



# Analyse des fonctions critiques en Région de Bruxelles-Capitale



Décembre 2022

Version originale française

# Table des matières

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction</b>                                                                    | <b>8</b>  |
| <b>Cadrage méthodologique</b>                                                          | <b>12</b> |
| 2.1. Détection des fonctions critiques en Région bruxelloise                           | 12        |
| 2.2. Comprendre les limites de la méthodologie de détection des fonctions critiques    | 15        |
| <b>Comment appréhender l'analyse des fonctions critiques en Région bruxelloise ?</b>   | <b>18</b> |
| 3.1. Comprendre les phénomènes d'inadéquation et la relation formation-emploi          | 18        |
| 3.2. Établissement du lien avec l'offre de formation professionnelle                   | 19        |
| 3.3. Appréhender les résultats de l'analyse des fonctions critiques                    | 20        |
| <b>Analyse des fonctions critiques observées en 2020 en Région bruxelloise</b>         | <b>22</b> |
| 4.1. Analyse du caractère critique des fonctions                                       | 28        |
| 4.2. Couverture des fonctions critiques 2021 par l'offre régie par Bruxelles Formation | 30        |
| <b>Fonctions critiques en 2021 et facteurs explicatifs</b>                             | <b>31</b> |
| 5.1. Métiers administratifs                                                            | 31        |
| Agent d'administration des finances publiques                                          | 31        |
| Chef comptable                                                                         | 32        |
| Comptable                                                                              | 32        |
| Employés transactions financières et assurances                                        | 33        |
| Expert-comptable                                                                       | 34        |
| Syndic d'immeubles                                                                     | 34        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers administratifs                           | 35        |
| 5.2. Métiers de la construction                                                        | 37        |
| Architecte paysagiste                                                                  | 39        |
| Carreleur                                                                              | 40        |
| Chargé d'études techniques du bâtiment                                                 | 40        |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| Chef de chantier                                                 | 41        |
| Coffreur-ferrailleur                                             | 41        |
| Conducteur de chantier                                           | 42        |
| Machinistes et grutiers                                          | 42        |
| Couvreurs                                                        | 43        |
| Géomètre                                                         | 43        |
| Installateur sanitaire                                           | 44        |
| Maçon                                                            | 44        |
| Menuisiers                                                       | 45        |
| Métreur                                                          | 45        |
| Monteur d'aménagement intérieur                                  | 46        |
| Monteur de câbles et de conduits aériens et souterrains          | 46        |
| Monteur d'installations de chauffage central                     | 47        |
| Ouvrier de voirie                                                | 47        |
| Peintre-décorateur                                               | 48        |
| Plafonneur                                                       | 48        |
| Technicien de maintenance de brûleurs                            | 49        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers de la construction | 49        |
| <b>5.3. Métiers du numérique</b>                                 | <b>52</b> |
| Développeurs                                                     | 53        |
| Gestionnaire d'exploitation informatique                         | 54        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers du numérique       | 55        |
| <b>5.4. Métiers de services</b>                                  | <b>57</b> |
| Aide ménager à domicile                                          | 57        |
| Animateur socioculturel                                          | 58        |
| Assistant social                                                 | 58        |
| Coiffeur                                                         | 59        |
| Concierge                                                        | 60        |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Conseiller d'orientation professionnelle et de formations                             | 60        |
| Conseiller emploi                                                                     | 61        |
| Conseiller en aide sociale                                                            | 61        |
| Conseiller en beauté                                                                  | 61        |
| Opérateur d'entretien et de surveillance du réseau routier                            | 62        |
| Les métiers liés à la sécurité                                                        | 62        |
| <i>Agent de gardiennage</i>                                                           | 62        |
| <i>Agent de la sécurité publique</i>                                                  | 63        |
| <i>Collaborateur à la défense</i>                                                     | 64        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers de services                             | 65        |
| <b>5.5. Métiers de l'Horeca, du commerce et de la vente</b>                           | <b>67</b> |
| Les métiers de l'Horeca                                                               | 69        |
| <i>Barman</i>                                                                         | 69        |
| <i>Métiers de la cuisine (en restaurant)</i>                                          | 69        |
| <i>Commis de cuisine de collectivité</i>                                              | 70        |
| <i>Maître d'hôtel</i>                                                                 | 71        |
| <i>Pizzaïolo</i>                                                                      | 71        |
| <i>Plongeur en restauration</i>                                                       | 72        |
| <i>Serveurs</i>                                                                       | 72        |
| Les métiers du commerce et de la vente                                                | 73        |
| <i>Agent immobilier</i>                                                               | 73        |
| <i>Délégué commercial grands comptes et entreprises</i>                               | 74        |
| <i>Gérant de magasin dans le commerce de détail</i>                                   | 74        |
| <i>Responsable de rayon produits alimentaires</i>                                     | 75        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers de l'Horeca, du commerce et de la vente | 76        |
| <b>5.6. Métiers industriels</b>                                                       | <b>77</b> |
| Agent de fabrication de l'industrie du béton                                          | 79        |
| Chef d'équipe en industrie de production                                              | 79        |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Dessinateur de la construction                                        | 80        |
| Dessinateur-concepteur en électricité et électronique                 | 80        |
| Électricien de maintenance                                            | 81        |
| Électricien installateur industriel                                   | 81        |
| Mécanicien de maintenance                                             | 82        |
| Monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques         | 82        |
| Opérateur de production en industrie alimentaire                      | 83        |
| Personnel cadre dans l'industrie                                      | 83        |
| Responsable du planning et de la gestion de la production             | 84        |
| Technicien de maintenance d'ascenseurs                                | 85        |
| Technicien de maintenance en équipements industriels                  | 86        |
| Technicien de maintenance en systèmes de chauffage                    | 86        |
| Technicien en automatisation industrielle                             | 87        |
| Technicien en froid et climatisation                                  | 87        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers industriels             | 88        |
| <b>5.7. Métiers agricoles et horticoles</b>                           | <b>90</b> |
| Horticulteur/maraîcher                                                | 90        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers agricoles et horticoles | 90        |
| <b>5.8. Métiers médicaux, paramédicaux et de soins</b>                | <b>91</b> |
| Aide-soignant                                                         | 92        |
| Assistant pharmaco-technique                                          | 92        |
| Ergothérapeute                                                        | 93        |
| Infirmier                                                             | 93        |
| Logopède                                                              | 95        |
| Médecin                                                               | 96        |
| Pharmacien                                                            | 97        |
| Puériculteur                                                          | 97        |
| Technologue de laboratoire médical                                    | 98        |

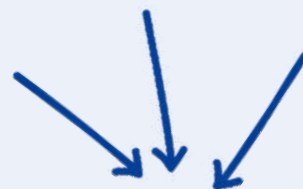
|                                                                                                   |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Technologue en imagerie médicale                                                                  | 98         |
| L'offre de formation en lien avec les métiers médicaux, paramédicaux et de soins                  | 99         |
| <b>5.9. Métiers pédagogiques</b>                                                                  | <b>100</b> |
| Coordinateur pédagogique                                                                          | 101        |
| Éducateur-accompagnateur                                                                          | 101        |
| Enseignants                                                                                       | 102        |
| Formateur pour adultes                                                                            | 104        |
| Moniteur d'auto-école                                                                             | 104        |
| Moniteur-animateur dans l'économie sociale                                                        | 105        |
| Professeur de l'enseignement supérieur                                                            | 105        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers pédagogiques                                        | 106        |
| <b>5.10. Métiers du transport et de la logistique</b>                                             | <b>107</b> |
| Chauffeur livreur                                                                                 | 108        |
| Conducteur d'autobus                                                                              | 108        |
| Conducteurs dans le transport routier de marchandises                                             | 110        |
| Coursier livreur                                                                                  | 110        |
| Dispatcher du transport routier des personnes                                                     | 111        |
| Magasinier                                                                                        | 112        |
| Responsable logistique                                                                            | 112        |
| L'offre de formation en lien avec les métiers du transport et de la logistique                    | 113        |
| <b>Conclusion</b>                                                                                 | <b>115</b> |
| <b>6.1. Que retenir de l'analyse des fonctions critiques en 2021?</b>                             | <b>115</b> |
| <b>6.2. Les fonctions critiques au regard de l'évolution du marché de l'emploi</b>                | <b>115</b> |
| <b>6.3. La formation professionnelle comme réponse à la problématique des fonctions critiques</b> | <b>119</b> |
| <b>6.4. Perspectives pour enrichir l'analyse</b>                                                  | <b>121</b> |
| <b>Annexe</b>                                                                                     | <b>123</b> |

# Introduction

*Bien que les métiers soient accessibles aussi bien aux hommes qu'aux femmes, dans un souci d'homogénéité et de présentation, les professions sont libellées au masculin.*

Bien que s'agissant d'un problème connu et traité depuis plusieurs années, les **difficultés de recrutement** et la problématique des fonctions critiques font désormais l'objet d'une attention particulière de la part des employeurs, mais aussi des médias et des pouvoirs publics. En effet, **un des effets de la crise sanitaire de 2020 et 2021 est le renforcement des tensions** existantes sur le marché de l'emploi. Des secteurs dits essentiels ont parfois eu besoin de main-d'œuvre supplémentaire durant les périodes de confinement (logistique, métiers de la santé, etc.). D'autres employeurs, notamment de l'Horeca, ont dû faire face, dans un premier temps, à la fermeture et donc à l'arrêt des recrutements. Ce n'est que dans un deuxième temps, lors de la reprise, et particulièrement en 2021, qu'ils ont été confrontés à des difficultés pour engager de nouveaux collaborateurs. En effet, de nombreuses entreprises recrutaient alors simultanément des personnes présentant un profil similaire, ce qui a pu provoquer un effet d'embouteillage. Enfin, les périodes de confinement ont pu constituer l'occasion pour certains travailleurs de se réorienter alors que leur activité était à l'arrêt, mais également, pour d'autres, de revoir leurs priorités et attentes par rapport au travail, notamment en termes de conditions de travail et d'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Ces éléments ont été documentés et analysés par view.brussels dans une note consacrée à l'impact du Covid-19 sur les fonctions critiques à Bruxelles, mais également dans une série de focus sectoriels<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Voir les [publications](#) de view.brussels.



**Voir le rapport "les fonctions critiques à la lumière de la crise sanitaire"**



Les fonctions critiques interrogent l'adéquation entre les compétences des demandeurs d'emploi et les besoins du marché du travail. À Bruxelles, celui-ci se caractérise par une situation paradoxale. En effet, s'y cumulent un taux de chômage élevé, bien qu'à la baisse ces dernières années, et des difficultés à recruter, dont certaines sont structurelles. Entre les départs causés par la crise sanitaire, le vieillissement de la population ou encore le manque de compétences recherchées, les entreprises ont de plus en plus de difficultés à embaucher des candidats qualifiés, ainsi qu'à retenir les travailleurs en place. Par ailleurs, la crise sanitaire a fait **évoluer les conditions de travail** (ou leur perception), avec des conséquences différentes d'un métier à l'autre. Plus que jamais, les entreprises doivent faire preuve de **créativité pour pallier les difficultés causées par le manque de personnel, mais également pour attirer de nouveaux collaborateurs**. En 2021, le marché de l'emploi était hautement concurrentiel, à la faveur des travailleurs et des demandeurs d'emploi qui, s'ils disposaient des qualifications et compétences attendues, pouvaient se permettre de placer les employeurs en compétition.

**Bonifier les conditions salariales ou les avantages sociaux** peut être une solution efficace mais néanmoins insuffisante pour attirer des candidats. En effet, les exigences d'un certain nombre de personnes postulant un emploi se sont accrues et mettent désormais l'accent sur l'organisation du travail hybride ou sur un bon équilibre vie privée-vie professionnelle. Cependant, **les difficultés de recrutement ne s'expliquent pas toutes par des conditions de travail perçues comme défavo-**

**« Entre les départs causés par la crise sanitaire, le vieillissement de la population ou le manque de compétences recherchées, les entreprises ont de plus en plus de difficultés à embaucher des candidats qualifiés »**

**rables**, même s'il apparaît qu'elles prennent désormais le pas sur les autres dans certains secteurs. **L'image de l'entreprise, du secteur, voire des études** y menant, peuvent entraîner un manque de candidats (pénurie) pour certains emplois. Enfin, des raisons qualitatives peuvent également être la cause des tensions. Elles se traduisent, le plus souvent, par un **décalage entre les attentes des employeurs et les compétences et soft skills des demandeurs d'emploi**, y compris la connaissance des langues ou la détention du permis de conduire.

Dans ce contexte, le Ministre bruxellois de l'emploi et de la formation a organisé au printemps 2022 une série de tables-rondes sectorielles consacrées aux métiers en pénurie. En réunissant les acteurs de l'emploi et de la formation professionnelle, l'objectif était d'aborder les éventuels points de blocage et d'identifier des pistes de solutions en vue d'aboutir à une série de recommandations opérationnelles. Si les travaux de [view.brussels](#) sont venus nourrir ces réflexions, les discussions qui s'y sont tenues pourront également être mobilisées pour compléter la présente analyse.

[view.brussels](#) publie annuellement un **rapport sur les fonctions critiques, réalisé conjointement avec Bruxelles Formation**. Celui-ci a pour but d'objectiver les tensions sur le marché de l'emploi bruxellois durant l'année écoulée. Cette information est utile à Bruxelles Formation pour développer ou adapter ses produits de formation, et par là apporter une réponse à certaines causes (qualitatives) des difficultés de recrutement et ainsi **faciliter la mise à l'emploi des Bruxellois**. À cette fin, son Service Études et Statis-

tiques met en relation les fonctions identifiées avec l'offre régie par Bruxelles Formation. C'est ainsi que ce rapport intègre l'analyse de la couverture des fonctions critiques par l'offre de formation<sup>2</sup> et, dans la continuité des précédentes éditions<sup>3</sup>, il détaille les facteurs à l'origine des difficultés de recrutement et fournit sur ce point un éclairage qualitatif.

Ces dernières années, le rapport intégrait l'approche de l'insertion professionnelle des sortants de formations en lien avec les fonctions critiques. Il abordait également les notions de fonctions critiques structurales et émergentes, introduites en vue de renforcer la pertinence des observations, notamment en matière de suivi et afin d'en assurer une meilleure compréhension. Ces deux dimensions, relatives aux transitions emploi-formation-emploi, sont mises entre parenthèses cette année en raison du passage au référentiel métier Competent 1.0 dans les dossiers des demandeurs d'emploi et des offres d'emploi. En effet, la disponibilité des données ne permettait pas de réaliser l'analyse traditionnelle dans les délais impartis.

Par ailleurs, ayant à cœur l'amélioration de la cohérence, du croisement et de l'analyse des statistiques relatives à l'emploi et à la formation, view.brussels a entamé un chantier de rénovation de l'analyse annuelle de fonctions critiques. Conscient de l'importance des enjeux liés aux tensions sur le marché de l'emploi, view.brussels a saisi l'opportunité du **changement de référentiel** pour entrer dans un **processus de réflexion et de révision de la méthodologie et de l'articulation des concepts liés aux fonctions critiques**. C'est ainsi que l'analyse pour 2021 s'inscrit dans une **période de transition**, tant sur le plan méthodologique que sur le marché de l'emploi, marqué par l'imprévisibilité.

Tout d'abord, **la modification du référentiel métier rend toute comparaison délicate avec les années antérieures**, de sorte que les intitulés métiers et les tâches qui y sont associées peuvent ne pas correspondre tout à fait. De plus, certains intitulés n'existent plus alors que d'autres font leur apparition. Ensuite, le contexte particulier de reprise suite à la crise sanitaire a entraîné logiquement un plus grand besoin

---

2 Celle-ci était précédemment développée dans le cadre de l'analyse des fonctions significativement critiques disponible sur le site de [Bruxelles Formation](#).

