

## **Action « Commerce de gros en Brabant wallon »**

### **Analyse de l'enquête quantitative**

#### **1. Objectifs de l'analyse**

Dans la perspective de dresser les besoins des employeurs de trois sous-secteurs du commerce de gros en Brabant wallon (code NACE 513 – 515 – 518), le comité d'accompagnement de l'action a souhaité mener un travail de prospection envers toutes les entreprises concernées par l'action.

C'est ainsi qu'un questionnaire de type « quantitatif » a été rédigé. Ce questionnaire doit permettre d'évaluer de façon quantitative les profils-métiers existant dans le secteur et les besoins y relatifs. Le travail qualitatif (par le biais d'entretiens en entreprises) permettra ensuite d'affiner ses premiers résultats et de les confirmer ou les infirmer.

#### **2. Entreprises concernées**

Daté du 31 mars 2006, un relevé des entreprises des secteurs visés dans le listing de l'ONSS a permis d'identifier 443 entreprises ayant une activité principale de commerce de gros en Brabant wallon et 201 entreprises brabançonnaises exerçant une activité de commerce de gros en fonction secondaire.

Le questionnaire a été envoyé en deux temps aux 644 entreprises concernées par l'action. Le premier envoi qui a été suivi rapidement par des rappels téléphoniques a permis de récolter 82 questionnaires (sur 443 entreprises interrogées). Le second envoi pour lequel un rappel téléphonique s'est réalisé un mois plus tard n'a permis de récolter que 7 questionnaires. C'est que les entreprises exerçant une activité de commerce de gros en fonction secondaire se sont senties nettement moins concernées par l'action.

Le taux de réponse peut sembler faible (un peu moins d'un sixième des interrogés). Il faut surtout être attentif au public qui était ciblé. En effet, plus de 60% des entreprises concernées compte moins de 5 travailleurs. Et parmi les autres entreprises, près de 30% compte entre 5 et 20 travailleurs. Le public cible est donc l'univers des PME, voire des TPE.

#### **3. Représentativité des entreprises interrogées**

Ce sont donc 89 entreprises qui ont été interrogées. Leur répartition permet de comprendre que malgré les efforts des nombreux rappels téléphoniques, les entreprises de moins de 5 travailleurs restent en sous-représentation.

Alors que l'on attendait 61,2%, elles ne comptent que pour un peu plus de 50% de l'échantillon. Par contre, il y a une sensible surreprésentation des entreprises de 5 à 19 travailleurs (un peu plus de 4 %), ce qui rééquilibre la proportion de petites entreprises.

La répartition sectorielle de ces entreprises montre que les entreprises de **commerce de gros d'équipements industriels** (code Nace 518) sont en sous-représentation (42,7% contre 56% attendus). Il s'agit surtout de la sous-représentation importante du **commerce de gros d'autres machines utilisées dans l'industrie, le commerce et la navigation** (code Nace 51870) et de la sensible sous-représentation du secteur du **commerce de gros d'ordinateurs, d'équipements informatiques périphériques et de logiciels** (code Nace 51840). Pour le premier, cela s'explique plus par une sous-représentation des entreprises de moins de 5 travailleurs, entreprises qui semblent difficilement joignables et disponibles pour une telle enquête que par une sous-représentation généralisée du secteur (quelle que soit la taille de l'entreprise).

Pour les secteurs du **commerce de gros de produits alimentaires** (code Nace 513) et du **commerce de gros de produits intermédiaires non agricoles, de déchets et de débris** (code Nace 515), on observe au contraire une surreprésentation de ces secteurs dans notre échantillon. Toutefois, c'est principalement le secteur du **commerce de gros de produits intermédiaires non agricoles, de déchets et de débris** qui est particulièrement surreprésenté (34,8% contre 25,5%). Cette surreprésentation s'explique par une sensible surreprésentation de la plupart des sous-secteurs composant ce secteur.

## **4. Identification et caractéristiques des entreprises interrogées**

### **4.1. Répartition réelle des entreprises : discordance avec la base de données ONSS**

Confrontées aux informations contenues dans notre listing de départ (listing ONSS – 31 mars 2006), les informations recueillies lors de l'enquête montrent parfois des écarts importants (répartition des entreprises de l'échantillon en fonction de leur secteur et leur taille).

Plusieurs entreprises ont vu leur personnel augmenter (passage dans catégorie de taille supérieure), alors que d'autres ont disparu ou changé de coordonnées. Il est donc difficile d'évaluer en toute objectivité la représentativité de l'échantillon récolté. Cependant, bien que les données de l'ONSS ne soient pas toujours précises et d'une exactitude sans faille, elles nous ont permis de fixer pour notre recherche des quotas proches de la réalité de terrain.

