



BASSIN EFE

INSTANCE BASSIN ■ ENSEIGNEMENT QUALIFIANT ■ FORMATION ■ EMPLOI

RENCONTRES SECTORIELLES INTER-BASSINS EFE

SECTEURS

Commerce & Support aux entreprises

Compte-rendu des rencontres du
26/04/2018 et du 3/05/2018

Septembre 2018

Table des matières

Contexte	3
Objectifs de ces rencontres	4
Méthodologie	5
Pour le secteur du commerce	7
Pour le secteur du support à l'entreprise	9
Rencontre sectorielle « Commerce » interbassins du 26 avril 2018	11
Thématiques transversales secteur commerce	12
Grande distribution	13
Vente au détail	15
Commerce de gros	16
Forces de vente	17
<i>Conclusions : Jean de Lame, Président de l'Assemblée des Présidents des IBEFE</i>	18
Rencontre sectorielle « Support à l'entreprise » interbassins du 3 mai 2018	19
Thématiques transversales secteur «support à l'entreprise»	20
Les services commerciaux	22
Les services administratifs	24
Les services informatiques	27
<i>Conclusions : Christine Mainguet, IWEPS</i>	28

Contexte

Les Instances Bassin Enseignement Emploi Formation sont créées via un accord de coopération (20 mars 2014) entre Communauté française, Région wallonne et Commission communautaire française

Un bassin est une « zone délimitée géographiquement ... en vue de favoriser la mise en cohérences des offres ainsi que le développement des politiques croisées en matière de formation professionnelle, d'enseignement qualifiant, d'emploi et d'insertion et d'assurer les synergies entre les interlocuteurs sociaux et les acteurs locaux ... ».

Les acteurs qui siègent au sein des Bassins EFE sont :

- Pour l'**enseignement qualifiant** : l'enseignement technique et professionnel (ordinaire, spécialisé, de plein exercice et en alternance) et l'enseignement de promotion sociale.
- Pour la **formation/insertion** : l'IFAPME, le FOREM et les Centres d'Insertion Socio-Professionnels (CISP) en Wallonie. L'EFP/SFPME, ACTIRIS, Bruxelles-Formation et la Fédération Bruxelloise des organismes d'Insertion Socioprofessionnelle (FEBISP) à Bruxelles.
- Pour l'**Emploi** : les interlocuteurs sociaux, les représentants des organisations représentatives des travailleurs et des employeurs qui assurent à tour de rôle la présidence et la vice-présidence de l'Assemblée des Instances.

Neuf bassins sont situés en Wallonie et le dixième couvre la région bruxelloise.

Les missions principales des Instances Bassins Enseignement qualifiant-Formation-Emploi (IBEFE) sont :

- Développer le dialogue et la concertation entre tous les acteurs de la formation professionnelle, de l'enseignement qualifiant, de l'insertion sociale et professionnelle, les entreprises et les interlocuteurs sociaux du bassin.
- Recueillir, synthétiser, croiser des données, des analyses, des études, des travaux existants, faire un diagnostic et réaliser tous les trois ans un rapport analytique et prospectif selon une méthodologie commune (APPUI ANALYTIQUE).
- Etablir une liste des « thématiques communes » ou filières prioritaires sur le territoire du bassin, notamment en matière d'ouverture de nouvelles offres de formation et d'enseignement ou de soutien et d'adaptation de l'offre existante.
- Transmettre des informations, rendre des avis, formuler des orientations (APPUI PROGRAMMATIQUE).
- Mettre en place des « pôles de synergies », en rassemblant des représentants de l'ensemble des composantes de l'Instance Bassin EFE, pour développer des projets concrets à caractère additionnel, innovant ou émergent en lien avec thématiques communes du Bassin (APPUI OPERATIONNEL).

Objectifs de ces rencontres

Mise en place d'une démarche interbassins en amont des analyses et diagnostics locaux avec pour objectifs :

- Partage et enrichissement des informations sur les métiers et compétences à disposition des IBEFE, mutualisation des ressources et expertises, en particulier sur
 - Les évolutions et enjeux dans le secteur concerné,
 - Les métiers en pénurie, en tension, avec difficultés de recrutement, pour lesquels les perspectives d'emploi sont en croissance,
 - Les causes des difficultés de recrutement,
 - Les métiers qui évoluent, les nouvelles compétences attendues (évolutions technologiques, nouvelles normes, évolutions liées au numérique, ...),
 - Les nouveaux métiers qui émergent,
 - Les métiers pour lesquels les besoins en main d'œuvre sont en régression,
 - Les problèmes de formation (enseignement et formation professionnelle),
 - Etc.

- Rationalisation des contacts avec les secteurs, experts concernant les besoins sur le marché de l'emploi :
 - Fonds/organisations sectorielles,
 - Centres de Compétences,
 - Pôles de compétitivité,
 - CTA (Centre de Technologies Avancées),
 - Le Forem – AMEF (Analyse du Marché de l'Emploi et de la Formation) – Veille (par ex. tables rondes stratégiques pour identifier les compétences de demain),
 - Groupements d'employeurs,
 - Organisations syndicales,
 - Fonds de formation et secteurs ayant signé des conventions cadre avec les opérateurs d'enseignement et / ou de formation,
 - Experts sectoriels SFMQ (Service Francophone des Métiers et des Qualifications),
 - Etc.

Méthodologie

Après un premier essai en 2017 avec le secteur de la Construction, il a été décidé de réitérer la démarche en 2018 pour deux nouveaux secteurs, non encore investigués pour la plupart des bassins :

Métiers du **COMMERCE**

26 avril 2018

Métiers du **SUPPORT AUX ENTREPRISES**

3 mai 2018

Un groupe de travail composé de membres de chaque Instance Bassin s'est constitué.

- La première phase du travail fut de passer en revue l'ensemble des métiers sur base de la nomenclature Rome V3 (répertoire opérationnel des métiers) : métiers accessibles à des personnes de niveau du secondaire qualifiant
- Analyse de données disponibles :
 - Opportunités d'emploi (essentiellement via les services publics de l'emploi),
 - Positionnement Métier des demandeurs d'emploi,
 - Liste des fonctions critiques,
 - Estimation d'indices d'Attractivité,
 - Evolution des postes de travail salarié et du travail indépendant,
 - Offre de formation et d'enseignement,
 - ...
- Etude documentaire :
 - Rapports COMEOS,
 - Etudes du Forem (ex. Domaines d'activités stratégiques – Métiers d'avenir – Evolution numérique),
 - Cadastre de l'enseignement,
 - ...

Choix d'une liste de métiers (nomenclature Rome V3)

COMMERCE

Vente au détail	Grande distribution	Vente en gros	Forces de vente
Vendeur en alimentation	Caissier	Vendeur en gros	Assistant commercial
Vendeur en habillement/accessoires	Réassortisseur		Délégué commercial
Vendeur en animalerie	Animateur de vente		Technico-commercial
Vendeur en services spécifiques	Chef de rayon		Télévendeur
Manager/Directeur/Gérant	Directeur		Marchandisage

SUPPORT AUX ENTREPRISES

Services administratifs	Services commerciaux	Services informatiques
Aide comptable	Responsable administratif des ventes	Assistant d'exploitation informatique
Aide comptable facturier		
Assistant comptable		
Assistant administratif et comptable		
Caissier de casino		
Assistant RH	Responsable de la gestion des commandes	Opérateur informatique
Agent d'accueil		
Hôtesse d'accueil		
Standardiste		
Agent administratif		
Auxiliaire de bureau	Agent d'enquêtes	Technicien informatique
Employé aux archives		
Employé de bureau		
Agent de distribution		
Employé au courrier		
Assistant de direction	Chef d'équipe d'enquêtes	Technicien de réseau informatique
Secrétaire de direction		
Dactylographe		
Opérateur de numérisation de documents		
Opérateur de saisie		
Opérateur de traitement de textes	Assistant d'enquêtes de terrain	Technicien de système informatique
Responsable de saisie		
Sténotypiste		
Secrétaire technique		
Assistant administratif		
Secrétaire	Assistant d'enquêtes de terrain	Technicien de système informatique
Secrétaire juridique		
Secrétaire comptable		
Secrétaire médicale		
Secrétaire médicale vétérinaire		

- Réflexions sur des thématiques que nous souhaitons aborder avec les experts
- Elaboration de matrices AFOM (Atouts – Forces – Opportunités – Menaces) pour chacune des thématiques (cfr compte rendu des rencontres)

Pour le secteur du commerce

De manière transversale

- Développement technologique pour ce secteur (e-commerce, outils TIC) nécessitant plus d'informatique et de polyvalence,
- Bagage en langue de plus en plus nécessaire,
- Importance des softskills dans le recrutement et la formation,
- Evolution de la consommation qui devient à la fois mondiale et plus locale pour certains produits.