3 Celles-ci sont disponibles sur le site d'[Actiris](#).



de main-d'œuvre dans de nombreux secteurs d'activité<sup>4</sup>. Parmi les autres facteurs d'explication possibles figure la mise en place de **différents plans de relance au niveau fédéral et régional**. Depuis mars 2021, le **volume des offres d'emploi directement reçues par Actiris est en nette hausse**, y compris si l'on compare avec la situation d'avant la crise sanitaire. Cette augmentation s'explique, d'une part, par une meilleure captation des offres et, d'autre part, par la reprise progressive des activités, notamment dans les secteurs de l'Horeca, du commerce, du transport ou encore de la construction. Dans le même temps, le **chômage est en baisse**, y compris chez les plus jeunes. **Cette nouvelle dynamique du marché de l'emploi vient se greffer aux difficultés de recrutement préexistantes dans certains secteurs et renforcer les tensions sur le marché de l'emploi**. Le marché de l'emploi est désormais également impacté par l'explosion des **prix de l'énergie et la guerre en Ukraine**. Ces nouveaux facteurs déstabilisants risquent ainsi de prolonger l'incertitude. L'année 2021 a ainsi été marquée par la relance de l'économie, ce qui laissait présager des perspectives optimistes, mais on sait que les événements de l'année 2022 viendront enrayer cette reprise. Les prévisions pour le rapport de l'année prochaine sont donc incertaines.

L'articulation du présent rapport suit encore la démarche développée les années antérieures. Nous débuterons ainsi par une présentation de la méthodologie telle que mise en œuvre. Les limites seront soulignées et constitueront autant de pistes d'amélioration à entreprendre dans les prochaines éditions. Dans un deuxième temps, nous nous pencherons sur l'appréhension globale des fonctions critiques à Bruxelles. Comment peut-on comprendre les phénomènes d'inadéquations et la relation emploi-formation ? Dans ce cadre, on veillera à l'établissement du lien entre les fonctions critiques et l'offre de formation professionnelle. Cela permettra, dans la foulée, d'étudier la couverture des fonctions critiques par l'offre régie par Bruxelles Formation. Ce n'est qu'ensuite que nous nous arrêterons sur l'analyse qualitative de chacune des fonctions critiques. Après une courte description de chacune de celles-ci, nous nous attacherons à relever les causes des difficultés de recrutement. Cette année, nous passerons également en revue le lien spécifique avec l'offre de formation, pour chacun des domaines abordés. Enfin, la conclusion sera l'occasion de mettre en évidence les principaux éléments pertinents propres à l'analyse 2021, mais également, comme à l'habitude, de formuler une série de recommandations concernant les travaux et analyses à venir.

---

4 Voir [view.brussels](https://view.brussels) (2022), Les fonctions critiques à la lumière de la crise sanitaire, février 2022.



# Cadrage méthodologique

## 2.1. Détection des fonctions critiques en Région bruxelloise

Chaque année, view.brussels dresse l'inventaire des fonctions critiques en Région bruxelloise, autrement dit les professions pour lesquelles les offres d'emploi reçues par Actiris sont difficiles à pourvoir à Bruxelles. Ces offres d'emploi se caractérisent par une durée d'ouverture plus longue et par un taux de satisfaction inférieur à l'ensemble des offres d'emploi reçues par Actiris. La contribution de view.brussels s'attache, en outre, pour chacune de ces fonctions, à analyser l'origine des difficultés de recrutement rencontrées : nombre insuffisant de candidats pour ces professions, inadéquation entre les exigences des employeurs et le profil des candidats au poste et/ou conditions de travail. En effet, les difficultés de recrutement rencontrées appellent des réponses adaptées selon l'origine du caractère critique. Si, par exemple, pour les vendeurs, le problème se situe au niveau du bilinguisme, la réponse consistera à développer l'offre de formation linguistique à destination des vendeurs.

Avant toute chose, il est nécessaire d'éclaircir un point particulier concernant la **distinction entre les « fonctions critiques » et les « métiers en pénurie »** qui recouvrent des réalités qui se recoupent partiellement et poursuivent des finalités diverses. **Sont retenus comme métiers en pénurie, les fonctions critiques qui le sont pour raison quantitative.** Par ailleurs, view.brussels produit, également sur base annuelle, une liste des études qui préparent à une profession pour laquelle il existe une pénurie significative<sup>5</sup> de main-d'œuvre. Cette liste vise les reprises d'études à temps plein dans le cadre d'une dispense de disponibilité, tandis que la liste des fonctions critiques a un objectif plus large. En effet, celle-ci vise à orienter les actions à mener par les acteurs de l'emploi et de la formation, parmi lesquels Acti-

<sup>5</sup> Par significative, il faut comprendre une fonction critique de nature quantitative identifiée comme telle au cours des trois dernières années au moins.

Qu'est-ce qu'une fonction critique ?

*Une fonction est considérée comme critique lorsque les offres d'emploi sont moins facilement satisfaites et que le processus de recrutement est jugé trop long.*

**Première phase : Les fonctions critiques sont déterminées à partir d'une analyse statistique des offres d'emploi reçues par Actiris au cours de l'année étudiée.** Une fonction sera qualifiée de critique si elle satisfait simultanément les **trois critères quantitatifs** suivants :

- 1. un nombre minimum de 20 offres d'emploi** reçues pour cette profession au cours de l'année ;
- 2. un taux de satisfaction** des offres d'emploi pour la profession inférieur au taux de satisfaction calculé pour l'ensemble des professions ;
- 3. une durée médiane** nécessaire pour clôturer les offres relatives à cette profession plus longue que la durée médiane d'ouverture de l'ensemble des offres d'emploi.

ris, Bruxelles Formation et le VDAB Brussel ainsi que les autres acteurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle pour améliorer l'appariement de l'offre et de la demande et tenter de remédier aux tensions. On songe notamment à des actions de formation professionnelle ou de stage en entreprise qui visent à améliorer la qualification de la main-d'œuvre ou à des actions de communication ou d'information sur la réalité des métiers et des secteurs.

**Deuxième phase : Cette liste issue de l'analyse statistique est ensuite confrontée à l'avis des conseillers de la Direction Employeurs d'Actiris.** Cette direction est organisée par secteur d'activité et s'articule autour de quatre pôles sectoriels<sup>6</sup> et de quatre PFE<sup>7</sup> (Pôle Formation Emploi). Chacun est constitué de conseillers en recrutement, de consultants employeurs, de conseillers FPIE (Formation Professionnelle Individuelle en Entreprise), etc. Ces conseillers qui gèrent les offres d'emploi entretiennent des contacts réguliers avec les entreprises leur permettant de confirmer ou de réfuter le caractère critique des fonctions. Dans le cadre de cette consultation, les conseillers de la Direction Employeurs d'Actiris peuvent supprimer certains métiers de la liste statistique ou en ajouter. Cette option a davantage été mobilisée que lors des éditions antérieures. On songe ici à bon nombre de métiers de la construction (dont les conducteurs de grue ou d'engins de chantier, les couvreurs de toits), de l'Horeca, du commerce et de la vente (entre autres, divers métiers de la cuisine ou l'agent immobilier) ainsi qu'à certains métiers de services (tels que l'aide ménager à domicile et le concierge).

Cette année, nous leur avons également présenté, pour validation, une liste statistique dans laquelle figurent les fonctions pour lesquelles un minimum de 20 offres d'emploi sont reçues chez Actiris et dont l'indice de tension (rapport entre la réserve de main-d'œuvre et le nombre de postes vacants) est faible ( $<1,5$ ), pour peu qu'elles ne soient pas déjà reprises dans la première liste. Le cas échéant, ces fonctions ont été ajoutées à la liste de fonctions critiques. Cette manière de procéder vise à garantir une plus grande cohérence entre la liste des fonctions critiques telle que validée et la liste de dispense pour reprise d'études<sup>8</sup>.

Enfin, outre la validation de la liste des fonctions critiques, ces consultations sont l'occasion pour les conseillers emploi de signaler et préciser la ou les causes qui sont à l'origine des difficultés de recrutement. **Trois catégories de cause sont répertoriées et sont à mettre en lien avec :**

1. les facteurs d'ordre **quantitatif** : il existe un manque de candidats pour une profession déterminée. Les difficultés peuvent résulter du manque d'information que peut avoir le demandeur d'emploi sur le poste vacant ainsi que de l'image du secteur, de l'entreprise ou du poste de l'offre d'emploi ;
2. les facteurs d'ordre **qualitatif** : les candidats ne répondent pas aux exigences posées en matière de for-

---

6 À savoir « Commerce, Horeca et Tourisme », « Entreprises, Finances & IT », « Organismes publics et enseignement » et « Services aux personnes ».

7 À savoir « Digitalcity », « Logisticity », « Technicity » et « Construcity ».

8 Lors des éditions précédentes, cette liste était en effet seulement utilisée pour établir la liste de dispense pour reprise d'études.

mation, d'expérience, de connaissances linguistiques, de connaissances ou de compétences particulières, d'attitudes ou de traits de personnalité. Par ailleurs, les profils affichés ne reflètent pas toujours les besoins réels des employeurs. Dans ce cas, les pratiques de gestion de la main-d'œuvre peuvent être la cause des difficultés de recrutement, suite à une mauvaise anticipation des besoins de l'entreprise dans un contexte où le contenu des emplois se transforme et de nouvelles compétences sont nécessaires ;

3. les facteurs qui s'expliquent par des **conditions d'emploi ou de travail** (perçues comme) défavorables relatives aux salaires, à un travail stressant, pénible ou dangereux, aux préjugés à l'encontre d'une profession, aux horaires à prester (travail du soir, de week-end, à temps partiel, etc.), au statut d'indépendant ou à une autre caractéristique.

**Troisième phase : La liste adaptée après consultation interne est communiquée aux représentants des fédérations patronales et des centres de référence professionnelle (CDR) désormais intégrés pour partie au sein des PFE.** Ils sont consultés tous les deux ans. Ils l'ont été dans le cadre de l'étude des fonctions critiques en 2020 et le seront lors de la prochaine édition. Leur connaissance des réalités de terrain leur permet de compléter, nuancer ou enrichir les résultats. Elle permet aussi d'identifier pour chaque secteur, d'une part, les difficultés de recrutement rencontrées et les réponses apportées pour y faire face et, d'autre part, les principales tendances qui structurent ou vont façonner le secteur et leur impact sur l'emploi et les qualifications. À l'avenir, cette troisième phase de consultation des acteurs sectoriels sera revue afin d'approfondir l'analyse et d'ainsi améliorer la détection des fonctions critiques et l'identification des causes. Par ailleurs, si les acteurs sectoriels n'ont pas été consultés cette année, l'organisation par la Région de Bruxelles-Capitale de tables-rondes sectorielles qui ont été consacrées aux pénuries de main-d'œuvre et auxquelles view.brussels a été associé, constitue une opportunité unique de nourrir la présente analyse.

En définitive, la liste des fonctions critiques en 2021 en compte 113 réparties sur 10 domaines professionnels. 85 le sont sur base statistique et ont été validées par les conseillers d'Actiris, tandis que 28 ont été ajoutées suite aux consultations avec ces conseillers. En 2021, Actiris a reçu 38.891 offres d'emploi parmi lesquelles 41,8% (16.267 offres d'emploi) sont critiques. Le taux de satisfaction des offres d'emploi pour les fonctions critiques retenues uniquement sur base statistique est de 64,8% (contre 72,5% pour l'ensemble des offres traitées par Actiris) et la durée d'ouverture médiane est de 1,71 mois (contre 1,68 mois).

Certaines professions n'apparaissent plus comme critiques alors qu'elles étaient identifiées comme telles les années précédentes. Cela peut très certainement s'expliquer par la nouvelle nomenclature des professions, (à savoir le référentiel Competent 1.0) qui est utilisée par Actiris depuis le passage au dossier unique au niveau des dossiers des chercheurs d'emploi début 2019 et de la gestion des offres d'emploi en février 2020.



## 2.2. Comprendre les limites de la méthodologie de détection des fonctions critiques

La liste des fonctions critiques en 2021 est établie sur la base de la **nomenclature Compétent 1.0** qui ne correspond pas à la codification utilisée pour l'établissement des listes antérieures (les codes professionnels). Plusieurs implications en découlent, parmi lesquelles :

► Le fait qu'il n'est **pas toujours possible d'établir une correspondance univoque entre les deux**, tantôt parce que les codes professionnels sont plus détaillés que les codes Compétent 1.0 tantôt parce que c'est l'inverse. À titre d'exemple, dans Compétent 1.0, les intitulés des codes ingénieurs ont été modifiés et formulés de manière plus générique, de sorte qu'ils couvrent un grand nombre de postes d'ingénieurs mais également des fonctions approchantes. Alors qu'on dénombre près de trente codes professionnels dans l'ingénierie (ingénieur industriel des constructions civiles, ingénieur civil en électricité, ingénieur civil en chimie ou biochimie, ingénieur industriel en métallurgie, ingénieur en techniques de sécurité, ingénieur agronome, etc.), on identifie deux codes Compétent (responsable des méthodes de production et de l'industrialisation et responsable de recherche et développement en industrie). Dans certains cas, Compétent ne fait donc plus la distinction entre les différents niveaux au sein d'une profession mais bien au niveau des aptitudes et compétences nécessaires. Ce sont autant d'intitulés qui n'apparaissent plus dans les bases de données et autant de

fonctions qui ne peuvent plus être identifiées comme critiques alors qu'elles ont pu l'être par le passé.

Dans la nouvelle nomenclature, les intitulés métiers peuvent parfois différer de ceux utilisés antérieurement en élargissant leur champ d'exercice, mais ils peuvent également le restreindre. Pour l'expliquer, prenons l'exemple du technicien en électronique (code professionnel) qui figure depuis 1998 sur la liste des fonctions critiques (excepté en 2018). Seul deux des cinq codes Compétent associés ont rempli les critères statistiques et ont été intégrés à la liste de fonctions présentée aux conseillers, sans pour autant être retenu par eux.

Enfin, certains intitulés de métier ont tout simplement changé. Par exemple, le technicien en électricité (code professionnel) devient électricien de maintenance (code Compétent), tandis que l'analyste fonctionnel devient business analyst TIC, etc.

Pour ces différentes raisons, entre autres, le passage vers le nouveau référentiel rend extrêmement

délicat l'exercice de comparaison avec les années antérieures et a fortiori l'analyse du caractère structurel ou émergent des fonctions critiques qui a, de ce fait, été suspendue le temps de disposer des données nécessaires. Tout au plus, nous permettrons nous de confirmer certaines tendances. De plus, dès lors que les intitulés (codes professionnels et Competent 1.0) ne se recouvrent que partiellement, les fonctions auxquelles ils renvoient peuvent varier. Or, la nouvelle nomenclature n'est pas encore parfaitement maîtrisée par les différentes parties prenantes qui participent au marché du travail : les employeurs qui peuvent hésiter sur le code sous lequel enregistrer leurs offres d'emploi, les demandeurs d'emploi qui voudraient s'inscrire sous un code qui n'existe plus, ou les conseillers qui ne convertissent pas

encore systématiquement les anciens codes professionnels en Competent 1.0.

► Le fait que le passage à Competent induit, cette année, une **rupture statistique**. Si la liste des fonctions critiques a pu être produite cette année sur base de ce nouveau référentiel, cette rupture implique que doit être réexaminé le lien entre l'offre régie par Bruxelles Formation (les formations offertes aux demandeurs d'emploi par ses centres et par ses partenaires) et les fonctions critiques exprimées en Competent. C'est pourquoi les taux de sortie après formation en lien avec une fonction critique ne seront pas analysés cette année. Une méthodologie plus robuste sera mise en œuvre pour produire cette analyse dans le prochain rapport attendu pour 2023.

**L'identification des fonctions critiques est avant tout statistique**, même si pas exclusivement. Pour cette raison, il conviendra de garder à l'esprit quelques éléments indispensables à la compréhension :

► L'identification statistique des fonctions critiques s'opère par le biais d'un **critère absolu** (un minimum de 20 offres d'emploi reçues) **ainsi que de deux critères relatifs à la dynamique du marché du travail au cours de l'année écoulée** et pouvant donc varier. D'une année à l'autre, le taux de satisfaction et la durée d'ouverture calculés pour l'ensemble des **offres d'emploi reçues chez Actiris peuvent augmenter ou diminuer**, notamment en fonction de la conjoncture. De ce fait, une fonction considérée une année comme critique peut ne plus l'être une autre année alors qu'elle enregistre un taux de satisfaction et une durée d'ouverture pourtant identiques.

► De même, **une fonction épinglée comme critique une année peut ne plus l'être une autre année, parce que le seuil minimum de 20 offres d'emploi n'est plus atteint**. En outre, un évènement

punctuel en lien ou non avec la conjoncture économique est également susceptible de faire augmenter ou diminuer le nombre des offres d'emploi.

