

# Dossier d'opportunité

Technicien de surface (H/F)

Service Études et Statistiques  
Décembre 2019

Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation  
Secrétariat au 02/371.74.13 ou personnes de contact :  
[c.remy@bruxellesformation.brussels](mailto:c.remy@bruxellesformation.brussels) / [f.romano@bruxellesformation.brussels](mailto:f.romano@bruxellesformation.brussels)

# Table des matières

I.	Introduction.....	5
A.	Structure du dossier d'opportunité .....	5
B.	La fonction de Technicien de surface .....	6
II.	Analyse des données sectorielles .....	7
A.	Délimitation des indicateurs sectoriels.....	7
B.	Emploi salarié.....	8
1.	Nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs.....	8
2.	Nombre de travailleurs salariés .....	10
C.	Emploi indépendant et autres statuts .....	12
1.	Emploi indépendant.....	12
2.	Emploi intérimaire.....	12
D.	Conclusion sur l'analyse des données sectorielles .....	13
III.	Analyse des indicateurs métiers.....	14
A.	Offres d'emploi et réserve de main d'œuvre chez Actiris .....	14
1.	Description des offres d'emploi inscrites chez Actiris.....	14
2.	Description de la main-d'œuvre inscrite chez Actiris.....	15
3.	Caractère critique de la fonction.....	16
B.	Offres d'emploi parues sur les sites d'emploi.....	16
1.	Méthodologie et recueil des offres.....	17
2.	Région des offres d'emploi .....	19
3.	Nature des offres d'emploi : recruteurs, durée des contrats et secteur d'activité.....	19
4.	Régime, horaires et conditions de travail .....	21
5.	Fonctions à pourvoir et missions associées .....	22
6.	Prérequis pour exercer la fonction : qualification, expérience et compétences professionnelles .....	23
7.	Spécificités des emplois à pourvoir en lien avec le profil des postulants .....	24
8.	Laveurs de vitres .....	26
C.	Offre de formation et d'enseignement en Région bruxelloise .....	27
D.	Sortie vers l'emploi des formations en nettoyage organisées par Bruxelles Formation – Données administratives.....	27
1.	Point de cadrage .....	28
2.	Taux de sortie positive à l'issue des formations professionnelles .....	29
3.	Taux de sortie vers l'emploi à l'issue des formations professionnalisantes .....	30
4.	Durabilité dans l'emploi des sortants vers l'emploi à l'issue d'une formation professionnalisante....	31

5.	Délai d'entrée dans l'emploi .....	32
E.	Sortie vers l'emploi des formations en nettoyage organisées par Bruxelles Formation – Données de l'enquête Ulysse .....	33
1.	Situations d'emploi et de non-emploi.....	33
2.	Situations d'emploi .....	34
3.	Lien entre formation et emploi.....	35
4.	Données plus approfondies concernant les sortants de 2016.....	36
F.	Conclusion.....	37
IV.	Analyse qualitative .....	39
A.	Les caractéristiques principales du secteur .....	39
1.	Un secteur assez stable mais variable : quelques chiffres .....	39
2.	Grande flexibilité attendue des travailleurs dits « de l'ombre ».....	41
3.	Vers une professionnalisation du secteur.....	43
4.	Un durcissement de la concurrence.....	44
5.	Un potentiel de formation sous-exploité à Bruxelles.....	44
B.	Les modes de recrutement dans le secteur.....	45
1.	La constitution d'une réserve de main d'œuvre par les entreprises .....	46
2.	La sélection du candidat.....	47
3.	Peu d'intérim et un accroissement du recours à la sous-traitance.....	48
C.	La formation de la main d'œuvre .....	49
1.	Les pratiques de formation actuelles des entreprises .....	49
2.	La formation Technicien de surface donnée par Bruxelles Formation .....	51
3.	Développer une formation laveur de vitre à Bruxelles ? .....	54
4.	Quel intérêt pour la validation des compétences ? .....	55
D.	Les évolutions du secteur .....	56
1.	Vers une simplification du nettoyage .....	56
2.	La robotisation et la numérisation du secteur .....	57
3.	Les besoins à venir de main d'œuvre formée .....	58
E.	Conclusion.....	60
V.	Conclusion et mesures préconisées .....	62

# I. Introduction

## Objectifs et délimitations du dossier d'opportunité

Le dossier d'opportunité a pour objectif d'aider à la prise de décisions concernant l'opportunité de mettre en place une nouvelle formation, de maintenir une formation existante ou de restructurer une offre de formation. Les dossiers d'opportunité alimentent les discussions menées dans le cadre du développement de l'offre de formation, notamment en analysant les indicateurs économiques du secteur visé par la formation, en étudiant sa place dans l'offre de formation existante et en examinant la plus-value qu'elle offrirait par rapport aux besoins sur le marché de l'emploi bruxellois.

Un dossier d'opportunité concerne un métier ou un groupe de métiers proches inscrits dans un secteur particulier. Il est réalisé sur base d'une demande précise qui est discutée préalablement. Ce dossier concerne le métier de Technicien de surface. Il s'inscrit dans le cadre de la volonté du centre BF construction d'augmenter son offre dans ce domaine, voire de la diversifier en développant des produits de spécialisation (par exemple en lien avec le nettoyage de vitre).

Dans son volet quantitatif, le dossier d'opportunité mobilise des données provenant de diverses sources, tant en matière de formation que d'emploi. Pour cela, Bruxelles Formation s'assure de la collaboration de view.brussels pour le calcul des données économiques sectorielles, celui des taux de sorties positives et les informations relatives aux offres d'emploi publiées chez Actiris. Par ailleurs, soulignons que les deux organismes mènent conjointement diverses études en lien notamment avec les fonctions critiques, l'insertion des bénéficiaires de formation ou, de manière plus générale, les besoins de la Région bruxelloise en matières d'emploi et de formation.

### A. Structure du dossier d'opportunité

L'analyse d'opportunité est réalisée sur base d'informations récoltées selon deux approches :

- **l'approche quantitative**, qui est utilisée pour dresser une image et une analyse du contexte économique dans lequel la fonction prend place et pour approcher les données propres au métier étudié (notamment la réserve de main-d'œuvre inscrite chez Actiris, les offres publiées chez Actiris et leur satisfaction, les offres d'emploi publiées sur les sites de recrutement et l'offre de formation existante à Bruxelles et en lien direct ou indirect avec le métier). Ces éléments font l'objet des deux premières parties du dossier (indicateurs sectoriels et indicateurs métier) ;
- **l'approche qualitative**, qui est utilisée pour analyser les attentes des entreprises, des représentants sectoriels ou d'autres acteurs pouvant être concernés par le métier étudié. Les informations sont récoltées sur base d'entretiens semi-directifs (individuels) qui durent entre une heure et une heure trente. Des questions sont posées sur la situation actuelle de l'entreprise (ou des entreprises globalement dans le cadre des fonds sectoriels), sur leur perception du métier étudié et sur ses perspectives d'avenir. L'analyse de ceux-ci fait l'objet de la troisième partie de ce dossier.

Les deux approches sont complémentaires et utilisées conjointement pour formuler les propositions qui sont exposées en guise de conclusion du dossier.

## B. La fonction de Technicien de surface

Les éléments descriptifs qui suivent sont repris, d'une part, du site IMT-B d'Actiris (*Information sur le Marché du Travail en Région bruxelloise*) dans la rubrique « Nettoyeur de locaux et de grandes surfaces » et d'autre part, de la fiche « *Technicien de surface – Nettoyeur* » diffusée par le *Service francophone des Métiers et des Qualifications* (SFMQ) (version du 21 juin 2004 de la Commission communautaire des professions et des qualifications – Dorénavant SFMQ) sur base de laquelle un référentiel métier existe à Bruxelles Formation (« *Technicien(ne) de surface* », 6 mai 2015).

Le Technicien de surface effectue des opérations de nettoyage et d'entretien de locaux et de surfaces (sols, revêtements, vitres, luminaires et mobiliers) dans le respect du plan de travail repris dans le cahier des charges (fréquence, niveau de propreté attendu, etc.). La fonction s'exerce dans des espaces ou des bâtiments publics ou industriels (bureaux, magasins, lieux culturels, gares, écoles, hôpitaux, etc.).

Les tâches sont réalisées seul ou en équipe et/ou sous le contrôle d'un responsable de chantier (selon la nature et l'ampleur du chantier de nettoyage). Cela implique pour le travailleur d'être en mesure de travailler de façon autonome et de prendre les décisions (concernant les produits et leur dosage, le mode opératoire, etc.) entre l'indication du travail à réaliser et le résultat final à atteindre. La fonction exige du rendement (vitesse d'exécution) et du soin dans sa réalisation. Elle peut s'exercer en présence d'usagers (dans les lieux publics) ou, le plus souvent, en dehors des heures de travail des établissements concernés (entreprises privées, établissements administratifs, commerciaux, industriels, hôpitaux, etc.). Elle implique de ce fait des horaires décalés et/ou coupés.

La fonction demande la manipulation de produits chimiques (nocifs, irritants, inflammables, etc.) entraînant des risques en termes de sécurité et de santé. En conséquence, le strict respect des consignes de sécurité et d'hygiène et des prescriptions environnementales en vigueur est nécessaire. La fonction impose également des conditions minimums d'aptitude physique et de santé (motricité facile, absence d'affection des voies respiratoires, absence d'allergies, etc.).

## II. Analyse des données sectorielles

Situation et évolution du secteur en lien avec le métier de Technicien de surface

Les données qui suivent brossent un tableau de la situation économique et de l'évolution du secteur du nettoyage, en lien avec le métier de Technicien de surface. Les travailleurs qui exercent ce métier relèvent d'une commission paritaire unique (121). L'approche statistique sectorielle développée dans ce chapitre est basée principalement sur les données ONSS selon la classification NACE-BEL 2008, et ce afin de s'assurer de pouvoir circonscrire l'analyse à la Région bruxelloise et/ou à d'autres zones géographiques pertinentes.

### A. Délimitation des indicateurs sectoriels

Les données étudiées sont celles publiées sur les différents sites des organismes publics en charge de l'économie et du travail. Pour l'analyse de la Région bruxelloise, les données ont fait l'objet d'un traitement et d'une communication de view.brussels.

Comme indiqué en introduction, pour circonscrire le champ d'étude, les regroupements ont été réalisés sur base de la *nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne (version belge)* (NACE-BEL 2008). Les groupes suivants ont été retenus comme pouvant être mis en lien avec la fonction étudiée :

Section	Divisions	Groupe	
Activités de services administratifs et de soutien	81 Services relatifs aux bâtiments -- aménagement paysage	81.1	Activités combinées de soutien lié aux bâtiments
		82.2	Activités de nettoyage

La nomenclature NACE-BEL 2008<sup>1</sup> décrit les deux groupes de la manière suivante :

#### 81.1 Activités combinées de soutien lié aux bâtiments :

- *Prestation d'une combinaison de services de soutien dans les installations du client. Ces services comprennent le nettoyage intérieur courant, l'entretien, l'élimination des ordures, le gardiennage et la sécurité, la distribution du courrier, la blanchisserie et des services annexes destinés à soutenir les opérations au sein des installations. Ces activités de soutien sont effectuées par du personnel qui n'intervient pas dans les activités essentielles du client ou n'est pas chargé de celles-ci.*
- *La gestion des bâtiments dont l'autorité publique est propriétaire ou qu'elle occupe.*

#### 81.2. Activités de nettoyage :

- *Ce groupe comprend les activités de nettoyage intérieur de bâtiments de tous types, le nettoyage extérieur de bâtiments, les activités de nettoyage spécialisé de bâtiments et les autres activités de nettoyage spécialisé, le nettoyage de machines industrielles, le nettoyage de l'intérieur de citernes de transport par route ou par mer, les activités de désinfection et de destruction des parasites dans les bâtiments et les installations*

<sup>1</sup> NACE-BEL 2008, Nomenclature des activités économiques, disponible sur <https://statbel.fgov.be>.

*industrielles, le nettoyage de bouteilles, le balayage des chaussées, le déblaiement de la neige et de la glace.*

Le groupe 81.1 rassemble notamment les fonctions de concierge et les deux groupes concernent également les agences de titres-services actives dans le nettoyage et le personnel engagé sous ce statut. Ces deux types d'activités sont en lien plus indirect avec la formation de Technicien de surface (à Bruxelles Formation et chez ses partenaires, la préparation aux occupations d'aide-ménagère en titres-services fait l'objet d'une offre de formation spécifique).

Dans les analyses qui suivent, quand cela est possible, nous relativiserons les données ONSS extraites à partir de la nomenclature NACE-BEL au moyen d'informations transmises ou publiées sur le secteur du nettoyage. Ainsi, pour évaluer le poids que représentent les activités en titres-services et nuancer les observations, nous renverrons par exemple vers l'étude commanditée par Federgon en 2016 sur l'évaluation du système des titres-services à Bruxelles<sup>2</sup>.

## B. Emploi salarié

Les données qui suivent sont issues des statistiques décentralisées des postes de travail de l'ONSS. Ces statistiques permettent de se faire une idée du nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs au sein d'une région, d'une province ou d'un arrondissement déterminé. Elles sont établies sur la base des unités d'établissement (ou unités locales) des entreprises où les travailleurs sont occupés. Pour cette raison, elles permettent difficilement de tirer des conclusions sur l'évolution des entreprises proprement dites, en particulier des (très) petites et moyennes entreprises. Les chiffres sont ceux de la Région bruxelloise et des deux provinces de Brabant. Ils sont donnés pour les années 2012 à 2016. Les chiffres antérieurs à 2012 sont inexploitablement en raison de révisions du classement NACE-BEL qui entraîne une non comparabilité des effectifs. Enfin, comme mentionné précédemment, ces données comprennent tant les entreprises actives dans les titres-services que le personnel employé sous ce statut. Tant que faire se peut, les données seront nuancées au moyen d'autres sources pour circonscrire au maximum à l'objet de l'étude.

### 1. Nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs

Secteur NACE-BEL	2012	2013	2014	2015	2016
Activités de soutien lié aux bâtiments (Bruxelles)	29	33	31	29	23
Activités de soutien lié aux bâtiments (Brabants)	14	16	14	14	18
Activités de nettoyage (Bruxelles)	811	817	770	734	736
Activités de nettoyage (Brabants)	414	390	420	451	474
<b>Nombre total d'entreprises salariées à Bruxelles</b>	<b>34.820</b>	<b>34.881</b>	<b>35.348</b>	<b>35.275</b>	<b>36.394</b>

Tableau 1 : nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs (ONSS - Calculs view.brussels)

<sup>2</sup> IDEA Consult, à la demande du Service public régional de Bruxelles « Économie et Emploi », *Évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale*, 2016.

En ce qui concerne les unités locales d'établissement de travailleurs, celles en lien avec des activités de soutien aux bâtiments et celles relatives aux activités de nettoyage, on en dénombre 759 en 2016, soit 2,1% des entreprises salariées à Bruxelles.

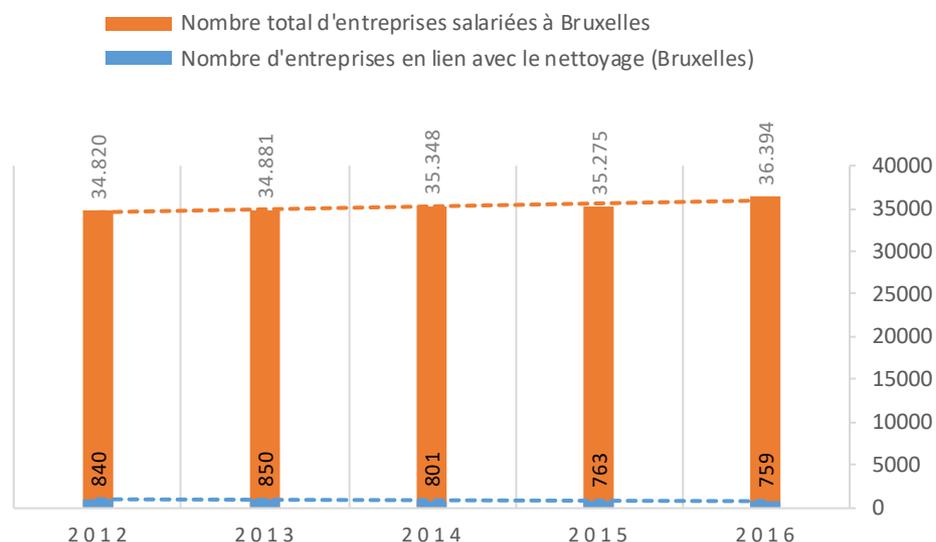


Figure 1 : nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs - Bruxelles et établissement en lien avec les activités de nettoyage (NACE-BEL 81.1 et 81.2) (ONSS – Calculs View.brussels)

De 2012 à 2016, l'effectif des établissements en lien avec une activité de nettoyage a diminué de 81 unités. Parallèlement, l'ensemble des entreprises actives en Région bruxelloise est en augmentation sur cette période, de manière plus accentuée entre 2015 et 2016 (plus de 1.000 unités).

Du point de vue de **la taille des entreprises**, les 759 unités locales d'établissement de travailleurs en lien avec des activités de nettoyage se répartissent comme suit en 2016 :

	Moins de 5	5 à 9	10 à 49	50 à 499	500 à 999	Plus de 1000	Total
Activités combinées de soutien lié aux bâtiments	10	3	5	3	0	2	23
Activités de nettoyage	326	91	190	122	6	1	736

Tableau 2 : taille (en nombre de salariés) des unités locales d'établissement en lien avec les activités de nettoyage en 2016 en Région bruxelloise (ONSS - Calculs view.brussels)

En ce qui concerne les activités de nettoyage proprement dites, près de 82,5% des unités locales d'établissement de travailleurs basées à Bruxelles employaient moins de 50 salariés (cette même proportion est de 68% pour les deux Brabant). Notons la présence de trois unités locales d'établissement de travailleurs employant plus de 1.000 salariés (2 dans les activités combinées de soutien lié aux bâtiments et 1 dans les activités de nettoyage proprement dites).

**En ce qui concerne les deux Brabant**, en 2016, les activités en lien avec le nettoyage concernaient 492 unités locales d'établissement de travailleurs (dont 474 exclusivement actives dans le nettoyage). Cet effectif est en augmentation depuis 2013 où il s'élevait à 406. Dans ce total, le Brabant wallon compte chaque année deux fois moins d'unités locales d'établissement de travailleurs que le Brabant flamand. Du point de vue de la taille des entreprises exclusivement actives dans le nettoyage, comme en Région bruxelloise, la grande

majorité occupent moins de 50 travailleurs (79,8% pour le Brabant flamand et 84,6% pour le Brabant wallon). Notons que sur l'ensemble des deux Brabant, 4 entreprises comptent entre 500 et 999 travailleurs et une emploie plus de 1.000 salariés).

**En ce qui concerne le poids des activités en titres-services**, pour 2016, l'évaluation réalisée par IDEA consult dénombre 270 entreprises actives dans le domaine des titres-services et ayant leur siège en Région bruxelloise. Ce nombre a été déterminé en identifiant les établissements agréés qui ont remis au moins un titre-service Bruxellois pour une prestation effectuée en 2016. Sur base des données disponibles, il est impossible de déterminer si ces sociétés sont répertoriées dans la classe NACE-BEL 81.1 (activités combinées de soutien au bâtiment, y compris nettoyage) ou 81.2 (activités de nettoyage). Il est également impossible de déterminer la taille de ces entreprises mais l'analyse sur le nombre de travailleurs salariés qui suit permettra de préciser le poids de cette activité en termes d'emploi. **Si l'on rapporte l'effectif de 270 entreprises actives dans le domaine des titres-services sur ceux des sociétés en lien avec des activités de nettoyages à Bruxelles (759), on peut déterminer qu'un peu plus d'un tiers d'entre-elles (35%) sont concernées par cette activité. Celles-ci doivent de ce fait être considérées comme en dehors du scope d'analyse de ce dossier d'opportunité).**

## 2. Nombre de travailleurs salariés

Secteur NACE-BEL	2012	2013	2014	2015	2016
Activités de soutien lié aux bâtiments (Bruxelles)	802	1.981	2.795	2.724	2.682
Activités de soutien lié aux bâtiments (Brabant)	346	303	104	55	115
Activités de nettoyage (Bruxelles)	28.194	29.441	29.704	30.058	30.073
Activités de nettoyage (Brabant)	12.934	14.281	14.229	15.758	16.191
<b>Nombre total d'entreprises salariées à Bruxelles</b>	<b>626.503</b>	<b>621.821</b>	<b>619.676</b>	<b>620.429</b>	<b>620.608</b>

Tableau 3 : nombre de travailleurs salariés (ONSS - Calculs view.brussels)

En ce qui concerne le nombre de salariés, pour les entreprises en lien avec des activités de soutien aux bâtiments et celles relatives aux activités de nettoyage, on en dénombre 32.755 en 2016, soit 5,3% des salariées bruxelloises.

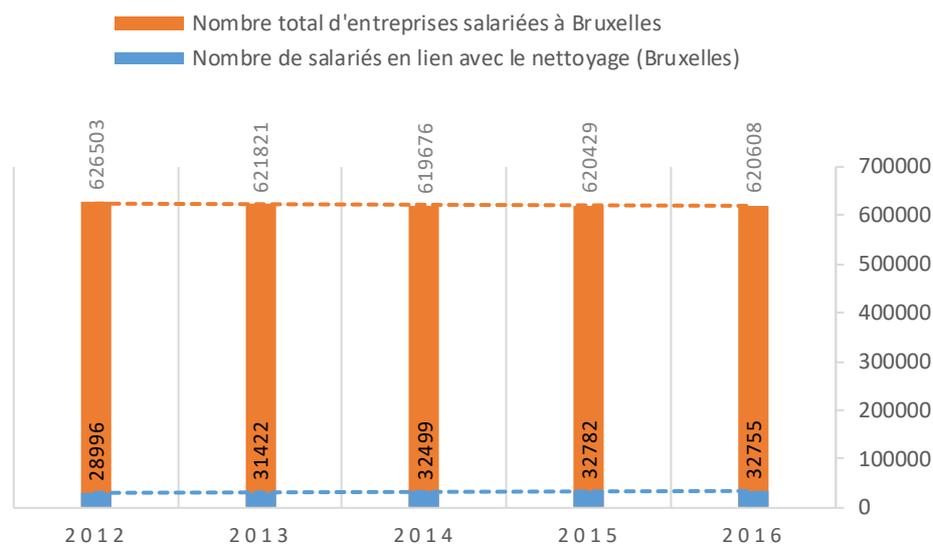


Figure 2 : secteur secondaire et industrie manufacturière à Bruxelles - Nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs (ONSS - Calculs view.brussels)

Cet effectif est en augmentation constante depuis 2012 (où sa part au sein de l'ensemble des travailleurs bruxellois était de 4,6%). De manière plus détaillée, on remarque que l'augmentation est davantage le fait d'une croissance des salariés dans la branche des activités de soutien lié aux bâtiments (son effectif ayant plus que triplé de 2012 à 2016).

**Du point de vue du genre**, l'effectif de 32.755 salariés observé en 2016 comprend environ 30% d'hommes et 70% de femmes. Les deux branches d'activités en lien avec le nettoyage présentent néanmoins des différences très significatives sur ce point, celle concernant les activités combinées de soutien aux bâtiments comptant jusqu'à 87% d'hommes.

