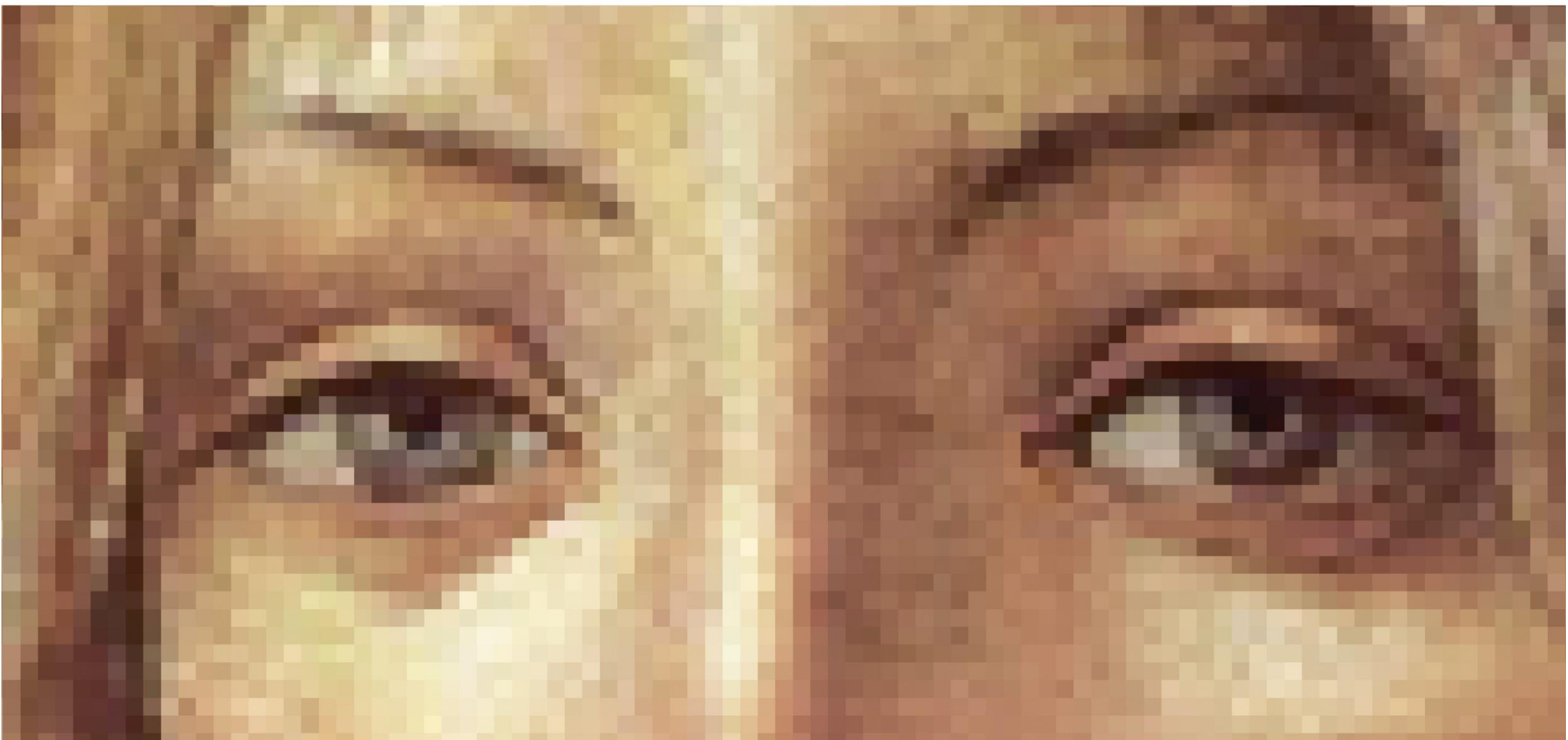


Enquête sur les métiers en pénurie CP 226

Quelles sont les fonctions critiques sous la commission paritaire 226 et quelles fonctions sont menacées par la numérisation ?