Vendeur

- Réserve de main-d'œuvre surdimensionnée et manquant de compétences,
- Evolution des compétences à l'embauche et en cours de carrière,
- Stabilité et évolution du secteur tout en tenant compte des faillites et du turnover.

Caissier

- Avenir du métier ?
- Impact des nouvelles technologies.

Vente au détail

- Difficulté à recruter des vendeurs en boucherie,
- Manque de formation pour les services spécifiques (cordonnier, ...).

Grande distribution

- Concurrence du travail étudiant,
- Formation sur le tas ?

Directeur de magasin

Nécessité de compétences en gestion, en informatique, en marketing. Recrutement et turn-over ?

Animateur de vente

Compétences nécessaires et formation pour exercer le métier ?

Réassortisseur

Impact des nouvelles technologies sur l'évolution du métier ?

Vente en gros

- Avenir de ce secteur ?
- Besoins spécifiques ?

Forces de vente

La segmentation entre le délégué commercial, l'assistant commercial et le technico-commercial est-elle bien définie ?

Assistant commercial

Recrutement ?
Métier hybride entre les secteurs du commerce et du support aux entreprises

Délégué commercial

Recrutement important, métier en pénurie
Image du métier ?

Technico-commercial

Difficulté de recrutement
Nécessité du bilinguisme et d'un bagage technique, voire scientifique

Pour le secteur du support à l'entreprise

De manière transversale

- La formation de base est-elle en phase avec les évolutions du secteur ?
- La poursuite d'une formation dans le supérieur semble nécessaire à l'insertion dans l'emploi... le public en formation en a-t-il conscience ?
- Nombre important d'effectifs en formation : l'entrée en formation est-il un choix motivé ou par défaut ?
- La maîtrise des langues est-elle de plus en plus nécessaire dans le secteur ?
- Le secteur est-il toujours accessible au public moins qualifié ? (Evolution des compétences attendues : numérique, non technique, adaptabilité, réflexion, ...)
- Quid de certains métiers étant donné une évolution vers l'automatisation et la virtualisation ?
- Que recherchent les employeurs ? Compétences spécifiques ou polyvalence ?

Les services administratifs

- Le seuil d'employabilité est-il atteint au terme des formations dispensées par les opérateurs concernés par les Bassins EFE ?
- Les contenus des formations sont-ils adaptés aux évolutions du secteur notamment par rapport aux outils numériques ?
- Le bilinguisme est-il nécessaire hors Bruxelles ?
- Métiers du secrétariat et de l'accueil : faut-il privilégier des approches polyvalentes ou spécialisées ?

Employé administratif

Quelle possibilité d'insertion pour les nombreux effectifs en formation ?

Aide comptable

Les offres d'emploi requièrent généralement un diplôme de l'enseignement supérieur. Les élèves formés dans l'enseignement qualifiant poursuivent-ils leur parcours dans le supérieur ?

Ces sections sont-elles un choix d'orientation par défaut ?

Assistant RH

La formation dispensée au niveau des opérateurs concernés par l'IBEFE est-elle suffisante pour une insertion directe dans l'emploi ?

Les services commerciaux

- Les métiers ont-ils suffisamment de visibilité auprès des personnes en phase d'orientation ?
- Quelle formation demandée pour travailler dans ces services ? Profils hybrides (expert produit, commercial, administratif ?)

Responsable administratif des ventes

Quel est le niveau de formation demandé par les employeurs ?

Agent d'enquête

Existe-t-il une formation spécifique ?

Quelles sont les conditions de travail ? emploi étudiant ?

Quid de l'E-sécrétariat ?

Les services informatiques

Nouveaux métiers : quel profil pour la gestion de la sécurité des données ?

Technicien informatique

Insertion directe après une formation dans l'enseignement qualifiant ou chez un opérateur concerné par l'IBEFE ou nécessité de poursuivre dans le supérieur ?

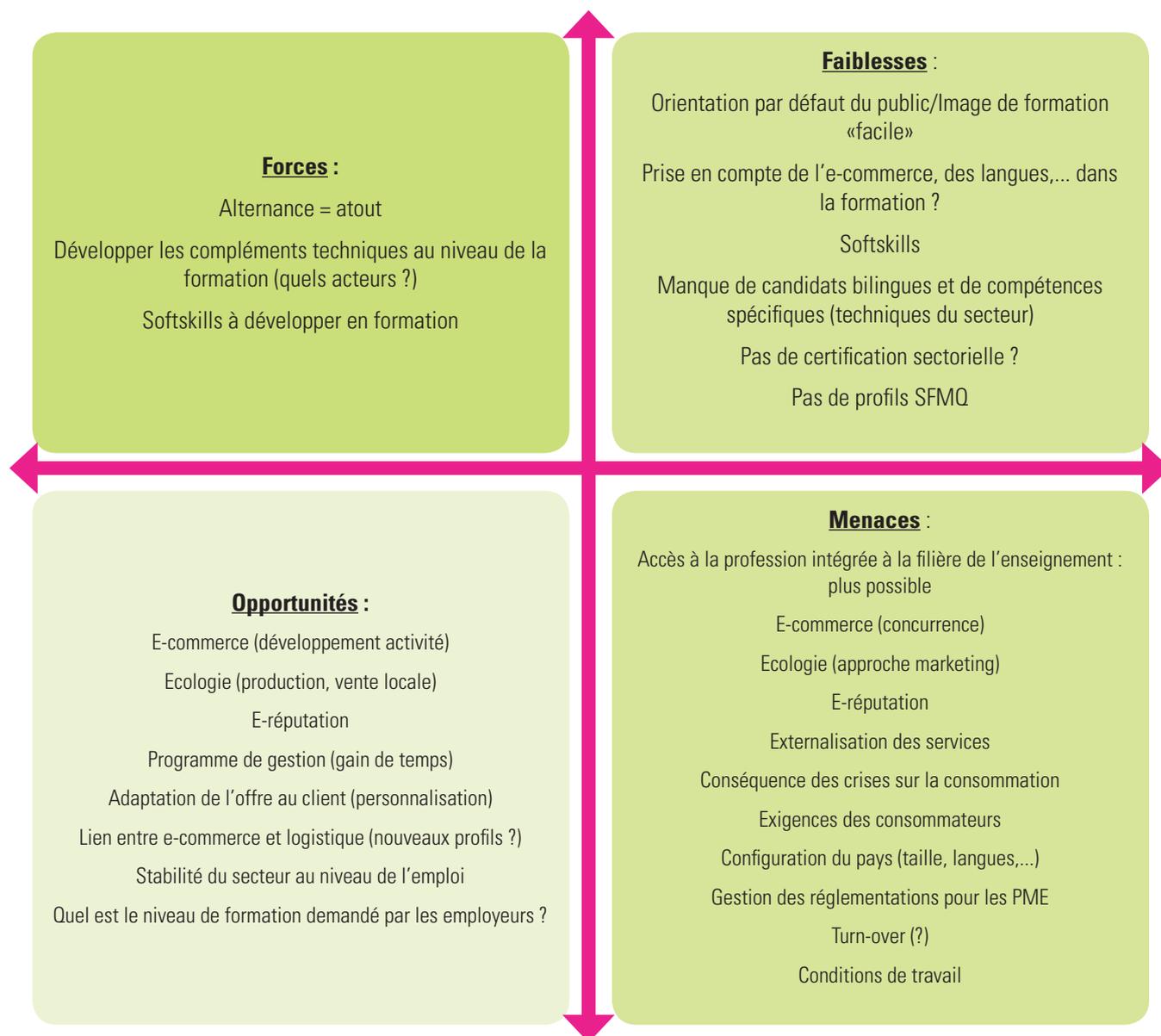
Le Cloud est-il une menace pour ce métier ?

Rencontre sectorielle «Commerce» interbassins du 26/04/2018

Ont participé comme experts :

- Amandine Bertrand : Collaboratrice Observatoire bruxellois Emploi Formation
- Serge Bressers : Responsable adjoint Centre de Compétence Management et Commerce
- Nathalie Detremmerie : Responsable Centre de Compétence Management et Commerce et Transport et Logistique
- Armand Lietart : Directeur en détachement Enseignement de Promotion sociale – conseiller pédagogique CPEONS, enseignement secondaire et supérieur
- Pascale Kempinaire : Coordinatrice Région bruxelloise Consortium de Validation des Compétences
- Catherine Libert : Conseillère pédagogique SEGEC, sciences économiques et sociales
- Brigitte Mester : Responsable Formation COMEOS, membre IBEFE de Bruxelles
- Jacques Wilkin : Directeur du Centre IFAPME Liège-Huy-Waremme, membre IBEFE Liège et UCM

Thématiques transversales secteur commerce



Beaucoup de personnes sortent de sections « vente » (enseignement qualifiant, alternance, opérateurs pour adultes) et corollairement, beaucoup de demandeurs d'emploi sont positionnés sur les métiers de la vente. Comment travailler l'insertion professionnelle de ce public ?

