

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

Dossier d'opportunité

Export Manager & Import Export Officer (H/F)

Service Études et Statistiques
Septembre 2022

Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation

Secrétariat au 02/371.74.13 ou personnes de contact :

f.romano@bruxellesformation.brussels

e.ugeux@bruxellesformation.brussels

c.remy@bruxellesformation.brussels

Table des matières

I.	Introduction.....	5
A.	Structure du dossier d'opportunité	5
B.	Positionnement des profils	6
1.	Classification.....	6
2.	Description de l'activité de commerce international chez Actiris.....	7
3.	Description des fonctions de commerce international sur le site du SIEP	8
II.	Analyse des données sectorielles.....	12
A.	Balises méthodologiques des données décentralisées de l'ONSS.....	12
1.	Quels sont les travailleurs concernés par les données décentralisées ?	12
2.	Quelles sont les entreprises concernées par les données décentralisées ?.....	12
B.	Données décentralisées mobilisées dans le cadre de ce dossier d'opportunité	13
C.	Analyse des données décentralisées en lien avec les intermédiaires de commerce de gros et le commerce de gros	14
1.	Nombre de postes de travail	14
2.	Nombre d'unités d'établissement.....	18
3.	Taille des unités d'établissement	20
D.	Quelques éléments sur la dynamique du commerce extérieur bruxellois.....	24
E.	Conclusion sur l'analyse des données sectorielle étudiées	25
III.	Analyse des indicateurs métiers.....	26
A.	Délimitation des données	26
B.	Offres d'emploi et réserve de main-d'œuvre chez Actiris	26
C.	Description des chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris	27
D.	Détail sur les offres reçues par Actiris	28
E.	Caractère critique de la fonction	28
F.	Analyse de l'offre de formation et d'enseignement	29
1.	Offre dispensée dans l'enseignement supérieur et de promotion sociale.....	29
2.	Offre des classes moyennes	30
3.	Autres offres (bourses de stage ou offre privée)	30
G.	L'offre à Bruxelles Formation jusqu'en 2018, quels résultats ?.....	30
1.	Transition des sortants de la formation « agent de commerce international »	31
2.	Transition des sortants de la formation « assistant import-export ».....	33
H.	Conclusion sur les données Actiris et l'analyse de l'offre de formation	34
IV.	Les offres d'emploi publiées sur les sites	35

A. Phase de collecte et remarques préliminaires.....	35
B. La fonction d'assistant en import-export	36
1. L'intitulé de la fonction et le métier exercé	36
2. Caractéristiques de l'offre	38
3. Caractéristiques des entreprises.....	40
4. Caractéristiques du profil	41
C. La fonction d'export manager	44
1. Périmètre de la fonction et du métier exercé.....	44
2. Quelques éléments en lien avec le contenu des offres	47
3. Le réseau LinkedIn, une approche complémentaire ?	49
D. Conclusions, en lien avec les formations proposées par BF management.....	51
V. Analyse des entretiens semi-directifs avec les entreprises.....	53
A. Présentation des entreprises et de leur mode de fonctionnement	53
1. Les entreprises interrogées	53
2. Les pratiques de recrutement.....	54
3. Les compétences attendues.....	55
4. Les nouvelles modalités de travail	57
B. Retour d'expérience sur l'accueil d'un stagiaire.....	58
1. La satisfaction des entreprises à propos des stagiaires	58
2. L'encadrement du stagiaire	60
3. Engagement sous contrat de travail après le stage ?	60
4. Reprendre des stagiaires ?	62
C. Conclusion sur les entretiens qualitatifs.....	62
VI. Conclusions générales et mesures préconisées.....	64

I. Introduction

Objectifs et délimitation du dossier d'opportunité

Le dossier d'opportunité a pour objectif d'aider à la prise de décisions concernant l'opportunité de mettre en place une nouvelle formation, de maintenir une formation existante ou de restructurer une offre de formation. Les dossiers d'opportunité alimentent les discussions menées dans le cadre du développement de l'offre de formation, notamment en analysant les indicateurs économiques et le contexte institutionnel du secteur visé par la formation, en étudiant sa place dans l'offre de formation existante et en examinant la plus-value qu'elle offrirait par rapport aux besoins sur le marché de l'emploi bruxellois.

Un dossier d'opportunité concerne un métier ou un groupe de métiers proches inscrits dans un secteur particulier. Il est réalisé à partir d'une demande précise qui est discutée préalablement. Le présent dossier concerne les métiers d'export manager et d'import-export officer. Il s'inscrit dans le cadre d'une réflexion, menée par le centre BF management, de relancer ces deux formations qui ont été arrêtées fin 2019. Il s'agit, dans ce dossier, de fournir des informations chiffrées et qualitatives sur le contexte économique actuel, sur l'état de santé des entreprises et leurs besoins en emploi. C'est également l'occasion de saisir la satisfaction des entreprises qui ont déjà accueilli des stagiaires lors des précédentes formations et de cerner leurs besoins actuels et les évolutions potentielles de ces deux métiers pour ajuster les programmes de formation.

Dans son volet quantitatif, le dossier d'opportunité mobilise des données provenant de diverses sources, tant en matière de formation que d'emploi. Pour cela, Bruxelles Formation s'assure de la collaboration de view.brussels pour le calcul des données économiques sectorielles, celui des taux de sorties positives et les informations relatives aux offres d'emploi publiées chez Actiris.

Enfin, tout au long de ce dossier d'opportunité, nous nous référerons aux deux produits étudiés. Chacun peut faire l'objet de deux appellations différentes : assistant import-export ou import export officer et agent de commerce international ou export manager.

A. Structure du dossier d'opportunité

L'analyse d'opportunité est réalisée à partir d'informations récoltées selon deux approches :

- L'approche quantitative, qui est utilisée pour dresser une image et une analyse du contexte économique dans lequel la fonction prend place et pour approcher les données propres au métier étudié (notamment la réserve de main-d'œuvre inscrite chez Actiris, les offres publiées chez Actiris et leur satisfaction, l'offre de formation existante à Bruxelles et en lien direct ou indirect avec le métier et les indicateurs de transition de la formation vers l'emploi). Ces éléments font l'objet de la deuxième et troisième partie du dossier (indicateurs sectoriels et indicateurs métier). L'analyse des offres d'emploi publiées sur les sites de recrutement fait l'objet de la quatrième partie.

- L'approche qualitative qui est utilisée, ici, pour analyser les attentes et les besoins des entreprises concernées par les métiers étudiés. Les informations sont récoltées sur base d'entretiens semi-directifs individuels qui durent entre une demi-heure et une heure. Des questions sont posées sur la situation actuelle des entreprises, sur la satisfaction des entreprises par rapport aux candidats pris en stage, sur leur perception des métiers étudiés et sur les perspectives d'avenir. L'analyse des entretiens fait l'objet de la cinquième partie de ce dossier.

Les deux approches sont complémentaires et utilisées conjointement pour formuler les propositions qui sont exposées en guise de conclusion du dossier.

B. Positionnement des profils

Ce dossier d'opportunité pose la question du maintien de deux formations existantes, agent de commerce international et assistant import-export. Ces deux produits sont en lien avec les fonctions du commerce international.

Les tableaux qui suivent visent à lister, s'ils existent, les profils (métier, formation et validation des compétences) existants pour les fonctions en lien avec le commerce international. Le dossier d'opportunité s'appuie sur ces profils pour délimiter des données sectorielles (notamment ONSS) et les fonctions à analyser du point de vue des données Actiris.

1. Classification

Les fonctions du commerce international sont globalement incluses dans les catégorisations métiers suivantes :

Classifications	Référence	Dénomination
CITP-08 (ISCO-08)	3322	Représentants et techniciens commerciaux
ROME V3	D1401	Assistanat commercial

Ces profils trouvent une correspondance en Belgique dans les services régionaux de l'emploi. Selon l'opérateur, les fonctions propres aux activités de commerce à l'international sont plus ou moins définies.

Classifications	Référence	Dénomination
Forem	33115	Cadre de gestion administrative des ventes
Actiris	1-31.70	Chargé/Responsable de commerce international (import/export)
VDAB	OP-115	Assistant commercial

À la lecture des recensements ci-dessus, on note que les activités de commerce à l'international, spécifiquement celles d'agent de commerce international et d'assistant import-export telles qu'elles sont dénommées dans les programmes de BF management, ne font pas l'objet de descriptions parfaitement circonscrites, ni dans les catégorisations métier, ni dans les fiches métier disponibles auprès des organismes publics d'emploi. Par ailleurs, aucun référentiels métier ou formation n'existent auprès du Service francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ) ou de Bruxelles Formation.

2. Description de l'activité de commerce international chez Actiris

La description du chargé/responsable de commerce international (import/export), disponible sur le site IMT-B d'Actiris¹, est la plus proche des débouchés attendus à la suite des formations organisées par BF management, plus particulièrement agent de commerce international. Elle en parle en ces termes :

« Vous travaillez dans une entreprise ayant une forte activité internationale. Vous mettez en œuvre la politique commerciale de votre entreprise, dans votre zone géographique et/ou votre gamme de produits. Vous analysez et suivez l'évolution des différents marchés européens et internationaux dont vous avez la responsabilité (évolution économique et politique, prix, concurrence) et vous pouvez mener des études sur de nouveaux marchés porteurs, de nouveaux clients et/ou fournisseurs potentiels. Vous initiez ou suivez les transactions financières internationales. Vous gérez les questions logistiques, juridiques, commerciales et les problèmes de douane liés aux importations et/ou aux exportations (dédouanage, législations et normes qualité et/ou sanitaire). En tant que vendeur, vous êtes chargé du développement du chiffre d'affaires à l'étranger et de la marge à dégager sur l'activité export. En tant qu'acheteur, vous êtes chargé de la négociation des prix et des conditions d'achat. »

Du point de vue des conditions de travail, Actiris mentionne que :

- l'activité implique une collaboration étroite avec les services commerciaux et marketing et les clients et les fournisseurs ;
- les déplacements sont fréquents, notamment à l'étranger ;
- les horaires de travail sont irréguliers et l'activité peut comporter des périodes de travail plus intenses.

Du point de vue des conditions d'accès, Actiris mentionne que :

- la fonction est généralement accessible à l'issue d'un diplôme de master ou de bachelier en sciences commerciales ou économiques ;
- l'anglais est indispensable à la fonction et d'autres langues peuvent être demandées.

Du point de vue des compétences, Actiris les décrit comme suit :

Compétences de base :

- Connaissances et compétences techniques
 - Argumenter de manière claire et convaincante
 - Communiquer oralement avec aisance
 - Connaître et employer les différentes sources de collecte d'information
 - Connaître la terminologie professionnelle
 - Connaître le traitement et l'ajustement des données (banques de données)
 - Connaître les marchés financiers
 - Connaître les procédures et les documents douaniers
 - Connaître les produits ou les services proposés
 - Constituer des dossiers techniques
 - Contrôler les réseaux commerciaux internationaux
 - Effectuer des recherches efficaces sur internet et intranet

¹ <http://imtb.actiris.be/Pages/JobImtDescription.aspx?profession=643>

- Établir un plan de prospection
- Établir un réseau de relations
- Faire une offre de prix, une proposition
- Gérer les problèmes financiers, juridiques, commerciaux et les problèmes de douanes liées aux importations et/ou aux exportations
- Pouvoir utiliser un ordinateur (connaissance pratique courante)
- Rechercher des partenaires commerciaux et les possibilités de financement en matière d'exportations. Analyser les risques, prendre les garanties, surveiller les échéances de paiement (financer les exportations)
- Réaliser une étude de marché
- Compétences génériques
 - Avoir l'esprit d'initiative
 - Avoir l'esprit de décision
 - Être flexible
 - Faire preuve d'intégrité
 - Faire preuve de fiabilité
 - Posséder des talents de négociateur
 - Travailler de manière autonome
 - Travailler en collaboration
- Compétences linguistiques
 - Connaître le français
 - Connaître le néerlandais
 - Maîtriser l'anglais
 - Connaître les langues étrangères

Compétences spécifiques :

- Connaissances et compétences techniques
 - Connaître la gestion des stocks
 - Connaître les règles de droit international
 - Établir des contrats d'achat
 - Établir un contrat de vente
 - Mener un entretien de vente
 - Utiliser les logiciels spécifiques à la gestion des stocks
- Responsabilités
 - Encadrer une équipe

3. Description des fonctions de commerce international sur le site du SIEP

Outre les organismes publics d'emploi, le SIEP (Service d'Information sur les Études et les Professions) a pour mission de mettre à disposition de tout un chacun une information détaillée sur le marché de l'emploi en Belgique et notamment sur les professions, les formations et les études. En matière de commerce international, celui-ci décrit deux fonctions apparentées à l'objet d'étude de ce dossier d'opportunité : le chargé de commerce extérieur et le gestionnaire import-export.

Chargé de commerce extérieur²

La fonction de chargé de commerce extérieur peut être mise en lien avec la formation d'agent de commerce international (ou export manager) dispensée à BF management. Le SIEP la décrit comme suit :

« Le chargé de commerce extérieur travaille dans des entreprises ayant une forte activité internationale. Chargé du développement du chiffre d'affaires à l'étranger et de la marge à dégager sur l'activité export, il peut avoir, selon les cas, une mission à dominante marketing ou vente.

Il mène une veille sur les différents marchés dont il a la responsabilité (évolution des prix et de la concurrence) et, éventuellement, recherche et mène des études sur de nouveaux marchés porteurs.

Toujours dans le domaine du marketing, il est chargé de concevoir et de mettre en œuvre une stratégie marketing à l'exportation (quels produits faut-il exporter ? quels modes de communication choisir ?). Il définit également une stratégie commerciale, développe un réseau d'agents et de distributeurs, et anime la force de vente sur place. Pour les affaires les plus importantes, c'est lui qui mène les négociations. Selon les cas, il peut également s'occuper des commandes de marchandises à l'étranger, de la gestion des inventaires, de l'entreposage et de la distribution, des importations ou de la vente de marchandises à l'étranger et leur expédition par l'intermédiaire des compagnies de transport appropriées et à un prix avantageux. Il peut également prendre en charge les formalités entourant la réception des marchandises (dédouanement, transport local, paiement factures, etc.).

La connaissance des langues n'est pas un atout mais une nécessité : l'anglais est la langue de travail usuelle et doit être parfaitement maîtrisé. Le plus souvent, en fonction des zones de développement export de l'entreprise, une autre langue peut être requise. Dans les entreprises commerciales, le chargé de commerce s'occupe des exportations (contacts clients). Dans des agences publiques, ou autres associations qui touchent à l'international, il s'agit plus d'un travail d'organisation et de mise en relation de sociétés wallonnes et étrangères, débouchant après sur des contrats commerciaux. »

Pour cette fonction, le SIEP décrit les compétences et actions suivantes :

- compétences commerciales et de gestion ;
- solides connaissances en marketing, en techniques de vente, en droit ;
- connaissances linguistiques.

Pour cette fonction, le SIEP décrit les savoir-être suivants :

- sens des responsabilités ;
- sens du contact ;
- esprit d'initiative ;
- tempérament commercial ;
- sens relationnel ;
- ouverture d'esprit pour pouvoir mener des négociations dans un environnement multiculturel.

² <https://metiers.siep.be/metier/charge-commerce-exterieur/>

Du point de vue du cadre professionnel, le SIEP place la demande de cette fonction dans toutes les firmes d'import-export, mais également dans les banques, les assurances, les transporteurs et les institutions publiques.

Gestionnaire import-export³

La fonction de gestionnaire import-export peut être mise en lien avec la formation d'assistant import-export dispensée à BF management. Le SIEP la décrit comme suit :

« Travaillant au sein d'une entreprise ayant une forte activité internationale, le gestionnaire import-export gère les opérations administratives et logistiques des entrées et sorties des marchandises de sa société, depuis la commande jusqu'à la livraison. Il effectue les opérations nécessaires pour que la marchandise commandée puisse parvenir à l'acheteur.

Il lui arrive de sous-traiter le choix des prestataires logistiques, dont le transporteur, auprès des différents affréteurs. Dans un souci d'efficacité, dont de gain de temps, il peut concéder l'organisation opérationnelle du transport et de certaines prestations annexes (douane, frais portuaires, stockage, etc.) à un commissionnaire.

Quel que soit le cas, il doit préparer les documents utiles pour que la marchandise puisse être prise en main par l'entreprise qui conduira l'expédition.

Dans les entreprises souhaitant conserver une plus grande maîtrise de leurs expéditions, ses activités seront beaucoup plus larges. A titre d'exemples, il pourra étudier la route logistique propice à l'expédition, entrer en contact avec les prestataires logistiques ou encore avec des agents dans le pays d'arrivée pour les sélectionner, leur demander d'assurer certaines missions spécifiques comme l'emballage de transport, l'arrimage dans le moyen de transport, etc.

Ce professionnel de l'expédition est l'interface entre les services internes de l'entreprise comme l'achat, la vente, la logistique et les partenaires externes (fournisseurs, clients, grossistes, distributeurs, transporteurs, commissionnaire, etc.). Il coordonne leurs actions et veille à maintenir de bons contacts avec eux pour maintenir une qualité de service. Le cas échéant, il traite les éventuels litiges et contentieux liés aux importations et exportations.

Il doit traiter les flux externes de son entreprise, dans les limites réglementaires, opérationnelles et budgétaires.

Pour éviter tout problème, il doit suivre, voire anticiper, les changements réglementaires, économiques, et parfois géopolitiques qui peuvent avoir un impact sur les expéditions de son entreprise.

Dans une démarche d'amélioration continue, il identifie les éventuels problèmes et propose des solutions afin d'optimiser les flux. »

Pour cette fonction, le SIEP décrit les compétences et actions suivantes :

- posséder de solides connaissances en commerce et gestion des ventes à l'international ;
- maîtriser le droit et la législation en matière de transport, de douanes, etc. ;
- utiliser des logiciels d'exploitation de transport, d'échanges de données, de suivi de la prestation pour le client ;

³ <https://metiers.siep.be/metier/gestionnaire-importexport/>

- maîtriser le droit international dans le domaine du commerce, le règlement du transport, mais aussi en droit fiscal et commercial ;
- parler et écrire plusieurs langues étrangères (anglais, allemand, espagnol, néerlandais) ;
- utiliser les outils informatiques et bureautiques ;
- développer les importations et exportations de son entreprise ;
- assurer la négociation des contrats ;
- formuler des propositions commerciales ;
- coordonner plusieurs équipes internes et des partenaires externes (agents, grossistes, distributeurs...) ;
- fidéliser les clients nationaux et internationaux ;
- rédiger des rapports.

Pour cette fonction, le SIEP décrit les savoir-être suivants :

- sens des responsabilités ;
- tempérament commercial ;
- méthode et rigueur ;
- esprit d'analyse et de synthèse ;
- sens relationnel et de la communication ;
- autonomie ;
- organisation et planification ;
- capacités de persuasion et de négociation ;
- diplomatie ;
- respect de la déontologie propre au secteur ;
- résistance au stress ;
- ouverture d'esprit (environnement multiculturel).

Du point de vue du cadre professionnel, le SIEP place la demande de cette fonction dans les grandes entreprises industrielles et commerciales de tout secteur d'activité (banques, compagnies d'assurances, organisations internationales, institutions publiques, etc.). Il met en évidence le contact permanent de cette fonction avec les directions et les partenaires extérieurs (clients, fournisseurs, représentants en douane, services douaniers, responsables achats et approvisionnement, employés d'entrepôts, etc.). Enfin, il précise que la fonction s'exerce le plus souvent dans un bureau, mais des déplacements à l'étranger peuvent s'envisager pour trouver un partenaire sur place ou pour traiter directement avec un client.

II. Analyse des données sectorielles

État du secteur pouvant être mis en relation avec les activités de commerce de gros (y compris à l'international)

Cette section présente la situation économique du commerce de gros et des activités connexes (y compris à l'international), en Belgique, en Région bruxelloise et dans les deux provinces de Brabant. Cet état est approché à partir du nombre d'entreprises et de l'emploi salarié en lien avec ces activités. Les données utilisées sont celles de l'ONSS (Office national de Sécurité sociale).

Les données ONSS qui suivent concernent l'ensemble des employeurs et des travailleurs assujettis à la sécurité sociale des travailleurs salariés. Elles sont classées selon le lieu de travail et l'activité économique principale définie dans la classification NACE-BEL. Ces données entrent dans le champ de ce que l'ONSS nomme les « données décentralisées », dont la publication trimestrielle fait l'objet d'une méthodologie précise⁴.

A. Balises méthodologiques des données décentralisées de l'ONSS

1. *Quels sont les travailleurs concernés par les données décentralisées ?*

Les données décentralisées établissent trimestriellement un nombre de postes de travail occupés dans des activités économiques données. Les postes de travail sont calculés sur base de l'assujettissement à la sécurité sociale de travailleurs salariés. Celui-ci repose sur la fourniture de prestations en exécution d'un contrat de travail ou de modalités similaires à un contrat de travail. Les données décentralisées, par l'intermédiaire du nombre de postes de travail, permettent donc de se faire une idée du nombre de travailleurs salariés et ce, selon leur statut, leur localisation géographique et l'activité économique de leur employeur déterminée sur base de la classification NACE-BEL. Elles ne concernent pas les travailleurs indépendants sans personnel salarié.

2. *Quelles sont les entreprises concernées par les données décentralisées ?*

Les données décentralisées établissent trimestriellement un nombre d'unités d'établissement actives dans des activités économiques données. L'unité d'établissement est définie comme un lieu, géographiquement identifiable par une adresse, où s'exerce au moins une activité de l'entreprise ou à partir duquel l'activité est exercée. L'activité économique principale de l'unité d'établissement est reprise de la classification NACE-BEL. Elle est établie sur base de l'activité qui contribue le plus à la valeur ajoutée de l'unité⁵. À défaut, d'autres critères de remplacement peuvent être pris en considération pour déterminer l'activité principale (ceux-ci peuvent être basés sur la production, par exemple le chiffre d'affaires, ou les moyens de

⁴ Pour plus de détails sur le calcul et la disponibilité de ces données, voir le site de l'ONSS : <https://www.onss.be/stats/repartition-des-postes-de-travail-par-lieu-de-travail>.

⁵ Pour plus de détails, voir la brochure sur la *Nomenclature des activités économiques NACE-BEL 2008*, disponible sur le site de Statbel : https://statbel.fgov.be/sites/default/files/Over_Statbel_FR/Nomenclaturen/NACE-BEL%202008_FR.pdf

production, par exemple la masse salariale). Les données décentralisées, par l'intermédiaire du nombre d'unités d'établissement, permettent donc de se faire une idée du nombre d'entreprises employant du personnel salarié, selon leur localisation géographique, leur taille (exprimée en nombre de travailleurs) et leur activité économique principale déterminée dans la classification NACE-BEL. Elles ne concernent pas les entrepreneurs sans personnel salarié ou les entreprises étrangères n'ayant aucune unité d'établissement implantée en Belgique.

