

DOSSIER DE PRESSE

Titre de compétence pour l'agent d'accueil

- I. Le métier d'agent d'accueil
 1. Réserve de main d'œuvre, caractéristiques, opportunités d'emploi, ...
 2. Titres de compétence pour l'agent d'accueil
- II. Les 1^{ers} lauréats du Titre de compétence pour l'agent d'accueil
- III. Le Titre de compétence
 1. Le Titre en quelques chiffres
 2. Les avantages du Titre de compétence pour l'employeur
 3. Les avantages du Titre de compétence pour le candidat
- IV. Les acteurs du jour
 1. Le Consortium de validation des compétences
 2. Le Forem
 3. Le Centre de compétence Forem Tourisme
 4. Le CRF



Contacts presse :

Sébastienne MISONNE - Chargée de communication pour le Consortium de validation des compétences - 0495/546.326 - s.misonne@cfdc.be - www.validationdescompetences.be

Nathalie FLAMANT - Chargée de communication pour Le Forem du Luxembourg – 0497/20 81 02 – nathalie.flamant@forem.be - www.leforem.be

Jérémie DEMEYER - Cabinet de Madame la Ministre Tillieux - 0486/35.64.00 - jeremie.demeyer@gov.wallonie.be

Stéphanie BOUVEROUX - Conseil régional pour la Formation – stephanie.bouveroux@crf.wallonie.be - 0475/59.66.73 - www.crf.wallonie.be



I. LE MÉTIER D'AGENT D'ACCUEIL

L'agent d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs ou les interlocuteurs téléphoniques en utilisant les techniques d'information et de communication. Il peut aussi exécuter des tâches administratives courantes, en utilisant divers outils bureautiques.

1. Réserve de main d'œuvre, caractéristiques, opportunités d'emploi, ...

- Réserve de main d'œuvre en Wallonie : 10.744 demandeurs d'emploi (octobre 2015) dont 451 en province de Luxembourg (4 %), dont 3.379 demandeurs d'emploi ayant cité le métier d'agent d'accueil en souhait principal (122 en Province de Luxembourg).
- Opportunités d'emploi en Wallonie : 642 offres d'emploi (de janvier à octobre 2015) dont 50 ont été gérées par le Forem Luxembourg (8 %).

Caractéristiques de la réserve de main d'œuvre :

- En Wallonie, la réserve de main d'œuvre pour ce métier représente 10.744 demandeurs d'emploi dont 3.379 en souhait principal (122 en Province de Luxembourg).
- Parmi ces 10.744 demandeurs d'emploi, 84 % sont des femmes. Il s'agit donc d'un métier encore très féminisé bien que la fonction soit accessible à tous.
- 2 personnes sur 3 positionnées sur ce métier sont au minimum diplômées de l'enseignement secondaire supérieur (66 %).
- 3 personnes sur 10 ont moins de 30 ans (31 %).
- 4 personnes sur 10 sont inoccupées depuis moins d'un an (40 %).

Caractéristiques des opportunités d'emploi gérées par le Forem en 2014 :

- De janvier à octobre 2015, le Forem a reçu 642 opportunités d'emploi concernant ce métier en Wallonie, dont 50 en Province de Luxembourg.
- 42 % des offres proposent un contrat intérimaire, 18 % un contrat à durée déterminée et 14 % un Plan Formation Insertion. Le contrat à durée indéterminée est proposé dans 9 % des offres.
- 28 % des offres proposent un temps partiel.
- 60 % des offres ne mentionnent pas explicitement de niveau d'études. Lorsqu'il est renseigné, il s'agit principalement d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (22 %).
- 37 % des offres demandent d'avoir de l'expérience professionnelle, la plupart du temps moins d'un an (30 %).

Ces chiffres concernent uniquement les offres gérées par le Forem hors mobilité interrégionale (sans Actiris, VDAB, ...). Ils ne représentent qu'une partie des opportunités d'emploi sur le marché. D'autres canaux sont utilisés par les entreprises pour recruter de nouveaux collaborateurs.

2. Titre de compétence pour l'agent d'accueil

Organisée par le Centre de compétence Forem Tourisme et mise en œuvre à la demande du CEFORA, l'épreuve de validation s'étale sur une demi-journée. **Le Titre de compétence** proposé : accueillir les visiteurs, en ce compris l'accueil téléphonique, et assurer des tâches administratives courantes.