**En ce qui concerne les deux Brabant**, en 2016, les branches d'activité en lien avec le nettoyage rassemblaient 16.306 salariés et on observe moitié moins de travailleurs dans ces branches en Brabant wallon qu'en Brabant flamand. Cet effectif est également en forte augmentation depuis 2012. Au contraire de ce qui est observé en Région bruxelloise, l'accroissement y est le fait de la branche d'activité de nettoyage (pour les deux Brabant dans leur ensemble, l'effectif passe de 12.934 en 2012 à 16.191 en 2016). Enfin, par rapport à Bruxelles, les individus occupés dans ces activités dans les provinces de Brabant sont plus majoritairement de sexe féminin (jusqu'à 88,3% du côté wallon et 79,3% du côté flamand).

**En ce qui concerne le poids des travailleurs en titres-services**, pour 2016, l'évaluation réalisée par IDEA consult dénombre 20.169 travailleurs en titres-services domiciliés à Bruxelles et 23.118 travailleurs en titres-services actifs à Bruxelles. Comme précédemment, **il faut ramener cet effectif sur le nombre total de salariés répertoriés dans les activités NACE-BEL 81.1 (activités combinées de soutien aux bâtiments dont le nettoyage) et 81.2 (activités de nettoyage), soit, en 2016, 32.755 individus. On détermine de cette manière que plus de deux tiers d'entre-eux (70%) sont des travailleurs des titres-services.**

Cette observation peut être complétée par les données fournies par ailleurs par le secteur du nettoyage qui, sur base de la commission paritaire, détermine qu'en 2018, **10.776 individus étaient actifs dans la CP121**. Ce dernier effectif est le plus représentatif de l'activité salariée dans le domaine du nettoyage à Bruxelles. Son observation sous l'angle du genre permet

également de relativiser les données fournies précédemment à partir de la classification NACE-BEL en annulant le poids des activités en titres-services dont une très grande majorité des salariés sont des femmes. **On met ainsi en lumière une répartition hommes-femmes très différente de celle observée précédemment puisqu'en en 2018, sur les 10.776 actifs dans la CP121, 6.030 (56%) étaient des hommes et 4.746 (44%) étaient des femmes. Notons que cette présence majoritaire des hommes dans les activités de nettoyage est une particularité de la Région bruxelloise.**

## C. Emploi indépendant et autres statuts

### 1. Emploi indépendant

En introduction au point précédent sur l'emploi salarié, nous avons souligné que les données de l'ONSS rendaient difficilement compte de l'évolution des (très) petites et moyennes entreprises. Globalement, la seule analyse de l'emploi salarié limite la vision de l'évolution d'un secteur, notamment du point de vue de son développement en termes de travail indépendant. Nous abordons cet aspect par l'intermédiaire des données de l'INASTI (Sécurité sociale des Entrepreneurs indépendants) et plus précisément celles concernant les indépendants et aidants assujettis à cette dernière.

Secteur NACE-BEL	2012	2013	2014	2015	2016
Activités de nettoyage (Bruxelles)	314	313	317	310	342
Nombre total d'assujettis (indépendants et aidants) à Bruxelles	93924	95872	98772	102295	104487

Tableau 4 : nombre d'indépendants et d'aidants assujettis à l'INASTI (données INASTI - Calculs view.brussels)

Les travailleurs indépendants sont uniquement présents à Bruxelles dans la branche des activités de nettoyage. Leur nombre est stable de 2012 à 2016 et peu élevé en comparaison du nombre de salariés dans cette branche et du nombre total d'indépendants à Bruxelles (en progression constante depuis 2012). On peut supposer qu'il s'agit ici principalement d'individus exerçant des fonctions de nettoyage très spécialisées.

### 2. Emploi intérimaire

Les sociétés de nettoyage exercent leurs activités par prestation au sein d'autres sociétés. Elles participent ainsi au phénomène d'externalisation de certains services rendus aux entreprises. Pour cette raison, on peut se poser la question du poids des recours à l'interim pour assurer les missions des prestataires. Il est toutefois difficile de quantifier précisément la part de ce type d'occupation car peu de données sont disponibles. En 2016, view.brussels évaluait à 3,4% la part de l'intérim pour l'ensemble des secteurs en Région bruxelloise<sup>3</sup>. Aucun recensement ne nous permet d'approcher cet indicateur pour le nettoyage. Nous reviendrons néanmoins sur cette question dans l'analyse des offres publiées chez Actiris et sur les différents sites de recherche d'emploi dans le chapitre qui suit.

<sup>3</sup> Observatoire bruxellois de l'Emploi, *Secteurs industriels – Actualité et perspectives*, Veille & Anticipation – Emploi, formation et intermédiation sur le marché du travail à Bruxelles, Bruxelles, 2016, p. 17.

## D. Conclusion sur l'analyse des données sectorielles

L'analyse des données sectorielles en lien avec la fonction de technicien de surface montre l'importance de croiser les sources disponibles afin de déterminer le plus précisément possible le champ économique et d'emploi dans lequel les sortants des formations évolueront.

À partir des données issues de la classification NACE-BEL, de celles obtenues à partir des données de la commission paritaire 121 et des informations sur les activités en titre-services qui permettent d'en évaluer le poids au sein du secteur du nettoyage, nous retiendrons qu'en 2016, environ 489 entreprises peuvent être strictement circonscrites à des activités de nettoyage et que celles-ci regroupent environ 12.000 salariés (également strictement actifs dans le nettoyage hors titres-services). Les données de la CP121 ramènent ce dernier effectif à 10.776 individus en 2018, dont 6.030 hommes et 4.746 femmes.

### III. Analyse des indicateurs métiers

Offres d'emploi et réserve de main d'œuvre chez Actiris, caractère critique de la fonction, offres d'emploi publiées et offres de formation disponibles

Ce chapitre est consacré à l'analyse précise des données disponibles sur la fonction de Technicien de surface. La fonction est décrite précisément dans la fiche « *Technicien de surface – Nettoyeur* » diffusée par le *Service francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ)* (version du 21 juin 2004 de la Commission communautaire des professions et des qualifications – Dorénavant SFMQ) sur base de laquelle un référentiel métier existe à Bruxelles Formation (« *Technicien(ne) de surface* », 6 mai 2015).

Pour la consultation des données d'Actiris sur la main-d'œuvre gravitant autour de cette fonction et sur les offres d'emploi disponibles chez eux, plusieurs métiers présents dans leur base de données ont été sondés afin de tenir compte des opportunités à développer dans l'ensemble du champ sectoriel, à savoir :

Code professions	Dénomination
9-32.05	Nettoyeur
9-32.10	Laveur de vitres
9-32.11	Laveur d'autos
9-32.12	Nettoyeurs d'avions

#### A. Offres d'emploi et réserve de main d'œuvre chez Actiris

##### 1. Description des offres d'emploi inscrites chez Actiris

Il s'agit du nombre d'offres publiées par des employeurs (CDI, CDD ou intérimaire) par le biais d'Actiris. Concernant la satisfaction, les taux exprimés représentent la proportion des offres clôturées, sachant qu'une offre est considérée comme telle si elle est annulée ou satisfaite.

Fonctions Actiris	Offres reçues			Total 2016-2017	Satisfaction 2016-2017
	2016	2017	2018		
Nettoyeur	322	429	471	1.222	67,1%
Laveur de vitres	2	4	9	15	9 sur 15
Laveur d'autos	9	11	12	32	16 sur 32
Nettoyeur d'avions	0	7	0	7	0 sur 7

Tableau 5 : offres d'emploi publiées chez Actiris 2016-2018. Calculs view.brussels.

Compte tenu des effectifs, seules les offres en lien avec la fonction de Nettoyeur seront analysées. Entre 2016 et 2018, 1.222 offres ont été publiées dans cette dernière (soit 1,9% de l'ensemble des offres publiées par Actiris sur cette même période). Par année, l'effectif est en augmentation constante (de 322 en 2016 à 471 en 2018). 67,1% des offres publiées sur les trois années sont satisfaites. Pour indication, le taux de satisfaction de l'ensemble des offres d'emploi publiées chez Actiris en 2017 s'élevait à 61,1%.

**Du point de vue des secteurs émetteurs des offres**, les quatre secteurs qui en ont publié le plus (plus de 100 offres sur les trois années) sont : les services aux bâtiments (233 offres), l'action sociale sans hébergement (181 offres), l'administration publique (181 offres) et l'enseignement (141 offres). **Du point de vue des exigences de diplôme**, 90% des offres requièrent une qualification faible (minimum enseignement secondaire inférieur) ou ne stipulent rien à ce sujet. **Du point de vue des contrats proposés**, 50% sont des emplois ordinaires (avec des parts égales entre durées déterminée et indéterminée), 23,3% sont en lien avec des mesures d'aide à l'emploi et 20,4% sont des offres de stages rémunérés. Enfin, 43,9% des **entreprises recruteuses** sont relativement de grande taille (plus de 200 travailleurs) et 36,6% sont de plus petite importance (moins de 50 travailleurs).

## 2. Description de la main-d'œuvre inscrite chez Actiris

La réserve de main d'œuvre (RMO) désigne le nombre de personnes distinctes inscrites au moins une fois comme chercheur d'emploi au cours d'une année calendrier (sauf si l'entrée et la sortie de la RMO a lieu au cours d'un même mois).

La RMO ne reflète que partiellement la réserve de main-d'œuvre réellement disponible. Vu qu'Actiris se base sur les données des demandeurs d'emploi inoccupés en Région bruxelloise, les personnes actives, étudiants en fin de cursus ou chercheurs d'emploi (occupés ou inoccupés) des autres régions ne sont pas prises en compte. La RMO est de plus estimée à partir du premier code professionnel dans lequel le chercheur d'emploi est inscrit chez Actiris, code considéré comme correspondant à l'aspiration professionnelle principale du chercheur d'emploi sans toutefois que celui-ci limite sa recherche aux offres d'emploi qui s'y rapportent.

Fonctions Actiris	RMO		
	2016	2017	2018
Nettoyeur	17.005	16.395	15.388
Laveur de vitres	191	168	151
Laveur d'autos	115	124	116
Nettoyeur d'avions	44	51	43

Tableau 6 : Réserve de main d'œuvre inscrite chez Actiris 2016-2018 – Calculs view.brussels

Parmi les métiers analysés, la fonction de Nettoyeur rassemble la main d'œuvre la plus importante avec une moyenne de 16.262 inscrits entre 2016 et 2018. On constate toutefois la diminution de l'effectif au cours de ces trois années (moins 1.617 inscrits, soit 9,5%). Les laveurs de vitres et d'autos présentent respectivement des moyennes de 170 et 118 inscrits sur la période étudiée. Nous laissons pour information les données relatives aux nettoyeurs d'avion ; elles ne seront pas analysées en raison de leur trop faible nombre.

**Du point de vue du genre**, pour les nettoyeurs, la main-d'œuvre inscrite est majoritairement féminine (68%). Les réserves de laveurs de vitres et de laveurs auto sont au contraire presque exclusivement masculines (respectivement 98,7% et 97,4% d'hommes).

**Du point de vue de la répartition par âge**, les moins de 25 ans sont peu nombreux dans toutes les fonctions analysées (7,7% des nettoyeurs, 2,6% des laveurs de vitres et 14,7% des laveurs d'autos). Un quart des inscrits dans les fonctions de nettoyeurs et de laveurs de vitres sont âgés de 50 ans ou plus. En chiffre absolu, pour les nettoyeurs, cela représente 3.842 individus.

Pour ce métier, la réserve de travailleurs jeunes est donc inférieure à celle des actifs expérimentés, qui, dans un contexte de travail relativement pénible, pourront plus difficilement à l'avenir assurer leurs tâches de manière optimale.

**Du point de vue des qualifications initiales**, les individus inscrits dans les différentes fonctions ont majoritairement un diplôme obtenu à l'étranger (81,5% pour les nettoyeurs). Pour ceux-ci, parmi les diplômes étrangers, trois quarts sont de niveau faible et un quart de niveau moyen. Parmi les diplômes obtenus en Belgique, la part des niveaux faibles est plus majoritaire (83,5%).

### 3. *Caractère critique de la fonction*

Annuellement, view.brussels relève et qualifie les fonctions critiques en Région bruxelloise. Une fonction est considérée comme telle si :

- elle regroupe un minimum de 20 offres d'emploi reçues ;
- son taux de satisfaction est inférieur à la moyenne de l'ensemble des offres ;
- sa durée d'ouverture est supérieure à la médiane de l'ensemble des offres.

Une fois que la fonction remplit les trois critères simultanément, elle est reprise dans une liste qui est soumise au service employeur d'Actiris et aux fédérations patronales. Ceux-ci qualifient et commentent les pénuries et ajoutent éventuellement d'autres fonctions qui ne remplissent pas nécessairement les conditions statistiques ci-dessus.

Selon cette méthodologie et sur les 10 dernières années, les fonctions en lien avec le nettoyage n'ont jamais été pointées comme critiques par view.brussels.

## B. Offres d'emploi parues sur les sites d'emploi

Une analyse des offres publiées sur plusieurs sites de recrutement a été réalisée en parallèle de l'analyse des offres publiées sur le site d'Actiris. Cette analyse est conçue comme une démarche complémentaire sur deux plans. D'une part, elle s'appuie sur une plus grande diversité d'offres d'emploi en incluant plus de canaux de diffusion, Actiris ne couvrant pas l'ensemble des annonces publiées pour la fonction étudiée. D'autre part, portant sur un délai plus court, cette démarche permet une analyse plus intensive du contenu de chaque offre.

La complémentarité des deux démarches ne garantit toutefois pas que d'embrasser l'ensemble des canaux de recrutement actifs pour la fonction de technicien de surface car ceux-ci peuvent varier selon les fonctions et secteurs concernés. Ne se trouve donc, dans ce point, que la dimension publicisée et officialisée du recrutement (on relèvera, dans ce sens, la taille des entreprises de nettoyage, nettement supérieure à la moyenne du secteur relevée précédemment). La partie qualitative, ci-après dans le dossier, permettra notamment de compléter les résultats présentés ici.

L'analyse des offres publiées sur les sites d'emploi porte sur **71 offres** concernant la fonction de technicien de surface et **3 offres** pour les laveurs de vitre. Ces trois offres, très spécifiques, seront traitées à part, en fin de partie. Toutes ces offres ont été publiées entre le début du mois de janvier et le début du mois d'avril 2019.

En rapport avec les deux fonctions (technicien de surface et laveur de vitre), certains éléments seront davantage approfondis tels le secteur d'activité de l'employeur, le domaine dans lequel

s'exerce l'activité de nettoyage, les tâches à exercer ou encore l'importance des langues et du permis de conduire.

### *1. Méthodologie et recueil des offres*

La récolte des offres s'est effectuée en 3 vagues successives. Elles ont respectivement eu lieu les 5 et 6 mars, puis les 20 et 21 mars et, enfin, les 8 et 9 avril.

Pour les trois vagues de collecte, les sites consultés sont : Option Carrière, Actiris, Références, le Forem ainsi que le VDAB. L'approche s'est voulue la plus large possible, soit par domaine : « sécurité, nettoyage et environnement » (Actiris), « métiers de services, services au entreprise, services fournis principalement aux entreprises, activité de nettoyage » (Forem), soit via les critères de métiers : technicien de surface, agent d'entretien, agent de nettoyage, ouvrier de nettoyage, nettoyeur, femme/homme de nettoyage/d'entretien, agent de propreté, schoonmaker van ruimten en lokalen. Les offres publiées en néerlandais ont également été retenues.

Des recherches supplémentaires ont été effectuées à partir de sites d'agences intérimaires (Daoust, Start People, Tempo Team, Trace, Equip' Interim) sans déboucher sur de nouvelles offres. D'autres ont également été effectuées du côté des entreprises de nettoyage (BSC Cleaning, For Userservices, Arterior services, FCS Belgium, Beauty glass, General net), mais celles-ci ne publient aucune offre, soit parce qu'il n'y a « pas de poste vacant pour le moment », soit (et cela est plus fréquemment observé) parce qu'il n'y a aucun espace du site dédié aux candidatures (tourné vers le client et/ou simple possibilité de contacter l'entreprise). La partie qualitative du présent dossier reprendra plus à fond ces éléments sur le recrutement, notamment en soulignant sa dimension largement informelle et « à flux tendu ».

Les offres reprises ont été sélectionnées sur base de leur contenu, en lien avec la fonction de technicien de surface. Elles reprennent des tâches liées exclusivement ou majoritairement à l'entretien et au nettoyage de locaux et de surfaces. Les fonctions retenues portent sur le secteur du nettoyage dans les entreprises. Ne sont donc pas repris le service de nettoyage pour les particuliers (titre-services) ainsi que le nettoyage industriel. Les offres concernant des fonctions de chef d'équipe et de superviseur ont été recueillies mais retirées de l'analyse, de même que les fonctions de valet/ femme de chambre (formation proposée par BF tremplin) et celles d'agents d'entretien et de maintenance dont les missions portent essentiellement sur des tâches de maintenance et d'intervention de type mécanique, électricité, etc.

### **Remarques globales sur les offres et leurs fréquences**

Les résultats de la collecte suggèrent un recrutement au rythme constant et assez fluide. En effet, les trois vagues de collecte ont permis de recueillir 32 offres, puis 23 et 19 offres. L'offre la plus ancienne remonte au 9 janvier et la plus récente date du 9 avril. Cela signifie que, même si la collecte débute en mars, les mois de janvier et février sont également couverts. Il faut cependant garder à l'esprit que, pour ces deux mois, des offres ont déjà pu être retirées. Leur couverture n'est donc pas aussi complète que pour les offres mises en ligne lors de la période de collecte<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Suivant cela et dans un souci de représentativité, les offres publiées en 2018 et toujours en ligne (5 offres) ont été sorties de l'analyse.

Au total, on relève 14 offres très similaires voire identiques à d'autres précédemment recueillies. Leur contenu (emplois soutenus par des mesures d'insertion/stages, contrat CDD de type court et/ou taille de l'entreprise supérieure à 50 personnes) permet de privilégier l'hypothèse d'un roulement dans les contrats plutôt que celle d'une non-satisfaction d'annonces publiées (pour rappel, les fonctions en lien avec le nettoyage n'ont jamais été pointées comme critiques au cours des dix dernières années).

Les emplois bénéficiant d'un **plan à l'embauche** représentent une partie conséquente des offres récoltées : 33 offres au total, soit près de 45%. Il est important de noter que ce type d'emploi peut avoir un impact direct sur les caractéristiques de l'offre. Cela se joue notamment en ce qui concerne l'expérience requise, les compétences professionnelles ainsi que la présentation des tâches à accomplir. De manière générale, ce type d'offre peut se concentrer avant tout sur le profil du demandeur d'emploi, en lien avec les publics spécifiques pouvant bénéficier de cette aide. Cette particularité sera mise en évidence à chaque fois qu'elle sera significative. Le tableau ci-dessous reprend les plans d'embauche présents parmi les offres analysées, que ceux-ci soient une condition ou un simple atout à l'obtention du poste :

Plan d'embauche	Condition	Atout
• Unique		
Stage First	12 offres	
Convention Premier Emploi (CPE)	3 offres	
Plan de transition professionnelle (PTP)	1 offre	
Agent contractuel subventionné (ACS)	1 offre	
C63-sine, Impulsion <sup>5</sup>	3 offres	
Décision de mise au travail en Entreprise de travail adapté	4 offres	
• Multiples (« et/ou »)		
Impulsion et décision de mise au travail en ETA	3 offres	9 offres

*Tableau 7 : Répartition des offres concernées par des plans d'embauche en tant que condition ou atout (calculs Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation)*

Les 71 offres d'emploi en tant que technicien de surface retenues ne renvoient pas à 71 postes à pourvoir effectivement. Outre 5 offres sous forme de « réserve de recrutement », 6 offres sollicitent « des » travailleurs (8% des offres, uniquement des entreprises dans le secteur du nettoyage). Les offres restantes présentent un poste à pourvoir, à l'exception de deux d'entre elles, qui en fixent 4 d'emblée (également des entreprises actives dans le secteur du nettoyage). Ce constat permet de poser 74 comme **un nombre minimum de postes** à pourvoir sans permettre toutefois de le préciser davantage. Il en va de même pour les offres de laveur de vitres, où une offre sur les trois annonces recherche « des » travailleurs.

<sup>5</sup> Il s'agit de l'équivalent du plan activa.brussels pour la Région wallonne. Pour en bénéficier, le demandeur d'emploi doit être inscrit depuis au moins 12 mois comme chercheur d'emploi inoccupé au Forem. À noter que beaucoup d'offres requièrent d'emblée le formulaire C63-sine qui est le formulaire à remplir pour obtenir l'attestation comme quoi le demandeur d'emploi relève du champ d'application de la mesure. Actiris intervenant en tant que recruteur pour certaines de ces offres, on peut en déduire que cette mesure n'exclue pas les demandeurs d'emploi bruxellois.

## 2. Région des offres d'emploi

La recherche porte sur la Région bruxelloise et ses environs (critère d'un rayon de 40 km lorsque cette option est disponible). Elle permet de reprendre les lieux de travail pour les emplois à pourvoir pour Bruxelles, mais également pour sa périphérie ainsi que plus loin dans les deux provinces de Brabant. La majorité des offres recueillies se concentre sur la capitale, soit 53 offres sur 71 (près de 75% des offres analysées). Brabant wallon et Brabant flamand se partagent le restant des offres de façon égale (9 chacun). Les emplois à pourvoir sont assez bien répartis dans chacune de ces régions. Une localisation plus fine révèle une concentration plus importante des offres sur Bruxelles-ville (12 offres, 17%), Uccle (6 offres, 9%) ainsi qu'Ixelles et Braine-l'Alleud (5 offres, 7%). Pour 12 offres sur Bruxelles, le lieu de travail n'est pas davantage spécifié<sup>6</sup>.

En lien avec la situation géographique des postes à pourvoir, le lieu de résidence du candidat est spécifié dans 12 offres, soit 17% par rapport au nombre total d'offres analysées. Pour quatre offres, il est exigé de vivre à Bruxelles. Pour les 8 autres, le candidat habite « de préférence » dans la région de Bruxelles (« ou sa périphérie », pour 3 offres). Il faut néanmoins ajouter à ces 12 offres spécifiant un lieu de résidence toutes les offres soutenues par un plan d'embauche qui posent cette condition sans l'indiquer de façon explicite (les 12 stages First et le contrat ACS). Ce sont donc, au total, 25 offres qui mentionnent la Région bruxelloise comme lieu de résidence.

Toutefois, à l'exception d'une offre, le lieu de résidence ne se recoupe pas avec des demandes supplémentaires telles que la détention du permis B ou la capacité de se déplacer par ses propres moyens.

## 3. Nature des offres d'emploi : recruteurs, durée des contrats et secteur d'activité

La nette majorité des offres procède d'un recrutement directement effectué par l'employeur. Au nombre de 40, ces annonces représentent 56% des offres recueillies. Par ailleurs, Actiris est fort sollicité en tant que service de recrutement en reprenant 20 offres sur les 71 (28%). Parmi ces 20 offres, notons que 19 sont en fait soutenues par des plans à l'embauche. Les 11 offres restantes relèvent de l'intérim (16%).

Le tableau ci-dessous indique les différents contrats proposés et leur répartition pour le corpus d'offres étudiées. Il met notamment en évidence l'importance du contrat de type CDD et des stages (composés des Stages First et du PTP).

---

<sup>6</sup> Les autres communes concernées sont (par province et par nombre d'offres) : pour Bruxelles, Woluwé-Saint-Lambert, Anderlecht, Laeken, Saint-Josse, Etterbeek, Forest, pour le Brabant flamand, Rhode-Saint-Genèse, Malines, Meise, Leeuw-Saint-Pierre, Vilvoorde, Wemmel, Zaventem, pour le Brabant wallon, Ittre, Grez-Doiceau et Wavre.