B. Données décentralisées mobilisées dans le cadre de ce dossier d'opportunité

La classification NACE-BEL ne permet pas de mettre en évidence l'importance relative des activités de commerce menées spécifiquement à l'international. Ces activités doivent être considérées comme faisant partie des actions plus générales liées au commerce de gros. Ces actions sont reprises dans la division NACE-BEL 46 « Commerce de gros à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles » qui comprend le commerce de gros pour compte propre ou pour le compte de tiers (intermédiaires du commerce) et concerne les activités de commerce intérieur ou le commerce de gros international (importation/exportation). Cette division se compose comme suit :

Groupe	Nom
46.1	<p>Intermédiaires du commerce de gros : comprend les activités des commissionnaires, des courtiers en marchandises et de tous les autres intermédiaires du commerce de gros qui agissent au nom et pour le compte de tiers ainsi que les activités des personnes qui mettent en contact des acheteurs et des vendeurs ou qui exécutent des opérations commerciales pour le compte d'un tiers, y compris sur Internet. Le groupe catégorise les intermédiaires de commerce au moyen des produits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 46.11 : matières premières agricoles, animaux vivants, matières premières textiles et produits semi-finis. • 46.12 : combustibles, métaux, minéraux et produits chimiques. • 46.13 : bois et matériaux de construction. • 46.14 : machines, équipements industriels, navires et avions. • 46.15 : meubles, articles de ménage et quincaillerie. • 46.16 : textiles, habillement, fourrures, chaussures et articles en cuir. • 46.17 : denrées, boissons et tabac. • 46.18 : autres produits spécifiques. • 46.19 : produits divers.
46.2 à 46.9	<p>Commerce de gros dans les produits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 46.2 : Produits agricoles bruts et animaux vivants. • 46.3 : Produits alimentaires, boissons et tabac. • 46.4 : Autres biens domestiques. • 46.5 : Équipements de l'information et de la communication. • 46.6 : Équipements industriels. • 46.7 : Autres commerces de gros spécialisés. • 46.9 : Commerce de gros non spécialisé.

C. Analyse des données décentralisées en lien avec les intermédiaires de commerce de gros et le commerce de gros

Les chiffres analysés ci-dessous reprennent l'évolution de 2009 à 2020 des intermédiaires de commerce de gros et du commerce de gros, dans leur ensemble. Ils sont présentés de manière distinctes pour la Région bruxelloise, le Brabant flamand, le Brabant wallon et la Belgique.

1. Nombre de postes de travail

Intermédiaire de commerce de gros (groupe NACE-BEL 46.1)												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Région Bruxelloise	676	609	740	579	538	532	504	516	530	482	392	380
Brabant flamand	699	721	716	713	783	789	784	877	812	780	736	732
Brabant Wallon	148	143	167	189	221	342	384	239	268	270	202	196
Belgique	3 519	3 561	3 693	3 545	3 602	3 682	3 649	3 833	3 795	3 811	3 572	3 493
Commerce de gros (groupes NACE-BEL 46.2 à 46.9)												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Région Bruxelloise	27 757	27 162	26 525	25 506	24 541	22 665	22 004	21 009	20 360	20 134	19 993	19 522
Brabant flamand	33 076	32 646	33 939	34 790	34 424	33 703	33 404	34 378	34 132	34 790	35 030	34 124
Brabant Wallon	7 727	7 811	7 527	7 442	6 919	7 167	7 122	6 907	6 717	6 758	6 545	6 319
Belgique	183 281	183 618	185 603	185 550	181 986	181 687	180 293	181 272	182 141	184 444	184 619	182 539

Tableau 1 : nombre de postes de travail selon les zones géographiques étudiées - intermédiaire de commerce et commerce de gros – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

En ce qui concerne les entreprises actives dans une activité d'intermédiaire de commerce, 3.493 travailleurs y étaient actifs en Belgique en 2020, dont notamment 380 en Région bruxelloise, 732 en Brabant flamand et 196 en Brabant wallon. Ces trois dernières zones géographiques, qui constituent la zone métropolitaine bruxelloise, rassemblent donc 1.308 travailleurs, soit 37,4% des salariés identifiés en Belgique dans cette activité.

Si le nombre de travailleurs actifs dans une entreprise d'intermédiaire de commerce est stable à l'échelle nationale, il est en diminution quasi constante à Bruxelles depuis 2009, passant de 676 cette année-là à 380 en 2020 (moins 43,8%). À l'inverse, les provinces de Brabant flamand et de Brabant wallon affichent elles une progression de respectivement 4,7% et 32,4%. Cette progression n'est toutefois pas linéaire sur les 11 années étudiées. Cette situation est illustrée par le graphique ci-dessous.

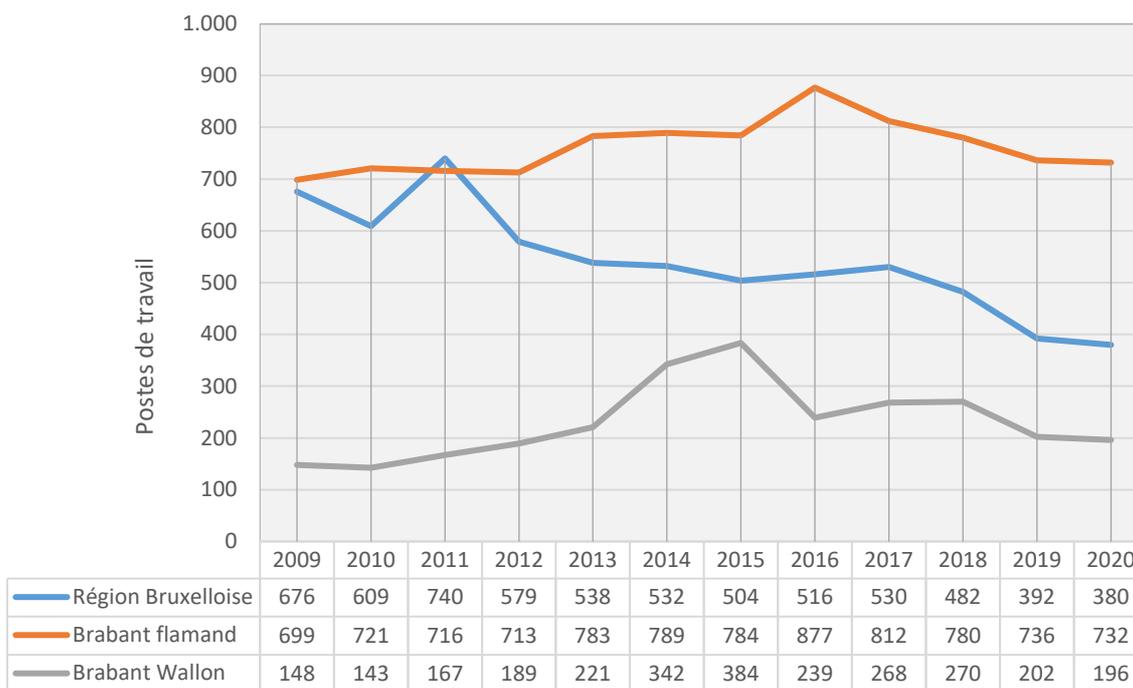


Figure 1 : nombre de postes de travail selon les zones géographiques étudiées - intermédiaire de commerce – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

En ce qui concerne les entreprises actives dans une activité de commerce de gros, elles comptaient 182.539 travailleurs en Belgique en 2020, dont notamment 19.522 en Région bruxelloise, 34.124 en Brabant flamand et 6.319 en Brabant wallon. La zone métropolitaine bruxelloise, rassemble donc 59.965 travailleurs, soit 32,9% des salariés identifiés en Belgique dans cette activité.

Comme pour les intermédiaires de commerce, le nombre de travailleurs actifs dans une entreprise de commerce de gros est stable à l'échelle nationale. Par contre, il est en diminution quasi constante à Bruxelles depuis 2009, passant de 27.757 cette année-là à 19.522 en 2020 (moins 29,7%). En ce qui concerne les provinces de Brabant, une tendance à la diminution est également observable en Brabant wallon et seul le Brabant flamand affiche une progression de 3,2% entre 2009 et 2020, avec néanmoins une baisse de près de 1.000 salariés en 2020. Cette situation est illustrée sur le graphique ci-dessous.

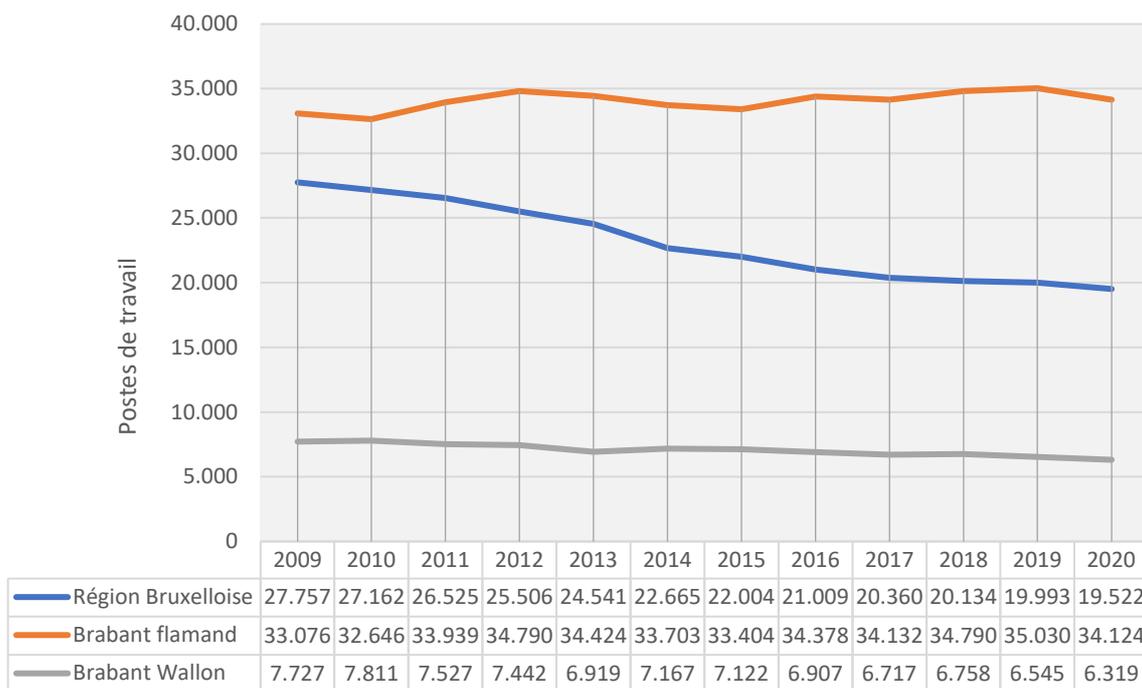


Figure 2 : nombre de postes de travail selon les zones géographiques étudiées - commerce de gros – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

Il faut rappeler que les travailleurs comptabilisés dans les données décentralisées de l'ONSS, bien qu'ils soient tous salariés d'entreprises actives dans une activité donnée (en l'occurrence ici l'activité d'intermédiaire de commerce et celle de commerce de gros), n'exercent pas nécessairement une fonction correspondant à celles qui font l'objet de ce dossier d'opportunité. Dans ce domaine, nous pouvons par exemple supposer qu'une part de l'emploi est également à mettre en lien avec la logistique, la manutention ou le conditionnement de marchandises. Pour préciser un peu plus les choses, nous pouvons décomposer les effectifs selon le statut des travailleurs (employé ou ouvrier). Bien que cette décomposition rapproche des fonctions étudiées, elle ne débouche pas non plus sur une stricte correspondance avec celles-ci. Cette ventilation est présentée pour la région bruxelloise dans les graphiques qui suivent.

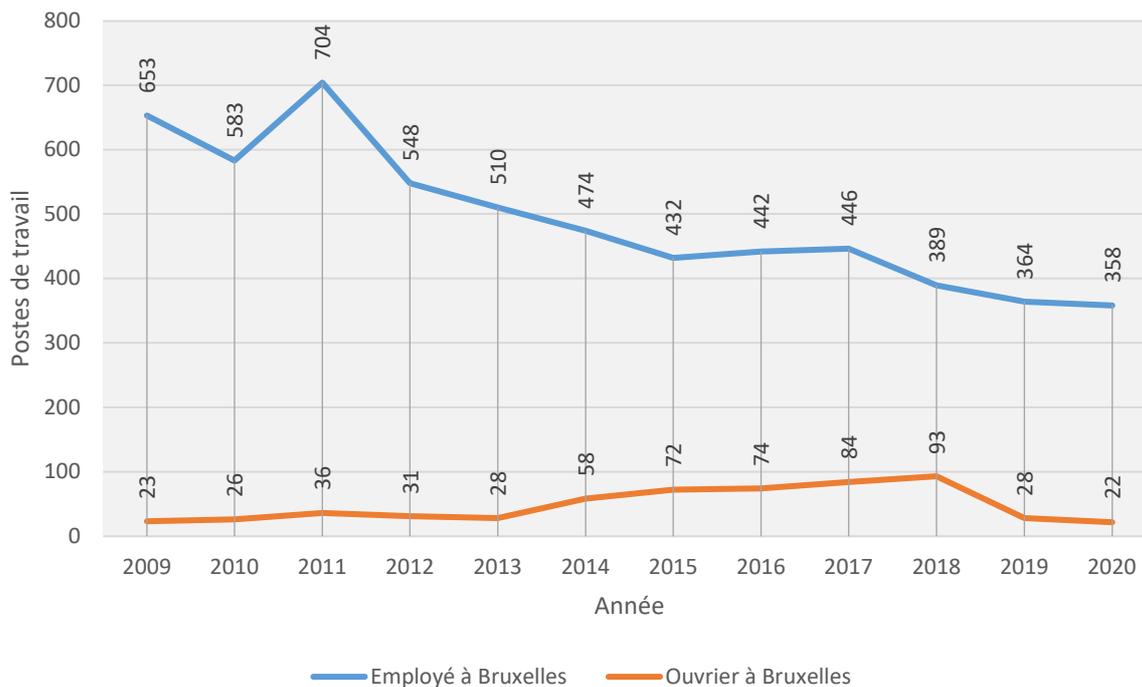


Figure 4 : nombre de postes de travail selon le statut à Bruxelles - intermédiaire de commerce – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

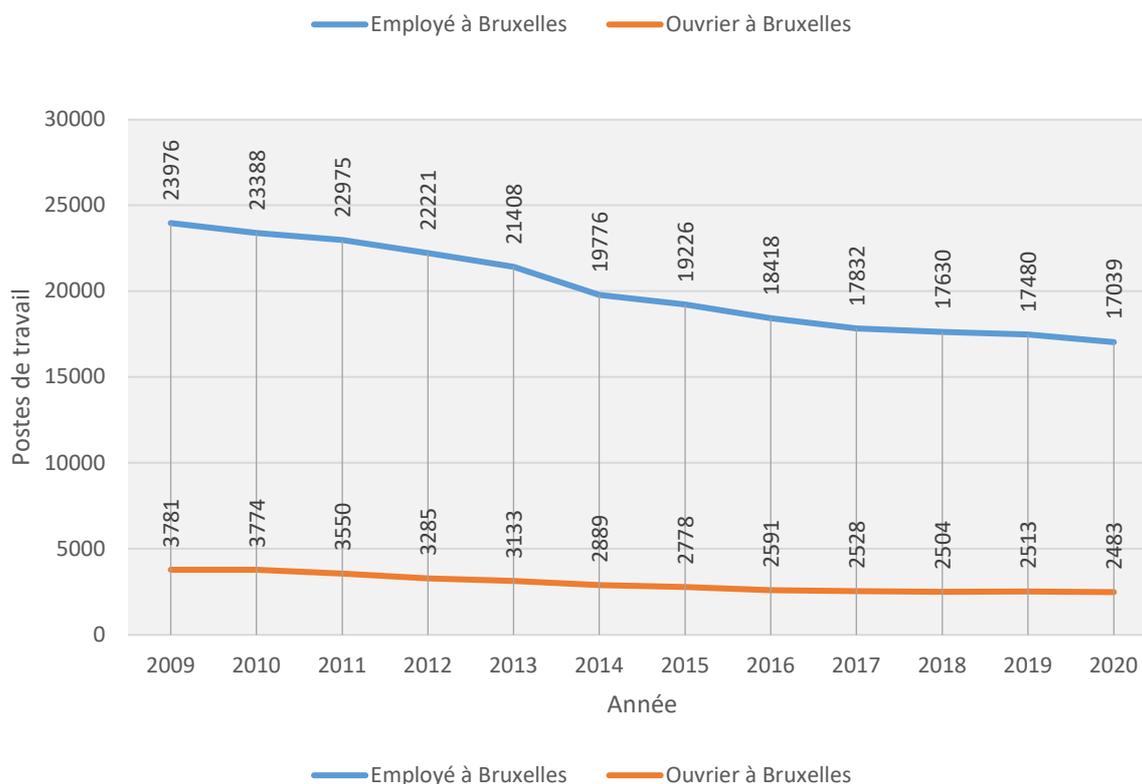


Figure 3 : nombre de postes de travail selon le statut à Bruxelles – commerce de gros – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

L'emploi bruxellois dans les entreprises d'intermédiaire de commerce et de commerce de gros est majoritairement composé de postes d'employés. En 2020, il concernait 358 occupations

pour les intermédiaires de commerce (soit 94,2% de l'ensemble des postes de travail) et 17.039 occupations pour le commerce de gros (soit 87,3% de l'ensemble des postes de travail).

2. Nombre d'unités d'établissement

Intermédiaire de commerce de gros (groupe NACE-BEL 46.1)												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Région Bruxelloise	155	154	175	167	161	140	144	152	140	135	126	121
Brabant flamand	103	104	105	99	95	81	82	93	88	85	83	84
Brabant Wallon	41	37	39	41	49	47	54	54	58	57	50	55
Belgique	821	831	869	845	831	836	836	887	890	881	854	828
Commerce de gros (groupes NACE-BEL 46.2 à 46.9)												
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Région Bruxelloise	2 448	2 404	2 399	2 407	2 397	2 068	1 948	1 937	1 885	1 850	1 826	1 743
Brabant flamand	2 215	2 155	2 121	2 105	2 114	1 924	1 921	1 894	1 883	1 874	1 847	1 837
Brabant Wallon	735	726	722	693	654	619	623	629	637	626	622	626
Belgique	19 168	18 982	18 812	18 625	18 576	18 798	18 480	18 553	18 634	18 524	18 340	18 048

Tableau 2 : nombre d'unités d'établissement selon les zones géographiques étudiées - intermédiaire de commerce et commerce de gros – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

En ce qui concerne les entreprises actives dans une activité d'intermédiaire de commerce, on comptait 828 unités d'établissement en 2020, dont notamment 121 en Région bruxelloise, 84 en Brabant flamand et 55 en Brabant wallon. Ces trois dernières zones géographiques, qui constituent la zone métropolitaine bruxelloise, rassemblent donc 260 unités d'établissement, soit 31,4% des entreprises identifiées en Belgique dans cette activité.

Si le nombre d'unités d'établissement actives dans une activité d'intermédiaire de commerce est stable à l'échelle nationale, il est en diminution quasi constante à Bruxelles depuis 2009, passant de 155 cette année-là à 121 en 2020 (moins 21,9%). La province du Brabant flamand suit la même tendance, de manière moins marquée toutefois. A l'inverse, le Brabant wallon affiche une évolution positive en ce qui concerne les entreprises d'intermédiaire de commerce avec une progression de 14 unités entre 2009 et 2020. Cette progression n'est cependant pas linéaire sur les 11 années étudiées. Ces observations sont illustrées dans le graphique ci-dessous.

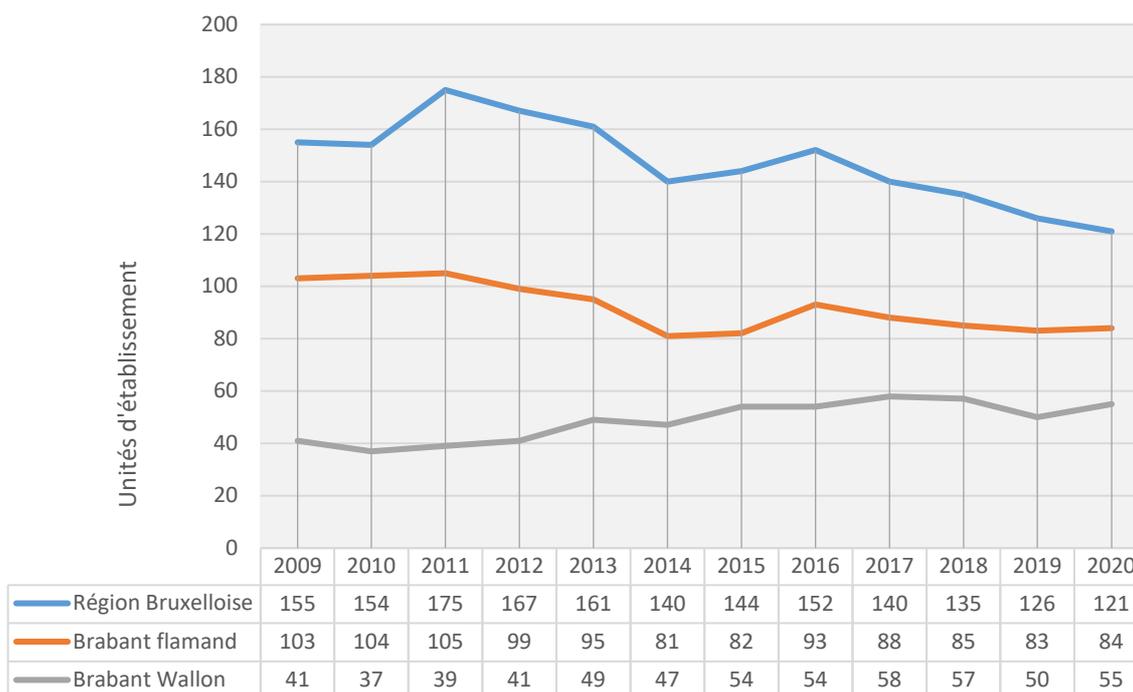


Figure 5 : nombre d'unités d'établissement selon les zones géographiques étudiées - intermédiaire de commerce – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

En ce qui concerne les entreprises actives dans une activité de commerce de gros, on comptait 18.048 unités d'établissement en 2020, dont notamment 1.743 en Région bruxelloise, 1.837 en Brabant flamand et 626 en Brabant wallon. La zone métropolitaine bruxelloise rassemble donc 4.206 unités d'établissement, soit 23,3% des entreprises identifiées en Belgique dans cette activité.

Entre 2009 et 2020, le nombre d'unités d'établissement actives dans une activité de commerce de gros est en diminution à l'échelle nationale, passant de 19.168 unités en 2009 à 18.048 en 2020 (soit une diminution de 5,8%). Comme pour l'activité d'intermédiaire de commerce, la tendance est similaire et même accentuée en 2013 et 2014 pour Bruxelles et le Brabant Flamand tandis que le Brabant Wallon est nettement moins concerné par cette diminution. Cette situation est illustrée sur le graphique qui suit.

