RAPPORT ANALYTIQUE ET PROSPECTIF 2016

DIAGNOSTIC ET RECOMMANDATIONS

SYNTHÈSE



BASSIN EFE

BRUXELLES

Table des matières

1. Introduction 3
2. Thématiques communes 3
2.1. Liste des grappes métiers et/ou profils métiers – Secteur Horeca 3
2.2. Liste des filières et options prioritaires – Autres secteurs 3
3. Pistes d'actions et recommandations – Secteur Horeca 5
3.1. Adaptation de l'offre de formation et d'enseignement 5
3.2. Orientation, promotion des métiers, promotion des filières techniques et professionnelles 7
3.3. Places de stage et alternance 9
3.4. Equipements/ressources 9
3.5. Autres 9
4. Points de vigilance, centres d'intérêts et problématiques spécifiques à explorer 11
4.1. Recommandations en matière de compétences spécifiques et transversales 11
4.2. Recommandations au SFMQ 12
5. Pôles de synergie 12
5.1. Pôles de synergie à mettre en place ..... **Erreur ! Signet non défini.**
5.2. Suivi du pôle de synergie Alphaval 12
6. Annexes 13
6.1. Méthodologie liée aux thématiques communes du secteur Horeca 13
6.2. Méthodologie liée aux thématiques communes des autres secteurs 19
6.3. Tableau de Synthèse - métiers en tension, en demande et attractifs pour lesquels une formation professionnelle pourrait être développée (hors métiers réglementés) 25

1. Introduction

Le travail de diagnostic réalisé cette année par l'Instance Bassin de Bruxelles se concentre particulièrement sur le domaine de l'Horeca, en raison de sa participation à la première Table ronde sectorielle consacrée à ce secteur en Région de Bruxelles-Capitale. Dès lors, à partir des contacts avec le secteur, des informations et données collectées, d'une analyse de croisement offre-besoins et d'un travail de concertation, les membres de l'Instance ont produit leurs propres recommandations et thématiques communes sur le secteur Horeca.

Néanmoins, soucieuse de ne pas limiter ses travaux à l'Horeca, l'Instance a également établi une liste de thématiques communes sur d'autres secteurs, sur base des travaux déjà réalisés par la Chambre Enseignement. La liste des thématiques communes est ainsi définie en fonction des options jugées prioritaires dans le plan de redéploiement 2015-2019. Pour les secteurs qui ne sont pas abordés dans le plan, les membres de l'Instance ont examiné en priorité les options qui, si elles ne figurent pas dans les thématiques communes, ne pourront être ouvertes en vertu des normes usuelles. Ces thématiques communes restent à approfondir, mais elles constituent déjà un ensemble de balises pour les opérateurs de l'enseignement et de la formation.

La liste des thématiques communes impactera la programmation de l'offre d'enseignement (2017-2018) et de formation (dès 2017). Elle permettra également d'alimenter le futur cadre commun de programmation à Bruxelles, tel qu'il est prévu dans le Plan de Formation 2020.

2. Thématiques communes

2.1. Liste des grappes métiers et/ou profils métiers – Secteur Horeca

La méthode de travail qui a permis d'aboutir à cette liste de thématiques communes, ainsi que l'argumentaire expliquant le choix de ces thématiques, se trouvent en annexe au point 5.1. de ce document.

Salle

- Garçon / serveuse
- Commis de restaurant ou de salle

Cuisine

- Cuisinier de collectivité

Hôtellerie

- Employé à la réception (de jour et de nuit)

2.2. Liste des filières et options prioritaires – Autres secteurs

2.2.1. Thématiques communes à partir des options non programmables hors TC

Bien que les membres de l'IB EFE aient concentré cette année leur travail sur le secteur Horeca, ils établissent une liste des thématiques communes provisoires sur d'autres secteurs dans l'attente d'un examen plus approfondi de ces métiers. Cette liste prend pour point de départ les travaux de la Chambre Enseignement[1] ; les acteurs de la formation professionnelle peuvent donc se baser sur ces intitulés avec un certain degré d'interprétation. Dans leurs justifications d'ouvertures de formations auprès de l'Instance, ces derniers recevront également un préjugé favorable, en particulier dans les

[1] Plan de Redéploiement pour Agronomie, Industrie et Construction, et options non programmables hors TC pour les autres secteurs

métiers « en tension, en demande et attractifs pour lesquels une formation professionnelle pourrait être développée »[2].

La méthode de travail qui a permis d'aboutir à cette liste de thématiques communes, ainsi que l'argumentaire expliquant le choix de ces thématiques, se trouvent en annexe au point 5.2. de ce document.

Secteur de l'économie

- Technicien commercial
- Vendeur

Secteur des services aux personnes

- Aide familial
- Aide en nursing

2.2.2. Thématiques communes issues du plan de redéploiement

Secteur de l'agronomie

- Assistant en soins animaliers
- Technicien en horticulture
- Fleuriste
- Ouvrier qualifié en horticulture
- Horticulteur spécialisé en aménagement de parcs et jardins
- Agent technique de la nature et des forêts
- Technicien en environnement
- Gestionnaire des ressources naturelles et forestières
- Ouvrier qualifié en sylviculture
- Arboriste : grimpeur-élagueur

Secteur de l'industrie

- Electricien automaticien
- Mécanicien automaticien
- Technicien en maintenance de systèmes automatisés industriels
- Electricien installateur en résidentiel
- Electricien installateur industriel
- Technicien en électronique
- Technicien en informatique
- Technicien en climatisation et conditionnement d'air
- Technicien en télécommunication
- Assistant de maintenance PC-réseaux
- Technicien du froid
- Technicien en industrie graphique
- Technicien en usinage
- Mécanicien en cycles
- Mécanicien d'entretien
- Opérateur en industrie graphique
- Installateur réparateur d'appareils électroménagers
- Technicien en microtechnique
- Dessinateur en DAO
- Conducteur d'autobus et d'autocars
- Conducteur poids lourds

[2] La liste de ces métiers se trouve en annexe 6.3 de ce document.

- Horloger
- Mécanicien pour matériel de parcs, jardins et espaces verts
- Métallier-soudeur
- Mécanicien polyvalent automobile
- Technicien en maintenance et diagnostic automobile
- Technicien motos
- Mécanicien d'entretien automobile
- Mécanicien des moteurs diesel et engins hydrauliques
- Technicien plasturgiste
- Carrossier
- Carrossier spécialisé

Secteur de la construction

- Technicien des industries du bois
- Ebéniste
- Menuisier
- Sculpteur sur bois
- Cuisiniste
- Menuisier en PVC et alu
- Parqueteur
- Restaurateur-garnisseur de sièges
- Dessinateur en construction
- Technicien en construction et travaux publics
- Technicien des constructions en bois
- Technicien spécialisé en métré et devis
- Dessinateur DAO en construction
- Conducteur d'engins de chantier
- Couvreur
- Charpentier
- Etancheur
- Technicien en équipements thermiques
- Monteur en sanitaire et chauffage
- Installateur en chauffage central
- Installateur en sanitaire
- Technicien en encadrement de chantier
- Ouvrier qualifié en construction gros-œuvre
- Tailleur de pierre-marbrier
- Ouvrier en rénovation, restauration et conservation du bâtiment
- Carreleur
- Peintre
- Plafonneur
- Tapissier-garnisseur
- Vitrier

3. Pistes d'actions et recommandations – Secteur Horeca

3.1. Adaptation de l'offre de formation et d'enseignement

3.1.1. Hébergement et hôtellerie

Constat : Le nombre de personnes formées aux métiers de l'hébergement et de l'hôtellerie est faible au regard des opportunités d'emploi liées au rôle touristique de la Région bruxelloise.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Le nombre de places de formation disponibles dans certains métiers (réceptionniste et gouvernant/gouvernante d'étage) est relativement faible comparé à la demande (même si elle reste modérée par rapport à d'autres métiers) alors que les profils SFMQ existent.
- Certains des métiers de cette filière requiert une infrastructure conséquente en termes de coût et d'espace ;
- Dans l'enseignement de plein exercice, seuls deux profils sont proposés : hôtelier/restaurateur en 3è degré technique et un complément en accueil et réception en 7è année complémentaire, non qualifiante donc.