Le **diplôme** n'est pas toujours important, Les candidats qui disposent du CESS ou d'un diplôme de l'enseignement supérieur, peu importe les options, apprennent généralement plus vite. L'attention doit être portée sur les softskills, notamment la flexibilité (des tâches, du temps, ...) et sur les langues.

Dans ce secteur, 20% de personnes n'ont pas leur CESS. Le manque de qualification ne signifie pas un manque de compétences.

La concurrence avec le travail étudiant n'est pas problématique car le secteur engage des jobistes le week-end, les vacances, c'est-à-dire aux moments où le personnel en place désire ne pas travailler.

D'une manière générale, les élèves de filières technique et professionnelle rencontrent un problème de confiance en eux, ce qui représente une barrière importante pour entrer en contact avec une entreprise et trouver un stage. Les options vente relèvent souvent d'un choix par défaut, avec une partie d'élèves peu motivés, qui ont une image faussée du commerce. En même temps, la question se pose de savoir s'il n'y a pas trop de jeunes inscrits dans ces filières.

L'**alternance** est une piste à privilégier dans la formation des jeunes, elle permet le travail sur les softskills (confiance en soi, présentation, ponctualité, absentéisme), une meilleure connaissance du métier. Mais force est de constater qu'il est parfois difficile pour les candidats de décrocher un endroit de stage.

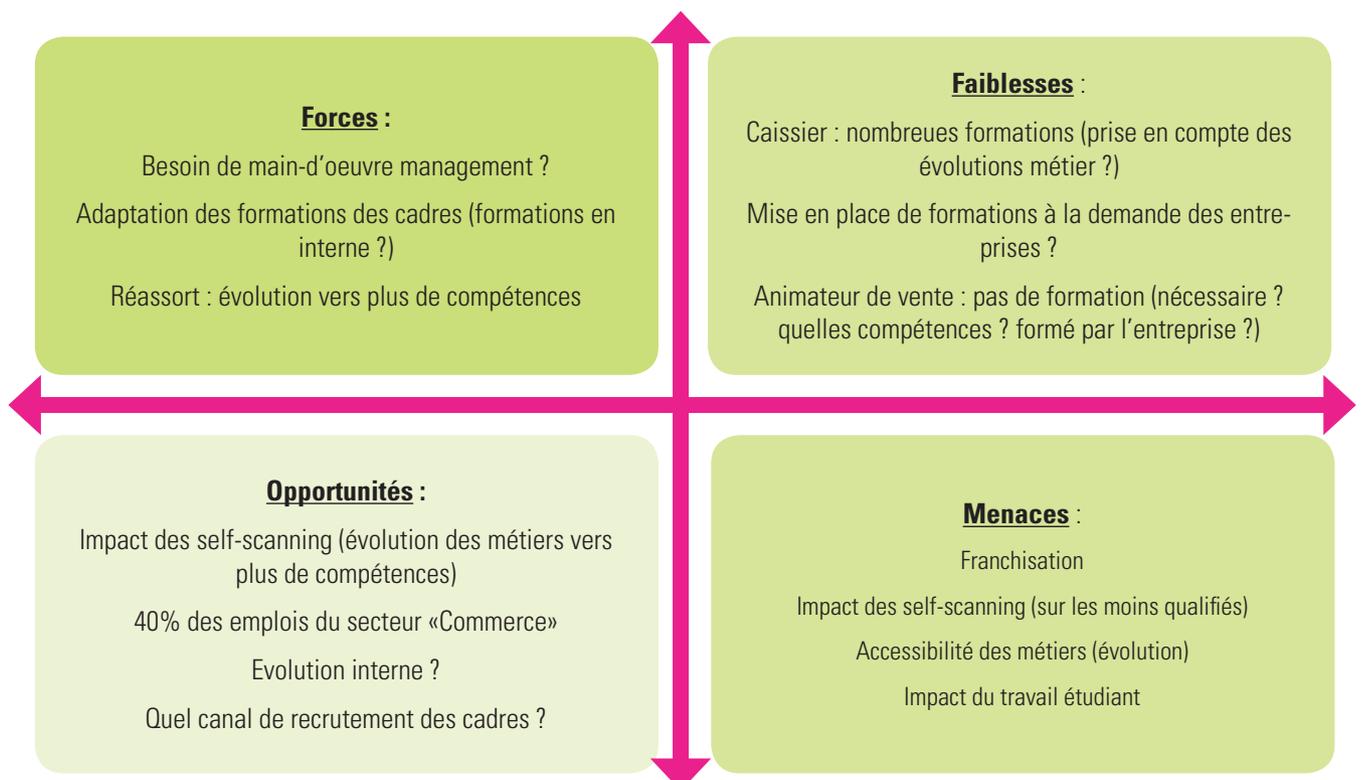
Au niveau de l'**enseignement**, l'insertion professionnelle est meilleure si les jeunes ont suivi une 7ème année de l'enseignement, même si le manque de stages constitue une réelle difficulté en Région wallonne (surtout dans l'enseignement professionnel). D'une manière générale, les travailleurs diplômés engagés dans le secteur sont plus stables que les autres.

Les stages pour les enseignants dans les différentes enseignes via la Fondation pour l'Enseignement sont à privilégier pour que les formations données correspondent mieux à la réalité de terrain. Mais pour l'instant la Fondation déplore le peu de candidats.

Le problème de l'insertion professionnelle pour les élèves de l'enseignement spécialisé de la filière « Auxiliaire de magasin » est criant.

Piste de réflexion : des formations complémentaires, du style « chef d'entreprise en prêt à porter » telle qu'elle a déjà été organisée à l'IFAPME permettent de développer des compétences additionnelles (travaux de retouche par exemple) et une insertion dans des magasins spécialisés (ex : magasins de luxe).

Grande distribution



Caissier

Les offres d'emploi et de formation sont très nombreuses. Ce métier est toujours d'actualité, même si le self scanning est de plus en plus présent. Le caissier est le dernier contact avec le client.

Le métier évolue vers plus de polyvalence et est fortement impacté par l'E-commerce (étude en cours par Coméos).

Les emplois sont stables (beaucoup de travailleurs âgés) et connaissent peu de turn-over.

L'enseignement et l'IFAPME/SFPME ne forment pas des caissiers, mais des vendeurs, formation plus large qui reprend la fonction de caissier. L'apparition de l'E-commerce impacte le contenu de formations : informatique, E-logistique.

Plusieurs titres de compétences sont délivrés dans le secteur de la vente.

Shop manager

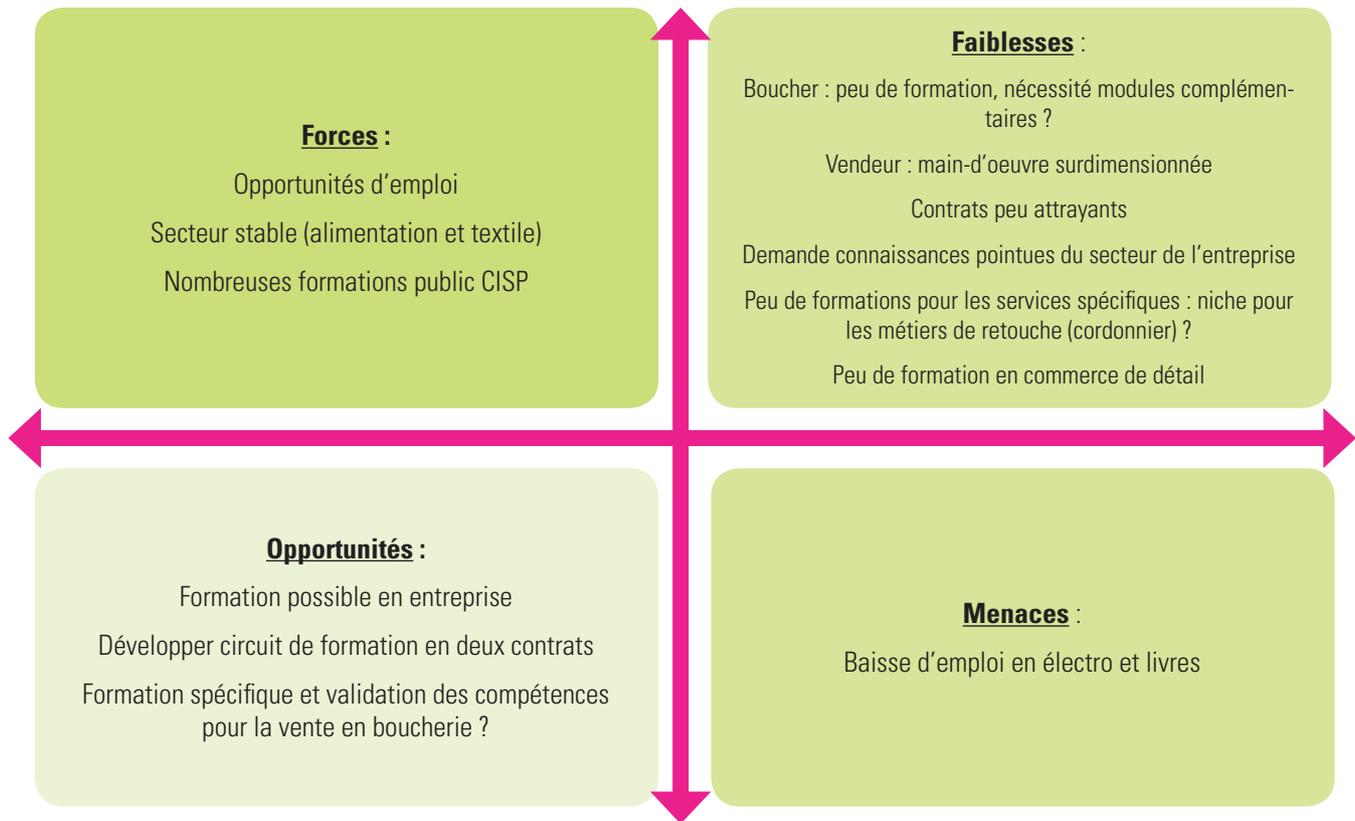
Formations en centre de compétence pour les métiers de Shop manager, responsable d'équipe, responsable commercial