Michel Albertijn et Els Van Doorslaer, novembre 2018



Résumé

Objectif

- Un bilan actuel des métiers en pénurie dans le secteur de la commission paritaire 226 pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique (CP 226).
- Dans le cadre de cette étude, les métiers en pénurie sont définies comme des fonctions difficiles à remplir au cours de la dernière année.
- État des lieux sur la mesure dans laquelle la numérisation impacte les métiers en pénurie

Méthodologie

- Par une enquête en ligne, réalisée entre le 26 octobre et le 7 novembre 2018
- Le questionnement a été fait en deux langues (Néerlandais et Français)
- Un questionnement auprès de 289 entreprises. Nous avons envoyé 1120 invitations pour remplir l'enquête
- Réponse de 25,8 pourcent

Principaux résultats

- Les entreprises logistiques ont des difficultés pour remplir de façon valable les fonctions vacantes
- Le statut de métier en pénurie ne se limite pas à quelques métiers : il est souvent problématique de trouver des candidats pour chacune des 14 fonctions examinées
- La majorité des répondants est d'avis que la numérisation n'a pas d'impact sur l'ampleur et la difficulté des fonctions examinées
- Ceux qui constatent une différence, indiquent que les fonctions ont tendance à devenir plus étendues/difficiles plutôt que plus restreintes/faciles

Sommaire

I. L'étude	3
1. Objectif de l'étude	4
2. Enquête en ligne et taux de réponse	5
II. Les résultats	6
3. Difficultés pour trouver un candidat approprié	7
4. Impact de la numérisation sur les métiers	9
5. Métiers complémentaires soulevés par les répondants	14
Annexe. La méthodologie	16

I. L'étude

1. L'objectif de l'étude

Réponse de la CP 226 au jobsdeal 2018 – La présente étude a été menée à la demande du fonds social pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique et du fonds de formation sectoriel LOGOS. La CP 226 est la commission paritaire pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique.

La question de la recherche provient du gouvernement fédéral, qui veut étudier des mesures, par le biais du jobsdeal, visant à résoudre la pénurie sur le marché du travail. C'est à cette fin que le Ministre de l'emploi a demandé aux présidents des commissions paritaires, en passant par le Conseil National du Travail, de réaliser une cartographie des deux aspects suivants :

1. Quels sont les fonctions critiques et les métiers en pénurie qui existent au sein du secteur ou de la commission paritaire
2. Quelles sont les fonctions qui sont menacées par la numérisation

Inventaire des métiers en pénurie — Pour répondre à la première question, la présente étude réalise un bilan actuel sur le statut de 'métier en pénurie' de quatorze fonctions logistiques, telles que celles-ci sont perçues actuellement dans les entreprises de la CP 226.

Impact de la numérisation — La réponse au deuxième aspect est donnée en examinant l'impact de la numérisation sur ces fonctions. D'une part nous examinons si la numérisation engendre une différence quantitative : la numérisation fait-elle évoluer la fonction vers un volume de travail plus grand ou plus petit. D'autre part nous vérifions s'il

est question d'une différence qualitative : la numérisation rend-elle le travail plus facile ou plus difficile ?

2. Enquête en ligne et taux de réponse

14 métiers et 1.120 enquêtes envoyées — Un questionnaire a été envoyé à 1.120 entreprises de la CP 226. Les adresses électroniques de ces entreprises ont été livrées par le fonds social pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique et par le fonds de formation sectoriel LOGOS. L'enquête pose des questions sur quatorze métiers (voir à droite). À la fin de l'enquête, les entreprises avaient la possibilité d'ajouter elles-mêmes deux fonctions difficiles à remplir et qui n'étaient pas reprises dans l'enquête.

Enquête en ligne — L'enquête a été réalisée en ligne pour assurer la collecte des données. Cette enquête a été envoyée le 26 octobre 2018. L'enquête a été clôturée, après trois rappels, le 7 novembre 2018.

Les entreprises contactées avaient la possibilité d'indiquer, par métiers, si :

1. une personne assume cette fonction au sein de l'entreprise ;
2. l'entreprise a eu un poste vacant pour cette fonction l'année dernière ;
3. l'entreprise a eu des difficultés à trouver un candidat approprié ;
4. le travail est devenu plus restreint ou plus étendu suite à la numérisation ;
5. le travail est devenu plus facile ou plus difficile suite à la numérisation.