Ces discordances entre les données de l'ONSS et les données du terrain donnent à découvrir une répartition de l'échantillon quelque peu différent. Bien qu'il y ait toujours 95,5 % des entreprises interrogées qui occupent moins de 50 travailleurs, la répartition des entreprises dans les plus petites tranches est sensiblement différente. Les entreprises de moins de 5 travailleurs ne compte plus que pour 37,1% (tendraient-elles à disparaître ou à grandir ?), alors que les entreprises de 5 à 49 travailleurs sont plus nombreuses. On remarque que c'est principalement les entreprises de 20 à 49 travailleurs qui augmentent le plus (de 7,9% selon les données ONSS (%réel) à 12,4% selon les réponses des employeurs). En outre, contrairement aux informations de la base de données ONSS, deux entreprises (2,2% de l'échantillon) déclarent n'avoir aucun travailleur. Cette donnée ne doit pas étonner, car il se peut qu'un employeur décide de créer une entreprise sous statut sprl, sprlu ou autres (sa) sans engager pour autant du personnel.

## 4.2. L'emploi offert par les entreprises interrogées

### 4.2.1. Le volume d'emploi

Les 89 entreprises répondantes proposent un total de **1151 postes de travail salarié** (répartition de l'emploi salarié en fonction de la taille de l'entreprise)

Alors que 39,3% des entreprises répondantes comptent moins de 5 travailleurs, leur personnel ne représente que 7,0% du total du personnel comptabilisé pour le secteur. Un équilibre est rencontré pour les entreprises de 10 à 19 travailleurs dont le poids parmi les autres entreprises (20,2%) est semblable à la part que comptent leurs postes de travail salarié parmi tous les postes occupés dans le secteur (21,2%). Enfin, bien qu'elles soient peu nombreuses, les entreprises répondantes de plus de 50 travailleurs proposent un petit tiers des emplois salariés comptabilisés.

### 4.2.2. La qualité de l'emploi

	Taille des entreprises répondantes (nombre de travailleurs)							Total
	0	1 à 4	10 à 19	20 à 49	5 à 9	50 à 99	100 à 199	
Nombre d'Entreprises répondantes	2	33	18	11	21	3	1	89
Nombre total de travailleurs	0	81	244	333	142	201	150	1151
Nombre total d'employés (F+ M)	0	63	159	256	110	146	47	781
Nombre d'employées (F)	0	28	50	96	49	70	14	307
Nombre total d'ouvriers (F+ M)	0	18	85	77	32	55	103	370
Nombre d'ouvrières (F)	0	0	2	8	1	8	49	68
Nbr Travailleurs sous Contrat CDI	0	81	231	330	130	200	140	1112
Nbr Travailleurs sous Contrat CDD	0	0	13	3	7	1	10	34
Nbr Travailleurs en stages ou autres	0	0	0	0	5	0	0	5
Nbr Travailleurs sous contrat Intérim	0	0	10	2	2	10	0	24
Nbr Emplois Temps plein	0	61	224	299	124	183	150	1041
Nbr Emplois Temps partiel	0	20	20	34	18	18	0	110
Nbr Emplois Equivalents Temps plein	0	53,8	154,1	161,85	99,4	123,79	0	592,94

L'emploi proposé par les entreprises répondantes semble stable et de bonne qualité. Plus de 95% des contrats sont des contrats à durée indéterminée. Et les régimes de travail à temps concernent plus de 90% des contrats.

L'immersion en entreprise semble, en revanche, être peu exploité par le secteur à des fins de recrutement. En effet, le nombre de stagiaires relevé au moment de l'enquête est particulièrement peu élevé (5 stagiaires tous statuts confondus). De plus, seules trois entreprises en occupent (dont une qui occupent trois stagiaires sous contrat PFI). D'après plusieurs témoignages des membres du comité d'accompagnement, il semblerait que les stagiaires ne soient pas attirés vers ce secteur qui offre pourtant un emploi de qualité (sécurité d'emploi, peu de turnover). Il y a une méconnaissance importante du secteur du côté des étudiants. Le secteur souffre certainement d'un déficit d'image. Du côté des employeurs, il y a sans doute également une méconnaissance des possibilités de stages (CAI, PFI, etc.).