Pour obtenir le Titre de compétence, le candidat doit être capable de réaliser les activités suivantes :

- Gérer l'accès des clients et visiteurs à l'organisation
- Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs
- Réceptionner, filtrer et distribuer des documents
- Réceptionner, filtrer et transférer des appels téléphoniques entrants
- Synthétiser et transmettre des messages
- Exécuter des tâches administratives courantes selon les consignes reçues

Infos et inscription : Centre de compétence Forem Tourisme, Zoning du Wex, rue de la Plaine 1 à 6900 Marche-en-Famenne 084/22.05.10 – tourisme.info@forem.be

Prochaines épreuves :

- Séance d'information : 28 janvier 2016.
- Epreuves : 22 et 23 février 2016.

II. LES 1^{ERS} LAURÉATS DU TITRE DE COMPÉTENCE AGENT D'ACCUEIL

Les candidats qui se sont vus remettre leur Titre de compétence ont passé l'épreuve du Titre de compétence pour l'agent d'accueil en juillet et octobre 2014. Qui sont-ils ?

- **Pascale**, originaire de Jemeppe sur Meuse, a réussi son épreuve de validation des compétences pour le métier d'agent d'accueil, ce 23 novembre 2015. Cette dame a acquis son expérience sur le tas lors notamment de plusieurs contrats de remplacement mais toujours dans l'accueil. Etant actuellement à la recherche d'un emploi, Le Forem lui a conseillé de faire valider officiellement son expérience. Son CV étant maintenant plus orienté dans le secteur de l'accueil, elle va pouvoir repostuler dans divers organisme lié au tourisme.
- **Régis**, 39 ans de Marcinelle, travaille puis 2007 pour la Ville de Charleroi au Musée du Verre en tant qu'agent d'accueil. Il n'a pas de diplôme mais le Titre de compétence pourrait lui permettre d'évoluer dans sa carrière grâce à la Circulaire Furlan. La commune ne l'a pas encore intégré dans ses statuts mais Régis espère que cela pourra se faire rapidement.
- **Stéphanie**, 29 ans de Comblain au Pont, a réussi son épreuve de validation des compétences ce 18 octobre. Après avoir suivi une formation dans l'Enseignement de promotion sociale en technique de bureau, elle a travaillé à l'accueil d'une maison de l'emploi du FOREM pendant 2 ans. Son contrat s'étant terminé, pour compléter son profil, elle a souhaité faire valider ses compétences en tant qu'agent d'accueil. Elle espère ainsi avoir plus de chance sur le marché de l'emploi.

- **Coraline**, 22 ans originaire de Liège, a depuis longtemps le souhait de travailler dans un métier de contact. Elle a acquis de l'expérience par divers emplois mais n'a pas de diplôme. Décrocher une interview n'est alors pas aisé pour elle. Elle passe alors en juillet 2015 la première épreuve de validation des compétences pour le métier d'agent d'accueil et la réussit. Depuis les entretiens sont plus réguliers, elle travaille et un nouveau contrat de 4 ans se profile dès janvier 2015. Le Titre lui a permis de montrer sa motivation et ses compétences pour obtenir un emploi dans le secteur qu'elle souhaitait.
- **Carine** habite Marche en Famenne et travaille chez L'Oréal depuis 25 ans. Elle y a exercé diverses fonctions toujours en contact avec des Clients ou des fournisseurs mais sans diplôme correspondant. Le contact humain est très important pour cette dame d'une quarantaine d'année. Elle a entendu parler du Titre de compétence pour l'agent d'accueil par la radio et s'est dit qu'elle n'avait rien à perdre. Carine souhaitait officialiser ses compétences. Le Titre de compétence qu'elle a obtenu est une corde en plus à son arc pour toute nouvelle opportunité dans sa carrière.
- **Catherine**, originaire de Verviers, a obtenu un graduat dans le tourisme mais n'a pas d'expérience professionnelle. Elle entreprend alors une formation au FOREM en tant qu'employée dans le secteur tourisme et est engagée après son stage dans la Maison du Tourisme de Neufchâteau. Après 1.5 année d'expérience, l'obtention d'un Titre de compétence pour le métier d'agent d'accueil, lui donne un atout supplémentaire pour assurer son avenir dans un secteur en plein changement.

III. LE TITRE DE COMPÉTENCE

Le Titre de compétence est un document officiel qui atteste de la maîtrise d'une partie de métier à la suite de la réussite d'une épreuve de mise en situation professionnelle. Toute personne de plus de 18 ans, ayant une expérience professionnelle, mais pas de diplôme ou de certificat correspondant, peut passer une épreuve de validation des compétences. Celle-ci est évaluée par un jury de professionnels dans un Centre agréé.

Les collaborations avec les secteurs professionnels aux diverses étapes de la mise en œuvre de la validation des compétences permettent de garantir la valeur des Titres de compétence sur le marché de l'emploi.