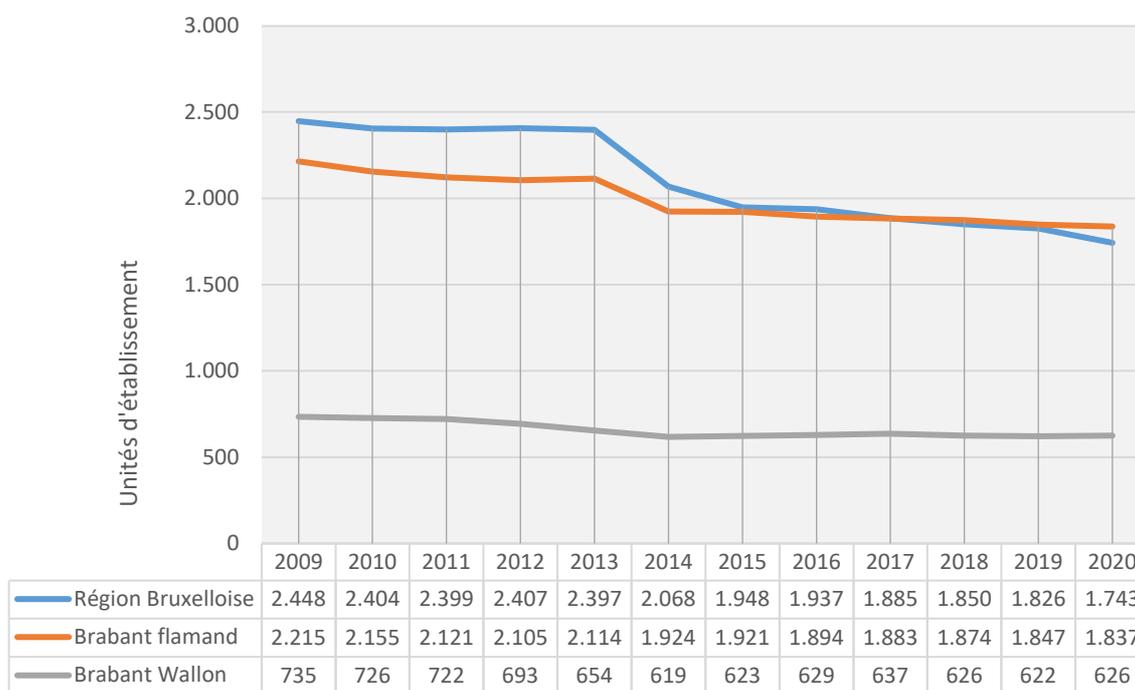


Figure 6 : nombre d'unités d'établissement selon les zones géographiques étudiées - commerce de gros – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

3. Taille des unités d'établissement

Les tableaux qui suivent reprennent les classes d'importance, soit la taille exprimée en nombre de travailleurs, des unités d'établissement comptabilisées dans les données décentralisées pour les activités NACE-BEL et les zones géographiques étudiées.

Intermédiaire de commerce de gros (groupe NACE-BEL 46.1)												
Belgique												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	670	674	704	689	677	674	672	709	710	707	696	674
De 5 à 9 travailleurs	88	99	104	96	94	97	102	112	104	97	86	80
De 10 à 19 travailleurs	40	34	36	38	35	41	40	40	52	50	49	58
De 20 à 49 travailleurs	14	16	18	15	18	18	16	22	19	23	19	11
De 50 à 99 travailleurs	7	6	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2
De 100 à 199 travailleurs	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
De 200 à 499 travailleurs	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Total	821	831	869	845	831	836	836	887	890	881	854	828

Région bruxelloise												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	119	121	138	136	134	114	119	123	115	112	108	106
De 5 à 9 travailleurs	23	21	25	22	17	15	15	20	14	15	12	9
De 10 à 19 travailleurs	10	9	8	6	5	6	7	5	6	4	4	4
De 20 à 49 travailleurs	1	2	2	2	4	4	2	3	4	3	1	1
De 50 à 99 travailleurs	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	155	154	175	167	161	140	144	152	140	135	126	121
Brabant flamand												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	77	78	81	77	69	59	61	70	65	64	65	68
De 5 à 9 travailleurs	14	15	14	11	16	12	12	14	13	11	9	7
De 10 à 19 travailleurs	9	8	7	8	6	6	5	5	6	7	6	6
De 20 à 49 travailleurs	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1
De 50 à 99 travailleurs	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
De 100 à 199 travailleurs	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
De 200 à 499 travailleurs	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	103	104	105	99	95	81	82	93	88	85	83	84
Brabant wallon												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	32	26	26	27	32	30	37	37	43	42	38	44
De 5 à 9 travailleurs	7	8	9	10	12	10	10	12	8	8	6	5
De 10 à 19 travailleurs	1	2	2	2	3	4	4	3	5	4	5	5
De 20 à 49 travailleurs	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1
De 50 à 99 travailleurs	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
De 100 à 199 travailleurs	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Total	41	37	39	41	49	47	54	54	58	57	50	55
Commerce de gros (groupes NACE-BEL 46.2 à 46.9)												
Belgique												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	11 529	11 373	11 179	11 014	11 081	11 271	11 020	11 180	11 202	11 093	10 919	10 697
De 5 à 9 travailleurs	3 488	3 490	3 467	3 490	3 445	3 460	3 391	3 315	3 330	3 275	3 239	3 221
De 10 à 19 travailleurs	2 161	2 141	2 155	2 118	2 107	2 126	2 115	2 098	2 112	2 150	2 160	2 119
De 20 à 49 travailleurs	1 412	1 383	1 425	1 420	1 376	1 368	1 383	1 384	1 401	1 407	1 427	1 420
De 50 à 99 travailleurs	360	374	368	353	341	357	358	354	369	368	372	362
De 100 à 199 travailleurs	158	158	158	166	164	151	152	158	150	161	147	150
De 200 à 499 travailleurs	51	54	51	55	53	55	51	56	63	62	68	70
De 500 à 999 travailleurs	7	7	7	7	7	8	9	7	6	7	7	8
1000 travailleurs et plus	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
Total	19 168	18 982	18 812	18 625	18 576	18 798	18 480	18 553	18 634	18 524	18 340	18 048

Région bruxelloise												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	1 559	1 556	1 560	1 602	1 609	1 325	1 241	1 257	1 222	1 187	1 168	1 109
De 5 à 9 travailleurs	386	378	384	379	375	362	330	312	309	311	301	289
De 10 à 19 travailleurs	227	207	195	184	187	171	174	173	158	163	167	160
De 20 à 49 travailleurs	177	163	168	158	145	138	133	124	126	120	123	116
De 50 à 99 travailleurs	57	59	53	43	43	39	35	34	34	36	35	38
De 100 à 199 travailleurs	24	24	21	23	22	18	20	25	23	21	19	18
De 200 à 499 travailleurs	16	15	16	16	14	13	12	11	12	11	12	12
De 500 à 999 travailleurs	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0
1000 travailleurs et plus	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	2 448	2 404	2 399	2 407	2 397	2 068	1 948	1 937	1 885	1 850	1 826	1 743
Brabant flamand												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	1 158	1 099	1 079	1 055	1 057	898	895	888	880	879	850	850
De 5 à 9 travailleurs	416	428	414	432	437	391	387	383	355	349	346	341
De 10 à 19 travailleurs	277	280	265	264	264	280	284	269	284	267	276	277
De 20 à 49 travailleurs	226	215	233	217	220	216	210	207	219	231	224	218
De 50 à 99 travailleurs	80	74	70	71	71	79	86	81	78	75	80	78
De 100 à 199 travailleurs	41	42	42	45	45	39	37	40	41	48	42	43
De 200 à 499 travailleurs	13	13	14	17	15	16	17	21	22	21	25	26
De 500 à 999 travailleurs	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
1000 travailleurs et plus	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Total	2 215	2 155	2 121	2 105	2 114	1 924	1 921	1 894	1 883	1 874	1 847	1 837
Brabant wallon												
Importance	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 1 à 4 travailleurs	410	396	402	376	358	311	308	322	324	310	309	316
De 5 à 9 travailleurs	149	145	136	132	122	127	128	123	133	127	130	131
De 10 à 19 travailleurs	86	92	93	93	87	88	87	91	88	97	95	94
De 20 à 49 travailleurs	63	63	63	64	63	64	74	71	68	69	67	66
De 50 à 99 travailleurs	16	20	20	19	14	20	19	15	18	16	16	15
De 100 à 199 travailleurs	7	6	6	8	9	8	7	7	6	7	5	4
De 200 à 499 travailleurs	4	4	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Total	735	726	722	693	654	619	623	629	637	626	622	626

Tableau 3 : taille des unités d'établissement selon les zones géographiques étudiées - intermédiaire de commerce et commerce de gros – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

Pour l'année 2020, tant pour la Belgique que pour Bruxelles et les deux provinces de Brabant, plus de 80% des unités d'établissement recensées dans l'**activité d'intermédiaire de commerce** sont de très petite taille (entre 1 et 4 travailleurs).

En ce qui concerne l'activité de commerce de gros, la proportion de très petites entreprises est proche des 60% pour la Belgique et Bruxelles, d'un peu plus de 45% pour le Brabant Flamand et d'environ 50% pour le Brabant Wallon. Notons néanmoins que la Région bruxelloise, en 2020, comptabilise 18 entreprises employant entre 100 et 199 travailleurs et 12 entreprises employant entre 200 et 499 travailleurs. En outre, elle est la seule zone

géographique qui comptabilise sur toute la période étudiée une entreprise employant plus de 1.000 salariés. Si globalement les très petites entreprises sont proportionnellement moins nombreuses en périphérie, Bruxelles maintient sur son territoire celles qui possèdent les plus grandes opportunités en termes d'emploi.

Les graphiques qui suivent illustrent de manière détaillée l'importance des entreprises recensées à Bruxelles dans les deux activités NACE-BEL.

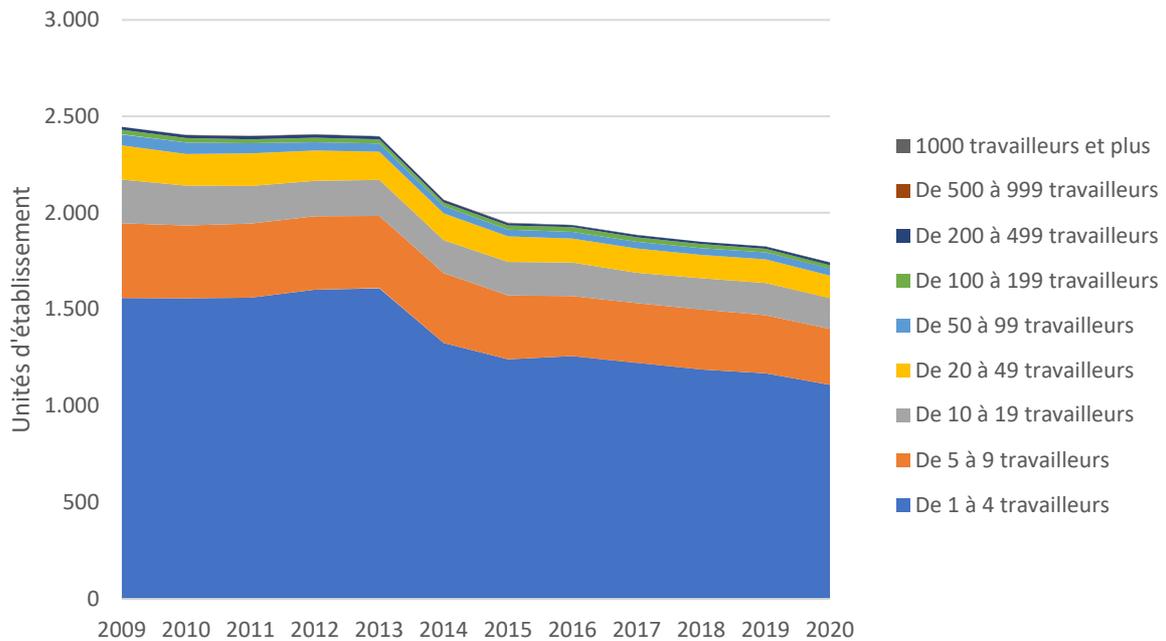


Figure 7 : taille des unités d'établissement à Bruxelles – intermédiaire de commerce – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

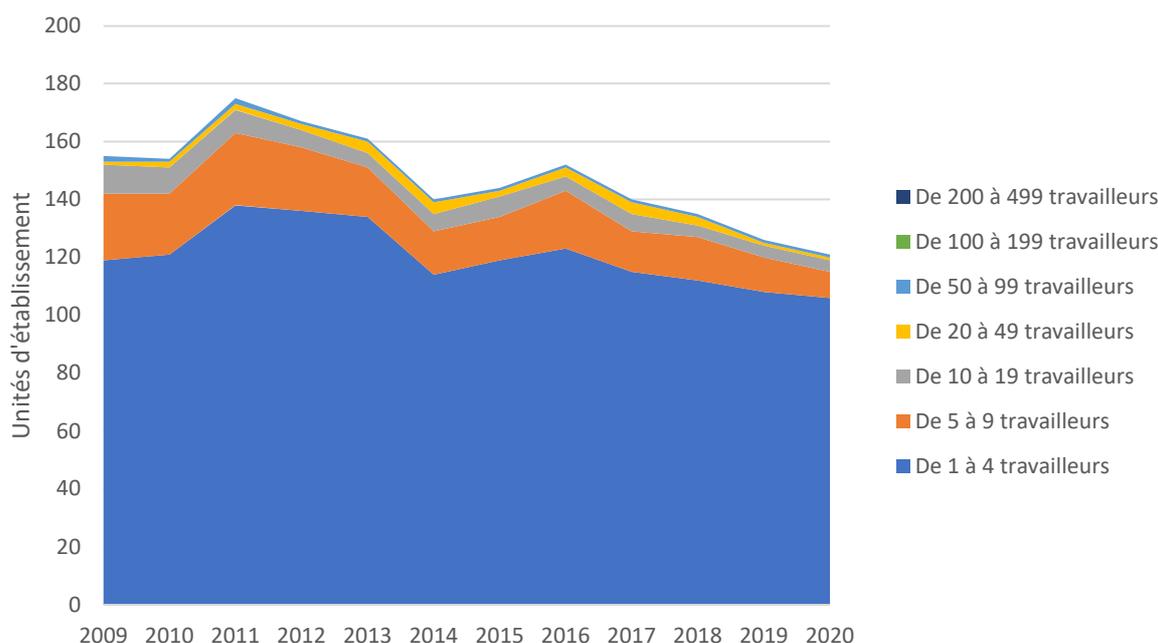


Figure 8 : taille des unités d'établissement à Bruxelles – commerce de gros – 2009-2020 (données ONSS, calculs Bruxelles Formation)

D. Quelques éléments sur la dynamique du commerce extérieur bruxellois

Comme nous l'avons précédemment mentionné, l'approche par les données décentralisées ONSS possède d'importantes limites, tant du point de vue de la délimitation des activités étudiées (le commerce en général) que du caractère statique et descriptif des chiffres exposés. Pour cette raison, nous proposons de compléter l'analyse par quelques chiffres-clés aptes à rendre compte de la dynamique du commerce extérieur bruxellois. Ceux-ci sont issus du *Bilan du commerce extérieur bruxellois au premier semestre 2021* publié par hub.brussels. Ces chiffres sont calculés sur bases des données de la Banque nationale de Belgique.

Au premier semestre 2021, en comparaison avec la situation observée un an auparavant, hub.brussels relève les éléments suivants :

- Les exportations bruxelloises de biens ont augmenté de 28,3%, indiquant une reprise par rapport au premier semestre 2020 qui avait été fortement impacté par le COVID-19. En termes de valeurs, ces exportations au premier semestre 2021 ont représentées 4,3 milliards d'EUR (contre 3,35 milliards un an auparavant).
- Suivant la même tendance, les importations bruxelloises de biens ont augmenté de 23,4%, passant de 6,32 à 7,79 milliards d'EUR.
- Par rapport au niveau national, au premier semestre 2021, les exportations bruxelloises ont représenté 2,74% de l'ensemble des exportations belges de biens (contre 2,61% un an auparavant).
- 81,3% des exportations bruxelloises se font vers un pays européen et ce, à hauteur de 4,3 milliards d'EUR.
- Les exportations vers le continent américain ont augmenté de 38% entre le premier semestre 2020 et le premier semestre 2021. En termes de valeurs, ces exportations au premier semestre 2021 ont représenté 523 millions d'EUR (soit 12,15% du total des

exportations). Les États-Unis sont désormais le troisième client de la région avec 11,24% des exportations à destination de ce pays (483,5 milliards d'EUR).

- Les principaux biens exportés depuis la Région bruxelloise sont le matériel de transport (1.661 millions d'EUR), les produits des industries chimiques (1.346 millions d'EUR), les machines et appareils électriques (312 millions d'EUR), les matières plastiques et les produits de l'industries alimentaire.
- Les principaux biens importés vers la Région bruxelloise sont les machines et appareils électriques (1.991 millions d'EUR), le matériel de transport (1.890 millions d'EUR), les produits des industries chimiques (1.107 millions d'EUR), les produits de l'industrie alimentaire et les matières textiles.

2. Conclusion sur l'analyse des données sectorielle étudiées

Le commerce est une activité structurelle dans l'économie en général et particulièrement à Bruxelles. Si la région est davantage tournée vers les services du commerce de détail, les activités en lien avec le commerce de gros et les intermédiaires de commerce ne sont pas en reste.

Les données décentralisées de l'ONSS mettent en évidence que l'activité se maintient à un niveau important, malgré la diminution du nombre de travailleurs et du nombre d'établissements entre 2009 et 2020. En parallèle, ces mêmes activités se maintiennent, voire progressent dans les deux provinces de Brabant, faisant ainsi de la zone métropolitaine un pôle assurément actif pour les activités de commerce de gros ou d'intermédiaire de commerce.

Sur base des données de l'ONSS, l'activité, et donc l'opportunité d'emplois propre aux transactions internationales, restent difficiles à quantifier, notamment du point de vue des entreprises concernées et des travailleurs qui y sont affectés. Néanmoins, les données de la Banque Nationale de Belgique mettent en évidence la valeur produite par les activités de commerce international à Bruxelles et, plus particulièrement, sa bonne reprise au premier semestre 2021 après les deux premières vagues du COVID-19. Dans ce contexte, on peut actuellement entrevoir un moment idéal pour relancer des produits de formation dans ce domaine.

L'analyse de l'activité économique à elle seule ne permet cependant pas de rendre compte du réel besoin par les entreprises d'une main-d'œuvre et des possibilités d'engagement à l'issue d'un parcours de formation. Par ailleurs, elle ne dit rien des besoins en matière de compétences et d'expérience. La suite de ce dossier d'opportunité tentera de répondre à ces questions sous l'angle quantitatif (par l'intermédiaire de l'analyse des données Actiris et des offres d'emploi publiées sur les sites d'emploi) et qualitatif (au moyen de comptes-rendus des entretiens menés auprès d'employeurs).

III. Analyse des indicateurs métiers

Offres d'emploi et réserve de main-d'œuvre chez Actiris, description des chercheurs d'emploi, caractère critique de la fonction, analyse de l'offre de formation, données administratives sur la transition formation/emploi

Ce chapitre s'attache à décrire les données Actiris aptes à rendre compte de l'offre et de la demande d'emploi en matière de commerce international. Il passe ensuite en revue l'offre d'enseignement et de formation disponible actuellement en Région bruxelloise dans ce domaine. Enfin, les analyses se penchent sur l'offre antérieurement prise en charge par Bruxelles Formation par l'intermédiaire de son centre BF management et sur les résultats qu'on peut aujourd'hui en dégager en termes d'insertion professionnelle.

A. Délimitation des données

Les données recueillies auprès d'Actiris (réserve de main-d'œuvre inscrite, description de celle-ci, offres d'emploi reçues par Actiris et satisfaction de celles-ci) concernent le code professionnel 1-31.70 « responsable de commerce international ».

La description détaillée des offres publiées chez Actiris est quant à elle basée sur la catégorisation COROM, à savoir « chargé de commerce international » (import/export) (catégorisation COROM disponible sur www.imtb.actiris).

B. Offres d'emploi et réserve de main-d'œuvre chez Actiris

Le tableau qui suit présente des données issues des bases de données d'Actiris, notamment :

- La réserve de main-d'œuvre (RMO) : nombre de personnes inscrites dans ce métier dans le courant de l'année écoulée.
- Les offres d'emploi reçues (OE reçues) : nombre d'offres publiées par des employeurs par le biais d'Actiris. Ce nombre ne contient ni les offres Eures, ni celles en intérim, ni celles qui s'inscrivent dans un dispositif d'aide à l'emploi.
- Taux de satisfaction : il représente la proportion des offres clôturées, sachant qu'une offre est considérée comme telle si elle est annulée ou satisfaite.

Les dernières données disponibles pour la réserve de main-d'œuvre inscrite chez Actiris datent de 2020. En ce qui concerne les offres d'emploi reçues, les données sont indisponibles pour l'année 2020.

1-31.70 Responsable de commerce international	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
RMO	285	342	376	428	407	375	387	392	323	269
OE reçues	46	39	13	23	39	50	38	36	45	-
OE satisfaites	14	15	4	6	10	11	13	6	5	-
Taux de satisfaction en %	30,4%	38,5%	30,8%	26,1%	25,6%	22,0%	34,2%	16,7%	11,1%	-

Satisfaction moyenne des offres Actiris		64,0%	65,6%	70,1%	70,3%	62,6%	61,1%	50,4%	40,3%	-
---	--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	---

Tableau 4 : RMO et offres d'emploi reçues et satisfaites chez Actiris - responsable de commerce international (données et calculs view.brussels).

Le nombre de chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris dans le code professionnel 1-31.70 « responsable de commerce international » était en augmentation constante jusque 2014. Il diminue en 2015 et se stabilise jusqu'en 2018. Il est ensuite en diminution en 2019 et en 2020. Malgré ces fluctuations, la réserve de main-d'œuvre se maintient chaque année au-dessus de 250 chercheurs d'emploi.

Le nombre d'offres d'emploi reçues par Actiris dans ce code professionnel est fluctuant. Il est plus faible pour les années 2013 (13 offres) et 2014 (23 offres). Sur la période 2011 à 2019, on calcule une moyenne de 36 offres reçues par an. En ce qui concerne le taux de satisfaction de ces offres, il est compris entre 38,5% observé en 2012 et seulement 11,1% en 2019. Pour ce code professionnel, chaque année, il est inférieur au taux de satisfaction moyen de l'ensemble des offres d'emploi reçues par Actiris.

C. Description des chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris

La description de la réserve de main-d'œuvre inscrite chez Actiris est présentée ci-dessous pour la période étudiée.