Type de contrat	Nombre d'offres	Pourcentage
CDD	27	38%
Stage	13	18,3%
CDI	12	16,9%
Intérim	10	14,1%
Contrat de remplacement	6	8,5%
Non-mentionné	3	4,2%

Tableau 8 : Répartition des offres par types de contrat (calculs Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation)

Une analyse plus nuancée permet d'enrichir ces résultats, en prenant en compte les durées et les perspectives à plus long terme présentées dans les offres. Ainsi, sur les 27 contrats à durée déterminée, 11 sont explicitement proposés « en vue d'un CDI » (moyennant bien souvent une « évaluation positive »), 10 sont « renouvelables » et 6 restent sans spécification. Les contrats intérimaires, quant à eux, ne sont pas nécessairement de courte durée et évoquent d'ailleurs assez souvent la possibilité de « travail à plus long terme » (pour 8 offres sur les 10). Par contre, les offres pour lesquelles le recrutement est effectué par Actiris ne reprennent que des emplois de (très) courte durée, qu'il s'agisse de stage (maximum de 6 mois) ou de CDD (si renouvelable, par 3 mois).

Concernant le secteur d'activité de l'employeur, ce sont effectivement les entreprises consacrées au nettoyage qui reprennent la part la plus importante des offres, soit près de la moitié des offres (34 sur 71). Par ailleurs, elles comprennent la totalité des annonces mentionnant plusieurs postes disponibles ou visant à constituer une réserve de recrutement (12 offres). Suivent les agences de travail temporaire (10 sur 71), puis le secteur de la santé (7 sur 71). Les secteurs à la suite sont également repris, mais avec moins de 5 offres : l'administration publique, l'enseignement, l'action sociale sans hébergement, le commerce de détail, l'hébergement et la restauration, les activités immobilières.

Un employeur se démarque particulièrement du corpus d'offres, à savoir « Village n°1 Entreprise ». Il reprend au moins 16 offres (23%) : 13 en tant que recruteur (dont une réserve de recrutement) et au moins 3 qui permettent de l'identifier alors qu'il recourt au service de recrutement proposé par Actiris. Il est important de souligner toutefois que toutes les offres posées par cette entreprise reconnue ETA ne sont pas nécessairement soutenues par des mesures d'insertion : 6 ne requièrent en effet pas ce type de condition. Les autres entreprises de nettoyage identifiées sont ISS (8 offres, dont les 4 réserves de recrutement restantes), IRIS Group (3 offres), Monsieur Marc (1 offre). À l'exception de la dernière, il s'agit d'entreprises de (très) grande taille, proposant d'autres services aux entreprises (catering, support technique, etc.). En dehors de ce secteur, seules deux agences de travail intérimaire (Synergie, 3 offres et Jobmatch, 2 offres) et une maison de repos (Residentie Romana, 2 offres) posent plus d'un poste sur la période observée.

Sans surprise, les bureaux sont les lieux les plus fréquents pour l'exercice du métier de technicien de surface et sont repris pour 34 offres (48%). Ce chiffre est d'ailleurs très certainement sous-estimé, étant donné que 10 annonces émises par des entreprises de nettoyage ne spécifient pas le lieu dans lequel s'exercera la fonction. Toutefois, le secteur de la santé tire également une part non-négligeable de ces offres. En effet, les postes dans les

secteurs hospitalier et pharmaceutique, mais également pour les maisons de repos et les centres de soin sont repris dans 15 offres (21%). De manière plus anecdotique, relevons les écoles et crèches (4 offres), les commerces (3 offres), les communs d'immeuble et le secteur de l'Horeca (deux offres chacun).

#### 4. Régime, horaires et conditions de travail

De manière générale, régime et volume horaire hebdomadaire sont assez bien spécifiés dans les annonces (seules 3 ne les mentionnent pas). Compris dans 42 offres sur 71, le travail à temps partiel est clairement la norme pour la fonction, a fortiori pour les sociétés de nettoyage (26 offres sur 34). À l'inverse, les 26 offres proposant un travail à temps plein ne relèvent pas d'un secteur ou l'autre en particulier.

Le tableau ci-dessous présente un classement des offres par catégorie de volume horaire hebdomadaire. Il met en évidence la variabilité des heures concernant les temps partiels qui, selon les horaires de prestations, pourraient ou non s'articuler éventuellement à d'autres emplois.

	Critères présentés dans les offres	Nombres d'offres
Temps partiel, =/< 15 heures par semaine	4h, 6h, 9h, 15h	16
Temps partiel, Entre 15 heures et 20 heures, non compris	De 15 à 18h, 18h, 18h45, 19h, « mi-temps », « temps partiel »	12
Temps partiel, =/> 20 heures	20h, de 20h à 30h, 23h, 30h, 32h	14
Temps plein ou assimilé, =/> 35 heures	35h, 37h, 37h30, 38h, « temps plein »	26
Non-mentionné	/	3

Tableau 9 : Répartition des offres par catégories de volume horaire hebdomadaire (calculs Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation)

Les horaires journaliers sont moins souvent repris dans les annonces, soit parce qu'ils ne sont pas mentionnés (18 offres), soit parce que cela ne s'applique pas (contrats de moins 15h/semaine, très souvent « adaptables », pour 4 offres). Ces horaires peuvent être matinaux (début à 6h, 8h ou 9h, pour une tranche allant de 3 à 4 heures, pour 12 offres), en soirée (début à 15h45, 16h, 18, pour une tranche faisant généralement 4 heures, moins souvent 3, pour 14 offres) ou « au choix » (3 offres). Enfin, les plus larges tranches horaires (19 offres), renvoyant systématiquement à des contrats à temps plein, peuvent également concerner des horaires coupés (temps de pause supérieur ou égal à 4 heures, pour 7 offres).

En outre une **flexibilité supplémentaire** peut être demandée d'emblée au travailleur. Si tous les régimes de travail sont concernés par les 21 offres le mentionnant, la flexibilité est proportionnellement plus importante pour les emplois à temps partiel (un tiers des offres) que pour ceux à temps plein (un peu plus d'un sixième des offres). Elle concerne la moitié des mi-temps « 15-20h » et « =/>20h », ce qui peut nuire à la disponibilité des travailleurs qui souhaiteraient compléter leur temps de travail.

## 5. Fonctions à pourvoir et missions associées

Toutes les offres reprises sont en lien avec une mission d'entretien et de nettoyage d'entreprise. Si l'appellation de technicien de surface est bien la plus usitée par les recruteurs, elle renvoie en fait à des réalités de travail qui peuvent fortement différer entre elles. Une analyse plus approfondie a été effectuée afin de proposer des catégories de fonction plus cohérentes. Le tableau ci-dessous présente ce sur quoi le travail de regroupement et de redéfinition des offres débouche. Chacune des catégories est reprise et présentée directement à la suite.

	Intitulés des offres s'y rapportant	Pourcentage des offres	Nombre d'offres
<b>Technicien de surface</b>	Agent d'entretien, nettoyeur, technicien de surface, homme/femme de ménage	77%	55
<b>Technicien de surface en milieu spécifique</b>	Agent d'entretien/ technicien de surface en milieu hospitalier/ en zones blanches/ en zones stériles, technicien de surface, agent d'entretien	13%	9
<b>Aide logistique en collectivité</b>	Agent d'entretien, aide logistique, aide, responsable de l'hygiène, technicien de surface	10%	7

Tableau 10 : Répartition des offres par fonction exercée (calculs Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation)

- **Technicien de surface** : il s'agit de la catégorie la plus importante, regroupant 77% des offres. Elle représente le cœur du métier, à savoir la concentration sur les tâches d'entretien et de nettoyage et cela sans que le milieu dans lequel le métier s'exerce requiert de méthodes ou de gestes avec un plus haut degré de spécialisation. Globalement, les tâches reprises correspondent à celles présentées dans les activités-clés pour le métier de technicien de surface<sup>7</sup> : entretien des sanitaires, nettoyage de sols, vidange de poubelle (et évacuation des déchets), nettoyage des surfaces horizontales et verticales, entretien du matériel de nettoyage, etc. D'autres missions, plus spécifiques, reviennent pour plus de 10% des offres<sup>8</sup> : l'entretien spécifique des espaces cuisines ainsi que la réalisation d'un retour complet sur l'activité (passant le plus souvent par des formulaires). Des savoir-faire plus localisés deviennent également récurrents<sup>9</sup> : aération des pièces, signalement des zones glissantes, suivi des stocks. À l'inverse, les techniques (savonner, poncer, polir) et matériaux (outils et produits « adéquats », aspirateur, machine à haute pression, nettoyeur de tapis, autolaveuse) sont loin d'être systématiquement précisés.
- **Technicien de surface en milieu spécifique** : à l'inverse de la fonction de technicien de surface, le lieu de travail est conçu comme spécifique. Cette spécificité implique une approche à la fois plus informée et plus experte des tâches à effectuer, en lien avec la nature de l'activité de l'endroit. Les milieux spécifiques mentionnés (dès l'intitulé de l'offre et/ou avec une mention spécifiant l'application. Par exemple, « des techniques

<sup>7</sup> *Référentiel Métier- Activités – Compétences : les activités clés du Technicien de surface*, Bruxelles Formation, mai 2015.

<sup>8</sup> Ce pourcentage est un seuil fixé arbitrairement afin d'attirer l'attention sur des répétitions qui ne relèvent plus de desiderata spécifique à un recruteur ou un secteur d'activités. Il n'est pas question de représentativité, d'autant plus que la présentation des missions dans les offres est très variable.

<sup>9</sup> Ce constat est fortement influencé par le fait que certains sites de publication d'offres d'emploi proposent directement de choisir parmi les mots-clés pour constituer le profil et les missions du poste à pourvoir. On observe surtout cela pour les annonces publiées via le VDAB.

d'entretien spécifique au milieu hospitalier » sont directement liés au secteur de la santé : milieu hospitalier, zones blanches et zones stériles. À l'inverse, les offres concernant le nettoyage dans les secteurs liés à alimentation et l'horeca ne soulignent pas cette spécificité.

- Aide logistique en collectivité : les tâches d'entretien et de nettoyage sont majoritaires, mais elles laissent davantage de place à d'autres missions (logistique, rangement, maintenance, soutien à l'intendance, etc.). Cette redistribution des tâches induit plus de polyvalence d'une part et des tâches d'entretien et de nettoyage moins « poussées ». Les lieux concernés sont généralement des écoles et des crèches, voire des maisons de repos ainsi que des espaces communs de résidence et des voiries.

#### *6. Prérequis pour exercer la fonction : qualification, expérience et compétences professionnelles*

Le critère de diplôme est presque totalement absent des offres analysées et, lorsqu'il apparaît, il renvoie à un niveau de diplôme que le candidat ne peut pas dépasser. Cela se constate notamment dans les offres pour les emplois bénéficiant d'un plan d'embauche : le candidat doit être faiblement qualifié (secondaire inférieur) pour pouvoir postuler.

À l'inverse, l'expérience est beaucoup reprise par les employeurs, étant présente dans 46 annonces (65%). Si on en déduit les 15 offres soutenues par des mesures d'emplois à destination d'un public jeune, s'insérant sur le marché du travail (stage First et Convention premier Emploi)<sup>10</sup>, il n'y a plus **que 10 offres sur les 56 qui ne font mention d'aucune expérience**. Cela implique, pour ces 56 offres, une part de 82% des offres s'adressant à des travailleurs expérimentés.

La durée de l'expérience semble destinée avant tout à éviter des débutants complets. Premièrement, 23 offres (soit la moitié des offres avec expérience) n'indiquent aucune durée. Le restant se concentre sur un aspect à la fois plus qualitatif et flou, sans que le niveau d'exigence ne soit très élevé : « première expérience » (4 offres), « probante » (6), « de 1 an, probante » (12), « 6 mois » (1).

L'expérience requise n'est pas systématiquement spécifiée en termes de contenu. La plus reprise est celle en lien avec le domaine du nettoyage (demande spécifique pour 20 offres et atout pour 9, toujours en rapport avec la fonction de technicien de surface). L'expérience concernant la fonction est reprise dans 12 offres (9 de technicien de surface, 2 de technicien de surface en milieu spécifique et 1 d'aide logistique en collectivité). Enfin, l'expérience touchant à un milieu spécifique est demandée pour les zones blanches (3 offres) ainsi que, pour deux autres offres « les bureaux » et « les hôtels de luxe ».

Les compétences professionnelles sont **assez peu investies** dans les offres publiées. Il semblerait que l'essentiel de ce qui est attendu par les employeurs soit repris dans la présentation des tâches à accomplir, puis l'expérience et, enfin, à titre résiduel, des compétences professionnelles liées à des connaissances plus spécifiques. Voici ce que donne une articulation des ces éléments pour chacune des fonctions dégagées plus haut :

---

<sup>10</sup> Dans ce sens, aucune de ces 15 offres ne peut convoquer (et c'est effectivement le cas) une quelconque expérience.

- Technicien de surface : expérience dans le domaine et la fonction. De manière générale, la description des tâches dans l'offre donne une information sur ce que peut apporter l'expérience attendue. Dans ce sens, il y a par ailleurs peu de demandes explicites en matière de connaissance en méthode de nettoyage ou la manipulation de machines d'entretien. Les savoirs davantage spécifiés portent sur les règles d'utilisation (et de stockage) des produits et de sécurité.
- Technicien de surface en milieu spécifique : deux profils différents. Le premier est orienté par une expérience en laboratoire et zones blanches avec une formation à cet environnement. Ce sont les 3 offres qui explicitent, dès l'intitulé, cette spécificité. Pour les 6 autres offres, ni expérience (ou seulement dans la fonction), ni formation spécifique allant dans ce sens n'entrent en ligne de compte et cela, malgré la spécification du milieu hospitalier/ secteur de la santé (missions et secteur).
- Aide logistique en collectivité : sur 7 offres, 4 stages first. Du reste, l'expérience porte sur le nettoyage ou la fonction, sans plus d'information.

### 7. Spécificités des emplois à pourvoir en lien avec le profil des postulants

Suivant les demandes plus spécifiques liées à la fonction de technicien de surface, ce point analyse plus particulièrement les compétences attitudinales (qualités), les langues et la mobilité.

Plus que les connaissances professionnelles, il apparaît en effet que les compétences attitudinales occupent une place importante pour les offres qui en font mention. Elles sont reprises dans 48 offres (68%). Les offres qui ne se prononcent pas à ce propos sont essentiellement liées à des plans d'embauches d'insertion (11 annonces sur les 15) et/ou ne requérant pas d'expérience (14 sur 25). Cependant, même les sociétés de nettoyage investissent ce champ de manière disparate. On ne peut donc pas dégager des règles à proprement parler sur les recruteurs qui requièrent ou non ce type de compétence.

En moyenne, pour les 48 annonces reprenant des compétences attitudinales, il y a 8 qualités figurant par offre. Ici, le Village n°1 Entreprise gonfle la moyenne avec ses offres, généralement très riches (13 de ses offres comportent 11 qualités). Malgré cela, on compte rarement moins de **cinq qualités par annonce**. Le tableau ci-dessous regroupe les qualités et indique le nombre d'offres concernées par une ou plusieurs qualités d'un même groupe. Celles en gras sont reprises dans 15 offres ou plus, soit plus de 20% du corpus analysé. Bien que seules 48 offres listent ce type de compétence, ces pourcentages sont calculés pour l'ensemble des offres (N =71).

	Nb offres	Pourcentage
Méthode, ordre, organisation, gestion du temps et des tâches, rigueur, sérieux, précision, méticulosité, soin, souci du détail	33	46%
Respect des règles et accords pris, fait d'être consciencieux, respect de la qualité, respect de l'hygiène, respect des procédures, respect des règles de sécurité, qualité d'exécution	11	15%
(très) Bonne présentation, attitude responsable, ponctualité, régularité, fiabilité	34	48%
Autonomie, indépendance, capacité à travailler seul	31	44%
Esprit d'équipe, intégration dans une équipe, collaboration	11	15%
Sens de la communication, écoute du client, sens du service	9	13%
Discrétion, ouverture d'esprit, patience, politesse, sociabilité, respect des personnes	30	42%

Dynamisme, envie de s’impliquer, envie d’évoluer, enthousiasme, motivation (dans le domaine),	28	39%
Efficacité, esprit d’initiative, orienté résultats, proactivité, réactivité, rapidité, résistance au stress, capacité d’adaptation	28	39%
Flexibilité, polyvalence	24	34%

Tableau 11 : qualités requises, par groupe (calculs Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation)

Les regroupements les plus investis sont ceux portant sur l’organisation et la gestion rigoureuse du travail, la présentation de soi et l’autonomie. Au-delà des regroupements, les qualités les plus reprises sont **l’autonomie** et la **punctualité**, respectivement dans 31 et 30 annonces. Suivent ensuite des qualités rejoignant davantage des compétences transversales sociales, telles que la discrétion (25 offres), une (très) bonne présentation (22 offres) et le respect aux personnes (19 offres).

Il avait été précédemment indiqué que le Brabant flamand reprenait 9 offres. Cependant, on ne peut pas faire de lien direct avec la langue de travail. En effet, 21 offres sont publiées en néerlandais au total, dont 15 pour la Région bruxelloise (sur un total de 53) et 6 pour le Brabant flamand (sur un total de 9). Cela signifie, d’une part, que certains emplois sur Bruxelles sont proposés par des employeurs néerlandophones et, d’autre part, que certains emplois à pourvoir en Flandre pourraient être accessibles aux travailleurs francophones (puisque 3 sont publiées en français).

Généralement, l’accent est mis sur la connaissance de la langue dans laquelle l’offre est publiée. C’est le cas pour plus de la moitié des offres publiées en français (26 sur 50) ainsi que pour les trois quarts de celles écrites en néerlandais (15 sur 20). Notons qu’une offre est également écrite dans les deux langues. Il est cependant à noter que les offres pour lesquelles la langue n’est pas mentionnée ne doivent pas pour autant être considérées comme porteuses d’aucune exigence en la matière.

Le niveau généralement requis lorsque le français est demandé est une bonne connaissance et ce, plus particulièrement pour l’expression orale et la lecture. La tendance est moins nette concernant le néerlandais pour lequel le niveau est revu à la hausse, sans focalisation sur l’une ou l’autre activité langagière. Cela souligne une certaine accessibilité du métier pour les personnes dont la langue maternelle ne coïncide pas avec les langues officielles du pays, pour autant qu’elles soient familiarisées avec celles-ci ou, tout du moins, « avancées » dans un processus d’apprentissage.

	Offres publiées en français	Offres publiées en néerlandais
Connaissance, base	1	2
Bonne connaissance	16	6
Très bonne connaissance	6	4
Maîtrise parfaite, natif	3	3
Non-mentionné	24	5

Tableau 12 : niveau de langue requis, en lien avec la langue de publication de l’offre (calculs Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation)

Que révèle l’analyse des offres en matière de bilinguisme ? D’emblée, notons que 4 offres sur les 20 publiées en néerlandais proposent le français comme langue alternative au néerlandais. Par ailleurs, la connaissance du français comme seconde langue est assez fréquemment

demandée dans les offres publiées en néerlandais (7 offres), à l'inverse du néerlandais dans les offres en français (2 offres). Ce niveau de connaissance est néanmoins variable, de telle sorte que seules 4 sollicitent un (très) bon niveau et 3 un niveau basique voire intermédiaire.

Dans ce sens, la connaissance du néerlandais pour un francophone apparaît comme un atout plutôt qu'une condition d'emploi, en ce compris pour les offres publiées en néerlandais à Bruxelles. La priorité apparaît davantage sur **la première langue**, liée à la publication.

Enfin, le permis est demandé dans 4 offres et est un atout pour 2 autres, l'autonomie en matière de déplacement (disposition « d'un véhicule personnel », « être indépendant ») est quant à elle exigée pour 6 offres et souhaitée pour 1 offre. Les deux éléments ne se recoupent pas nécessairement, ce qui débouche sur un total de **10 offres « mobilité-condition »** (14%) et 3 offres « mobilité-atout ». En termes de mobilité liée au travail-même, 9 offres (8 bruxelloises, 1 flamande) spécifient un travail se réalisant dans plusieurs implantations qui sont même, pour certaines, réparties dans différentes communes. Loin d'être posé comme indispensable, le permis n'est demandé que pour une seule de ces offres et un atout uniquement pour deux autres.

Même en décomptant les emplois soutenus par une aide à l'embauche, la détention du permis B, voire l'autonomie sont ainsi relativement peu reprises par les offres recueillies. Comme relevé plus haut, c'est surtout le lieu de résidence qui a son importance.

#### *8. Laveurs de vitres*

Concernant la fonction de laveur de vitre, il n'a été relevé que 3 offres distinctes, publiées, en français, par deux entreprises de nettoyage, Activa et FloCLEAN. Elles portent sur un minimum de 3 postes, Activa spécifiant rechercher, dans une de ces offres, « des » laveurs de vitres. Les contrats sont proposés en CDD, dont celui pour « plusieurs postes », « en vue de CDI », et à temps plein sur des horaires « de jour », sur Bruxelles ou sans localisation spécifiée (pour une offre d'Activa).

Les tâches et missions sont très peu détaillées : FloCLEAN donne une présentation succincte de la fonction (« lavage de vitre et châssis sur un bâtiment ») alors qu'Activa souligne l'importance des procédures et consignes de travail, de sécurité (pour une offre, une formation spécifique est même demandée) ainsi que celles d'application en matière d'environnement. Les deux employeurs mentionnent la manipulation d'engins de levage, voire de nacelle suspendue et d'échelle.

L'expérience diffère pour chaque offre : absente pour Activa, elle est non spécifiée ou d'une durée de 5 ans dans la fonction pour FloCLEAN. Outre la formation en sécurité demandée par une offre Activa (« plusieurs postes », « en vue d'un CDI », « expérience non spécifiée »), il n'y a aucune compétence professionnelle supplémentaire requise.

On perçoit une autonomie plus forte dans la réalisation du travail et dans le contrôle de sa qualité. En termes de compétences attitudeles, seule Activa en demande. Une part est essentiellement orientée vers la dimension du métier « interface client » : « très bonne présentation », « contact client », « politesse », « ponctualité ». L'autre part considère davantage la qualité du travail, exigeant du travailleur « ordre » et « précision » (voire « motivation », pour l'offre « en vue d'un CDI »).

Une bonne connaissance du français est demandée. Le néerlandais est ajouté par FloCLEAN, à un niveau basique. Le travail s'exerce généralement sur plusieurs sites, ce qui implique que le permis de conduire est exigé pour les trois offres. L'offre de FloCLEAN renchérit en spécifiant la nécessité de posséder un véhicule personnel.

### C. Offre de formation et d'enseignement en Région bruxelloise

L'offre de formation dans le domaine du nettoyage à Bruxelles (hors aides-ménagères) est principalement prise en charge par le centre BF construction et dans le cadre du décret partenariat organisant la formation dans les organisme d'insertion socio-professionnels.