Ce Titre est reconnu par :

- la Région wallonne.
- la Fédération Wallonie – Bruxelles.
- la Commission communautaire française.

et organisé avec le soutien du Fonds Social Européen.

1. Le Titre en quelques chiffres

- Plus de **22.000** Titres de compétence ont été **délivrés** depuis 2005, **dont 21%** suite à des épreuves réussies dans les Centres du **Forem**.
- **5.614 Titres ont été délivrés en 2014**, avec un taux de réussite des épreuves de validation de 72,4%.
- **49 Centres** de validation des compétences sont agréés et **actifs** en 2015.



- **40 métiers et 15 secteurs** sont concernés. 14 de ces métiers sont repris dans la liste 2014 des métiers en tension du Forem tel que l'installateur électricien, le couvreur, ...

Profil des candidats qui ont passé une épreuve en 2014 :

- **61,5%** de demandeurs d'emploi
- 26% de travailleurs
- 53% d'hommes et 47% de femmes

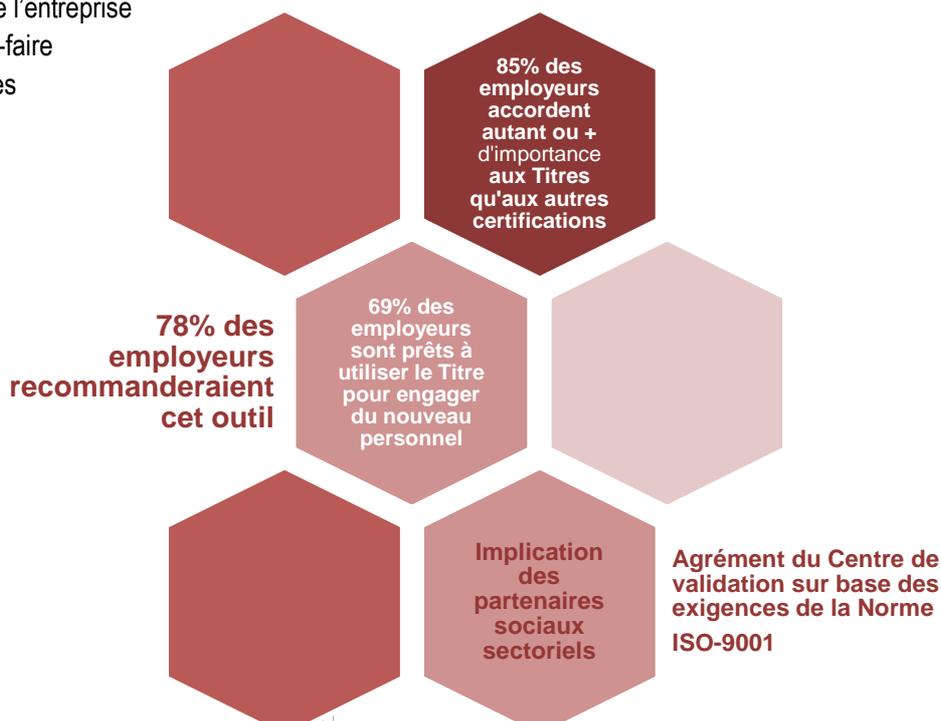
La validation des compétences s'adresse en priorité à un public ayant un niveau de qualification peu élevé (CESS, CESI principalement).

Les 5 métiers les plus validés en 2014 :

- L'employé administratif (m/f)
- L'aide-ménager (m/f)
- L'aide-comptable (m/f)
- L'ouvrier boulanger-pâtissier (m/f)
- L'installateur électricien résidentiel (m/f)

2. Les avantages du Titre de compétence pour l'employeur

- Un outil solide de référence lors du recrutement interne et externe - Preuve de la maîtrise effective d'une compétence démontrée
- Motivation, valorisation et fidélisation du personnel
- Valorisation de l'image de professionnalisme - Amélioration de la compétitivité de l'entreprise
- Accompagnement des évolutions internes des collaborateurs
- Rationalisation et optimisation des parcours de formation
- Responsabilité sociale de l'entreprise
- Pérennisation des savoir-faire
- Source d'idées innovantes
- Gain d'autonomie



Données tirées de l'étude d'impact (EI) du Titre de compétences, menée en 2012, par Sonecom pour le Consortium de validation des compétences.

3. Les avantages du Titre de compétence pour le candidat

- Reconnaissance officielle des compétences professionnelles : le Titre de compétence est un document légal reconnu par les partenaires sociaux sectoriels, les opérateurs d'enseignement et de formation professionnelle, et les gouvernements.
- Renforcement de l'estime de soi.
- Preuve des compétences techniques face à un employeur.
- Accès et dispense lors d'un parcours de formation professionnelle.
- Amélioration de la mobilité en Belgique et à l'étranger.
- Accès et reconnaissance de la profession.
- Valorisation au sein des pouvoirs locaux et provinciaux.