1-31.70 Responsable de commerce international	RMO	Genre		Âge			Qualification			
		Hommes	Femmes	- de 25 ans	25 à 49 ans	50 ans et +	Faible	Moyen	Élevé	Étranger
2011	285	60,4%	39,6%	16,8%	74,7%	8,4%	4,6%	13,0%	44,6%	37,9%
2012	342	59,4%	40,6%	16,7%	75,1%	8,2%	3,5%	12,9%	51,2%	32,5%
2013	376	62,0%	38,0%	18,9%	72,6%	8,5%	4,3%	11,7%	51,6%	32,4%
2014	428	62,4%	37,6%	15,2%	74,8%	10,0%	3,3%	11,7%	48,1%	36,9%
2015	407	57,7%	42,3%	10,8%	76,4%	12,8%	3,2%	13,0%	46,2%	37,6%
2016	375	62,1%	37,9%	9,6%	75,7%	14,7%	5,6%	34,7%	25,1%	34,7%
2017	387	61,8%	38,2%	10,6%	72,4%	17,1%	4,1%	14,2%	45,7%	35,9%
2018	392	63,3%	36,7%	11,7%	71,7%	16,6%	4,8%	12,5%	46,4%	36,2%
2019	323	62,5%	37,5%	10,5%	69,7%	19,8%	5,6%	14,6%	44,6%	35,3%
2020	269	60,2%	39,8%	4,1%	70,6%	25,3%	3,3%	13,8%	49,4%	33,5%

Tableau 5 : genre, âge et qualification des chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris - responsable de commerce international (données et calculs view.brussels).

Sur l'ensemble de la période étudiée, la réserve de main d'œuvre inscrite chez Actiris est majoritairement composée d'hommes, autour de 60%. La représentation des jeunes inscrits (moins de 25 ans) est faible et en diminution sur la période étudiée (16,8% en 2011 et seulement 4,1% en 2020). À l'inverse, celle des plus âgés (50 ans et plus) est en augmentation entre 2011 et 2020, passant de 8,4% en 2011 à 25,3% en 2020. De manière générale, les chercheurs d'emploi inscrits dans ce code professionnel ont une qualification élevée (45% d'entre eux). La part des chercheurs d'emploi possédant une qualification à l'étranger est également importante (généralement 33-38%).

D. Détail sur les offres reçues par Actiris

La description qui suit se base sur les métiers agrégés dans la catégorisation « chargé de commerce international ». Les données sont reprises du site www.imtb.actiris (catégorisation COROM). Les regroupements sont différents de ceux d'Actiris présentés en point A et B. De plus, les offres Eures et intérimaires sont intégrées parmi les offres d'emploi. Pour la période allant du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2019, on en dénombre 86.

- **Du point de vue des diplômes initiaux requis**, 56% des offres demandent une qualification initiale élevée (diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire). 42% d'entre elles ne précisent aucune qualification requise. Ces mêmes proportions sont respectivement de 38% et 35% pour l'ensemble des offres publiées par Actiris.
- **Du point de vue de la durée des contrats**, 66% des offres proposent un contrat à durée indéterminée, 12% un contrat à durée déterminée, 8% un contrat de stage et 6% un contrat intérim. Ces mêmes proportions sont respectivement de 50%, 22%, 6% et 6% pour l'ensemble des offres publiées par Actiris. En outre, 13% des offres relevées dans la catégorie « chargé de commerce international » concernent un autre type de contrat. Aucun élément ne permet de préciser davantage la nature de ces offres d'emploi.
- **Du point de vue du temps de travail**, 86% des offres proposent un régime de travail à temps-plein. Cette même proportion est de 79% pour l'ensemble des offres publiées par Actiris.

2. Caractère critique de la fonction

Annuellement, view.brussels relève et qualifie les fonctions critiques en Région bruxelloise. Une fonction est considérée comme telle si :

- 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.

Suivant cette méthodologie, sur la période 2010-2020, la fonction de responsable de commerce international apparaît comme critique en 2015 et se maintient ainsi jusqu'en 2020 (dernière analyse en date). Elle peut de ce fait être qualifiée de fonction critique structurelle

en Région bruxelloise. La cause qualitative explique le caractère critique de la fonction, c'est-à-dire que les compétences des chercheurs d'emploi qui postulent aux postes à pourvoir ne satisfont pas aux besoins des employeurs.

Dans les entretiens menés par view.brussels avec les conseillers emploi chez Actiris et les fédérations patronales, les éléments suivants sont avancés pour expliquer cette pénurie qualitative de main-d'œuvre :

« Ces fonctions de cadres commerciaux font l'objet de tensions qui peuvent être qualifiées de structurelles et dont les causes sont avant tout de nature qualitative. Il faut en particulier insister sur l'importance des connaissances en langues dans les procédures de recrutement et la nécessité d'investir dans des formations appropriées. Les besoins en langues étrangères des entreprises se reflètent dans les profils d'embauche et empêchent dès lors les candidats ne maîtrisant pas au moins la deuxième langue nationale d'accéder à ces emplois.

Le recrutement de profils de cadres commerciaux est en outre soumis à une forte pression concurrentielle qui restreint peu à peu l'accès à la profession aux détenteurs d'un titre de l'enseignement supérieur (...) principalement dans le secteur commercial, et à même de justifier d'une expérience professionnelle appropriée (dans le secteur en question et de préférence avec le produit/service proposé par l'entreprise).

La complexité et le niveau d'exigence requis pour le poste peuvent avoir une incidence sur le délai de recrutement. Les offres d'emploi s'en trouvent dès lors moins facilement satisfaites. »⁶

F. Analyse de l'offre de formation et d'enseignement

Cette partie liste les établissements qui offrent des formations dans le domaine du commerce. On y trouve l'offre dispensée dans l'enseignement supérieur et de promotion sociale, l'offre des classes moyennes, les offres de type bourses de stage ainsi que l'offre de Bruxelles Formation.

1. Offre dispensée dans l'enseignement supérieur et de promotion sociale

Plusieurs écoles proposent un bachelier professionnalisant dans le domaine du commerce, en Région bruxelloise. La Haute École Francisco Ferrer (HEFF) offre la possibilité d'effectuer un bachelier dénommé « Commerce et développement »⁷. Cette filière développe des savoirs et des compétences pratiques en matière de gestion de projets, de planification stratégique et de mécanismes de suivi/évaluation dans les domaines de la coopération au développement, du commerce équitable et du développement durable.

Deux autres établissements ont comme formation un bachelier en commerce extérieur. Il s'agit des établissements d'enseignement pour adulte et de formation continue situés à Anderlecht (EAFC)⁸ et à Uccle⁹. Sur leurs sites Internet, on peut lire que le bachelier en commerce extérieur est un collaborateur commercial actif dans le développement international d'une entreprise, d'un organisme ou d'un service public. Il gère des échanges commerciaux internationaux au

⁶ « Analyse des fonctions critiques en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 », View.brussels, rapport 2021, p 48.

⁷ [Voir sur le site de l'HEFF](#)

⁸ [Voir sur le site de l'EAFC](#)

⁹ [Voir sur le site de l'EAFC](#)

niveau de la stratégie, du financement, du marketing ainsi que des aspects économiques et légaux.

Deux autres établissements offrent la possibilité de réaliser un bachelier en international business. Il s'agit de l'école pratique des Hautes Études Commerciales (EPHEC)¹⁰ et l'enseignement de Promotion et de Formation Continue (EPFC)¹¹. Seul le premier établissement définit cette formation comme une préparation à négocier et défendre les intérêts d'une entreprise dans un cadre multiculturel, à organiser le transport de biens et services par-delà les frontières, à agir dans le respect des réglementations nationales et internationales, à réaliser, analyser et exploiter des études de marché, à maîtriser des éléments financiers et de gestion et à développer des compétences d'analyse et de leadership.

2. Offre des classes moyennes

Un établissement propose une formation chef d'entreprise en tant que conseiller en commerce international. Il s'agit de l'EFP/SFPME¹². La formation apprend à conseiller les sociétés sur les démarches, les assurances, les formalités administratives et douanières qui touchent au transport international de marchandises. L'objectif du conseiller est de vendre le plus possible et à meilleur prix, dans une zone géographique, les produits ou les services de l'entreprise qu'il représente.

3. Autres offres (bourses de stage ou offre privée)

En ce qui concerne les autres types d'offres, l'AWEX¹³, par son programme « Export », propose aux diplômés en commerce international d'effectuer un stage à l'étranger. Elle définit son programme comme une opportunité de se former aux techniques du commerce international et de réaliser une mission commerciale à l'étranger pour une entreprise wallonne active à l'international, voire de décrocher un emploi en fin de stage au sein de cette entreprise.

G. L'offre à Bruxelles Formation jusqu'en 2018, quels résultats ?

Jusqu'en 2018, l'offre de Bruxelles Formation dans le domaine du commerce international a été prise en charge par le centre BF management. Les deux produits en lien avec cette offre étaient « Agent de commerce international » et « Assistant import-export ».

Ces deux formations sont analysées ci-dessous sous l'angle des Indicateurs stratégiques à responsabilité partagée entre Bruxelles Formation et Actiris qui portent sur l'insertion des chercheurs d'emploi ayant bénéficié d'une formation professionnelle. Les indicateurs mobilisés sont les suivants :

- **Taux de sortie positive à l'issue des formations (% sorties positives) :** indique la proportion de sorties définies comme positives (soit une insertion dans l'emploi de minimum un mois, une entrée dans une nouvelle formation ou un démarrage de stage

¹⁰ [Voir sur le site de l'EPHEC](#)

¹¹ [Voir sur le site de l'EPFC](#)

¹² [Voir sur le site de l'EFP/SFPME](#)

¹³ [Voir sur le site Références](#)

en entreprise) à l'issue des formations et sur un horizon de 12 mois, par rapport au nombre total de sorties de formation.

- **Taux de sortie vers l'emploi à l'issue des formations professionnalisantes** : est calculé en rapportant le nombre de stagiaires sortis vers un emploi, quelle qu'en soit sa durée, endéans les 12 mois de la fin de leur formation, au nombre total de stagiaires sortis d'une formation professionnalisante.
- **Délai d'entrée en emploi des sortants à l'issue d'une formation professionnalisante** : donne une information quant au délai d'entrée en emploi des stagiaires sortant d'une formation professionnalisante, en distinguant la proportion de stagiaires qui ont trouvé un emploi dans le premier trimestre qui suit la fin de la formation, dans le deuxième trimestre ou dans le second semestre qui suit la fin de la formation.

Pour plus d'informations sur le calcul de ces indicateurs, nous renvoyons à la publication de 2020 de view.brussels « Indicateurs de transition formation-emploi : méthodologie, balises, analyses », disponible sur le site de Bruxelles Formation¹⁴.

1. Transition des sortants de la formation « agent de commerce international »

Les résultats des indicateurs de transition formation-emploi sont repris par cohorte (de 2013 à 2019), une cohorte étant un ensemble de stagiaires sortis une même année de formation (entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre).

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total période
Identification des sortants de la formation pour le calcul des indicateurs								
Sortants Bruxelles Formation	15	15	15	14	15	15	14	103
Sortants identifiés par Actiris	15	15	15	14	15	15	11	100
% des sortants pris en compte	100	100	100	100	100	100	78,6	97,1
Sorties positives								
Nombre de sorties positives	10	13	11	11	12	10	8	75
% de sorties positives	66,7	86,7	73,3	78,6	80,0	66,7	72,7	75,0

¹⁴<https://www.bruxellesformation.brussels/wp-content/uploads/2020/12/8.%20AA%20201127.08%20-%20Analyse%20des%20indicateurs%20de%20transition%20Formation-Emploi%202020%20-%20Annexe%201.pdf>

Sorties emploi								
Effectif pour les indicateurs d'emploi	15	14	15	14	15	15	11	99
Nombre de sorties emploi total (1 jour)	10	13	11	11	12	11	8	76
% de sorties emploi total	66,7	92,9	73,3	78,6	80,0	73,3	72,7	76,7
Nombre de sortie emploi min 1 mois	9	11	10	10	12	10	6	68
% de sorties emploi min 1 mois	60,0	78,6	66,7	71,4	80,0	66,7	54,5	68,7
Emplois courant premier trimestre	3/9	5/11	4	3	7	5	5	32/68
% emplois courant premier trimestre	33,3	45,5	40,0	30,0	58,3	50,0	83,3	47,1

Tableau 6 : indicateurs stratégiques transition emploi-formation à responsabilité partagée entre Bruxelles Formation et Actiris - cohortes 2013-2019 - agent de commerce international (données Bruxelles Formation et view.brussels, calculs view.brussels).

La formation d'agent de commerce international est présente dans les cohortes à hauteur d'environ 15 stagiaires par an. Cet effectif étant réduit, il convient d'analyser les résultats sur l'ensemble de la période (103 stagiaires). Cette population est très bien couverte par les Indicateurs stratégiques à responsabilité partagée puisque l'on récupère l'information pour 100 de ces stagiaires (97,1%).

- **Le taux de sortie positive sur l'ensemble de la période est de 75%.** Au fil des années, pour le produit sélectionné, le résultat oscille autour des 75% sans tendance particulière.
- **Le taux de sortie vers l'emploi (total) est de 76,7%** sur l'ensemble de la période. Comme pour le taux de sortie positive, le résultat oscille autour des 75% sans tendance particulière pour le produit sélectionné.
- **Le taux de sortie vers l'emploi (de minimum un mois) est de 68,7%** sur l'ensemble de la période. Le résultat pour agent de commerce international oscille autour de 68,7% mais finit franchement en dessous pour la cohorte 2019 (c'est-à-dire les anciens stagiaires étant notamment entrés sur le marché de l'emploi en 2020 et dont l'insertion a été freinée par la crise sanitaire).
- Pour ces trois indicateurs, le résultat de la formation agent de commerce international (sur l'ensemble de la période¹⁵) est supérieur aux taux observés pour l'ensemble de la cohorte (total de l'offre régie par Bruxelles Formation pour les chercheurs d'emploi), et ce, quelle que soit l'année étudiée.
- **Sur l'ensemble de la période, 47,1% des emplois obtenus l'ont été rapidement** (dans les trois mois suivant la fin de formation). Pour information, ce taux n'a cessé d'augmenter pour l'ensemble de la cohorte (total de l'offre régie par Bruxelles Formation) en passant de 43,8% pour la cohorte 2013 à 54,4% avec la cohorte 2019. Le résultat du produit agent de commerce international, dont la tendance est

¹⁵ Pour rappel : car les effectifs annuels sont trop faibles

également à la hausse sur l'ensemble de la période, reste toutefois globalement inférieur au résultat de l'ensemble de la cohorte.

2. Transition des sortants de la formation « assistant import-export »

Les résultats des indicateurs de transition sont repris par cohorte (de 2013 à 2019), une cohorte étant un ensemble de stagiaires sortis une même année de formation (entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre).

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total période
Identification des sortants de la formation pour le calcul des indicateurs								
Sortants Bruxelles Formation	16	15	13	12	15	11	11	93
Sortants identifiés par Actiris	15	15	13	12	15	11	9	90
% des sortants pris en compte	93,8	100	100	100	100	100	81,8	96,8
Sorties positives								
Nombre de sorties positives	9	9	12	4	10	9	7	60
% de sorties positives	60,0	60,0	92,3	33,3	66,7	81,8	77,8	66,7
Sorties emploi								
Effectif pour les indicateurs d'emploi	15	15	13	12	15	11	8	89
Nombre de sorties emploi total (1 jour)	10	10	12	6	10	9	4	61
% de sorties emploi total	66,7	66,7	92,3	50,0	66,7	81,8	50,0	68,5
Nombre de sortie emploi min 1 mois	8	9	12	4	9	8	4	54
% de sorties emploi min 1 mois	53,3	60,0	92,3	33,3	60,0	72,7	50,0	60,7
Emplois courant premier trimestre	4	4	7	0	4	5	1	25
% emplois courant premier trimestre	50,0	44,4	58,3	0,0	44,4	62,5	25,0	46,3

Tableau 7 : indicateurs stratégiques transition emploi-formation à responsabilité partagée entre Bruxelles Formation et Actiris - cohortes 2013-2019 - assistant import-export (données Bruxelles Formation et view.brussels, calculs view.brussels).

La formation Assistant import/export est présente dans la cohorte analysée, et ce entre 11 et 16 stagiaires par an. Cet effectif étant lui aussi réduit, il convient également d'analyser les résultats sur l'ensemble de la période (93 stagiaires). Cette population est très bien couverte par les Indicateurs stratégiques à responsabilité partagée puisque l'on récupère l'information pour 90 de ces stagiaires (96,8%).

- **Le taux de sortie positive sur l'ensemble de la période est de 66,7%.** Il est très instable au fil des cohortes ce qui rend l'identification d'une tendance difficile.
- **Le taux de sortie vers l'emploi (total) est de 68,5%** sur l'ensemble de la période. Ce taux également est très instable sur la période.

- **Le taux de sortie vers l'emploi (de minimum un mois) est de 60,7%** sur l'ensemble de la période. Le résultat pour assistant import/export oscille fortement autour de 60,7%, sans tendance particulière.
- Pour ces trois indicateurs, le résultat de la formation assistant import-export (sur l'ensemble de la période¹⁶) est supérieur aux taux observés pour l'ensemble de la cohorte (total de l'offre régie par Bruxelles Formation pour les chercheurs d'emploi), et ce, quelle que soit l'année étudiée.
- **Sur l'ensemble de la période, 46,3% des emplois obtenus l'ont été rapidement** (dans les trois mois suivant la fin de formation). Comme pour le produit précédent, le résultat du produit assistant import/export reste globalement inférieur au résultat de l'ensemble de la cohorte.

H. Conclusion sur les données Actiris et l'analyse de l'offre de formation

À la lumière des données récoltées, nous pouvons conclure que, tant du point de vue des chercheurs d'emploi inscrits que de celui des offres proposées par les employeurs chez Actiris, il existe pour les fonctions de cadre dans le domaine du commerce international, une offre visible auprès de l'organisme public d'emploi bruxellois.

La fonction de responsable de commerce international est structurellement critique depuis 2015, et ce, pour des raisons qualitatives. L'inadéquation entre les compétences des chercheurs d'emploi et le besoin des entreprises est principalement identifiée du point de vue des connaissances en langues, mais également à des niveaux plus spécifiques comme le type de produits et/ou services dans lesquels les entreprises sont actives. En outre, le caractère concurrentiel du marché de l'emploi en lien avec les fonctions du commerce international induit l'importance du niveau de qualification initiale et/ou de l'expérience acquise et de ses spécificités.

En ce qui concerne l'offre d'enseignement et de formation, elle est principalement identifiée dans l'enseignement supérieur et, dans une moindre mesure, dans la promotion sociale et la formation des classes moyennes. Actuellement, depuis 2018, plus aucune offre n'est proposée dans le domaine du commerce international au niveau de la formation professionnelle. Les données d'insertion calculées sur les sortants des anciennes sessions d'agent de commerce international et d'assistant import-export montrent pourtant des résultats relativement encourageants.

¹⁶ Pour rappel : car les effectifs annuels sont trop faibles

IV. Les offres d'emploi publiées sur les sites

Collecte et analyse

L'analyse des offres publiées sur les sites d'emploi a pour objectif de rendre compte de la demande en lien avec les fonctions d'assistant import-export et d'export manager. Elle consiste en une analyse à la fois textuelle et quantitative des contenus des offres d'emploi correspondantes. Ce travail s'appuie sur une phase de collecte et de sélection des offres à partir de la consultation de divers sites de publication d'offres d'emploi.

Cette analyse est présentée en trois points. La première partie explique la méthodologie utilisée pour collecter et sélectionner les offres en lien avec les deux fonctions du présent DO. La deuxième partie présente les résultats de l'analyse pour la fonction d'assistant import-export et, la troisième partie, ceux pour la fonction d'export manager.

A. Phase de collecte et remarques préliminaires

Cette section aborde la période de collecte, les sites d'offres d'emploi consultés et la méthodologie utilisée dans le cadre de la collecte. Elle donne une information complète et critique sur la manière dont la base de données a été constituée.

- **3 phases de collecte**, avec environ trois semaines d'intervalle entre chacune : 9 février, 28 février, 22-24 mars.
- **La période couverte minimale** va du 9 février au 24 mars. De nombreuses offres toujours en ligne ont été publiées en janvier et début février. La limite choisie est janvier 2022, ce qui signifie qu'aucune des offres retenues n'a été publiée avant ce début d'année.
- La couverture est dite « minimale », car il n'est pas exclu que certaines offres aient pu être publiées puis retirées entre les phases de collecte. Cela dépend de la durée pendant laquelle une offre reste en ligne¹⁷.
- Les sites consultés lors des 3 phases sont : Actiris, le Forem, Références et Option carrière. Pour ces fonctions, Actiris et le Forem centralisent beaucoup d'offres diffusées ailleurs (jobat, références, stepstone). Les agences de recrutement **sont bien actives dans la publication** de telles offres, sans pour autant que l'une ou l'autre ne se démarque. Il n'y a donc pas de veille spécifique qui a été établie pour les sites des entreprises en ressources humaines. Afin d'éviter de collecter plusieurs fois une même offre publiée sur différents sites, la collecte est, autant que possible, remontée jusqu'aux sites « émetteurs ».

¹⁷ Dans le cadre de ce DO, il est difficile de statuer sur l'existence ou non « de trous » (c'est-à-dire de diminution significative du nombre d'offres à des périodes situées entre deux phases de collecte) parmi les dates des offres collectées et retenues. Cette difficulté s'explique par le nombre faible, voire très faible, d'offres retenues pour l'analyse. Nous aurons l'occasion d'y revenir plus tard.

Les recherches ont été effectuées sur base des mots-clés suivants : « export manager », « agent import-export » ainsi que, de façon plus inclusive les mots-clés « export » et « commerce international ». Quand le système de recherche des sites consultés le permettait, ces recherches ont été complétées par des approche plus larges, par domaine (« commerce et support à la vente », « commerce de gros et intermédiaires du commerce »). Les critères géographiques spécifiaient soit la « Région Bruxelles-capitale » et les deux brabants, soit la « Région Bruxelles-Capitale » avec un périmètre de recherche d'un rayon de 50 km.

Dans le cadre de ce dossier d'opportunité, près de 210 offres ont été collectées. Au final, seulement 39 ont été retenues. Parmi ces offres, 30 offres concernent des postes en tant qu'assistant import-export et 9, des postes d'export manager.

Cette différence importante s'explique par le fait que les deux fonctions étudiées sont proches de nombreuses autres fonctions rattachées au secteur de la logistique et du transport ou au secteur de la vente. Les critères de sélection sont présentés pour chaque fonction, en début de partie. Ils ont été établis sur base des descriptifs de fonction et des discussions avec le commanditaire.

Pour chaque fonction, les éléments traités, en lien avec la demande, sont les caractéristiques de l'offre (type de recruteur, localisation, type de contrat), les caractéristiques de l'employeur (domaine et zone d'activité) ainsi que le profil demandé (diplôme, expérience, niveau en langue). A contrario, les conditions de travail, les missions, les tâches ainsi que les compétences liées aux deux fonctions ne font pas l'objet d'une analyse plus approfondie.

B. La fonction d'assistant en import-export

L'analyse porte sur les éléments présentés ci-dessus, soit les caractéristiques de l'offre, les caractéristiques de l'employeur et le profil demandé. Au préalable, les critères de sélection sont explicités. Cette mise en évidence des caractéristiques-clés permet de définir la fonction sur laquelle se base l'analyse.