### 4.2.3. Les caractéristiques de l'emploi

#### Emploi majoritairement sous statut « employé »

Près de 70% de l'emploi proposé relève du statut d'employé. On observe donc seulement un peu plus de 30% d'ouvriers. Cependant, ceux-ci se répartissent de façon très variée selon les entreprises. En effet, près de la moitié des entreprises concernées n'occupent aucun ouvrier. Il s'agit majoritairement de petites entreprises (de 1 à 9 travailleurs). Il est également à remarquer qu'une seule grande entreprise compte à elle seule 103 ouvriers, ce qui représente près de 28% de tous les ouvriers recensés pour le secteur. Deux autres entreprises en compte 15% à (56 ouvriers). Ces trois entreprises offrent ainsi près de la moitié des emplois ouvriers dénombrés pour le secteur.

### **Emploi majoritairement masculin**

En ce qui concerne la présence des femmes, on compte seulement 18,4% d'ouvrières contre plus de 39% d'employées – cette dernière proportion correspond à la part des femmes dans tout le secteur du commerce de gros au 30 juin 2002-. On en conclut à une faible présence des femmes dans ce secteur, ceci en comparaison aux proportions généralement observées dans la répartition de l'emploi brabançon. En effet, l'emploi en Brabant wallon tend à une distribution très équitable entre les sexes, particulièrement en ce qui concerne le statut d'employé.

### **Une présence remarquée de la CP218**

En ce qui concerne les employés, près de 70% d'entre eux relèvent de la CP 218. Ensuite, c'est la commission paritaire de l'industrie chimique, la CP 207 qui est la plus fréquemment citée, alors que la CP201 (CP du commerce de détail indépendant) et la CP 209 (CP pour employés des fabrications métalliques) concernent chacune quatre entreprises.

Pour ce qui est des ouvriers, il n'y a pas une commission paritaire dominante. Au contraire, la répartition des ouvriers en fonction des CP citées par les employeurs est variée. La CP du commerce alimentaire (CP 119) est citée par un peu plus de 11% des entreprises. Près de 7% cite la CP 149.04 (commerce de métal). La CP de l'industrie chimique (CP. 116) et de la construction (CP. 124) concernent chacune quatre entreprises. Enfin, sont également à relever la CP des électriciens et du commerce de bois qui concernent chacune 3,4% des ouvriers recensés.

## **4.3. L'importance de l'exportation**

### **Une exportation indépendante de la taille de l'entreprise**

Les entreprises répondantes se répartissent de façon assez équivalente en fonction du lieu de leur clientèle. En effet, près d'un quart a une clientèle qui se limite à la Wallonie. Un autre gros quart exerce ses activités sur toute la Belgique. Un petit tiers a uniquement des clients européens, alors qu'un petit cinquième travaille au niveau mondial.

En ce qui concerne les entreprises n'ayant que des clients situés en Wallonie, il s'agit majoritairement d'entreprises de moins de 5 travailleurs. Mais bien que la proportion de ces entreprises tende à diminuer selon que l'éventail géographique de la clientèle s'étend, il n'est pas facile de corrélérer de façon claire la taille de l'entreprise avec l'étendue géographique de sa clientèle. De petites (voire très petites) entreprises ont des clients au niveau mondial, alors qu'une entreprise de plus de 150 travailleurs se limite à distribuer ses produits en Europe.

## **5. Les profils-métiers relevés selon les départements**

De façon générale, tous « départements » confondus, les employeurs utilisent un vocabulaire très diversifié pour évoquer les mêmes fonctions. En outre, il n'y a aucune certitude d'homogénéité concernant l'interprétation de ce vocabulaire par chacune des personnes interrogées. Le travail qualitatif permettra de mieux identifier les compétences visées par ces différentes « dénominations ».

### **5.1. Département « Achats »**

La question posée aux entreprises en ce qui concerne les profils-métiers relatifs aux tâches de l'achat des marchandises se déclinait de la sorte dans le questionnaire quantitatif :

***Dans votre entreprise, qui est chargé d'acheter auprès de vos fournisseurs les marchandises que vous commercialisez ? Qui veille à ce que l'entreprise dispose en temps utile de la quantité suffisante de marchandises pour conclure les ventes ?***

Les tâches autour de l'achat des marchandises mobilisent 197 personnes dans les 89 entreprises interrogées. Ces tâches sont principalement prises en charge par du personnel au statut d'employé (71,1% des personnel concerné). Le statut d'indépendant concerne aussi plus d'un cinquième des personnes prenant en charge les achats dans l'entreprise. Par contre, les ouvriers chargés de ces tâches ne comptent que pour 6,1% du personnel concerné.

Plus de 80% des indépendants occupent une fonction de responsable d'entreprise. La plupart sont dénommés « **gérant** ». Quelques-uns sont identifiés sous la mention « **administrateur** ». Ces fonctions sont exclusivement citées par les entreprises de moins de 20 travailleurs.