IV. LES ACTEURS DU JOUR

1. Le Consortium de validation des compétences

La validation des compétences est mise en œuvre en Belgique francophone, via un Consortium de validation des compétences (CVDC) et des Centres de validation agréés. Ils sont organisés par les 5 institutions publiques d'enseignement et de formation professionnelle continue : Le Forem, Bruxelles Formation, l'Enseignement de promotion sociale (EPS), l'Institut de Formation en Alternance des Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME) et le Service de Formation des Petites et Moyennes Entreprises (SFPME). Les partenaires sociaux sont associés aux niveaux stratégique, normatif et opérationnel de la mise en place de la validation des compétences. C'est un gage de qualité et d'adéquation par rapport au marché de l'emploi.

2. Le Forem

Le Forem est le service public wallon de l'emploi et de la formation professionnelle. Il vise l'insertion des demandeurs d'emploi sur le marché du travail dans une perspective d'emploi durable et de qualité ainsi que la satisfaction des besoins des employeurs et de leurs offres d'emploi. Le Forem s'adresse aux jeunes qui terminent leurs études et entrent sur le marché de l'emploi, aux demandeurs d'emploi, aux travailleurs et aux entreprises. Grâce à plus de 4.000 collaborateurs, il est présent sur tout le territoire wallon. Afin de mettre rapidement les demandeurs d'emploi en contact avec le marché du travail, le Forem propose un service individualisé et de proximité via près de 200 points de contacts.

3. Le Centre de compétence Forem Tourisme

Dédié à la professionnalisation du secteur du Tourisme en Wallonie, le Centre de compétence Tourisme du Forem, situé à Marche-en-Famenne, est dédié à tous les acteurs du secteur : manager, cadre ou employé, enseignant ou étudiant, en passant par le demandeur d'emploi désireux d'entamer une carrière dans le tourisme.

Le Cdc Tourisme travaille en collaboration ou en partenariat avec les secteurs du tourisme afin de rencontrer au mieux les préoccupations émergentes en termes d'emplois, de profils de travailleurs, de compétences et de formations

La finalité et le cœur de métier du Cdc Tourisme sont, bien sûr, l'accroissement de compétences et de connaissances, par le biais notamment de formations, de séminaires, de colloques, de visites de terrain, d'échanges d'expertises, de modules d'apprentissage, la mise à disposition d'un centre de ressources documentaires, ...

En 2014, près de 1.700 personnes se sont formées au Centre, pour apprendre des métiers, tels « Réceptionniste en hôtellerie » ou « Employé au service touristique », mais aussi pour accroître leurs compétences en e-tourisme, management des ressources humaines ou dans l'approche marketing des publics touristiques entre autres.

Informations et catalogue de formations disponibles sur www.formation-tourisme.be

Suivez-nous sur twitter : @cdctourisme

Le Centre fait partie du Réseau des Centres de compétence en Wallonie. Les Centres de compétence, pôles de formation, de veille et de sensibilisation, s'inscrivent dans une logique de développement économique et social, pour répondre à des besoins exprimés par les entreprises et les travailleurs. Ils sont au nombre de 25 répartis sur l'ensemble de la Wallonie.

4. Le Conseil régional de la Formation

Le Conseil régional de la Formation est l'organisme expert du Gouvernement wallon en stratégies de formation et de compétences au service des pouvoirs locaux et provinciaux. Véritable laboratoire au service de la formation et des compétences, le CRF est l'organisme interface de la coordination des différents rouages de la formation et des compétences des pouvoirs locaux et provinciaux, de l'application des procédures d'agrément, de validation et d'évaluation des formations, de la valorisation des compétences ou encore, de la mise à disposition d'outils auprès des gestionnaires et des agents des pouvoirs locaux et provinciaux.

Le CRF et la valorisation des compétences

La valorisation des compétences est la manière dont on reconnaît officiellement des compétences validées d'une personne pour lui permettre de débiter ou de progresser dans sa carrière professionnelle. Ce dispositif est disponible pour les agents administratifs, ouvriers et techniques de niveau E et D dans les pouvoirs locaux ayant intégré la circulaire du 25/01/2011 sur la valorisation des compétences dans leurs statuts.

Pour plus de précisions sur les conditions de valorisation, veuillez contacter la cellule exécutive du CRF Allée du Stade Communal 1, 5100 Belgique Tel : + 32 (081) 32 71 06 Fax : + + 32 (081) 32 71 92 / E-mail : info@crf.wallonie.be