1. *L'intitulé de la fonction et le métier exercé*

L'assistant import-export réalise des tâches administratives, commerciales et logistiques en lien avec l'international. Ces tâches sont liées aux entrées et aux sorties des marchandises, « de la commande à la livraison ». La séparation peut ne pas toujours être évidente entre les tâches logistiques qui incombent à l'assistant import-export et celles qui concernent certains métiers de la logistique comme le logisticien, l'affréteur, etc. D'autant que, dans certains cas, l'assistant import-export peut aller jusqu'à tracer lui-même la route logistique et établir des contacts avec des prestataires logistiques.

La collecte a été guidée par cette première définition. Au moment de la sélection des offres pour l'analyse, est apparue la nécessité d'affiner cette définition et de systématiser des critères de sélection. Nous retenons ainsi quatre caractéristiques-clés pour la sélection des offres : la dimension internationale, l'importance du produit, le suivi complet et en interne du client :

- **La dimension internationale** : l'activité commerciale est tournée vers l'étranger. Cela doit se retrouver dans l'intitulé de la fonction, la présentation de l'entreprise ou dans

les tâches à réaliser. À l'inverse, les offres émanant d'entreprises dont l'activité se limite au territoire national n'ont pas été reprises.

- **Le rattachement de l'activité à un produit ou à une gamme de produits** : ce qui fait que la marchandise est, au moins, aussi importante que le processus logistique lié à l'exportation. Cela exclue les entreprises logistiques auxquelles on sous-traite la réalisation de l'expédition. Cette exclusion se justifie d'autant plus que, pour ces offres, certaines tâches requièrent des connaissances logistiques plus avancées (marquage, procédure sanitaire, etc.).
- **Le rôle de référent concernant tout ce qui a trait à l'expédition de la marchandise pour le client** : l'assistant ne se cantonne pas à des tâches uniquement logistiques ou administratives et est nécessairement en contact avec son client. De leur côté, les tâches logistiques (et leur description) peuvent être très variables¹⁸. Voici, pour indication, plusieurs descriptions de fonction complètes, relevées dans différentes offres :

Offre n°17 - « Logistics administrator »	Offre n°09 - « Customer Care Specialist »
<p>« <i>In deze functie sta jij samen met je collega's in voor alle verwerking rond nationale en internationale export.</i></p> <p><i>Daarnaast verwerk je ook de bijhorende administratie zoals stockbeheer, rapportage en e-mails »</i></p>	<p>« <i>You will responsible for the ordre handling process from A to Z :</i></p> <p><i>- manage the order book of customers from order placement to fulfillment, including delivery to EC and export destination,</i></p> <p><i>- provide packing lists and coordinate the collection of shipments from our 3rd party warehouse,</i></p>
Offre n°49 - « Employé administratif et commercial »	
<p>« - <i>Encodage des commandes clients, confirmation et suivi de ces commandes, classement et archivage</i></p> <p><i>- analyse des fichiers</i></p> <p><i>- contacts téléphoniques</i></p> <p><i>- notes d'envoi et facturation client</i></p> <p><i>- organisation des transports »</i></p>	<p><i>- analyse the order portfolio to identify supply constraints and expedite supplies ; quote product availability,</i></p> <p><i>- manage service orders covering the return of defective products under warranty,</i></p> <p><i>- resolve payment issues with the Credit & Collection department »</i></p>

Tableau 8 : échantillon de description de fonction et lien avec la logistique, pour la fonction d'assistant import-export

- **Le rôle en soutien de vente** : l'assistant import-export n'a pas la charge de la vente, contrairement au représentant de commerce, qui a pour mission de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise en atteignant ou en dépassant des objectifs préalablement fixés.

Ces critères permettent de considérer comme relevant de la fonction d'assistant import-export des offres aux dénominations très différentes telles que : « collaborateur administratif et logistique », « assistant service commercial », « assistant commercial », « assistant commercial et logistique », « assistant inbound Optimization & Export », « service client », « export customer service representative », « international customer service coordinator »,

¹⁸ C'est assez conforme à ce que relève la fiche métier du SIEP, présentée plus haut.

« junior logistic assistant », « logistics administrator », « management assistant », « responsable vente et logistique », « sales assistant », « secrétaire », « Supply chain », etc.

Autant dire qu'il y a presque autant d'appellations que d'offres sélectionnées. Plus précisément, la plupart des appellations n'apparaissent qu'une fois et le nombre maximum d'occurrences observées pour une même appellation s'élève à 2. On observe ainsi une grande liberté dans la définition de la fonction recherchée. **Les recruteurs semblent préférer, pour dénommer la fonction recherchée, s'appuyer sur leurs besoins spécifiques et sur le fonctionnement interne de leur entreprise** que sur des référents-métier plus harmonisés.

Cette particularité rend la collecte d'offre plus fastidieuse, car il faut allier l'impératif de rapidité de la collecte (pour une couverture optimale) à la nécessaire pertinence du corpus retenu pour l'analyse. C'est cela qui explique, entre autres, la grande différence entre le nombre d'offre collectées et le nombre d'offre retenues. Ainsi, sur un corpus de plus de 200 offres pour les fonctions d'assistant import-export et d'export manager, n'ont été retenues pour l'analyse de la fonction d'assistant que 30 offres.

Le corpus de 30 offres est un nombre assez réduit. Étant donné l'éventail des sites consultés, il inviterait à considérer que la demande en la matière est plutôt modérée, en tout cas via les sites d'offres d'emplois généralistes. Il ne s'agit toutefois que d'une hypothèse qui demande à être confirmée par les données qualitatives et quantitatives du présent dossier d'opportunité. Si le corpus demeure intéressant pour l'analyse, il invite néanmoins à une certaine prudence en matière de généralisation de résultats donnés et ce, même s'ils sont indiqués en pourcentage.

Comme aucune analyse de missions et tâches n'a été demandée, on soulignera simplement ici que les tâches indiquées dans les offres correspondent assez bien aux contenus de la formation proposée par BF management (« suivi d'un client en interne de A à Z, soutien des activités en vente, contacts journaliers avec des clients et des fournisseurs », etc.).

Cependant, pour 5 offres, la dimension « exportation » ne correspond pas à la mission principale demandée, mais se retrouve parmi d'autres tâches attribuées. C'est le cas pour 4 offres davantage en lien avec des tâches plus classiques de secrétariat rattaché à une direction ou à un service (accueil, réception téléphonique, réception des livraisons, etc.) et d'une offre tournée vers la distribution en général et pour laquelle l'international n'est qu'un volet.

2. Caractéristiques de l'offre

Sont traités, dans l'ordre, les résultats suivants : la localisation, le type de recruteur et le type de contrat.

La recherche porte sur la Région bruxelloise et ses environs (critère d'un rayon de 50 km ou introduction des deux provinces de Brabant). Elle permet de reprendre les lieux de travail pour les emplois à pourvoir pour les Bruxellois, dans des distances considérées comme raisonnables.

La plupart des offres recueillies se concentrent sur les deux provinces de Brabant. Ainsi, le Brabant flamand détient la moitié des offres, soit 15 offres sur 30. Le Brabant wallon suit de près son homologue, avec 12 offres, soit 40% des offres analysées. La Région du Bruxelles-Capitale ne compte que 2 offres. Une offre ne mentionne pas le lieu de travail.

Zone géographique	Nombre d'offres	Pourcentage
Région Bruxelles-capitale	2	7%
Brabant flamand	15	50%
Brabant wallon	12	40%
Non-spécifié	1	3%
Total	30	

Tableau 9 : Répartition des offres par zone géographique (calculs Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation)

Les emplois à pourvoir sont assez bien répartis dans la province flamande : 3 offres pour Zaventem, 2 pour Herent et 1 pour les villes de Asse, Diegem, Haacht, Halle, Kortenberg, Leuven, Mechelen, Overijse et Rotselaar (et 1 non-mentionné). Pour le Brabant wallon, les offres se concentrent davantage sur les villes de Nivelles (5 offres) et de Jodoigne (3 offres). D'autres villes sont également présentes, mais comptent moins d'offres : Waterloo (2 offres), Wavre et Grez-Doiceau (chacune 1 offre). Enfin, pour Bruxelles-Capitale, les communes concernées sont Ixelles et Woluwé-Saint-Pierre.

Les agences de recrutement représentent le type de recruteur le plus important. Elles concentrent en effet 23 offres sur les 30, soit 77%. Les employeurs ne prennent en charge le recrutement que pour les 7 offres restantes (23%). Il n'y a aucune offre portée par un service public de recrutement.

Concernant les agences de recrutement, les entreprises les plus sollicitées sont Robert Half (7 offres), Accent et Unique (3 offres) ainsi que Intelect et Profile group (2 offres). D'autres agences de recrutements sont également présentes, chacune pour une offre : Daoust, Job Match, Manpower, Metiselect et Randstat. Seule une offre ne mentionne pas le nom du recruteur. De leur côté, les employeurs ont chacun déposé une seule offre. Il s'agit de Bergerat Monnoyeur, Center de Morette, Eurodye-CTC, Falcon Motors, Neurtek International, Promati et TTS-E. Le secteur d'activité de ces employeurs sera analysé plus bas.

Le tableau ci-dessous indique les différents contrats proposés et leur répartition pour le corpus d'offres étudiées. Il met notamment en évidence l'importance du travail intérimaire, en comparaison avec les contrats fixes. En effet, le **contrat intérimaire est le contrat le plus souvent proposé** parmi les offres recueillies, car il concerne 16 offres sur les 30, soit 53%. Il est ensuite suivi du CDI, 8 offres sur les 30, soit 27% et du CDD, 3 offres sur les 30 (10%). Le type de contrat n'est pas spécifié pour 3 autres offres, 2 émanant d'une agence de recrutement et une, d'un employeur (Bergerat Monnoyeur).

Type de contrat	Nombre d'offres	Pourcentage
Intérimaire	16	53%
CDI	8	27%
CDD	3	10%
Non-spécifié	3	10%
Total	30	

Tableau 10 : Répartition des offres par types de contrat (calculs Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation)

L'importance des contrats intérimaires s'explique par le recours des employeurs aux agences de recrutement. Cependant, le croisement du nombre d'offres émises par des agences de recrutement avec le nombre de contrats intérimaires permet de voir que **les agences de recrutement ne proposent pas systématiquement un contrat de type intérimaire**. De fait, sur

les 23 offres publiées par des agences de recrutement, seules 16 portent sur des contrats de type intérimaire. Les offres restantes proposent CDI (4, parmi les 8 CDI) et un CDD (parmi les 3 CDD). Cela indique que certains employeurs recourent aux agences pour leur expertise en matière de recrutement et non pour bénéficier du contrat de type intérimaire. De leur côté, les 6 employeurs recourent au CDI (4 offres) plutôt qu'au CDD (1 offre).

L'aspect précaire généralement sous-entendu par le contrat intérimaire doit être relativisé dans le cadre des offres analysées. En effet, sur les 16 contrats proposés en intérim, 7 sont explicitement accompagnés des perspectives¹⁹. C'est également le cas de 2 CDD sur les 3. Ainsi, **des perspectives à plus long terme** concernent, 9 offres en plus des 8 CDI. Au total, cela représente 17 offres parmi les 27 spécifiant le type de contrat.

3. *Caractéristiques des entreprises*

Toutes les entreprises retenues ont leur activité commerciale tournée, entièrement ou en partie, vers l'étranger. Cela figure parmi les critères de sélection des offres, présentés plus haut, à savoir : la dimension internationale devant être reprise dans l'intitulé de la fonction, la présentation de l'entreprise ou les tâches à réaliser.

Outre cette caractéristique, les informations sur les entreprises contenues dans les offres sont très variables (type de produit, type d'entreprise, zone de déploiement de l'activité, etc.). De manière générale, il est possible de recueillir des renseignements lorsque l'entreprise est connue en effectuant des recherches complémentaires. À l'inverse, lorsque l'entreprise n'est pas spécifiée, l'analyse se réduit aux données contenues dans les offres. C'est une situation fréquente lorsque l'offre est publiée par une agence de recrutement. Or, dans le cadre du présent dossier d'opportunité, c'est ce type de recruteur qui a émis la majorité des offres. Ainsi, **l'analyse porte sur 1/3 à 2/3 des offres, les autres n'apportant pas ce type d'information.**

Les catégories proposées pour cerner les différents types de produits s'appuient sur les catégories NACE-BEL 46.1 (intermédiaires du commerce de gros) et 46.2 à 46.9 (commerce de gros). Dans le cadre de l'analyse des offres, ces catégories servent uniquement à prendre en compte tous les types de produits existants. Elles ne visent pas à établir de comparaison avec les données NACE-BEL présentées plus haut. Sur base de cette catégorisation, **il est possible de cibler le type de produit concerné par l'activité d'exportation pour 19 offres.** Voici les différents produits concernés :

- Les machines et équipements industriels, pour 5 offres
- Les denrées, boissons et tabac, pour 4 offres
- Les produits chimiques ainsi que les services (support informatique, propriété intellectuelle, etc.), pour 2 offres chacun
- Les autres produits, pour 1 offre chacun : voiture, textile et habillement, ameublement, autre produits domestiques (produits de soin de santé), autres produits spécifiques (produits en lien avec l'élevage), autre commerce de gros spécialisé (pièces techniques)

¹⁹ Parmi ces perspectives, sont reprises les appellations suivantes : en vue de long terme, en vue de CDI, possibilité de CDI par la suite, pourra déboucher sur un contrat fixe, etc.

Cependant, il n'est pas toujours possible de définir le type de produit visé par l'activité d'exportation de l'entreprise. Ainsi, 8 offres sont seulement rattachées à un domaine plus large : « secteur médical » (pour 3 offres), « secteur industriel » (pour 3 offres), « technologie » (1 offre), « construction » (1 offre). Enfin, les 3 dernières offres ne relient même pas l'objet de commerce à un secteur.

Pour 18 offres, il est possible de cerner **l'activité plus spécifique de l'entreprise en lien avec le commerce** d'un ou plusieurs produits. Les 2 offres émises par des entreprises de services sont mises à part. Ainsi, on dénombre 9 offres en lien avec la vente directe de la production de l'entreprise. Cela concerne la plupart des entreprises dans le secteur des machines et des équipements industriels et dans le secteur des produits chimiques. Pour les 7 autres offres, il s'agit d'intermédiaires de commerce, fournissant des biens produits par d'autres entreprises. Les entreprises de denrées, boissons et tabac sont toutes concernées. N'ont pu être rattachées à l'un ou l'autre type d'acteur les mêmes offres précitées (8 rattachées à un domaine plus large et 3 non-mentionnées), ainsi que l'offre dans le secteur du textile.

Enfin, **la zone d'activité** est renseignée uniquement pour 11 offres sur les 30. L'activité d'exportation de 3 recruteurs est exclusivement tournée vers les pays de l'Union européenne (« Europe », « BENELUX et distribution pour des revendeurs en Scandinavie, Pologne, Allemagne, Espagne ») et, pour 3 autres recruteurs, exclusivement hors Union européenne (« hors Europe », « met verschillende overzees regio's »). Les 4 dernières entreprises indiquent des exportations sans distinction entre ces deux zones (« vous serez en contact avec le monde entier ! », « dans plus de 50 pays sur plus de 5 continents », « EC and export destinations »).

L'analyse montre que **les données concernant l'entreprise et son activité d'exportation sont loin d'être systématiquement présentées**. Ce n'est pas seulement dû au type de recrutement puisque certaines offres publiées par les employeurs sont également concernées. Il s'agit d'une information en soi. Une explication possible serait que le type de produit, le type d'acteur ainsi que la zone d'activité n'apparaissent pas comme des données indispensables pour permettre aux candidats potentiellement intéressés de s'y projeter et, par extension, pour exercer le métier. Suivant cette hypothèse, on pourrait retrouver davantage de données pertinentes, et donc complètes, dans le profil.

4. Caractéristiques du profil

Pour effectuer l'analyse des caractéristiques du profil d'assistant import-export, nous regardons dans les offres le diplôme, l'expérience (et l'articulation entre les deux) et les niveaux de connaissance en langues requis.

Le niveau de diplôme le plus fréquemment demandé est le bachelier. Il représente 63% des offres recueillies. Même si, pour certaines de ces offres, un niveau de master est bienvenu, celui-ci n'est jamais indiqué comme un minimum. Le CESS est, quant à lui, rarement suffisant car il n'est repris que dans 3 offres, soit 10% du corpus analysé. Les 8 offres restantes ne font l'objet d'aucune indication concernant le diplôme.

Niveau de diplôme	Nombre d'offres	Pourcentage
Bachelier	19	63%
CESS	3	10%
Non-mentionné	8	27%
Total	30	

Tableau 11 : Répartition des offres par niveau de diplôme (calculs Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation)

Le domaine de diplôme **n'est spécifié que pour 16 offres** car, outre les 8 offres précitées, le niveau de diplôme est la seule information concernant 5 offres requérant le bachelier et 1 offre, le CESS. Le commerce extérieur est le domaine le plus sollicité, sans pour autant être majoritaire, puisqu'il ne renvoie qu'à 5 offres, toutes pour un niveau de bachelier. Dans ce sens, l'administratif remporte presque autant d'intérêt puisqu'il concerne 3 offres pour un niveau de bachelier et 1 pour un niveau de CESS. Les autres domaines sollicités sont le commerce (1 bachelier et 1 CESS), l'économie (2 niveaux bachelier) et la logistique (1 bachelier). Pour les deux dernières offres requérant un niveau de diplôme bachelier, le domaine n'est pas mentionné en tant que tel mais doit être « en lien » avec la fonction.

Les demandes en matière d'expérience concernent 25 offres sur les 30 et sont très variées. La durée d'expérience (minimum) la plus demandée est de 2 ans. Elle concerne 8 offres (27%). Cependant, ce n'est pas l'occurrence la plus observée dans le corpus des offres. En effet, **le plus souvent, l'expérience est requise, sans pour autant être quantifiée**. Elle concerne 9 offres. L'expérience est soit qualifiée sous les termes de « comparable », « première », « similaire » (pour 4 offres), soit réduite à sa simple énonciation (« expérience »), comme observé pour le diplôme.

Durée de l'expérience	Nombre d'offres	Pourcentage
6 mois	1	3%
1 an	3	10%
2 ans	8	27%
3 ans	3	10%
5 ans	1	3%
Durée indéterminé	9	30%
Néant	5	17%
Total	30	

Tableau 12 : Répartition des offres selon la durée d'expérience requise (calculs Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation)

L'expérience la plus souvent sollicitée se rapporte à la fonction visée par l'offre d'emploi. Cela concerne 18 offres parmi les 30, soit 60%, et parmi les 25 offres mentionnant l'expérience, soit 72%. La plupart de ces offres spécifient davantage cette fonction. Ce qui revient le plus souvent est le volet administratif, le service client, le commerce (extérieur) et la logistique. D'autres types d'expériences peuvent également être sollicités, mais de façon moins répandue. C'est le cas de l'expérience en lien avec le secteur (pour 3 offres) et de l'expérience en lien avec le type d'entreprise (PME, pour 2 offres).

À l'expérience centrale s'ajoutent d'autres types d'expériences, secondaires et plutôt orientés sur les connaissances. Cela concerne uniquement 4 offres : « connaissances en commerce international, connaissance de base en comptabilité », « formalités douanières et processus d'exportation », « service client » et « travail collectif ».

Si l'expérience est relevée pour 25 offres sur les 30, elle ne figure pas comme **un prérequis nécessaire mais comme un atout pour seulement 4 offres parmi les 25**. Cela concerne plus précisément 2 offres en lien avec la fonction et 2 offres en lien avec le type de produit/d'entreprise.

Enfin, en plus de l'expérience requise « pour elle-même », l'expérience peut également servir à **contourner l'exigence posée en matière de diplôme**. On l'a vu plus haut, le diplôme est requis pour 22 offres sur les 30. Cependant, il peut être remplacé par une expérience à 5 reprises, soit « équivalente » (pour 3 niveaux bachelier et 1 niveau CESS), soit « pertinente » (pour 1 bachelier). Ainsi, le diplôme n'est « incontournable » que pour 17 offres sur les 30.

Concernant l'articulation entre l'expérience et le diplôme, voici les informations que l'on peut retenir :

- Le diplôme est cité dans 22 offres, et incontournable dans 17 offres. Le diplôme est mis en lien avec un domaine d'étude dans 14 de ces 17 offres. L'expérience est citée dans 25 offres, mais n'est indispensable que pour 21 offres. À une exception près, l'expérience est spécifiée, qualitativement ou quantitativement dans toutes ces offres. **L'expérience est donc plus fréquemment reprise que le diplôme.**
- L'expérience peut se substituer au diplôme (observé pour 5 offres), mais l'inverse n'est pas observé. En outre, l'équivalence entre diplôme et expérience a été observée une seule fois (soit « un diplôme **ou** une expérience »). Le reste du temps, une expérience en « elle-même » est également requise.
- Pour 19 offres sur les 30, le diplôme et l'expérience sont **des conditions cumulées**. Plus précisément, le niveau A1 y est requis à 16 reprises et l'expérience de 2 ans, à 7 reprises.
- Pour 8 offres, c'est soit le diplôme, soit l'expérience qui est demandé. C'est plus fréquemment uniquement une expérience qui est requise, plutôt qu'un diplôme. Cela concerne 6 offres sur les 8, pour des expériences très variables : 2 « atout », 2 « première expérience », « 2 ans » et « 3 ans dans la fonction ». Les 2 dernières offres, considérant uniquement le diplôme, sont liées à des niveaux A1, en commerce extérieur et en économie.
- Enfin, les 2 offres restantes ne requièrent ni diplôme, ni expérience. L'une de ces offres se révèle être exclusivement axée sur les savoirs-être, la seconde ne demande que des « connaissances de base en logistique et en commerce extérieur ».

La formation des nouveaux travailleurs à leur entrée en fonction n'est pas mentionnée dans les offres d'emploi, sauf pour 2 d'entre elles. Ces offres ne requièrent pas de diplôme, mais bien une expérience dans la fonction.

Les langues les plus sollicitées sont, dans l'ordre, l'anglais (pour 25 offres), le français (pour 20 offres) et le néerlandais (pour 17 offres). Les résultats varient selon la langue dans laquelle l'offre a été publiée.

Sur les 15 offres publiées en français, seules 3 n'indiquent pas de connaissances au niveau du français. **Le néerlandais est requis uniquement pour 7 de ces offres**. Pour l'une, il n'est d'ailleurs qu'un atout. Pour les 6 autres, il est mentionné soit une bonne connaissance, soit une maîtrise. **L'anglais est, quant à lui, requis dans 14 des 15 offres** (atout pour 2 offres). Le

niveau va de « bonne connaissance » (4 offres) à « maîtrise » (2 offres), en passant « par très bonne connaissance » (3 offres). Les 2 dernières offres vont même jusqu'à demander un niveau bilingue. La connaissance conjointe des trois langues (ce type de connaissance considérée comme atout mis à part), est demandée pour 4 offres.