Recommandation n°1 : Augmenter le nombre de personnes certifiées.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Créer de nouvelles filières d'hébergement ou développer le nombre de places disponibles dans les filières existantes, notamment au COOVI, plus particulièrement pour les métiers de réceptionniste et de gouvernant d'étage ;
- Encourager le développement de cette filière en alternance ;
- Encourager le Centre de validation des métiers de l'HORECA à mettre le focus sur ces métiers ;
- Créer des infrastructures adaptées pour les métiers de l'hébergement ou développer ce qui existe déjà, et les mutualiser ;
- Stimuler des partenariats avec des structures (CDR, hôtels, etc.) disposant de telles infrastructures.

3.1.2. Cuisine et salle

Constat : On constate que les petites structures exigent une certaine polyvalence de la part du personnel. En même temps, les personnes ayant suivi une formation mixte manquent parfois de qualification dans un domaine précis. Il y a donc à la fois un besoin de personnel polyvalent et de personnel aux compétences pointues.

La raison qui explique ce constat est la suivante :

- Certains suivent une formation mixte, d'autres choisissent une spécialité.

Recommandation n°1 : Sensibiliser les candidats aux deux orientations que sont la salle et la cuisine.

La piste d'action possible est la suivante :

- Continuer à proposer 3 possibilités de formation : salle, cuisine, salle et cuisine.

3.1.3. Accueil et service

Constat : On constate des manques en termes de qualité de l'accueil et du service.

La raison qui explique ce constat est la suivante :

- Les compétences en matière d'accueil, de relation avec la clientèle,… s'acquièrent en les pratiquant sur le terrain.

Recommandation n°1 : Renforcer le contenu des formations par rapport aux besoins de la clientèle, notamment via la pratique dans des conditions réelles, en milieu professionnel.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- S'appuyer sur les études existantes (cfr. Fonds Horeca) ;
- Se concentrer sur la dimension "service" (comment gérer une plainte, comment présenter un menu …).

3.2. Orientation, promotion des métiers, promotion des filières techniques et professionnelles

3.2.1. Image des métiers : Attractivité et professionnalisation

Constat : Certains métiers du secteur Horeca (serveur, chef de rang) véhiculent une image erronée. Ils suggèrent qu'il s'agit de professions ne nécessitant aucune compétence particulière alors qu'il s'agit de métiers qui exigent des qualifications précises.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Les conditions de travail du secteur sont particulièrement difficiles ;
- Il y a une méconnaissance de la diversité des segments du secteur et des compétences et opportunités qui y sont liées.

Recommandation n°1 : Améliorer l'attractivité des métiers de l'Horeca.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Promouvoir un socle commun de valeurs du secteur via Horeca BePro ;
- Organiser une campagne de communication valorisant les métiers de l'Horeca, plus particulièrement les métiers de salle et les qualifications qui y sont associées, auprès des opérateurs de formation et des conseillers emploi-formation
- Promouvoir les stages pour les enseignants ;
- Améliorer les conditions de travail des métiers de l'Horeca ;
- Favoriser et soutenir les formations innovantes (les circuits courts, les niches, les cuisines du monde).

Recommandation n°2 : Professionnaliser le secteur.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Systématiser la formation avant d'accéder au métier, en particulier pour les métiers de salle ;
- Communiquer sur la plus-value des formations dans ces métiers ;
- Renforcer la formation continue et le perfectionnement.

3.2.2. Turnover : Conditions de travail et orientation

Constat : Le turnover dans le secteur Horeca est particulièrement élevé.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Les conditions de travail du secteur sont particulièrement difficiles ;
- Une part du personnel Horeca n'a pas suivi de formation préalable spécifique ;
- Certaines personnes se lancent dans l'Horeca sans avoir une connaissance fine du secteur et de ses métiers, en quelque sorte par défaut ;
- Le flux de clientèle et donc le besoin de travailleurs varient selon les saisons.

Recommandation n°1 : Améliorer les conditions de travail des métiers de l'Horeca.

Recommandation n°2 : Optimaliser l'orientation scolaire.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Renforcer les moyens et l'action des centres PMS dans leur mission d'orientation (et ainsi éviter la relégation) ;
- Valoriser et assurer la qualité des ateliers « découverte » de métiers/secteurs qui s'adressent aux élèves ;

- Développer les stages d'acculturation[3], y compris dans la préformation pour établir un contact direct avec les métiers.

Recommandation n°3 : Optimaliser l'orientation tout au long de la vie.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Structurer l'orientation en trois phases :
  - Phase 1 : Information/Guidance par les Services publics de l'emploi ;
  - Phase 2 : 1er bilan par des opérateurs régionaux (Cité des Métiers, Pôles Formation-Emploi[4], Horeca Be Pro) et locaux (Missions locales et antennes et partenaires d'Actiris) ;
  - Phase 3 : 2ème bilan après une période de découverte ou après une (pré)formation.
- Accorder suffisamment de temps au processus d'orientation, tant pour les chercheurs d'emploi (cfr. obligations d'activation) que pour les services de guidance (cfr. nombre de personnes suivies) ;
- Valoriser et assurer la qualité des ateliers « découverte » de métiers/secteurs qui s'adressent aux chercheurs d'emploi ;
- Permettre la création effective de la fonction de conseiller à la formation telle que prévue par le Décret de l'enseignement de promotion sociale[5]. Ces conseillers seraient habilités à recevoir les candidats à la formation, les orienter et les accompagner dans leur cursus de promotion sociale. Cette mesure est inapplicable à l'heure actuelle car il n'y a pas de moyens accordés spécifiquement à cette fonction.

Recommandation n°4 : Adopter une approche intersectorielle de l'orientation professionnelle.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Articuler l'orientation dans le secteur Horeca aux actions d'orientation des autres secteurs ;
- Mutualiser les outils et les ressources d'orientation (Dorifor, Cité des métiers,…).

3.2.3. Restauration collective

Constat : Les formations en cuisine de collectivité attirent peu d'élèves alors que ce sous-secteur est porteur d'emploi en Région bruxelloise.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Il y a un manque de connaissance généralisé des opportunités de ce secteur (possibilités d'emploi et conditions de travail plus favorables) ;
- Il n'y a pas de profil SFMQ en connexion avec la collectivité.

Recommandation n°1 : Améliorer l'information relative aux métiers de la restauration collective.

La piste d'action possible est la suivante :

- Accorder une attention particulière à cette filière dans le processus d'orientation professionnelle.

[3] Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a établi une typologie des stages en région bruxelloise, cfr. Cabinets de Rudy Vervoort, Ministre-Président de la Région de Bruxelles Capitale, et Didier Gosuin, Ministre de l'Emploi de la Région de Bruxelles Capitale, Note aux membres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-capitale : Régulation des stages en Région de Bruxelles Capitale, juillet 2016.

[4] L'accord de Gouvernement Région de Bruxelles-Capitale prévoit que : « *Le modèle « Pôles de compétences emploi-formation » rassemble en un seul lieu l'offre de formation d'un secteur professionnel donné et est équipé de matériel de pointe mais également des prestations telles que l'identification et la validation des compétences, la sensibilisation aux métiers du secteur (vitrine des métiers), des essais métiers, la veille sectorielle, ainsi que le matching emploi des stagiaires formés* »., cfr. Cabinets de Rudy Vervoort, Ministre-Président de la Région de Bruxelles Capitale, et Didier Gosuin, Ministre de l'Emploi de la Région de Bruxelles Capitale, Création des pôles Formation-Emploi, juillet 2016.

[5] Décret portant diverses mesures en matière d'enseignement de promotion sociale, définissant ses organes de pilotage et intégrant l'e-learning dans son offre d'enseignement, 20 juin 2013, Article 24.