Le secteur souhaite la création d'un baccalauréat en Retail Management en Wallonie et à Bruxelles (existe déjà à Gand). Pour l'instant, les formations Shop manager sont assurées en interne ou en partenariat avec le centre de compétences, Bruxelles Formation et le SFPME.

Les formations managériales sont destinées à un public de l'enseignement supérieur (par exemple Bachelier en marketing ou filières proposées par l'Académie de la Vente en collaboration avec HEC Liège (ULiège), des Hautes Ecoles, Forem Formation, l'IFAPME, le Fonds sectoriel technologie & industrie (notamment projet de Master en Vente). Peu de demandeurs d'emploi positionnés dans les métiers de la vente peuvent avoir accès à ces formations managériales, en raison de leur niveau de diplomation.

Un brevet de gestionnaire d'unités commerciales existe aussi en promotion sociale.

Vente au détail



Le recrutement dans ce secteur est essentiellement concrétisé par le bouche à oreille, en Wallonie, alors qu'en Flandre, les offres d'emploi sont communiquées au VDAB.

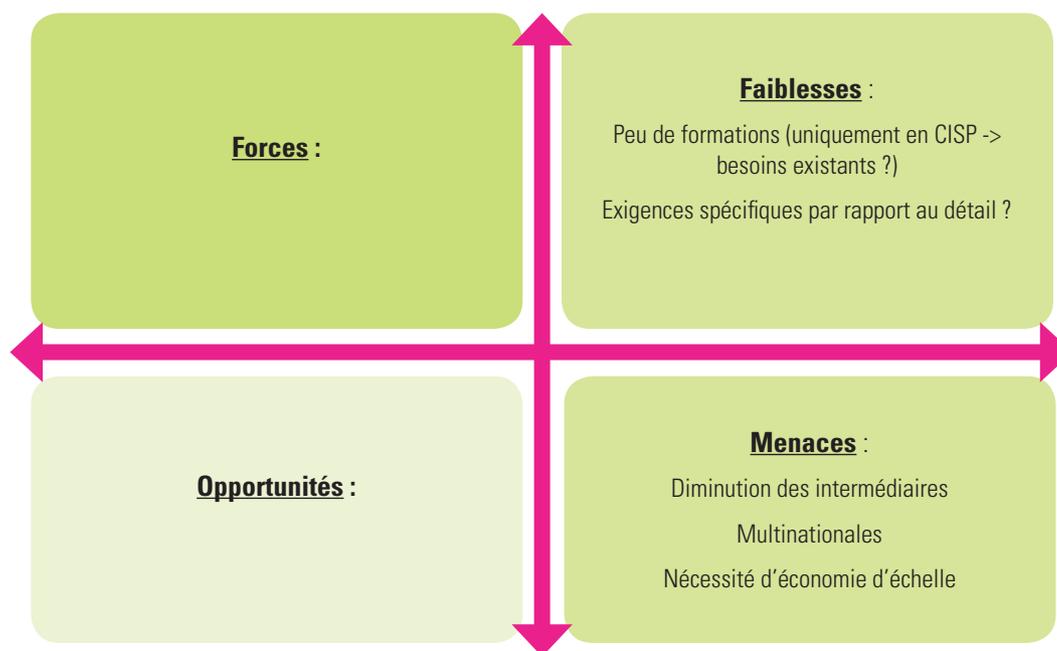
Le secteur est en évolution : économie circulaire, circuits courts, vente en vrac, marché de niche (récupération, recyclage), nouveau modèle économique privilégiant la location à l'achat

S'il faut viser la polyvalence dans les formations données (savoir coudre n'est pas requis pour vendre dans le prêt-à-porter, mais des formations de vendeur retoucheur sont par exemple organisées en promotion sociale), il faut aussi parfois spécialiser, ce qui est difficile dans des écoles/centres de petite taille.

A Tilburg aux Pays-Bas, une école est située au sein même d'un shopping center, ce qui représente un avantage pour les élèves.

Pour pouvoir répondre aux évolutions du secteur, les opérateurs d'enseignement et de formation devraient pouvoir bénéficier de moyens pour les mettre en œuvre : ex : commerce de luxe, parfumerie, ...

COMMERCE DE GROS



Ce secteur, comptabilisant 180 000 travailleurs en Belgique est sous pression en raison de la vente en ligne avec un impact dans la logistique (secteur commerce et industrie).

L'impact sur la formation est conséquent afin de s'adapter à cette évolution. Par ailleurs, la question des softskills est également pertinente : former aux softskills pour faire revenir le client tenté par l'E-commerce est-il nécessaire ? Les achats sur internet ne sont pas autant dus à la volonté d'éviter tout contact avec le vendeur qu'à de nouvelles habitudes de consommation.

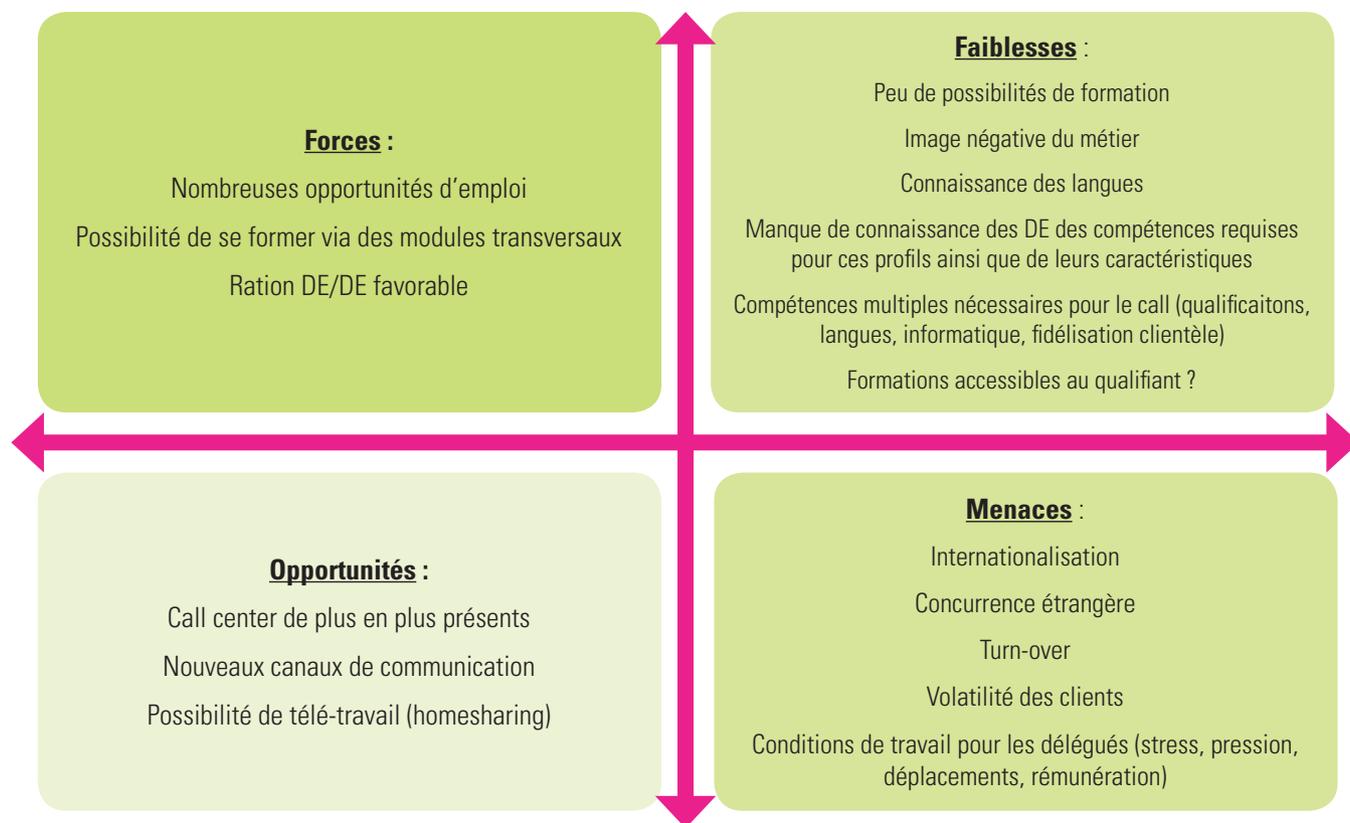
Représentant commercial / agent commercial : métier fréquemment demandé avec un problème de recrutement dans les filières de baccalauréat (ex bachelier vente)

Le secteur insiste sur la formation à la multiculturalité, à la prise en compte des besoins d'une population vieillissante.