En ce qui concerne les employés, un tiers d'entre eux occupent un poste de soutien administratif et/ou commercial. Ce sont les dénominations « **d'employé polyvalent** » (36,1%, soit 17 personnes) et « **d'employé de bureau** » (17,0%, soit 8 personnes) qui sont les plus souvent citées par les entreprises. Ces appellations sont aussi celles qui sont parmi les plus « passe-partout ». Elles recouvrent ainsi souvent des niveaux de scolarité et des compétences très diversifiées. Plus de la moitié des profils administratifs sont mentionnés par des entreprises de 1 à 4 travailleurs. Et **15 employés polyvalents** sur un total de 17 sont occupés dans ces mêmes entreprises.

A côté de ces profils « administratifs », on trouve 22,8% de profils commerciaux. Parmi ces profils, c'est la dénomination « **ingénieur de ventes** » qui est la plus souvent mentionnée (37,5%, soit 12 personnes) et ce sont les entreprises de 20 à 49 travailleurs qui utilisent exclusivement ce vocabulaire. Ensuite, les employeurs parlent principalement de « **commercial** » et ce sont, en revanche, principalement des employeurs d'entreprises de taille plus petite (moins de 10 travailleurs).

Enfin, un autre cinquième des employés dédiés au département « Achats » occupent une fonction de « responsable » de service/de département dans l'entreprise. Leur titre est particulièrement varié selon les entreprises. Toutefois, reviennent un peu plus fréquemment les dénominations de « **responsable/administrateur des achats** » (*purchase administrator*) et de « **responsable/directeur commercial** ». Les très petites entreprises n'évoquent que très marginalement ce type de fonction. En revanche, les entreprises de 10 à 19 travailleurs mentionnent souvent de telles fonctions pour les tâches relatives aux achats des marchandises.

Signalons encore que le personnel ouvrier dédié à ces tâches relève presque exclusivement des profils de transport et logistique tel que **magasinier, gestionnaire de stock, chauffeur...**

## 5.2. Département « Flux et stocks »

La question posée aux entreprises en ce qui concerne les profils-métiers relatifs à la gestion des flux et des stocks de marchandises se déclinait de la sorte dans le questionnaire quantitatif :

***Dans votre entreprise, qui réceptionne les marchandises, les range et les répertorie dans le magasin ? Qui prépare les commandes de marchandises qui doivent partir chez les clients ? Qui gère le flux de marchandises et veille au bon équilibre des stocks ?***

EXISTENCE FLUX ET STOCKS	TOTAL		
NON	8		
NON (sous-traitant)	2		
NON. TOUT EST ORGANISE DANS LA SOCIETE DANS LAQUELLE LA MARCHANDISE EST PRODUITE	1	11	12,4%
OUI	75		
OUI - RECEPTION-RANGEMENT-PREPARATION DE COMMANDES	1		
OUI PAS DE STOCK MAIS FLUX	1	77	86,5%
PAS REPONDU	1	1	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Plus de 85% des entreprises répondantes ont un service/un département qui a en charge la gestion des flux et des stocks. Un peu plus de 12% des entreprises n'ont pas ce service. Pour la plupart d'entre elles, ce service est géré par une autre entreprise : soit l'entreprise productrice du produit, soit une entreprise sous-traitante.

Les tâches autour de la gestion des flux et des stocks de marchandises mobilisent 298 personnes dans les 89 entreprises interrogées. **Près de 50%** du personnel concerné est occupé sous le **statut d'ouvrier** (à savoir 148 ouvriers). Alors que le statut d'indépendant ne concerne plus que 16 personnes (soit une part de 5,4%) et ceci, dans de très petites entreprises, les employés comptent pour un peu plus de 40% (à savoir 122 travailleurs).

En ce qui concerne les métiers occupés par les ouvriers, un profil se distingue particulièrement. Il s'agit du profil de « **magasinier** », fonction occupée par 113 ouvriers, soit plus des trois quarts des ouvriers de ce département. Il semblerait que ce constat concerne plus spécifiquement les entreprises de plus de 10 travailleurs où ce profil est très souvent cité et lié au statut d'ouvrier. Outre la fonction de « magasinier », une vingtaine d'ouvriers semble, par contre, occuper des fonctions peu qualifiées telles que « **manutentionnaire** », « **manœuvre** » (dénominations utilisés par des entreprises de 5 à 19 travailleurs) et « **ouvrier polyvalent** » (dénomination citée par des entreprises de 20 à 49 travailleurs).