Intitulé	Organisme	Réalisé 2018	
		CE	Travailleurs
Technicien(ne) de surface / Nettoyeur(euse) professionnel en entreprise	Bruxelles Formation	23	153
Agent d'entretien en hôpitaux	COBEFF	30	0

Tableau 13 : offre de formation en nettoyage (Bruxelles Formation et partenaires) - Calculs Bruxelles Formation

- D'une durée de cinq mois, la formation **Technicien(ne) de surface organisée à Bruxelles Formation** couvre de manière généraliste les aspects du nettoyage, y compris les spécificités de travail liées par exemple au milieu hospitalier. Elle dispense également des éléments en lien avec la sécurité et l'écologie. Elle donne lieu à la délivrance d'un Certificat de compétences acquises en formation.
- D'une durée de 442 heures programme, **la formation d'agent d'entretien en hôpitaux est organisée par la COBEFF** (Coordination bruxelloise pour l'emploi, la formation et l'insertion sociale des femmes peu scolarisées) pour un public spécifique, infra qualifié et féminin. Son objectif est de fournir une porte d'entrée dans le secteur de l'aide aux personnes par l'intermédiaire des fonctions d'entretien dans les organismes de ce secteur. Elle est précédée d'une détermination métier d'une durée de 4 semaines et, de par le dispositif d'insertion dont elle relève, elle englobe des modules de motivation et d'aide à la recherche l'emploi. Pratiquement, son programme couvre les techniques de nettoyage, l'organisation du travail, le respect des consignes de sécurité et d'hygiène propres au milieu hospitalier, l'intégration dans ce milieu et la communication sur le lieu de travail.

### D. Sortie vers l'emploi des formations en nettoyage organisées par Bruxelles Formation – Données administratives

Les quatre premiers indicateurs stratégiques à responsabilité partagée entre Bruxelles Formation et Actiris permettent d'approcher la mise à l'emploi des sortants de formation professionnelle. Ces indicateurs sont calculés par view.brussels, à partir des données emploi de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. Ils ont pour objectif d'améliorer le suivi des formations.

- l'indicateur « **des taux de sortie positive à l'issue des formations** » (indicateur 1).

- l'indicateur « **des taux de sortie vers l'emploi à l'issue des formations professionnalisantes** » (indicateur 2).
- l'indicateur « **de la durabilité dans l'emploi des sortants vers l'emploi à l'issue d'une formation professionnalisante** » (indicateur 3).
- l'indicateur « **du délai d'entrée en emploi des sortants à l'issue d'une formation professionnalisante** » (indicateur 4)

### 1. Point de cadrage

Globalement, les indicateurs sont à prendre comme une source d'information pour réfléchir à l'amélioration quantitative et qualitative de l'offre de formation. Dans ce sens, il est important de souligner le point suivant : aucun des quatre indicateurs ne permet de mesurer l'impact de la formation sur l'insertion professionnelle des sortants. La formation (domaine et produit) n'est en effet qu'une variable parmi une quantité d'autres, qu'elles soient institutionnelles (conjuncture économique), sectorielles (état du secteur, pratiques de recrutement) et individuelles (profil des stagiaires, public visé). Elle n'est donc pas le facteur unique duquel dépendrait l'insertion professionnelle des stagiaires. Cette vigilance est d'application dans le cadre du présent dossier portant sur la formation de technicien de surface.

L'analyse des indicateurs portant sur la mise à l'emploi des sortants de la formation de technicien de surface s'ancre dans le contexte plus large de la formation professionnelle. Ainsi, view.brussels, dans sa note aux Comités de gestion d'Actiris et de Bruxelles Formation du 22/11/2018, dresse le paysage suivant<sup>11</sup> :

*« On peut souligner d'emblée qu'on observe une amélioration sur la période examinée (2013 -2016) tant de l'indicateur des « taux de sortie positive à l'issue des formations » (indicateur 1) que de l'indicateur des « taux de sortie vers l'emploi à l'issue des formations professionnalisantes » (indicateur 2). On constate également sur cette même période une amélioration des délais d'entrée en emploi à l'issue d'une formation professionnalisante (indicateur 4). Par contre, la tendance n'est pas encore disponible pour l'indicateur 3 visant à mesurer la durabilité dans l'emploi des sortants vers l'emploi à l'issue d'une formation professionnalisante. En effet, cet indicateur n'est pour l'instant disponible que pour une seule cohorte. » (p.1)*

Le fait que les indicateurs soient construits à partir des données de la Banque Carrefour implique que l'analyse portera sur des effectifs spécifiques, composés uniquement par les anciens stagiaires inscrits chez Actiris dont le numéro de registre national et le numéro ibis sont disponibles. Par ailleurs, les critères de sélection des anciens stagiaires ne sont pas tout à fait identiques dans les deux analyses (données administratives/données d'enquêtes). Ces deux éléments impliquent que, pour chaque année étudiée, il est possible que le nombre de stagiaires compilé par et pour le centre de formation pour les données administratives ne corresponde pas nécessairement à l'effectif sur lequel s'appuie la présente analyse.

---

<sup>11</sup> Nous renvoyons également à ce document pour l'ensemble des aspects méthodologiques liés aux indicateurs stratégiques à responsabilité partagée. En effet, ceux-ci ne sont pas présentés dans ce dossier afin d'en faciliter la lecture. Nous en tenons toutefois compte pour l'analyse des résultats.

	Total de sortants	Femmes	Hommes
2013	24	3	21
2014	20	2	18
2015	32	13	19
2016	35	14	21
<b>Total global</b>	<b>111</b>	<b>32</b>	<b>79</b>

Tableau 14 : Effectifs des sortants pour la ligne de produits en lien avec la formation de technicien de surface, cohortes 2013 à 2016, par année et par genre (BDD Bruxelles Formation – calculs view.brussels)

Après un léger creux en 2014, le nombre de sortants a effectivement augmenté depuis 2015. Au cours de cette même année, s’opère un rattrapage substantiel de la part des femmes par rapport à la part des hommes parmi ces sortants. C’est d’ailleurs ce rattrapage qui joue dans l’augmentation du nombre de sortants, la part des hommes fluctuant, quant à elle, assez peu.

Comme ces effectifs sont relativement faibles, la lecture des différents indicateurs doit s’effectuer avec prudence. Il est difficile de dégager des tendances au regard des années, car les variations impliquées par « une personne près » pourraient amener des interprétations non pertinentes, voire fausses. Les résultats auront une portée davantage informative que définitive. Dans ce sens, nous privilégierons une présentation des résultats sous forme de fraction et non de pourcentage. Une exception sera toutefois opérée pour les taux concernant les effectifs globaux, c’est-à-dire ceux qui reprennent, pour chaque indicateur, la population concernée sur l’ensemble de la période observée. La mobilisation d’un taux n’empêche pas de conserver la même prudence quant à la lecture des résultats. L’analyse de chaque indicateur articulera donc un ensemble de résultats sous forme de fraction, par an, à un taux, global, portant sur la période allant de 2013 à 2016.

## 2. Taux de sortie positive à l’issue des formations professionnelles

Le taux de sortie positive concerne la proportion de stagiaires qui, à l’issue d’une formation professionnelle et sur une période de 12 mois, est concernée soit par une insertion dans l’emploi de minimum un mois, soit par une entrée dans une nouvelle formation, soit par le démarrage en stage en entreprise.

	Nombre de stagiaire sortis de formation	Nombre de stagiaires concernés par une sortie positive	Répartition, par genre
<b>2013</b>	24	16	1 femme
			15 hommes
<b>2014</b>	20	9	0 femme
			9 hommes
<b>2015</b>	32	20	9 femmes
			11 hommes
<b>2016</b>	35	24	9 femmes
			15 hommes
<b>TOTAL SUR LA PÉRIODE</b>	<b>111</b>	<b>69</b>	<b>19 femmes, 50 hommes</b>

Tableau 15 : Proportion de sorties positives pour la ligne de produits en lien avec la formation de technicien de surface, par année et par genre (BDD Bruxelles Formation – calculs view.brussels)

En 2016, 24 stagiaires sur 35 ayant suivi la formation qualifiante pour technicien de surface à BF construction sont concernés par une sortie positive dans les 12 mois qui ont suivi la fin de cette formation. Sur la période observée, mis à part l'année 2014, on peut parler d'une proportion relativement constante de 2/3 des sortants allant, pour une période de minimum un mois, vers un emploi, une formation ou un stage en entreprise. La part plus importante des femmes concernées par une sortie positive suit l'augmentation de leur présence en formation.

Pour l'ensemble des effectifs compris dans la période observée (69 personnes), on parle d'un taux de sortie positive de 62,2%. Une moyenne sur les quatre années sur la période fait retomber le taux de sortie positive à 60,7% pour la formation de technicien de surface en regard à 68,3% et 72,3% pour, respectivement, l'ensemble des formations de Bruxelles Formation et l'ensemble des formations qualifiantes. On peut ainsi constater la limite de la comparaison, car, en raison des effectifs réduits et du pourcentage qui confère le même poids à toutes les années, les résultats afférant au taux de sortie positive sont beaucoup plus sensibles à la moindre variation « d'une personne près ».

### 3. Taux de sortie vers l'emploi à l'issue des formations professionnalisantes

En tant que formation professionnalisante, la formation de technicien de surface peut être saisie à travers le taux de sortie vers l'emploi. Ce taux reprend, par rapport au nombre total de stagiaires sortis d'une formation professionnalisante, la proportion de stagiaires sortis vers un emploi endéans les 12 mois suivant la fin de la formation. Dans cette analyse, on propose deux indicateurs :

- Le taux de sortie vers l'emploi : indicateur total, considérant toute sortie vers l'emploi, quelle que soit la durée de cet emploi
- Le taux de sortie vers l'emploi de minimum un mois : en complément du premier indicateur, il ne reprend que les contrats de minimum un mois consécutif, soit 28 jours.

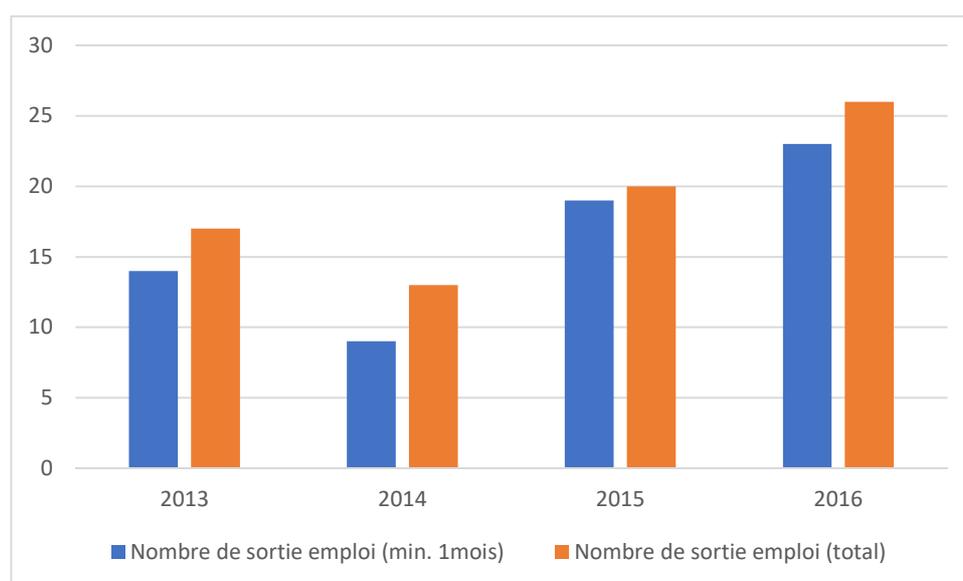


Figure 3 : Nombre de sorties vers l'emploi au cours de la période allant de 2013 à 2016 avec une distinction de la sortie vers l'emploi d'une durée de minimum 1 mois

	Nombre de stagiaires sortis de formation	Pour une sortie vers l'emploi	Répartition, par genre	Pour une sortie vers l'emploi, de minimum 1 mois	Répartition, par genre
2013	24	17	3 femmes	14	1 femme
			14 hommes		13 hommes
2014	20	13	1 femme	9	0 femme
			12 hommes		9 hommes
2015	32	20	8 femmes	19	8 femmes
			12 hommes		11 hommes
2016	35	26	11 femmes	23	9 femmes
			15 hommes		14 hommes

Tableau 16 : Proportion de sorties vers l'emploi, au total et pour une durée de minimum un mois, pour la ligne de produits en lien avec la formation de technicien de surface, par année et par genre (BDD Bruxelles Formation – calculs view.brussels)

Pour l'année 2016, 26 des 35 stagiaires ont obtenu un emploi dans les 12 mois qui ont suivi la fin de la formation de technicien de surface (voir Tableau 16). Les emplois d'une durée supérieure à un mois concernent quant à eux, 23 stagiaires sortis de la même formation. Pour les deux mesures, les taux de 2016 sont les plus élevés concernant la période étudiée. Si ce n'est, une fois de plus, pas sans lien avec l'augmentation des effectifs, il est important de noter que la proportion elle-même est la plus élevée sur la période observée : près de 2/3 des sortants sont concernés par une sortie vers l'emploi. Par genre, on notera globalement une proportion similaire pour les hommes et pour les femmes.

La part des emplois de très courte durée peut elle-même prendre plus ou moins d'importance parmi l'ensemble des expériences de travail pour les stagiaires sortant de la formation de technicien de surface. En effet, la proportion de personnes n'ayant eu un emploi que d'une durée inférieure à un mois varie d'une année à l'autre, allant de 1 personne sur 20 en 2015 jusqu'à 4 stagiaires sur 13 en 2014<sup>12</sup>.

En croisant les données sur les sorties vers l'emploi supérieures à un mois avec celles sur les sorties positives, on constate que l'emploi représente une part élevée des sorties positives. Les sortants se tournent davantage vers l'emploi, que celui-ci soit ou non l'unique type de sortie positive.

Considérant le nombre total, sur la période, de personnes concernées par une sortie vers l'emploi et une sortie vers l'emploi de minimum un mois, les taux sont respectivement de 68,5% et de 58,6%. Une moyenne des 4 années sur la période revoie ces taux à la baisse (68,2% et 57,1%), notamment en raison des chiffres de 2014. Avec toutes ces précautions, les résultats se révèlent légèrement supérieurs à ceux de Bruxelles Formation pour l'ensemble de ses formations (respectivement 66,1% et 56,8%).

#### 4. Durabilité dans l'emploi des sortants vers l'emploi à l'issue d'une formation professionnalisante

L'indicateur rend compte, pour les stagiaires sortis vers l'emploi salarié après une formation professionnalisante, de la proportion de stagiaires qui sont à l'emploi 12 mois plus tard. Pour

<sup>12</sup> Comme précédemment observé, cette variation est fortement amplifiée par l'effectif assez restreint concerné par la formation de technicien de surface (a fortiori pour l'année 2014, où N=20).

les sortants 2015, cela signifie donc considérer ceux qui ont eu un emploi dans les 12 mois suivant la fin de la formation (2015-2016), puis examiner s'ils sont encore à l'emploi 12 mois plus tard (2016-2017). C'est bien une analyse « date à date » : elle considère deux moments spécifiques et non l'occupation d'un emploi de manière continue. En complément, il distingue la proportion de sortants toujours à l'emploi chez le même employeur de ceux qui en auraient changé.

Les données concernant les sortants de 2015 sont actuellement les seules disponibles.

Parmi les 32 sortants de la formation de technicien de surface, 20 personnes sont concernées par une sortie vers l'emploi au cours des 12 mois suivant la fin de la formation. Leur répartition s'opère comme suit :

- 9 personnes (6 femmes et 3 hommes) sont toujours à l'emploi chez le même employeur 12 mois plus tard
- 6 personnes (2 femmes et 4 hommes) sont toujours à l'emploi 12 mois plus tard, mais chez un autre employeur
- Il n'y pas d'information pour les 5 personnes restantes (uniquement des hommes). Le fait que ces personnes ne soient pas reprises dans la DmfA signifie qu'elles ne sont pas occupées chez un employeur.

Plus d'un tiers des sortants de la formation en 2015 obtient un emploi, a priori stable. On ne peut cependant pas déduire le maintien des 9 personnes chez le même employeur sur l'ensemble de la période. Il est en effet possible que l'emploi soit en fait constitué d'un enchaînement de contrats de type intérimaire. Une analyse des types de contrats serait éclairante à ce propos.

Cela signifie par ailleurs que, deux ans après la fin de leur formation, ce sont au moins 15 personnes qui sont occupées par un emploi, au moment du relevé des données par la DmfA. Il s'agit bien d'un minimum, l'indicateur ne reprenant que les sortants étant à l'emploi au cours de la première année. Il est en effet possible que d'autres sortants, parmi les 12 personnes n'ayant pas connu de sortie vers l'emploi au cours des 12 premiers mois suivant leur fin de formation, aient également obtenu un ou plusieurs emplois par la suite.

### 5. Délai d'entrée dans l'emploi

En approchant le délai d'entrée en emploi des sortants à l'issue d'une formation professionnalisante, la mesure propose de distinguer la proportion de sortants ayant trouvé un emploi dans le premier trimestre, dans le deuxième trimestre ou dans le deuxième semestre suivant la fin de la formation. Sont exclus de la mesure les sortants dont l'expérience sur le marché de l'emploi est inférieure à un mois.

	Total de sortants, pour une sortie vers l'emploi, de minimum 1 mois	0-3 mois		4-6 mois		6-12 mois	
		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
2013	14	9		3		2	
		-	9	1	2	-	2
2014	9	5		-		4	
		-	5	-	-	-	4

2015	19	8		6		5	
		4	4	4	2	-	5
2016	23	9		7		7	
		5	4	2	5	2	5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>31</b>		<b>16</b>		<b>18</b>	

Tableau 17 : Délai d'entrée en emploi des sortants, distribution sur l'année suivant la fin de la formation, pour la ligne de produits en lien avec la formation de technicien de surface, par année et par genre (BDD Bruxelles Formation – calculs view.brussels)

Lecture du tableau : Pour l'année 2016, sur les 23 personnes ayant obtenu un emploi dans l'année, 9 (5 hommes et 4 femmes) l'ont obtenu au cours du premier trimestre.

De manière générale, sur l'ensemble de la période observée, près de la moitié des sortants obtient un emploi dans un délai inférieur ou égal à 3 mois. La moyenne des taux par année est de 50,3%. Il s'agit d'un résultat assez similaire à celui pour l'ensemble des centres BF qui, pour la même période, s'élève à 48,7%. Proportionnellement, les femmes semblent plus rapidement en contact avec l'emploi que leurs homologues masculins.

## E. Sortie vers l'emploi des formations en nettoyage organisées par Bruxelles Formation – Données de l'enquête Ulysse

Ulysse est l'enquête réalisée par Bruxelles Formation auprès de ses anciens stagiaires sortis de formation qualifiante. Depuis la mise en place des indicateurs stratégiques à responsabilité partagée, l'enquête permet de compléter la lecture en matière de parcours après-formation. Cependant, pour plusieurs raisons dues à la différence entre des données d'enquête et des données de type administratif, les résultats ne correspondent pas « mécaniquement ». Cela implique une démarche plus « discutante » dans la réalisation de cette analyse.

Pour rappel, l'enquête Ulysse présente chaque année l'insertion des anciens stagiaires deux ans après la fin de leur formation. Par souci de lisibilité, les données seront analysées en prenant pour référence les années des sortants et non les années de réalisation des enquêtes. Dans le cadre du dossier d'opportunité, sont reprises les années 2013, 2014, 2015 et 2016. Une réduction supplémentaire de l'effectif global sur lequel porte l'analyse renforce d'autant plus les indications méthodologiques présentées dans la partie des données administratives de mise à l'emploi. On s'en tiendra donc à la lecture de grandes lignes, avec une attention particulière à quelques questionnements soulevés dans la précédente partie.

Des données plus approfondies sont disponibles pour les sortants de 2016 (enquête Insertion sur le marché du travail des chercheurs d'emploi sortis de formation professionnalisante en 2016).

### 1. Situations d'emploi et de non-emploi

Les données d'enquête approchent la mise à l'emploi de deux manières différentes : elles considèrent la situation d'emploi ou de non-emploi d'une part à un moment précis (soit 12 mois après) et, d'autre part, sur une période (durée d'un an).

	Total répondants	Mise à l'emploi, dans l'année	Répartition, par genre	Mise à l'emploi, après un an	Répartition, par genre
2013	18	12	2 femmes	10	1 femme
			10 hommes		9 hommes
2014	9	5	1 femme	5	1 femme
			4 hommes		4 hommes
2015	12	5	2 femmes	5	2 femmes
			3 hommes		3 hommes
2016	11	8	5 femmes	6	4 femmes
			3 hommes		2 hommes

Tableau 18 : Mise à l'emploi dans l'année et après un an (M+12), pour la ligne de produits en lien avec la formation de technicien de surface, (données Enquête Ulysse)

Si 10 répondants (sur 18) sont à l'emploi un an après la fin de leur formation pour la cohorte 2013, 12 se sont trouvés occupés par un emploi au cours de l'année. Pour la cohorte 2016, il s'agit de 8 répondants (sur 11) à l'emploi au cours de l'année suivant la fin de leur formation alors que 6 s'y trouvent toujours au délai de 12 mois après la formation. Pour les sortants de 2014 (9 répondants) et 2015 (12 répondants), il n'y a pas de différence observée entre les personnes occupées par un emploi au cours de l'année et 12 mois après la fin de la formation. Cette correspondance entre les deux populations peut s'expliquer par le type de contrat obtenu. Toutefois, le délai entre la sortie de la formation et l'obtention d'un premier emploi ainsi que l'enchaînement possible de contrats peuvent également jouer.

Influencée par les faibles effectifs, la variation des proportions de répondants à l'emploi dans l'année par rapport à l'ensemble des répondants est très importante. Elle va en effet de plus de 2/3 (2016) à moins de la moitié (2015). Il est donc préférable de s'appuyer sur l'analyse des données administratives.

## 2. Situations d'emploi

Les données d'enquête donnent une information sur le type de contrat pour les sortants se trouvant à l'emploi un an après la fin de leur formation. Les contrats à durée indéterminée et à durée déterminée caractérisent, à parts quasiment égales, la majorité des différents types de contrat possibles. Le contrat de type intérimaire concerne 0 à 2 personnes par an, pour une proportion allant de 1/5 (pour 2013 et 2015) à 1/3 (pour 2016). Pour les quatre années, aucun des répondants ne relève une occupation en tant qu'indépendant ou reprise comme « autre emploi ».

Pour cette donnée, la comparaison avec les données administratives est difficile car ces dernières ne considèrent pas la situation d'emploi ou de non-emploi à un moment précis (soit 12 mois après), mais bien sur une période (durée d'un an).

	2013	2014	2015	2016
Contrats durée indéterminée	4	2	2	2
Contrats durée déterminée	4	3	2	2
Intérim	2	0	1	2
Total de sortants concernés par l'emploi un an après la fin de la formation (M+12)	10	5	5	6
<b>Total répondants</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

Tableau 19 : Répartition, pour la ligne de produits en lien avec la formation de technicien de surface, de l'emploi par type de contrat un an après la fin de la formation (M+12) (données Enquête Ulysse)

Concernant les informations relatives à la situation d'emploi, pour les répondants concernés par l'emploi au cours de l'année suivant la fin de la formation, les données d'enquête amènent quelques éléments supplémentaires :

- La très grande majorité de répondants concernée par l'emploi compte un seul emploi dans l'année. Ce sont seulement 1 à 2 personnes occupées par l'emploi au cours de l'année après la fin de la formation qui en relèvent deux.
- La durée d'occupation moyenne est 7,1 mois pour les 12 répondants sortis en 2013 et va jusque 10,0 mois pour les 5 sortants de 2014. Les années 2015 et 2016 totalisent, en moyenne, 8,6 et 8,5 mois d'occupation pour, respectivement, 5 et 8 répondants.
- Enfin, à un poste près, tous les premiers emplois obtenus se concentrent sur la Région bruxelloise.

La durée d'occupation (relativement longue) couplée au nombre d'emplois occupés pendant l'année démontrent que, pour les répondants concernés par l'emploi, la mise à l'emploi se fait de manière assez stable. Par ailleurs, la durée d'occupation laisse également penser que les CDD porteraient sur une durée plutôt longue.