Fonctions enquêtées

1. Employé expédition - expéditeur
2. Dispatcher
3. Déclarant en douane
4. Employé service clientèle
5. Employé de magasin
6. Warehouse supervisor
7. Gestionnaire de stock
8. Teamleader
9. Loadcontroller
10. Operations planner
11. Contrôleur de qualité
12. Comptable
13. Accountmanager
14. Employé informatique

Taux de réponse de 25,8 pourcent — Après réception des réponses provenant des différentes entreprises, nous avons d'abord réalisé un nettoyage des données (data cleaning). Nous arrivons ainsi à un taux de réponse de 289 entreprises, c'est à dire 25,8 pourcent du nombre total d'entreprises.

II. Résultats

3. Difficultés à trouver un candidat approprié

La mesure dans laquelle les entreprises sont confrontées à des postes vacants en pénurie —

Les entreprises qui ont eu au moins un poste vacant l'année dernière pour un certain métier, ont répondu à la question de savoir si elles ont eu des difficultés à trouver un candidat approprié pour un poste vacant. Par ce biais, l'enquête tente de dévoiler dans quelle mesure les entreprises logistiques ont été confrontées l'année dernière à des difficultés pour remplir les postes vacants pour cette fonction.

Cette question a été posée pour quatorze métiers logistiques.

Les problèmes de recrutement sont la norme — Pour la fonction d'employé d'expédition – expéditeur 78,8 pourcent des entreprises éprouvent des difficultés à remplir un poste vacant (voir tableau 1). Il est également difficile de trouver des candidats appropriés pour les fonctions de dispatcher, operations planner, warehouse supervisor et contrôleur de qualité. Dans tous ces cas, trois entreprises sur quatre ont éprouvés des difficultés de recrutement.

Bien que le risque d'avoir des problèmes de recrutement varie selon la fonction, le tableau 1 montre que les entreprises logistiques ont des difficultés à trouver des candidats appropriés pour quasi toutes les fonctions. Même pour les fonctions faciles à remplir – gestionnaire de stock – seul la moitié des entreprises trouve un nouveau collaborateur sans trop de problèmes.

Exemples de questionnement

1. Est-ce qu'une ou plusieurs personnes assument la fonction d'employés expédition – expéditeurs dans votre entreprise ?

- Oui
- Non

2. Aviez-vous un poste vacant pour un employé expédition – expéditeur l'année dernière ?

- Oui
- Non

3. Au cours de l'année écoulée, avez-vous eu des difficultés à trouver un candidat approprié pour un poste vacant d'employé expédition – expéditeur ?

- Oui
- Non

Tableau 1 : fonctions pour lesquelles il était difficile de trouver un candidat approprié (novembre 2018)

	Nombre d'entre-prises avec un poste vacant	Nombre d'entre-prises éprouvant des difficultés	Pourcentage d'entre-prises éprouvant des difficultés
Employé expédition - expéditeur	113	89	78,8%
Dispatcher	92	71	77,2%
Operations planner	36	27	75,0%
Warehouse supervisor	46	34	73,9%
Contrôleur de qualité	19	14	73,7%
Déclarant en douane	47	34	72,3%
Employé informatique	48	33	68,8%
Employé service clientèle	109	74	67,9%
Comptable	60	38	63,3%
Teamleader	67	42	62,7%
Accountmanager	34	21	61,8%
Loadcontroller	10	6	60,0%
Employé de magasin	70	40	57,1%
Gestionnaire de stock	16	8	50,0%

Note. Les résultats pour les fonctions de loadcontroller, gestionnaire de stock et contrôleur de qualité sont à interpréter sous réserve car seul un nombre limité d'entreprises a un poste vacant pour ces fonctions.

4. Impact de la numérisation sur les métiers

Pour chacune des quatorze fonctions, nous avons examiné l'impact qu'a la numérisation sur le travail. L'analyse s'est penchée en premier lieu sur une éventuelle différence quantitative dans la fonction examinée, en mesurant si le travail devient plus restreint ou bien plus étendu suite à la numérisation. Ensuite, l'analyse a vérifié si la numérisation donne lieu à un changement qualitatif, en mesurant si la numérisation rend le contenu de la fonction plus facile ou plus difficile. Il s'agit d'échelle 'large', mais qui donnent toutefois une indication claire sur les changements quantitatifs et qualitatifs qui sont engendrés par la numérisation dans chaque fonction.