Alors que la plupart des indépendants de ce département occupent les postes « **d'administrateurs** » et de « **gérants** », les employés occupent principalement les postes de responsables de département (34 employés dont 18 responsables logistiques) -ceci dans les entreprises de plus de 10 travailleurs- et les profils-métiers liés au transport et la logistique (38 travailleurs) –ceci dans les entreprises de moins de 50 travailleurs. C'est surtout la logistique qui est au centre des activités de ces derniers. Et c'est à nouveau la dénomination de « **magasinier** » qui est **la plus courante** dans le déclaratif des employeurs (26 travailleurs). D'autres appellations sont également d'usage telles que « **gestionnaire des stocks** », « **gestionnaire logistique** », « **préparateur de commandes** ». Mais on observe aussi l'émergence de

profils mixtes tels que « *livreur-préparateur* », « *chauffeur-magasinier* », profils qui allient des compétences logistiques et des compétences relatives au transport des marchandises.

Enfin, soulignons aussi la présence importante d'employés au profil administratif (20 travailleurs). C'est encore la dénomination « *d'employé polyvalent* » qui est utilisée la plus fréquemment par les employeurs. Mais il s'agit presque exclusivement d'entreprises de 1 à 4 travailleurs.

### 5.3. Département « Conditionnement et Transport »

La question posée aux entreprises en ce qui concerne les profils-métiers relatifs au conditionnement et au transport des marchandises se déclinait de la sorte dans le questionnaire quantitatif :

***Dans votre entreprise, est-ce que des travailleurs conditionnent des marchandises (emballage, étiquetage, etc.)? Est-ce que des travailleurs sont chargés du transport des marchandises ? Si oui, qui ?***

EXISTENCE CONDITIONNEMENT ET TRANSPORT	TOTAL		
	NON	33	
NON (sous-traitant)	3	36	40,4%
OUI	50		
OUI - TRANSPORT MAIS OCCASIONNEL	1		
OUI (mais pas d'activités d'emballage)	1	52	58,4%
PAS REPONDU	1	1	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Près de six entreprises sur dix déclarent avoir un département/service chargé de conditionner et/ou de transporter la marchandise commercialisée.

Bien que 40% des entreprises répondantes n'aient pas développé un service « conditionnement et/ou transport », le personnel dédié à ces tâches s'élèvent au nombre de **281 travailleurs** dont plus des trois quarts sont engagés sous un statut d'**ouvrier**. Seul près de 20% sont des employés.

Parmi les 215 ouvriers recensés pour ces tâches, 170 ont un profil-métier plus ou moins qualifié lié au transport et à la logistique. Les dénominations les plus couramment utilisées par les employeurs sont par ordre décroissant d'importance le « *chauffeur-livreur* » (27 travailleurs), le « *magasinier-chauffeur* » (26 travailleurs), le « *magasinier* » (12 travailleurs), le « *chauffeur* » (10 travailleurs). Les fonctions de « *manœuvre* » (30 travailleurs) et « *d'ouvrier préemballage/freshpack* » (60 travailleurs), même si elles concernent un nombre important de travailleurs, ne sont citées chacune que par une seule entreprise. La dénomination « *manœuvre* » est utilisée par une entreprise de 20 à 49 travailleurs, tandis que la dénomination « *d'ouvrier préemballage/freshpack* » est signalée par une entreprise de 100 à 199 travailleurs.

Outre les fonctions liées au transport et la logistique, les profils-métiers occupés par le personnel ouvrier relève aussi de métiers techniques demandant une qualification, tels que « *poseur* », « *technicien* », « *monteur* ». Une vingtaine d'ouvriers ont la fonction de « *chef de ligne* », dénomination utilisée par une seule entreprise de 100 à 199 travailleurs.

Les employés dédiés à ces tâches occupent principalement soit une fonction de responsable de service/de département, soit une fonction logistique. C'est à nouveau le profil de « *magasinier* » qui

est très souvent cité par les employeurs (14 travailleurs). Enfin, signalons encore que 6 employés sont des « **techniciens** ».

#### **5.4. Département « Vente »**

La question posée aux entreprises en ce qui concerne les profils-métiers relatifs à la vente de marchandises se déclinait de la sorte dans le questionnaire quantitatif :

***Dans votre entreprise, qui est chargé de la vente de vos produits auprès des clients ?***

C'est pour ce service que le plus de personnel est mobilisé de façon générale dans les entreprises. En effet, on ne dénombre pas moins de 341 **personnes chargées de la vente** des marchandises au sein des entreprises répondantes.

Contrairement au département « Conditionnement et transport », la majorité du personnel est occupé sous le statut « **d'employé** ». Cette donnée caractérise particulièrement ce département, car le pourcentage d'employés y est le plus élevé (83,3%). Les autres travailleurs sont principalement des indépendants (15,5%). Les ouvriers dans ce département ne sont qu'au nombre de trois (0,9%).