Pour les 11 offres rédigées en néerlandais, la connaissance du néerlandais est précisée pour 7 offres (dont un atout). Les niveaux requis sont variables, allant de « bonne connaissance » à « bilingue » (avec le français, pour 2 offres, dont seulement un « atout » pour une des 2 offres). **L'anglais est requis pour 6 offres**, mais à un niveau moindre (maximum « bonne connaissance »). Il est intéressant de relever que les offres publiées en néerlandais (11 offres) ne se recoupent pas avec les offres pour le Brabant flamand (15 offres). En effet, pour ces dernières, seules 9 offres sont en néerlandais, alors que 4 sont en anglais et 2 en français.

Des langues supplémentaires sont mentionnées dans 5 offres. La plupart du temps, elles concernent l'allemand et sont citées à titre d'atout. Seule une offre exige la maîtrise d'une autre langue (la seule d'ailleurs mentionnée pour cette offre). Il s'agit d'une fonction devant faire le lien avec le siège de l'entreprise, situé en Espagne.

C. La fonction d'export manager

La collecte des offres publiées sur les sites de recrutement généralistes pour les offres d'export manager a permis de recueillir 9 offres.

Ce nombre total d'offres collectées est très restreint. Plusieurs hypothèses sont possibles. Outre la possibilité d'une demande faible pour ce type de fonction, il est également possible que le recrutement s'effectue par d'autres canaux, comme par exemple les réseaux sociaux. À ce titre, une exploration complémentaire sur ce type de canal serait une piste intéressante.

Ce faible nombre d'offres a pour conséquence de limiter les possibilités en matière d'analyse, notamment d'un point de vue quantitatif, car l'analyse quantitative est rendue plus sensible à la moindre variation amenée par une seule offre. Cependant, le contenu des offres est assez riche pour un traitement plus qualitatif. On privilégiera donc une approche exploratoire et descriptive à une approche analytique classique. Concrètement, cela signifie qu'il sera possible de proposer des hypothèses de travail, des pistes d'analyse et de questionnements qui nourriront la réflexion, à défaut de pouvoir formuler des constats relatifs aux offres.

Nous proposons d'ouvrir le point par une présentation des critères de sélection, qui permettra de définir la fonction sur laquelle s'appuie l'analyse et les éléments caractéristiques du métier. Nous aborderons ensuite les thématiques suivantes : les fonctions à pourvoir et les missions demandées, la localisation des offres, les employeurs et le type de structure, la manière dont s'opère le recrutement, le type de contrat, les prérequis pour exercer la fonction ainsi que les niveaux de langue requis. Enfin, une mise en perspective de ces premiers résultats et questionnements sera proposée via la mobilisation d'un autre canal de recrutement, à savoir LinkedIn.

1. Périmètre de la fonction et du métier exercé

L'export manager se caractérise par la prospection des marchés étrangers et l'entretien des contacts, tant avec les clients qu'avec les fournisseurs (profil métier, BF management). La mission est à dominante marketing ou commerciale, dans le but de développer le chiffre

d'affaires et la marge à dégager sur l'activité d'export (fiche SIEP). L'export manager effectue la veille des marchés dont il a la responsabilité, conçoit et met en œuvre la stratégie marketing. Dans certains cas, il est à la manœuvre des négociations les plus importantes et de certaines tâches logistiques (gestion des commandes, des inventaires, de l'entreposage, de la distribution, etc.). Il peut travailler dans des entreprises commerciales, dans des agences publiques et dans d'autres associations touchant à l'international. La collecte des offres s'est faite à partir de cette définition.

Cependant, cette définition a dû être affinée pour sélectionner les offres qui composent, in fine, l'analyse. Les caractéristiques-clés retenues sont : la dimension internationale, la mission d'ouverture de marché, l'autonomie et la spécialisation.

- **La dimension internationale :** l'activité commerciale est tournée vers l'étranger. Centrale dans le travail de l'export manager, elle est systématiquement mentionnée dans les offres (tâches à réaliser, descriptif de l'entreprise, etc.). Si la mission rattachée à la fonction se limite au territoire national, l'offre correspondante n'est pas reprise.
- **La mission d'ouverture et de développement de marché :** l'export manager a un rôle de veille, d'analyse et d'étude dans sa fonction. En cela, la mission de l'export manager se distingue de celle du représentant ou du délégué commercial qui travaille à partir d'un portfolio de clients et qui a des objectifs de vente chiffrés, à atteindre et à dépasser. On pourrait ainsi dire que l'export manager ouvre et oriente le développement d'un marché, à un poste stratégique, situé en amont du travail réalisé par les représentants commerciaux. Son expertise se rattache davantage aux domaines du commerce et du marketing, plutôt qu'au produit ou à la gamme de produits à vendre.
- **L'autonomie et la spécialisation :** l'export manager se distingue du manager d'équipe (en charge de la formation des équipes, du coaching, etc.) et du directeur. L'orientation stratégique s'applique à un territoire limité et pas à l'ensemble des ventes et/ou de l'exportation.

Le tableau ci-dessous illustre les caractéristiques-clés qui ont aidé à la sélection des offres retenues pour l'analyse.

<i>Exemple d'offre retenue</i>	<i>Exemples d'offre écartée</i>	
Offre n°30 – « Export Manager »	Offre n°33 – « Export manager français-anglais »	
<p><u>Perspective de développement de l'entreprise :</u> « <i>Leader position over the north of Europe</i> », « <i>today the aims at expanding its activities to the south of Europe</i> »</p> <p><u>Descriptif de la fonction :</u> « <i>the Export Manager (south) Europe will have an essential role within the structure. As the CEO's right hand, you are responsible for :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Leading the further developments of the activities in France, Spain, Italy and Portugal</i> - <i>Managing existing partnerships with direct clients and distributors/assistants, identifying opportunities for Cross/up selling</i> - <i>Generating new business opportunities by negotiating new partnerships, identifying new distributions streams, further developing the existing network of the company through fairs and networking events</i> - <i>Closely collaborating with the CEO for the setting up of a commercial strategy over your area</i> - <i>Collaborating with the sales support & Marketing teams to share marketing insight</i> <p><i>Profil</i></p>	<p>Les tâches allouées sont tournées sur un portfolio déjà existant, au sein d'un marché déjà ouvert :</p> <p>« <i>En collaboration avec les clients existants (...) vous faites progresser le courant d'affaires existant (...), répondre au mieux aux attentes du client tout en prenant en considération les possibilités industrielles, (...) élaboration de votre proposition commerciale et exécution des dossiers en termes d'exportation</i> »</p> <p>On retrouve également des tâches dévolues à la direction vente et marketing, qui concernent l'ensemble des ventes à réaliser (« <i>Vous assurez la coordination en interne du développement et du lancement de nouveaux produits</i> »)</p>	
	Offre n°8 – « Responsable Export Tech & Services »	<p>« <i>Vous êtes le référent pour les entreprises françaises du numérique qui souhaitent développer leur activité en Belgique</i> »</p> <p>Parmi les différentes tâches allouées (expertise, définition des stratégies d'entrée et de développement, définition et réalisation d'événements et gestion de la partie opérationnelle des dossiers commerciaux individuels), il y a du management d'équipe (« <i>En tant que responsable filière, vous gérez une équipe (...) et êtes le garant de la santé financière de la filière</i> »)</p>
	Offre n°16 – « Business Manager »	<p>Les tâches managériales, tant en termes de direction de service et d'équipe sont aussi importantes que l'analyse des marchés et la concrétisation de nouvelles opportunités à l'étranger à l'étranger :</p> <p>« <i>de leiden op je nemen van het sales en operations team</i> », « <i>de klantenportefeuille uitbreiden en het aanspreekpunt zijn voor key accounts</i> »</p>

Tableau 13 : échantillon de description de fonction et délimitation du périmètre, pour la fonction d'export manager

Les 9 offres retenues sur base des caractéristiques-clés dégagées n'ont cependant pas une description identique de la fonction d'export manager. Ces différences se retrouvent dans les dénominations de la fonction, dans les missions et dans leurs modalités de réalisation.

Tout d'abord, on relève une grande diversité des appellations telle que : « account manager (team building et events) », « export manager Europe », « Sales executive », « expert ecommerce Integrated solutions », « assistant de commerce », « représentant technico-commercial », « key account manager », « responsable marketing junior ». En fait, seules deux offres partagent le même intitulé, car elles proviennent du même recruteur. Les recruteurs semblent suivre leur propre logique (fonctionnement interne, mission, etc.) plutôt que de se référer à une dénomination plus institutionnelle.

Ensuite, on remarque quelques variations assez importantes dans les 9 offres recueillies, comme différentes déclinaisons du métier d'export manager. Bien qu'une analyse des tâches et des compétences requises ne soit pas demandée dans le cadre de ce dossier d'opportunité, ces déclinaisons semblent importantes à souligner au vu du nombre restreint d'offres recueillies, notamment pour susciter de nouvelles pistes de réflexion.

De manière générale, les postes portent plus souvent sur **des missions de développement de marché** que d'ouverture « pure ». Ce développement s'opère toujours avec une approche stratégique, alliant analyse des marchés et investigation de terrain. En outre, sur les 9 offres, 3 proposent un **poste dont les tâches sont plus variées que celles de l'export manager**. Ainsi, deux offres intègrent ces tâches dans d'autres fonctions, comme délégué commercial (« représentant technico-commercial », « account »). En plus de la prospection et de la vente à partir d'un portfolio donné, la personne doit intégrer un travail de développement de la distribution sur de nouveaux territoires, et effectuer une veille sur les marchés. C'est également le cas pour un « responsable marketing junior », qui doit penser l'ensemble de son travail (développement des ventes, élaboration d'une stratégie marketing, webshop, etc.) dans une dimension nationale et internationale. Cette demande de polyvalence pourrait s'expliquer par la taille de la structure, décrite comme une « *petite équipe de 6 personnes* ».

En principe, la fonction d'export manager se caractérise par les déplacements à l'étranger. **Pourtant, ces derniers sont précisés uniquement dans 3 offres sur les 9** (dont les 2 offres qui se rapprochent de la fonction de délégué commercial). Les autres offres relativisent l'importance des voyages. Premièrement, certaines entreprises ont tendance à recruter un manager de la même nationalité que le territoire étranger visé par l'ouverture du marché. Dans ce cas, l'exportation est bien au cœur du métier, mais ne nécessite pas de déplacements. C'est notamment le cas des ambassades ou des organismes publics liés avec le commerce international. Deuxièmement, le recours aux technologies numériques peut réduire considérablement le nombre de déplacements. Dans ce sens, 2 offres indiquent que le contact avec les (potentiels) clients s'effectue essentiellement par téléphone, visioconférence et réseaux sociaux. Enfin, rien n'est précisé, ni en matière de déplacement, ni en matière d'alternative numérique, pour 3 offres sur les 9.

2. Quelques éléments en lien avec le contenu des offres

Parmi les 9 offres analysées, 8 émanent d'entreprises bruxelloises situées à Bruxelles-Ville, Watermael-Boitsfort, Etterbeek, Uccle. Pour 2 offres, la commune n'est pas indiquée. La dernière offre provient du Brabant flamand, plus précisément de Leuven. Aucune offre ne requiert la possession du permis de conduire ou la possession d'un véhicule personnel. À l'inverse, plusieurs offres soulignent, parmi les avantages liés à la fonction, la proximité des transports en commun ou l'intervention dans les frais de déplacement.

Concernant l'activité de l'entreprise, on relève 5 entreprises qui fournissent des services et 4 autres, affectées à la production ou la distribution de biens. La plupart des entreprises sont identifiées, sauf lorsque le recrutement est confié à un organisme tiers qui peut décider de ne pas nommer l'employeur. Les services portent sur l'e-commerce logistique (Bpost), les solutions digitales (Optimy, 2 offres), le conseil commercial (Ambassade du Canada), l'événementiel (non-mentionné). La production et la distribution des biens concernent des entreprises actives dans les équipements industriels (Donaldson et une autre entreprise, non-

mentionnée) ou dans le commerce de gros spécialisé (Luctis) ainsi qu'une ASBL, pour la publication de sa revue bimestrielle (Centre d'information de l'Architecture, de l'urbanisme et du design).

La plupart des recruteurs donnent une indication sur la localisation de leur activité de vente. Parmi eux, 3 entreprises se positionnent à l'échelle mondiale et 3 autres à l'échelle européenne. Ce n'est pourtant pas toujours précis, comme l'offre émanant de l'ASBL indiquant « la Belgique et l'étranger ». Pour d'autres offres, la localisation est beaucoup moins importante. Par exemple, l'offre dans l'événementiel mentionne « la Belgique, la France et éventuellement l'étranger » alors que celle de l'Ambassade du Canada se concentre sur la Belgique, bien qu'une « connaissance du Canada » soit également requise.

La localisation de la mission de prospection de marchés étrangers associée à l'offre est, dans l'ensemble, plus réduite. 2 offres ne donnent aucune indication à ce propos. Pour les autres, les ouvertures de marché se font uniquement à l'échelle européenne, même pour les 3 offres émanant des entreprises mondiales. Les offres indiquent plus souvent l'Europe au sens large. Seules 2 offres précisent la région : « le Sud de l'Europe », « La Belgique, le Nord de la France et le Luxembourg ».

Pour les offres recueillies via les sites d'offres généralistes, ce sont les employeurs eux-mêmes qui effectuent le plus souvent le recrutement. Ainsi, seules 2 offres sont concernées par d'autres types de recrutement, l'une étant publiée par une agence de recrutement, l'autre par un service public de recrutement. **La plupart des offres proposent un contrat à durée indéterminée.** Une offre est concernée par un contrat à durée déterminée (« 1 an, renouvelable », pour l'ASBL), et une seule autre offre ne mentionne pas le type de contrat (l'Ambassade du Canada). Aucune offre ne relève donc du travail intérimaire.

En ce qui concerne les prérequis, **les diplômes sont loin d'être systématiquement demandés.** En effet, sur les 9 offres recueillies, seules 4 requièrent un diplôme de niveau bachelier. Le domaine n'est pas, ou peu, précisé pour 2 offres. Une ne donne aucune indication, une autre brosse de nombreux domaines, à savoir « génie, commerce, marketing, commerce international, économie, etc. ». Les 2 dernières donnent davantage d'indications en demandant un diplôme dans l'ingénierie, la technique ou la chimie et la biologie. Ces domaines se rapportent au type de bien à vendre, à savoir des systèmes de filtration et des produits abrasifs/super abrasifs. Ce sont les deux offres qui demandent de la polyvalence en incluant des tâches de délégué commercial.

L'expérience est systématiquement requise alors que la formation en interne n'est, quant à elle, pas mentionnée. Pour les 4 offres concernées, l'expérience ne remplace pas un diplôme, mais est un prérequis supplémentaire. Lorsqu'elle est quantifiée, pour 5 offres, l'expérience doit être de minimum 3 ans (pour 2 offres) ou de 5 ans (pour 3 offres). Parmi les 4 offres qui n'indiquent pas un nombre d'années d'expérience, seule une spécifie plus qualitativement l'expérience requise, et demande qu'elle soit « probante ». Les offres restantes se concentrent uniquement sur le domaine d'expérience.

Le domaine d'expérience concerne soit la fonction figurant dans l'offre, soit le service/ l'activité à renforcer, soit le secteur d'activité de l'entreprise. Sur les 9 offres, 7 demandent que

l'expérience porte sur la fonction²⁰. Les 2 autres se concentrent en priorité sur le service, c'est-à-dire le « marketing », pour l'ASBL, et la « vente internationale », pour une des entreprises actives dans les équipements industriels. Hormis ces deux offres, l'expérience en lien avec le secteur et le produit est généralement un complément à une précédente exigence, à titre « d'atout » (pour 4 offres) ou comme prérequis (pour 2 offres). Au total, 4 offres exigent un cumul d'expérience de fonction et d'activité ou de secteur. Il semble que les compétences liées à la vente, au commerce ou au commerce international priment le plus souvent sur les connaissances du secteur ou des produits.

Enfin, concernant le niveau de langue demandé, l'analyse doit être faite en regard de la langue dans laquelle l'offre a été publiée. Ainsi, 5 offres sur 9 sont rédigées en anglais, dont l'offre pour Leuven. Les offres publiées en anglais spécifient à chaque fois le niveau d'anglais souhaité, allant de « bonne connaissance » (1 offre) à « très bonne connaissance » (2 offres), voire « maîtrise » (2 offres). Dans ces offres, le français est plus fréquemment repris (pour 3 offres) que le néerlandais (pour 1 offre, demandant également le français). Sur ces 5 offres publiées en anglais, la connaissance d'une autre langue peut être une obligation (allemand, pour 1 offre) ou un atout (allemand, pour 2 offres, et « toute autre langue », pour 1 offre). Pour les 4 offres restantes, publiées en français, le niveau de connaissance de l'anglais est plus souvent spécifié que celui pour le français et pour le néerlandais. Ainsi, les 4 offres demandent un niveau en anglais allant de « bonne connaissance » (2 offres) à « très bonne connaissance » (1 offre), voire « maîtrise » (1 offre), alors qu'elles sont 3 à mentionner le français (« très bonne connaissance », « maîtrise ») et 2, le néerlandais (atout ou « maîtrise »). Il n'y a pas de langue complémentaire demandée.

3. Le réseau LinkedIn, une approche complémentaire ?

En parallèle de la collecte et de l'analyse des offres publiées sur les sites généralistes, un travail similaire a été effectué pour les offres d'emploi relatives à la fonction d'export manager publiées sur le réseau LinkedIn. La démarche vise à tester l'hypothèse selon laquelle ce réseau social professionnel serait davantage pertinent pour approcher cette fonction. Le cas échéant, les éléments recueillis seront utilisés pour mettre en perspective les résultats tirés des offres collectées sur les sites généralistes d'offres d'emploi.

Deux séances de collecte ont été effectuées, la première, le 28 avril, la seconde, le 9 mai. La localisation sélectionnée était la Région de Bruxelles-Capitale. La sélection s'est effectuée sur « la semaine dernière ». Le mot-clé de recherche était « export manager ».

La sélection s'est effectuée parmi, au total, plus de 120 offres. Cependant, toutes ne correspondaient pas au métier d'export manager tel que spécifié plus haut. **Ainsi, à la suite d'une importante phase de tri basée sur les critères-métier présentés plus haut (international, ouverture de marché et autonomie/spécification), seulement une quinzaine**

²⁰ « dans la fonction d'account manager »/ « de sale executive »/ « de consultance ou business development »/ « de représentation », « expérience récente professionnelle (développement commercial, prospection d'investissement, gestion de projet, organisation d'événement ou communication) », « dans les techniques de vente en milieu international ».

d'offres ont été reprises²¹. Une grande majorité des offres recrutent pour un poste de « business development manager ».

Comme pour les offres recueillies sur les sites généralistes, la différence entre les offres proposées et les offres pertinentes s'explique par la proximité de la fonction d'export manager à d'autres fonctions rattachées au secteur de la vente ou du commerce international. De nombreuses offres qui portaient sur d'autres fonctions ont ainsi été exclues au cours de cette sélection. Cela pouvait se constater dès l'intitulé mais, pour de nombreuses offres, il a été nécessaire d'analyser le contenu de l'offre. On remarque ainsi que la fonction de délégué commercial/représentant de commerce est assez prisée, même à l'international. Elle revêt d'ailleurs des intitulés très différents, allant de « Key Account Manager » au « Sales Manager » et même parfois au « Business Development Manager ».

À nouveau, **les missions présentées dans les offres conservées portent davantage sur du développement commercial que sur de « l'ouverture pure » de nouveaux marchés**. En effet, seule une offre intègre la prospection d'un nouveau marché (Amérique du Nord), mais parmi d'autres tâches (renforcement de l'équipe de vente de la région économique Europe Middle East and Africa). Lorsqu'elles sont spécifiées, les zones géographiques dépassent rarement l'Europe (BENELUX, BENELUX et France, Allemagne/Autriche/Suisse, etc.). Les voyages à effectuer sont plus fréquemment mentionnés et explicités. Le remote/visio, lorsqu'ils sont mentionnés, ne se substituent pas complètement à ces déplacements.

De nombreux secteurs sont concernés par cette activité plus spécifique de vente. Les services sont toujours présents, tout comme les entreprises produisant ou distribuant des biens de consommation. On relève ainsi la télécommunication, le transport et la logistique (e-commerce), les services de plateforme, la production d'appareils électroménagers, etc.

Le diplôme demeure un prérequis important, plus particulièrement le « Degree » ou « Bachelor Degree ». Les domaines ne sont pas systématiquement précisés. Lorsqu'ils le sont, ils peuvent se rapporter à la vente et au commerce, ou à d'autres domaines, davantage liés au service ou au produit à diffuser (informatique, ingénierie, sciences du vivant, etc.). **L'expérience a beaucoup d'importance** au niveau du nombre d'années (minimum requis de 3, 5 voire 7 ans) et du type d'expérience acquise. Ainsi, la majorité des offres demande 2 ou 3 types d'expériences en lien avec la fonction, le type de service ou le domaine.

La plupart des offres sont rédigées en anglais, ce qui n'empêche pas que le niveau de connaissance requis dans cette langue y soit souvent spécifié. Très peu d'autres langues sont demandées en plus, même dans une perspective d'ouverture de marché plus intensive. Seul l'Allemand est mentionné, en lien avec la zone de la mission, pour 2 offres (pour une troisième offre, atout).

Aucune des offres recueillies sur LinkedIn n'est reprise sur les sites généralistes tels qu'Actiris, le Forem, Références et Option Carrière. La vérification a pourtant été effectuée dans la foulée de la collecte et à partir des intitulés exacts des offres et du nom des recruteurs. Il apparaît donc pertinent d'inclure les réseaux sociaux pour la recherche et l'analyse d'offres d'emploi pour la fonction d'export manager.

²¹ À noter qu'une démarche similaire a été testée pour les offres concernant le métier d'assistant import-export, mais qu'elle a donné des résultats peu probants. En effet, malgré les différents intitulés testés, les offres correspondaient aux fonctions de la logistique (« logistics coordinateur », etc.).

Entre sites généralistes et réseaux sociaux, le contenu des offres varient assez peu²². Les missions restent assez semblables, et s'orientent généralement vers le développement plutôt que l'ouverture de marché. Cependant, les offres sont plus nombreuses sur LinkedIn que sur les autres sites prospectés. On restera vigilant par rapport à la profusion d'offres qui apparaît lors d'une première recherche par mot-clé. Celle-ci doit être tempérée pour estimer la demande réelle d'export managers, notamment au moyen d'une analyse et d'une sélection des offres en s'appuyant sur un référentiel métier.

D. Conclusions, en lien avec les formations proposées par BF management

La recherche et la sélection des offres d'emploi pour les fonctions d'assistant import-export et d'export management sont peu aisées, car les intitulés diffèrent selon les recruteurs. De plus, il s'agit de fonctions qui ont une certaine proximité avec d'autres métiers de la vente et du commerce international. Cela induit certains recouvrements avec des fonctions logistiques ou administratives, pour les assistants import-export, ainsi qu'avec des fonctions de représentation et de management, pour les export managers.

