



A propos des constats relatifs aux besoins en Brabant wallon

A propos des besoins en termes quantitatifs

Les représentants du secteur des officines confirment les besoins identifiés. Le rapport d'analyse servira désormais de base de discussion à partir d'une analyse commune et partagée, ce qui n'était pas le cas auparavant. En effet, tous les acteurs de formation et d'insertion n'étaient pas convaincus de réels besoins dans ce secteur (concernant le profil d'Assistant pharmaceutico-technique).

Le secteur confirme des **besoins constants d'assistants de pharmacie sur le territoire**, même si la période actuelle montre une petite détente sur le marché de l'emploi. Ils n'ont pas de postes vacants à ce jour. C'est pourquoi ils ne parlent pas de réelles pénuries pour l'instant. Cependant, les choses peuvent vite changer et si de « bons » candidats se présentent, ils seront retenus comme prioritaires dans les engagements. Il est probable même qu'ils puissent être engagés de suite. « Les perles, on les engage directement ! », témoigne un employeur.

Le secteur **confirme également le besoin de disposer d'une main-d'œuvre locale** pour ce type de poste qui doit faire face à des horaires difficiles (tendance à l'allongement des plages « horaires ») et à une certaine demande de mobilité (parfois itinérant sur le territoire). Pour maintenir le personnel à l'emploi, ces conditions de travail doivent être adoucies par une proximité du domicile des candidats assistants de pharmacie. Effectivement, les employeurs témoignent que de nombreux assistants provenant des régions éloignées (p.ex. de Liège), bien que motivés, ne « résistent » pas. D'autre part, leur volonté de déménagement est souvent avortée de par les prix élevés pratiqués sur le marché immobilier du Brabant wallon.

D'autre part, **le fait de disposer d'une main-d'œuvre locale est un atout « qualitatif »**. Les locaux connaissent mieux les habitus et les mentalités des habitants de leur région et auront ainsi une meilleure compréhension des besoins spécifiques de leurs clients.

En ce qui concerne le milieu hospitalier, il semblerait que les **besoins sont quelque peu sous-estimés** dans le sens que les postes occupés doivent être plus nombreux que la cinquantaine de postes de travail figurant dans le rapport. L'association francophone des pharmaciens en milieu hospitalier pourra aider à préciser ces chiffres. Une structure hospitalière (300 lits) dispose d'une bonne dizaine d'ETP Assistant de pharmacie. Dans un hôpital, il y a tellement de volets, que l'on peut trouver des arrangements dans une équipe pour diversifier un peu les différents postes. Les différentes parties du métier nécessitent des spécialisations. Dans le milieu hospitalier, il y a des règles logistiques différentes que dans une officine.

A propos des besoins en termes qualitatifs

Le manque de « bons » candidats est réaffirmé par le secteur. Les exigences du métier sont importantes. Outre les connaissances scientifiques nécessaires, c'est aussi un savoir-être qui est recherché. Le candidat doit faire preuve de compétences relationnelles et communicationnelles, de comportements professionnels adéquats (capacité à connaître ses limites, recours au pharmacien dont la responsabilité est engagée), de déontologie, de rigueur dans les actes posés, de sens critique, de souci de formation continue.

Le métier demande ainsi une certaine maturité que des jeunes gens sortant de l'école à 18-20 ans n'ont pas toujours. C'est pourquoi il est important que les jeunes bénéficient d'un bon encadrement tout le long de leur formation. Le métier s'apprenant pour les 2/3 des compétences en situation réelle, l'investissement du secteur et des pharmaciens tuteurs est indispensable. Or, les pharmaciens déclarent avoir des difficultés à dégager le temps nécessaire à ce coaching. Les groupes de pharmacies ont plus de facilités qu'une plus petite officine, étant donné leur plus grande capacité à accueillir des stagiaires et à les encadrer par des pharmaciens ayant l'envie de s'investir dans une tâche plus pédagogique. Certains de ces groupes octroient même des primes pour encourager les pharmaciens à s'investir dans cette tâche.