3.3. Places de stage et alternance

Constat : L'accompagnement et l'apprentissage en période de stage sont insuffisants.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Le secteur a parfois recours aux stagiaires de manière abusive ;
- Il n'existe pas suffisamment de garantie quant aux conditions d'apprentissage en entreprise.

Recommandation n°1 : Prévenir le recours abusif aux stages tout en les développant.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Mettre en place une « Commission des bons offices » chargée de remettre des avis et, le cas échéant, mener des missions de conciliation au sein d'Horeca BePro ou, à défaut, au sein du CESRBC ;
- Créer un label garantissant le respect des conditions de stages de qualité.

Recommandation n°2 : Améliorer l'encadrement des stagiaires et la méthode/pédagogie d'apprentissage des stages, tout en prenant en considération les différents types de stages existants[6].

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Structurer les contacts avec les entreprises (demandes de places de stage, suivi du stagiaire, etc.)
- Généraliser les principes (rôle du maître de stage et du tuteur) s'appliquant à la gestion des stages de l'enseignement à tous les types de stage[7].

3.4. Equipements/ressources

3.4.1. Nouveaux outils et nouvelles techniques

Constat : Le secteur Horeca fait constamment appel à de nouveaux outils et de nouvelles techniques. Il n'est pas aisé pour les opérateurs de s'adapter constamment à cette évolution.

Recommandation n°1 : Améliorer la formation continue du personnel enseignant et des formateurs.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Former les enseignants et formateurs à utiliser les nouveaux outils ;
- Encourager les stages pour les professeurs et formateurs ;
- Soutenir l'investissement dans les nouveaux outils et en mutualiser l'utilisation via les pôles formation/emploi ;
- Assurer la pérennité et améliorer l'accessibilité aux CTA et aux CDR ;
- Encourager les partenariats avec les structures (CTA, CDR, …) disposant de matériel de pointe, via les pôles formation/emploi.

3.5. Autres

3.5.1. Transition école-entreprise : Prospection pro-active

Constat : La transition de la formation ou de l'enseignement vers les entreprises du secteur n'est pas toujours aisée.

[6] Cabinets de Rudy Vervoort, Ministre-Président de la Région de Bruxelles Capitale, et Didier Gosuin, Ministre de l'Emploi de la Région de Bruxelles Capitale, Note aux membres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-capitale : Régulation des stages en Région de Bruxelles Capitale, juillet 2016.

[7] Cabinets de Rudy Vervoort, Ministre-Président de la Région de Bruxelles Capitale, et Didier Gosuin, Ministre de l'Emploi de la Région de Bruxelles Capitale, Note aux membres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-capitale : Régulation des stages en Région de Bruxelles Capitale, juillet 2016.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Le secteur Horeca ne comprend pas toujours l'organisation des établissements scolaires, leur processus de formation et d'évaluation ;
- Il y a une méconnaissance généralisée de l'organisation / la structure de l'Horeca ;
- Les offres d'emploi du secteur ne transitent pas toujours par le service public de l'emploi ;
- Les entreprises n'expriment pas toujours spontanément leurs besoins ;
- Les petites entreprises, fortement présentes sur le territoire bruxellois, ne disposent pas du personnel suffisant pour accueillir des travailleurs inexpérimentés.

Recommandation n°1 : Optimaliser la prospection du Service public de l'emploi auprès des entreprises.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Exploiter l'information dont dispose la nouvelle équipe d'Actiris Commerce-Horeca et tirer les conclusions des constats qui en résulteront ;
- Formaliser les contacts (SPOC – Single point of contact) ;
- Promouvoir le Service public de l'emploi pour l'aide au recrutement.

Recommandation n°2 : Faciliter les contacts entre le corps enseignant et le secteur Horeca.

La piste d'action possible est la suivante :

- Associer les entrepreneurs et membres du secteur aux épreuves et qualifications.

Recommandation n°3 : Aider les petites entreprises à accueillir et encadrer des jeunes.

La piste d'action possible est la suivante :

- Mettre en place une fonction de conseiller au sein du Service public de l'emploi pour :
  - Informer les employeurs des mesures d'aides à l'emploi des jeunes ;
  - Accompagner les entrepreneurs dans l'accueil des jeunes.

3.5.2. Anticipation des besoins : Concertation et monitoring

Constat : On constate un manque d'outils de mesure permettant de constater les problèmes du secteur, d'anticiper les besoins, d'établir les parcours de formation et de dispenser une offre coordonnée.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Chaque acteur dispose de ses propres outils de récolte et d'analyse de données ;
- Les attentes et les besoins de la clientèle semblent avoir fortement évolué les dernières années, notamment à la suite de la crise financière et des attentats terroristes ;
- Il n'existe pas de lieu de concertation permanente des acteurs EFE du secteur Horeca.

Recommandation n°1 : Harmoniser et systématiser la récolte de données concernant la Région bruxelloise.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Harmoniser les données statistiques et la terminologie utilisée (ex. sortie positive) ;
- Améliorer l'encodage dans la banque de données Carrefour ;
- Promouvoir les services publics de l'emploi pour l'aide au recrutement afin de disposer des données à la source ;
- Mesurer l'input et l'output de l'enseignement (càd mesurer le nombre de jeunes entrants en formation, le nombre de sortants diplômés, le nombre qui trouve un emploi dans un certain laps de temps après la fin de formation, etc).

Recommandation n°2 : Identifier les attentes de la clientèle pour y répondre au mieux, stimuler la demande et adapter la formation initiale/professionnelle.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- S'approprier les études effectuées par le secteur Horeca
- Encourager le secteur à mener une étude.

Recommandation n°3 : Mettre en place des pôles de synergie sectoriels au sein de l'IB EFE afin d'identifier les besoins, les manques, les doublons et aboutir à une programmation intégrée des différents champs.

Recommandation n°4 : Créer une « table ronde durable » pour que le secteur puisse faire le suivi des priorités dégagées par la table ronde Horeca.

Recommandation n°5 : Développer des référentiels communs entre opérateurs.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Accélérer le développement de référentiels communs par le SFMQ ;
- Avancer vers une approche modulaire facilitant la transition et les passerelles.

4. Points de vigilance, centres d'intérêts et problématiques spécifiques à explorer

4.1. Recommandations en matière de compétences spécifiques et transversales

4.1.1. Compétences linguistiques

Constat : Le manque de connaissances linguistiques est patent chez de nombreuses personnes souhaitant travailler dans l'Horeca alors que c'est indispensable au vu du caractère international de la Région bruxelloise.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- La méthode d'apprentissage des formations de langue ne produit pas les résultats escomptés.
- Il y a une pénurie de professeurs de certaines langues (NL et EN).

Recommandation n°1 : Améliorer la méthode d'apprentissage des langues.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Développer des modules de formation en immersion linguistique ;
- Généraliser les échanges entre des écoles à régimes linguistiques différents ;
- Développer des stages dans des entreprises utilisant une autre langue ;
- Former des enseignants et formateurs pour enseigner une pratique professionnelle en immersion linguistique.

Recommandation n°2 : Remédier à la pénurie de professeurs de langue.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Renforcer l'attractivité du métier de professeur de langues dans l'enseignement qualifiant ;
- Permettre une certaine flexibilité par rapport aux titres requis
- Valider les titres des enseignants des originaires des autres communautés du pays.

4.1.2. Compétences entrepreneuriales

Constat : Sur 20.000 entreprises déposant leurs comptes, 8.000 ont des fonds propres négatifs.

Les raisons qui expliquent ce constat sont les suivantes :

- Les personnes qui gèrent un établissement souffrent souvent d'un manque de qualifications en gestion financière et humaine ;
- L'introduction de la boîte noire impose un nouveau mode économique et un nouveau mode de gestion, plus transparent et plus efficace.

Recommandation n°1 : Augmenter les qualifications des chefs d'entreprises Horeca pour gérer correctement leur établissement.