Le nombre d'offres collectées sur les sites généralistes est assez limité pour les export managers, ce qui est moins le cas pour les assistants import-export. Cependant, concernant les export managers, ce constat est contrebalancé par des recherches complémentaires, effectuées sur LinkedIn. A contrario, pour les emplois concernant des assistants en import-export, le recours au réseau social professionnel donne très peu de perspectives.

La plupart des contrats proposés offrent des perspectives, concrètes (CDI, plus souvent pour les export managers) ou après une première période à durée déterminée (CDD, intérimaire, plus souvent pour les assistants import-export).

Les domaines dans lesquels s'exerce l'activité de commerce international sont très riches et permettent d'intégrer, en plus de la fabrication et la distribution de biens de consommation, l'offre de services divers et variés.

On relève des différences assez importantes au niveau des contenus de formation pour les deux types de fonction. Pour ce qui est des assistants import-export, les offres émanent presque exclusivement des deux brabants. La présentation de l'entreprise, du type de produit/service qu'elle fournit et de sa zone d'activité peuvent être assez vagues, contrairement à la description de profil attendu. L'expérience est alors comparativement plus souvent sollicitée que le diplôme, bien que, pour la majorité des offres, ils sont tous les deux requis.

En ce qui concerne les export managers, on relève un nombre plus important d'offres pour la Région de Bruxelles-Capitale. Toutefois, il y a très peu d'offres qui sont consacrées à l'ouverture de marché. La mission qui lui est préférée consiste à l'analyse des marchés et au développement de l'activité de vente, dans des zones géographiques déjà « ouvertes ». Les zones dans lesquelles s'exerce la mission ne sont pas systématiquement spécifiées, mais lorsqu'elles le sont, elles se limitent généralement au continent ou à la zone Europe. L'expérience est bien plus souvent demandée (et détaillée) que le diplôme. Elle touche à la

²² Une différence : le niveau de diplôme (bachelier) est plus fréquemment spécifié sur LinkedIn.

fonction, en lien avec la vente et le commerce international, mais est aussi souvent requise en plus, par rapport aux produits à diffuser ou au contexte de travail (type de service, etc.).

V. Analyse des entretiens semi-directifs avec les entreprises

Partie qualitative

Cette partie est consacrée aux données empiriques dites qualitatives. La méthodologie utilisée pour ce volet s'appuie sur la réalisation d'entretiens individuels avec des entreprises actives dans le commerce international. Ces entretiens ont duré entre une demi-heure et une heure. Ils se sont déroulés en visioconférence, par téléphone, en face à face ou encore par écrit en réponse au mail de prise de contact.

Au total, quatorze entreprises ont été interrogées, à travers la voix de leur gérant, cofondateur, coordinateur, ou alors la personne qui s'occupe des ressources humaines.

Les entreprises rencontrées ont déjà eu des collaborations avec Bruxelles Formation pour l'accueil d'un ou de plusieurs stagiaires H/F ayant réalisé une formation d'export manager ou d'import-export officer. Ces collaborations ont eu lieu a minima en 2018 ou 2019.

Parmi les entreprises contactées, une partie d'entre elles n'a pas participé à l'étude, soit parce qu'elles n'ont pas répondu à la requête, soit parce que leur siège d'activité a déménagé en Flandre ou en Wallonie.

Par souci de confidentialité, les propos et retours d'expérience des entreprises utilisés dans la partie ci-dessous sont anonymisés.

A. Présentation des entreprises et de leur mode de fonctionnement

Ce volet est consacré aux entreprises rencontrées en entretien et à leur manière de fonctionner. Les caractéristiques principales des entreprises sont présentées ainsi que leurs pratiques de recrutement. Les compétences attendues par les entreprises de la part des candidats sont ensuite exposées. Enfin, le dernier point met en exergue les nouvelles modalités de travail apparues lors de la crise du Covid 19.

1. Les entreprises interrogées

Les entreprises interrogées font toutes du commerce à l'international, mais certaines font plus d'exportations alors que d'autres font plutôt de l'importation. **Elles couvrent des secteurs variés** : l'évènementiel et la communication, l'agroalimentaire, les technologies, l'intelligence artificielle, la décoration, l'édition, les services Internet, les objets connectés, l'industrie, la mode et le luxe, l'ameublement, l'équipement médical, etc.

Ces entreprises sont plutôt de petite, voire de très petite taille. La partie quantitative ci-dessus montre que les entreprises qui font du commerce international ont tendance avoir une configuration de petite taille. Une partie de ces entreprises sont des start-ups, dont certaines ont rapidement grandi. Par conséquent, elles ont besoin de se structurer et d'automatiser certains processus, mais le personnel n'est pas nécessairement formé à ces tâches.

Les entreprises rencontrées actives dans les secteurs des technologies, de l'intelligence artificielle, des services Internet, des objets connectés et de l'industrie ont tendance à attirer des profils masculins. Les autres issues de secteurs différents ont autant d'hommes que de femmes aux postes d'export manager ou d'import-export officer.

La plupart des entreprises ont **un personnel de nationalités variées**. Elles ont également des travailleurs d'âges différents. Les start-ups, quant à elles, ont du personnel plus jeune, en dessous de 35 ou 40 ans. Aucune des entreprises rencontrées n'a de difficulté due à une pyramide d'âge trop vieillissante.

En ce qui concerne la localisation géographique de l'exportation des biens ou des services, quelques entreprises sont actives sur plusieurs continents et/ou dans beaucoup de pays. Ce sont surtout les entreprises des secteurs de l'industrie, de l'édition, des services Internet et des technologies. Quelques autres entreprises ont développé leur activité avec l'Afrique, dans son ensemble ou dans la partie nord du continent. Les autres entreprises concentrent leurs activités autour de la Belgique ou en Europe, en incluant pour l'une d'elles la Russie et pour une autre la Chine et le Japon.

Une grande partie de ces entreprises compte maintenir ses activités dans les pays dans lesquelles elles sont déjà actives. Elles n'ont pas pour ambition d'étendre leur activité à de nouveaux pays. L'autre partie des entreprises a pour projet de développer des activités dans des pays comme l'Allemagne, l'Inde, les USA, l'Espagne et la Turquie ; le lieu d'ouverture du marché dépendant aussi du profil de l'export manager, notamment des langues qu'il connaît.

2. Les pratiques de recrutement

Les entreprises utilisent différents canaux de recrutement, à la fois par voie officielle, c'est-à-dire les offres d'emploi publiées par les organismes publics ou les sites de référencement, mais aussi la voie officieuse, c'est-à-dire le bouche-à-oreille, le réseau, etc. Certaines entreprises constituent également avec les candidatures spontanées des listes de réserve de candidats dans lesquelles elles puisent au moment d'engager de nouveaux travailleurs. Ainsi, si l'entreprise ne trouve pas le candidat approprié dans sa liste de réserve, elle publie une annonce via les canaux officiels. Il arrive parfois que les offres prennent plusieurs mois pour trouver acquéreur.

Quelques entreprises ont utilisé le dispositif de la Formation Professionnelle Individuelle en entreprise (FPIE) pour engager des candidats. Sinon, les contrats à durée déterminée ou indéterminée semblent être privilégiés, quel que soit le profil métier (officer ou manager). Les entreprises interrogées n'utilisent pas la formule de l'intérim pour recruter des candidats, car elles n'ont pas besoin de contrats proposant une telle flexibilité.

Le déroulement du processus de recrutement semble lié à la taille de l'entreprise. Une entreprise de petite taille n'a pas en son sein un service RH alors qu'une plus grande peut en posséder un. Quand un service RH existe, le processus contient plusieurs étapes : un screening des CV, un test technique et pratique (réaliser par exemple une tâche que la fonction demande), voire psychologique (test de personnalité pour voir si la personne convient à l'entreprise et à l'équipe en place), ainsi que des entretiens (au minimum un avec le service RH et un second avec le responsable). Par contre, pour les entreprises de plus petite taille, elles organisent un entretien d'embauche entre le candidat et le gérant, avec éventuellement un exercice pratique à réaliser, comme une mise en situation.

Certaines entreprises mentionnent que le stagiaire leur a été recommandé. Ce dernier possédait un curriculum vitae intéressant démontrant, soit de l'expérience professionnelle, soit de quelques formations ou diplômes, l'un comme l'autre favorisant leur engagement dans le stage proposé par l'entreprise. Les personnes possédant un profil et un parcours atypique ont tendance à retenir l'attention des employeurs.

3. Les compétences attendues

Une partie des entreprises regarde à la fois les compétences techniques, comportementales et linguistiques, alors que d'autres se concentrent plutôt sur les compétences comportementales et linguistiques. Les compétences mises en évidence dans les entretiens avec les entreprises concernent plus particulièrement les langues, l'utilisation des logiciels et les comportements de l'individu, comme la motivation de la personne et l'intérêt pour le secteur d'activité dans lequel elle postule.

Un point d'attention est mis en avant par les entreprises au niveau des compétences techniques. La maîtrise des règles de commerce à l'international, mais aussi les spécificités liées aux pays, sont essentielles pour elles. Les entreprises qui vendent leurs produits ou services à travers le monde sont confrontées à des réalités commerciales très variées, qui nécessite du temps à être maîtrisées.

La langue principalement demandée est l'anglais, dont le niveau doit être bon à très bon, notamment parce que c'est la langue principale de travail dans certaines entreprises. Les membres du personnel proviennent de différents pays ou continents (travail à distance) nécessitant l'utilisation d'une langue commune. Quelques entreprises demandent le néerlandais, car elles traitent avec des clients en Flandre. Cela semble toucher plus particulièrement le secteur de l'ameublement et les entreprises qui font plus d'importations en Belgique que d'exportations à l'étranger.

Pour les export managers, la connaissance des langues détermine les destinations de voyage et le lieu d'ouverture des marchés. Il est important pour les entreprises que la personne connaisse un minimum la langue du pays de destination, et idéalement un peu la culture du lieu. Les langues demandées sont l'allemand, l'espagnol, l'arabe ou le turc, et dans une moindre mesure le portugais et le japonais. La maîtrise de la langue doit être davantage spécifique au monde du commerce plutôt qu'une connaissance générale de celle-ci. Par ailleurs, notons qu'une entreprise active dans le secteur de l'équipement médical a demandé au candidat d'avoir l'allemand comme langue maternelle.

Certaines entreprises demandent aux stagiaires de savoir **utiliser les logiciels de base en bureautique** comme Word, Excel, PowerPoint ou d'autres. En revanche, d'autres ont besoin de compétences plus poussées **en informatique**, comme l'utilisation de logiciels ERP

(Enterprise Resource Planning)²³, CRM (Customer Relationship Management)²⁴, SAP (gestion de processus métier)²⁵, SAM (gestion des actifs logiciels)²⁶. Cela dépend du secteur d'activité, du produit ou du service vendu et du fonctionnement de l'entreprise. L'utilisation de ces logiciels peut aussi aider les nouveaux candidats qui ne sont pas du secteur à se familiariser avec la variété des produits de l'entreprise.

Au-delà des logiciels, plus particulièrement pour les candidats qui travaillent dans des entreprises du secteur technologique, industriel ou assimilé, ceux-ci doivent être à l'aise avec la technologie ou le monde de l'industrie, c'est-à-dire avoir les capacités de comprendre le fonctionnement du produit, d'un service ou d'une machine. Ce secteur compte généralement plus de personnel masculin. Même si les femmes n'en sont pas exclues, ces entreprises-là ont moins de candidates qui postulent chez elles.

« C'est un monde très masculin. On aime que les personnes soient attachées à la mécanique (savoir-faire des montages industriels). Il nous faut des gens qui sont débrouillards, qui savent prendre seuls des décisions, savoir trancher, ne pas avoir peur, ne pas se laisser déborder, savoir tenir un discours technique devant des personnes du terrain, savoir tenir tête » (Entreprise H).

En ce qui concerne les qualités personnelles, **les entreprises demandent au candidat a minima une motivation et de l'intérêt pour le secteur, mais aussi d'avoir l'envie d'apprendre et de progresser.** De plus, certaines entreprises mentionnent l'importance d'être autonome, calme, orienté solution, voire un peu aventurier, surtout pour le profil d'export manager. Elles disent que la personne engagée dans ces métiers doit savoir gérer le stress, avoir le sens de l'organisation et avoir un tempérament permettant de faire face aux problèmes divers.

Lors du recrutement, les entreprises portent une attention à l'attitude du candidat, mais aussi à ses qualités personnelles et communicationnelles.

« Ça dépend de l'état d'esprit, si la personne est volontaire, curieuse, ça ira toujours, mais si elle est sans énergie, ça n'ira pas. C'est principalement l'attitude qui compte. Si la personne a beaucoup d'énergie, mais qu'elle n'aime pas le domaine, ça ne va pas. Il faut un minimum de curiosité pour le domaine » (Entreprise E).

« La débrouillardise, c'est important qu'il cherche par eux-mêmes, d'être autonome, de pouvoir intégrer l'info, d'avoir l'envie d'être autonome, que ce n'est pas un souci s'ils ne connaissent pas le milieu de la bande dessinée, d'avoir un certain savoir être, de la rigueur et de la proactivité ; si les profils aident les collègues, c'est idéal » (Entreprise G).

²³ Un logiciel ERP (Enterprise Resource Planning), aussi connu sous le nom de PGI (Progiciel de Gestion Intégré), offre la possibilité de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, grâce à ses diverses fonctionnalités (gestion liée aux commandes, aux stocks, à la comptabilité ou au e-commerce, à la gestion de projet, etc.). Le logiciel regroupe toutes les données de l'entreprise pour faciliter la gestion au quotidien. Il peut être associé à un logiciel de CRM qui, lui, améliorera la relation client.

²⁴ Les logiciels CRM aident les entreprises à améliorer leurs relations clients en organisant et en automatisant les communications ainsi que les activités au sein de tous les départements en contact direct avec le client, tels que les ventes, le marketing et le service clientèle.

²⁵ Le SAP a établi le standard mondial en matière de progiciel de gestion intégré (ERP) qui permet un traitement des données et des flux d'informations efficaces au sein des entreprises.

²⁶ La gestion des actifs logiciels (SAM) est liée à toutes les phases du cycle de vie du produit dans une entreprise : l'acquisition, le déploiement de la solution, assurer le support utilisateur, administrer et utiliser le produit au quotidien ou encore déployer les correctifs ou montées de versions dès lors qu'ils sont disponibles.

Plus spécifiquement pour les export managers, le métier leur demande potentiellement d'être flexibles, car ils sont amenés à voyager à l'étranger pour rencontrer des clients ou des fournisseurs, mais aussi de pouvoir assurer des réunions en horaire décalé. Les stagiaires qui s'engagent dans cette voie doivent être au courant des conditions de travail. Les voyages professionnels peuvent être vécus différemment selon l'individu :

« On voit les aéroports et les sites industriels, c'est très fatigant. Chacun vit le voyage à sa façon. Moi, je voyage à l'efficacité car j'ai deux enfants. Si quelqu'un peut en profiter, qu'il le fasse. En tout cas, il faut faire preuve d'adaptation au terrain » (Entreprise H).

« On a besoin d'export managers pour ratisser large donc la Grèce, le sud de l'Europe. On fait du BtoB donc de société à société. L'export va construire des relations commerciales donc c'est un travail de fond, dans la durée. Il doit comprendre les nouvelles technologies. On a besoin de personnes qui sont itinérantes en Allemagne, Italie, Russie, France et le sud de l'Europe » (Entreprise K).

Dans les entreprises rencontrées, il apparaît que **les très petites entreprises ont tendance à recruter des profils plus polyvalents**. Ainsi, le candidat doit pouvoir faire du commercial, de l'administratif, de la communication, voire dans certains cas aider à la confection du produit dans l'atelier de fabrication.

4. Les nouvelles modalités de travail

Les mesures sanitaires pendant la crise du Covid 19 ont modifié les modalités du travail. Le télétravail et les interdictions de déplacements ont transformé l'organisation du travail des métiers du commerce international. Les visioconférences ont remplacé les rencontres en présence. Les visites d'entreprises, les réunions professionnelles, les salons et les événements ont été dématérialisés. La fin des restrictions sanitaires n'a pas mis au placard l'ensemble de ces nouvelles modalités de travail.

Certaines entreprises ont maintenu la visioconférence pour rencontrer des clients, voire signer des contrats. Par conséquent, un peu moins de voyages sont prévus pour les export managers. **Le métier ne change pas fondamentalement, mais les modalités et les outils de travail ont un peu évolué suite à la crise sanitaire.**

« Suite à la crise du Covid, la commercialisation est plus digitale donc on est encore plus à l'international. Avant, on ne l'aurait pas fait. L'export manager voyagerait moins, donc ça devient plus un patnership manager. Il doit identifier des distributeurs, créer des partenariats avec éventuellement une rencontre sur place. La dynamique d'export a changé. Elle est plus digitale » (Entreprise O).

Par contre, une partie des entreprises ont repris leurs activités et modes de travail comme avant, comme par exemple les voyages professionnels pour les export managers.

« On fait 100% de notre chiffre d'affaires à l'étranger. Voyager reste important, car il faut rencontrer les gens en direct. Il y aura toujours des voyages pour l'export manager » (Entreprise K).

B. Retour d'expérience sur l'accueil d'un stagiaire

Cette partie est dédiée à l'expérience des entreprises à propos de l'accueil d'un ou de plusieurs stagiaires. Le premier point est consacré à la satisfaction des entreprises vis-à-vis du stagiaire. Le point suivant parle de l'encadrement des stagiaires effectué par les entreprises. Le troisième point est dédié à la question de l'engagement des stagiaires à la fin de leur période de stage par l'entreprise qui les a accueillis. Enfin, le dernier point est consacré aux souhaits des entreprises de reprendre ou non des stagiaires à l'avenir.

1. *La satisfaction des entreprises à propos des stagiaires*

Les entreprises rencontrées ont, pour six d'entre elles, accueilli un export manager en leur sein. Six autres entreprises ont encadré un import-export officer. Les deux dernières ont eu tant des export managers que des import-export officers, jusqu'à 3 pour l'une d'entre elles.

La satisfaction des entreprises à l'égard des stagiaires est variable, allant de l'expérience positive menant à l'engagement de la personne à une expérience plus difficile obligeant l'arrêt du stage, en passant par une expérience relativement satisfaisante sans engagement. Quelques exemples d'entreprises sont repris pour illustrer le propos.

a. Des entreprises (très) satisfaites

Plusieurs entreprises sont très satisfaites du stagiaire qu'elles ont accueilli. L'expérience a été positive pour les deux parties. Certains stagiaires ont d'ailleurs été engagés après la période de stage.

L'entreprise D qui vend des services de communication à l'étranger a eu quatre stagiaires au total, dont 3 en provenance de la formation export manager et 1 de la formation import-export officer. Elle est satisfaite du déroulement du stage de chaque candidat et n'a pas rencontré de difficulté particulière. Les stagiaires export managers ont été accompagnés lors de leur premier voyage. Deux personnes ont été engagées en fin de stage, dont une est encore à l'emploi dans l'entreprise au moment de l'enquête.

L'entreprise I qui est active dans le secteur de l'agroalimentaire a eu un stagiaire dont elle a été très satisfaite. Ce dernier a effectué un stage en France pour dénicher de nouveaux clients. Il connaissait aussi l'arabe, ce qui était une plus-value, car 90% de la clientèle provient d'Afrique du Nord. Comme il avait des compétences en mathématiques, il a fait des statistiques sur la zone de chalandise. Il a aussi participé à la mise en place d'un programme informatique pour la gestion des produits au sein de l'entreprise, lorsqu'il a été engagé après sa période de stage.

b. Des entreprises moyennement satisfaites

Deux entreprises rencontrées mentionnent être tout juste satisfaites du stagiaire qu'elles ont eu.

L'entreprise A a engagé un export manager pour réaliser une étude de marché au Canada, afin de voir si l'entreprise pourrait y développer une filiale. Le maître de stage estime que le travail fourni par le stagiaire était suffisant et qu'il aurait pu être plus approfondi. L'étude de marché demandée était sommaire et la prise de contacts était maigre, et ce, malgré les

contacts avec l'ambassade et les deux mois passés sur place. Le maître de stage a eu l'impression d'avoir des difficultés à encadrer correctement le stagiaire en étant à distance. Au moment de développer la nouvelle filiale au Canada, le gérant a dû recommencer toute l'étude de marché et la prise de contacts au moment où il s'est installé là-bas.

L'entreprise G, active dans le monde de l'édition, était assez satisfaite de l'import-export officer qu'elle a accueilli en 2018. Elle a apprécié les compétences et les capacités commerciales du stagiaire, et plus spécifiquement la stratégie, la finesse et le sens commercial de celui-ci. De plus, le stagiaire maîtrisait les outils informatiques. Il s'est très vite familiarisé avec les bases de données clients utilisées par l'entreprise. Cependant, il avait des difficultés à s'intégrer dans l'équipe, n'avait pas d'expérience professionnelle et agissait plutôt comme s'il était un étudiant. Il n'a pas été engagé en fin de stage, car aucun poste n'était ouvert à ce moment-là.

Les motifs mis en évidence pour justifier cette satisfaction relativement moyenne sont le fait que le stagiaire ne connaisse pas l'entreprise, la difficulté d'encadrer le stagiaire à distance et de fixer des objectifs très précis ainsi que le manque de proactivité et d'autonomie du stagiaire.

c. Des entreprises insatisfaites

Certaines entreprises n'ont pas été satisfaites de la collaboration avec leur stagiaire.

L'entreprise H, active dans la vente de produits pour les machines industrielles, envoie les stagiaires faire une mission de prospection que les membres de l'équipe en interne n'ont pas le temps de réaliser. Un des stagiaires était moins à l'aise dans le sens où il n'avait pas le caractère pour ce métier-là. Par conséquent, l'entreprise a reçu de la part des distributeurs des remarques négatives à propos du stagiaire.

Les entreprises ont parfois dû mettre un terme au contrat de stagiaire avant la fin de celui-ci.

L'entreprise C, qui fait de la vente de machines, a eu plusieurs stagiaires en provenance des formations export manager et import-export officer. Deux stagiaires avaient des problèmes de comportements (psychologique, misogynie, discours en décalage avec la réalité). Le contact n'était pas facile, donc la confiance n'a pas pu s'installer. L'entreprise a décidé de mettre fin au stage avant son terme. Ces deux stagiaires avaient une expérience professionnelle éloignée du commerce international. Ils ont tenté une réorientation professionnelle.

L'entreprise L qui vend des services Internet a eu plusieurs stagiaires dont un qui racontait des choses bizarres, qui n'est pas venu régulièrement en stage et, finalement, ne l'a pas fini.

D'après les dires des entreprises, il semblerait que les stagiaires aient été mal orientés dans le choix de leur formation dans le sens où les métiers du commerce international ne leur convenaient pas. Même s'ils ont déjà exercé un emploi auparavant, ces stagiaires présentaient des lacunes dans la communication (difficultés à s'exprimer, à être claire, concis et synthétique dans ses propos, mais aussi à être en lien avec les autres membres de l'équipe) et dans l'utilisation des outils informatiques. De plus, certains d'entre eux cumulaient les journées d'absence injustifiée.