### 3. Lien entre formation et emploi

L'enquête sollicite l'avis des sortants de formation concernant le lien entre l'emploi et la formation. Les personnes interrogées à ce propos sont celles ayant obtenus au moins un emploi dans l'année suivant la fin de leur formation. Ces avis sont d'autant plus précieux qu'ils proviennent de la rencontre entre, d'une part, des savoirs et compétences acquis en formation et, d'autre part, un panel d'environnements et de situations professionnels potentiellement très riche. À noter toutefois qu'il est tout à fait possible que le premier emploi obtenu ne soit pas en tant que technicien de surface. Dès lors, la remise en cause du lien n'est pas nécessairement du fait de la qualité de la formation et de ses contenus.

- À la question du lien (partiel ou total) entre la formation de technicien de surface et le premier emploi obtenu, seules trois personnes (1 sortant en 2014, 1 en 2015 et 1 en 2016) répondent par la négative. Trois autres n'ont pas donné de réponse.
- À la question de l'utilité de la formation dans le cadre du premier emploi, la quasi-totalité des répondants manifestent leur accord puisqu'un sortant de 2014 seulement répond négativement alors que deux autres (en 2013 et en 2016) ne se sont pas prononcés.

Ces réponses, globalement positives, vont dans le même sens que l'évaluation de la satisfaction réalisée « à chaud » avec les stagiaires à leur fin de formation. Pour 2018, la tendance se maintient (2 ont le sentiment d'avoir été « plutôt bien formé » et 14 l'affirment clairement).

#### 4. Données plus approfondies concernant les sortants de 2016

Les personnes enquêtées sont invitées à préciser le premier emploi obtenu en donnant la fonction ainsi que l'entreprise et le secteur s'y rapportant. De manière générale, la difficulté pour les répondants est de cibler correctement le secteur. Cette difficulté est ici renforcée par une confusion centrale relative au métier de technicien de surface, a fortiori lorsque celui est employé par une société de nettoyage, à savoir : distinguer l'activité principale de l'endroit où s'exerce l'activité de de nettoyage de celle-ci.

<i>Fonction dans le premier emploi</i>	<i>Entreprise</i>	<i>Secteur</i>
<b><i>Premier emploi obtenu, dans l'année suivant la fin de la formation</i></b>		
Nettoyage	Belfius	Banque Finance et Assurance
Ouvrier dans l'Horeca	Mamalucia	Hôtellerie-Alimentation (Horeca)
Technicien de surface	LORENTIE	Pharmaceutique chimique
Technicien de surface	GOM	Nettoyage
Technicien de surface en milieu hospitalier	IRIS	Secteur médical
<i>Non-mentionné</i>	Hôpital Reine Fabiola	Secteur médical
<i>Non-mentionné</i>	Hôpital Erasme	Secteur médical
<b><i>Premier emploi obtenu, dans un délai supérieur à l'année suivant la fin de la formation</i></b>		
Magasinier	BPOST	Logistique et transport
Technicien de surface	DIOKO	Nettoyage

*Tableau 20 : Fonction, entreprise, secteur du premier emploi des sortants en 2016, pour la formation de technicien de surface (données Enquête Insertion sur le marché du travail des chercheurs d'emploi sortis de formation professionnalisante en 2016)*

Les réponses concernant les canaux de recherche d'emploi (ayant permis d'obtenir le premier emploi) amènent, quant à eux, assez peu d'informations. De fait, c'est le champ « autre » qui a été le plus massivement investi par les répondants (7 répondants sur les 7). Seul un spécifie qu'il « cherche lui-même » alors que, pour le reste, ce champ demeure indéterminé. À la suite, 3 répondants indiquent que leur premier emploi a été obtenu « pendant/suite au stage qui a suivi la formation professionnelle ». D'autres canaux sont repris également, à chaque fois par un répondant : par l'intermédiaire du formateur, grâce à une agence intérim, par l'intermédiaire de son ancien patron, en visitant une bourse d'emploi, par le bouche-à-oreille, en envoyant une candidature spontanée. Une stratégie principale, massivement payante, est dès lors difficile à dégager de ces réponses bien que la myriade de canaux investis nourrisse l'idée que ce qui primerait avant tout serait soutenu par une approche plus interpersonnelle voire relationnelle.

À noter que, dans l'enquête de satisfaction de 2018, certains stagiaires expriment un besoin de soutien dans la recherche d'emploi dans la partie réservée aux commentaires.

## F. Conclusion

Au regard des indicateurs métier et des données d'insertion développés dans ce chapitre, cette conclusion revient sur les questions d'opportunité posées en introduction du présent dossier et tout d'abord sur celle de l'augmentation de l'offre de la formation Technicien de surface.

**Du côté des offres d'emploi**, chez Actiris, leur nombre est conséquent et en augmentation entre 2016 et 2018. La fonction ne présente pas de problème particulier en termes de recrutement, le taux de satisfaction de ces offres étant égal ou supérieur à celui de l'ensemble des offres publiées par Actiris. Les offres d'emploi de technicien de surface alimentent aussi assez régulièrement les autres sites d'emploi. L'étude menée sur ceux-ci montre que certaines offres sont très similaires mais, tenant compte de la taille des employeurs et des contrats proposés, elles relèveraient plutôt du roulement que de difficultés à combler la demande des employeurs. La plupart des postes à pourvoir concerne la région de Bruxelles confirmant ainsi l'importance du secteur du nettoyage sur le marché de l'emploi bruxellois.

**En terme d'accès**, les offres s'attachent davantage aux tâches à accomplir et à l'expérience qu'à des compétences professionnelles plus spécifiques. Ces tâches correspondent en grande partie à celles couvertes par l'offre actuelle de formation. Des développements supplémentaires pourraient être opportuns dans les tâches d'entretien des espaces-cuisines ainsi que sur les compétences de suivi du travail réalisé. Ce suivi, ainsi que l'importance de l'autonomie et la présentation de soi parmi les savoirs comportements, renforce par ailleurs l'importance de connaître la langue de travail (langue de publication de l'offre) bien plus que le bilinguisme. Le permis (ou la mobilité) est relativement peu demandé, à l'inverse du lieu de résidence, orienté proximité. L'expérience, quant à elle, semble davantage jouer sur l'éviction de débutants complets. Par ailleurs, le nombre important d'emplois soutenus par un plan d'embauche ne devrait pas nuire aux stagiaires puisqu'une partie conséquente d'entre elle concerne le retour à l'emploi (avec expérience dans la fonction) plutôt qu'une première entrée sur le marché du travail (avec stage et découverte du métier).

**En ce qui concerne la main d'œuvre inscrite chez Actiris**, bien qu'en diminution entre 2016 et 2018, elle reste conséquente dans la fonction de nettoyeur. Notons qu'au sein de celle-ci, le nombre plus élevé de femmes peut poser la question de leur accès plus difficile aux postes à pourvoir alors que l'analyse des données de la commission paritaire 121 a décrit dans le chapitre précédent un marché de l'emploi bruxellois qui est déjà davantage occupé par des hommes.

**L'insertion professionnelle** à la suite d'une formation analysée dans ce chapitre met en évidence une proportion de sortie positive constante. L'emploi concerne la majorité de ces sorties pour l'ensemble de la période observée. Indépendamment de l'augmentation des effectifs en formation, la sortie vers l'emploi est également plus importante en 2016. Cette observation est corroborée par les données d'enquête, via les réponses de sortants en termes de mise à l'emploi dans l'année.

Sur l'année, la durée d'occupation des répondants est assez importante, notamment compte tenu du délai avant l'obtention d'un emploi. En effet, selon les données administratives, les emplois obtenus dans les trois premiers mois suivant la fin de la formation seraient plus fréquents, mais pas majoritaires. Ajouté au fait que les répondants sont généralement

concernés par un seul emploi sur l'année, cela irait dans le sens d'une certaine stabilité professionnelle. Par ailleurs, pris dans les données administratives date à date, le maintien dans l'emploi un an après la fin de la formation est une réalité pour près de la moitié des sortants de 2015 ainsi que pour trois-quarts des stagiaires concernés par une sortie vers l'emploi. L'enjeu résiderait ainsi dans l'insertion première, **l'obtention du premier emploi**.

C'est d'ailleurs ce que soulève très justement l'étude de METICES commanditée par Bruxelles Formation sur les trajectoires d'insertion<sup>13</sup> au sujet de la ligne de nettoyage : « *Pour ceux qui ont occupé un emploi, par rapport à l'ensemble des sortants de formation qualifiante, la répartition selon les types de parcours professionnels est plus avantageuse que celle observée pour l'ensemble des sortants de formation qualifiante. En effet, ils bénéficient d'une proportion plus faible de parcours 'Emploi peu fréquent', et d'une proportion plus forte de trajectoires à stabilisation rapide chez l'employeur* » (p.32).

Toujours selon l'enquête, cette stabilisation opère à fortiori dans le secteur du nettoyage, mais peut également s'observer dans le domaine de la Santé ainsi que celui de l'Administration. Cela se recoupe avec l'analyse des offres publiées sur les sites d'emploi et l'importante proportion de contrats avec « des perspectives », au-delà du contrat à durée indéterminée stricto sensu. Cela permet d'avancer également **l'importance de la mise à l'épreuve** au cours des premiers essais ainsi que celle de la sélection qui en découle. Les éléments pouvant mettre l'ancien stagiaire à l'épreuve peuvent se rapporter à la réalisation des tâches et missions annoncées ainsi qu'aux savoir-être associés requis en situation. En outre, l'analyse des offres publiées permet de suggérer que les conditions de travail pourraient également déstabiliser les stagiaires : période de test (CDD de courte durée), temps partiel, horaires de travail, demande de flexibilité supplémentaire, etc.

La seconde opportunité posée par le présent dossier est celle de la diversification de l'offre de formation et notamment le **développement d'un produit spécifique en nettoyage de vitre**. On relèvera tout d'abord le peu d'informations collectées à ce propos. Force est de constater que très peu d'offres d'emploi sont présentes chez Actiris pour les spécialisations dans le domaine du nettoyage et l'analyse des offres d'emploi s'appuie sur un nombre trop faible de publications (n=3) pour analyser l'opportunité de proposer une formation en nettoyage de vitre. Le manque d'informations peut autant renvoyer à une fonction peu présente et peu demandée sur le marché du travail qu'à une fonction difficilement détectable par nos outils d'analyse. Cette fonction pourrait privilégier des voies alternatives, en termes de formation (formation en interne, opérateur privé, etc.), de recrutement (interpersonnel, spécialisation en interne) ou d'exercice du métier (statut indépendant, etc.). Des éclaircissements pourront être apportés dans la partie qualitative. Sur base des trois offres analysées dans le métier de laveur de vitre, on peut néanmoins attirer l'attention sur l'importance du permis de conduire, des connaissances et savoir-être en matière de sécurité et de l'utilisation d'engins de levage. L'autonomie demandée consisterait davantage, pour cette fonction, en une capacité d'indépendance sur chantier.

---

<sup>13</sup> « Quelles sont les trajectoires d'insertions des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un contrat de formation professionnelle de Bruxelles Formation », enquête réalisée par METICES, commanditée et publiée par Bruxelles Formation, février 2017.

## IV. Analyse qualitative

Compte rendu des entretiens auprès d'entreprises, d'acteurs du monde de la formation et de représentants sectoriels

Des entretiens individuels ont été organisés avec des entreprises du secteur du nettoyage (n= 5<sup>14</sup>), des représentants d'organismes publics et privés de formation et des organisations syndicales, dont le fonds de formation du nettoyage. Les entretiens en face à face ont duré entre une heure et une heure trente. La grille d'entretien a été adaptée selon la personne à interroger.

Les questions ont porté sur la situation actuelle de l'entreprise (ou des entreprises globalement dans le cadre des organismes de formation), les caractéristiques des métiers de technicien de surface et de laveur de vitre, les spécificités des entreprises et du secteur du nettoyage en général et à Bruxelles, les modes de recrutement des entreprises, les besoins en formation et en travailleurs, les évolutions à venir du secteur, la pertinence du programme de formation technicien de surface, l'intérêt de développer une formation laveur de vitre à Bruxelles, l'intérêt et la pertinence de la validation des compétences, etc.

La présentation des résultats est structurée comme suit : les caractéristiques principales du secteur sont abordées dans un premier temps. Puis, les modes de recrutement utilisés par les entreprises sont mentionnés dans un deuxième temps. Ensuite, une attention particulière est portée aux aspects de la formation de la main d'œuvre dans un troisième temps. Et enfin, les évolutions du secteur sont explicitées dans un quatrième temps. Une synthèse clôture cette partie qualitative.

### A. Les caractéristiques principales du secteur

Le secteur du nettoyage est relativement stable avec des travailleurs très flexibles, qui sont même appelés « les travailleurs de l'ombre ». Le secteur tend à se professionnaliser même s'il est encore considéré comme un secteur « informel ». Il doit faire face à un durcissement de la concurrence, avec quelques entreprises de grande taille face à une multitude de petites et moyennes entreprises, et où le client a tendance à revoir à la baisse le budget consacré au nettoyage. Une particularité à Bruxelles est le fait que le potentiel de formation est sous-exploité.

#### 1. Un secteur assez stable mais variable : quelques chiffres<sup>15</sup>

Les données exprimées dans les entretiens recourent en grande partie les observations faites dans le chapitre II du présent dossier, certaines ayant d'ailleurs été mobilisées dans les

---

<sup>14</sup> Quatre autres entretiens devaient être menés avec des entreprises mais celles-ci ont décliné le rendez-vous en dernière minute, soit en refusant définitivement de participer à l'étude, soit en reportant le rendez-vous à un ou deux mois, ce qui était hors délai au niveau du calendrier de l'étude. C'est dommage car les réactions initiales étaient positives. Dans les entreprises rencontrées, trois d'entre elles réalisent aussi du nettoyage de vitre et une d'entre elles a comme clients des hôpitaux.

<sup>15</sup> Les chiffres mentionnés dans cette partie sont issus du Centre de formation du nettoyage (CFN), données sorties en décembre 2018. Le CFN représente par ses membres affiliés environ 30% du secteur du nettoyage.

analyses propres à ce chapitre. Nous les répétons ici afin de les replacer dans le contexte des entretiens menés.

D'après les personnes interviewées, le secteur du nettoyage est indispensable dans le paysage économique dans le sens où un minimum de nettoyage est nécessaire dans les lieux de travail et lieux publics. Mais, la demande varie selon le budget à y consacrer et les exigences de propreté. Depuis 2012, suite à la crise économique de 2008, les clients ont tendance à revoir à la baisse les budgets consacrés au nettoyage et, par conséquent, les fréquences de nettoyage. Par exemple, les vitres des bureaux sont nettoyées quelques fois l'année au lieu d'une fois par mois comme précédemment et, une vitrine de magasin est entretenue une à deux fois par mois au lieu d'une fois par semaine comme auparavant.

D'après le Centre de formation du nettoyage, le nombre de personnes ayant travaillé dans le secteur du nettoyage en Belgique en 2018 est d'environ 51.000 personnes, sans compter l'intérim. Le Fonds Fédergon n'a pas pu nous fournir de chiffres à propos du nombre d'intérimaires dans le secteur du nettoyage.

Par contre, une étude sur les trajectoires d'insertion<sup>16</sup> montre que 16% des individus sortants du domaine « Nettoyage » de Bruxelles Formation (N = 99 individus) passent dans les trois ans par les activités des agences de travail temporaire. Le passage par l'intérim joue également un rôle mais qui est plus faible qu'en moyenne pour l'ensemble des sortants de formation qualifiante où 27% des sortants sont passés par l'intérim dans la période post-formation.

D'après les personnes rencontrées dans le cadre du présent dossier d'opportunité, il semblerait que le recours à l'intérim varie selon la taille et la politique de l'entreprise. Les plus petites entreprises ont tendance à utiliser l'intérim. Cela peut être lié au besoin de grande flexibilité, d'absence d'un service de recrutement ou autre.

Les personnes employées dans le secteur du nettoyage n'ont pas nécessairement travaillé toute l'année. Le nombre de travailleurs à Bruxelles tourne aux alentours des 11.000 personnes (11.000 en Région Wallonne et 29.000 en Région Flamande). Le secteur compte environ 89% d'entreprises qui ont moins de 20 personnes en service. Le taux de syndicalisation des travailleurs monte à plus de 90%. Une majorité des activités du secteur concerne le nettoyage de bureaux. Une petite partie de l'activité concerne les laveurs de vitre, environ 6%. Une autre petite partie a trait au nettoyage industriel qui emploie environ 300 travailleurs. Et, une petite partie de l'activité du nettoyage est le car wash, en tout cas pour les salariés inscrits dans l'activité car wash.

Le secteur du nettoyage emploie un grand nombre de travailleurs de nationalités différentes. Il en comporte environ 153 dont 70% de belges (mais qui sont peut-être naturalisés). Le temps de travail varie fortement selon le genre dans le sens où 21% des hommes travaillent à temps plein<sup>17</sup> alors que ce chiffre tombe à 1% chez les femmes. Beaucoup de femmes font des temps partiels et travaillent, en général, au maximum 6h par jour. Trois facteurs peuvent expliquer cette tendance à savoir la pénibilité du travail, les horaires coupés qui peuvent être un frein à

---

<sup>16</sup> Bruxelles Formation, « Quelles sont les trajectoires d'insertion des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un contrat de formation professionnelle de Bruxelles Formation ? Une entrée par secteur », étude réalisée en collaboration avec le Centre Metices de l'ULB, février 2017.

<sup>17</sup> Comme le montre également l'étude faite par l'ULB et la VUB en 2009 sur le « Temps de travail, charge de travail et conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Enquête sur les chantiers de nettoyage en Région flamande, en Région de Bruxelles Capitale et en Région wallonne », p.24.

l'articulation travail et famille ainsi que l'inégale répartition des tâches domestiques entre hommes et femmes<sup>18</sup>.

Le secteur compte environ 57% de femmes et 43% d'hommes. La répartition n'est pas équilibrée mais, elle n'en est pas loin quand même. En revanche, la tendance est différente à Bruxelles où le nombre d'hommes monte à 56%, ce n'est pas le cas dans les deux autres régions. D'après le Centre de formation du nettoyage, deux facteurs peuvent expliquer cela. Le premier facteur concerne la nationalité, plus précisément la culture de l'individu, dans le sens où les femmes de certaines nationalités ont tendance à rester à la maison pour s'occuper des enfants<sup>19</sup>. Le deuxième facteur a trait à la question de la (in-)sécurité dans le sens de circuler dans la ville à Bruxelles ou de nettoyer (dans le métro par exemple) tôt le matin ou tard le soir semble moins sécurisant pour les femmes que pour les hommes.

Les avantages sont nombreux pour les travailleurs du secteur. Notamment, il n'y a pas de limitation dans le type de formation ni dans le nombre d'heures de formation. Il intervient entièrement pour la formation des travailleurs. Ces derniers ont un 13<sup>ème</sup> mois qui est même plus élevé que leur salaire mensuel. Le secteur intervient également dans les congés maladie et de maternité.

## 2. Grande flexibilité attendue des travailleurs dits « de l'ombre »

D'après le Centre de formation du nettoyage, les emplois proposés à Bruxelles correspondraient en plus grande proportion à des horaires coupés que les deux autres régions. Cela se voit au niveau du nombre d'heures de travail. Le territoire bruxellois contient beaucoup d'institutions (plus que les deux autres régions) qui préfèrent que les techniciens de surface effectuent le nettoyage des bureaux avant ou après les heures de bureau. Ces nettoyeurs prestent leurs heures tôt matin ou tard le soir afin qu'ils ne croisent pas les travailleurs des institutions. Cette mentalité et ces pratiques les amènent à être des travailleurs de l'ombre. Une promotion du travail en journée pour les nettoyeurs a été réalisée notamment au niveau de la Commission européenne.

*« À Bruxelles, on a beaucoup d'instances, de ministères qui n'aiment pas trop voir les travailleurs du nettoyage, ce qui implique qu'ils travaillent tôt le matin. C'est moins le cas dans les autres régions. On appelle ces travailleurs-là, des travailleurs dans l'ombre. Ça veut dire beaucoup de choses. À l'époque, ils travaillaient à la Commission européenne entre 5h et 8h du matin car elle voulait qu'à 9h du matin, les travailleurs aient quitté la commission. » (Organisme sectoriel de formation)*

*« On pousse de plus en plus pour un travail en journée, notamment à la Commission européenne. On essaie de faire en sorte que les horaires soient agréables. Si la personne*

---

<sup>18</sup> L'index de l'égalité de genre met en évidence que l'investissement des pères auprès de leurs enfants est resté relativement stable en dix ans (et a même un peu augmenté entre 2012 et 2015). Par contre, les hommes ont déserté la cuisine et les tâches ménagères. Ainsi, en 2005, 48% des hommes belges s'affairaient aux fourneaux ou autour du panier à linge au moins une heure par jour mais qu'ils ne sont plus que 32,5% en 2015. (Source : « Les tâches ménagères, obstacles à l'égalité », Le Soir, 26 février 2018, p.2).

<sup>19</sup> Le pays de naissance joue un rôle important dans la répartition des tâches. En Belgique, les chiffres révèlent que les migrants, qu'ils viennent d'un autre pays européen ou d'un État hors UE, partagent davantage le soin aux enfants (et personnes âgées) que les Belges natifs. Par contre, l'écart hommes-femmes concernant les tâches domestiques et la cuisine est, lui, encore plus marqué (Source : « Les tâches ménagères, obstacles à l'égalité », Le Soir, 26 février 2018, p.2).

*a un contrat de 3 heures, qu'elle ne se sent pas bien, elle va être plus facilement absente. Les horaires sont de 8h à 16h à la Commission européenne. Il y a 600 personnes là-bas. C'était compliqué d'imposer aux fonctionnaires cet horaire-là. Ce n'est pas nous qui bloquons mais plutôt le client. On essaie de faire un test avec un service et quand ça marche, de diffuser l'information dans les autres services pour qu'ils s'y mettent aussi. » (Entreprise 5)*

Les horaires coupés ainsi que les prestations tôt le matin et tardives le soir sont liées à la mentalité, aux représentations et à la considération faite à ce secteur et à ses travailleurs. Ces horaires ne sont pas répandus dans les pays scandinaves par exemple où une grande partie du travail s'effectue en journée.

*« Apparemment, ici, il y a un problème de mentalité à ce sujet. En Suède, c'est possible qu'une nettoyeuse rentre dans la pièce maintenant et nettoie. Si on fait ça ici, tout le monde va regarder cela bizarrement. » (Organisme sectoriel de formation)*

Pourtant, effectuer le travail en journée a plusieurs avantages. D'abord, il est plus aisé pour une entreprise de gérer son personnel en journée, notamment dans les cas de figure où le nettoyeur a un contrôle ou un souci (un accident ou autre) qui nécessite l'intervention d'une tierce personne. Puis, du côté du client, un travail réalisé en journée lui fait faire des économies de chauffage et d'électricité et avoir un contact direct avec le nettoyeur car tous deux sont sur place au même moment. Le carnet de communication perd dans ce cas de son utilité. Enfin, le public aurait une meilleure image du secteur. Les conditions de travail en termes d'horaire seraient moins pénibles, ce qui permettraient aux entreprises de trouver encore plus facilement des candidats motivés à embaucher. Le secteur serait moins considéré comme un secteur tremplin.

D'après le Centre de formation du nettoyage et les entreprises rencontrées, les personnes qui effectuent correctement leur travail resteront a priori dans le secteur jusqu'à ce qu'elles décident de s'arrêter de travailler ou de changer d'emploi. Il n'y a pas une grande chance d'être licencié. Les syndicats sont un peu moins de cet avis dans le sens où ils remarquent qu'un certain nombre de personnes de 45 ans sont licenciées et restent sans qualification mais, aucune étude n'a été faite sur le sujet.