Près de 70% des employés ont le profil de « commercial ». Les dénominations les plus couramment citées par les employeurs sont par ordre décroissant d'importance le « **représentant** » (principalement entreprises de plus de 20 travailleurs), le « **vendeur** » (entreprises de moins de 5 à 49 travailleurs), le « **délégué commercial** » (entreprises de moins de 5 à 99 travailleurs), le « **commercial** » (entreprises de moins de 20 travailleurs) et « **l'ingénieur de vente** ».

Ensuite, près de 15% des employés dédiés à la vente des marchandises occupent une fonction de support administratif ou commercial. L'appellation la plus souvent citée par les employeurs est « **l'employé polyvalent** » (14 travailleurs) et ceci, exclusivement par des entreprises de 1 à 4 travailleurs. La dénomination « **l'employé commercial** » concernent 11 travailleurs dont 10 de la même entreprise (de 100 à 199 travailleurs).

Enfin, 7,4% des employés occupent une position de responsable commercial au sein de l'entreprise. Le terme « **account manager** » est utilisé par trois entreprises de plus de 10 travailleurs.

Les indépendants sont pour près de la moitié des « **gérants** » principalement dans les entreprises de moins de 10 travailleurs. Outre les profils-métiers « d'administrateur-gérant », les indépendants occupent aussi pour plus de 20% des profils commerciaux dans des entreprises de moins de 20 travailleurs. Les dénominations utilisées par les employeurs sont « **commercial** », « **délégué commercial** » et « **représentant** ».

### 5.5. Service «Après-vente »

La question posée aux entreprises en ce qui concerne les profils-métiers relatifs au service « après-vente » se déclinait de la sorte dans le questionnaire quantitatif :

***Dans votre entreprise, est-ce que des travailleurs s'occupent du service après-vente ? Si oui, qui ?***

EXISTENCE SERVICE APRES-VENTE	TOTAL		
NON	14		
NON. Car assuré par les marques distribuées (ex. canon)	1	15	16,9%
OUI	69		
OUI + SOUS-TRAITANT	1	70	78,7%
PAS REPONDU	4	4	4,5%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

La grande majorité des entreprises répondantes (78,7%) ont développé un service « après-vente », ce qui explique l'occupation de **220 travailleurs** dans ce « département ».

Une écrasante majorité des travailleurs occupés dans ce département sont des **employés (75%)**. Les statuts d'indépendant et d'ouvrier concernant chacun un dixième des travailleurs de ce service.

Les profils-métiers des **employés** sont très variés, contrairement aux autres départements. Cela peut sans doute s'expliquer par la diversité des marchandises commercialisées, pour lesquels les spécialistes doivent avoir des compétences pointues dans des domaines déterminés.

Les quatre profils-métiers les plus souvent cités sont par ordre décroissant d'importance les **profils commerciaux** (39 travailleurs), les **profils de support administratif et/ou commercial** (37 travailleurs), les **profils techniques qualifiés** (30 travailleurs) et **les profils de responsables** d'entreprise (8 travailleurs) et de département (15 travailleurs).

Pour les fonctions commerciales, les entreprises évoquent les profils de « **délégué technico-commercial** », de « **commercial** », de « **délégué commercial** », de « **représentant commercial** ».

Pour les profils de support administratif et/ou commercial, une dénomination est une nouvelle fois la plus utilisée, « **l'employé polyvalent** » (12 travailleurs) mais exclusivement dans les entreprises de 1 à 4 travailleurs). Le terme de « **l'employé commercial** » (13 travailleurs) est cité par deux entreprises dont une de 100 à 199 travailleurs qui compte 11 employés commerciaux.

Parmi les profils techniques, c'est le terme de « **technicien** » qui est majoritairement utilisé par les employeurs (21 travailleurs), particulièrement dans les entreprises de moins de 50 travailleurs. De nouveau, on observe cette tendance au statut « d'employé » pour les ouvriers qualifiés.

En ce qui concerne les **indépendants**, ils occupent pour la plupart la fonction de « **gérant** » d'entreprise de moins de 10 travailleurs. Et les **ouvriers** sont pour la plupart des ouvriers qualifiés. La moitié d'entre eux ont le profil de « **mécanicien** » et sont occupés dans des entreprises de 5 à 19 travailleurs.

## **6. Les besoins exprimés par les employeurs**

La question concernant les besoins des employeurs était formulée de la sorte :

***Parmi ces fonctions/ces métiers, quel(le)s sont ceux/celles pour lequel(les) votre besoin n'a pas été/n'est pas rencontré sur le marché de l'emploi?***

Les entreprises ont répondu de façon assez diversifiée à cette question :

### **1. D'abord, plusieurs entreprises ont évoqué des profils-métiers dans leur globalité, sans précision.**

Les profils-métiers cités sont pour une grande majorité soit des profils commerciaux, soit des profils techniques.