Comment expliquer alors l'actuel fossé entre les exigences qualitatives des employeurs et les aptitudes professionnelles des candidats ? Sans doute d'une part par le durcissement d'un marché de plus en plus exigeant entraînant plus de pressions et de travail chez les pharmaciens moins disponibles alors à accueillir des jeunes en apprentissage. D'autre part, le secteur a constaté que la motivation chez les jeunes fait parfois défaut. Une question de génération ? Ils craignent aussi que le niveau de l'enseignement n'ait connu ces dernières années un nivellement vers le bas. L'enseignement de répondre : « il est difficile d'imaginer que l'école puisse fournir des personnes totalement « opérationnelles » disposant d'une maturité d'adulte et devant faire preuve parfois de compétences semblables à celui d'un pharmacien qui a une formation universitaire de 5 ans ». Le secteur note toutefois une différence depuis 15-20 ans dans les profils des candidats qui perçoivent de moins en moins bien les exigences du travail. Le monde de l'enseignement confirme pourtant que les jeunes qui se dirigent vers la formation d'assistant pharmaceutico-technique sont souvent plus motivés et plus mûrs que la moyenne.

Enfin, il est à souligner qu'il faudra rester attentif aux évolutions du secteur et anticiper les changements et les besoins. Quid de l'évolution technologique ? Le vice-président du CSEF de confirmer : « *Cette évolution est à notre porte. Nous n'y échapperons pas, il faut s'y préparer* ». Si dans la réalité aujourd'hui, ce ne sont pas les machines qui font les préparations de médicaments individualisés, ce sera sans doute le cas demain.

A propos de la formation et des stages en entreprises

Manque de filière de formation en Brabant wallon

Effectivement, **les employeurs réaffirment que l'absence de viviers de candidats en Brabant wallon** est l'une des causes essentielles des difficultés de recrutement sur le territoire. **Une quinzaine d'étudiants sortant par année pourrait facilement être absorbée par le marché.** Les témoignages des acteurs de formation présents attestent d'un nombre de candidats ayant la qualification d'assistant de pharmacie choisissent d'autres débouchés sur le marché du travail, à savoir par exemple l'industrie pharmaceutique ou chimique aux conditions d'emploi très avantageuses.

Le CFCS et l'asbl Mod'Emploi **témoignent aussi de la difficulté de préserver le nombre de candidats tout le long de la formation.** La formation demande beaucoup d'investissement. Malgré l'accompagnement prévu, certains s'essouffent pourtant et abandonnent la formation. C'est seulement la moitié des candidats qui sortent au terme de la formation. Certains candidats ont subi le phénomène de dégressivité des allocations de chômage malgré la reconnaissance de l'ONEM du statut pénurique de la fonction en Brabant wallon.

A propos de ce dernier point, il est proposé d'approfondir la question car cela semble manquer de cohérence dans les décisions prises et ne concourt pas à l'efficacité du système de rencontre de l'offre et de la demande sur le marché de l'emploi (Les stagiaires concernés étaient-ils dans les conditions ?).

Expérience de formation en promotion sociale en Brabant wallon

L'expérience en Brabant wallon est très limitée. Seuls 7 candidats sont sortis de la première formation en promotion sociale. La moitié d'entre eux est aujourd'hui à l'emploi, la majorité dans l'officine où ils avaient presté leur stage. Les prochains candidats sortiront en mai 2015. Ils ont débuté leur formation en janvier 2014. Pour certains d'entre eux, ils ont suivi juste avant (novembre-décembre 2013) une préformation à l'asbl Mod'emploi afin de leur permettre de confirmer leur projet professionnel et de travailler les difficultés à entrer dans une formation plus longue et exigeante.