4.1 Différence quantitative suite à la numérisation

Dans la logistique, le volume de travail requis reste égal suite à la numérisation ou est plutôt croissant — La plupart des répondant est quasi toujours d'avis que la numérisation n'a aucun impact sur la quantité de travail propre aux différentes fonctions des employés logistiques. Pour la plupart des fonctions, environ la moitié des répondants a indiqué la réponse 'aucune différence'.

Les entreprises qui constatent une différence, tendent à répondre que la fonction devient plus étendue. Pour les quatorze fonctions, le nombre de répondants qui constatent que le volume de travail augmente est plus grand que le nombre de répondants qui trouvent qu'il diminue.

Exemple de questionnement

La numérisation dans votre entreprise a-t-elle un impact sur la fonction d'employé d'expédition – expéditeur ?

4. Le travail devient plus restreint ou plus étendu

Beaucoup plus restreint	Plutôt plus restreint	Pas de différence	Plutôt plus étendu	Beaucoup plus étendu
-------------------------	-----------------------	-------------------	--------------------	----------------------

5. Le travail devient plus facile ou plus difficile

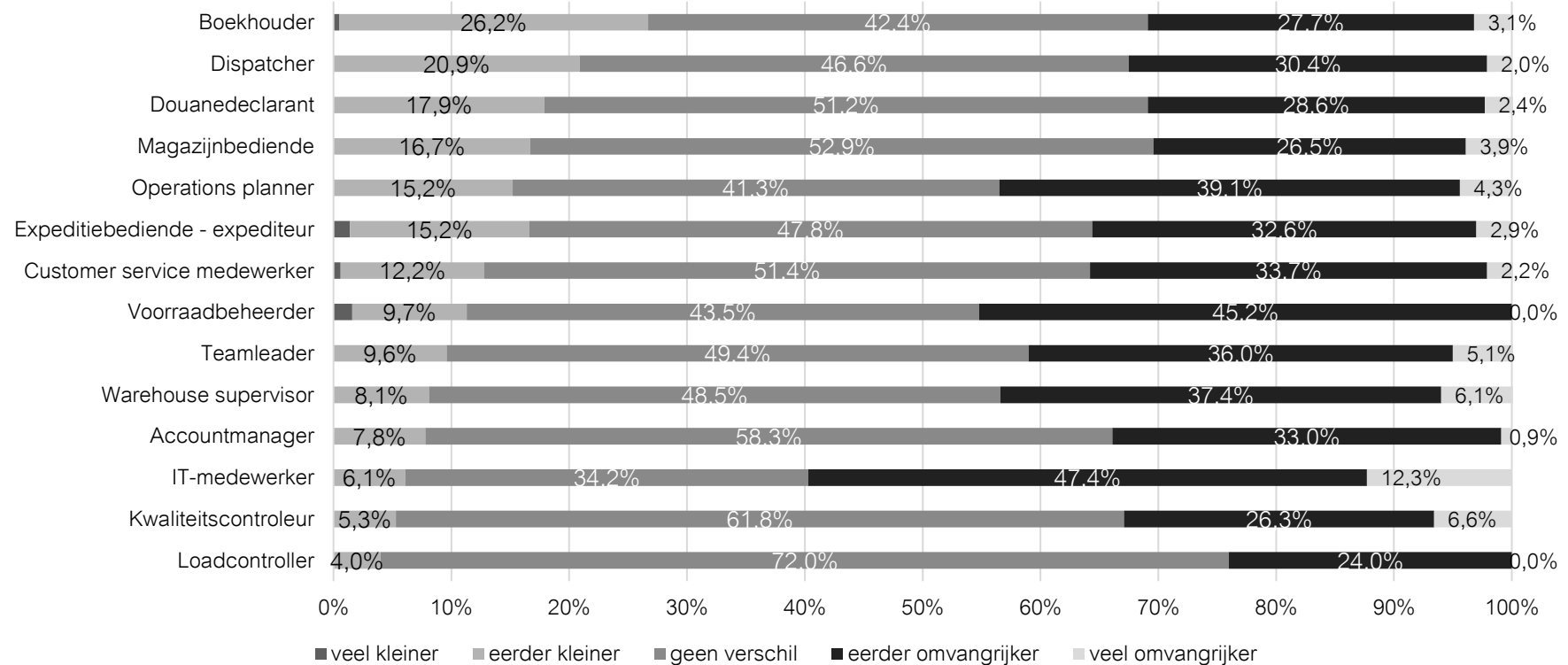
Beaucoup plu facile	Plutôt plus facile	Pas de différence	Plutôt plus difficile	Beaucoup plus difficile
---------------------	--------------------	-------------------	-----------------------	-------------------------