En ce qui concerne les profils commerciaux, ce sont surtout les fonctions de « représentants » ou des fonctions plus pointues demandant plus de compétences (technico-commerciaux, ingénieur de vente) qui sont visées. Les profils de « vendeur-comptoir », « collaborateur administratif et commercial » ne sont pas évoqués.

En ce qui concerne les métiers techniques, c'est un large panel de fonctions qui sont citées par les employeurs. Cela va du soudeur à l'électromécanicien en passant par les profils d'installateur et de poseur.

Enfin, un dernier profil est relativement souvent cité. Il s'agit du profil du « chauffeur ».

### **2. Ensuite, plusieurs employeurs n'énoncent que des difficultés au niveau de certaines compétences sans qu'un profil professionnel soit particulièrement visé.**

10% des employeurs parlent d'un problème de bilinguisme dont particulièrement la connaissance du français et du néerlandais. La connaissance des langues semblerait être plus sensible en Wallonie qu'à Bruxelles où les candidats disposant de ces compétences seraient plus nombreux.

### **3. Certains employeurs encore énoncent des difficultés à trouver certaines compétences pour des profils-métiers identifiés.**

A nouveau, le bilinguisme ou la connaissance de plusieurs langues sont évoqués. Ils le sont particulièrement pour la fonction de « commercial ». Mais le sont également pour les profils de secrétaire/employé administratif, chauffeur et magasinier.

Pour les métiers techniques, c'est souvent le décalage entre les apprentissages scolaires et les besoins des entreprises qui sont cités. Les métiers manuels semblent aussi peu valorisés auprès des candidats (trop difficile physiquement).

Pour les commerciaux, outre les compétences linguistiques, ce sont les compétences techniques liées aux produits qui sont souvent citées. Une formation en interne (PFI ou autres) est souvent la solution trouvée par les entreprises qui éprouvent cette difficulté.

Enfin, sont évoquées de façon moins prégnante des difficultés liées à quelques compétences spécifiques telles que l'obtention d'un permis (permis Be), d'un brevet (cariste), des compétences en comptabilité et gestion (notions).

4. Des employeurs expriment leur absence de besoins ou d'autres difficultés que celles liées aux profils des candidats.

Un tiers des employeurs déclarent ne pas ressentir de besoins particuliers en terme de recherche de profils-métiers et de compétences. En outre, un gros dixième n'a pas répondu à la question. Faut-il en déduire pour autant que ces derniers n'ont pas de besoins ? Il semble difficile de conclure dans ce sens. Mais ces absences doivent nous interpeller. Est-ce pour éviter d'être « dérangés » ou n'ont-ils pas envie de s'exprimer sur la question ?

Par ailleurs, d'autres évoquent les solutions mises en place pour faire face aux problèmes de personnel. Le recours à l'intérim, à la sous-traitance, au personnel des autres filiales, l'apprentissage en interne sont des pratiques utilisées par plusieurs entreprises.

Enfin, quelques-uns expriment d'autres difficultés telles que le coût élevé pour l'engagement de personnel et les pressions croissantes de la concurrence dans le secteur.

5. Certains employeurs évoquent des difficultés en ce qui concerne les savoir-être des candidats.

C'est le problème de motivation qui est le plus souvent cité. Ensuite, les capacités « physiques » semblent également constituer un frein pour quelques candidats (postes manuels).

### **Réflexion autour des besoins exprimés**

Une première réflexion concerne **les profils évoqués par les employeurs comme critiques** sur le marché de l'emploi. Ces profils (commerciaux, techniques, qualifiés) concernent moins les publics visés par le dispositif intégré d'insertion (public peu qualifié et éloigné de l'emploi). D'autre part, les besoins exprimés ne sont pas spécifiques au secteur du commerce de gros (besoins en compétences linguistiques), mais sont plutôt transversaux à différents secteurs. Ne nous serions-nous pas trompés dans notre cible (secteurs visés ; profils-métiers pressentis)?

Une seconde réflexion repose sur **l'interprétation de la question** par les employeurs. Les employeurs semblent avoir exprimé non pas tous leurs besoins, mais plutôt seuls ceux pour qui une difficulté importante s'est posée. En effet, il est très probable que les employeurs aient cherché à recruter d'autres profils, mais que ceux-ci n'aient pas posé de problème. De cette façon, ils ne l'évoquent pas, puisque la question concerne « les besoins non rencontrés », ce qui expliquerait le nombre important d'employeurs qui ne s'expriment pas ou qui déclarent n'avoir aucun besoin.