Les cadences de travail imposées aux travailleurs du secteur ont tendance à augmenter. Les entreprises ont remarqué qu'elles ont atteint un plafond avec pour conséquence une cadence trop rapide qui engendre un travail de moins bonne qualité. Les entreprises doivent alors faire de plus en plus face à des plaintes de la part de leurs clients.

*« Les cadences imposées aux nettoyeurs sont énormes. Il y a 10 ans, on parlait de 400 mètres<sup>2</sup> par heure. Donc le tapis plein avec un bureau et des cloisons. C'est normal maintenant de doubler pour arriver à 600 ou 700 mètres<sup>2</sup> par heure quand on fait une adjudication. Tous les services publics doivent faire des adjudications. » (Entreprise 4)*

Par ailleurs, ce qui est typique du secteur, c'est la reprise de personnel. Même si le client change de prestataire de service, le personnel qui nettoie chez ce client-là doit être repris par la nouvelle société, ce qui signifie que les travailleurs ont une certaine forme de stabilité d'emploi. En plus, c'est un secteur où beaucoup de bruxellois vont travailler hors de la frontière de la région. Ce n'est pas un secteur où des travailleurs flamands ou wallons viennent à Bruxelles mais c'est l'inverse, d'où la nécessité que les bruxellois soient bien formés.

### 3. Vers une professionnalisation du secteur

Dans les années 80-90, le secteur du nettoyage a connu une grande croissance du fait que les entreprises externalisent le nettoyage, qui devint alors un service à acheter. Le secteur du nettoyage a besoin de beaucoup plus de compétences que dans le cadre d'un nettoyage domestique. Pour le grand public, une confusion peut être faite entre nettoyage domestique et de bureaux, ce qui peut expliquer le grand nombre d'inscrits dans la réserve de main d'œuvre de la base de données d'Actiris.

*« Aujourd'hui ce n'est pas vraiment professionnel car il y a beaucoup de petites sociétés qui engagent des personnes qui savent nettoyer comme à la maison mais ce ne sont pas des professionnels. Par contre dans les grandes entreprises, c'est vraiment du nettoyage professionnel. » (Entreprise 1)*

*« Les personnes doivent apprendre à nettoyer une vitre au sol. Le professionnel va plus vite qu'une personne à la maison. La personne doit le faire bien, avec la bonne méthode. [...] Puis, il y a le travail avec les échelles et toute la question de la sécurité. » (Entreprise 2)*

Les représentations à propos du travail de nettoyage professionnel dans l'imaginaire de « Monsieur et Madame tout le monde » ne correspondent pas nécessairement à la réalité en termes d'exigences et de compétences attendues. Le Centre de formation du nettoyage est amené à tester les compétences de candidats potentiels pour les entreprises afin de voir comment ils utilisent les machines et les produits. Parfois, pas une seule personne n'a pu réaliser le travail demandé ou du moins, pas suffisamment correctement.

La mauvaise utilisation d'une machine ou d'un produit peut abîmer le revêtement, ce qui peut provoquer des conséquences financières importantes pour l'entreprise s'il faut réparer et dédommager le client. Pourtant, au premier abord, nettoyer peut sembler être un travail facile, sans besoin de compétences ni connaissances particulières. Il peut y avoir une sous-estimation des conséquences de leurs pratiques. Par exemple, utiliser la mauvaise éponge ou le mauvais produit peut abîmer le sol.

*« Il y a des mono-brosses mais que faut-il utiliser dans quelles circonstances en fonction du revêtement de sol ? Si tu utilises le mauvais produit, il peut y avoir des réactions avec le sol et l'abîmer. Les conséquences peuvent être importantes en termes financiers. C'est la même chose avec les produits, il y a des personnes qui en mettent beaucoup de trop et qui ne font pas attention. C'est comme si elles étaient à la maison. Parfois en utilisant le mauvais produit, la brillance du carrelage s'en va. » (Organisme sectoriel de formation)*

Comme les marges sont extrêmement faibles, si l'entreprise de nettoyage doit s'engager à restaurer les choses abîmées, ce sont des frais gigantesques non prévus. Les rudiments à connaître pour effectuer un travail de nettoyage peuvent paraître basiques et relever de la simple information. Les conséquences peuvent être importantes si le travailleur n'a pas été formé correctement.

#### 4. Un durcissement de la concurrence

Le secteur du nettoyage connaît suite à la crise économique de 2008 une négociation des prix de la prestation plus forte qu'auparavant. De la sorte, quand le client change de prestataire de service, il tend à faire diminuer le coût du contrat, ce qui a pour conséquence de diminuer le nombre d'heures de travail des nettoyeurs. Dans les appels d'offre, la qualité du travail fourni a en général une place beaucoup moins importante que le prix de la prestation. Par exemple, une possibilité d'ajustement pour le personnel est de prêter 18h au lieu de 20h par semaine comme mentionné dans le précédent contrat établi avec le client.

L'effet potentiel de cette pratique est de démultiplier le nombre de chantiers à effectuer par le nettoyeur. Cela témoigne du caractère stable et instable du secteur du nettoyage dans le sens où le client a nécessairement besoin d'un prestataire de service pour le nettoyage mais il souhaite une diminution du nombre d'heures prestées. Un autre effet est que le nettoyeur doit travailler plus vite ou alors, il va voir son travail réorganisé afin d'effectuer un peu moins certaines tâches. Le prix est négocié par le client mais, à force de le réduire, le risque est d'avoir une moins bonne qualité du travail fourni, ce qui peut nuire à l'image du secteur.

*« Quand l'entreprise a trop de plaintes de la part de son personnel, le client réclame auprès de la société de nettoyage. Souvent le premier problème, ce sont les toilettes. Le client ne réclame pas trop si le bureau n'est pas nettoyé tous les jours mais pas en ce qui concerne les toilettes, c'est différent. » (Organisme sectoriel de formation)*

Les entreprises de nettoyage peuvent diminuer les prix en engageant des travailleurs 'aidés' ayant des statuts comme les plans Activa, les articles 60, etc. Mais, le recours à ce type de statuts est temporaire car a priori les travailleurs doivent passer à un contrat de travail classique. Sinon, d'après les personnes interviewées, ce système dérégule le marché car il réduit trop les coûts. Le prix normal d'un travailleur dans le secteur est d'un peu plus de 26 € par heure. Histoire de faire un peu de profit, les entreprises doivent vendre une heure de nettoyage à un prix de 27 ou 28 €. Et quand le client paye 24 ou 25 €, il ne souhaite pas augmenter le montant à 26 ou 27 € pour un marché. Le secteur est déjà intervenu pour fixer un prix minimum mais, il n'empêche que le prix peut varier fortement entre plusieurs prestataires potentiels.

*« Mais, je vois sur le marché des prix de 20 ou 21 €. Les entreprises utilisent des petits statuts ce qui leur permet de baisser les prix. Même les Activa et les articles 60, on a un délai limité de quelques mois. On ne garde pas un article 60 pour 3 ans dans le cas d'un contrat avec un client. Ça, je ne sais pas. Donc au début on a un prix de 20 € mais pas pour les 3 ans [du contrat avec le client]. » (Organisme sectoriel de formation)*

#### 5. Un potentiel de formation sous-exploité à Bruxelles

Le potentiel de formation semble sous-exploité à Bruxelles en ce sens où le nombre de nettoyeurs dans la Région bruxelloise est tout aussi important notamment qu'en Région Wallonne mais, le nombre de formation et de formateurs sont très différents. Un seul formateur est engagé à Bruxelles Formation contre 5 au Forem, dont deux formateurs itinérants entre le Forem, le VDAB et le Centre de formation du nettoyage.

*« Quand on regarde la quantité, il y a un déséquilibre. C'est une décision politique car il faut savoir comment attribuer les moyens. Chez nous, les formateurs sont pris en*

*charge par le centre de formation donc il n'y a pas un coût supplémentaire dans le fait d'avoir un formateur complémentaire. Il faut une infrastructure, un bâtiment, de la place. Ça, c'est vrai. » (Organisme sectoriel de formation)*

Les organisations syndicales s'étonnent qu'il y ait des engagements dans les autres régions donc pourquoi pas à Bruxelles ? Car à Bruxelles, le nombre de sociétés donc de bureaux à nettoyer est plus important que dans d'autres villes belges, ce qui constitue aussi un élément pour appuyer le fait qu'augmenter le nombre de formations paraîtrait pertinent.

Le secteur du nettoyage a un fonds pour pouvoir rembourser les travailleurs de leur formation ainsi que les entreprises. Le secteur et les organisations syndicales estiment que la répartition du budget pour la formation entre les Régions est disproportionnée par rapport au nombre de personnes qui sont employées dans le secteur du nettoyage à Bruxelles.

À Bruxelles, il n'y a quasi aucune formation donnée dans le nettoyage en regard de ce qui se fait dans les deux autres Régions. La Région bruxelloise ne forme « quasi » personne. Le Centre de formation de nettoyage a une convention avec le VDAB, Bruxelles Formation et le Forem. Les personnes interviewées mentionnent que les moyens sont là et Bruxelles ne les utilise pas suffisamment. Une grande partie du fonds est octroyée pour les formations données par le VDAB et le Forem. Le programme Forem reçoit environ 795.000€, le VDAB 475.000€ et Bruxelles 95.000€. Les différences sont importantes.

*« Je l'ai déjà signalé au fonds social que ces chiffres sont affolants. La Wallonie dans le secteur du nettoyage c'est plus petit qu'à Bruxelles mais, il y a beaucoup plus de formateurs. Il y a réellement du potentiel à Bruxelles. » (Syndicat 1)*

Beaucoup d'immigrés primo-arrivants arrivent à Bruxelles. Ces personnes font carrière dans le nettoyage et ce, même si elles ont une formation de professeur de mathématiques ou de technicien dentaire reçue de leur pays car leur diplôme n'est pas reconnu en Belgique. Les chiffres du secteur montrent qu'environ 150 nationalités se côtoient dans les métiers du nettoyage. Ces personnes commencent avec un petit boulot et leur diplôme leur permet d'évoluer dans les postes supérieurs (brigadier, chef de chantier ou autre) si elles en ont le souhait et les capacités. Cette mobilité professionnelle leur permet d'obtenir un salaire un peu plus élevé.

Sans une valorisation de la formation dans le nettoyage à Bruxelles, les organisations syndicales pensent que l'effet à terme pourrait nuire à l'image du secteur en ce sens où des travailleurs de moins en moins bien formés sont le témoin d'un manque de professionnalisme.

*« J'ai l'impression qu'à Bruxelles, le nettoyage, c'est un secteur relégué. Si on continue comme ça, on n'encourage pas les sociétés à développer les formations, à employer du personnel formé donc on contribue à une dégradation de l'image mais aussi des réelles conditions d'exercice de la profession. » (Syndicat 2)*

## B. Les modes de recrutement dans le secteur

Cette partie aborde les pratiques de recrutement utilisées par les entreprises du secteur, à la fois au niveau des techniques de recrutement et des compétences regardées chez les candidats. Le personnel est issu plus rarement de l'intérim mais par contre, les entreprises recourent facilement à la sous-traitance.

## 1. La constitution d'une réserve de main d'œuvre par les entreprises

Les pratiques de recrutement de la main d'œuvre s'effectuent différemment selon la taille de l'entreprise. Elles restent plutôt de l'ordre de l'informel ou de l'invisible dans le sens où les entreprises pratiquent la réserve de personnel sans publier d'offre d'emploi ni recourir aux services offerts par les services publics d'emploi.

Dans le secteur, le recrutement de personnel par les petites entreprises se fait plutôt par le bouche-à-oreille. La personne sont mises un jour à l'essai, ce qui permet à l'entreprise de voir si la personne convient ou pas et de décider de la garder ou non.

*« Le secteur est encore au stade informel. Le recrutement se fait de bouche-à-oreille donc des gens qui ne maîtrisent aucune langue sauf le turc ou le marocain et, qui sont formés sur le tas. » (Syndicat 2)*

Les plus grandes entreprises ainsi que les entreprises de taille moyenne (c'est-à-dire le top 100 des plus grandes entreprises du secteur), ont un bureau avec des formulaires que les personnes viennent remplir. Toute personne qui le souhaite peut compléter le formulaire. Elle mentionne ses données, son expérience (tout ce qu'elle sait faire comme tâches), si elle a déjà travaillé dans le secteur et chez quel client (ce n'est pas la même chose de travailler dans un bureau ou dans un hôpital). Elle marque ses disponibilités et si elle est libre ou travaille actuellement.

*« On ne passe pas par l'intérim pour le recrutement. On a un site.be où les personnes s'inscrivent. Elles ont un entretien d'abord puis si c'est positif, on les met dans une liste d'attente. La liste d'attente dépasse 1.000 personnes (10.000 travailleurs dans l'entreprise en Belgique). Ce n'est pas difficile de trouver une personne mais la bonne personne, ce n'est pas toujours évident. On a cette réserve pour remplacer les personnes malades ou autre. » (Entreprise 1)*

*« On recrute par le bouche-à-oreille. Il y a parfois des personnes qui voient le logo de l'entreprise sur un nettoyeur dans le couloir et qui postulent. » (Entreprise 5)*

Dans le secteur du nettoyage, la structure contient des travailleurs, puis des inspecteurs et des grands chefs. Ces inspecteurs sont responsables de 20 à 50 chantiers. Quand un travailleur s'absente pour maladie ou pour grossesse, il doit être remplacé bien souvent pour un court terme. Les entreprises n'ont pas le temps de faire une sélection qui dure 4 ou 5 semaines. Elles contactent quelques personnes et espèrent choisir la bonne. Les candidats reçoivent une formation courte d'un jour puis le lendemain, ils travaillent chez le client. Ils sont accompagnés par un autre travailleur ou le brigadier les premiers jours de travail.

Dans la majorité des cas, les entreprises ont un processus de recrutement basique, du fait d'avoir besoin de travailleurs très rapidement. Le processus de sélection est affiné quand le candidat doit avoir des compétences spécifiques pour travailler dans le secteur de la chimie, l'Horeca ou les hôpitaux par exemple. La personne doit avoir des qualités plus spécifiques ou posséder un certificat particulier, comme le VCA par exemple. Pour nettoyer les laboratoires, certaines notions de sécurité par rapport aux produits doivent être connues.

Les entreprises qui collaborent avec Bruxelles Formation utilisent le canal de la formation pour recruter leurs futurs travailleurs. Les sortants de formation réalisent un stage, ce qui les aide à voir si l'emploi leur convient ou pas et si l'employeur est satisfait ou non du travailleur. Cette

filière permet aux entreprises de recruter quelques candidats, même si ce n'est pas le canal principal de recrutement vu le nombre parfois élevé d'employés à engager. Au moins, elle garantit le recrutement d'individus déjà formés, ce qui facilite l'intégration et la familiarisation avec le poste de travail.

Les entreprises font appel à la sous-traitance si elles ne trouvent pas de candidats. Ces pratiques ont l'air de se faire plutôt chez les moyennes et petites entreprises. Cette information sur l'engagement par le canal de l'intérim n'est pas connue par le secteur en termes de pourcentage.

*« Je pense qu'après 2014 les sociétés utilisent l'intérim pour faire une période d'essai avant de donner un contrat CDD ou CDI au travailleur. C'est plutôt lié au fait que le statut unique a fort prolongé la durée de préavis. L'intérim coûte et les marges dans le secteur sont faibles. Les entreprises vont certainement l'utiliser mais vraiment en cas de nécessité plutôt que comme un système de règle de base. Toutes les entreprises des autres secteurs utilisent l'intérim après 2014 mais, dans le secteur du nettoyage, ça commence déjà à décliner. Puis, on n'a pas de garantie que la personne reste dans l'entreprise. Elle peut partir quand elle veut alors que l'entreprise a déjà commencé à la former. » (Organisme sectoriel de formation)*

Par contre, les entreprises pratiquent la « reprise de personnel » suite au transfert d'un contrat d'entretien, suite à la Convention collective du travail (CCT) du 12 mai 2003. Elles emploient ainsi les travailleurs liés à un chantier quand elles acquièrent de nouveaux clients. Les travailleurs restent chez le client alors que leur employeur change. Cette pratique permet au travailleur d'avoir une certaine forme de stabilité d'emploi.

*« On est tenu par la convention du 12 mai pour la reprise des travailleurs. Lors d'une reprise, on est obligé de les garder 6 mois. En général, on les garde. Ça se passe bien. » (Entreprise 2)*

## *2. La sélection du candidat*

Les entreprises ne semblent pas rencontrer de difficulté à trouver des candidats car elles fonctionnent avec le système informel de bouche-à-oreille et une réserve de recrutement constituée à partir de candidatures spontanées. Certaines d'entre elles ne prêtent pas spécialement attention au CV des candidats. L'extrait ci-dessus illustre une pratique de recrutement d'un candidat.

*« Pour le recrutement, je ne suis pas très regardant sur le CV. Je n'ai jamais de lettre de motivation. On ne va pas faire la fine bouche. La présentation est importante car la personne représente notre entreprise auprès du client. Il faut une bonne élocution mais, ce n'est pas toujours le cas car ce sont des personnes d'origine étrangère. Il faut que la personne soit sympathique. Il faut rester agréable avec les clients même si ceux-ci se plaignent. C'est au-delà des compétences techniques. C'est un facteur important dans un métier de service comme le nôtre. On ne travaille quasiment pas avec des machines. Notre principal outil, c'est humain. C'est lui qui nous représente. La personne ne passe pas de tests. Les personnes qui sont du métier, dans la discussion, on voit si elles sont capables. J'ai déjà donné une raclette une fois à une personne pour nettoyer deux, trois vitres. Je demande comment la personne peut nettoyer la vitre si elle ne s'ouvre pas. On fait attention au respect de la sécurité. » (Entreprise 2)*

Par contre, les entreprises se posent la question de la qualité du candidat et de sa formation. Elles préfèrent engager une personne déjà formée, qui sait acquérir assez rapidement les pratiques de l'entreprise et le rythme de travail demandé. Cette exigence peut paraître logique vu le besoin de rentabilité pour devenir ou rester l'entreprise la plus attractive sur le marché. Les entreprises du secteur sont également très attentives à la franchise et à la transparence des futurs travailleurs par rapport à leurs disponibilités et leurs contraintes familiales ou autre.

Quand les entreprises ont besoin d'un candidat, c'est souvent dans le cadre du remplacement d'un travailleur absent. Les entreprises sont dès lors pressées de trouver rapidement une personne qui pourra reprendre le jour même ou le lendemain la charge de travail. Le responsable collecte les fiches et puise dans la réserve de recrutement. Les entreprises classent les candidats selon les critères recherchés (disponibilité, type d'expérience, horaires souhaités, etc.).

Pour sélectionner les candidats, les entreprises organisent au minimum un entretien téléphonique pour connaître l'expérience, les disponibilités et les desideratas du candidat. Si le candidat ne répond pas ou ne convient pas, elles sélectionnent la personne suivante dans la liste, et ainsi de suite.

Si l'environnement de travail est plus particulier ou dans le cadre de l'engagement d'un travailleur pour renforcer l'équipe actuelle, les entreprises organisent un petit entretien téléphonique ou en face à face, avec parfois une petite formation-test de quelques heures pour les postes spécifiques dans un hôpital, par exemple.

*« On a un candidat au téléphone, on lui propose les horaires. Il faut absolument que la personne soit disponible donc elle va vous dire si c'est possible pour elle ou pas. On dit que ce sont des services délicats donc il faut avoir le cœur solide. On ne fait pas espérer. [...] Il y a un entretien face-à-face puis il y a une formation de 3h pour montrer ce qu'on attend d'eux et que les candidats puissent tester si ça leur convient. C'est une petite formation non rémunérée axée terrain. [...] On essaie de limiter les gens qui viennent seulement 3 jours. On essaie de prendre des gens qui sont certains de rester dans le secteur. » (Entreprise 5)*

Certaines entreprises, quelle que soit leur taille, n'engagent plus les personnes si elles ne parlent pas au moins une des langues nationales à savoir, plus spécifiquement, le français ou le néerlandais. Les raisons principales sont la nécessité de comprendre les consignes pour effectuer le travail et les règles d'hygiène et de sécurité. En cas de contrôle du travail ou d'interpellation du client, le travailleur doit être en mesure de répondre oralement ou par écrit à la requête.

### *3. Peu d'intérim et un accroissement du recours à la sous-traitance*

L'entreprise ne fait pas toujours appel à l'intérim. Cela dépend de sa taille et de sa politique de recrutement. Certaines entreprises de petite taille n'ont pas de service de recrutement en interne, ce qui les pousse à recourir à l'intérim. Par contre, les entreprises, quelle que soit leur taille, auront tendance à faire appel à des sous-traitants quand la charge de travail est trop importante ou quand le type de nettoyage est trop spécifique et hors compétences internes. Selon la philosophie des entreprises, certaines d'entre elles essaient de limiter le recours à des sous-traitants.

*« On fait le lavage des vitres. On sous-traite à un indépendant. Il y a les problèmes d'accès aux vitres car il faut deux échelles, des nacelles, la législation a changé au niveau de la hauteur des échelles. On nettoie avec certaines nacelles s'il y a les attaches sur les toits. » (Entreprise 4)*

*« On a perdu un client il y a quelques mois pour un service complet de nettoyage, de déneigement. L'entreprise qui nous l'a piqué nous sous-traite le déneigement. C'est rare les collaborations entre nous. On a des sous-traitants avec des structures plus petites que nous. » (Entreprise 2)*

Ces pratiques posent la question de la formation de ces travailleurs au statut d'intérimaire et de sous-traitant.

*« Dans le secteur, les entreprises font appel de plus en plus à des sous-traitants mais quid de la formation des travailleurs ? » (Syndicat 2)*

La question de la formation intervient au niveau de la qualité du travail mais aussi pour une question de sécurité. Une crainte des entreprises, des syndicats et des organisations sectorielles est d'avoir un accident sur le chantier. Les personnes rencontrées mentionnent le fait que les entreprises font appel à des très petits indépendants qui ne sont pas toujours en ordre au niveau de la sécurité sociale et qui ne paient pas nécessairement leurs travailleurs comme ils devraient l'être. Certaines règles doivent être appliquées lors d'un travail réalisé pour un tiers mais, les organisations syndicales et sectorielles estiment que certaines entreprises ne sont pas au courant de cela et quand un accident survient, les conséquences sont importantes.

*« On a eu une personne qui a réalisé un lavage de vitre sur un balcon et le balcon est tombé. Ce n'est pas sa faute mais il y a eu un mort donc le parquet est venu. Le sous-traitant et la société qui a commandé le service sont tous les deux responsables. Les entreprises commanditaires l'oublient parfois. » (Organisme sectoriel de formation)*

### C. La formation de la main d'œuvre

Dans cette partie, seront mis en évidence les pratiques de formation actuelles des entreprises, la pertinence du programme actuel de formation technicien de surface, l'intérêt de développer une formation laveur de vitre et la pertinence de mettre en place la validation des compétences dans le secteur du nettoyage.

#### 1. Les pratiques de formation actuelles des entreprises

D'après le centre de formation du nettoyage, le secteur contient beaucoup de petites sociétés, notamment en ce qui concerne les laveurs de vitre. De la sorte, la formation des nouveaux engagés s'effectue en général en interne de l'entreprise. Les entreprises de moyenne ou grande taille font appel à des formations données par le centre de formation du nettoyage (dont le nombre d'heures de formation par année n'est pas limité) ou par une entreprise privée qui donne des formations. Ces entreprises ont en quelque sorte « professionnalisé » leur système de formation des travailleurs. En général, les entreprises ne pensent pas nécessairement au premier abord à envoyer leurs travailleurs en formation dans une institution publique. Par conséquent, elles n'envisagent pas le recrutement de leur personnel par ce canal-là non plus.