Le volume de travail augmente notamment pour les gestionnaires de stock, operations planners, teamleaders, warehouse supervisors et employés informatiques — Les fonctions qui deviennent plus étendues suite à la numérisation, sont surtout les gestionnaires de stock, operations planners, teamleaders et warehouse supervisors. La fonction d'employé informatique dépasse de loin les autres. Il semble en effet logique que la numérisation – l'activité de base des collaborateurs informatiques – donne un volume de travail plus important pour les employés informatiques.

Avis partagés pour la fonction de comptable — Plus d'un quart des répondants est d'avis que le volume de travail diminue dans la fonction de comptable grâce à la numérisation. Il s'agit de la seule fonction où les avis sur une augmentation et diminution de la charge de travail sont plus ou moins en équilibre.

Pas de menaces fondamentales pour les métiers — Certains répondants sont d'avis que la numérisation peut en effet engendrer une diminution du volume de travail dans les métiers, mais selon eux cela ne donne quasi jamais lieu à des réductions dramatiques de l'effectif. Quelques-uns seulement ont indiqué la réponse 'beaucoup plus restreint'. On peut constater, vu les réponses données par les répondants, que les fonctions des employés logistiques ne sont pas fondamentalement menacées.

Figure 1 : La fonction devient plus restreinte ou plus étendue suite à la numérisation (novembre 2018)



Traduction figure 1 - Axe horizontal: beaucoup plus restreint/plutôt plus restreint/pas de différence/plutôt plus étendu/ beaucoup plus étendu - Axe vertical: Comptable/Dispatcher/Déclarant en douane/Employé de magasin/Operations planner/Employé expédition-expéditeur/Employé service clientèle/Gestionnaire de stock/Teamleader/Warehouse supervisor/Accountmanager/Employé informatique/Contrôleur de qualité/Loadcontroller

Note : Les résultats de la fonction de loadcontroller sont à interpréter sous réserve car 25 entreprises seulement ont une personne qui assume cette fonction.

4.2 Différence qualitative suite à la numérisation

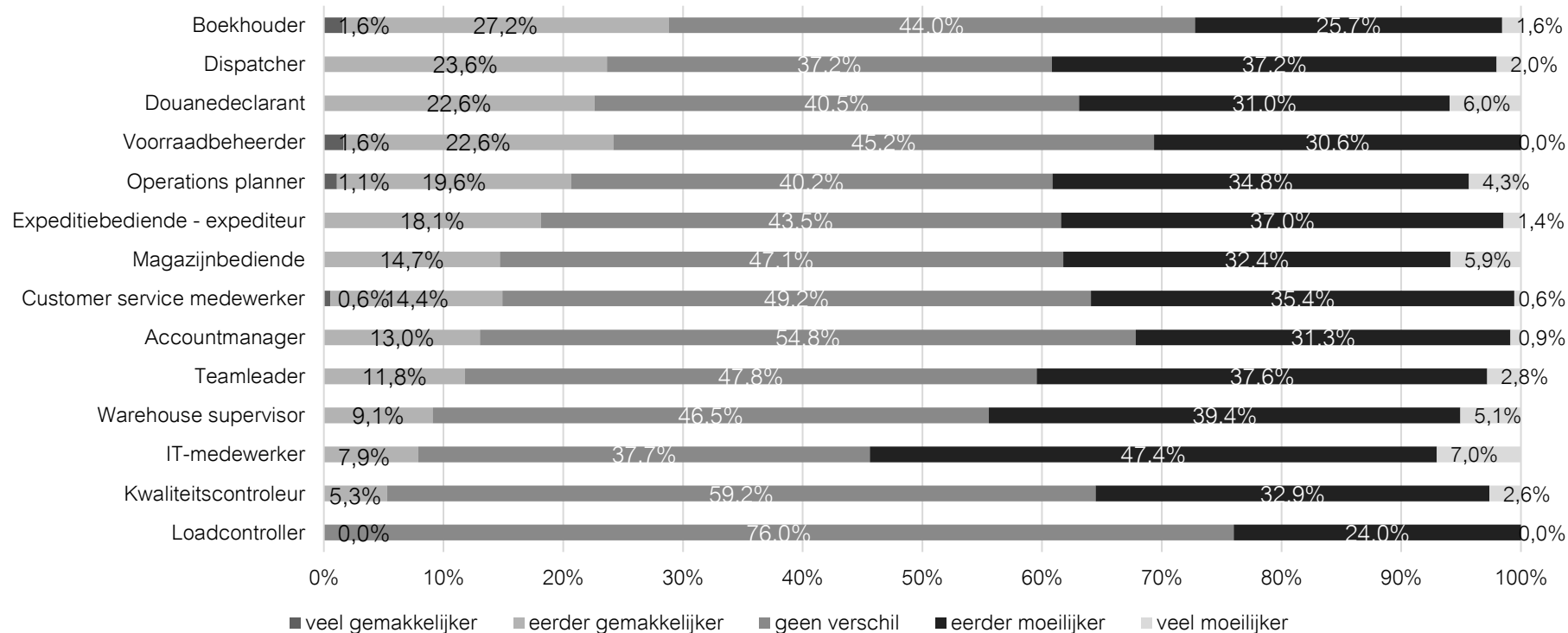
La numérisation rend en général la fonction plus difficile – Du point de vue qualitatif, l'impact de la numérisation sur les fonctions des employés logistiques reste limité : les répondants ont indiqué la réponse 'pas de différence' pour presque toutes les fonctions. Dans les cas où les répondants indiquent qu'il y a une différence, il s'agit le plus souvent de 'plutôt plus difficile'.

