**M Support à l’entreprise**

**Management Relation clientèle - Employé commercial interne (M1704)**

***Les métiers administratifs demandent une plus grande polyvalence et il apparaît nécessaire d’acquérir des qualifications ou des spécialisations supplémentaires.***

***Recommandation de l’Instance Bassin EFE Hainaut-Centre***

|  |
| --- |
| **Thématique commune 2020**  **« Création »** |
| * L’IBEFE identifie le métier « employé commercial interne » pour lequel il n’existe pas d’offre de formation spécifique sur le Bassin. L'employé commercial interne fait le lien entre le commercial et l'administratif. Il est l'interface entre les différents services de l'entreprise et le client ou le visiteur. |

***Où se former ?***

[[1]](#footnote-2)

Pas d’offres de formation en 2018

***Chiffres clés de l’emploi et de la formation***

**Le secteur**



**La réserve de main d’œuvre**

**L’emploi**

15,1%

N. Activités de services administratifs et de soutien

475 établissements

19,2%

62,5%

**27719**

postes de travail salarié

en 2017



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **+2,2%**  par rapport  à 2013 | **21%**  de l'emploi salarié  du Bassin | Indice de spécialisation  **1**  par rapport à la Wallonie |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***La demande d’emploi 2018***  Pas d’information disponible sur le métier   |  | | --- | | Utilisateurs **DEI[[2]](#footnote-3)**  positionnés sur le métier | | **Sexe DEI sur 10**  sont des femmes | | **HommeHommeHommeHommeHommeHommeHommeHommeHomme**  **DEI**  moins de 25 ans |   ***Les candidats en formation et enseignement*** |

**Glossaire :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thématiques communes** | Métier défini par l’instance Bassin EFE comme étant prioritaire pour orienter la création ou le maintien d’une offre d’enseignement /formation dans un bassin donné, ou métier dont le contenu des cours ou les modalités d’apprentissage doivent être adaptés |
| **Indice de spécialisation** | Part du secteur dans le bassin, divisé par la part du secteur en FWB /Wallonie. Un indice de spécialisation supérieur à 1 signifie une part plus importante dans le bassin que dans les autres bassins. |
| **Métier critique** | Métier pour lequel l’analyse, à partir des opportunités d’emploi gérées par le FOREM, a mis en évidence une difficulté de recrutement liée à des causes qualitatives : profil de candidats non adaptés, ... |
| **Métier en pénurie** | Métier pour lequel l’analyse, à partir des opportunités d’emploi gérées par le FOREM, a mis en évidence une difficulté de recrutement liée à des causes quantitatives : trop peu de candidats pour un métier donné |
| **Indice d’attractivité** | Établit par le Forem, l’indice combine plusieurs indicateurs : le ratio réserve de main d’œuvre/ opportunités d’emploi du métier ; le taux de satisfaction des offres d’emploi diffusées par le FOREM ; le taux de sortie à l’emploi des demandeurs d’emploi positionnés principalement sur le métier. |

**Légende Offre d’enseignement et de formation sur le Bassin EFE Hainaut-Centre**

Enseignement secondaire ordinaire de plein exercice du qualifiant sur base des effectifs au 3ème et 4ème degré au 15 janvier 2017.

Enseignement secondaire ordinaire en alternance sur base des effectifs au 3ème et 4ème degré au 15 janvier 2017

Enseignement secondaire ordinaire de plein exercice du qualifiant et Enseignement secondaire ordinaire en alternance)

Enseignement Spécialisé du qualifiant sur base des effectifs du 3ème degré, Forme 3- phase 3 et Forme 4 – 3ème degré

Enseignement de promotion sociale sur base des effectifs 2016-2017

IFAPME sur base des effectifs 2017-2018

FOREM sur base des contrats de formation 2017-2018

Centres de Compétence sur base des contrats de formation 2017-2018 + Centres de compétences hors FOREM (ASBL)

CISP sur base des effectifs 2017

Centre de validation des compétences sur base des épreuves de validation des compétences 2018

1. Lien vers les sites des établissements scolaires et de formation [↑](#footnote-ref-2)
2. DEI : demandeur d’emploi inoccupé [↑](#footnote-ref-3)