A l'IFAPME/SFPME, les stagiaires sont le plus souvent des personnes sans diplôme de l'enseignement supérieur mais doté d'un sens commercial aigu. Les agents commerciaux recrutés ne sont pas tous formés, beaucoup sont engagés en fonction de leur personnalité (adaptation au facteur stress dû notamment au chiffre d'affaires à atteindre). Quand les produits sont complexes, les agents commerciaux sont souvent de niveau universitaire car aux compétences commerciales doivent s'ajouter des compétences techniques.

Une formation de technico-commercial en centre de compétences en collaboration avec le CEFORA est organisée.

FORCES DE VENTE



Beaucoup d'offres pour des délégués commerciaux / techniciens commerciaux de niveau bachelier. Mais certaines formations sont annulées faute de candidats.

Plutôt que de métiers, tels **assistant commercial**, **délégué commercial**, **technico-commercial**, **télévendeur**, on parle de combinaison de compétences. Le baccalauréat n'est pas toujours exigé pour ces postes, même s'il est très utile pour l'évolution de la carrière.

L'appellation « commercial » fait peur à beaucoup de candidats qui n'imaginent pas qu'ils peuvent exercer un métier de ce type. Une surqualification pour certains postes existe-t-elle ? on observe en tout cas une demande forte d'adaptabilité.

L'image du métier fait peur, le rendant a fortiori pénurique. Les entreprises utilisent des mots plus flatteurs comme « chargé d'affaires » lorsqu'elles recrutent mais la réalité du métier reste la même.

Les opérateurs de formations travaillent aussi sur des « blocs de compétences » qui sont proposées tout au long de la vie.

La flexibilité exigée par ces métiers rend la formation continue relativement difficile. Des modules en ligne, de quelques heures, sont dès lors proposés, avec un suivi individuel (Blended learning).

En logistique, une plateforme informatique de cours en ligne a été proposée (collaboration avec BPost), elle permet via la promotion sociale l'obtention du CESS après 3 ans. Une telle démarche pourrait être envisagée avec le secteur du commerce.

Les stages sont considérés comme très importants, mais ils ne sont pas assez encadrés, tant par les acteurs de la formation que par les entreprises. Ils sont pourtant l'occasion de tester les softskills indispensables au métier. En ce qui concerne l'accompagnement du stagiaire par l'entreprise, il est possible d'obtenir un titre de validation des compétences en tant que « tuteur en entreprise » (opportunité utilisée notamment par des travailleurs licenciés de Caterpillar). L'IFAPME propose aussi une formation de tuteur.

Conclusions : Jean de Lame, Président de l'Assemblée des Présidents des IBEFE

Merci aux experts d'avoir participé à ces lieux de rencontres au cours desquels leur témoignage enrichit les diagnostics des rapports analytiques et prospectifs.

L'emploi dans le secteur du commerce augmente et les métiers évoluent. De nouvelles compétences peuvent être acquises lors de cursus scolaires ou de formation.

Il est regrettable que trop de personnes s'orientent vers ce secteur par défaut, et ne se forment pas pour répondre aux attentes évolutives des entreprises en matières commerciales.

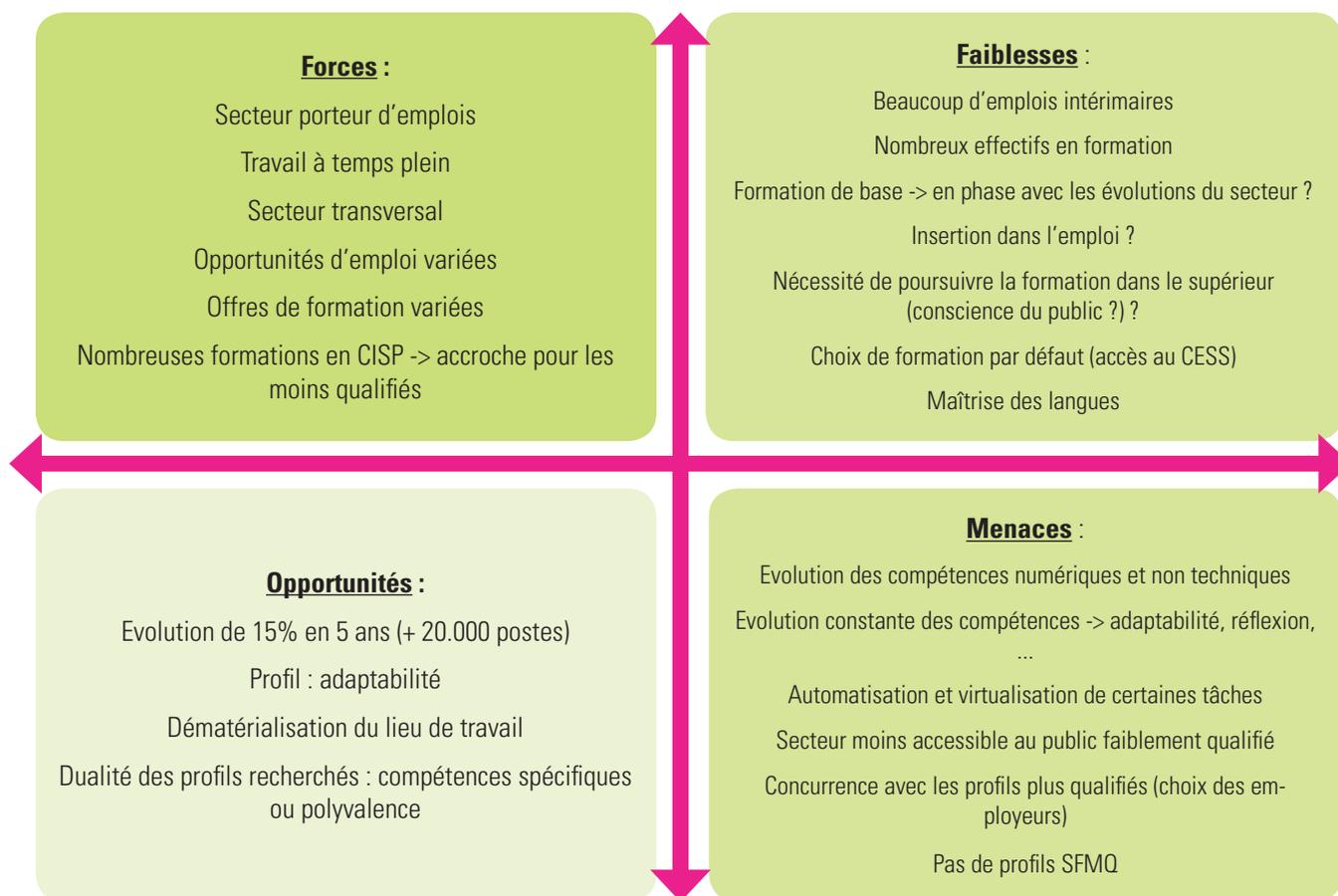
Les réflexions continueront à nourrir le débat dans les différents Bassins : l'importance des stages et des softskills, la formation tout au long de la vie, la concertation entre l'enseignement, la formation, l'orientation au sein de chaque Bassin, la rationalisation des endroits de formation, ...