Le travail devient surtout plus difficile pour les warehouse supervisors et les teamleaders —

Il est à nouveau question d'un relief assez important entre les différentes fonctions. Indépendamment du résultat atypique pour les employés informatiques, les répondants indiquent que ce sont surtout les fonctions suivantes qui deviennent plus difficile : warehouse supervisor (44,5%), suivi des teamleaders (40,4%), dispatchers (39,2%), operations planners (39,1%), employé en expédition – expéditeur (38,4%) et employés de magasin (37,9%).

La fonction de comptable semble devenir plus facile grâce à la numérisation — La fonction de comptable est la seule pour laquelle les répondants tendent à dire (de façon prudente) que le travail devient plus facile.

Figure 2 : Le travail devient plus facile ou plus difficile suite à la numérisation (novembre 2018)



Traduction figure 1 - Axe horizontal : beaucoup plus facile/plutôt plus facile/pas de différence/plutôt plus difficile/ beaucoup plus difficile - Axe vertical : Comptable/Dispatcher/Déclarant en douane/Employé de magasin/Operations planner/Employé expédition-expéditeur/Employé service clientèle/Gestionnaire de stock/Teamleader/Warehouse supervisor/Accountmanager/Employé informatique/Contrôleur de qualité/Loadcontroller

Note : Les résultats de la fonction de loadcontroller sont à interpréter sous réserve car 25 entreprises seulement ont une personne qui assume cette fonction.

5. Métiers complémentaires soulevés par les répondants

Complémentairement aux quatorze fonctions proposées, les entreprises avaient la possibilité, dans le cadre d'une question ouverte, d'ajouter d'autres fonctions pour lesquelles elles ont eu des difficultés à trouver des candidats appropriés. Le résultat est une liste de 98 autres fonctions qui ont pu être regroupées en 68 fonctions uniques (voir à droite).

Les fonctions complémentaires mentionnées le plus souvent sont les chauffeurs et les fonctions de vente — De tous les métiers complémentaires qui ont été notés, deux fonctions ont été soulevées par plus de dix entreprises :

- chauffeurs : 18 fois
- fonctions dans la vente : 10 fois

Vous trouvez ci-dessous une description de l'impact de la numérisation sur ces deux fonctions.

