professionnalisante, dans une(des) fonction(s) critique(s), dans une(des) fonction(s) significativement critique(s), en 2017

	Fonctions critiques (stagiaires distincts)	Fonctions significativement critiques (stagiaires distincts)
Alim. - métiers de bouche et Ind. agroalimentaires	31	23
Automobile et Mobilité urbaine	64	0
Commerce	348	341
Construction	271	172
Education, Formation et Pédagogie	30	30
Environnement, Agriculture, Animaux, Nature	0	0
Gestion, Management et Administration	832	698
Habillement et Confection	0	0
Horeca	19	19
Industries technologiques	250	250
Informatique, ICT et Economie numérique	544	518
Nettoyage	0	0
Sécurité et Prévention	232	232
Social, Santé, Sport et Soins du Corps	362	135
Tourisme et Événementiel	0	0
Transport et Logistique	191	191
Total stagiaires distincts	3174	2609

B. APPROCHE QUALITATIVE : LES CAUSES DES FONCTIONS (SIGNIFICATIVEMENT) CRITIQUES

L'analyse de l'OBEF et celle de Bruxelles Formation ont montré que les fonctions (significativement) critiques se retrouvent dans pratiquement tous les domaines professionnels. D'un secteur à l'autre, celles-ci touchent des fonctions plus ou moins qualifiées pour lesquelles les organismes de formation professionnels auront une marge de manœuvre plus ou moins large sur la préparation des chercheurs d'emploi aux exigences du marché de l'emploi.

Pour la quasi-totalité de ces fonctions (significativement) critiques, cette année encore, l'OBEF met en avant la nature qualitative de celles-ci (et donc l'inadéquation entre les compétences des chercheurs d'emploi inscrits dans leurs bases de données et les besoins propres à la fonction à pourvoir). Bien que l'OBEF a sondé ses partenaires, les fédérations patronales et les Centres de Références professionnels, en matière de besoins de qualification, il reste toujours difficile de déterminer précisément ce qui justifie la non-satisfaction des postes. On identifie principalement sur ce point le manque d'expérience professionnelle et la connaissance insuffisante du néerlandais mais les compétences propres à la fonction restent peu commentées. Au cas par cas, il reste donc nécessaire de procéder à des analyses plus profondes et ciblées sur des secteurs particuliers. C'est dans cet objectif que l'OBEF et Bruxelles Formation développent, individuellement ou conjointement, des approches complémentaires. Ainsi, une analyse menée par Bruxelles Formation en

2018 sur la fonction de Mécanicien de maintenance industrielle¹ a par exemple montré, au travers d'entretiens et d'une analyse fine des offres publiées sur les sites d'emploi, que les exigences réelles pour ce métier structurellement critiques étaient à la fois larges et dépendantes des entreprises recruteuses. L'autonomie des candidats, leurs expériences antérieures et leur degré de mobilité semblaient également jouer un rôle aussi important que les compétences propres au métiers. Ces observations contribuent à nuancer le lien qui est établi dans ce rapport entre Formation et fonctions critiques, l'existence d'une offre de formation pour une fonction identifiée comme critique n'étant sans doute pas toujours suffisante pour combler les besoins des recruteurs. En 2017, la spécialisation toujours plus grande des fonctions critiques, observée par exemple dans les domaines du Commerce ou de la Gestion, du Management et de l'Administration, est un autre élément qui incite à repenser encore davantage l'offre de formation et son agencement pour fournir aux chercheurs d'emploi les compétences les plus valorisables sur le marché de l'emploi.

Une partie des fonctions significativement critiques est également de nature quantitative (pas assez de main-d'œuvre qualifiée pour satisfaire le nombre d'offres d'emploi). C'est globalement le cas pour les fonctions de la santé ou de l'enseignement, pour les postes de techniciens et certains métiers de l'électrotechnique, pour les programmeurs, les métiers du Transport et les fonctions de chefs en restauration. On parlera alors de métiers en pénurie. On peut supposer pour celles-ci un déficit d'image (ou une méconnaissance) auprès du public. L'opportunité de développer ou d'intensifier une offre dans ces domaines est légitime mais le risque de rencontrer des problèmes pour alimenter les groupes est grand. Tant sur l'axe emploi que formation, un travail et une étroite collaboration avec les acteurs des secteurs est donc nécessaire pour assurer une communication pertinente sur les métiers et leur valorisation.

En lien aussi avec l'image des métiers, certaines fonctions significativement critiques ont pour cause, selon l'OBEF, des conditions de travail particulières et difficiles. C'est le cas des fonctions de l'enseignement, des représentants commerciaux, des métiers de la vente, de la sécurité et de l'Horeca. Les conditions évoquées sont diverses mais on y trouve les horaires précaires (nuit et week-end), le travail lourd, les problèmes dus au niveau barémique, le travail à temps partiel ou les fonctions présentant un turn-over important en raison de pratiques sectorielles, de la pénibilité du travail ou du manque de perspectives qu'elles offrent. Il est difficile, voire impossible, pour les opérateurs de formation d'interagir sur ces éléments, sauf peut-être en dispensant une information ciblée sur ces conditions de travail lors des séances d'information en lien avec ces formations.