La formation en promotion sociale organisée par le CFCS en partenariat avec les asbls Mod'Emploi et Culture in Vivo, compte actuellement une durée totale d'un an et demi, ce qui est déjà très dense à suivre. Le CFCS ne disposant pas de locaux en Brabant wallon s'appuie sur les partenaires locaux pour l'organisation des formations. Dans cette perspective, le CFCS projette de travailler avec le Collectif des femmes à Louvain-la-Neuve pour débiter une nouvelle préformation en septembre 2015 et une nouvelle formation en janvier 2016. L'objectif serait d'organiser cette formation de façon récurrente sur le territoire. Le nombre limite de stagiaires par formation est de 16.

Programme et durée de formation

La première expérience avait envisagé une seule année de formation, mais cela a été impossible à tenir, étant donné la matière et le nombre d'heures de stages. En effet, **le programme comprend 900 périodes de cours dont 600 périodes de stage. Le programme de formation est construit selon une logique de modules et de paliers.** Il y a trois paliers comprenant certains cours

théoriques et des stages. Le premier palier comprend uniquement des cours théoriques qu'il faut pouvoir réussir pour accéder au premier stage. Cela permet aux stagiaires de réaliser un stage réellement formatif. Ensuite, la formation est totalement en alternance combinant sur la semaine deux jours de cours et trois jours en officine, ce qui permet de faire des aller-retours entre les connaissances théoriques et les pratiques de terrain.

Il n'est pas envisagé de prolonger la formation à deux ans. Le secteur s'interroge : « *par rapport aux critères et exigences liés à cette fonction et les responsabilités que cela comporte, une formation d'un an et demi est-elle compatible ?* ». Une évaluation sera faite à la fin de la formation. Le CFCS pourrait très bien le faire, mais cela ne dépend pas que d'eux. Par ailleurs, quand on s'adresse à des publics de demandeurs d'emploi pouvant être touchés par la dégressivité des allocations de chômage, il est très difficile de les « embarquer » dans des formations trop longues, ce n'est donc pas forcément opportun. La longueur de la formation permet sans doute d'expliquer partiellement le fait que le groupe de départ s'effiloche en cours de route.

Profil des candidats en formation

En ce qui concerne le profil des candidats à l'entrée, ils ne doivent pas avoir un profil scientifique de base, ni le CESS. Par contre, un test d'entrée en formation est prévu, souvent très utile pour mieux orienter les candidats. Pour entrer en formation de promotion sociale, la préformation n'est pas exigée. Par contre pour certains, elle est indispensable car la remise aux études (cours de physique, biologie, etc.) est un passage pénible. Le passage en préformation permet cette reprise d'un processus de formation. De là, certaines personnes, souvent plus éloignées de l'emploi au départ, arrivent en ayant déjà effectué cette préformation mais d'autres, dont le diplôme laisse présager qu'elles ont les capacités nécessaires, les rejoignent lors de l'entrée en formation. Les groupes mixtes sont souvent ceux qui fonctionnent le mieux.

En Brabant wallon, il n'est pas rare de rencontrer un public très formé mais dont les formations ne sont pas reconnues en Belgique (public étranger). C'est souvent le cas dans le secteur de la santé. Les équivalences manquent et il est souvent difficile de valoriser ces compétences et titres.

En ce qui concerne les stages en officine, les stagiaires plus adultes sont appréciés par les employeurs. Tel que déjà évoqué, les jeunes qui sortent de l'enseignement sont vraiment très jeunes, manquent souvent de maturité. Il y a souvent un décalage entre leur perception du travail et celle du monde du travail : ils ne ressentent pas toutes les exigences du métier. C'est moins le cas des adultes qui en sont plus conscients.