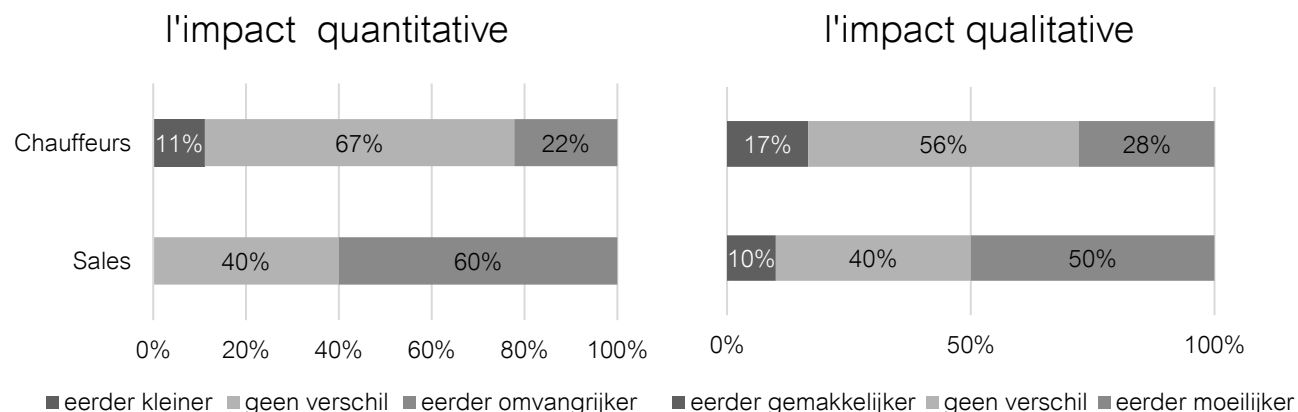
Le travail des chauffeurs ne devient pas vraiment plus étendu ou plus difficile à cause de la numérisation — Dix-huit entreprises ont indiqué qu'il est difficile de trouver des chauffeurs. L'influence de la numérisation sera limitée dans ce domaine. Douze de ces dix-huit entreprises répondent qu'il n'y a pas de changement dans l'étendue du travail (voir figure 3, page suivante). Quatre entreprises signalent que le travail devient plutôt plus étendu, alors que deux entreprises seulement sont d'avis que ce travail devient plutôt plus restreint suite à la numérisation. Sur la question de savoir si la numérisation rend ce travail plus facile ou plus difficile, dix entreprises répondent qu'il n'y a aucune différence.

Fonctions complémentaires

Affrêteur
Business controller
Business development executive
Business development manager
Business solutions analyst
Cariste
Charter broker
Chartering manager
Chauffeur
Chef d'équipe
Collaborateur commercial
Collaborateur importation et documentation
Commis de rivière
Conducteur de train
Conseiller en prévention
Contrôleur de trafic
Directeur de vente
Employé à la comptabilité
Employé à la facturation
Employé administratif
Employé affrètement dispatching
Employé commercial cargaison conventionnelle
Employé commercial interne
Employé contrôle des conteneurs
Employé courrier
Employé ressources humaines
Employé salaires et lois sociales

Cinq entreprises sont d'avis que le travail devient plutôt plus difficile et il y a finalement trois entreprises qui répondent que la numérisation rend ce travail plutôt plus facile.

Figure 3 : L'impact de la numérisation sur le travail des chauffeurs et sur les fonctions de vente (novembre 2018)



Traduction figure 3 : plutôt plus petit/pas de différence/plutôt plus étendu
plutôt plus facile/pas de différence/plutôt plus difficile

Les fonctions de vente deviennent plutôt plus étendues et difficiles suite à la numérisation

— Dix entreprises éprouvent des difficultés à trouver des collaborateurs pour les ventes (sales). La réponse donnée le plus souvent à la question de savoir si le travail devient plus restreint ou plus étendu par la numérisation, est 'plutôt plus étendu'. Six entreprises ont coché cette réponse, les quatre autres indiquent qu'il n'y a pas de différence. Il y a en outre une seule entreprise qui trouve que la numérisation rend ce travail plus facile. La moitié des entreprises est d'avis que le travail devient plus difficile suite à la numérisation. Les quatre entreprises restantes ne voient pas de différence.