Les pistes d'action possibles sont les suivantes :

- Approfondir les modules existants de formation en comptabilité et gestion financière, humaine, logistique et commerciale ;
- Mieux faire connaître et renforcer l'offre de formation complémentaire en gestion auprès des chefs d'entreprises de l'Horeca ;
- Revoir les conditions de dérogations en matière de connaissances en gestion cessionnaire d'une entreprise existante, le conjoint survivant d'un chef d'entreprise décédé, …) ;
- Inciter la Fédération Horeca et le Centre pour Entreprises en Difficultés à créer un processus d'alerte pour soutenir les entreprises Horeca dès qu'elles commencent à connaître des difficultés.

4.1.3. Compétences attitudinales

Constat : Les employeurs constatent un manque de compétences attitudinales auprès de nombreux candidats à un emploi dans le secteur Horeca.

La raison qui explique ce constat est la suivante :

- Les compétences comportementales, les codes professionnels s'apprennent de manière pratique, en les appliquant au quotidien.

Recommandation n°1 : Améliorer la méthode et la pédagogie d'apprentissage des compétences attitudinales.

La piste d'action possible est la suivante :

- Généraliser l'apprentissage des codes professionnels dans les formations.

4.2. Recommandations au SFMQ

Recommandation n°1 : Augmenter le nombre de référentiels dans la filière « hébergement et hôtellerie ».

La piste d'action possible est la suivante :

- Continuer la création par le SFMQ de profils liés à cette filière.

Recommandation n°2 : Mettre à jour les anciens profils de formation (commis de cuisine de collectivité, cuisinier de collectivité et chef de cuisine de collectivité) émanant de l'ancienne Commission Communautaire des Professions et des Qualifications.

5. Pôles de synergie

5.1. Pôles de synergie à mettre en place

Suite aux travaux de l'Instance, des pistes de pôles de synergie sont en cours de réflexion. Il est notamment question de mettre en place un pôle de synergie venant en appui à la création du pôle formation emploi sur l'Horeca (faisant écho à la première table ronde sectorielle), ou encore de développer un pôle spécifique « alternance » à Bruxelles. Ces premières pistes doivent encore être précisées et enrichies à ce stade, afin d'être développées en 2017.

5.2. Suivi du pôle de synergie Alphaval

Suite à l'Avis n°3 de l'IB EFE recommandant notamment de soutenir l'accès à la Validation des compétences pour les DEI ne maitrisant pas le français, différents partenaires du monde de l'emploi et de la formation ont élaborés le projet Alphaval s'articulant sur 2 axes principaux :

– Une meilleure collaboration entre les méthodologues du CVDC et les partenaires du secteur Alpha/FLE afin d'améliorer l'accessibilité à ce public.

– La mise en place de modules courts de français orienté métier ainsi qu'un accompagnement.

À l'heure actuelle, trois axes de travail sont en cours, afin de pouvoir programmer des modules de formation dès février :

- Le développement de la collaboration entre les méthodologues du Consortium de Validation des Compétences et le monde de l'Alpha/FLE.
- La mise en place des modules courts de français orienté métier.
- La sensibilisation des conseillers en orientation.

6. Annexes

6.1. Méthodologie liée aux thématiques communes du secteur Horeca

L'analyse de l'articulation emploi-enseignement-formation, réalisée ici sur le secteur Horeca, repose sur l'identification de fonctions dites « critiques », produite par l'Observatoire Bruxellois de l'Emploi d'Actiris, le Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation, et le Service Etudes du VDAB Brussel.

Afin d'appréhender les besoins des employeurs via l'analyse des fonctions critiques et d'identifier les thématiques communes liées au secteur Horeca, un ensemble de données qualitatives et quantitatives furent mobilisées.

6.1.1. Analyse qualitative

Table ronde sectorielle Horeca

La Table ronde sectorielle Horeca s'est déroulée le 14 juin 2016 dans les locaux du CDR Horeca Be Pro, en présence du Ministre bruxellois de l'Emploi et la Formation professionnelle Didier Gossuin. Rassemblant des acteurs de l'emploi, de l'enseignement et de la formation liés à ce secteur, cette Table ronde est le fruit des travaux du Consortium Table Ronde, composé de l'Observatoire Bruxellois de l'Emploi d'Actiris, du Service Etudes du VDAB Brussel, du Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation, du Secrétariat de l'Instance Bassin, du BNCTO et du facilitateur sectoriel du Conseil économique et social.

Lors du déroulement de la Table ronde, les participants à cette journée furent répartis en quatre ateliers thématiques, durant lesquels ils furent chargés de produire au maximum six recommandations, débattues plus tard en plénière. Les quatre ateliers thématiques furent les suivants :

- Thème 1 : L'Horeca face aux défis de l'emploi, quelle gestion des parcours et des transitions ?
- Thème 2 : L'Horeca un pourvoyeur d'emploi important à Bruxelles, comment faire pour qu'il le reste et se développe ?
- Thème 3 : L'Horeca face aux défis des évolutions, modes de consommation, nouvelles technologies : innovation, adaptation et transformation ?
- Thème 4 : L'Horeca face aux nouvelles réglementations en termes de développement et alimentation durables, et de régulation du secteur

L'ensemble des recommandations et pistes d'actions votées en séance plénière par les participants, ainsi que des propositions discutées dans le cadre des ateliers thématiques, furent compilées dans le rapport final du Consortium, édité en juillet 2016. Ce rapport constitue ainsi notre base de travail dans la collecte et le traitement d'informations qualitatives.

Autres sources

Afin de compléter nos informations, nous avons aussi fait appel à un ensemble de rapports, études et articles, publiés notamment par les services publics à l'emploi. Citons, entre autres :

- Le rapport conjoint de l'Observatoire bruxellois de l'Emploi, du Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation et du Service Etudes du VDAB Brussel, publié en 2015, portant sur l' « Identification des secteurs et métiers porteurs d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre de la commande de formations professionnelles telle que prévue par la 6ème réforme de l'Etat » ;
- Le rapport Veille & Anticipation « Secteur Horeca : Actualité et perspectives » de l'Observatoire bruxellois de l'Emploi, datant de 2015 ;
- Le rapport « Analyse des fonctions significativement critiques – Mise à jour pour l'année 2014 » publié par Bruxelles Formation en 2015 ;
- Le rapport « Métiers d'avenir : Etats des lieux du secteur de l'Horeca », édité par le Forem en 2014 ;
- Le rapport « Effets de la transition numérique sur le secteur Horeca » publié en 2016 par le Forem.

6.1.2. Croisement quantitatif « offres – besoins »

Le croisement quantitatif « offres – besoins » présenté ci-dessous constitue une tentative d'interprétation et d'analyse sur base des données quantitatives à notre disposition. Néanmoins, en raison de nombreuses limites inhérentes aux données étudiées, il ne permet pas de constituer, à ce stade, une base de travail substantielle pour la définition des thématiques communes dans le secteur Horeca.

Au niveau quantitatif, les données suivantes furent exploitées :

- La moyenne des offres d'emploi reçues entre 2012 et 2014 par Actiris, au niveau des fonctions identifiées comme critiques dans le secteur Horeca ;
- Le flux de chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris en 2015, constituant ainsi la réserve de main d'œuvre ;
- Le flux estimé des sortants de formation pour l'année 2014.

Tableau 1 : Croisement des données disponibles « offres – besoins » en matière d'emploi, de formation et d'enseignement dans le secteur Horeca

Intitulé de la profession	Métiers en demande	Métiers en tension	Pénurie quantitative	Pénurie qualitative	Conditions de travail	Métiers attractifs	OE reçues (Moy. 2012-2014)	RMO/OE (2014)	CE inscrits chez Actiris (RMO, flux total 2015)	Flux sortant des formations (estimation 2014)	Top 3 des sortants de formation
Salle											
Garçon de restaurant, serveuse	X	X		X	X	X	118	12,2	1521	98	3
Garçon/serveuse café/taverne/brasserie	X	X		X	X	X	68	13,9	1044		
Commis/débarasseur de de restaurant ou de salle	X					X		10,8	755		
Chef de rang		X		X	X	X	49	5,3	302		
Maître d'hôtel							25	3,1	80	pas d'offre	
Cuisine											
Cuisinier	X					X		5,4	707	192	1
Chef de cuisine		X		X	X	X	41	4,7	216		
Sous-chef de cuisine		X		X	X		29	1,3	58		
Chef de partie (froide, chaude, dessert)		X		X	X		46	2,9	161	pas d'offre	
Commis de cuisine qualifié	X					X		9,3	1236	175	2
Aide en cuisine (sans diplôme)	X					X		32,9	2237		
Cuisinier de collectivités	X					X		4,1	290	67	
Collaborateur snack-bar	X					X		5,5	545	pas d'offre	
Collaborateur fast food:cuisine	X							2,4	121	pas d'offre	
Hôtel											
Employé à la réception de jours (hôtels)	X					X		5,1	524	30	
Employé à la réception de nuit (hôtels)(night audit)		X		X	X		27	2,2	81		

Tableau 2 : Tableau récapitulatif des thématiques communes du secteur Horeca

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des arguments concernant les métiers du secteur Horeca, ainsi les propositions de thématiques communes. Ces propositions furent soumises aux membres de l'Instance Bassin, et les thématiques communes furent adoptées en séance plénière.

Fonction critique	Arguments pour	Arguments contre	Thématique commune ?
Garçon, serveuse	▪ Faible flux de sortants de formation ▪ Taux relativement faible de satisfaction des employeurs au niveau des offres d'emploi déposées chez Actiris ▪ Possibilité de renforcer les cours de langues	▪ Important turnover, qui s'explique notamment par des sorties du secteur ▪ Pénurie qui peut s'expliquer par les conditions de travail spécifiques au secteur ▪ Faible lien entre spécialité de formation et emploi	OUI
Commis de restaurant ou de salle	▪ Faible flux de sortants de formation ▪ Possibilité de renforcer les cours de langues	▪ Important turnover, qui s'explique notamment par des sorties du secteur ▪ Pénurie qui peut s'expliquer par les conditions de travail spécifiques au secteur ▪ Faible lien entre spécialité de formation et emploi	OUI
Chef de rang	▪ Possibilité d'accentuer la formation continue	▪ Accession à la profession par expérience professionnelle, et non par formation ▪ Métier qui ne se généralise pas à l'ensemble du secteur (peu présent dans les petites structures)	NON
Maître d'hôtel	▪ Possibilité d'accentuer la formation continue	▪ Accession à la profession par expérience professionnelle, et non par	NON

Fonction critique	Arguments pour	Arguments contre	Thématique commune ?
		formation ▪ Métier qui ne se généralise pas à l'ensemble du secteur (peu présent dans les petites structures)	
Cuisinier	▪ Généralisation du métier de cuisinier travaillant seul ▪ Lien conséquent entre spécialité de formation et emploi ▪ Possibilité de renforcer les connaissances en gestion	▪ Flux déjà important de sortants de formation ▪ Important turnover, lié à la recherche de meilleurs conditions de travail ▪ Recrutement difficile lié aux conditions du secteur et aux exigences des candidats (faible salaire)	NON
Chef de cuisine	▪ Possibilité d'accentuer la formation continue	▪ Accession à la profession par expérience professionnelle, et non par formation initiale	NON
Sous-chef de cuisine	▪ Possibilité d'accentuer la formation continue	▪ Accession à la profession par expérience professionnelle, et non par formation initiale	NON
Chef de partie	▪ Possibilité d'accentuer la formation continue		NON
Commis de cuisine qualifié	▪ Lien conséquent entre spécialité de formation et emploi	▪ Flux déjà important de sortants de formation ▪ Important turnover, lié à la recherche de meilleurs conditions de travail	NON
Cuisinier de collectivité	▪ Formation attirant moins de jeunes que	▪ Turnover relativement conséquent	OUI

Fonction critique	Arguments pour	Arguments contre	Thématique commune ?
	les formations en restauration ou en cuisine traditionnelle ▪ Nécessité de formations spécifiques, notamment sur les questions d'hygiène ▪ Opportunités d'engagement en RBC, grâce à d'importantes structures présentes sur le territoire ▪ Conditions de travail plus favorables (notamment au niveau des horaires et du salaire)		
Collaborateur snack-bar		▪ Présence de jobs étudiants ▪ Formation prodiguée par la structure ou l'entreprise	NON
Collaborateur fast food		▪ Présence de jobs étudiants ▪ Formation prodiguée par la structure ou l'entreprise	NON
Employé à la réception (de jour et de nuit)	▪ Possibilité de renforcer les cours de langues ▪ Possibilité de renforcer les connaissances en informatique ▪ Métier qui exige une formation polyvalente, aux compétences diverses ▪ Métier soumis à diverses évolutions	▪ Difficultés de recrutement s'expliquant par les conditions de travail ▪ Concurrence des stagiaires et des travailleurs étrangers	OUI

6.2. Méthodologie liée aux thématiques communes des autres secteurs

Afin de déterminer les thématiques communes concernant les secteurs qui ne sont pas repris dans le plan de redéploiement de la Chambre Enseignement, un ensemble d'informations furent mobilisées sur la base des références suivantes :

- La liste des fonctions critiques en 2015 et l'analyses des fonctions critiques en Région de Bruxelles-Capitale en 2014 élaborées par l'OBE ;
- Le rapport conjoint « Identification des secteurs et métiers porteurs d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre de la commande de formations professionnelles telle que prévue par la 6ème réforme de l'Etat » de l'OBE, du Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation et du Service Etudes du VDAB Brussel (2015) ;
- L' « Analyse des fonctions significativement critiques en 2014 » de Bruxelles Formation ;
- Les Focus Sectoriels « Veille et Anticipation » de l'OBE sur le commerce (2014) et l'action sociale (2015) ;
- Les états des lieux du FOREM sur les Métiers d'avenir (secteurs du commerce de gros et de détail et de l'action sociale) (2013) ;
- Le rapport du FOREM « Effets de la transition numérique sur le secteur de la distribution et de l'e-commerce » (2016) ;
- L'étude du FOREM « Insertion au travail des jeunes demandeurs d'emploi wallons sortis de l'enseignement en 2015 » (2016)

Tableau 3 : Tableau récapitulatif des thématiques communes aux autres secteurs

Nom de l'option	Arguments pour	Arguments contre	Thématique Commune ?
HABILLEMENT-TEXTILE			
Agent qualifié en confection	*Ces métiers ne sont pas identifiés dans les sources exploitées ou il n'en ressort aucune croissance significative en termes de besoins en emploi. Nous en déduisons de manière provisoire qu'ils peuvent être considérés comme « non-prioritaires » dans le bassin, à partir des informations à notre disposition.*		NON
Vendeur-retoucheur			NON
ARTS APPLIQUÉS			
Arts et structure de l'habitat		▪ Option non-programmable dans l'enseignement	NON
Arts plastiques		▪ Option non-programmable dans l'enseignement	NON
Assistants aux métiers de la publicité	*Ces métiers ne sont pas identifiés dans les sources exploitées ou il n'en ressort aucune croissance significative en termes de besoins en emploi. Nous en déduisons de manière provisoire qu'ils peuvent être considérés comme « non-prioritaires » dans le bassin, à partir des informations à notre disposition.*		NON
Assistant en décoration			NON

Nom de l'option	Arguments pour	Arguments contre	Thématique Commune ?
ÉCONOMIE			
Technicien commercial	▪ Métiers en demande, en tension, attractifs ▪ Métier accessible sans diplôme, même si les personnes qui en possèdent un dans la vente ont tendance à se stabiliser plus rapidement dans le métier et à accéder à des positions plus élevées ▪ Possibilité de créer des formations ciblées ou spécialisées pour les CE ayant déjà une expérience de vendeur	▪ Pénurie d'ordre qualitatif et non quantitatif (profil demandé et conditions de travail) ▪ La détention d'un diplôme n'est pas nécessairement un critère de sélection pour recruter ▪ Importance de l'expérience professionnelle dans le choix du recruteur ▪ Entrée dans le métier par le « bas de l'échelle », peu importe le diplôme ▪ Métier qui évolue et demande de nouvelles compétences plus pointues ▪ En Wallonie : taux d'insertion assez faible par rapport aux autres options pour les sortants de l'enseignement en 2015	OUI
Vendeur			OUI
Technicien de bureau	*Ce métier n'est pas identifié dans les sources exploitées. Nous en déduisons de manière provisoire qu'il peut être considéré comme « non-prioritaire » dans le bassin, à partir des informations à notre disposition.*		NON

Nom de l'option	Arguments pour	Arguments contre	Thématique Commune ?
SERVICES AUX PERSONNES			
Techniques sociales		Option non-programmable dans l'enseignement	NON
Aide familial	▪ Le secteur offre des perspectives aux moins qualifiés et les bruxellois y sont nombreux ▪ Métier identifié comme en demande et attractif ▪ Recrutement difficile en raison de l'image négative du métier (notamment pour les jeunes) ▪ Potentielle augmentation des besoins dans ce métier en raison du vieillissement de la population et de la politique de maintien à domicile ▪ Effectifs dans l'enseignement et en formation professionnelle stables voire en augmentation ▪ Bon score d'insertion des jeunes sortis de l'enseignement en Wallonie		OUI

Nom de l'option	Arguments pour	Arguments contre	Thématique Commune ?
Aide en nursing	▪ Le secteur offre des perspectives aux moins qualifiés et les bruxellois y sont nombreux ▪ Potentiel renforcement de la demande dans la petite enfance compte tenu des évolutions démographiques ▪ Possibilité de poursuivre des formations en **puériculture (fonction critique en 2015),** aide-soignant, etc.) ▪ L'option rencontre un assez bon taux d'insertion des jeunes sortants de l'enseignement en Wallonie		OUI
Coiffeur	▪ Fonction de coiffeur mixte identifiée comme critique en 2015, également en Flandre et en Wallonie ▪ En Wallonie : taux d'insertion à 6 mois des jeunes sortis de l'enseignement en 2015 moyen (54%) par rapport aux autres options, mais assez bon dans l'alternance (67%)	▪ Métier de coiffeur pour dames, qui n'est pas une fonction en demande selon Actiris ▪ Pénurie d'ordre plutôt qualitatif (conditions de travail)	NON

Nom de l'option	Arguments pour	Arguments contre	Thématique Commune ?
SCIENCES APPLIQUÉES			
Assistant pharmaceutico-technique	▪ La pharmacie représente un bon score d'insertion à six mois pour les jeunes sortis de l'enseignement en 2015 (+- 70%) ▪ Possibilité de poursuivre des formations, notamment dans le supérieur	▪ Assistant pharmacie n'est pas un métier identifié comme en demande selon Actiris	NON
Technicien chimiste	▪ Possibilité de poursuivre des formations, notamment dans le supérieur	▪ Davantage de perspectives pour les personnes hautement qualifiées dans le secteur de la chimie ▪ En RBC, une part importante de navetteurs occupe les emplois du secteur	NON

6.4. Tableau de Synthèse - métiers en tension, en demande et attractifs pour lesquels une formation professionnelle pourrait être développée (hors métiers réglementés)

Les cellules grisées indiquent : un nombre supérieur ou égal à 50 offres d'emploi reçues chez Actiris, ou un indicateur de tension (RMO/OE) inférieur à 10.

SYNTHÈSE - MÉTIERS EN TENSION, EN DEMANDE ET ATTRACTIFS POUR LESQUELS UNE FORMATION PROFESSIONNELLE POURRAIT ÊTRE DÉVELOPPÉE (HORS MÉTIERS RÉGLEMENTÉS)														
INTITULÉ PROFESSION	MÉTIERS EN DEMANDE	MÉTIERS EN TENSION	MÉTIERS ATTRACTIFS	RMO/OE (2014)	2012	2013	2014	MOY 3 ANS	2012 : > 49	2013 : > 49	2014 : >49	Y : MOYENNE SUR LES 3 ANS >= 50	RMO	RMO 2014
MÉTIERS ADMINISTRATIFS														
1. EMPLOYÉ ADMINISTRATIF	x		x	11,6	920	808	891	873	x	x	x	Y	10312	
2. EMPLOYÉ SERVICES COMMERCIAUX (CONTACT CLIENTS, SERVICE ACHATS, SUPPORT VENTE)	x	x	x	2,2	537	530	461	509	x	x	x	Y	1034	
3. COMPTABLE	x	x	x	2,8	276	229	321	275	x	x	x	Y		894
4. SECRÉTAIRE DE DIRECTION	x	x	x	3,3	293	235	218	249	x	x	x	Y		711
5. TÉLÉPHONISTE - RÉCEPTIONNISTE	x	x	x	6,2	167	126	144	146	x	x	x	Y		887
6. EMPLOYÉ DE SECRÉTARIAT	x		x	10,4	161	115	147	141	x	x	x	Y		1533
7. COLLABORATEUR TECHNICO-COMMERCIAL SERVICE INTERNE	x			1,1	113	109	124	115	x	x	x	Y		131
8. ASSISTANT EN GESTION DE RESSOURCES HUMAINES	x	x	x	2,5		154	169	108		x	x	Y		429
9. SECRÉTAIRE COMMERCIALE	x	x		1,4	112	109	101	107	x	x	x	Y		141
10. AIDE-COMPTABLE	x		x	13,3	109	91	109	103	x	x	x	Y		1449
11. EMPLOYÉ LOIS SOCIALES ET SALAIRES (SECR. SOC., SERVICE DU PERSONNEL)	x	x		1,1	108	109	91	103	x	x	x	Y		96
12. EMPLOYÉ SERVICE COMPTABILITÉ	x		x	7,3	90	85	84	86	x	x	x	Y		613
13. OFFICE MANAGER	x			1,5	71	78	101	83	x	x	x	Y		151
14. HÔTESSE D'ACCUEIL	x		x	7,0	66	47	101	71	x		x	Y		710
15. GESTIONNAIRE SINISTRES	x	x		0,7	122	53	30	68	x	x		Y		22
16. EMPLOYÉ DE COMPAGNIE D'ASSURANCE	x	x		2,4	73	68	60	67	x	x	x	Y		144
17. CONSEILLER EN PRODUITS BANCAIRES ET ASSURANCES	x			1,3	53	100	45	66	x	x		Y		58
18. SECRÉTAIRE MÉDICALE	x		x	5,9	73	64	49	62	x	x		Y		289
19. EMPLOYÉ AUXILIAIRE	x		x	81,3	53	57	39	50	x	x				3169
20. SECRÉTAIRE COMPTABLE		x		2,2	45	39	38	41						84

SYNTHÈSE - MÉTIERS EN TENSION, EN DEMANDE ET ATTRACTIFS POUR LESQUELS UNE FORMATION PROFESSIONNELLE POURRAIT ÊTRE DÉVELOPPÉE (HORS MÉTIERS RÉGLEMENTÉS)															
INTITULÉ PROFESSION	MÉTIERS EN DEMANDE	MÉTIERS EN TENSION	MÉTIERS ATTRACTIFS	RMO/OE (2014)	2012	2013	2014	Moy 3 ans	2012 : > 49	2013 :> 49	2014 : >49	Y : moyenne sur les 3 ans >= 50	RMO	RMO 2014
21. SECRÉTAIRE JURIDIQUE		x		2,5	43	44	31	39						77
22. ASSISTANT EN COMMUNICATION			x	3,6		12	96	N.S.			x			345
23. SECRÉTAIRE MÉDICALE (NON DIPLÔMÉE)			x	5,9	12	11	24	16						215
MÉTIERS DU SECTEUR MÉDICAL, SOCIAL ET DE L'AIDE AUX PERSONNES														
24. PUÉRICULTEUR (DIPLÔME)	x	x	x	1,5	476	444	626	515	x	x	x	Y		918
25. SURVEILLANT DE GARDERIE	x		x	4,8	318	275	287	293	x	x	x	Y		1364
26. AIDE-SOIGNANT, AIDE-SANITAIRE (BREVET)	x		x	11,2	140	126	121	129	x	x	x	Y		1352
27. SURVEILLANT - ÉDUCATEUR	x		x	10,1	111	97	102	103	x	x	x	Y		1028
28. ANIMATEUR CULTUREL/ARTISTIQUE	x		x	14,3	67	54	69	63	x	x	x	Y		986
29. GARDE D'ENFANT NON DIPLÔMÉ	x		x	43,2	54	59	67	60	x	x	x	Y		2896
30. INFIRMIER BREVETÉ HOSPITALIER	x	x		6,3	57	82	28	56	x	x		Y		175
31. AIDE-FAMILIALE (BREVET)	x		x	8,3	61	54	45	53	x	x		Y		373
MÉTIERS INFORMATIQUES														
32. TECHNICIEN HELPDESK IT	x	x	x	4,6	171	144	152	156	x	x	x	Y		702
33. ANALYSTE-PROGRAMMEUR	x	x	x	1,7	103	133	197	144	x	x	x	y		344
34. CONSULTANT EN INFORMATIQUE	x			1,7	141	123	108	124	x	x	x	y		183
35. INGENIEUR LOGICIEL	x	x		0,8	105	116	98	106	x	x	x	y		75
36. CHEF DE PROJET INFORMATIQUE	x			0,8	83	78	134	98	x	x	x	y		109
37. PROGRAMMEUR	x	x		2,0	113	79	83	92	x	x	x	y		166
38. WEBDEVELOPER	x	x	x	4,0	97	86	80	88	x	x	x	y		320
39. ANALYSTE FONCTIONNEL	x	x		0,5	83	62	94	80	x	x	x	y		50
40. GESTIONNAIRE DE RESEAU	x	x	x	4,6	49	57	54	53		x	x	y		247
41. ANALYSTE SYSTEME	x			0,7	59	35	59	51	x		x	y		40
42. PROGRAMMEUR SYSTEME		x		1,2	21	39	44	35						51
43. GESTIONNAIRE DE L'INFORMATION SUR INTERNET (INFORMATION OU WEB		x		2,5	19	32	25	25						63

SYNTHÈSE - MÉTIERS EN TENSION, EN DEMANDE ET ATTRACTIFS POUR LESQUELS UNE FORMATION PROFESSIONNELLE POURRAIT ÊTRE DÉVELOPPÉE (HORS MÉTIERS RÉGLEMENTÉS)														
INTITULÉ PROFESSION	MÉTIERS EN DEMANDE	MÉTIERS EN TENSION	MÉTIERS ATTRACTIFS	RMO/OE (2014)	2012	2013	2014	Moy 3 ANS	2012 : > 49	2013 : > 49	2014 : >49	Y : MOYENNE SUR LES 3 ANS >= 50	RMO	RMO 2014
OFFICER)														
44. ADMINISTRATEUR BASE DE DONNEES		x		3,0	26	31	16	24						48
45. INGENIEUR INTEGRATION ET IMPLEMENTATION TIC		x		1,2	17	27	22	22						26
MÉTIERS TECHNIQUES														
46. TECHNICIEN EN ELECTROMECANIQUE	x	x	x	1,4	160	126	180	155	x	x	x	y		249
47. CONDUCTEUR DE TRAVAUX	x	x		1,1	122	95	103	107	x	x	x	y		113
48. ÉLECTRO - MECANICIEN EN GENERAL	x	x		2,5	79	71	77	76	x	x	x	y		194
49. TECHNICIEN DES TELECOMMUNICATIONS	x			2,5	124	59	44	76	x	x		y		109
50. MECANICIEN INDUSTRIEL D'ENTRETIEN	x	x		1,8	51	135	38	75	x	x		y		69
51. MECANICIEN REPARATEUR DE VOITURES	x	x	x	14,1	93	61	51	68	x	x	x	y		720
52. TECHNICIEN CONSTRUCTION (TOUTE SPECIALITE)	x	x		1,5	59	52	64	58	x	x	x	y		94
53. ÉLECTRO - MECANICIEN D'APPAREILS DE CLIMATISATION ET DE CHAUFFAGE (+ AGREATION CEDICOL) ET REGULATION (HVAC)	x	x		2,9	99	52	8	53	x	x		y		23
54. DESSINATEUR D'ARCHITECTURE/BATIMENT, TRAVAUX PUBLICS	x	x		2,7	47	47	60	51			x	y		159
55. TECHNICIEN EN ELECTRONIQUE		x	x	3,8	37	38	62	46			x			233
56. ÉLECTRICIEN INDUSTRIEL - MONTEUR ET REPARATEUR		x		4,9	54	36	37	42	x					183
57. TECHNICIEN EN ELECTRICITE			x	5,5	35	28	53	39			x			289
58. TECHNICIEN EN EXPLOITATION DES ENERGIES DE CHAUFFAGE,VENTILATION ET AIR CONDITIONNE (HVAC)		x		1,8	36	40	25	34						44
59. DESSINATEUR EN ELECTRICITE		x		1,2	31	32	24	29						28
60. DESSINATEUR EN MECANIQUE		x		1,2	22	36	24	27						28
61. DEVISEUR-METREUR		x		0,7	17	21	30	23						20

SYNTHÈSE - MÉTIERS EN TENSION, EN DEMANDE ET ATTRACTIFS POUR LESQUELS UNE FORMATION PROFESSIONNELLE POURRAIT ÊTRE DÉVELOPPÉE (HORS MÉTIERS RÉGLEMENTÉS)														
INTITULÉ PROFESSION	MÉTIERS EN DEMANDE	MÉTIERS EN TENSION	MÉTIERS ATTRACTIFS	RMO/OE (2014)	2012	2013	2014	Moy 3 ans	2012 : > 49	2013 : > 49	2014 : >49	Y : moyenne sur les 3 ans >= 50	RMO	RMO 2014
MÉTIERS COMMERCIAUX														
62. OPÉRATEUR CALL CENTER	x	x	x	2,5	275	563	245	361	x	x	x	Y		610
63. VENDEUR CONFECTION ET ACCESSOIRES	x		x	12,8	226	262	499	329	x	x	x	Y		6375
64. DÉLÉGUÉ SERVICES	x	x	x	1,0	206	273	280	253	x	x	x	Y		282
65. VENDEUR EN ALIMENTATION	x		x	8,8	185	243	224	217	x	x	x	Y		1974
66. CAISSIER	x		x	15,6	163	229	145	179	x	x	x	Y		2261
67. DÉLÉGUÉ TECHNIQUE	x	x		0,9	158	138	133	143	x	x	x	Y		114
68. TÉLÉVENDEUR	x	x		0,9	153	160	111	141	x	x	x	Y		96
69. ASSISTANT MARKETING/ ANALYSTE DE MARCHÉ	x		x	6,4	112	119	119	117	x	x	x	Y		763
70. VENDEUR EN ARTICLES MÉNAGERS ET D'HABITATION	x	x	x	2,5	55	108	135	99	x	x	x	Y		331
71. VENDEUR SERVICES	x	x	x	9,7	74	110	94	93	x	x	x	Y		910
72. SPÉCIALISTE DES RELATIONS PUBLIQUES	x		x	6,7	68	79	108	85	x	x	x	Y		726
73. RESPONSABLE DES VENTES (SALES - MANAGER)	x		x	3,5	73	74	102	83	x	x	x	Y		352
74. RESPONSABLE COMMERCIAL	x		x	2,3	67	57	110	78	x	x	x	Y		254
75. VENDEUR EN MATÉRIEL HI-FI ET INFORMATIQUE	x	x	x	9,4	74	72	55	67	x	x	x	Y		516
76. GÉRANT DE MAISON DE COMMERCE	x		x	7,8	47	71	74	64		x	x	Y		580
77. DÉLÉGUÉ EN BUREAUTIQUE ET APPARENTÉS	x	x		0,5	49	69	68	62		x	x	Y		37
78. DÉMARCHEUR, COLPORTEUR, VENDEUR AMBULANT	x			1,2	43	62	65	57		x	x	Y		80
79. CHEF DE RAYON	x	x		1,0	33	55	68	52		x	x	Y		65
80. VENDEUR D'ARTICLES D'OUTILLAGE, DE BRICOLAGE	x	x		2,9	40	56	54	50		x	x	Y		158
81. VENDEUR EN ARTICLES CULTURELS/LUDIQUES		x	x	13,1	21	44	22	29						289