En outre, les **difficultés des employeurs du secteur** doivent aussi sans doute **être relativisées**. Au vu de l'analyse quantitative, le secteur semble connaître une stabilité d'emploi. Contrairement à d'autres secteurs, le secteur du commerce de gros connaît peu de turnover de personnel et de recrutement saisonnier (présence très marginale des contrats intérimaires). Dans ce contexte, il se peut que les employeurs aient plus de temps pour prévoir le remplacement d'une personne. Dès lors, les stratégies de recrutement peuvent varier (p.ex. plus de bouche à oreille) et les besoins doivent aussi être différemment ressentis (pas de difficultés importantes lors des recrutements). *Le travail qualitatif devra permettre de mieux comprendre les besoins et de mieux évaluer le niveau de difficulté des employeurs lors des recrutements.*

## **7. Points de comparaison avec l'analyse des offres d'emploi parues au Forem**

L'analyse des offres d'emploi parues au Forem entre le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et le 30 novembre 2006 comporte plusieurs biais, principalement à cause de la nature des données traitées. Les observations faites autour de cette analyse doivent être considérées avec beaucoup de recul.

L'analyse des offres d'emploi confirme **la stabilité d'emploi du secteur** (CDI, temps plein). Cependant, cette analyse fait apparaître un nombre non négligeable de PFI, ce qui va un peu à l'encontre des résultats de l'enquête quantitative qui relève un nombre marginal de stagiaires. Cela s'expliquerait par le décalage existant entre les natures des données analysées. En effet, la question de la présence d'un stagiaire n'a été posée qu'à un moment donné dans l'enquête, alors que les offres d'emploi concernent une période de trois ans.

Enfin, **les offres d'emploi** déposées par les employeurs du secteur du commerce de gros (et également les employeurs des trois sous-secteurs visés dans notre étude) concernent principalement des profils logistiques, administratifs, commerciaux et relatifs au transport, ce qui semble de nouveau en partielle contradiction (excepté pour les profils commerciaux) avec les résultats ayant trait aux besoins des employeurs dans l'enquête quantitative.

C'est ainsi que le profil de « **magasinier** » (agent de stockage et de la répartition de marchandise) apparaît comme le profil le plus recherché, alors qu'il n'est jamais cité en tant que tel dans l'enquête quantitative. Cependant, l'enquête quantitative montre aussi combien ce profil est répandu dans les entreprises du commerce de gros, particulièrement dans le département « flux et stocks » et le département « conditionnement et transport ». De la même façon, d'autres profils tels que les profils de support administratif et/ou commercial sont fortement présents dans les entreprises de commerce de gros et apparaissent dans les offres d'emploi, alors qu'ils n'ont pas été mentionnés lors de la question relative aux « besoins » de l'enquête quantitative. **Ce constat tendrait à confirmer l'hypothèse selon laquelle les employeurs, en interprétant de façon stricte la question des « besoins », auraient par là tu leurs besoins importants envers plusieurs profils-métiers, sources de difficultés relativement peu importantes lors du recrutement.**

## **8. Pistes d'actions**

### ***8.1. Informer le public sur le secteur et ses métiers***

Avec la collaboration du CEFO et à l'attention des demandeurs d'emploi et des « étudiants ». Sensibilisation aux conditions d'emploi, aux formules possibles d'insertion en entreprises, aux fonctions existantes (métiers techniques compris), etc.

Pas d'opération « One shot » mais des opérations répétées variant les approches de sensibilisation.

## **8.2. Informer les employeurs quant aux formules d'immersion en entreprises et de formation continuée**

- Informer sur les possibilités de stages en entreprises (immersion : CAI, PFI) ( !veiller à ne pas promouvoir les contrats précaires).
- Informer sur les actions de formation (surtout en langues et/ou autres) déjà mises en place dans la province et les régions proches. (p.ex. rédaction d'une brochure synthétique).

## **8.3. S'accorder sur un langage commun à propos des métiers et profils recherchés**

- Prioriser le travail de définition des termes en ce qui concerne les profils-métiers et les compétences recherchées dans le **travail qualitatif d'entretiens**.
- Identifier une typologie des métiers et leur « déclinaison » en fonction des entreprises en s'appuyant sur les outils existant (nomenclature ROME –REM : voir comment elle se décline dans les faits pour le secteur). + outils description de fonctions PFI.

## **8. 4. Travail qualitatif (entretiens en entreprises)**

- Priorités sur les questions portant sur la précision des profils
- Priorités sur les questions évaluant la difficulté de recrutement pour le poste (en complément à la dernière question du questionnaire quantitatif qui interrogeait sur les besoins non-satisfaits.