- Expéditeur
- Expéditeur de navire
- Expéditeur du quai
- Expert de flotte maritime
- Gestionnaire d'avaries armements - bilingue
- Gestionnaire de dossiers - avec connaissance de la langue française
- Gestionnaire de flotte de locomotives
- Gestionnaire de sinistres
- Gestionnaire du lieu de travail
- Ingénieur
- IT SAP
- IT-manager
- Key entry operator
- Laborantin
- Logistics trainee, safety officer
- Management
- Manager logistique
- Manifestier
- Mécanicien
- Mécanicien de camions
- Opérateur maritime
- Operations manager
- Personnel non-roulant
- Planificateur
- Planificateur de transport
- Planificateurs germanophones
- Préposé au guichet
- Projectmanager
- Responsable de la flotte
- Responsable pour la sécurité
- Responsable technique
- Sales engineer
- Sales supervisor
- Surveyor
- Technicien

Annexe

La méthodologie

Approche méthodologique de l'étude

Délimitation de l'échantillon — Le Fonds social pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique et le Fonds de formation sectoriel LOGOS ont livré des adresses électroniques d'entreprises ressortissant de la commission paritaire 226. Au total 1.120 adresses électroniques valables.

La commission paritaire 226 comprend 3.562 entreprises. L'adresse électronique n'était pas disponible pour toutes les entreprises. Souvent cette adresse électronique n'était pas disponible pour les petites entreprises de moins de cinq employés. Les petites entreprises sont par conséquent sous-représentées. Le résultat ne peut donc être vu comme représentatif pour le secteur logistique.

Toutefois, cette sous-représentation des petites entreprises donne un impact qui reste limité. Les petites entreprises publient un moins grand nombre de postes vacants et occupent moins de personnes dans des métiers en pénurie que les grandes entreprises.

Une enquête en ligne en octobre-novembre 2018 — Les invitations pour la participation à l'enquête en ligne ont été envoyées par courriel le 26 octobre 2018. L'enquête a été envoyée à 1.120 entreprises.

Trois rappels — Après l'invitation des rappels ont été envoyés. Ces rappels n'ont été envoyés qu'aux entreprises qui n'avaient pas encore répondu, ou seulement en partie, à l'enquête.

1. mardi 30 octobre 2018
2. lundi 5 novembre 2018

3. mercredi 7 novembre 2018

L'enquête en ligne a été clôturée après sept jours ouvrables, le mercredi 7 novembre 2018. Toutes ces entreprises ont donc reçu le lien vers l'enquête à quatre reprises au total (une invitation et trois rappels).

Enquête en ligne — Le but de l'enquête était simple : savoir quels sont les métiers en pénurie et sur lesquels de ces métiers on ressent l'influence de la numérisation ?

L'enquête prévoyait cinq questions pour chacune des fonctions examinées :

1. Est-ce qu'une ou plusieurs personnes assument la fonction XXX dans votre entreprise ?
2. Aviez-vous un poste vacant pour un employé XXX l'année dernière ?
3. Au cours de l'année écoulée, avez-vous eu des difficultés à trouver un candidat approprié pour un poste vacant XXX ?

La numérisation dans votre entreprise a-t-elle un impact sur le poste XXX ?

4. Le travail devient plus restreint ou plus étendu
échelle de 'beaucoup plus restreint' à 'beaucoup plus entendu'
5. Le travail devient plus facile ou plus difficile
échelle de 'beaucoup plus facile' à 'beaucoup plus difficile'

À la fin, les entreprises avaient la possibilité d'ajouter deux fonctions complémentaires.

Taux de réponse — Suite au data cleaning, les réponses de 289 entreprises de la CP 226 ont été retenues. Par rapport aux 1.120 adresses électroniques valables cela nous donne un taux de réponse de 25,8 pourcent, ce qui est un très bon résultat pour une enquête en ligne.

Les réponses de 289 entreprises donnent un résultat avec une fiabilité de 95 pourcent et une marge d'erreur de 5,53 pourcent. Cette marge d'erreur dépasse de peu la marge d'erreur de 5 pourcent qui est généralement utilisée. Tel que cité auparavant, il faut garder à l'esprit dans ce contexte que le résultat n'est pas entièrement représentatif suite à la sous-représentation des petites entreprises.

De ces 289 entreprises, 258 ont entièrement rempli l'enquête et 31 ne l'ont remplie que partiellement. Les réponses partielles proviennent d'entreprises qui n'ont pas rempli de fonctions complémentaires ou qui ont interrompu l'enquête à mi-chemin. Ces réponses partielles ont été intégrées dans les analyses.