Rencontre sectorielle «Support à l'entreprise» interbassins du 26/04/2018

Ont participé comme experts :

- Valérie Baesch : Direction Générale - Enseignement - Province de Liège, Chargée de mission Enseignement – Emploi, secondaire, supérieur, plein exercice et promotion sociale
- René Dodeur: SGI, inspecteur secteur socio-économique
- Donatienne Misonne : Chargée de Communication Validation des compétences
- Louise Nikolic : Interfédé, Responsable de projets, chargée d'études
- Pascale Raux : centre de compétence Management et Commerce du Forem, chargée de formation
- Emilie Sauvage : Responsable de projet CEFORA
- Brigitte Urbain : CPEONS, Conseillère pédagogique économie

Thématiques transversales secteur « Support à l'entreprise »



Quelques constatations sur le secteur

- Les métiers du secteur présentent de gros volumes d'emploi avec parallèlement, une importante réserve de main d'œuvre et beaucoup de personnes en formation.
- Le secteur demande autant des compétences spécifiques que des compétences transversales.
- Le secteur évolue mais semble devenir moins accessible aux personnes peu qualifiées -> évolution des compétences techniques et technologiques : offres d'emploi de plus en plus exigeantes.

Quelles sont les compétences recherchées et les diplômes attendus ?

Selon le Cefora, pour les PME, deux tendances coexistent : soit la recherche de personnes plutôt polyvalentes (employé administratif avec compétences en RH, comptabilité), soit la recherche de personnes très spécialisées, aux compétences plus pointues.

De manière générale, les employeurs soulignent aussi l'importance de l'apprentissage des softskills pour intégrer le monde de l'entreprise.

Les formations sont vues sous l'angle des compétences mais les entreprises sont encore attachées au diplôme. On demande souvent ou un diplôme ou une expérience probante.

Les **CISP (Centre d'Insertion SocioProfessionnelle)**, qui travaillent avec un public plus fragilisé, s'attachent à développer ces softskills parallèlement aux compétences techniques au sein de leurs formations.

Dans le secteur concerné, ce sont les filières de secrétariat et bureautique qui remportent le plus de succès. Ces formations dispensées au sein des CISP sont accessibles à des publics peu qualifiés possédant néanmoins une maîtrise du français. Il s'agit, soit de personnes ayant suivi quelques cours d'informatique dans leur cursus scolaire, soit de personnes qui souhaitent se reconvertir à un moment donné dans leur carrière (horaires décalés, pénibilité, ...). Le public est souvent féminin.

L'accès à l'emploi reste néanmoins difficile en raison du nombre important de filières et de candidats pour les postes disponibles. En cela, le stage et le réseau professionnel développé par les CISP représentent des facteurs non négligeables d'insertion dans l'emploi.

Au niveau de l'**enseignement**, les métiers du secteur bénéficient d'une image très positive et les filières proposées remportent aussi énormément de succès.

L'approche de formation proposée est axée sur la polyvalence (numériques, softskills, langues...). Il s'agit de filières qui permettent de conduire au CESS des jeunes encouragés à continuer par la suite leur parcours de formation. En effet, pour certaines filières (technicien en comptabilité, tourisme, ...) le diplôme du secondaire n'est pas suffisant face à la concurrence des bacheliers professionnalisants.

Par ailleurs, le monde de l'enseignement constate la nécessité de faire évoluer ces profils créés pour certains il y a plus de 15 ans et de moins en moins en phase avec l'évolution des compétences attendues par les entreprises. Le travail sur cette grappe métier est en cours au sein du SFMQ (Service Francophone des Métiers et des Qualifications), avec une évolution : on ne parle plus de secrétaire mais d'attaché de direction. Des profils ont par exemple été développés en Flandre ;

Le centre de compétences du FOREM dédié au secteur travaille essentiellement avec des profils qualifiés (bachelier) ou avec des personnes ayant une expérience probante. Le centre travaille sur les spécialisations, en particulier les RH et le commerce interne. Plusieurs profils ont besoin de formations complémentaires, en effet, beaucoup de psychologues, d'agent de communication se tournent vers un métier support et nécessite un complément RH. Il s'agit de formations ciblées métiers.

Qu'entend-on par compétences numériques, informatiques ou bureautique ?

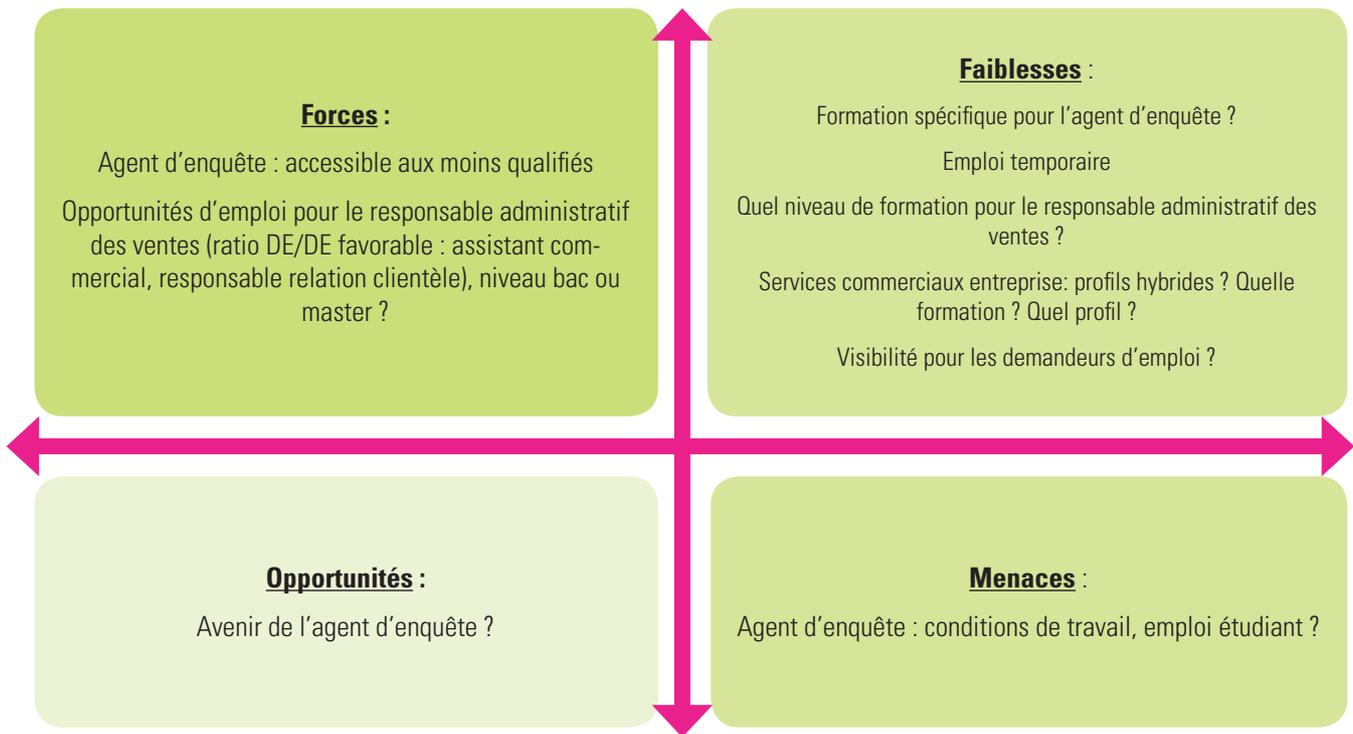
Pour le **Cefora**, on ne peut apporter une réponse unique à cette question. Ces compétences varient en fonction du métier exercé. Mais de manière générale la numérisation impacte les tâches des métiers administratifs et est facteur dévolution de ceux-ci (vidéoconférence, ...). Cependant, si l'impact est réel au niveau des compétences attendues, des études montrent que celui-ci ne serait peut-être pas si conséquent sur le nombre de personnes employées.

Le monde évolue vite mais la formation ne suit pas. Que pouvons-nous faire pour que les évolutions des métiers soient répercutées dans l'enseignement ?

Le SFMQ, mis en place à l'initiative de gouvernements relevant de différents niveaux de pouvoirs, a développé des procédures très lourdes. Des améliorations sont proposées.

Par ailleurs, il y a des liens clairs entre les CISP et la validation des compétences. Les titres de compétence permettent aux candidats d'avoir un bagage plus important à valoriser sur le marché de l'emploi. Le titre d'employé administratif est le plus fréquent parmi tous les titres délivrés.

Les services commerciaux



L'agent d'enquête et le responsable administratif des ventes (agent commercial) sont les métiers qui ont été principalement analysés dans cette partie.

Que peut-on dire sur le profil du commercial ? Peut-on être commercial sans être expert ? Quel est l'avenir de l'agent d'enquête ?

Agent call center

Au niveau du Cefora, la formation accorde beaucoup d'importance aux softskills, aux compétences commerciales et numériques. Il s'agit d'une formation de niveau CESI avec une connaissance en langues.

Un partenariat en cours avec le Forem (une formation dont le profil requiert une bonne connaissance français oral et compétences commerciales) pourrait se développer en alternance à Mouscron et à Liège. Le Cefora travaille également à la valorisation des acquis de la formation au niveau de la validation des compétences.