► Enfin, **le caractère critique des fonctions est établi, de manière statistique, sur la base des seules offres reçues par Actiris et non sur l'ensemble des offres publiées ou existantes en Région bruxelloise**. D'une part, des changements observés dans le comportement d'autres acteurs du marché des offres d'emploi peuvent être à l'origine de fluctuations du nombre d'offres collectées par Actiris et de profils recherchés. D'autre part, certaines particularités sectorielles et professionnelles impliquent que le recrutement se pratique en dehors ou en parallèle du champ d'action des organismes publics d'emploi. Ce phénomène est fréquent dans la plupart des secteurs et, en particulier, dans ceux de la construc-

tion ou de l'Horeca pour ne citer qu'eux où d'autres canaux que les services publics de l'emploi sont fréquemment mobilisés pour recruter. Ceci s'observe également pour certains profils professionnels hautement qualifiés. Le nombre de postes vacants ainsi que le nombre de personnes désireuses d'occuper ces emplois sont dès lors sous-évalués par rapport à leur valeur réelle.

► Concernant les offres d'emploi reçues par Actiris, il faut garder à l'esprit qu'elles peuvent être traitées de deux manières. Soit elles sont relayées sur le

site d'Actiris en « Direct Online », ce qui signifie que l'employeur encode lui-même l'offre et se charge du recrutement, soit elles passent en « Select », ce qui implique qu'Actiris se charge de la sélection des candidats. Cela a un impact sur l'ampleur et le détail des informations reçues des conseillers lors de la phase de consultation. En effet, ils seront plus à même de préciser le type de profil recherché ou les difficultés rencontrées s'ils ont traité l'offre. Cela peut avoir un impact sur le degré de précision des commentaires relatifs aux difficultés de recrutement.

# Comment appréhender l'analyse des fonctions critiques en Région bruxelloise ?

## 3.1. Comprendre les phénomènes d'inadéquation et la relation formation-emploi

La pénurie de main-d'œuvre, **l'inadéquation entre les compétences détenues par les demandeurs d'emploi et les compétences attendues par les employeurs, le manque d'attractivité** de certains secteurs et métiers ainsi que **les problèmes de rétention de main-d'œuvre** sont les raisons les plus fréquemment évoquées pour expliquer l'existence de fonctions critiques en Région bruxelloise. C'est ce qui ressort d'ailleurs des tables-rondes sectorielles mises en place au printemps 2022. Dès lors, travailler sur la question de l'orientation des individus dans des métiers en pénurie et miser sur la formation professionnelle pour aider la main-d'œuvre à s'adapter aux exigences du marché

du travail apparaissent comme des priorités. Ceci procède du raisonnement que la formation professionnelle permettrait aux sortants de formation de s'insérer sur le marché du travail et de répondre aux éventuelles pénuries de main-d'œuvre. Or, l'établissement d'un lien entre formation et emploi peut s'avérer plus complexe qu'il n'y paraît. Il y a de nombreux facteurs explicatifs de ce qui lie l'individu au marché du travail. La formation n'en est qu'un parmi d'autres.

Du point de vue de l'individu, l'insertion est dépendante des opportunités d'emploi qui se présentent à lui à sa sortie de formation, de sa capacité à saisir ces opportunités, de son expérience (professionnelle ou scolaire) avant formation, des réseaux qu'il est à même d'activer (sociaux et professionnels), de l'accès à l'information sur les emplois vacants ou encore des conditions de travail pouvant être perçues comme défavorables. Tous ces éléments expliquent pourquoi les sortants de formation pourraient ne pas suivre des parcours d'emploi directement en lien avec la formation suivie, et ce, même lorsque cette dernière cible particulièrement une fonction, un métier ou un secteur donné.

Du point de vue de la formation professionnelle, s'il existe dans certains cas une adéquation plus ou moins parfaite entre formation et emploi (particulièrement pour les professions « techniques » nécessitant des savoir-faire très particuliers ou pour des métiers réglementés tels qu'infirmier, comptable, etc.), ce type d'articulation ne peut toutefois pas être considéré comme une règle générale. Pour certaines fonctions administratives, par exemple, ou celles propres au domaine informatique, une approche par compétence est développée. Elle vise principalement l'augmentation de l'employabilité dans un ensemble de métiers ou dans un secteur donné. Dès lors, le lien entre les postes à pourvoir (et de facto les fonctions critiques) et les formations suivies est plus difficilement identifiable. L'accès à certains d'entre eux ne se fera en outre qu'à l'issue de trajectoires



professionnelles spécifiques également au sein des entreprises recruteuses.

Les modes de recrutement privilégiés, mais aussi les

attentes et représentations sociales des employeurs ou des demandeurs d'emploi, peuvent également rendre compte des difficultés d'appariement entre l'offre et la demande de travail.

### 3.2. Établissement du lien avec l'offre de formation professionnelle

Comme chaque année, Bruxelles Formation capitalise sur les fonctions critiques inventoriées par view.brussels et les met en relation avec son activité de formation et celle de ses partenaires. La mise en lien n'est toutefois pas évidente. En effet, l'accès à un poste spécifique est dépendant de divers facteurs tels que le diplôme, l'expérience propre à la fonction ou au sein d'une entreprise ou encore les compétences générales détenues. Il peut en résulter que, d'une part, une même formation soit envisagée en lien avec plusieurs fonctions présentes sur le marché de l'emploi et, d'autre part, qu'un ensemble de formations apportant chacune des aptitudes professionnelles spécifiques puissent contribuer (ensemble ou indépendamment l'une de l'autre) à l'insertion dans un métier donné.

Chaque produit de formation professionnalisant organisé en 2021 a été mis en lien avec la liste des fonctions critiques 2021. La correspondance a tout d'abord été analysée sur base du croisement entre le contenu de fiches métiers (notamment celles publiées sur <http://imtb.actiris.be>) et celui des programmes de formation ([www.dorifor.be](http://www.dorifor.be)).

Ces liens vérifiés ont ensuite été précisés selon que **la formation mène directement ou indirectement**

**à une fonction critique.** Ces deux notions doivent être comprises de la manière suivante :

► **lien direct :** le stagiaire, à l'issue de la formation possède des compétences et le niveau nécessaires pour exercer la fonction<sup>9</sup> ;

► **lien indirect :** le stagiaire pourra occuper un poste périphérique à la fonction et éventuellement y accéder à terme, soit parce qu'il ne possède pas encore toutes les compétences requises, soit parce que la fonction ne pourra être occupée que dans le cadre d'une évolution de carrière (par l'expérience ou par la formation continue) ou moyennant un CESS ou un diplôme d'études supérieures<sup>10</sup>.

Enfin, **le lien n'est ni direct ni indirect pour un certain nombre de fonctions critiques et ce, dans deux cas de figure :**

► Le premier concerne des fonctions critiques qui pourraient relever du champ de la formation professionnelle, mais qui n'étaient pas couvertes par une offre de formation en 2021.

► Le deuxième concerne plusieurs fonctions critiques requérant des diplômes de niveau supérieur,

9 Exemple : la formation « maçon » est mise en lien direct avec la fonction de « Maçon ».

10 Exemple : la formation « gestion des ressources humaines » est mise en lien indirect avec la fonction de « directeur/responsable du personnel » accessible sur base de l'expérience dans la fonction. Par ailleurs, autre exemple, Bruxelles Formation forme des architectes diplômés dans des modules spécifiques de conception assistée par ordinateur, mais Bruxelles Formation ne délivre pas de diplôme d'architecte en tant que tel.

universitaire ou non, qui n'entrent pas dans le champ d'action de Bruxelles Formation. Dans ce deuxième cas, il s'agit principalement des métiers réglementés du médical et du paramédical ainsi que du personnel de l'enseignement secondaire.

Chaque lien ainsi établi a été soumis pour validation aux services opérationnels de Bruxelles Formation (Direction Production de la formation).

L'analyse de la couverture des fonctions critiques par l'offre régie par Bruxelles Formation (voir point 4.2.) prend uniquement en compte la correspondance qui peut être établie avec des produits de formation dits professionnalisants, soit, les formations qualifiantes, les produits d'aptitudes professionnelles spécifiques, les formations en e-learning et la formation continue. Les autres types de dispositifs (préformations, déterminations ciblées, FPIE, stages en entreprises

et langues orientées métier) sont parfois mobilisés dans ce rapport pour décrire au mieux l'offre de formation en lien avec les grands domaines dans lesquels des fonctions apparaissent comme critiques (voir chapitre 5).

Si la méthodologie de croisement entre les fonctions critiques et l'offre réalisée par Bruxelles Formation reste inchangée, le résultat est quant à lui conditionné par le passage au référentiel Compétent 1.0. En effet, un intitulé Compétent étant plus ou moins précis qu'un ancien code professionnel, les produits de formation qui peuvent y être liés et la nature des liens qui sont établis (directs ou indirects) sont modifiés. Pour cette raison, les résultats de l'analyse de couverture des fonctions critiques par l'offre régie par Bruxelles Formation ne peut être comparée avec ceux des années précédentes.

### 3.3. Appréhender les résultats de l'analyse des fonctions critiques

#### « Les analyses développées visent à fournir un aperçu global des fonctions critiques observées en 2021 et les clés pour les comprendre et les objectiver »

Les analyses développées dans le présent rapport visent à fournir, aux organismes en charge de l'emploi et de la formation en Région bruxelloise, un aperçu global des fonctions critiques observées en 2021 ainsi que les clés pour les comprendre et les objectiver. Il est nécessaire de les aborder sous un angle critique à la lumière des éléments développés ci-dessus et notamment :

- ▶ de toujours considérer avec prudence l'apparition ou la disparition du caractère critique d'une fonction et de privilégier l'analyse sur une période suffisamment longue pour pouvoir tirer des conclusions sur la situation du marché de l'emploi bruxellois. C'est d'autant plus vrai que le référentiel métier a changé entraînant une rupture statistique de la liste des fonctions critiques ;
- ▶ de ne pas perdre de vue que la relation formation-emploi, dans le cadre des fonctions critiques et de manière générale, n'est ni simple, ni automatique ;
- ▶ de replacer l'analyse des fonctions critiques dans le contexte plus large des missions d'obser-

vation de view.brussels et des études menées par le service Études et Statistiques de Bruxelles Formation en la considérant comme un point de départ pour susciter la réflexion et développer d'autres travaux qui éclairent la relation formation-emploi et les transitions.

Globalement, que les approches soient quantitatives (données déterminant le caractère critique d'une fonction et couverture de l'offre de formation) ou qualitatives (explication du caractère critique d'une fonction et description de l'offre de formation en lien avec elle), l'analyse sur les fonctions critiques doit contribuer aux objectifs poursuivis par les deux organismes. Pour Actiris, elle alimente l'information à dis-

penser aux demandeurs d'emploi et permet ainsi de les orienter dans des métiers ou fonctions qui offrent des opportunités d'emploi. Il s'agit aussi de leur dispenser une information objective sur les conditions de travail qui peuvent a priori être perçues comme étant défavorables. Cette analyse constitue par ailleurs une source d'informations parmi d'autres pour aider à la commande de formations par Actiris dans le cadre de la 6e réforme de l'État. Du côté de la formation professionnelle, elle sert à s'interroger sur l'offre de formation régie par Bruxelles Formation et sur l'ensemble des dispositifs qui peuvent participer à l'amélioration, à la reconnaissance et la pertinence sur le marché de l'emploi des compétences de ses bénéficiaires.

# Analyse des fonctions critiques observées en 2020 en Région bruxelloise

La liste comporte 113 fonctions critiques en 2021. Le tableau ci-dessous présente pour chaque fonction la ou les causes du caractère critique (quantitative, qualitative et/ou conditions de travail) et le lien avec l'offre régie par Bruxelles Formation (couverture directe ou indirecte, non couvert, hors champ formation).

Bien que les métiers soient accessibles aussi bien aux hommes qu'aux femmes, dans un souci d'homogénéité et de présentation, les professions sont libellées au masculin.

**Tableau 1** : Liste des fonctions critiques observées en 2021 en Région bruxelloise par domaine professionnel<sup>11</sup>

| Fonctions critiques 2021                        | Quantitative | Qualitative | Conditions de travail | Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021 | Mode de détection  |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Métiers administratifs</b>                   |              |             |                       |                                                     |                                                                                                       |
| ▶ Agent d'administration des finances publiques | X            |             |                       | Indirect                                            | Statistique                                                                                           |
| ▶ Chef comptable                                | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                           |
| ▶ Comptable                                     | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                           |
| ▶ Conseiller en assurances                      |              | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                           |
| ▶ Conseiller en crédits                         |              | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                           |
| ▶ Expert-comptable                              |              | X           |                       | Indirect                                            | Statistique                                                                                           |
| ▶ Gestionnaire d'assurances                     |              | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                           |
| ▶ Syndic d'immeubles                            | X            |             |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                           |
| <b>Métiers de la construction</b>               |              |             |                       |                                                     |                                                                                                       |
| ▶ Architecte paysagiste                         | X            |             |                       | Indirect                                            | Statistique                                                                                           |
| ▶ Carreleur                                     |              | X           | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                         |
| ▶ Chargé d'études techniques du bâtiment        | X            | X           |                       | Indirect                                            | Statistique                                                                                           |
| ▶ Chef de chantier                              | X            |             |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                           |

<sup>11</sup> Les domaines professionnels utilisés dans les éditions précédentes ont été modifiés et correspondent aux domaines identifiés selon le référentiel Compétent 1.0

| Fonctions critiques 2021                                  | Quantitative | Qualitative | Conditions de travail | Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021 | Mode de détection<br> |
|-----------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Métiers de la construction (suite)</b>                 |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Coffreur-ferrailleur                                    | X            |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Conducteur de chantier                                  | X            | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Conducteur de grue à tour                               | X            |             |                       | Non couvert                                         | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Conducteur de grue mobile                               | X            |             |                       | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Conducteur d'engins de chantier                         | X            |             |                       | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Couvreur de toits inclinés                              | X            |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Couvreur de toits plats                                 | X            |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Géomètre                                                | X            |             |                       | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| ▶ Installateur sanitaire                                  | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Maçon                                                   | X            |             |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Menuisier d'extérieur                                   | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Menuisier d'intérieur                                   | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Métreur                                                 | X            |             |                       | Non couvert                                         | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Monteur d'aménagement intérieur                         | X            |             |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Monteur de câbles et de conduits aériens et souterrains | X            |             |                       | Indirect                                            | Statistique                                                                                              |
| ▶ Monteur d'installations de chauffage central            | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Ouvrier de voirie                                       | X            |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Peintre-décorateur                                      |              | X           | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Plafonneur                                              |              | X           | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Technicien de maintenance de brûleurs                   | X            | X           |                       | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| <b>Métiers du numérique</b>                               |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Analyste-développeur TIC                                | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Business Analyst TIC                                    |              | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |

| Fonctions critiques 2021                                     | Quantitative | Qualitative | Conditions de travail | Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021 | Mode de détection<br> |
|--------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Métiers du numérique (suite)</b>                          |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Développeur de réseaux de télécommunications               | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Gestionnaire d'exploitation informatique                   | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers de services</b>                                   |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Aide ménager à domicile                                    |              | X           | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Animateur socioculturel                                    |              | X           |                       | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Assistant social                                           |              | X           | X                     | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| ▶ Coiffeur                                                   |              | X           | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Concierge                                                  | X            | X           | X                     | Non couvert                                         | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Conseiller d'orientation professionnelle et de formations  | X            |             |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Conseiller emploi                                          |              |             | X                     | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Conseiller en aide sociale                                 | X            |             |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Conseiller en beauté                                       |              | X           | X                     | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Opérateur d'entretien et de surveillance du réseau routier | X            |             | X                     | Non couvert                                         | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Métiers de la sécurité                                     | X            |             |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Agent de gardiennage                                       |              | X           | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Agent de la sécurité publique                              |              | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Collaborateur à la défense                                 | X            | X           | X                     | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers de l'Horeca, du commerce et de la vente</b>       |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| <b>Métiers de l'Horeca</b>                                   |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Barman                                                     | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Chef de cuisine                                            |              |             | X                     | Indirect                                            | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Commis de cuisine                                          |              |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Commis de cuisine de collectivité                          |              |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |

| Fonctions critiques 2021                                        | Quantitative | Qualitative | Conditions de travail | Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021 | Mode de détection<br> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Métiers de l'Horeca (suite)</b>                              |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Cuisinier                                                     |              |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Maître d'hôtel                                                | X            |             | X                     | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Pizzaiolo                                                     | X            |             |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Plongeur en restauration                                      |              |             | X                     | Indirect                                            | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Serveur dans un restaurant                                    |              |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Serveur dans une brasserie                                    | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers du commerce et de la vente</b>                       |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Agent immobilier                                              | X            |             |                       | Non couvert                                         | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Délégué commercial grands comptes et entreprises              | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Gérant de magasin dans le commerce de détail                  | X            |             | X                     | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Responsable de rayon produits alimentaires                    | X            | X           | X                     | Indirect                                            | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers de l'industrie</b>                                   |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Agent de fabrication de l'industrie du béton                  | X            |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Chef d'équipe en industrie de production                      | X            | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Dessinateur de la construction                                | X            |             |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Dessinateur-concepteur en électricité et électronique         | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Électricien de maintenance                                    | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Electricien installateur industriel                           | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Mécanicien de maintenance                                     | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Opérateur de production en industrie alimentaire              |              | X           | X                     | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Responsable contrôle qualité en industrie                     | X            | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |

| Fonctions critiques 2021                                           | Quantitative | Qualitative | Conditions de travail | Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021 | Mode de détection<br> |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Métiers de l'industrie (suite)</b>                              |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Responsable de maintenance industrielle                          | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Responsable des méthodes de production et de l'industrialisation | X            | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Responsable du planning et de la gestion de la production        | X            | X           | X                     | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Technicien de maintenance d'ascenseurs                           | X            | X           |                       | Indirect                                            | Statistique                                                                                              |
| ▶ Technicien de maintenance en équipements industriels             | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Technicien de maintenance en systèmes de chauffage               | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Technicien en automatisation industrielle                        | X            | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Technicien en froid et climatisation                             | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers agricoles et horticoles</b>                             |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Horticulteur/maraicher                                           | X            |             |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers médicaux, paramédicaux et de soins</b>                  |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Aide-soignant                                                    | X            |             | X                     | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Assistant pharmaco-technique                                     | X            |             |                       | Non couvert                                         | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Ergothérapeute                                                   | X            |             | X                     | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| ▶ Infirmier                                                        | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Infirmier en chef                                                | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Infirmier social                                                 | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Infirmier spécialisé au bloc opératoire                          | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Infirmier spécialisé en pédiatrie                                | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Logopède                                                         | X            |             | X                     | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| ▶ Médecin                                                          | X            |             |                       | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| ▶ Pharmacien                                                       | X            |             |                       | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |

| Fonctions critiques 2021                                  | Quantitative | Qualitative | Conditions de travail | Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021 | Mode de détection<br> |
|-----------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Métiers médicaux, paramédicaux et de soins (suite)</b> |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Puériculteur                                            | X            |             | X                     | Indirect                                            | Statistique                                                                                              |
| ▶ Technologue de laboratoire médical                      | X            |             |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Technologue en imagerie médicale                        | X            |             |                       | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers pédagogiques</b>                               |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Coordinateur pédagogique                                | X            |             |                       | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| ▶ Éducateur-accompagnateur                                | X            | X           |                       | Direct                                              | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Enseignant dans l'enseignement secondaire               | X            |             | X                     | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| ▶ Enseignant dans l'enseignement maternel ou primaire     | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Enseignant de l'enseignement secondaire spécialisé      | X            |             |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Formateur pour adultes                                  | X            |             |                       | Hors-champ                                          | Avis d'expert                                                                                            |
| ▶ Moniteur d'auto-école                                   | X            |             |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Moniteur-animateur dans l'économie sociale              | X            |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Professeur de l'enseignement supérieur                  | X            |             |                       | Hors-champ                                          | Statistique                                                                                              |
| <b>Métiers du transport et de la logistique</b>           |              |             |                       |                                                     |                                                                                                          |
| ▶ Chauffeur livreur                                       |              |             | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Conducteur d'autobus                                    | X            | X           | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Conducteur de camion avec remorque                      | X            | X           | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Conducteur de poids lourd multibennes                   | X            | X           |                       | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Coursier livreur                                        |              | X           | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Dispatcher du transport routier des personnes           | X            | X           |                       | Non couvert                                         | Statistique                                                                                              |
| ▶ Magasinier                                              |              | X           | X                     | Direct                                              | Statistique                                                                                              |
| ▶ Responsable logistique                                  | X            | X           |                       | Indirect                                            | Statistique                                                                                              |

Sources : view.brussels et service Études et Statistiques de Bruxelles Formation (SES)

## 4.1. Analyse du caractère critique des fonctions

### « Les causes qualitative et quantitative et les conditions de travail sont à l'origine du caractère critique d'une fonction »

► La **cause quantitative** (trop peu de candidats sont présents dans la réserve de main-d'œuvre pour répondre aux besoins des entreprises qui recrutent) est pointée pour 87 fonctions qui correspondent aux métiers en pénurie. C'est le cas pour de nombreux métiers techniques de la construction ou dits industriels, du numérique et du non-marchand, dont la plupart pourvoient des postes moyennement ou hautement qualifiés. Il s'agit aussi, dans une moindre mesure, de métiers du transport et logistique ou de l'Horeca et du commerce. Les difficultés de recrutement de nature quantitative peuvent notamment être mises en lien avec l'information imparfaite véhiculée sur le marché du travail et la mauvaise image dont pâttissent certains métiers. En outre, pour 28 de ces fonctions en pénurie (plus d'un métier pédagogique sur deux, un peu moins dans la construction), il s'agit du seul facteur explicatif des difficultés de recrutement.

► La **cause qualitative** (inadéquation entre les exigences des employeurs pour le poste à pourvoir et le profil des demandeurs d'emploi) est ensuite fréquemment citée (54 fonctions). Pouvant être liée à une information imparfaite sur les compétences attendues, cette inadéquation peut également traduire un défaut de formation des candidats (niveau de formation insuffisant ou inadéquat). La connaissance des langues, et singulièrement du néerlandais, mais aussi la détention du permis de conduire B sont aussi régulièrement avancées, à côté de l'ex-

périence ou de compétences plus spécifiques attendues. Elle peut, par ailleurs, être le fruit d'exigences excessives des employeurs au regard des compétences réellement nécessaires à l'exercice de ces fonctions, voire être la conséquence de discrimination à l'embauche.

Les *métiers du numérique, du transport et de la logistique* (si ce n'est le chauffeur livreur) ainsi que les métiers dits *industriels* (sauf l'agent de fabrication de l'industrie du béton et le dessinateur de la construction) sont les plus concernés. On retrouve aussi la quasi-totalité des *métiers administratifs et de services*. Le phénomène est présent ailleurs également, par exemple dans la *construction* mais concerne plus particulièrement les *métiers du parachèvement*, ou dans le *commerce*, mais de façon plus marginale.

On notera, en outre, que pour les métiers médicaux, paramédicaux et de soins, les métiers pédagogiques (sauf pour l'éducateur-accompagnateur) ainsi que pour les métiers de l'Horeca, une inadéquation qualitative n'est en aucun cas renseignée. Par ailleurs, lorsque la cause qualitative est soulevée, dans plus de la moitié des cas (métiers industriels en tête), elle se double d'une pénurie de nature quantitative (36 fonctions concernées, même si pour 6 des 36 les conditions de travail jouent également un rôle). Enfin, pour 7 fonctions (dont 4 sont des métiers administratifs : conseiller en assurances, conseiller en crédits, expert-comptable et gestionnaire d'assurances), les difficultés de recrutement peuvent s'expliquer par cette unique cause.

► Les **conditions de travail réelles ou perçues comme défavorables** (horaires coupés, travail

lourd, faible salaire, travail à temps partiel, turnover, charge mentale, etc.) expliquent les difficultés de recrutement de 48 des 113 fonctions critiques en 2021.

**Tous les domaines professionnels sont concernés, exception faite des métiers du numérique ainsi que des métiers agricoles et horticoles**

(l'horticulteur maraîcher). Cette explication par les conditions de travail est toutefois variable. En effet, elle est avancée pour toutes les fonctions critiques de l'Horeca (à l'exception du pizaiolo) et, une fois sur deux, c'est l'unique cause. Elle est aussi souvent pointée pour les fonctions critiques des services (70% des fonctions sont concernées) ainsi que de la santé (entre autres, la totalité des spécialisations infirmières), mais généralement en complément d'autres facteurs explicatifs. Certains métiers pédagogiques (s'exerçant dans l'enseignement maternel, primaire ou secondaire, par exemple), de la construction (carreleur, peintre-décorateur, plafonneur) ou encore du transport et de la logistique (chauffeur ou coursier livreur, magasinier) ne sont pas épargnés, mais l'explication par les conditions de travail y est moins répandue.

Toutes ces fonctions se caractérisent par des horaires, une pénibilité ou des statuts qui n'incitent pas les demandeurs d'emploi à s'y engager ou à y rester. Pour certains métiers, dont une large part d'emplois requérant des niveaux de qualification moins élevés, que ce soit dans les services (à l'exemple du concierge), la construction (coffreur-ferreux, couvreur ou ouvrier de voirie) et le transport (conducteur d'autobus, conducteur de camion avec remorque), les difficultés de recrutement en lien avec

les conditions de travail viennent renforcer une réelle pénurie (caractérisée par un manque de candidats) sur le marché de l'emploi.

Toute comparaison avec les années antérieures est rendue caduque pour les raisons méthodologiques déjà précisées. Néanmoins, avec toute la prudence requise, on peut se rendre compte d'un glissement dans les justifications émises par les conseillers qui conduisent à évoquer plus fréquemment les conditions de travail pour justifier les difficultés rencontrées (la pénurie est également davantage citée). Si l'on peut y voir un effet de la crise qui a exacerbé des tensions déjà présentes sur le marché du travail (déconsidération de métiers essentiels, conditions de travail et d'emploi rebutantes, etc.), voire en a fait émerger certaines, ce serait aussi davantage un changement de priorités dans le chef des (futurs) travailleurs qui s'opèrerait et qui serait déterminant. Certains d'entre eux privilégieraient en effet maintenant plus que jamais la qualité de l'articulation vie professionnelle et vie familiale par rapport à d'autres dimensions (y compris le salaire). Cette nouvelle réalité qui tend à devenir plus importante est ainsi susceptible de prendre le pas sur, voire dans certains cas d'invisibiliser, les éléments d'ordre qualitatif (de fait, la cause qualitative est moins avancée qu'auparavant) qui, sans douter qu'ils existent encore bel et bien, passent sous le radar.

Enfin, on notera que 6 fonctions sont critiques à la fois parce qu'en pénurie, en raison d'aspects qualitatifs (diplômes requis, expérience nécessaire, langues à maîtriser, compétences/attitudes) et de conditions de travail considérées comme difficiles : collaborateur à la défense, concierge, responsable

de rayon produits alimentaires, responsable du planning et de la gestion de la production, conducteur d'autobus et conducteur de camion avec remorque.

Ces constats rappellent que les causes à l'origine du caractère critique sont souvent multiples et que, dès lors, plusieurs facteurs doivent être pris en compte

si l'on veut y remédier. En effet, une pénurie de candidats (la cause quantitative) n'est presque jamais la seule explication (pour 2021, elle l'est seulement pour une fonction critique sur 4) et n'est donc pas l'unique origine des tensions sur le marché de l'emploi.

## 4.2. Couverture des fonctions critiques 2021 par l'offre régie par Bruxelles Formation

Sur les 113 fonctions critiques épinglées en 2021, 11 ne sont pas liées à une formation régie par Bruxelles Formation, car elles n'entrent pas dans le champ d'action de la formation

professionnelle. Il s'agit des assistants sociaux, de certains métiers pédagogiques (coordinateur pédagogique, enseignant de l'enseignement secondaire et supérieur, formateur pour adultes), des ergothérapeutes, des logopèdes, des médecins, des pharmaciens, des géomètres et des technologues en imagerie médicale.

Sur les 102 fonctions critiques restantes, 28 ne sont pas couvertes par une offre de formation, tandis que 74 peuvent être mises en lien avec un ou plusieurs produits de formation dispensés par Bruxelles For-

mation ou un de ses partenaires, établissant ainsi le taux de couverture des fonctions critiques 2021 par l'offre régie par Bruxelles Formation à 72,5%

(contre 85,4% observés sur les fonctions critiques 2020). Sur les 74 fonctions critiques couvertes en 2021, on constate que 63 (85,1%) sont directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation et que 11 (14,9%) le sont indirectement.

**« Sur les 113 fonctions critiques épinglées en 2021, 11 ne sont pas liées à une formation régie par Bruxelles Formation, car elles n'entrent pas dans le champ d'action de la formation professionnelle »**

Tant pour les fonctions critiques pour lesquelles il n'existe pas d'offre de formation chez Bruxelles Formation ou ses partenaires, que pour celles qui sont couvertes par celle-ci, davantage de précisions sont fournies dans l'analyse de l'offre de formation en lien avec les grands domaines dans lesquels des fonctions critiques sont identifiées (voir chapitre 5).

# Fonctions critiques en 2021 et facteurs explicatifs

## 5.1. Métiers administratifs

Huit métiers dits administratifs qui ont été pointés comme fonction critique par l'analyse statistique ont été validés par les conseillers emploi. Il s'agit principalement de métiers qui relèvent du secteur de la banque-assurance ou de métiers en lien avec la gestion comptable/financière qui peuvent être de nature plus transversale ou de fonctions qui peuvent être internalisées.

Les causes des difficultés de recrutement pour ces métiers sont de différentes natures, tantôt en pénurie, tantôt de nature qualitative, voire liées aux conditions de travail pour le comptable. On relèvera notamment que la connaissance du néerlandais est régulièrement relevée comme cause qualitative. En effet, ces métiers impliquent, pour la plupart, le contact et le service à des clients. Le bilinguisme est donc souvent requis par les employeurs. S'agissant de profils hautement qualifiés, dont certains sont réglementés, le manque d'expérience est, typiquement, une autre source de tensions. Par ailleurs, des compétences numériques sont généralement attendues.

Certains de ces métiers sont amenés à évoluer, grâce au développement numérique. Les outils informatiques de gestion devraient alléger la charge de travail liée aux tâches routinières et permettre aux travailleurs de consacrer plus de temps à leurs missions relevant du conseil qui devraient gagner en importance.

### Agent d'administration des finances publiques

L'*agent d'administration des finances publiques* établit les impositions et taxes. Il est en charge de la collecte des recettes publiques et tient la compatibilité de l'État, des entités fédérées ou des autorités locales.

Ce métier ressort comme fonction critique sur base de l'analyse statistique. La pénurie (cause quantitative) est confirmée par les conseillers d'Actiris qui indiquent que les titulaires d'un master en finances sont particulièrement recherchés, mais peu choisissent d'intégrer la fonction publique, qu'elle soit fédérale (SPF finances) ou locale. En effet, ils ont tendance à privilégier le secteur privé où la rémunération est plus intéressante.

#### Cause(s) des tensions

- Quantitative

#### Détection

- Statistique



## Chef comptable

Le *chef comptable* est en charge de l'ensemble des opérations de comptabilité d'une entreprise, voire de ses filiales. Il les supervise et garantit la conformité des comptes avec la législation, tant sur le plan comptable, social que fiscal. Il peut être en charge d'une équipe et la coordonner.

L'analyse statistique fait ressortir les chefs comptables comme critiques. Les conseillers d'Actiris confirment la pénurie (cause quantitative). L'essentiel des offres reçues par Actiris pour cette fonction sont issues de la fonction publique ou du non-marchand. En réalité, les offres issues d'entreprises privées pour ces profils sont gérées par des chasseurs de tête. Néanmoins, les conseillers d'Actiris indiquent que certains comptables peuvent être tentés de relever un défi plus ambitieux et d'aspirer à travailler comme chef comptable, mais leur profil ne correspond pas aux exigences formulées par les employeurs en termes de compétences ou d'expérience. C'est ainsi qu'ils considèrent également que les difficultés de recrutement peuvent s'expliquer par des raisons qualitatives.

## Comptable

Le comptable encode les données commerciales et financières d'une organisation. Il établit, selon les obligations légales, les comptes annuels, les bilans, la balance comptable, etc. Il contrôle l'exactitude des documents comptables et fait rapport sur la situation économique de l'organisation. Le comptable peut également prendre en charge d'autres activités, comme l'exécution d'actions liées à la gestion de la paie et des ressources humaines, la coordination des activités d'une équipe ou la direction d'une organisation.