Les stagiaires doivent eux-mêmes prospecter pour rechercher leur lieu de stage. L'opérateur de formation agit en soutien à ces démarches. Et le secteur de témoigner : « *les pharmaciens ne sont pas contre le fait de prendre des stagiaires, mais ils s'essoufflent, car ils se rendent compte que le niveau de formation a chuté, ou alors qu'il y a des personnes formées qui repartent ensuite dans leur pays. Ils parlent de manque de motivation, manque de compétences, problème d'aptitude et de comportement.* »

Les employeurs saluent l'initiative de promotion sociale en Brabant wallon et encouragent sa poursuite. Toutefois, étant donné le peu de candidats sortant, une place pour une formation de plein exercice est possible. En Brabant wallon, la formation de plein exercice est actuellement inexistante, malgré une tentative de l'athénée Riva Bella qui n'a pas abouti. Il semblerait qu'il n'y

ait pas eu assez d'élèves lors de l'ouverture de l'option. De préférence, il faudrait que chacune des formations organisées (en promotion sociale et en enseignement de plein exercice) puisse se donner dans un endroit différent du Brabant wallon afin de mieux répartir l'offre de formation et les lieux de stage, bien que ces formations ne s'adressent pas au départ au même public-cible. L'enseignement de plein exercice prévoit 450 périodes de stage. Les élèves doivent souvent les prêter pendant les vacances. Il n'est pas rare que ces élèves n'aient dès lors pas de vacances pendant leurs deux années de formation. C'est aussi un grand investissement pour les jeunes.

En ce qui concerne le milieu hospitalier, les candidats potentiels sont des personnes souvent assez mûres qui s'engagent ou se sont engagées dans une formation complémentaire et spécialisée d'un an supplémentaire. Même si la formation complémentaire n'est pas encore une obligation légale, elle est exigée par un nombre important de structures hospitalières. Or, cette formation n'existe qu'en deux endroits en Wallonie : elle est organisée à l'institut Notre-Dame de Charleroi et à l'Institut technique Félicien Rops de Namur. C'est peu.

A propos de l'offre de main-d'œuvre et des offres d'emploi

En termes de réserve de main-d'œuvre, le Forem recense actuellement 10 demandeurs d'emploi au profil d'assistant de pharmacie habitant le territoire du Brabant wallon. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils soient opérationnels, il n'y a pas eu de vérification quant à la question de la mobilité, du savoir-être et du comportement.

Pour des raisons de protection de la vie privée, les coordonnées de ces personnes ne peuvent être transmises. Par contre, le Forem propose gratuitement aux employeurs une diffusion large de leur offre d'emploi. Lorsqu'un employeur est inscrit dans la banque de données du Forem, il peut alors accéder à un espace « privé » qui lui donne ainsi la possibilité de consulter des CV mis en ligne par les demandeurs d'emploi. Pour accéder à ce service comme à des précisions sur les aides à l'emploi, il suffit de prendre contact avec les conseillers aux employeurs du Forem.

Il a été constaté également que **le secteur est fort féminisé**. Pourquoi ne pas y amener des hommes ? Pourquoi trouve-t-on moins d'hommes, est-ce lié au salaire, à l'image du métier ? La question reste ouverte. Il y a un lien à faire avec l'action Girl's Day Boy's Day qui vise à inviter des élèves à rencontrer des travailleurs atypiques (puériculteurs, maçonnes). Pourquoi pas la participation du secteur à cette action pour la prochaine édition ?

Il y a un souhait de plusieurs partenaires et employeurs de centraliser les offres d'emploi et de stages, d'une part et les CV, d'autre part en un seul endroit afin de proposer un matching plus efficient entre les offres et les demandes.

En ce qui concerne les aides à l'emploi, l'on constate que **les aides régionales SESAM** s'adressent aux pharmacies qui ont tout au plus 5 équivalents temps plein et la prime à l'emploi à celles qui ont moins de 9 équivalents temps plein. Cela est-il pertinent alors que l'on constate un grossissement des effectifs dans les pharmacies tendant à s'agrandir ? Il y a aussi une difficulté pour les plus petites structures de se projeter dans un avenir de 6 ans. Actuellement, les demandes d'aides sont traitées avec un délai de 4 à 5 mois. Les documents seront transmis au terme de cette rencontre aux petites officines visées par les mesures pour les encourager à optimiser le coût par rapport à l'engagement.