2. L'encadrement du stagiaire

Accueillir des stagiaires demande aux entreprises de garantir un certain accompagnement à ceux-ci. Une personne est désignée référente au sein de l'entreprise, même si l'ensemble de l'équipe est présent pour le stagiaire. **Le temps estimé pour l'accompagnement se situe entre une demi-journée et un jour entier par semaine** (échange d'informations, réponse aux questions, réunions informelles ou formelles, aide dans la réalisation du travail, vérification du travail réalisé, etc.). De plus, pour le profil d'export manager, l'organisation du séjour demande de la préparation et un encadrement supplémentaire de la part de l'entreprise.

« Il faut un carnet d'adresses ou un bagou pour vendre et défoncer les portes. Quand il (note : le stagiaire) est parti, je lui ai donné un contact avec un fournisseur donc ouvrir le marché, car il n'en avait pas. Il a rencontré un directeur là-bas. C'est la conjonction de plein de choses la réussite du projet. C'était pour faire une étude de marché. Il (note : le stagiaire) a fait deux mois de stage au sein du studio ; puis il a rencontré avec un ami japonais. Ça nécessite un encadrement ce projet nouveau où il n'y avait pas de marché ; ça a été riche, ça m'a aidé à avancer. Sur place, le contact se faisait par mail, avec des suivis réguliers, le dossier était clair » (Entreprise J).

Les entreprises mentionnent que certains de leurs stagiaires ont une attitude d'étudiant au sens où ils se mettent en position d'infériorité par rapport aux collègues et n'osent pas interpellé quelqu'un de l'équipe. Par conséquent, ces stagiaires ne posent pas de questions pour avoir les informations nécessaires à la réalisation de leur travail. De plus, certains d'entre eux ont des problèmes d'attention alors que d'autres avaient peu d'expérience professionnelle. Le temps d'intégration dans l'entreprise et la familiarisation avec le travail à réaliser a pris plus de temps.

Certaines entreprises estiment que la présence d'un agent de Bruxelles Formation (appel téléphonique ou rencontre) faciliterait par moment l'encadrement du stagiaire, notamment en cas de difficultés.

Par ailleurs, une des entreprises dit avoir trouvé **les démarches administratives relativement contraignantes**, notamment parce que le stagiaire a dû changer plusieurs fois de destination. Ce changement a eu lieu, car tous les pays n'étaient pas couverts. Cela a engendré des frais supplémentaires pour l'entreprise (billets d'avion par exemple).

3. Engagement sous contrat de travail après le stage ?

Peu d'entreprises ont engagé le stagiaire après la période de stage. Seulement trois d'entre elles ont offert un contrat. Sur les trois stagiaires engagés, un a été licencié en raison d'une diminution de l'activité de l'entreprise, liée à la crise sanitaire, comme l'explique l'extrait ci-dessous. Un autre a décidé de quitter son emploi pour rentrer dans son pays d'origine. La dernière personne est toujours employée par l'entreprise du stage.

« On a fait appel pour un stagiaire qu'on a gardé deux ans. Ça s'est très bien passé. La collaboration était bonne. Les choses se sont bien passées. Il s'est bien intégré. Il faisait du bon boulot. On était très content. On a dû s'en séparer en 2020, car il y a eu un gros ralentissement de l'activité à cause du Covid » (Entreprise K).

Dans le cas où le stagiaire n'est pas engagé en fin de stage, les entreprises évoquent des raisons variées et multiples.

Une partie des entreprises a pris un stagiaire pour effectuer des études de marché, afin d'évaluer la possibilité d'extension de l'activité. Ces entreprises, parfois de petite ou très petite taille, n'avaient pas les ressources financières pour procéder à un engagement en fin de période de stage.

« On a pris un stagiaire uniquement pour débroussailler le marché en Afrique donc il devait faire une liste des prix standard pour faciliter le travail des commerciaux et leur permettre de faire des offres. Il devait se débrouiller pour trouver le matos » (Entreprise L).

« Quand le stagiaire est arrivé, c'était pour explorer le marché au Mexique. Il avait de super compétences. Mais, on ne l'a pas engagé, car on n'était pas encore au stade de la commercialisation donc on n'avait pas de salaire pour lui. Maintenant, on pourrait engager, car on a les moyens financiers. On a l'impression que ce serait plus pertinent d'avoir un stagiaire maintenant, mais il fallait bien faire une étude de marché d'abord » (Entreprise O).

Par ailleurs, certains stagiaires ont préféré quitter leur entreprise de stage pour aller travailler dans un autre secteur ou obtenir un poste différent, comme c'est le cas pour les entreprises ci-dessous.

L'entreprise A n'a pas engagé le stagiaire en fin de stage, car le secteur de l'événementiel et la communication n'était pas le secteur de prédilection du stagiaire. Ce dernier avait plus de compétences et d'affinité avec le secteur de l'agroalimentaire, et souhaitait partir plutôt en Afrique qu'au Canada. Puis, le travail fourni était juste satisfaisant. Pour être engagé, il aurait fallu que la personne s'investisse plus dans son stage, qu'elle veuille s'établir au Canada. Dans ces circonstances, un poste aurait pu lui être proposé. Mais, ce contrat de travail aurait certainement été rompu en raison de la crise sanitaire qui a mis très fortement en difficulté l'entreprise, avec une perte de 95% du chiffre d'affaires. Par conséquent, sur les vingt membres du personnel, il reste deux employés.

L'entreprise M a pris deux stagiaires, dont un export manager qui est parti ouvrir un marché à New York. Le stage s'est très bien passé. L'entreprise comptait engager le stagiaire. Puis, elle a appris qu'il attendait des réponses à ses candidatures soumises chez certains clients et qu'il souhaitait se diriger vers un emploi moins commercial. Cette situation particulière a mis un peu mal à l'aise l'employeur du stage.

Les stagiaires avec lesquels les entreprises ont rencontré des difficultés pendant le stage n'ont pas reçu d'offre de contrat de travail au terme de celui-ci. Certaines entreprises ont d'ailleurs interrompu le contrat de stage, car la collaboration n'était pas bonne avec le stagiaire. D'ailleurs, elles se demandent si les formations aux métiers du commerce international sont adaptées pour les stagiaires qui viennent d'une orientation professionnelle différente. Cette question se pose notamment quand les entreprises rencontrent des difficultés avec les stagiaires. Les entreprises ont l'impression que certaines personnes n'ont pas le bon profil pour ces métiers-là.

4. Reprendre des stagiaires ?

Globalement, **les entreprises interrogées souhaitent reprendre des stagiaires dans les années à venir**. Elles préfèrent accueillir un stagiaire à la fois, car l'encadrement demande du temps et les ressources en interne sont parfois peu nombreuses. Une seule entreprise a exprimé la possibilité de prendre deux ou trois stagiaires au même moment.

Seules deux entreprises ne souhaitent pas avoir de stagiaire, en raison d'une forte réduction de l'activité à la suite de la crise sanitaire ou d'un besoin de stabilité plutôt que d'expansion de l'activité de l'entreprise.

Deux autres entreprises ont des fournisseurs en Russie ou Ukraine. Le conflit entre ces deux pays met en difficulté l'activité de ces entreprises, car les approvisionnements et les échanges de marchandises ne se font plus. Ces entreprises ont tout de même mentionné le fait d'accueillir de nouveaux stagiaires. Elles espèrent une reprise de l'activité.

Les entreprises qui ont eu de mauvaises expériences avec certains stagiaires comptent quand même reprendre l'un ou l'autre candidats en stage, mais elles veilleront à être plus attentives lors de l'entretien d'embauche.

Une entreprise mentionne qu'elle souhaiterait avoir un profil mixte, alliant à la fois export manager et import-export officer. Son volume d'activité n'est pas suffisant pour engager deux personnes à temps plein. Par ailleurs, elle a besoin d'un profil polyvalent ayant d'autres compétences comme la communication, l'administratif ou la production.

Les entreprises estiment que la formule du stage est du « gagnant-gagnant » pour les parties prenantes. Le stagiaire ajoute une nouvelle expérience à son curriculum vitae, et l'entreprise a la possibilité de tester un candidat avant de l'engager, pour autant qu'elle soit dans cette optique-là. Toutes les entreprises n'ont pas la possibilité d'offrir un contrat de travail après la période de stage. Certaines demandent des stagiaires sur des projets précis – des études de marché par exemple – qui se terminent avec la fin du stage.

Une entreprise mentionne que le nombre d'entreprises à Bruxelles et dans les deux Brabants n'est pas suffisant pour absorber un grand nombre de stagiaires sortant des formations liées au commerce international. Elle évoque la migration d'entreprises vers les deux autres régions (Flandre et Wallonie). Cependant, elle dit **que le marché de l'emploi bruxellois pourrait certainement absorber vingt personnes formées par an**.

En ce qui concerne la durée du stage, **certaines entreprises souhaiteraient un stage plus long**, alors que les autres trouvent la durée appropriée. Elles mentionnent trois mois pour officer et six mois pour manager.

Une des entreprises suggère de pouvoir inscrire sa demande de candidats stagiaires via un formulaire en ligne, ce qui permettrait à Bruxelles Formation d'avoir une liste de réserve de lieux de stage pour les stagiaires en formation.

C. Conclusion sur les entretiens qualitatifs

Les entreprises rencontrées dans le cadre de ce dossier font toutes du commerce à l'international, mais elles proviennent de secteurs d'activité différents. Elles sont globalement

de petite, voire de très petite taille. Une partie d'entre elles a la forme d'une start-up, qui parfois a grandi rapidement ces dernières années au niveau du volume de personnel.

Les entreprises recrutent leurs nouveaux travailleurs par les canaux officiels et par le bouche-à-oreille ou leurs réseaux, mais aussi grâce à leur liste de réserve de candidats. Le processus de recrutement dépend de la taille de l'entreprise : plus l'entreprise est grande, plus la procédure contient d'étapes.

Une partie des entreprises regarde à la fois les compétences techniques, comportementales et linguistiques, alors que l'autre partie se concentre plutôt sur les compétences comportementales et linguistiques. Les compétences mises en évidence dans les entretiens sont les langues, l'utilisation des logiciels et les comportements de l'individu, comme la motivation de la personne et l'intérêt pour le secteur d'activité.

Certaines entreprises ont changé un peu leurs pratiques de travail suite à la crise sanitaire, au sens où la visioconférence a été maintenue pour rencontrer les clients et les fournisseurs, voire signer les contrats. De la sorte, l'export manager voyage un peu moins qu'auparavant.

Les entreprises rencontrées en ont accueilli un ou plusieurs stagiaires, au profil d'export manager, d'import-export officer, ou les deux. La satisfaction des entreprises à l'égard des stagiaires est variable, allant de l'expérience positive menant à l'engagement de la personne à une expérience plus difficile obligeant l'arrêt du stage, en passant par une expérience relativement satisfaisante sans engagement.

Peu d'entreprises ont engagé le stagiaire après la période de stage. Les stagiaires ont été amenés à travailler sur des projets précis et/ou la réalisation d'étude de marché pour lesquels aucun contrat n'était prévu en fin de période de stage. Seulement trois entreprises ont offert un contrat au stagiaire, mais ces candidats ne sont pas nécessairement encore en place actuellement, notamment à la suite de la crise sanitaire et de la réduction du volume d'activité.

En revanche, les entreprises souhaitent, pour la plupart, reprendre des stagiaires à l'avenir. Seules quelques entreprises n'ont pas ce souhait, en raison d'une forte réduction de l'activité à la suite de la crise sanitaire ou d'un besoin de stabilité dans celle-ci.

VI. Conclusions générales et mesures préconisées

À l'aune des analyses quantitatives et qualitatives, il paraît **opportun de relancer une offre** pour les formations d'export manager et d'import-export officer, dans les mêmes proportions de ce qui se faisait précédemment (12 stagiaires/an).

Les principaux éléments analytiques qui appuient cette décision sont notamment les suivants :

- Le commerce est une activité structurelle dans l'économie en général et particulièrement à Bruxelles. Si la région est davantage tournée vers les services du commerce de détail, les activités en lien avec le commerce de gros et les intermédiaires de commerce ne sont pas en reste. Malgré des diminutions du nombre de travailleurs et du nombre d'établissements entre 2009 et 2020, l'activité se maintient à un niveau important. En complément, ces mêmes activités sont stables, voire progressent, dans les deux provinces de Brabant, faisant ainsi de la zone métropolitaine un pôle assurément actif pour les activités de commerce de gros ou d'intermédiaire de commerce.
- L'activité et l'opportunité d'emploi propre aux transactions internationales restent difficiles à quantifier, notamment du point de vue des entreprises concernées et des travailleurs qui y sont affectés. Néanmoins, les données de la Banque Nationale de Belgique mettent en évidence la valeur produite par les activités de commerce international à Bruxelles et, plus particulièrement, sa bonne reprise au premier semestre 2021 après les deux premières vagues du COVID-19. Dans ce contexte, on peut actuellement entrevoir un moment idéal pour relancer des produits de formation dans ce domaine.
- Plus spécifiquement en lien avec les deux métiers concernés, le nombre d'offres d'emploi recueillies sur les sites est assez faible. Il invite à relativiser les résultats économiques, sans pour autant les contredire. De fait, ces offres permettent d'étendre le périmètre des entreprises concernées par ces fonctions puisque les recruteurs ont des activités soit en lien avec le commerce de biens de consommation, soit en lien avec les services. En outre, une réelle démarcation s'observe quant à la localisation des offres. Elle est plus concentrée sur la Région de Bruxelles-Capitale pour la fonction d'export manager, et sur les deux brabants pour la fonction d'agent import-export.
- Les entreprises interrogées disent que le nombre de nouveaux collaborateurs recrutés est en général peu élevé par année. D'ailleurs, les financements proposés par les organismes publics ne visent pas nécessairement des engagements à long terme des candidats après leur stage. Une entreprise mentionne que former une vingtaine de personnes par année est suffisant, pour les deux profils métiers. Cela peut s'expliquer en raison de la petite taille des entreprises. Certaines d'entre elles ont parfois cherché pendant une longue période un candidat, car le profil est très spécifique ou qu'il demande des compétences multiples.
- Les entreprises sont en demande de stagiaires, notamment pour faire des études de marché. Même si certaines d'entre elles ont eu des expériences négatives avec des candidats stagiaires, cela ne les empêche pas de souhaiter reprendre des stagiaires à

l'avenir. Des sessions de formation précédentes, quelques stagiaires ont été engagés sous contrat de travail dans l'entreprise du stage.

- Les offres recueillies demandent en général un diplôme de niveau de bachelier (souvent, sans plus de spécification) et une expérience de quelques années, soit dans la fonction, soit en lien avec le type d'entreprise ou avec le domaine d'activité/type de produit. Entre les deux, l'expérience est plus souvent demandée que le diplôme. Dans ce sens, beaucoup d'offres semblent accessibles grâce au stage. En effet, même lorsque la durée du stage est inférieure à la durée minimum requise en matière d'expérience, le stage peut néanmoins être assimilé à une « première expérience » ou à une « expérience pertinente ».

Par ailleurs, dans l'optique d'une relance de l'offre de formation dans ce domaine, il serait pertinent de prendre en considération les éléments suivants :

- Dans les entretiens, les entreprises ont formulé un certain nombre de compétences qui ne se retrouvent pas dans le contenu des offres d'emploi analysées dans le cadre de ce dossier. Par exemple, pour export manager, les entreprises disent que la personne doit ouvrir des marchés, or les offres analysées ne s'expriment pas en la matière. A contrario, elles sollicitent l'analyse des marchés et le développement des ventes dans des zones géographiques déjà précédemment ouvertes. Ces différences d'observation peuvent s'expliquer par un périmètre d'étude différent entre d'un côté les entreprises membres de hub.brussels et, de l'autre, celles ayant publié des offres dans la période étudiée.
- Les entreprises interrogées disent utiliser différents canaux pour recruter des nouveaux candidats, comme le bouche-à-oreille, mais aussi les canaux officiels. Concernant ceux-ci, plusieurs peuvent être utilisés par les entreprises tels que les sites d'offres d'emploi généralistes, mais aussi les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn). Dans les offres collectées et analysées dans ce dossier, chacune des fonctions semble avoir un canal de prédilection. Ainsi, on retrouve davantage d'offres d'assistant import-export sur les canaux officiels et plus d'offres d'export manager sur les réseaux sociaux professionnels.
- Les compétences mises en évidence dans les entretiens avec les entreprises concernent plus particulièrement les langues, l'utilisation des logiciels et les comportements de l'individu, comme la motivation de la personne et l'intérêt pour le secteur d'activité dans lequel elle postule. L'anglais est la langue la plus fréquemment demandée. S'il apparaît souvent comme la seule langue requise pour les offres en export manager, les entretiens avec les entreprises indiquent que la connaissance d'autres langues est indispensable. Pour assistant import-export, cette demande est explicite dans les offres d'emploi. Elles incluent simultanément la connaissance du français, du néerlandais ou d'une autre langue telle que l'allemand ou l'espagnol.
- On peut noter une transformation de la manière dont les export managers effectuent plus particulièrement leurs tâches au quotidien. La crise sanitaire a modifié certaines pratiques de travail, comme le fait de réduire les voyages professionnels et de favoriser les réunions en visioconférence. De la sorte, certaines entreprises ont incité leurs export managers à prendre contact avec leurs clients/fournisseurs voire à signer les contrats par le biais de la visioconférence.

Le tableau ci-dessous reprend différentes mesures formulées en lien avec les observations et constats analytiques. Pour chaque mesure sont précisées les ressources disponibles ou éventuellement à créer.

Mesures préconisées	Observations et constats	Ressources disponibles ou à créer
Modalités et programme de la formation		
<p>Paramétrer les modalités de stage pour répondre au mieux aux besoins des employeurs tout en favorisant l'accès et le maintien sur le marché du travail des stagiaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'expérience est plus souvent demandée que le diplôme, ce qui renforce l'importance du stage pour postuler aux offres en lien avec les deux fonctions, a fortiori pour l'agent en import-export. • Les durées de stage actuelles semblent assez courtes pour permettre aux entreprises d'envisager un contrat à plus long terme, et au stagiaire l'apprentissage du métier. • Le recours au dispositif FPIE pourrait être un prolongement intéressant de la formation, quand il n'est pas déjà utilisé par les employeurs. • En région bruxelloise, 80% des activités d'importation et d'exportation de biens se font vers des pays européens. L'opportunité d'effectuer un stage dans un pays européen est indispensable. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management • Service relations entreprises • Actiris International
<p>Maintenir un niveau élevé d'anglais, pour l'entrée en formation et mobiliser des dispositifs de remédiation ou de renforcement en parallèle de la formation, également dans d'autres langues</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'anglais est indispensable dans les métiers du commerce international. Cela s'observe tant au niveau des entretiens effectués auprès des entreprises qu'au niveau des offres d'emploi publiées sur les sites généralistes. • En anglais, une bonne maîtrise à l'oral et à l'écrit (« niveau avancé »), éventuellement adapté à l'activité spécifique de l'entreprise, apparaît comme un minimum. • Or, des entreprises soulèvent le fait que certains stagiaires n'avaient pas le niveau suffisant pour réaliser les tâches demandées. • Pour l'accès à l'emploi, les deux fonctions requièrent plus fréquemment la maîtrise d'au moins une langue supplémentaire en lien avec la zone d'activité des entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management • BF langues • Actiris

Former les stagiaires à la recherche d'emploi spécifique au domaine commercial pour faciliter leur insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a un travail important de sélection et d'analyse des offres d'emploi qui pourrait être facilité par des techniques plus spécifiques en matière de recherche d'emploi pour ces deux fonctions. Outre les canaux de diffusion, les stagiaires auraient un intérêt à connaître les critères de recherche ainsi que les langues à utiliser. • Ainsi, le réseau LinkedIn peut être plus pertinent pour la recherche d'offres d'emploi d'export manager. À l'inverse, les offres d'agent import-export semblent plus facilement repérables sur les sites généralistes. • Les savoirs-être et la présentation, notamment au cours de l'entretien de sélection (pour un emploi ou pour un stage), sont des critères déterminants dans le choix effectué par l'employeur. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management
Développer une offre de formation de modules spécifiques à proposer aux stagiaires sortants (qui ne trouvent pas d'emploi) sur des logiciels propres au secteur	<ul style="list-style-type: none"> • Les entreprises utilisent des logiciels qui ne sont pas toujours connus des stagiaires (CRM, ERP dont SAP, Salesforce). • La non-connaissance de ces logiciels peut être un frein à l'insertion après la formation. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management et BF espaces numériques
Communication et orientation professionnelle		
Définir précisément les fonctions et sensibiliser les partenaires d'orientation professionnelle à la diversité de la demande sur le marché de l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'est pas toujours aisé de faire le lien entre les fonctions visées par les formations de BF management et celles qui sont exercées sur le marché de l'emploi. Une grande liberté a ainsi pu être observée en matière d'intitulé des fonctions recherchées dans les offres publiées. • Du côté des analyses macro-économiques, les classements emploi englobent ces fonctions dans des catégories plus larges. Par ailleurs, il n'y a pas de profils spécifiques existants sur lesquels s'appuyer en matière de recherche d'offres, d'orientation et de prospective. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management • Cité des métiers, Dorifor • Service Communication
Veiller à la bonne orientation des stagiaires vers et parmi les produits en lien avec le secteur du commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Il paraît important d'informer les prescripteurs sur le contenu des formations et sur ce que les stagiaires peuvent en attendre, notamment en termes de débouchés. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management • Actiris, Cité des métiers et les prescripteurs en général

	<ul style="list-style-type: none"> • Les entretiens avec les entreprises mentionnent les difficultés rencontrées avec certains stagiaires, car la fonction occupée ne leur convenait pas. 	
Partenariats		
Développer un partenariat avec Actiris International pour la prise en charge des stages à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> • Comme indiqué plus haut, en région bruxelloise, 80% des activités d'importation et d'exportation de biens se font vers des pays européens. L'opportunité d'effectuer un stage dans un pays européen est indispensable, principalement pour export manager. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management • Actiris International • REI
Maintenir les collaborations avec les entreprises ayant précédemment accueilli des stagiaires et élargir l'offre de stage en intégrant de plus grandes entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Les entreprises qui ont déjà servi de lieu de stage sont de petite, voire de très petite taille. Même si certaines ont eu des expériences plutôt négatives avec un ou plusieurs stagiaires, la plupart se dit intéressée de réitérer ce type de collaboration. Cependant, ces entreprises n'ont pas souvent les moyens d'offrir un contrat à l'issue du stage. • Les données sectorielles indiquent que des entreprises de taille plus importante existent à Bruxelles. Par ailleurs, les offres d'emploi analysées montrent que ce type d'entreprises recrutent les deux profils étudiés, a fortiori celui d'export manager. Ces entreprises-là pourraient avoir plus de moyens pour convertir un stage en un contrat fixe. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF management