

Enquête sur les besoins du commerce

Qu'attendent les commerçants pour recruter ?

Bruxelles est le pôle commercial le plus important du pays, loin devant Anvers ou Liège. Avec près de 2 millions de mètres carrés et 20.000 enseignes, ce secteur compte parmi les employeurs les plus importants de la Région avec environ 85.000 emplois indépendants et salariés. 70 à 80% des personnes employées sont faiblement qualifiées, une opportunité pour Bruxelles qui compte un taux de chômage dépassant les 20% et dont 2/3 des demandeurs d'emploi présentent un niveau correspondant. Une occasion de sonder les commerces dans leurs intentions de recruter.

« Dès les origines, BECI et IZEO ont opté pour une collaboration pleine et entière avec la « Commerce Academy » soutenue par les Ministres de l'économie et de la formation professionnelle, Céline Fremault et Rachid Madrane », soulignent Olivier Willocx et Miguel Van Keirsblick, respectivement administrateur délégué de la première et secrétaire général de la seconde. Cette « Commerce Academy » répond à un besoin grandissant de professionnaliser le secteur du commerce, depuis la formation jusqu'à la gestion, en passant par le recrutement.

Et de recrutement justement, il en est question dans l'enquête réalisée conjointement par les deux organisations professionnelles, représentantes des indépendants, des TPE et PME jusqu'aux grandes entreprises. « En collaboration avec la « Commerce Academy » et la Ministre Fremault, nous avons sondé les commerçants afin de mieux connaître leurs besoins et leurs intentions de recruter » indique le porte-parole d'IZEO. Avec environ 200 réponses, l'enquête présente des résultats de nature qualitative suffisante pour orienter les politiques.

Parmi les répondants, 68% occupent moins de 5 collaborateurs, 90% moins de 20, avec une moyenne de 4,87 ETP et une médiane de 6 ETP. Le recrutement de vendeurs et de commerciaux est la pierre d'achoppement des commerces pour 37% tandis que 34% considèrent celui-ci comme aussi difficile que pour d'autres fonctions. Parmi les difficultés relevées, sans surprise, le bilinguisme (au moins), le respect d'horaires contraignants et la motivation générale sont citées en tête. Pour autant, la dernière fonction recherchée est bien de nature commerciale à 62%.

Au final, il faut compter entre 4 et 5 semaines pour trouver la perle rare, recrutée à 60% par les soins du commerçant ou via l'intérim à 15%. Le bouche à oreille et l'affiche en vitrine fonctionnent à merveille. Actiris est citée au 2^e rang des ressources pour le recrutement. Néanmoins, c'est l'offre de candidats bien formés qui fait le plus défaut, ainsi que leur motivation face à un salaire pas toujours compétitif par rapport aux allocations de chômage. Les charges sont clairement perçues comme un problème à rencontrer.



« Les stages semblent être une bonne manière de mettre le pied à l'étrier. 40% des commerçants citent cette opportunité pour découvrir un futur collaborateur. « A la condition de courir de 3 à 6 mois » précise Olivier Willocx. Les canaux de recrutement des stagiaires sont massivement les écoles. « Le stage est idéal pour parfaire les compétences techniques, linguistiques et commerciales » selon Miguel Van Keirsblick. Celles-ci sont d'ailleurs appelées à progresser tout le long de la carrière, pour autant qu'on trouve un lieu permettant d'offrir ces dernières.

A ce titre, il est intéressant de noter que 37% des commerçants sont prêts à accorder congé lors des formations en journée, et jusqu'à 4 jours par an pour les commerciaux. Les besoins essentiels sont l'accueil du client, la compréhension de ses besoins et la conclusion de la vente. Parmi les outils à développer, l'information et la vente en ligne - celle-ci étant absente dans 2/3 des cas. 80% des commerçants se sentent désarmés par rapport à un développement sur le web alors que 50% se disent prêts à investir jusqu'à 10% de leurs revenus annuels pour s'y placer.

Pour la Ministre Céline Fremault : « Les résultats de cette enquête attestent, si besoin en est, de l'intérêt de considérer les défis de l'emploi et du recrutement au regard de ceux de la formation et inversement. De ce point de vue la collaboration entre des organisations patronales et sectorielles comme Beci et IZEO avec Actiris me paraissent indispensables. C'est ce que nous avons mis en œuvre sur plusieurs fronts tels que les stages en entreprise, les formations spécialisées et l'apprentissage des langues adapté aux secteurs qui recrutent. »

Les difficultés vécues par les commerçants à Bruxelles ? « Lourdeurs administratives, pression fiscale, problèmes de mobilité et de stationnement, recherche de personnel motivé forment le peloton de tête » analyse le porte-parole d'IZEO. « La Région a investi dans le secteur, avec notamment une analyse fouillée des différents noyaux et quelques actions sporadiques » relève Olivier Willocx. « Place maintenant à des actions précises, notamment au niveau du recrutement » conclut Miguel Van Keirsblick. La « Commerce Academy » mise en œuvre par Céline Frémault et Rachid Madrane, est incontestablement un pas dans la bonne direction.

Contacts:

BECI
Xavier DEHAN
0479 239 871

IZEO
Miguel VAN KEIRSBLICK
0475 564 356

BECI (Brussels Enterprises Commerce & Industry) est l'appellation commune de la Chambre de Commerce et l'Union des Entreprises de Bruxelles. BECI représente les deux tiers de l'emploi à Bruxelles et compte plus de 35.000 entreprises membres. BECI défend les intérêts individuels et collectifs des entreprises bruxelloises et leur propose un éventail étoffé de services.

IZEO (Indépendants Zelfstandigen Entrepreneurs Ondernemers) est le mouvement de représentation et de défense des indépendants (commerçants, artisans, professions libérales et dirigeants de TPE).