Pour la formation au sein de l'entreprise, un travailleur expérimenté, ayant parfois un statut de formateur en tout cas dans les entreprises de plus grande taille, s'attèle à donner les rudiments du métier. Les personnes interrogées mentionnent qu'il faut une personne suffisamment expérimentée pour pouvoir apprendre le métier à d'autres nouveaux engagés. Le secteur du nettoyage intervient financièrement auprès des entreprises pour compenser la perte de productivité d'un travailleur qui a le rôle de « formateur » ou de « parrain ».

*« Dans les entreprises, les travailleurs apprennent les rudiments du nettoyage sans remise à niveau. Ils doivent gérer les techniques pour être rentables. Le travail est de plus en plus complexe. » (Syndicat 1)*

*« Si la petite entreprise se permet d'avoir déjà une personne en plus, c'est bien. Mais, si elle veut une deuxième personne, cela signifie que la deuxième est tout le temps en double par rapport à la première, car elle ne connaît pas le métier. Du coup, le subside permet de compenser cela. » (Organisme sectoriel de formation)*

Par ailleurs, une partie de la formation par les entreprises est parfois donnée à travers des modules d'apprentissage en ligne.

*« On donne à nos employés des petits rappels de formation sur la tablette, en ligne. Les personnes vont suivre une formation en ligne sur l'accueil par exemple. On n'a pas de formateur pour tout mais on a des petits modules de formation en e-learning. » (Entreprise 1)*

Pour la formation laveur de vitre, la formule de formation est un peu différente car le temps de formation est plus long. L'entreprise forme elle-même le travailleur ou recourt à une formation donnée par un prestataire privé. Quand la formation se déroule au sein de l'entreprise, une personne est désignée comme « parrain » pour apprendre le métier pendant 9 mois au nouvel engagé. Elle prend appui sur un syllabus et un DVD réalisés par le centre de formation du nettoyage. La personne est évaluée tous les deux ou trois mois pour voir si elle a appris correctement le métier. L'entreprise reçoit 1105 € tous les trois mois pour compenser le fait que le « parrain » n'est pas disponible pour assurer le travail.

Les organisations syndicales ont tendance à soutenir le fait que les entreprises investissent peu dans leur personnel en raison du fait qu'il est lié à un chantier plutôt qu'à une entreprise. Les entreprises ont un contrat avec un client pendant quelques années. Le personnel de nettoyage, lui, reste sur place. Le prestataire suivant reprend les travailleurs à sa charge. Cette pratique permet de renforcer les liens entre le personnel et leurs clients, mais beaucoup moins avec leur employeur.

*« Les travailleurs disent que dans quelques années, ils seront là mais pas l'employeur. L'effet négatif, c'est que les entreprises ont tendance à ne pas investir dans leur personnel. Pourquoi vont-elles prendre du temps, de l'énergie et de l'argent à former du personnel alors que dans quelques années c'est un autre employeur qui va en bénéficier ? » (Syndicat 1)*

Il semblerait que certaines entreprises forment peu ou pas suffisamment leurs travailleurs. Par exemple, des travailleurs se retrouvent à nettoyer des lieux plus particuliers comme les salles d'opération ou de laboratoire, obtenus par l'entreprise dans le cadre de nouveaux marchés.

*« Au départ, les travailleurs croyaient que c'était une activité normale mais ils ont réalisé qu'ils devaient passer une série d'examens médicaux avant et après le*

*nettoyage, ce qui veut dire que cet environnement de travail est assez dangereux. On a dit que le marché serait retiré s'il n'y avait pas de formation mise en place pour les travailleurs. » (Syndicat 1)*

Ou alors, à l'inverse, les travailleurs n'appliquent pas les bonnes techniques de nettoyage. Par exemple, dans une entreprise, l'organisation syndicale est interpellée car l'employeur souhaite réduire le nombre de travailleurs sur le chantier. L'analyse en terme d'organisation de travail montrait que c'était possible de passer de 5 à 4 travailleurs mais, ils n'arrivaient pas à effectuer tout le travail, suite à un problème de technique de nettoyage.

*« J'ai remarqué que les travailleuses ne font pas la différence entre poste de travail et bureau. Un open space avec des ordinateurs est un poste de travail. Tous les soirs, les travailleuses faisaient le nettoyage de fond mais elles n'y arrivaient pas. Les personnes ont appris à nettoyer tout donc elles ne maîtrisent pas le nettoyage visuel. Elles avaient un problème de technique de nettoyage. » (Syndicat 1)*

Par contre, les entreprises de très grande taille ont mis en place un plan de formation pour tous leurs travailleurs, en développant notamment des programmes d'apprentissage de type e-learning pour avoir au minimum la base des techniques de nettoyage, l'utilisation des produits, l'hygiène et la sécurité.

## *2. La formation Technicien de surface donnée par Bruxelles Formation*

### *a. Augmenter l'offre de formation ?*

Une des personnes rencontrées soulève la question du taux de remplissage de la formation actuelle et du taux de mise à emploi après la formation, dans les différents organismes publics de formation. De son point de vue, il est indispensable de démontrer la pertinence et l'efficacité de cette formation pour augmenter le taux de remplissage en formation.

*« Il faudrait que la section soit complète avec un taux d'insertion à du 90 %. Ce n'est pas évident d'arriver à un taux pareil. C'est le socioprofessionnel. Le "socio" compte beaucoup. » (Organisme public de formation)*

Pourtant, le taux de mise à l'emploi n'est pas le seul critère à prendre en considération pour évaluer l'efficacité d'une formation. D'autres parties-prenantes interviennent : il s'agit du stagiaire et de l'entreprise. De la sorte, le taux de mise à l'emploi n'est pas un simple chiffre s'appuyant sur l'efficacité d'une formation mais bien la rencontre au sens d'interaction et d'alchimie entre le monde de la formation, le monde de l'entreprise, la réalité du marché du travail, le fonctionnement du secteur et le stagiaire.

Une suggestion est faite par l'organisme à savoir de travailler sur l'amont de la formation, plus précisément sur l'orientation des personnes vers la formation. Deux méthodes peuvent être combinées : une sensibilisation au niveau des conseillers car les individus peuvent référencer ce métier sans le connaître réellement et une collaboration rapprochée avec les entreprises pour qu'elles inscrivent en formation les candidats issus de leur réserve de recrutement et qui sont potentiellement de futurs travailleurs. Il s'agirait aussi de passer par les réseaux sociaux des entreprises pour faire la publicité des formations dans le secteur du nettoyage.

Par ailleurs, du point de vue des organisations syndicales, tous les travailleurs doivent connaître les techniques de base du nettoyage. Cela signifie qu'il y a potentiellement des

formations de remise à niveau à donner aux travailleurs. L'information doit être répétée et rappelée de multiple fois afin que les travailleurs utilisent les bonnes pratiques et techniques.

#### b. Réactions sur le programme de formation actuel

Les personnes interviewées peuvent avoir des avis différents sur les ajouts ou suppression à faire dans le programme de formation, selon le degré de technicité utilisé dans les techniques de nettoyage par l'entreprise, le degré de formation de leur personnel (politique de formation rapide et sur le tas versus politique de formation élaborée et structurée) et l'activité spécifique de l'entreprise (nettoyage de bureaux, d'hôpitaux, de vitre).

À la lecture du programme de formation Technicien de surface proposé par Bruxelles Formation, les personnes interviewées sont étonnées positivement par son caractère dense et élaboré. Elles estiment le programme très complet.

Toutes les personnes rencontrées s'accordent sur le fait qu'il est nécessaire de connaître une des langues nationales parlées à Bruxelles (français ou néerlandais) pour comprendre les consignes de l'employeur et communiquer avec les clients, avec une préférence donnée au français. L'anglais est parfois mentionné notamment dû aux nombreuses organisations européennes et internationales se trouvant à Bruxelles.

*« La formation en langue n'est pas assez utilisée. À Bruxelles, une des spécificités, c'est que beaucoup de nettoyeurs travaillent dans un contexte européen et international car ils sont dans des institutions européenne. L'apprentissage de l'anglais peut être intéressant mais ce n'est pas subventionné. » (Organisme sectoriel de formation)*

*« Le client exige le néerlandais ou le français. Il y a moyen de développer un plan d'action de formation en langue avec une formation technique. » (Syndicat 1)*

*« Les personnes doivent pouvoir un peu se débrouiller, lire une procédure, au moins comprendre et lire le français. Elles doivent pouvoir mettre un paraphe sur un document, s'il y a un document à signer, s'il y a un contrôle. La personne doit prouver qu'elle a bien compris ce qu'elle a lu. » (Entreprise 5)*

Le secteur du nettoyage emploie beaucoup de personnes d'origine étrangère. Les entreprises ainsi que le Centre de formation du nettoyage ont développé un système de pictogramme expliquant visuellement aux nouveaux travailleurs les consignes de travail ainsi que les règles de base d'hygiène et de sécurité. Le Centre de formation a créé aussi un dictionnaire bilingue ainsi qu'un kit pour apprendre rapidement la base dans le nettoyage mais ces deux outils ne semblent pas beaucoup utilisés, d'après les dires des organisations syndicales.

Puis, chaque travailleur (stagiaire en formation) devrait avoir une formation d'ergonomie car le problème de santé majeur des travailleurs est le mal de dos ou de main.

*« Comment porter une boîte ? Quel produit utiliser ? Comment tordre le torchon ? Ce sont des techniques à apprendre et appliquer. C'est un secteur à risque au niveau santé et sécurité donc il faut une formation. La prévention est importante. Il faut savoir ce que c'est une base, un acide et qu'on ne mélange pas le produit bleu avec le produit rose. » (Syndicat 1)*

Dans certaines entreprises, généralement de plus grande taille, les travailleurs utilisent des tablettes pour la planification du travail et l'ajustement des tâches en temps réel. Leur employeur organise une petite formation complémentaire à l'utilisation de cet outil.

Pour les entreprises qui emploient des stagiaires sortant d'une formation de technicien de surface, elles s'étonnent du manque de connaissance de la réalité des conditions de travail chez les stagiaires. Ces derniers n'ont pas l'air de bien se rendre compte des horaires de travail, de la charge physique de travail et de l'environnement de travail. C'est certainement dû au décalage entre le monde de la formation (horaire en journée notamment) et le monde de l'entreprise (horaire décalés, rythme de travail, endurance...).

*« On a des stagiaires de Bruxelles Formation dont on est content. C'est un gros avantage pour nous car la personne qui sort de Bruxelles Formation est formée sérieusement. La personne qui sort de là est un professionnel. Ça reste la base du nettoyage donc le stage permet de passer de la théorie à la pratique. Donc la personne ne nettoie plus à 2 mètres<sup>2</sup> mais 20.000 mètres<sup>2</sup>. Mais toute la théorie, la personne l'a. » (Entreprise 1)*

*« C'est la déception quand on voit les conditions de travail, le salaire, les cadences imposées. Il y a une grande différence entre la situation en formation et en entreprise. » (Organisme public de formation)*

*« Souvent, les stagiaires de Bruxelles Formation croient que c'est un horaire 8h-16h. On encadre les personnes encore un mois en stage donc c'est un plus pour nous. Mais, il y a un blocage au niveau des horaires. Quand on demande de venir de 17h à 21h, ils disent qu'ils ne peuvent pas et le matin non plus. Ils sont tellement habitués à un horaire 8h-16h. [...] Puis, les personnes s'attendent à voir un temps plein alors qu'on en a pas toujours à leur offrir. On a des priorités pour le personnel plus ancien donc les nouveaux doivent parfois un peu attendre. » (Entreprise 5)*

Une des personnes rencontrées propose que la formation ait une sorte de label vert, label qui paraît extrêmement important à l'avenir en regard des préoccupations environnementales. Cette formule nécessite une disparition des produits non adaptés pour répondre à ces normes environnementales et aussi aux attentes des clients. Elle pose la question de la neutralité et diversité dans la formation en ce sens où les stagiaires doivent apprendre l'ensemble des produits pour pouvoir s'adapter à n'importe quel environnement de travail. Cette proposition de label pourrait être une plus-value pour la formation.

Plusieurs entreprises rencontrées mettent en exergue la dimension « écologique » dans les pratiques de nettoyage, que ce soit au niveau des produits ou au niveau des techniques utilisées pour le nettoyage. Dès lors, donner au minimum aux stagiaires une information sur les produits écologiques et l'environnement (gestion des déchets, gestion des produits périmés, etc.) pourrait répondre à cette attente.

Une entreprise ayant des activités de nettoyage dans les hôpitaux considère qu'il est opportun de distinguer la formation pour être technicien de surface dans des bureaux de la formation pour devenir technicien de surface dans des environnements plus spécifiques, comme les milieux de soin ou alimentaire. Cette formation pourrait être un module complémentaire pour les stagiaires ayant suivi une formation de technicien de surface classique.

Par ailleurs, de manière plus globale et institutionnelle, un souhait émis par un organisme public de formation est d'harmoniser les référentiels afin que les stagiaires sortant des

formations données dans les trois Régions aient les mêmes compétences. Dans cette optique, les formateurs itinérants pourraient reprendre un groupe de stagiaires au pied levé en cas d'absence du formateur titulaire de la formation.

De même que le matériel nécessaire à la formation, notamment les machines, pourrait être partagé entre les différents sites où se donnent la formation, à condition que la formation ne se donne pas au même moment. Une des personnes interviewées propose que le matériel soit loué (système de leasing) pour que l'entretien et les réparations soient pris en charge.

De plus, organiser la formation sous forme de modules permettrait de répondre encore plus facilement aux demandes de formation de la part des entreprises pour leurs travailleurs ou futurs travailleurs.

### *3. Développer une formation laveur de vitre à Bruxelles ?*

Bruxelles contient un nombre important de bâtiments donc de surface vitrée à nettoyer. Le nettoyage s'effectue au minimum une à deux fois par an pour les bureaux et tous les mois ou plusieurs fois par mois pour les vitrines de magasin. Les sociétés de laveurs de vitre qui réalisent ce travail sont en général de petite taille et spécialisées dans le domaine. Certaines entreprises de grande taille ont ce service en interne, qui emploie entre 10 et 30 laveurs de vitre pour 1.000 à 10.000 nettoyeurs. Les autres entreprises font appel à des sous-traitants pour le lavage des vitres, voire à des alpinistes pour certains chantiers risqués.

*« Je fais appel à des alpinistes pour certains chantiers car c'est trop risqué. C'est encore un autre brevet à avoir. On utilise un sous-traitant pour certaines parties du bâtiment de l'OTAN. Il y a des nacelles qui montent jusqu'à 100 mètres de haut. Quand on fait le boulot avec un alpiniste, il faut faire une analyse de risque et dire que ce n'est pas possible de faire autrement, que les machines ne sont pas suffisantes et c'est accepté pour du travail qui n'est pas récurrent. » (Entreprise 2)*

Les entreprises forment leurs laveurs de vitre en interne ou via le Forem ou le VDAB. Cela signifie qu'il y a de la demande. Il faut voir s'il faut un instructeur en plus ou si les deux personnes peuvent répondre aux demandes de formation des entreprises bruxelloises, dans l'optique de mutualiser les ressources et que les instructeurs circulent entre les institutions de formation.

Le Centre de formation du nettoyage réalise, ou du moins a déjà réalisé par le passé, des conventions entre les institutions et lui-même pour la formation de travailleurs en entreprise. La question se pose de l'intérêt et l'attrait des entreprises pour la formation. Pourtant la formation est indispensable car des brevets sont nécessaires pour exercer ce métier.

*« À Bruxelles, on a beaucoup de nacelles fixes. C'est de la manipulation et de l'utilisation qui demande une formation puis il ne faut pas avoir le vertige. C'est le premier critère. Les nacelles, celles qui sont fixes sur les toits des bâtiments, c'est juste de la manipulation. Il faut pouvoir la placer sur un emplacement de parking et la fixer correctement. Il y a aussi des élévateurs mobiles sur roues où il faut passer un permis, une sorte de brevet. C'est une ou deux journées de formation. C'est mon fournisseur qui fournit le brevet. » (Entreprise 2)*

Une particularité du métier laveur de vitre est qu'il est essentiellement masculin. Extrêmement peu de femmes sont employées dans ces emplois-là. Les raisons évoquées par

les entreprises sont la charge physique du métier, le fait d'être majoritairement à l'extérieur pour effectuer son travail et le fait d'être sur des nacelles en hauteur.

*« Je n'ai jamais vu de femmes laveurs de vitre. C'est un métier physique. C'est plus dur que ce que l'on ne croit. La maladie des laveurs de vitre, c'est le canal carpien. C'est tordre la peau de chamois. La technique d'eau pure est assez physique même si la canne est assez légère. La canne fait 12 mètres de haut. Il y a de l'eau qui passe à l'intérieur donc c'est lourd à la fin de la journée. » (Entreprise 2)*

Les conditions physiques constituent les principaux facteurs mais, d'après un organisme public de formation, cela n'est pas une raison valable et s'agirait davantage de stéréotypes de genre non fondés.

*« Pour laveur de vitre, c'est un stéréotype le fait que ce soit réservé aux hommes ; les entreprises ne sont pas prêtes à avoir des femmes. Une réassortisseuse dans un magasin, elle porte des tonnes chaque jour. » (Organisme public de formation)*

#### 4. Quel intérêt pour la validation des compétences ?

Les entreprises interrogées ne connaissent pas la validation des compétences ni le titre de compétence. Pour les acteurs issus de la formation et d'une des organisations syndicales, l'avis diffère un peu, même si globalement la validation des compétences n'apparaît pas pertinente pour les métiers de technicien de surface et laveur de vitre.

*« On ne va pas parler de validation car c'est trop lourd, ça n'amène rien dans ce secteur-ci. À travers le CECAF, on remplit ce rôle de certification. » (Organisme public de formation)*

Les personnes interrogées disent que les entreprises du secteur portent plutôt une attention aux certificats obtenus suite à une formation réalisée soit auprès d'un organisme public ou privé. La majorité des tâches relève d'un travail non-qualifié donc le titre semble peu pertinent en ce sens où « travailler correctement » suffit, selon l'extrait ci-dessous.

*« Chaque personne qui a une bonne volonté et une bonne tête (dans le sens de raisonner avec intelligence, pas l'aspect physique) peut faire le travail correctement. C'est la volonté et la motivation en combinaison avec une bonne formation pour avoir de bonnes compétences qui sont suffisantes. » (Organisme sectoriel de formation)*

En rechange, la validation des compétences émerge en ce qui concerne la potentielle reconversion des travailleurs ayant des problèmes de santé<sup>20</sup> liés au métier du nettoyage. Elle est plutôt soutenue par les organisations syndicales.

*« Vu les problèmes de santé des travailleurs et l'âge, ne serait-ce pas intéressant que la validation permette à certaines personnes de devenir coach ou tuteur des nouveaux ou d'anciens travailleurs ? Soit dans les grandes ou les petites entreprises car il y a aussi*

---

<sup>20</sup> BESWIC, « Risques accrus de décès dus à des maladies pulmonaires parmi le personnel d'entretien », 30.08.2017.

Van den Borre, L. & Deboosere, P., (2018). « Health risks in the cleaning industry: a Belgian census-linked mortality study (1991–2011) », International Archives of Occupational and Environmental Health, Volume 91, Issue 1, pp. 13-21.

*des équipes volantes. Les personnes verraient leurs heures de travail dans le nettoyage diminuer et elles deviendraient formateur de travailleurs. » (Syndicat 1)*

Au vu de ces avis, la validation des compétences et le Titre de compétence semblent pour l'instant peu pertinents pour les métiers dans le secteur du nettoyage. La priorité doit être plutôt mise sur la formation des futurs travailleurs et des employés actuels, avec une attestation qui suffit amplement pour les entreprises.

## D. Les évolutions du secteur

Cette partie aborde les évolutions du secteur du nettoyage à savoir, la place qu'il aura dans le paysage économique, les formes potentielles de robotisation et de numérisation des métiers de nettoyeur ainsi que les besoins de main d'œuvre à venir.

### 1. Vers une simplification du nettoyage

D'après les différentes personnes interrogées, le secteur du nettoyage n'évoluera pas beaucoup. Le secteur ne connaîtra pas de transformation importante, à part l'apparition de certains outils/machines plus performants. Sinon, au niveau des pratiques du métier, les techniques de nettoyage ne vont pas fondamentalement changer.

Mais, les techniques de nettoyage vont vers une simplification. Les nettoyeurs effectuent leur travail « au visuel ». Cela peut comporter quelques risques parfois, notamment vis-à-vis du cahier des charges.

*« Le fait de travailler avec intelligence et de nettoyer uniquement la toile d'araignée et les traces de doigts, on risque de tomber en porte-à-faux par rapport au cahier des charges. Le cahier des charges dit de nettoyer tous les jours telle chose. Si on ne le fait pas... Comme on doit aller de plus en plus vite, on fait au visuel. On se souvient qu'hier on a fait tel bureau donc on n'a pas besoin de le faire aujourd'hui. » (Entreprise 4)*

De plus, les techniques de nettoyage changent. Auparavant, le nettoyage s'effectuait avec un chiffon très humide alors qu'actuellement, une petite loque très légèrement humide suffit. Le nettoyage est simplifié aussi dans le sens où un certain nombre d'entreprises utilisent la technique du nettoyage à l'eau (disque en diamant) avec de moins en moins de produits (toxicité). Ces pratiques évoluent en prenant appui sur la politique de l'entreprise et les souhaits des clients.

*« Il y a des systèmes et des techniques qui permettent d'aller vite sans perdre la qualité mais un moment donné, il y a un plafond quand même. Ça veut dire qu'il faut nettoyer intelligemment et ne pas faire tout systématiquement. Avant, c'était des techniques très complexes mais maintenant on passe avec un disque et le revêtement de sol est beau. Et en plus on n'utilise pas de produit donc pas de déchets, pas de pollution. » (Organisme privé de formation)*

De plus, les nouveaux outils (machine et matière) permettent de réduire le nombre d'étapes dans le nettoyage.

*« Il n'y a plus de lavette avec des peaux. C'est remplacé par les éponges, ça a l'air de gratter mais ça ne fait pas de griffes. On utilise une raclette avec une seule lame. On n'utilise plus de voile ciré. On gagne deux opérations en une, car elle permet aussi de*

*racler les déchets. Elle permet le balayage et nettoyage en une étape. On gagne du temps. On supprime des opérations. On mopait puis on nettoyait. Maintenant, on fait les deux en un. » (Entreprise 5)*

Les revêtements de sols évoluent. Certaines entreprises nettoient des environnements où les parquets, marbres et linoléums sont de moins en moins présents. Elles ne prévoient plus de former l'ensemble de leurs travailleurs à ces techniques. Soit elles sous-traitent le travail, soit elles forment quelques travailleurs à ce type de nettoyage. Dans cette optique, ces entreprises-là estiment non-nécessaire de former les stagiaires de Bruxelles Formation à ces techniques car elles tendent à disparaître.