Les conseillers d'Actiris relèvent que les offres d'emploi pour des comptables dans des fiduciaires sont particulièrement difficiles à remplir. En effet, les personnes correspondant au profil privilégient généralement le travail dans des grandes structures aux fonctions internalisées, plus à même de leur offrir de meilleures conditions d'emploi (salaire plus intéressant) et de travail (travail moins stressant).

Les comptables sont fort sollicités et fournissent également des conseils personnalisés. À l'avenir, ils pourraient être aidés dans leurs tâches par des intel-

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitative
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitative
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Statistique



ligences artificielles qui réaliseraient le travail de traitement des données en amont, permettant ainsi aux comptables de se focaliser sur leurs missions de conseil aux clients. Cela pourrait constituer une piste de solution à la pénurie structurelle<sup>12</sup>.

## Employés transactions financières et assurances

Le *conseiller en assurances* a pour mission d'informer et de conseiller des particuliers ou des entreprises en matière d'assurance de biens et de personnes (incendie, accidents, retraite, prévoyance, etc.). Il réalise la vente de produits et services selon la politique commerciale de l'établissement, dans le respect de la réglementation du secteur de l'assurance. Il peut réaliser le montage technique (projet de tarification) et administratif des contrats et il peut également être amené à promouvoir des produits et services bancaires.

Le *conseiller en crédits*, quant à lui, étudie et rend un avis ou une décision relative aux demandes de crédits des particuliers ou des entreprises (crédit immobilier, crédit à la consommation, etc.). Il évalue les risques liés à leur octroi en fonction de la stratégie commerciale et financière globale de l'établissement dans lequel il travaille et conformément à la réglementation bancaire. Il peut élaborer des supports contractuels ou effectuer le suivi des contrats d'assurances rattachés aux crédits. On peut demander au conseiller en crédits de coordonner une équipe.

Enfin, le *gestionnaire d'assurances* gère la rédaction et la gestion (souscription, codification, etc.) de contrats d'assurances (risques automobiles, industriels, habitation, etc.) en se référant à des contrats préétablis ou en adaptant des clauses-types, selon la réglementation en vigueur dans le secteur de l'assurance. Il peut réaliser les appels de cotisations et contrôler leur encaissement, tout comme il peut être amené à gérer des litiges et des contentieux.

Les difficultés de recrutement liées aux métiers de conseiller en assurances, de conseiller en crédits et de gestionnaire d'assurances sont pointées par l'analyse statistique et confirmées par les conseillers d'Actiris qui mettent en évidence des raisons qualitatives. Celles-ci tiennent, d'une part, au manque d'expérience des candidats et, d'autre part, aux carences linguistiques et numériques de ceux-ci. Les employeurs recherchent des candidats bilingues et pouvant accompagner la transformation numérique du secteur, déjà fortement digitalisé. Ce déficit en compétences numériques pourrait renforcer le caractère critique de ces fonctions.

### Cause(s) des tensions

- Qualitatif

### Détection

- Statistique



*Pour les 3 fonctions  
(Conseiller en assurances, en crédits et gestionnaire d'assurances)*

<sup>12</sup> Quoistiaux G., *Une intelligence artificielle pour doper les comptables*, in *L'Écho*, 08/09/22.

## Expert-comptable

L'expert-comptable réalise des audits ou le contrôle des opérations comptables et financières d'organisations. Contribuant à la prévention, à la maîtrise des risques financiers, l'expert-comptable est également à la recherche d'éventuelles irrégularités. Des entreprises en difficultés peuvent le solliciter en appui technique en gestion comptable et financière. Parmi ses diverses activités, il peut également être chargé de la coordination d'une équipe ou de la gestion d'un service. En outre, la législation protège l'exercice de la profession d'expert-comptable, les conditions d'accès et d'exercice étant réglementées.

Les conseillers d'Actiris confirment le caractère critique de la fonction d'expert-comptable. Selon eux, tous les experts-comptables sont à l'emploi ou ne passent que quelques jours au chômage avant de trouver un travail. Les difficultés de recrutement tiennent au fait qu'on ne forme pas assez d'experts-comptables, métier qui implique une certification. Par ailleurs, vu l'évolution de la législation, les connaissances et compétences deviennent plus facilement obsolètes et nécessitent des recyclages et mises à jours régulières. Enfin, les difficultés à répondre aux offres tiennent aussi pour partie aux lacunes en termes de connaissance de l'autre langue nationale, bien souvent considérée comme un atout. Une expérience pertinente constitue un autre atout. Pour ces raisons, la cause qualitative est avancée.

## Syndic d'immeubles

Le *syndic d'immeuble* ou *syndic de copropriété* administre un ou plusieurs sites immobiliers et met en œuvre les moyens techniques, administratifs, financiers et comptables de conservation ou d'amélioration du patrimoine immobilier selon la réglementation en vigueur. Le syndic peut coordonner une équipe et diriger une structure. Il s'agit d'un métier protégé.

L'analyse statistique fait ressortir le syndic comme fonction critique. Les conseillers d'Actiris confirment un constat déjà dressé et documenté par le secteur<sup>13</sup>, à savoir le manque de candidats (cause quantitative) et plus généralement une absence de vocation, d'autant que le métier est globalement

<sup>13</sup> IPI (2022), L'IPI tire la sonnette d'alarme : la pénurie importante d'agents immobiliers-syndics pourrait devenir problématique pour plus de 90.000 copropriétés, 29/09/22.

### Cause(s) des tensions

- Qualitatif

### Détection

- Statistique



### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Statistique



méconnu du grand public et certainement des jeunes. Cependant, ils soulignent également que les offres d'emploi passent peu par Actiris, ce qui ne leur permet pas d'avoir une vue précise sur les attentes des employeurs ou sur des problèmes spécifiques. Comme pour les agents immobiliers, les recrutements passent beaucoup par réseautage et peuvent donner ainsi l'apparence d'une cooptation.

On peut néanmoins mettre en évidence le déficit d'image du métier qui requiert, en outre, un bon réseau de contacts variés (juristes, corps de métiers, administratifs...) et de grandes capacités en termes de médiation. Il est attendu du syndic qu'il puisse résoudre les problèmes des copropriétés, parfois bien au-delà de ses attributions, mais aussi qu'il travaille en soirée, puisque les assemblées générales sont classiquement programmées en fin de journée. Notons que l'IPI (Institut professionnel des agents immobiliers) qui représente la profession plaide pour qu'elles soient désormais organisées en journée, afin de soulager leur personnel d'une sérieuse contrainte<sup>14</sup> et de permettre, dans la mesure du possible, une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale.

### **L'offre de formation en lien avec les métiers administratifs**

Sur les 8 métiers administratifs identifiés comme fonctions critiques en 2021, **4 sont couverts par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 2 de manière directe et 2 de manière indirecte, tandis que les 4 autres ne sont pas couverts.**

L'offre en comptabilité et en gestion financière de Bruxelles Formation contribue à former aux fonctions de comptable et de chef comptable et, d'une manière plus indirecte, vers celles d'expert-comptable et d'agent d'administration des finances publiques.

- ▶ Cette offre est principalement prise en charge par les centres BF bureau & services et BF management.

Par rapport aux quatre fonctions précitées, **l'offre professionnalisante dispensée par BF bureau & services** revêt un caractère indirect, car elle est davantage tournée vers les fonctions d'employés œuvrant dans des services comptables (employé comptable/agent en comptabilité) ou elle se concentre (éventuellement de manière complémentaire) sur l'apprentissage des outils bureautiques propres à ce domaine (employé en bureautique comptable).

Les **produits professionnalisants organisés par BF management** (aide comptable/assistant comptable, gestion financière, pratique comptable et fiscale – responsable en comptabilité générale) se destinent quant à eux à des publics plus hautement qualifiés, à même d'exercer, à l'issue de leur formation, la fonction de comptable dans une entreprise. Au sein de ces formations professionnalisantes, une partie des

---

<sup>14</sup> Mikolajczak C. (2022), "Il y a une véritable pénurie" : les immeubles manquent de syndics et les copropriétaires en pâtissent, in *La Libre Belgique*, 06/10/22.

stagiaires ont bénéficié de modules de langues orientées métier organisés par BF langues. Par ailleurs, des stages en entreprises (FPIE) ont également été organisés pour un certain nombre de chercheurs d'emploi se destinant aux métiers de la comptabilité. Ces deux derniers dispositifs (modules de langues et stages en entreprises) ont pour objectif de réduire les deux contraintes identifiées sur le marché de l'emploi que sont la maîtrise du néerlandais et l'expérience pratique requise par les employeurs.

En complément des offres de BF bureau & services et BF management, le **centre BF espaces numériques** propose en e-learning, outre des modules d'introduction à la comptabilité, des formations orientées sur la TVA et les logiciels comptables. Ceux-ci répondent aux évolutions inhérentes aux métiers de la comptabilité et à l'exigence de maîtriser les outils numériques en la matière.

Enfin, l'offre régie par Bruxelles Formation dans le cadre des **partenariats de promotion sociale** (Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'UEPFC) propose une formation en Technicien en comptabilité et TVA. Ce dispositif, qui débouche sur un certificat de qualification de technicien en comptabilité spécifique à l'enseignement secondaire supérieur de promotion sociale, s'articule avec la possibilité d'un complément de formation générale (afin d'obtenir un CESS) et une passerelle (moyennant la réussite d'une épreuve intégrée) vers des études de bachelier en comptabilité.

- ▶ En ce qui concerne la fonction critique d'*agent d'administration des finances publiques*, on notera que si l'offre de formation décrite ci-dessus permet l'acquisition de compétences propres à la comptabilité utiles pour cette fonction, aucun produit de formation n'est spécifiquement orienté vers le secteur public et ses éventuelles particularités en matière de finance ou de législation.
- ▶ Par ailleurs, l'EFP propose dans le cadre de ses formations pour adultes un parcours chef d'entreprise de candidat expert-comptable – conseiller fiscal certifié.

**Les fonctions de conseiller en assurance, de gestionnaire d'assurance, de conseiller en crédits et de syndic d'immeuble, n'étaient pas couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation en 2021.**

- ▶ Néanmoins, dans le cadre de la programmation 2023, un produit de gestionnaire en assurances est en cours de développement. Celui-ci sera intégré à l'offre de BF management et réalisé en partenariat avec la société Wikitree (consultance en matière de support et de solutions pour les secteurs de l'assurance, de la finance et de la banque).
- ▶ Par ailleurs, l'EFP propose dans le cadre de ses formations pour adultes un parcours chef d'entreprise de candidat courtier d'assurance.

## 5.2. Métiers de la construction

Le secteur de la construction souffre d'un **manque de personnel qualifié** depuis de nombreuses années. Actiris n'est pas le canal principal de recrutement dans le secteur. De ce fait, l'analyse statistique ne suffit pas à détecter les fonctions critiques. La consultation des conseillers d'Actiris a permis de compléter la liste en intégrant des métiers dont les offres d'emploi sont diffusées par d'autres canaux.

Au total, ce sont 24 métiers de la construction qui ont été identifiés comme étant critiques en 2021. À de rares exceptions près (carreleur, peintre-décorateur et plafonneur), ils le sont pour raisons quantitatives.

À cette pénurie peuvent également venir se greffer des causes qualitatives. Soit les **candidats ne disposent pas des compétences techniques spécifiques ou de l'expérience** escomptées par les employeurs (ils sont plus souvent des ouvriers polyvalents que des ouvriers spécialisés dans un domaine particulier), soit ils souffrent d'un **déficit de soft skills nécessaires** au regard de la réalité du travail sur chantier (début de la journée de travail avant 8h, question du temps de déplacement...). Par ailleurs, **une part substantielle des demandeurs d'emploi aspirant à travailler dans la construction ont un diplôme obtenu à l'étranger ou sont âgés de plus de 50 ans**. Le **permis de conduire** est également un enjeu pour certains métiers (menuisier d'extérieur, plafonneur ou peintre, notamment, là où dans le gros œuvre les

employeurs organisent plus facilement le ramassage des travailleurs).

Enfin, les **conditions de travail** sont pointées comme cause des fonctions critiques pour une série de métiers, que ce soit à cause de leur danger (travail en hauteur, en voirie...) et/ou de leur pénibilité (charges lourdes, conditions climatiques...), et ce, particulièrement dans un contexte de main-d'œuvre vieillissante. Dans ce cadre, les travailleurs les plus âgés et expérimentés ont tendance à quitter l'exercice de leur profession d'origine pour s'orienter vers l'encadrement ou la coordination d'équipes, ce qui est de nature à

renforcer les tensions sur le marché de l'emploi. Il faut néanmoins préciser qu'à côté des conditions de travail difficiles, les conditions d'emploi, quant à elles, comprennent de

nombreux avantages (assurance hospitalisation, plan de pension complémentaire...), mais également des perspectives de carrière stable. Il faut encore noter que certains employeurs ont recours au travail non déclaré, de même que certains travailleurs du secteur préfèrent parfois ne pas être déclarés, que ce soit pour éviter d'atteindre un niveau de revenu qui leur ferait perdre diverses aides sociales, ou parce qu'ils sont en situation irrégulière en Belgique.

Par ailleurs, **l'image des métiers de la construction** est peu valorisée et peut décourager les jeunes de s'orienter vers des études débouchant sur un emploi dans ce secteur<sup>15</sup>. Il semblerait que l'image

**« En 2021, 24 métiers de la construction ont été identifiés comme étant critiques et principalement pour des raisons quantitatives »**

15 Boever É. (2022), *Jobs en pénurie : comment rendre sexy les métiers de la construction ?*, in RTBF, 29/04/22.

que le grand public a de la construction soit limitée à certains métiers, notamment celui de maçon<sup>16</sup>, alors que les possibilités sont nettement plus variées, notamment en lien avec les nouvelles technologies.

Dans le cadre des tables-rondes sectorielles, des acteurs de la construction ont souligné que les besoins en personnel se font sentir de manière plus aiguë encore ces deux dernières années. Outre **l'inadéquation de compétences** (dont manque d'autonomie, difficultés à se plier aux exigences des chantiers, etc.) mise en avant de longue date, il faut compter avec la **diminution des travailleurs détachés**. Il s'agit d'une dimension déjà soulignée par view.brussels dans son analyse de l'impact de la crise du Covid-19 sur les fonctions critiques<sup>17</sup>. Avec la reprise de l'économie et le plan de relance européen, la Belgique et les pays voisins sont à la recherche de main-d'œuvre, notamment étrangère via des détachements. Néanmoins, les travailleurs du sud et de l'est de l'Europe semblent désormais privilégier les détachements dans des pays plus proches de leur pays d'origine<sup>18</sup>. Un certain nombre a également renoncé à la mobilité internationale, en réalisant que les conditions de vie dans leur pays s'étaient nettement améliorées<sup>19</sup>. Par ailleurs, la guerre en Ukraine peut également avoir eu un impact sur la disponibilité des travailleurs ukrainiens, qu'ils

soient détachés ou non. Avec le déclenchement du conflit et la mobilisation des hommes, le secteur de la construction s'attendait à ce qu'un certain nombre d'entreprises et de sous-traitants voient leur main d'œuvre ukrainienne quitter le marché du travail pour défendre leur pays<sup>20</sup>.

Embuild (ex-Confédération Construction) annonçait à l'été 2022 que les entreprises du secteur recherchent 18.000 travailleurs<sup>21</sup>. Parmi les moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif, les partenaires sociaux du secteur de la construction viennent de signer un accord de coopération avec Fedasil afin d'orienter les demandeurs d'asile vers les emplois du secteur<sup>22</sup>. Des projets pilotes sont déjà sur les rails. Outre l'orientation lors de jobdays, il est également possible de passer un entretien évaluant leur motivation et leurs compétences. Selon le résultat, les demandeurs d'asile pourront être engagés ou admis en formation via Constructiv, le fonds de formation paritaire du secteur de la construction (commission paritaire 124).

Enfin, des **facteurs conjoncturels**, comme les inondations en juillet 2021 ont renforcé la demande de travailleurs qualifiés dans la construction en Wallonie (et potentiellement à Bruxelles, les PME bruxelloises opérant également en Wallonie) pour que le secteur puisse faire face au défi de la reconstruction<sup>23</sup>.

---

16 Leonardi P. (2022), [Le secteur de la construction veut attirer dès aujourd'hui les talents de demain](#), in *Le Soir*, 21/04/2022.

17 Voir view.brussels (2022), [Les fonctions critiques à la lumière de la crise sanitaire](#), février 2022.

18 Lorent P. (2021), [Des milliers de jobs en pénurie: des salaires minables pour des métiers pénibles](#), in *Le Soir*, 16/10/2021.