Le centre de compétence du Forem pointe l'importance et la complexité de la formation. Etant donné le be-

soin des entreprises, le métier est très accessible, les jeunes en recherche d'emploi passent souvent par-là. Mais, l'image que les stagiaires se font du métier est parfois erronée. Beaucoup arrivent en croyant que le métier est facile. Or, s'il est accessible, le métier n'en reste pas moins difficile : il faut avoir une très bonne gestion du stress, une bonne maîtrise des langues et pouvoir être multitâche. Le turn-over est important.

Il existe deux types de profil différents :

- In : appel des clients
- Out : démarchage

Dans l'enseignement, il n'y a pas de profil spécifique. On retrouve les compétences du call center dans le technicien commercial et le vendeur. Certains titres de **validation de compétence** donnent l'accès à ces métiers et aux formations du Forem et de CEFORA. C'est une autre voie d'accès que le CESS.

Les **CISP** proposant des filières aux métiers du call ne sont quant à eux pas nombreux.

La délocalisation est-elle une menace ?

Centre de compétences du Forem - En Belgique la demande reste forte au niveau des agences d'interim. Il y a des besoins dans d'importantes entreprises sur Liège et Charleroi.

Le métier est dur psychologiquement, il y a un stress et une pression constante. Même dans l'aspect « In » du travail, on demande aux travailleurs de faire de la vente. La rémunération correspond souvent au salaire minimum garanti. Le turnover est important. L'accent doit être mis sur la gestion du stress lors de la formation.

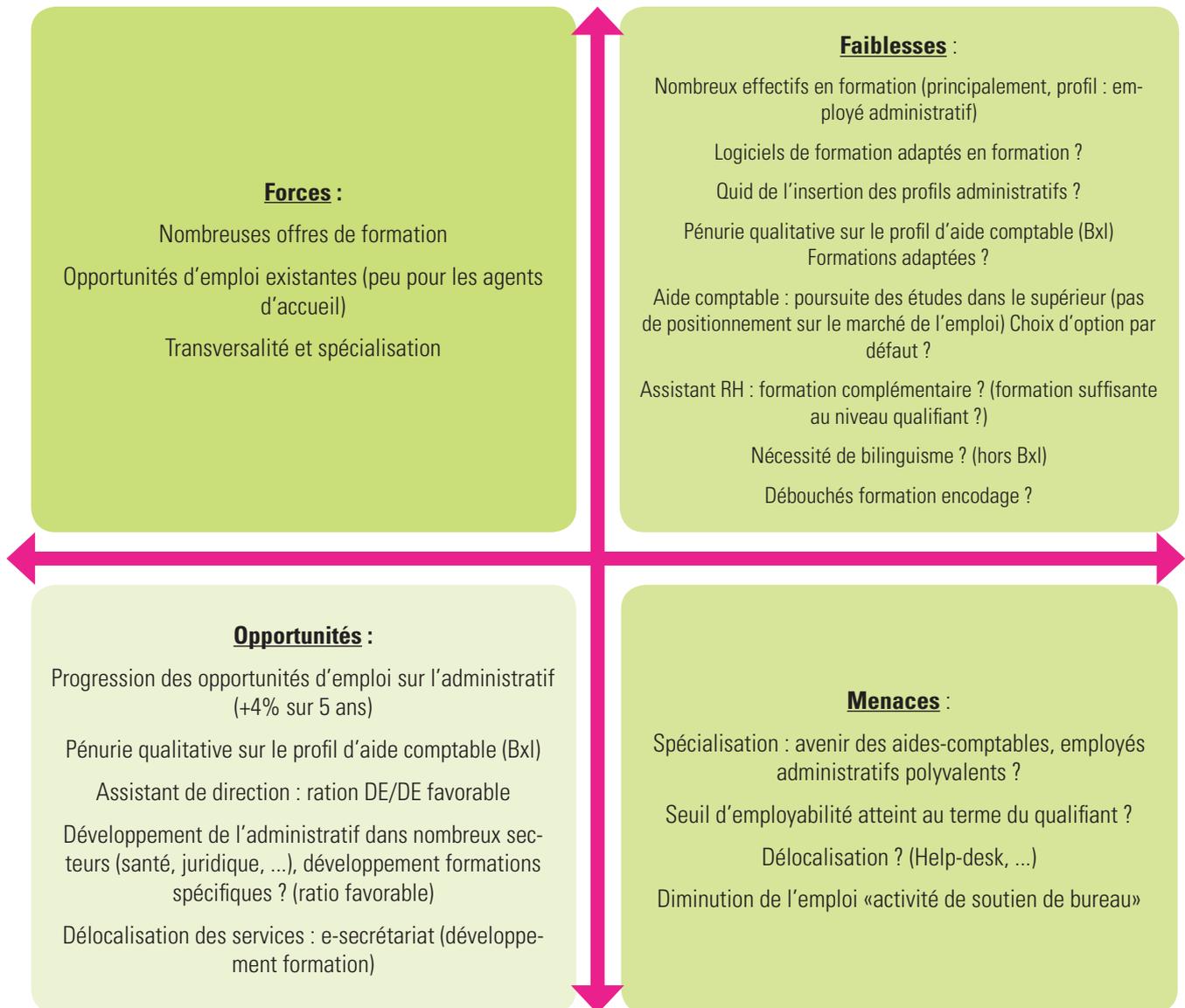
Centre de compétences du Forem – De manière générale, à part peut-être pour le délégué commercial, ces métiers de support demandent peu de déplacement. Certains employeurs s'appuient sur ce critère-là pour exiger plus de flexibilité.

Agent commercial

Le **centre de compétences du Forem** propose une formation de délégué commercial. Les demandes sont nombreuses mais peu de personnes ont le profil pour exercer ce métier (gestion du stress, travail en autonomie, avoir une fibre commerciale importante...). Pour ces personnes, le centre va développer une formation d'attaché commercial (commercial interne). Il s'agit d'un profil de support administratif d'un service commercial, l'interface entre le client et le service commercial.

Selon le Cefora, l'assistant commercial a environ 60-70% de chances d'insertion.

Les services administratifs



Les services administratifs représentent la plus grande part de l'emploi et de la formation de ce secteur.

Les personnes formées correspondent-ils au standard des entreprises ?

En ce qui concerne l'**enseignement** au niveau du qualifiant, les techniciens commerciaux et en comptabilité sont rarement engagés après leurs études secondaires, ils poursuivent généralement dans le supérieur avec une chance de réussite correcte. La transition enseignement qualifiant – enseignement supérieur est relativement facile pour la filière comptabilité. En ce qui concerne les auxiliaires administratifs et d'accueil, un emploi est souvent accessible après la formation qualifiante (le stage est intégré).

Au niveau de l'enseignement de **promotion sociale**, une formation de comptable en alternance est organisée, en partenariat avec le secteur comptable. L'importance du stage est pointée. Le titre d'aide comptable peut également être obtenu via la validation des compétences.

Pour le **Cefora** aussi, former en lien avec l'entreprise est important. Il dispose d'une entreprise virtuelle pour s'exercer, pour s'entraîner aux compétences pratiques.

Qu'en est-il des stages ?

Dans l'**enseignement**, ce n'est pas toujours facile. Ce sont souvent les mêmes entreprises qui se proposent. En dernier ressort, si l'élève ne trouve pas, le chef d'établissement doit lui en procurer un. Pour la filière comptable, les attentes de l'entreprise sont parfois plus élevées que ce que le niveau de formation de l'apprenant permet.

Les **CISP** disposent de deux systèmes de stage :

EFT (Entreprise de Formation par le Travail) : Mise en situation réelle, cours et stage en entreprise.

DEFI (Démarche de Formation et D'Insertion) : Cours, exercices pratiques et parfois stage en entreprise qui permet d'accéder à l'emploi.

Une formation en encodage ou en agent d'accueil, est-ce encore pertinent ?

Pour le Cefora, la formation d'encodage est obsolète. Il existe encore une formation en agent d'accueil à Bruxelles mais celle-ci sera modifiée pour être plus polyvalente et modulaire (softskills, multitâche : PC, téléphone...).

Qu'en est-il des langues ?

À Bruxelles, les langues sont indispensables. En Wallonie, l'impact des langues est moins important.

On observe un décalage entre le niveau des demandeurs d'emploi et la demande des entreprises. Le **Cefora** essaie donc d'optimiser le niveau de langue de ses apprenants en ciblant la langue qu'ils connaissent déjà (NL/EN). Il est en effet difficile de privilégier une des deux langues étant donné qu'elles sont demandées pareillement par les entreprises.

Dans le **centre de compétences du Forem**, il n'y a pas d'exigence requise au niveau des langues. L'importance de leur connaissance est valorisée auprès des stagiaires même si leur apprentissage n'est pas intégré à la formation.

La plupart des **CISP** travaillent en priorité le français avant l'anglais ou le néerlandais. La priorité reste l'acquisition des savoirs de base et un bon niveau de français pour pouvoir après entamer une formation qualifiante.

Dans l'**enseignement**, les heures de langues sont jugées insuffisantes avec un apprentissage qui devrait commencer plus tôt.

Les formations spécialisées (médical, juridique...) ont-elles du sens ?

Le **Cefora** pour qui la spécialisation est une plus-value propose une modularisation, à savoir une formation de base de collaborateur administratif auquel s'ajoute un volet de cyber assistant. C'est une formation fortement demandée, avec un taux d'insertion de 60% (6 mois après la formation). Cela permet d'avoir un profil d'une part polyvalent et d'autre part spécialisé. Cette formation a débuté à la demande du secteur et permet de répondre à l'évolution du numérique.

D'autres spécialisations en collaboration avec des partenaires existent :

- Technico-commercial
- RH
- Assistant de direction
- Employé commercial interne
- Employé administratif construction

Une formation en technicien-comptable via une entreprise d'entraînement pédagogique est également organisée. Elle permet aux demandeurs d'emploi de réaliser leur propre parcours d'insertion, et ce, grâce à l'appui de centres de compétences.

Le **centre de compétences du Forem** pointe l'E-commerce et l'E-RH comme des spécialisations également importantes (utilisation de CV vidéo, ...).

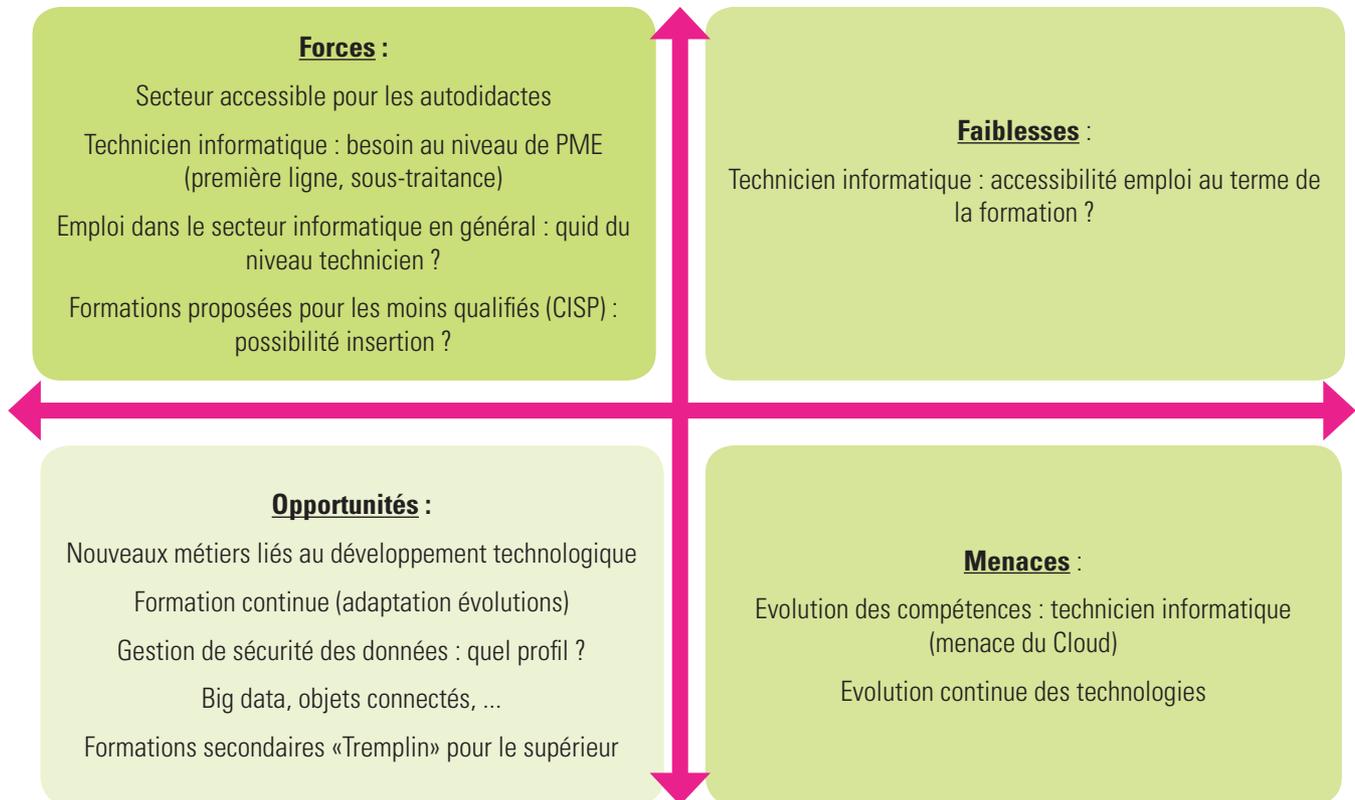
Actuellement, il n'y a pas de validation de compétences possible pour des profils spécialisés, cela doit d'abord se mettre en place au niveau du SFMQ.

Est-il nécessaire de former les jeunes qui sont nés dans l'ère numérique ?

Une utilisation à titre privé et professionnel est totalement différente. Les jeunes n'en sont pas toujours conscients. C'est une fausse idée de croire que, parce qu'ils sont familiarisés avec le numérique (Facebook, ...), ils sont prêts à travailler dans ce domaine.

Les CISP proposent une formation de base : la suite Office + les réseaux sociaux. Ils orientent ensuite le public demandeur vers des formations plus spécifiques.

Les services informatiques



Au niveau de l'**enseignement**, les jeunes ne se pressent pas dans ces filières, il y a un problème de visibilité du métier et un décalage entre l'image que se font les jeunes de l'informatique et la réalité du cursus d'apprentissage dont le contenu est assez difficile (programmation, ...). Pourtant, ces filières sont pertinentes car elles donnent l'accès à l'enseignement supérieur pour 90% des élèves. Les autres deviennent souvent vendeurs dans le secteur informatique.

Le déficit d'effectifs sur le marché de l'emploi existe déjà dans le domaine de la formation. On remarque aussi l'absence des femmes dans ce type de filière (95% masculin à Liège).

Le **Cefora** pointe un secteur en évolution. De nouveaux besoins sont identifiés : profils de techniciens, développeurs. De nouveaux profils apparaissent (développeur web, développeur applications mobiles, gestion site web, administration de serveur) ainsi qu'un nouveau métier : gestionnaire de la sécurité des données.

On trouve une multitude de métiers mais aussi une multitude d'occasions de se perdre. Quelle formation lancer en priorité ? Les demandeurs d'emploi manquent parfois de balises. La visibilité des métiers doit être travaillée, certains métiers exigeant des prérequis : business analyst, consultant... Par contre le technicien informatique est accessible à des personnes qui n'ont pas le CESS.

On voit également apparaître des métiers hybrides tels que :

- Community manager à numérique et commercial
- Cyber assistant à numérique et administratif

Ils ciblent les groupes à risque, par exemple les femmes.

Les CISP disposent d'une initiation à l'informatique afin de réduire la fracture numérique. Il y a cinq à sept centres qui développent des formations de type opérateur informatique mais ils ont peu de formations de pointe. Les formations proposées sont polyvalentes, elles permettent aux stagiaires de se tester avant de se spécialiser.

La validation des compétences « Technicien PC réseau » donne de bons résultats. On y retrouve quelques personnes autodidactes qui viennent soit pour travailler en entreprise ou pour reprendre une formation.

Conclusions : Christine Mainguet, IWEPS

Une des missions des bassins est l'organisation de la concertation afin de faire évoluer l'offre de formation et d'enseignement, à court et moyen terme, selon les besoins du territoire. Différentes pistes de travail ont été proposées aux instances :

Certains métiers ont des profils assez flous. Beaucoup de personnes s'inscrivent à des formations sans en avoir une représentation correcte. L'enjeu de l'orientation est clairement posé.

En amont, on relève que plusieurs profils-métiers doivent être revus. Le rôle d'interpellation des bassins est souligné, notamment vers le SFMQ.

Les travaux des bassins portent sur l'enseignement secondaire qualifiant et la formation professionnelle qualifiante. Il est important de prendre en compte aussi l'amont (préqualification) et l'aval (enseignement supérieur), ainsi que les modalités de la validation des compétences, pour analyser de manière globale les parcours des personnes en formation.

Réflexion à poursuivre sur les étapes de la qualification Comment est positionné le certificat de qualification ? Face à l'augmentation des exigences, quel doit être le niveau des apprentissages de base en fin de secondaire (cœur de métier) ?

Stages : quels rôles doivent prendre les entreprises et les secteurs dans les parcours ? comment faire en sorte que les stages soient plus pertinents ?

L'inégale répartition par genre dans les filières de formation interpelle également et peut amener à définir de nouvelles orientations de travail.



Editeur responsable
IBEFE – FOREM
Boulevard Tirou, 104
6000 Charleroi