Enfin, pour conclure cette synthèse sur les causes des fonctions critiques, notons que les fonctions critiques, telles qu'elles sont analysées par l'OBEF, n'évoquent pas des causes en lien avec les offres d'emploi publiées. Leur possible mauvais calibrage, la disparité dans les avantages qu'elles offrent (du point de vue du salaire, des bonus, des types de contrat, etc.) ou la mauvaise définition du profil recherché (parfois très qualifié, voire surqualifié), ne sont pas envisagées comme facteurs explicatifs de la non satisfaction des offres d'emploi.

(1) Bruxelles Formation, Dossier d'opportunité – Mécanicien de maintenance industrielle (H/F), Service Études et Statistiques, Bruxelles, 2018 (à paraître).

C. PERSPECTIVES : VERS UNE ANALYSE CONJOINTE EMPLOI-FORMATION DES FONCTIONS CRITIQUES

Comme nous le disions au début de cette conclusion, la question des fonctions critiques et de l'adéquation des formations avec celles-ci est une priorité politique. À Bruxelles, la stratégie 2025 et le Plan Formation 2020 a initié les collaborations et les changements institutionnels qui permettront, à terme, une analyse plus précise des fonctions critiques et une meilleure mobilisation des observations faites dans ce dossier.

- La mise en place de l'Observatoire bruxellois de l'Emploi et de la Formation (OBEF) et l'étroite collaboration entre les services d'études d'Actiris et de Bruxelles Formation qu'elle implique, a permis de fixer la méthodologie d'analyse des parcours post-formations quantifiés au moyen de données administratives. Dans ce cadre, une analyse complémentaire des taux d'emploi des bénéficiaires de formations en lien avec des fonctions (significativement) critiques sera réalisée. Une note conjointe entre les deux organismes sera publiée sur le sujet début 2019. Celle-ci initiera l'actualisation du cadre méthodologique et d'analyse des fonctions critiques pour qu'à terme, la question des pénuries fasse l'objet d'un rapport unifié entre Actiris et Bruxelles Formation. Cette démarche facilitera la lecture des résultats, le développement d'une vision plus prospective et la formulation de recommandations en la matière.
- Du point de vue opérationnel, les présentes analyses sur les fonctions critiques et celles à venir contribueront à la mission de régie de la formation professionnelle confiée à Bruxelles Formation dans le cadre du Plan Formation 2020. Dans ce cadre, elles pourront faire l'objet de traitements spécifiques à des métiers et des secteurs ou centrées sur une offre de formation particulière. Ces approches complémentaires nécessiteront la mobilisation constante des services d'études d'Actiris et de Bruxelles Formation œuvrant conjointement au sein de l'Observatoire bruxellois de l'Emploi et de la Formation.
- La poursuite de la mise en place sur une base sectorielle des Pôles Formation Emploi, impliquant le rassemblement en leur sein de l'ensemble des acteurs concernés (Actiris, Bruxelles Formation, CDR, VDAB Brussel et Fonds sectoriels de Formation), intensifiera encore davantage le dialogue et permettra d'accroître la cohérence entre l'offre de formation des opérateurs et les besoins spécifiques de chacun. Ils permettront en outre de recueillir plus facilement et d'intégrer aux analyses les données qualitatives sur les besoins des secteurs en matière de profils et de compétences professionnels.

Pour conclure ce rapport, nous soulignerons enfin que les fonctions critiques, si leur analyse est importante pour comprendre le marché du travail bruxellois et le besoin de formation qui en découle, restent une approche parmi d'autres. L'OBEF et le service Études et Statistiques de Bruxelles Formation développent nombre d'autres travaux complémentaires au travers de leurs enquêtes, de leurs focus sectoriels et de leurs dossiers d'opportunité. Ils travaillent ainsi à améliorer la quantification des liens formation-emploi, la connaissance des processus d'accès au marché du travail, celle des secteurs professionnels et celle des publics chercheurs d'emplois (dont les chercheurs d'emploi en formation professionnelle).

5

ORIENTATIONS BIBLIOGRAPHIQUES

A. ANALYSES DES FONCTIONS CRITIQUES DANS LES AUTRES RÉGIONS

- FOREM, *Métiers en tension de recrutement en Wallonie. Liste des métiers/fonctions critiques et en pénurie (hors métiers de l'enseignement). Liste 2018*, Charleroi, 2018.
- VDAB, *Knelpuntberoepen Kansenberoepen 2017*, Bruxelles, 2018.

B. ANALYSES DE L'OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI

- Actiris, Observatoire Bruxellois de l'Emploi, *Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles Capitale en 2014*, Bruxelles, 2015.
- Actiris, Observatoire Bruxellois de l'Emploi, *Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles Capitale en 2015*, Bruxelles, 2016.
- Actiris, Observatoire Bruxellois de l'Emploi, *Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles Capitale en 2016*, Bruxelles, 2017.
- Actiris, Observatoire Bruxellois de l'Emploi, *Liste des fonctions critiques en région de Bruxelles Capitale en 2017*, Bruxelles, 2018.

C. AUTRES RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

- J. Malek Mansour, A. Plasman, R. Plasman, *Objectivation des pénuries sur le marché de l'emploi, rapport final*, Bruxelles, Centre de Recherche Appliquée en économie de l'Université libre de Bruxelles et de la Solvay Brussels School of Economics and Management, 2006.
- P. Gravot, *La relation formation-emploi*, Rennes, 2007
- J.J. Paul & J. Rose (dir.), *Les relations formation-emploi en 55 questions*, Paris, 2008.