*« Tout ce qui est traitement de sol spécifique, on ne s'y attarde plus beaucoup. Ça va être remplacé par un granit ou du vinyle. Les clients n'ont plus les moyens d'investir dans le nettoyage donc à la construction, il facilite les revêtements. Un local où il y a du parquet, du marbre ou du linoléum, il faut tout sortir pour le nettoyer. S'il y a besoin, on fait un module de quelques heures de formation pour les travailleurs. On ne va pas commencer à former tout le monde au nettoyage de ce type de sol. » (Entreprise 5)*

Pour aller un peu plus loin dans la réflexion, une évolution qui peut toucher le secteur du nettoyage concerne les revêtements tant au niveau des sols, des murs que des vitres. Les revêtements sont constitués à partir des nanotechnologies (produits nanos) qui rendent les surfaces plus lisses donc plus faciles à nettoyer.

Les points de vue des personnes interviewées divergent sur la place que prendra ces revêtements à l'avenir. Certains présument que ces nouveaux matériaux prendront de plus en plus de place sur le marché, notamment pour les revêtements de sol. Par contre, d'autres estiment que les revêtements de sol vont se développer mais pas les vitres auto-nettoyantes, notamment en raison du coût financier du matériau de base et de l'achat de la machine-robot.

*« Il y a des vitres auto-nettoyantes. Pour les vitres, il y a deux systèmes. On utilise l'osmose inverse. C'est une solution innovante mais qui existe depuis des années. C'est le système de car wash. Ça ne laisse pas de trace au séchage. C'est de l'eau pure. Il y a une machine qui se met sur la vitre et nettoie automatiquement. » (Entreprise 3)*

En ce qui concerne les aspects environnementaux, les produits écologiques sont utilisés selon les souhaits des clients.

*« Ça peut jouer un tout petit peu au niveau des produits notamment avec l'écologie. Mais ça reste toujours le choix du client. Si le client souhaite un label Eco, on lui donnera. Mais ce n'est pas vraiment une évolution, c'est plutôt une idée, une philosophie. » (Organisme privé de formation)*

## **2. La robotisation et la numérisation du secteur**

Les points de vue des personnes interviewées à propos de la robotisation et de la numérisation du secteur du nettoyage divergent, surtout pour la robotisation. Certaines personnes disent que les robots vont prendre de plus en plus d'ampleur dans le secteur du nettoyage alors que d'autres pensent le contraire notamment en raison des coûts d'investissement et d'entretien de ces machines et de leurs limites au niveau des lieux à nettoyer dans le cas d'objets au sol par exemple.

Des robots sont testés actuellement mais les résultats ne sont pas encore parfaits. Ces robots nécessitent au minimum la présence d'un nettoyeur qui peut intervenir en cas de problème et faire l'entretien de la machine. Ils sont utilisés dans les aéroports où l'espace est grand, sans encombrement au sol. Une entreprise mentionne que les robots sont un effet de mode et de marketing.

*« Il y a des aspirateurs robots et on gagne une personne. C'est ça l'avenir. Mais dans le nettoyage, on ne peut pas tout robotiser. Il faut une personne pour s'occuper du robot si on a un robot. Il faut une personne qui ouvre le bâtiment, qui reste à l'intérieur pour voir si tout se passe bien. Il faut toujours la présence d'un humain. » (Entreprise 1)*

*« Il existe des vitres auto-nettoyantes. J'avais un client qui en avait donc il fallait un nettoyage une fois par an. Les vitres n'étaient quasiment pas sales. Ça existe mais ça s'est très peu répandu. Maintenant, il existe des robots pour nettoyer les vitres. Ça commence à venir sur le marché. C'est fort au stade de prototype. » (Entreprise 2)*

La numérisation concerne en général plus particulièrement les grandes entreprises. Les travailleurs doivent travailler avec des outils connectés (téléphones, tablettes) pour encoder en ligne leur prestation (check-in et check out), ce qui permet de lutter contre le travail au noir. De plus, le programme de travail et l'ajustement en temps réel du programme s'effectuent par le biais de ces outils. C'est le caractère numérisé du métier. Les personnes doivent suivre une petite formation pour gérer ces outils.

*« Pour la digitalisation [numérisation], on l'utilise déjà. Par exemple dans les hôtels, une demande arrive avec un niveau de priorité sur la tablette dans le chariot. Donc le travailleur va adapter son travail pour répondre à la demande. Quand une chambre est libérée, il reçoit l'information sur la tablette et quand il a fini la chambre, la réception doit pouvoir ouvrir la chambre pour la location. Tout est fait en temps réel. Ça commence aussi avec les auto-laveuses où il y a un GPS dessus. Le planning de travail est digital. » (Entreprise 1)*

De manière plus globale, un syndicat attire l'attention sur le fait que la robotisation et la numérisation peuvent avoir pour conséquence néfaste de « déshumaniser » le travail, au sens d'instrumentaliser les travailleurs du secteur du nettoyage.

*« Il n'y a pas de robotisation du secteur mais une robotisation des travailleurs à cause de cette intelligence artificielle et de cette dimension virtuelle. » (Syndicat 1)*

### **3. Les besoins à venir de main d'œuvre formée**

D'après les personnes interviewées, le secteur engagera toujours des travailleurs car le service de nettoyage est indispensable et ne peut être entièrement robotisé. Une entreprise mentionne que le secteur du nettoyage ne peut être en croissance exponentielle car des bureaux ne fleurissent pas tous les jours à Bruxelles et en périphérie. Mais, une autre entreprise précise que les demandes de nettoyage vont tout de même augmenter.

*« On passe d'une charge de nettoyage à des besoins d'hygiène. [...] Ça reste un des rares secteurs où la digitalisation [numérisation] ne va pas trop jouer, où la main d'œuvre est obligatoirement locale. On ne peut pas faire nettoyer les bureaux en Chine. Et bien qu'on fasse partie du secteur Construction, on ne peut pas faire venir des travailleurs détachés. » (Entreprise 3).*

Certaines entreprises s'interrogent tout de même à propos de l'effet de l'utilisation de revêtements spécifiques sur le volume nécessaire de main d'œuvre. Des revêtements auto-nettoyants nécessiteraient peut-être moins de personnel pour effectuer l'entretien mais, celui-ci devra tout de même être formé.

*« Dans les hôpitaux, on commence à mettre des sols auto-nettoyants, où les choses ne peuvent pas s'accrocher. Pour moi c'est l'avenir. C'est bien mais ce n'est pas bien pour la société et le secteur car on ne pourra pas garder tout le personnel. Nous avons déjà des produits nanos que nous avons testé. Si on commence à utiliser de façon intensive ce type de produit, on aura besoin de moins de personnel. C'est le risque pour le secteur. [...] Il y a 30 ans, dans ce bâtiment si, on avait 10 personnes qui nettoyaient, aujourd'hui elles sont 3. On a divisé par 3 en 30 ans. On va avoir moins de personnel d'ici 10 ans. [...] Nous avons multiplié notre chiffre d'affaires fois 10 par rapport à il y a 10 ans mais nous avons le même nombre de personnel. » (Entreprise 1)*

Par contre, un autre facteur intervient dans la détermination du besoin de main d'œuvre : une grande partie des entreprises ont une pyramide des âges vieillissante. La moyenne d'âge de leurs employés se situe entre 45 et 50 ans. Ce métier est contraignant physiquement donc une partie des travailleurs sont en arrêt pour raison de santé et ce, parfois bien avant leur pension. Certains travailleurs se dirigent vers le catering car la charge physique est moins lourde et les horaires plus confortables.

Etonnamment, les entreprises de nettoyage emploient peu de personnes jeunes. Les jeunes se tournent peu vers ce secteur, sauf pour un emploi d'étudiant. Certaines grandes entreprises qui se portent bien engagent jusqu'à 300 ou 400 personnes par an pour faire face au turn over ainsi qu'aux employés absents.

À Bruxelles, le besoin de main d'œuvre est d'autant plus important que les chantiers couverts par les entreprises se situent tant à Bruxelles qu'en Région Flamande et Wallonne.

*« En Flandre, il y a pénurie de manœuvre donc ce sont des Bruxellois qui vont travailler si c'est pour au moins 3 heures de travail. » (Syndicat 1)*

Selon le Forem, des demandeurs d'emploi pourraient être formés à la demande pour les entreprises mais, dans ce cas, la formation devrait être modularisée en ce sens où il faudrait une formation de base avec des modules optionnels, complémentaires et spécifiques. Réaliser cette formule de formation à la demande nécessite d'avoir des formateurs itinérants pour répondre aux différentes demandes dans les trois Régions.

Une idée suggérée par les organismes de formation est de profiter des heures entre les horaires coupés pour former les travailleurs. Dans ce cas, des collaborations doivent être établies avec les entreprises pour créer un projet de formation sur mesure.

*« Dans ce secteur, les heures sont morcelées donc les personnes pourraient être formées quand elles ne travaillent pas... c'est peut-être une idée. » (Syndicat 1)*

La demande de formation des travailleurs articles 60 est également à l'ordre du jour. Certains CPAS souhaitent former leurs travailleurs mais, le secteur du nettoyage s'interroge sur le devenir de ces personnes. L'objectif est intéressant à partir du moment où cette formation peut leur permettre d'évoluer vers une entreprise dans le secteur du nettoyage.

*« On peut former les articles 60 mais qu'est-ce que les entreprises font avec ces articles 60 ? Je ne suis pas contre de former ces gens-là car c'est important pour eux d'avoir une formation et d'avoir un boulot fixe. Où les CPAS vont-ils mettre les personnes-là ? Il faut que les personnes deviennent des travailleurs normaux, engagés dans les entreprises du secteur du nettoyage. » (Organisme sectoriel de formation)*

De manière globale, les entreprises attendent de leurs futurs travailleurs toujours plus de polyvalence pour pouvoir répondre au mieux à la demande de leurs clients.

## E. Conclusion

Le secteur du nettoyage est un secteur indispensable dans le paysage économique. Une activité de nettoyage sera toujours présente même si les clients peuvent avoir tendance à réduire un peu le budget consacré à ce poste. Ce secteur emploie des travailleurs locaux, bien que souvent d'origine étrangère. À Bruxelles, le nombre de travailleurs est tout aussi important qu'en Wallonie et environ deux fois plus faible qu'en Flandre. Les entreprises en Région bruxelloise emploient, par contre, plus d'hommes que de femmes. Le nombre de travailleurs bruxellois justifierait une augmentation de l'offre de formation dans le secteur du nettoyage.

Les pratiques de recrutement de la main d'œuvre s'effectuent différemment selon la taille de l'entreprise. Elles restent plutôt de l'ordre de l'informel ou de l'invisible dans le sens où les entreprises pratiquent la réserve de personnel sans publier d'offre d'emploi ni recourir aux services offerts par les services publics d'emploi. Les entreprises ont tendance à recourir peu à l'intérim par rapport à d'autres secteurs mais par contre, elles utilisent la sous-traitance. Une particularité du secteur est la reprise de personnel suite à un transfert de contrat d'entretien entre deux entreprises de nettoyage.

Les entreprises puisent dans la réserve de recrutement pour trouver un candidat. Les entreprises ont au minimum un entretien téléphonique avec le candidat voire un court entretien d'embauche avec un petit test technique, mais c'est rare. Elles sont attentives aux attitudes de la personne ainsi que son expression en français. Elles prêtent une grande attention à la transparence des candidats vis-à-vis de leurs disponibilités et leurs contraintes familiales, notamment en vue de l'attribution des horaires de travail.

La formation des nouveaux engagés s'effectue en général en interne de l'entreprise. Les entreprises de moyenne ou grande taille font appel à des formations données par le centre de formation du nettoyage ou par une entreprise privée. Sinon, un travailleur expérimenté, ayant parfois un statut de formateur en tout cas dans les entreprises de plus grande taille, s'attèle à donner les rudiments du métier. Certains modules de formation sont donnés en ligne. Dans certaines entreprises, la formation est vraiment minimale.

Les personnes interviewées trouvent le programme de formation Technicien de surface proposé par Bruxelles Formation très complet. Les entreprises estiment important que les candidats aient une expression correcte en français et soient sensibilisés à l'ergonomie, à l'environnement et à la numérisation (utilisation d'une tablette par exemple).

Les modules liés au nettoyage d'environnements particuliers comme les milieux de soin ou alimentaire pourraient être retirés de la formation Technicien de surface de base pour devenir un programme de formation spécifique. Par ailleurs, développer une formation Laveur de vitre à Bruxelles paraît pertinent vu le nombre de bureaux dans la Région.

En ce qui concerne la validation des compétences, il semble que les entreprises ne connaissent pas vraiment ce dispositif. De ce fait, elles ne cernent pas l'intérêt et la plus-value dans le cadre de leurs activités et en regard de leurs pratiques de gestion des ressources humaines. La priorité doit être plutôt mise sur la formation des futurs travailleurs et des employés actuels, avec une attestation qui suffit amplement pour les entreprises.

Le secteur ne connaîtra pas de transformation importante, à part l'apparition de certains outils/machines plus performants qui permettront de réduire le nombre d'étapes dans le nettoyage. Sinon, au niveau des pratiques du métier, les techniques de nettoyage ne vont pas fondamentalement changer. Par contre, les revêtements de sols évoluent donc des légères modifications dans les pratiques peuvent apparaître. Certaines entreprises nettoient des environnements où les parquets, marbres et linoléums sont de moins en moins présents. Les revêtements sont constitués à partir des nanotechnologies (produits nanos) qui rendent les surfaces plus lisses donc plus faciles à nettoyer.

Par rapport à la robotisation, certaines personnes rencontrées pensent que les robots vont prendre de plus en plus d'ampleur dans le secteur du nettoyage alors que d'autres pensent le contraire notamment en raison des coûts d'investissement et d'entretien de ces machines et de leurs limites au niveau lieux à nettoyer. Les robots nécessitent en général, et encore actuellement, la présence d'un nettoyeur pour le surveiller et le programmer.

Par ailleurs, les travailleurs doivent travailler avec des outils connectés (téléphones, tablettes) pour encoder en ligne leur prestation (check-in et check out). De plus, le programme de travail et l'ajustement en temps réel du planning s'effectuent avec ces outils. Les travailleurs doivent suivre une petite formation pour savoir les utiliser.

Le secteur du nettoyage aura besoin de main d'œuvre à l'avenir car la pyramide des âges est vieillissante puis les travailleurs bruxellois ont également des chantiers à couvrir en Flandre et en Wallonie. Les jeunes sont peu attirés par ce secteur.

## V. Conclusion et mesures préconisées

À l'aune des analyses quantitatives et qualitatives, **il apparaît pertinent d'augmenter l'offre de formation Technicien de surface. En outre, une formation de laveur de vitre paraît envisageable.** Les principaux éléments analytiques qui appuient ces conclusions sont mentionnés ci-dessous.

Le secteur du nettoyage est indispensable dans le paysage économique dans le sens où un minimum de nettoyage est nécessaire dans les lieux de travail et lieux publics. En ce qui concerne l'entretien des bureaux et des lieux publics, Bruxelles, par son statut de capitale (nationale et européenne) et son économie principalement tertiaire, présente les conditions nécessaires au maintien de ces activités. En témoignent les données sur l'activité économique du secteur et celles en lien avec les offres d'emploi publiées et la réserve de main d'œuvre inscrite dans les fonctions du nettoyage. Aussi, le travail de nettoyage ne peut être délocalisé et n'est pas investi par les travailleurs détachés. La demande peut toutefois varier selon le budget à y consacrer et les exigences de propreté. Par exemple, les vitres des bureaux sont nettoyées quelques fois l'année au lieu d'une fois par mois comme précédemment et, une vitrine de magasin est entretenue une à deux fois par mois au lieu d'une fois par semaine comme auparavant.

Les entreprises ont tendance à recourir peu à l'intérim par rapport à d'autres secteurs. Elles utilisent par contre la sous-traitance, ce qui participe à la professionnalisation du secteur du nettoyage et au maintien d'une main d'œuvre active dans le domaine. L'une des particularités observées est par exemple la reprise de personnel suite à un transfert de contrat d'entretien entre deux entreprises de nettoyage. Il ressort des analyses que les entreprises de nettoyage agissent comme des stabilisateurs de trajectoire moyennant satisfaction au début de la (première, courte) période d'embauche.

Ce secteur emploie des travailleurs locaux, bien que souvent d'origine étrangère (immigrés primo-arrivants) à Bruxelles. Cette donnée amène les employeurs à exiger explicitement des connaissances dans la langue de travail, soit le français ou le néerlandais. Concernant la connaissance de ces deux langues nationales, c'est bien le français qui est le plus demandé au vu des offres analysées. La pratique du néerlandais est, quant à elle, moins répandue, voire « adaptable » (le français est une alternative possible pour certaines offres). Le bilinguisme est bien loin d'être une condition de travail. Le nombre de travailleurs dans le secteur du nettoyage (CP121) est d'environ 11.000 en Région bruxelloise. Le secteur du nettoyage aura besoin de main d'œuvre à l'avenir car la pyramide des âges est vieillissante et les travailleurs bruxellois peuvent également être actifs sur des chantiers en Flandre et en Wallonie. Des témoignages recueillis et d'après la constitution de la main-d'œuvre inscrite chez Actiris, les jeunes semblent également peu attirés par ce secteur.

Le secteur ne connaîtra pas de transformation importante, sauf peut-être par l'apparition de certains outils-machines plus performants qui permettront de réduire le nombre d'étapes dans le nettoyage. Aussi, du point de vue des techniques et des compétences, en raison de l'évolution dans la construction et dans les finitions des espaces professionnels (les parquets, marbres et linoléums y sont de moins en moins présents), certaines entreprises ne prévoient

plus de former l'ensemble de leurs travailleurs à ces techniques et ne recherchent pas nécessairement des travailleurs détenant des connaissances spécifiques en la matière.

Par rapport à la robotisation, certaines personnes rencontrées pensent que les robots vont prendre de plus en plus d'importance dans le secteur du nettoyage quand d'autres expriment le contraire notamment en raison des coûts de l'investissement et de l'entretien et de leurs limites d'utilisation, ceux-ci nécessitant toujours actuellement la présence d'un nettoyeur pour sa surveillance et sa programmation. L'évolution de la fonction en lien avec les innovations technologiques se jouera essentiellement sur l'organisation et le suivi du travail plutôt que sur sa numérisation.

En ce qui concerne le lavage des vitres, développer une formation dans ce domaine pourrait être pertinent en regard du nombre important de bâtiments à Bruxelles et donc de surfaces vitrées à nettoyer. Actuellement, les entreprises forment leurs travailleurs en interne ou via le Forem et le VDAB qui proposent des formations dans ce domaine. Peu d'informations peuvent cependant être mobilisées sur ce point à travers l'analyse des offres d'emploi publiées et les données disponibles chez Actiris. Des témoignages soulignent également l'importance du travail indépendant dans ce domaine.

Globalement, il convient de rester attentif à la valorisation et à l'adaptation des formations dans le nettoyage, au risque que des travailleurs moins bien formés amènent à un déficit de professionnalisme et, à terme, une altération de l'image du secteur.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes mesures préconisées en lien avec les observations et constats analytiques. Pour chaque mesure sont précisées les ressources disponibles ou éventuellement à créer.

Mesures préconisées	Observations et constats	Ressources disponibles ou à créer
<b>Développement de l'offre de formation en nettoyage</b>		
Augmenter l'offre de formation Technicien de surface.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruxelles contient beaucoup de primo-arrivants pour lesquels le secteur du nettoyage demeure un accès vers l'emploi envisageable.</li> <li>• Les travailleurs bruxellois couvrent aussi des chantiers de nettoyage dans les deux autres régions.</li> <li>• Les travailleurs ne maîtrisent pas toujours correctement les techniques (actuelles) de nettoyage. Il y a donc un réel besoin de formation.</li> <li>• Les indicateurs sectoriels et les données d'Actiris témoignent d'un ancrage du secteur dans l'économie bruxelloise, d'emplois disponibles et de futurs travailleurs à former ou à « recycler ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réseaux sociaux des entreprises pour promouvoir les formations.</li> <li>• Les réserves de recrutement des entreprises dont les candidats pourraient être formés au préalable.</li> <li>• Les conseillers chez Actiris et à la Cité des métiers pour orienter au mieux vers les métiers du nettoyage.</li> </ul>
Envisager un produit de spécialisation en nettoyage d'environnement spécifique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lieux liés aux soins ou à l'alimentaire requièrent des techniques de nettoyage spécifiques.</li> <li>• Les offres d'emploi portant sur du nettoyage d'environnements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BF construction.</li> <li>• Réseaux de partenaires (formation et sectoriel).</li> </ul>

	<p>spécifiques demandent des spécialisations et des expériences qui s'y rapportent directement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outre une formation dispensée dans le cadre des partenariats OISP, l'offre de spécialisation en nettoyage d'environnements spécifiques est peu développée.</li> </ul>	
Envisager une formation de laveur de vitre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il existe beaucoup de bureaux à Bruxelles dont les bâtiments sont (presque) entièrement vitrés.</li> <li>• Les témoignages évoquent l'importance du travail indépendant dans cette fonction. Une sensibilisation à l'entrepreneuriat est donc nécessaire.</li> <li>• Du point de vue du travail salarié, si les données Actiris indiquent un nombre faible d'offres publiées chez eux, les pratiques de recrutement et/ou de formation évoquées dans les entretiens qualitatifs et dans certaines offres de grandes entreprises confirment la présence de cette fonction en interne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BF construction.</li> <li>• Réseaux des partenaires formation (OISP, Forem, VDAB, secteur du nettoyage, EFP).</li> <li>• Partenaires pour le volet indépendant (Union des classes moyennes, EFP, secteur du nettoyage).</li> </ul>
<b>Dans le cas d'une diversification de l'offre de formation en nettoyage (lavage de vitre, environnements spécifiques), il serait intéressant d'assurer des passerelles de correspondance entre l'un et l'autre produits.</b>		
<b>Programme de formation</b>		
Ajouter des modules de français dans la formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les travailleurs ne connaissent pas toujours bien le français. Cette maîtrise est primordiale tant pour la connaissance des règles de sécurité que pour la relation client-fournisseur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BF langues.</li> </ul>
Ajouter ou renforcer les notions d'ergonomie, de respect de l'environnement et d'utilisation d'outils numériques (tablettes, planning et communication électronique, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les nettoyeurs sont susceptibles de développer des problèmes de santé, notamment de dos et de mains.</li> <li>• Le métier évolue en regard des évolutions numériques, notamment du point de vue de l'organisation du travail et de son suivi. Il est également de plus en plus soumis aux exigences environnementales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BF construction.</li> <li>• BF-TICE.</li> </ul>
Renforcer l'accompagnement des stagiaires vers l'emploi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une partie importante du recrutement ne passe pas par les offres publiées sur les sites.</li> <li>• Les remplacements à effectuer en urgence par les employeurs mettent directement les candidats en situation professionnelle réelle. Ceux-ci doivent satisfaire rapidement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délégués aux relations entreprises.</li> <li>• Actiris.</li> </ul>
<b>Orientation vers la formation ou vers l'emploi</b>		
Sensibiliser les conseillers d'orientation à la professionnalisation et aux réalités des métiers du nettoyage.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le secteur du nettoyage peut être un secteur « fourre-tout » où les candidats mélangent leurs compétences personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cité des métiers.</li> <li>• Conseillers d'orientation, emploi et formation, en général.</li> </ul>

	<p>(nettoyage chez eux) et celles à appliquer dans le métier.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'organisation des tâches de nettoyage dans les entreprises impliquent une organisation du travail qui peut être contraignante pour le travailleur, notamment en ce qui concerne son articulation vie privée-vie professionnelle (horaire, temps et charge de travail).</li><li>• Tant du point de vue de la professionnalisation du métier que de ses réalités, l'information à dispenser doit veiller à respecter l'égalité de genre.</li></ul>	
--	---	--

**BRUXELLES  
FORMATION**



former pour l'emploi



[www.bruxellesformation.be](http://www.bruxellesformation.be)