SYNTHÈSE - MÉTIERS EN TENSION, EN DEMANDE ET ATTRACTIFS POUR LESQUELS UNE FORMATION PROFESSIONNELLE POURRAIT ÊTRE DÉVELOPPÉE (HORS MÉTIERS RÉGLEMENTÉS)														
INTITULÉ PROFESSION	MÉTIERS EN DEMANDE	MÉTIERS EN TENSION	MÉTIERS ATTRACTIFS	RMO/OE (2014)	2012	2013	2014	Moy 3 ans	2012 : > 49	2013 : > 49	2014 : >49	Y : moyenne sur les 3 ans >= 50	RMO	RMO 2014
82. VENDEUR GROSSISTE		x		3,4	33	25	27	28						92
83. VENDEUR EN ARTICLES DE SPORT ET DE LOISIRS			x	6,2	20	12	46	26						283
MÉTIERS DE LA CONSTRUCTION														
84. OUVRIER POLYVALENT EN MAINTENANCE DU BÂTIMENT	x		x	5,8	145	137	151	144	x	x	x	Y		873
85. OUVRIER POLYVALENT EN CONSTRUCTION: RÉNOVATION BÂTIMENT	x		x	30,6	74	46	47	56	x			Y		1440
86. OUVRIER DE VOIRIE (PAVEUR,DALLEUR, POSEUR BORDURES)			x	5,7	39	48	38	42						215
87. PLOMBIER		x	x	10,1	41	36	43	40						434
88. CHAUFFAGISTE D'ENTRETIEN SPÉCIALISÉ EN RÉGULATION DE BRÛLEURS (CEDICOL)		x		8,5	10	25	14	16						119
MÉTIERS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE														
89. OUVRIER MAGASINIER	x		x	20,7	72	101	208	127	x	x	x	Y		4298
90. CHARGEUR - DÉCHARGEUR			x	10,2	7	27	21	18		x	x	Y		27
91. CHAUFFEUR DE CAMION SOLO (PERMIS C ET SÉLECTION MÉDICALE)	x		x	11,2	76	59	127	87	x	x	x	Y		1419
92. CHAUFFEUR DE TAXI (PERMIS B ET SÉLECTION MÉDICALE)	x		x	11,9	72	76	30	59	x	x		Y		358
93. EMPLOYÉ TRANSPORT ET EXPÉDITION POLYVALENT (TERRESTRE, MARITIME, AÉRIEN)	x			0,6	9	11	135	52			x	Y		85
94. EMPLOYÉ MAGASINIER - GESTIONNAIRE DE STOCK SUR PC			x	7,9	55	23	71	50	x		x			563
95. CHAUFFEUR DE CAMION SEMI-REMORQUE (PERMIS CE ET SÉLECTION MÉDICALE)		x	x	8,3	38	44	40	41						332
96. CHEF MAGASINIER - RESPONSABLE MAGASIN		x		1,8	32	18	47	32						83

SYNTHÈSE - MÉTIERS EN TENSION, EN DEMANDE ET ATTRACTIFS POUR LESQUELS UNE FORMATION PROFESSIONNELLE POURRAIT ÊTRE DÉVELOPPÉE (HORS MÉTIERS RÉGLEMENTÉS)														
INTITULÉ PROFESSION	MÉTIERS EN DEMANDE	MÉTIERS EN TENSION	MÉTIERS ATTRACTIFS	RMO/OE (2014)	2012	2013	2014	MOY 3 ANS	2012 : > 49	2013 : > 49	2014 : >49	Y : MOYENNE SUR LES 3 ANS >= 50	RMO	RMO 2014
MÉTIER DE L'HORECA ET DU TOURISME														
97. GARÇON DE RESTAURANT, SERVEUSE	x	x	x	12,2	101	129	125	118	x	x	x	Y		1521
98. COMMIS DE CUISINE QUALIFIÉ	x		x	9,3	97	93	133	108	x	x	x	Y		1236
99. COLLABORATEUR SNACK- BAR	x		x	5,5	111	92	100	101	x	x	x	Y		545
100. CUISINIER	x		x	5,4	64	77	130	90	x	x	x	Y		707
101. EMPLOYÉ À LA RÉCEPTION DE JOUR (HÔTELS)	x		x	5,1	78	64	102	81	x	x	x	Y		524
102. GARÇON/ SERVEUSE CAFÉ/TAVERNE/BRASSERIE	x	x	x	13,9	67	61	75	68	x	x	x	Y		1044
103. CUISINIER DE COLLECTIVITÉS	x		x	4,1	52	62	71	62	x	x	x	Y		290
104. AIDE EN CUISINE (SANS DIPLÔME)	x		x	32,9	50	50	68	56	x	x	x	Y		2237
105. COMMIS/ DÉBARRASSEUR DE RESTAURANT OU DE SALLE	x		x	10,8	47	46	70	54			x	Y		755
106. COLLABORATEUR FAST FOOD:CUISINE	x			2,4	43	61	50	51		x	x	Y		121
107. CHEF DE RANG		x	x	5,3	44	46	57	49			x			302
108. CHEF DE PARTIE (FROIDE, CHAUDE, DESSERT)		x		2,9	32	51	55	46		x	x			161
109. CHEF DE CUISINE		x	x	4,7	40	36	46	41						216
110. EMPLOYÉ À LA RÉCEPTION DE NUIT (HÔTELS)(NIGHT AUDIT)		x		2,2	36	29	37	34						81
111. SOUS-CHEF DE CUISINE		x		1,3	18	25	43	29						58
112. MAÎTRE D'HÔTEL		x		3,1	25	23	26	25						80
MÉTIERS DE L'ARTISANAT														
113. SPÉCIALISTE EN SOINS DE BEAUTÉ ET DU BIEN ÊTRE	x	x	x	10,3	93	85	80	86	x	x	x	Y		822
114. COIFFEUR MIXTE	x	x	x	9,2	55	39	61	52	x		x	Y		563
115. BOULANGER - PÂTISSIER			x	5,8	15	16	35	22						202

SYNTHÈSE - MÉTIERS EN TENSION, EN DEMANDE ET ATTRACTIFS POUR LESQUELS UNE FORMATION PROFESSIONNELLE POURRAIT ÊTRE DÉVELOPPÉE (HORS MÉTIERS RÉGLEMENTÉS)														
INTITULÉ PROFESSION	MÉTIERS EN DEMANDE	MÉTIERS EN TENSION	MÉTIERS ATTRACTIFS	RMO/OE (2014)	2012	2013	2014	Moy 3 ans	2012 : > 49	2013 : > 49	2014 : >49	Y : MOYENNE SUR LES 3 ANS >= 50	RMO	RMO 2014
MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ														
116. STEWARD URBAIN	x		x	4,1	67	250	134	150	x	x	x	Y		554
117. AGENT DE SÉCURITÉ AVEC BREVET	x		x	8,6	48	66	98	71		x	x	Y		847
MÉTIERS DIVERS														
118. AIDE-MÉNAGÈRE	x		x	11,4	405	467	293	388	x	x	x	Y		3327
119. NETTOYEUR	x		x	60,0	271	233	304	269	x	x	x	Y		18226
120. BALAYEUR DE RUES	x		x	5,3	67	177	105	116	x	x	x	Y		557
121. JARDINIER	x		x	8,4	98	52	80	77	x	x	x	Y		670
122. REPASSEUR À LA MAIN (VÊTEMENTS)		x	x	11,4	32	32	30	31						342

Source : Actiris, calculs Observatoire bruxellois de l'Emploi.
Les cellules grisées indiquent : un nombre supérieur ou égal à 50 offres d'emploi reçues chez Actiris, ou un indicateur de tension (RMO/OE) inférieur à 10.