19 Schaub A. (2021), [Phénomène mondial, la pénurie de main d'œuvre est "positive"](#), in *RTS*, 17/11/21.

20 Confédération Construction (2022), [Les Ukrainiens bienvenus dans la construction](#), 03/03/2022.

21 Bombaerts J.-P. (2022), [La construction engage à tour de bras](#), in *L'Écho*, 10/08/22.

22 Belga (2022), [Fedasil et le secteur de la construction vont collaborer afin d'orienter les demandeurs d'asile](#), in *RTBF*, 03/06/22.

23 Joly B. (2021), [Inondations: la construction face au défi de la... reconstruction](#), in *Le Soir*, 16/08/21.

Combinés à la **croissance démographique** qui entraîne la nécessité de développer de nouveaux projets immobiliers (logement, infrastructures collectives...), la demande en main-d'œuvre dans le secteur de la construction devrait rester élevée, même si les circonstances actuelles (incertitudes économiques et augmentation du prix de l'énergie) viennent ralentir la croissance<sup>24</sup>.

La construction durable ainsi que la rénovation du bâti et l'encouragement des travaux relatifs à l'isolation énergétique au niveau régional (stratégie Renolution), offrent des perspectives aux métiers de la construction. Cette stratégie Renolution devrait créer dans les années à venir quelques 8.000 emplois, directs ou indirects, durables et en général non délocalisables<sup>25</sup>. Ceci requiert toutefois l'acquisition de nouvelles compétences spécifiques, à côté des compétences techniques de base essentielles.

### Architecte paysagiste

Comme l'architecte, l'*architecte paysagiste* est chargé de la conception et l'étude de projets d'aménagement ou de construction d'un ouvrage en fonction de l'environnement. Conformément à la réglementation, son rôle est de réaliser des esquisses ou des croquis dans le cadre de la configuration de l'ouvrage ou de l'espace et de fixer les options techniques correspondantes. Également responsable de la coordination, il prend en charge le suivi de l'avancement des travaux. Plus spécifiquement, l'architecte paysagiste se consacre aux espaces extérieurs en travaillant sur le paysage. Son travail allie également des dimensions liées aux sciences de la terre, aux plantes et à l'eau. Il va s'orienter plus particulièrement vers des projets liés à l'aménagement de jardins et domaines, de monuments, mais aussi de terrains de sport, d'espaces de jeux ou de baignade, etc.

L'architecte paysagiste apparaît dans les fonctions critiques sur base de l'analyse statistique et est confirmé comme tel par les conseillers d'Actiris. Comme pour les architectes, les architectes paysagistes exercent le plus souvent leur métier sous statut d'indépendant au sein de bureaux d'architectes, avec les avantages (autonomie, déduction de frais, etc.) que cela

<sup>24</sup> Vanacker L. (2022), **Premiers signes de ralentissement dans le secteur belge de la construction**, in L'Écho, 18/09/22.

<sup>25</sup> Région de Bruxelles-Capitale, **La Renolution**, 2022.

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

#### Détection

- Statistique



comporte, tandis que les offres d'emploi qu'Actiris reçoit sont, en règle générale, émises par des services publics, en particulier des pouvoirs locaux ou régionaux. Ceux-ci relèvent davantage la pénurie quantitative dès lors que le statut d'employé est moins plébiscité par les candidats.

### Carreleur

Le *carreleur* se charge du revêtement des surfaces (sols ou murs) par scellement, collage ou fixation de carrelage, de faïence, de pierres ornementales... Il travaille dans des bâtiments en construction ou sur des projets de rénovation. Entre autres responsabilités, il peut également installer des parquets ou effectuer des travaux d'agencement.

Le carreleur est signalé comme fonction critique par les conseillers d'Actiris. Les conditions de travail sont mises en avant par ceux-ci pour justifier les difficultés de recrutement des carreleurs. Le métier est dur, certainement pour les travailleurs plus âgés. Par ailleurs, le métier de carreleur s'exerce rarement comme spécialité unique et les employeurs attendent généralement une certaine polyvalence dans le type de revêtement. Dans ce cas, les aspects qualitatifs peuvent expliquer les difficultés de recrutement. Enfin, il n'y a pas de pénurie quantitative de carreleur à Bruxelles.

### Chargé d'études techniques du bâtiment

Le *chargé d'études techniques du bâtiment* travaille en bureau d'études en construction. Ses tâches sont en lien avec les projets d'ouvrage et de construction. Il les élabore ou il étudie les procédés techniques, les modes de constructions et leurs coûts. Il est également chargé de réaliser l'étude d'exécution des travaux et d'effectuer le suivi technique, mais aussi économique du chantier. Le chargé d'études techniques du bâtiment exerce peut coordonner une équipe ou un projet.

Il ressort de l'analyse statistique que le chargé d'études techniques du bâtiment est une fonction critique. Les conseillers d'Actiris confirment la pénurie (cause quantitative) et ajoutent une cause qualitative également. Un bachelier en construction est généralement demandé. Peu de candidats à cette fonction

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Avis d'expert



#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



répondent à ce profil. En effet, ceux-ci disposent souvent d'un diplôme obtenu à l'étranger sans équivalence, alors que les employeurs sont réticents à engager ce genre de profil.

### Chef de chantier

Le *chef de chantier* prépare, organise et suit au quotidien les activités d'un ou de plusieurs chantiers. Il doit veiller, d'une part, au respect des normes de sécurité et, d'autre part, à tenir les délais imposés. Il a également pour responsabilité de coordonner les interventions des équipes internes et externes à l'entreprise.

Le métier de chef de chantier apparaît comme fonction critique sur base de l'analyse statistique et est considéré en pénurie (cause quantitative) par les conseillers d'Actiris. Une cause secondaire pourrait être de nature qualitative, étant donné que le manque d'expérience professionnelle compte parmi les principaux freins à l'emploi.

### Coffreur-ferrailleur

Le *coffreur-ferrailleur* procède à la construction de bâtiments et d'édifices sur base d'éléments en béton. Ces éléments sont réalisés au moyen d'un moule et/ou d'armatures métalliques noyées dans une masse de béton. Le coffreur-ferrailleur réalise, d'une part, les coffrages et procède à l'assemblage des éléments préfabriqués en béton et, d'autre part, renforce le béton par l'apport de structures et d'armatures métalliques. On peut lui demander d'encadrer une petite équipe.

Le métier apparaît dans la liste en tant que fonction critique suite aux consultations avec les conseillers d'Actiris. Ainsi, selon les avis recueillis, le métier serait en pénurie (cause quantitative). Les conditions de travail et, surtout, le manque d'attractivité du métier peuvent également expliquer les difficultés de recrutement. Les ouvriers de la construction semblent ainsi s'orienter plus facilement vers la maçonnerie, d'autant plus que cette dernière formation comprend une partie coffrage, ce qui leur permet de se familiariser plus globalement avec les techniques liées au béton. Les conseillers d'Actiris expliquent d'ailleurs qu'on dénombre peu de coffreurs qui n'exercent que cette seule activité.

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

#### Détection

- Statistique



#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

- Conditions de travail

#### Détection

- Avis d'expert



## Conducteur de chantier

Le *conducteur de chantier* exerce un métier d'encadrement. Il organise les moyens techniques, coordonne les équipes (collaborateurs internes ou externes) et gère les moyens financiers nécessaires à la réalisation d'un chantier de la construction. Impliqué depuis la définition du projet, durant sa réalisation et jusqu'à la livraison, il veille également au respect des délais et des règles de sécurité. C'est lui qui négocie avec le maître d'ouvrage.

Il ressort de l'analyse statistique que le conducteur de chantier est une fonction critique. Les conseillers d'Actiris confirment la pénurie (cause quantitative) et ajoutent une cause qualitative également. Comme pour le chargé d'études techniques du bâtiment, un bachelier en construction est généralement demandé. Peu de candidats à cette fonction répondent à ce profil. En effet, ceux-ci disposent souvent d'un diplôme obtenu à l'étranger, alors que ces profils sont moins captés par les employeurs.

## Machinistes et grutiers

Le *conducteur de grue à tour* manœuvre des engins de levage sur un site (chantier de construction, site portuaire, etc.), selon les règles de sécurité. Il déplace et approvisionne ainsi en matériels et matériaux les différents corps de métier impliqués sur le site.

Le *conducteur de grue mobile* manœuvre des engins de levage ou des équipements spécifiques (portiques, ponts mobiles, écluses, etc.). Il contribue au chargement/déchargement, transbordement, levage, positionnement de masses de toutes natures (conteneurs, matières dangereuses, machines, bateaux, etc.), selon les règles de sécurité des biens et des personnes.

Le *conducteur d'engins de chantier* conduit et manœuvre des engins lourds de chantier, qu'ils soient destinés au creusement, au terrassement ou à l'extraction. Il se conforme aux règles de sécurité en vigueur. Dans le cadre de ses activités, il peut être amené à transporter des matériaux, mais aussi des minerais ou des décombres de chantier. On peut également lui demander de prendre en charge l'acheminement de l'engin sur le chantier à l'aide d'un véhicule porteur.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

### Détection

- ▶ Avis d'expert



*Pour les 3 fonctions  
(Conducteur de grue à  
tour, conducteur de grue  
mobile et conducteur  
d'engins de chantier)*

Signalés comme fonctions critiques par les conseillers d'Actiris, ces trois métiers connaissent des difficultés de recrutement quantitatives qui sont liées à la difficulté de trouver une formation y menant. Certes, des formations existent, mais ne sont pas dispensées à ou autour de Bruxelles, ce qui constitue un frein sérieux pour les Bruxellois souhaitant s'orienter dans cette voie.

## Couvreurs

Le *couvreur de toits* (tant plats qu'inclinés) prépare et pose les éléments de couverture de toiture en différents matériaux (ardoise, tuile, tôle, chaume...), que ce soit sur des nouvelles constructions ou des rénovations de bâti. Il peut procéder à l'isolation ou à l'entretien. Il est également chargé de mettre en place les conduits d'évacuation (gouttières, évacuation de gaz ou de fumée...).

Les conseillers d'Actiris ont mis en évidence des difficultés de recrutement pour ces métiers et ont donc signalé ces fonctions comme critiques. Les fonctions de couvreur de toits (qu'ils soient plats ou inclinés) sont critiques pour raisons quantitatives. En règle générale, les candidats plus âgés ne sont plus enclins à monter sur les toits, tandis que les plus jeunes ne sont pas attirés par ce métier, ce qui entraîne une pénurie. Les conditions de travail sont souvent un élément qui décourage les candidats à exercer cette fonction. Métier dangereux, nécessitant de ne pas avoir le vertige, il est également difficile, car exposé aux conditions climatiques.

## Géomètre

Le *géomètre* effectue les relevés de mesure des terrains fonciers, des infrastructures, des réseaux divers et des ouvrages existants ou encore à construire. Il établit des plans, des cartes d'implantations d'ouvrages selon la législation en vigueur. On peut également lui demander d'évaluer et d'expertiser la valeur de biens fonciers. Le métier est protégé.

Le caractère critique de la fonction de géomètre ressort de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirment que la cause des difficultés de recrutement est quantitative (pénurie). Il n'y a pas assez de candidats. Le métier implique la réussite d'un master. Les étudiants sont généralement approchés pendant leurs études et trouvent un emploi immédiatement à la sortie de celles-ci.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Avis d'expert



Pour les 2 fonctions  
(couvreur de toits  
inclinés/plats)

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

### Détection

- ▶ Statistique



## Installateur sanitaire

L'*installateur sanitaire* prépare et pose les éléments nécessaires à l'installation complète d'un équipement sanitaire et de chauffage (gaz, fuel, charbon, bois, solaire, etc.) selon les règles de sécurité. Il règle, met en service et réalise l'entretien des installations. Le cas échéant, il procède à leur dépannage et réparation.

La fonction d'installateur sanitaire apparaît comme critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris signalent la pénurie de candidats (cause quantitative), mais ils mettent plus particulièrement en évidence le manque de candidats disposant des qualifications requises.

## Maçon

Le *maçon* construit des murs, des façades, des cloisons en maçonnant des éléments porteurs (parpaings, briques, pierres, plaques de plâtre, etc.), conformément aux règles de sécurité. Il réalise également les surfaces horizontales (chapes, dalles de rue, etc.), les coffrages et les armatures en béton. Il veille à l'étanchéité et à l'isolation des locaux. Il peut construire des ouvrages particuliers, comme des piscines et des monuments funéraires. Enfin, il s'occupe également du stockage, du nettoyage et de l'entretien du site. Il peut être amené à gérer une petite équipe.

L'analyse statistique fait ressortir le métier de maçon comme critique, ce qui est confirmé par les conseillers d'Actiris. Ceux-ci font état d'une pénurie (cause quantitative). Ils indiquent qu'un maçon qualifié trouve un emploi très rapidement, mais une part substantielle des demandeurs d'emploi aspirant à cette fonction sont peu diplômés ou disposent d'un diplôme obtenu à l'étranger sans équivalence. Une cause secondaire pouvant également expliquer les difficultés de recrutement sont les conditions de travail perçues comme défavorables et, particulièrement, par le fait de travailler dehors, quelles que soit les conditions climatiques (pluie, canicule, froid...).

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

### Détection

- ▶ Statistique



## Menuisiers

Le *menuisier* (tant d'*intérieur* que d'*extérieur*) prépare et pose toutes fermetures intérieures et extérieures (portes, fenêtres, battants, volets roulants, grilles, murs, stores, clôtures, portes de garages, etc.), qu'elles soient en bois, en métal, en aluminium ou en PVC, conformément aux règles de sécurité. Il peut également installer et régler des dispositifs de fermeture automatique, mais aussi entretenir, réparer, remplacer des éléments posés et leur système de fermeture.

Ces deux spécialisations de la menuiserie sont fonctions critiques sur la base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris le confirment et mettent en évidence, d'une part, la cause quantitative (pénurie) et, d'autre part, des éléments qualitatifs pour expliquer les difficultés de recrutement. Dans la plupart des cas, les menuisiers inscrits chez Actiris n'ont pas la formation adéquate et ont appris sur le tas, voire disposent d'une diplôme obtenu à l'étranger non reconnu en Belgique.

## Métreur

Le *métreur* effectue les mesures et établit les devis et estimations de coûts dans le cadre d'un projet de construction. Il est également amené à préparer les dossiers d'exécution des travaux et à effectuer le suivi des chantiers. Dans le cadre sa fonction, le *métreur* est amené à travailler en collaboration avec différents intervenants de la construction et à avoir des contacts avec les clients et les fournisseurs. Il travaille généralement dans un bureau, mais peut également se rendre sur chantier. Il s'agit d'une fonction d'employé, voire de cadre que l'on peut alors rapprocher du conducteur de chantier.

Le *métreur* est signalé comme fonction critique par les conseillers d'Actiris. Ils expliquent les difficultés de recrutement par une cause quantitative (pénurie). Cette fonction le plus souvent hautement qualifiée requiert également des compétences spécifiques, voire une certaine expérience, qui feraient défaut chez les candidats selon les experts consultés.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



Pour les 2 fonctions  
(menuisier intérieur/extérieur)

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

### Détection

- ▶ Avis d'expert



## Monteur d'aménagement intérieur

Le *monteur d'aménagement intérieur* procède à l'assemblage de panneaux préfabriqués (agglomérés, stratifiés...), conformément aux règles de sécurité. Il effectue le montage et la pose de cloisons, de revêtements, de sols ou de faux-plafonds pour corriger les caractéristiques géométriques ou acoustiques d'une pièce, isoler un bâtiment ou agencer un intérieur à des fins diverses (magasins, etc.). Il peut également agencer des cuisines, des stands et des bâtiments modulaires préfabriqués.

L'analyse statistique pointe le monteur d'aménagement intérieur comme critique. Les conseillers d'Actiris évoquent une pénurie (cause quantitative) en signalant que, bien que des personnes disposent des qualités requises pour répondre à ces offres d'emploi, elles ne se positionnent pas dessus. En réalité, cette fonction constitue, en quelque sorte, un débouché pour le menuisier, mais ne lui permettant pas de mettre en œuvre toutes ses compétences. Par ailleurs, il s'agit le plus souvent de contrats à durée déterminée.

Une cause secondaire aux difficultés de recrutement pourrait être liée aux conditions de travail. Selon les conseillers d'Actiris, ce métier n'est pas aussi facile qu'il y paraît (l'aménagement de la pièce rend parfois difficile le montage de meubles), notamment parce qu'il faut tenter de satisfaire un maximum d'exigences, parfois irréalistes, des clients et donc s'exposer aux pressions des employeurs.

## Monteur de câbles et de conduits aériens et souterrains

Le *monteur de câbles et de conduits aériens et souterrains* effectue des opérations d'installation de câblages aériens ou souterrains de réseaux de distribution (électricité, signaux, téléphonie, etc.) conformément aux règles de sécurité. Il entretient et dépanne les différents réseaux de la très haute tension à la basse tension (transformateur, etc.). Par ailleurs, il peut également installer différents types d'éclairage extérieur (routes, rues, aéroports, monuments, etc.).

L'analyse statistique fait ressortir le monteur de câbles et de conduits aériens et souterrains comme fonction critique. Les conseillers d'Actiris expliquent les difficultés de recrutement par le manque de candidats (cause quantitative). Selon eux, ces ouvriers sont amenés à intervenir sur des tranchées en rue.

### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Statistique



### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Statistique



Une cause secondaire des difficultés de recrutement pourrait donc être liée aux conditions de travail. Il faut en effet travailler selon toutes les conditions climatiques, dans des conditions difficiles (trous creusés en voirie...).

### Monteur d'installations de chauffage central

Le *monteur d'installation de chauffage central* prépare et pose tous les éléments nécessaires à l'installation complète d'un équipement sanitaire et de chauffage (gaz, fuel, charbon, bois, solaire, etc.), conformément aux règles de sécurité. Il règle et met en service les installations et procède aussi à leur dépannage et réparation. On peut également lui demander de monter des systèmes de ventilation et climatisation à usage domestique ou d'intervenir pour l'installation et la maintenance de piscines.

La fonction de monteur d'installations de chauffage central apparaît comme critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris signalent la pénurie de candidats (cause quantitative), mais ils mettent plus particulièrement en évidence le manque de candidats disposant des qualifications et diplômes exigés par les employeurs. Les départs en retraite se multiplient et les jeunes qui apprennent le métier chaque année ne sont pas assez nombreux pour assurer la relève et résorber la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. À cela s'ajoutent les mutations en matière de préoccupations environnementales, de réduction des consommations énergétiques et d'adoption d'énergies renouvelables qui impactent directement le métier.

### Ouvrier de voirie

L'*ouvrier de voirie* exécute des travaux de construction ou de réparation de routes, de voies ferrées et de leurs dépendances (trottoirs, chaussées, caniveaux de rue...), conformément aux règles de sécurité. Il peut également conduire des engins de travaux publics.

Signalé comme fonction critique par les conseillers d'Actiris, le métier d'ouvrier de voirie attire peu de candidats (cause quantitative). La pénurie peut s'expliquer par des conditions de travail défavorables. Le travail est dur et il faut l'exécuter par tous les temps, sur la voirie, avec tous les dangers que cela comporte.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Avis d'expert



## Peintre-décorateur

Le *peintre-décorateur* réalise les finitions et embellissements des surfaces par application de peinture, résine, vernis, après préparation manuelle ou mécanique des supports. Il pose des revêtements muraux (papiers peints, tissus, etc.) et peut être amené à poser des revêtements de sol (moquette, linoléum, etc.) ou encore des vitres, etc.

Signalée comme fonction critique par les conseillers d'Actiris, les conditions de travail (travail en hauteur, en plein air, dans des conditions inconfortables, mais aussi manipulation de produits volatiles) sont mises en avant pour justifier les difficultés de recrutement des peintres-décorateurs. Par ailleurs, ce métier s'exerce de nos jours rarement comme spécialité unique. Les employeurs recherchent plus régulièrement des ouvriers polyvalents qui peuvent faire de la peinture, entre autres choses, ce qui justifie le caractère qualitatif de la fonction critique. Par contre, il n'y a pas de pénurie quantitative de peintre-décorateur à Bruxelles.

## Plafonneur

Le *plafonneur* réalise des éléments de décoration intérieure ou extérieure (corniches, rosaces, colonnes, etc.) en plâtre, plaques de plâtre, stuc, chaux, etc. sur des constructions neuves ou en rénovation. Il peut monter des cloisons, poser des éléments d'isolation et effectuer des travaux de restauration. Ses responsabilités peuvent comprendre la coordination d'une équipe, la direction d'un service ou d'une structure.

Signalé comme fonction critique par les conseillers d'Actiris, les conditions de travail (travail physiquement lourd, en hauteur et également dans des positions inconfortables) sont mises en avant pour justifier les difficultés de recrutement des plafonneurs. Par ailleurs, ce métier s'exerce rarement comme spécialité unique. Les employeurs recherchent plus régulièrement des ouvriers polyvalents qui peuvent faire du plafonnage, entre autres choses, ce qui justifie le caractère qualitatif de la fonction critique. Il n'y a pas de pénurie quantitative de plafonneur à Bruxelles.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Avis d'expert



### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Avis d'expert



## Technicien de maintenance de brûleurs

Le *technicien de maintenance de brûleurs* prépare et pose tous les éléments nécessaires à l'installation complète d'un équipement sanitaire et de chauffage (gaz, fuel, charbon, bois, solaire, etc.), conformément aux règles de sécurité. Il règle et met en service les installations et procède également à leur dépannage et réparation. On peut également lui demander de monter des systèmes de ventilation et climatisation à usage domestique ou d'intervenir pour l'installation et la maintenance de piscines.

Les conseillers d'Actiris considèrent le technicien de maintenance de brûleurs comme une fonction critique. Les difficultés de recrutement s'expliquent, d'une part, par une pénurie (cause quantitative) et, d'autre part, par des causes qualitatives. Ce professionnel travaille dans un environnement soumis à de forts changements. Le choix entre les différents types d'installations (mazout, gaz naturel ou énergie solaire) et les nombreuses possibilités offertes par l'automatisation requièrent de solides connaissances dans les différentes sortes de radiateurs, de convecteurs ou de systèmes de chauffage. Les candidats doivent également être en possession d'une attestation agréée en régulation de brûleurs (cedicol).

### L'offre de formation en lien avec les métiers de la construction

Sur les 24 fonctions critiques identifiées en 2021 parmi les métiers de la construction, **23 entrent dans le champ de Bruxelles Formation et de ses partenaires**. En effet, la fonction de géomètre a été écartée en raison de la qualification supérieure qu'elle exige (master) et du fait qu'elle est réglementée. Sur les 23 fonctions critiques restantes, 16 sont directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation, trois le sont indirectement et 4 ne sont pas couvertes.

**Les fonctions critiques directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation concernent principalement celles d'ouvriers spécialisés, tant dans le gros œuvre (maçon, couvreur, coffreur), le parachèvement (plafonneur, carreleur, menuisier, poseur d'aménagements intérieur) que les techniques spéciales (monteur d'installations de chauffage, réglage de brûleurs) et les travaux de voirie.**

## Cause(s) des tensions

► Quantitatif

► Qualitatif

## Détection

► Avis d'expert



- ▶ L'offre dans ces fonctions critiques est principalement prise en charge par le centre **BF construction**. Chacun de ces métiers est rendu accessible pour les chercheurs d'emploi peu qualifiés au moyen de parcours complets en formation, allant de la découverte des métiers en ateliers généralistes qui leur sont dédiés et pris en charge au niveau de BF tremplin, jusqu'à la formation qualifiante, en passant par des modules de préformation. Des partenariats ISP s'articulent avec l'offre de BF construction (notamment du point de vue des préformations) ou la complètent. Chaque métier est également concerné par une offre de stage en entreprise. Malgré cette structuration de l'offre de formation particulièrement complète, les difficultés à trouver les candidats stagiaires pour ces filières de formation restent récurrentes, principalement en ce qui concerne le gros œuvre et le parachèvement.
  
- ▶ **En ce qui concerne le gros œuvre** : la fonction de coffreur-ferrailleur est directement couverte par l'offre professionnalisante de BF construction et des partenaires ISP. L'offre dispensée aborde tant les techniques traditionnelles de coffrage que celles plus modernes. Les fonctions de couvreurs (toitures inclinées et toitures plates) sont directement couvertes par un produit qualifiant et indirectement par des modules d'étanchéité et d'isolation, tous deux dispensés par BF construction. Enfin, la fonction de maçon est directement couverte par plusieurs produits de formation dispensés par BF construction et des partenaires ISP.
  
- ▶ **En ce qui concerne le parachèvement** : la fonction de carreleur est directement couverte par l'offre professionnalisante de BF construction. Les techniques abordées sont tant traditionnelles que plus spécialisées (pose de carreaux sur chapes fraîches). Les fonctions de menuisiers (intérieurs et extérieurs) sont directement couvertes par BF construction (montage, découpe et assemblage en construction bois) et l'ISP (menuisier d'intérieur et ouvrier en pose de menuiserie). De manière indirecte, tant BF construction que l'ISP proposent également des modules complémentaires centrés sur des techniques propres à la menuiserie. La fonction de plafonneur est elle aussi directement couverte par BF construction et l'ISP. Certains de ces produits abordent également la pose de cloisons et de faux plafonds. Ces matières sont directement en lien avec la fonction de monteur d'aménagement intérieur qui est également pointée comme critique en 2021. Enfin, ce qui concerne la fonction de peintre-décorateur, elle est directement en lien avec l'offre qualifiante du centre BF construction, une préformation étant par ailleurs organisée dans le cadre des partenariats ISP.
  
- ▶ **En ce qui concerne les techniques spéciales** : les fonctions d'installateur sanitaire et de monteur d'installation de chauffage sont directement en lien avec l'offre professionnalisante de BF construction et de l'ISP. Notons que l'offre de BF construction inclut également un produit spécifique au réglage des brûleurs L+G1 donnant accès aux certificats nécessaires tant pour les installations au gaz que celles au mazout. Ce dernier produit est directement en lien avec la fonction de technicien de maintenance de brûleur.
  
- ▶ **Enfin, en ce qui concerne les travaux de voirie**, la fonction critique d'ouvrier de voirie est directement couverte par une formation de pavage sur chantier organisée dans le cadre des partenariats ISP. Celle-ci est également en lien indirect avec la fonction critique de monteur de câbles et de conduits aériens et souterrains. Notons qu'en ce qui concerne cette dernière fonction critique, une formation de jointeur fibre optique (en partenariat avec Proximus) est en cours de développement à Bruxelles Formation.

**Les fonctions critiques en lien avec la conception et les études techniques de bâtiments (architecte paysagiste et chargé d'études techniques du bâtiment) sont indirectement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation.**

- ▶ Depuis plusieurs années, le développement de l'offre de formation en dessin technique autour des outils BIM (Building Information Modeling) assure aux stagiaires des compétences adéquates pour comprendre et maîtriser les méthodes les plus modernes et efficaces en matière de conception du bâti. Néanmoins, les fonctions critiques d'architecte paysagiste et de chargé d'études techniques du bâtiment, bien qu'elles puissent être liées à cette offre en dessin technique de BF construction, exigent des qualifications initiales trop élevées pour établir un lien direct.

**Les fonctions critiques en lien avec la conduite et le maniement d'engins et de grues sur chantier sont partiellement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation. Globalement, l'analyse de l'offre de formation confirme les observations des conseillers Actiris sur la difficulté à trouver une formation en lien avec la manipulation d'engins et de grues à ou proche de Bruxelles, ainsi que des candidats stagiaires pour les formations existantes.**

- ▶ Bien qu'une formation de cariste-manipulation d'engins soit organisée par BF logistique et qu'un autre produit de conducteur de chariot télescopique et de techniques d'élingage soit pris en charge par BF construction, ceux-ci restent limités, tant en termes de lien avec les fonctions critiques identifiées sur le marché de l'emploi qu'en termes de stagiaires présents en 2021. Ainsi, seule la formation de conducteur de chariot télescopique peut être mise en lien direct avec les fonctions critiques de conducteur de grue mobile et de conducteur d'engins de chantier.
- ▶ La fonction de conducteur de grue à tour est quant à elle non couverte par l'offre régie par Bruxelles Formation.

**Les fonctions critiques d'employé exerçant sur des chantiers de construction, et assumant le plus souvent une fonction à responsabilité, ne sont pas couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation en 2021.**

- ▶ Anciennement, des formations d'assistant chef de chantier et de métreur-deviseur étaient organisées à BF construction en partenariat avec le fonds sectoriel de formation paritaire de la CP200 (Cefora). Celles-ci n'ont pas été reconduites en 2021. Elles ne sont pas non plus prévues dans la programmation 2023 de Bruxelles Formation.
- ▶ Néanmoins, en lien avec les fonctions critiques de chef de chantier et métreur identifiées en 2021, des FPIE sont prises en charge par Bruxelles Formation (11 bénéficiaires en 2021). Elles concernent la gestion de chantier et la préparation de chantiers de construction métreur-deviseur.

En dehors de l'offre régie par Bruxelles Formation, notons que des formations chef d'entreprise existent également à l'EFP dans le domaine de la construction. Celles-ci touchent la construction bois – menuiserie, les peintres-décorateurs, les installateurs en chauffage et sanitaire, ainsi que les maçons chefs d'équipe.

### 5.3. Métiers du numérique

La **demande de main-d'œuvre dans les métiers du numérique est forte** et vient renforcer les difficultés de recrutement qui s'observent depuis plusieurs années déjà. **Certains de ces métiers sont en transformation, voire émergents, et donc plus difficilement identifiables.** De l'avis des conseillers d'Actiris, les évolutions se font parfois plus rapidement que d'éventuelles adaptations de la nomenclature de professions utilisées pour recenser les offres d'emploi et les demandeurs d'emploi. Par ailleurs, la nouvelle terminologie utilisée suite au passage au référentiel Compétent 1.0 peut encore prêter à confusion, de telle sorte qu'il est **difficile d'identifier et de lister de façon exhaustive les métiers du numérique**, aussi dits « de l'IT » qui seraient critiques dans le secteur ou dans différents secteurs, ces métiers étant de nature transversale.

Les conseillers d'Actiris mettent l'accent sur les deux grands groupes de métiers qui ressortent de l'analyse statistique et qui recouvrent l'ensemble du spectre des métiers du numérique : les **développeurs** (*analyste-développeur TIC, business analyst TIC et développeur de réseaux de télécommunications*) et les **gestionnaires de réseau** (*gestionnaire d'exploitation informatique*). Par ailleurs, au-delà de ces métiers qui ressortent comme critiques de l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris confirment le constat issu de la veille médiatique, à savoir que quasiment tous les métiers de l'IT sont en pénurie. L'organisation de la table-ronde régionale sur les pénuries dans les métiers du numérique vient appuyer cette conclusion.

Divers intervenants de cette table-ronde insistent sur des profils orientés cybersécurité, blockchain ou encore metavers.

Globalement, les difficultés de recrutement s'expliquent par des **causes à la fois quantitative** (pénurie de candidats) **et qualitative**. Il n'y a pas assez de diplômés qui sortent des hautes écoles et des universités. La pénurie que connaissent ces professions tient, entre autres, au **manque d'intérêt des jeunes, singulièrement des femmes**<sup>26</sup>, pour les filières liées à l'informatique, voire à la méconnaissance des métiers vers lesquels elles peuvent mener. La table-ronde sectorielle sur les métiers du numérique a également été l'occasion de pointer la sous-représentation des femmes, même si des projets (voir, notamment, [Women in Tech](#)) ont pu montrer une évolution favorable. De même que le **manque de diversité d'origine, la question du genre** reste un point d'attention pour les acteurs du secteur qui invitent à « casser les clichés ».

Enfin, il faut encore noter que **seules les grandes entreprises peuvent se permettre d'engager des juniors et de les former**. Certaines ont ainsi mis sur pied leur propre académie. Les startups et les petites entreprises n'ont pas ces moyens et ne prennent pas en considération des personnes moins qualifiées et/ou sans expérience. La connaissance des langues de programmation, des systèmes d'exploitation et des logiciels utilisés par la société qui recrute constitue le principal obstacle à l'engagement des candidats.

26 L'Écho (2022), "L'informatique n'est pas réservée aux hommes: les femmes peuvent y trouver énormément de choix de carrière", 21/10/22.

Généralement, l'expérience professionnelle et le niveau de formation des candidats ne répondent pas aux exigences des employeurs, dont la plupart privilégient les diplômes de l'enseignement supérieur (universitaire ou non). En outre, les employeurs attendent que les postulants maîtrisent les deux langues nationales, du moins lorsqu'ils sont en contact avec les clients, et connaissent l'anglais notamment pour pouvoir lire les manuels et participer à des réunions. Enfin, notons encore que bon nombre de spécialistes en informatique sont employés par des sociétés dont la raison d'être n'a rien à voir avec l'informatique.

### Développeurs

L'*analyste-développeur TIC* conçoit, développe et met au point un projet d'application informatique, de la phase d'étude à son intégration. Il est chargé de la conception de l'architecture d'applications et de systèmes informatiques (logiciels, sites internet, bases de données) pour un client ou une entreprise, selon les besoins fonctionnels et le cahier des charges. Il peut conduire des projets de développement, mais aussi coordonner une équipe.

Le *business analyst TIC* réalise l'analyse de base pour nourrir le développement. Il conseille la direction informatique ou télécom d'une l'entreprise à propos des évolutions et des nouveaux moyens techniques pour optimiser les ressources informatiques et télécoms, et les adapter aux besoins des utilisateurs (choix des logiciels, du matériel, du réseau, etc.). Il assure un rôle de support (sécurité, qualité, méthode, etc.) et l'assistance technique aux équipes informatiques ou télécom de l'organisation (production, développement), aux utilisateurs ou aux clients. Il veille au respect des normes et des procédures de qualité et de sécurité. Il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.

Le *développeur de réseaux de télécommunications* réalise et développe les architectures et les solutions techniques de réseaux de télécommunications (téléphonie, multimédia, informatique, etc.). Il travaille selon les besoins et la stratégie de l'entreprise ou du client. Il peut être amené à coordonner une équipe ou un projet.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



*Pour les 2 fonctions (Analyste-développeur TIC et Développeur de réseaux de télécommunications)*

L'analyse statistique fait ressortir ces trois métiers liés au développement informatique et au conseil comme étant des fonctions critiques. Les conseillers d'Actiris confirment ce constat et indiquent une pénurie d'analystes-développeurs TIC et de développeurs de réseaux de télécommunications. Comme signalé par différents employeurs, il est très difficile de recruter de tels profils, car il n'en sort pas assez des universités et hautes écoles<sup>27</sup>. Les différentes entreprises embauchant des diplômés en informatique déploient des trésors d'imagination pour attirer les candidats, allant parfois jusqu'à les « séduire »<sup>28</sup> dès la première année de master. La cause qualitative, quant à elle, intervient pour expliquer les difficultés de recrutement pour l'ensemble de ces fonctions. En effet, selon les conseillers d'Actiris, il manque de candidats, mais par-dessus tout de candidats qualifiés.

### Gestionnaire d'exploitation informatique

Le *gestionnaire d'exploitation informatique* assure et garantit la disponibilité des matériels (serveurs, disques, automates, etc.) et des logiciels (applications, espaces disques, puissance, etc.) nécessaires au fonctionnement des systèmes de production et de gestion informatiques et télécom de l'entreprise. Il surveille le fonctionnement des différents systèmes et réseaux selon les normes de sécurité et les méthodes d'exploitation. Il peut être amené à coordonner une équipe.

L'analyse statistique épingle le gestionnaire d'exploitation informatique comme fonction critique. Les conseillers d'Actiris confirment le diagnostic et insistent sur la pénurie (cause quantitative) et, plus particulièrement, sur le manque de candidats qualifiés (cause qualitative).

#### Cause(s) des tensions

- Qualitatif

#### Détection

- Statistique 
- ↓ ↓ ↓
- Pour la fonction (Business Analyst TIC)

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Qualitatif

#### Détection

- Statistique 

<sup>27</sup> Mathieu B. (2022), *Comment les entreprises font face à la pénurie de main-d'œuvre*, in *L'Écho*, 11/09/22.

<sup>28</sup> Déclic (2022), *La grande démission*, in *RTBF*, 13/10/22.

## **L'offre de formation en lien avec les métiers du numérique**

Les **4 fonctions critiques** identifiées en 2021 dans les métiers du numérique sont toutes directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation.

Globalement, l'offre régie par Bruxelles Formation dans le domaine TIC est structurée de manière à s'adresser à un public large (qualifié ou moins qualifié) selon les différents centres de formation ou partenaires qui la dispensent. Elle tend également à favoriser l'attrait des métiers en dispensant des modules dédiés à la découverte et aux fondamentaux des technologies utiles dans le domaine.

**La fonction critique d'analyste-développeur TIC est en lien avec de nombreux produits de formation professionnalisante organisés en 2021 à Bruxelles Formation ou chez ses partenaires. Selon le public visé ou les méthodes d'apprentissage, ceux-ci sont dispensés par les centres BF digital, BF métiers urbains, BF espaces numériques ou dans le cadre des partenariats ISP ou promotion sociale.**

- ▶ La majorité de ces produits professionnalisants sont en **lien direct** avec la fonction d'analyste-développeur TIC. Ils couvrent diverses technologies (PHP, .NET, Java, Python) et/ou plusieurs spécialités liées au développement ou à la spécialité des logiciels (front-end, full stack, applications mobiles, web developer, cybersécurité, data science, IA).
- ▶ Les formations en **lien indirect** avec la fonction d'analyste-développeur TIC sont d'une part des produits d'appel destinés à enseigner les fondamentaux d'un langage de programmation ou d'une technologie. Ceux-ci ont pour objectif de développer l'attrait au métier et la poursuite en formation. D'autre part, les formations en lien indirect concernent des fonctions annexes au développement qui, si elles ne mobilisent pas directement le codage, exigent une affinité avec ce dernier dans le but de participer au développement de logiciels ou d'outils web. Il s'agit des formations en webdesign et en UX/UI designer (interface utilisateur).
- ▶ Notons également qu'en lien avec la fonction d'analyste-développeur TIC, plusieurs stages en entreprise ont été menés en 2021, notamment en matière de développement .NET, de développement front-end, de spécialiste devops, de développement web et de webdesign), ce qui permet de répondre à l'expérience pratique souvent requise par les employeurs.
- ▶ Enfin, notons que des stagiaires de BF espaces numériques inscrits dans la formation full stack développement ont bénéficié en 2021 de modules d'anglais orienté métier à BF langues.

**La fonction critique de *business analyst* TIC est en lien avec plusieurs produits de formation professionnalisants organisés en 2021 à Bruxelles Formation et chez ses partenaires. Ceux-ci sont dispensés par BF digital et BF management.**

- ▶ Parmi ces produits, seule la formation business analyst organisée par BF management couvre de manière **directe** la fonction de business analyst TIC.
- ▶ Les formations en **lien indirect** avec la fonction de business analyst TIC sont, d'une part, des produits d'appel destinés à enseigner les fondamentaux du métier ou des technologies/méthodes qui y sont liées (business intelligence, IA, méthodes SCRUM et AGILE). Ceux-ci ont pour objectif de développer l'attrait au métier et la poursuite en formation. D'autre part, la formation de consultant SAP est également en lien indirect avec la fonction de business analyst TIC.

**La fonction critique de *développeur de réseaux de télécommunication* est en lien avec des produits de formation professionnalisants organisés en 2021 par BF digital et dans le cadre des partenariats ISP.**

- ▶ Deux de ces produits couvrent de manière **directe** la fonction de développeur de réseaux de télécommunication. Les formations en lien direct avec la fonction de développeur de réseaux de télécommunication sont celles d'administrateur réseaux (BF digital) et de technicien support PC/réseaux (partenariat ISP). Cette dernière formation dispensée en ISP s'articule avec des préformations touchant l'administration et le support réseaux.
- ▶ Une seule formation est identifiée à BF digital en **lien indirect** avec la fonction de développeur de réseaux de télécommunication (l'essentiel des systèmes et des réseaux). Celle-ci vise à enseigner les bases de cette matière.

**La fonction critique de *gestionnaire d'exploitation informatique* est en lien avec l'offre de formation professionnalisante organisée en 2021 dans les centres de Bruxelles Formation (BF digital et BF métiers urbains).**

- ▶ Au sein de cette offre, 3 couvrent de manière **directe** la fonction de gestionnaire d'exploitation informatique. Les formations en lien direct touchent l'administration des principaux systèmes d'exploitation. En ce qui concerne les systèmes d'exploitation Microsoft, une certification privée est délivrée en cas de réussite.
- ▶ L'offre **indirecte** est composée de modules dédiés aux fondamentaux de la gestion des systèmes informatiques ou à l'administration de plateformes spécifiques (Microsoft 365 ou Salesforce par exemple).

**En dehors de l'offre régie par Bruxelles Formation, notons que des formations chef d'entreprise existent également à l'EFP dans le domaine de l'informatique. Celles-ci concernent les administrateurs réseaux et les designers UX/UI.**

## 5.4. Métiers de services

Ce domaine couvre des réalités et des statuts variés. Il regroupe des fonctions qui sont exercées au sein de services publics, d'entreprises privées, ou encore d'associations relevant du **secteur du non-marchand**. Par ailleurs, certaines fonctions pour lesquelles Actiris ne constituait pas un canal de recrutement privilégié, apparaissent désormais comme critiques (à l'exemple du *collaborateur de défense*). Une explication pourrait tenir à de **meilleurs relais et encodages des offres issues des services publics fédéraux ou du Selor**.

Tous ces métiers de services ne sont pas en pénurie, c'est-à-dire que les difficultés de recrutement épinglées pour 13 d'entre eux ne s'expliquent pas toutes par une cause quantitative. Il y a parfois assez de candidats, mais les tensions reposent alors sur d'autres critères. Le plus souvent, des **causes qualitatives** sont pointées, c'est-à-dire qu'on constate un décalage entre les attentes des employeurs et le profil des candidats. Enfin, les **conditions de travail ou le manque d'attractivité du métier** sont régulièrement avancées pour justifier que l'on s'en détourne. Ces conditions de travail sont de nature bien différentes que dans d'autres secteurs. En effet, à l'exception des métiers d'aide-ménager et de concierge, la pénibilité ou la lourdeur de la charge physique de travail n'est pas en cause. En revanche, les conseillers d'Actiris mentionnent la charge et l'usure mentale du travail, soit parce qu'il est routinier (*agent de gardiennage*), soit parce qu'il expose le travailleur aux difficultés et à la précarité d'autres personnes (*assistant social, conseiller emploi*).

La **crise sanitaire** a pu avoir un impact sur certains de ces métiers. Des secteurs ont été fermés (coiffure, soins esthétiques, etc.), d'autres comme les agents de gardiennage ont parfois dû exercer leurs missions dans un autre contexte suite à la fermeture des bureaux, tandis que le travail de l'assistant social s'est intensifié. Aujourd'hui, la demande pour ces derniers s'est renforcée suite à la crise du coût de l'énergie, et dans le même temps, les assistants sociaux semblent se détourner du travail en CPAS.

### Aide ménager à domicile

L'*aide ménager à domicile* procède à l'entretien ménager du domicile d'un ou plusieurs particuliers, selon les instructions du client ou de la structure employeuse. Il peut effectuer des travaux de grand nettoyage occasionnels, des activités de services et d'accompagnement auprès de publics spécifiques (enfants, personnes âgées, etc.), ou encore coordonner l'activité du personnel de maison.

Le métier d'aide ménager à domicile est critique selon l'avis des conseillers d'Actiris. Ceux-ci ne relèvent pas de pénurie (cause quantitative), mais lient les difficultés de recrutement aux conditions de travail particulièrement difficiles. Il s'agit, en effet, le plus souvent de se conformer aux exigences des particuliers dans le secteur des titres-services. Par ailleurs, les conditions d'emploi

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Avis d'expert



se détériorent, notamment parce que les frais de transport augmentent. Il faut enchaîner les clients, mais la durée des déplacements rend difficile la possibilité de prêter un temps plein. La cause qualitative est également avancée, car les employeurs sont extrêmement prudents et exigent que les candidats fassent leurs preuves avant d'être engagés.

### Animateur socioculturel

L'*animateur socioculturel* conçoit et coordonne des activités et des projets socioculturels à partir d'un thème ou destinés à un groupe cible en utilisant des méthodologies socioculturelles. Il poursuit le but d'encourager et de responsabiliser les individus et les groupes. Il peut également coordonner l'activité d'une équipe ou diriger une structure.

Les conseillers d'Actiris signalent l'animateur socioculturel comme étant critique. Selon eux, les difficultés de recrutement tiennent à des causes qualitatives. En effet, l'expérience est souvent exigée, ainsi qu'éventuellement une formation plus poussée qu'un CESS. Le profil le plus difficile à trouver est l'animateur socioculturel qui a l'habitude de créer et/ou de suivre des projets et de demander des subsides pour un public adulte, par exemple. Il est plus facile de trouver des animateurs d'écoles des devoirs ou des surveillants scolaires. La majorité des animateurs sont axés sur les publics jeunes et les activités de loisirs, mais les employeurs ne recherchent pas que ces profils.

Enfin, les conditions de travail semblent être un frein aux embauches. Les animateurs travaillent souvent à mi-temps, or cumuler plusieurs emplois présente un souci majeur. Il est en effet très difficile de trouver un emploi compatible dans le même domaine d'activité, car les horaires sont similaires (travail en fin de journée et/ou en soirée).

### Assistant social

L'*assistant social* met en œuvre des dispositifs d'aide sociale afin de favoriser l'insertion sociale ou de prévenir l'exclusion de personnes généralement en difficulté. Il peut proposer aux familles un accompagnement éducatif sur la gestion de la vie quotidienne. Il s'agit d'un métier protégé.

#### Cause(s) des tensions

- Qualitatif

#### Détection

- Avis d'expert



Le métier d'assistant social ressort comme critique de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris insistent sur les difficultés de recrutement. La demande est, en effet, tellement forte que les candidats ont l'embarras du choix pour se positionner, choisir leurs horaires et leur public-cible (personnes âgées, jeunes, personnes en situation de handicap...). Ils n'évoquent pas de cause quantitative. Au contraire, ils soulignent que les assistants sociaux refusent de plus en plus les contrats au sein des CPAS où le travail est trop bureaucratique et s'est nettement intensifié avec la crise sanitaire d'abord, énergétique ensuite<sup>29</sup>, ce qui est d'ailleurs problématique pour ces organismes<sup>30</sup>. Les conditions de travail sont ainsi régulièrement mises en avant. Ce n'est pas tant une question de rémunération que de rythme de travail, qui plus est avec des publics précaires, ce qui peut être éprouvant. La question des déplacements est également évoquée. Enfin, la cause qualitative est mise en avant en ce qui concerne l'accompagnement de publics spécifiques. On manque ainsi de personnes formées en animation et connaissant la langue des signes, ou pour s'occuper d'enfants placés par le juge.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



### Coiffeur

Le *coiffeur* effectue des soins et traitements capillaires dans un but d'hygiène et d'esthétique. Il conseille et aide au choix de coiffures, de coupes et coiffes en tenant compte de la mode, de la morphologie et du goût du client. Il peut réaliser l'application de coloration temporaire ou durable. Il accueille les clients et leur vend également des produits (accessoires de coiffure, produits de traitement capillaire, produits de beauté, etc.). Il peut coordonner une équipe ou diriger un salon.

Le métier de coiffeur ressort comme critique de l'analyse statistique et connaît des difficultés de longue date. Celles-ci sont attribuées, d'une part, à des causes qualitatives. En effet, le manque d'expérience professionnelle compte parmi les principaux freins à l'emploi. L'absence de pratique peut avoir pour conséquence un décalage par rapport aux tendances de mode. D'autre part, les conseillers d'Actiris soulignent l'impact du travail non déclaré ou les activités exercées sous le statut d'indépendant complémentaire, ce qui réduit le

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



29 Dinant M.-N. et al. (2022), *CPAS : des arrêts de travail dans toutes les communes pour dénoncer la surcharge de travail*, in *bx1*, 14/10/22 et Van Nieuwenhove J. (2022), *Totale malaise bij OCMW's: 'Vicieuze cirkel van personeelsuitval dreigt'*, in *Bruzz*, 09/10/22.

30 Walkowiak Ph. (2022), *CPAS : la ministre Lalieux lance un appel aux assistants sociaux, "il y a une pénurie"*, in *RTBF*, 02/09/22.

nombre de candidats. Les caractéristiques du poste peuvent aussi ne pas convenir et rebuter certains candidats : un salaire peu attractif, des horaires variables, tardifs ou le samedi, de nombreux temps partiels et la pénibilité du travail (station debout et contact avec les produits allergènes).

### Concierge

Le *concierge* accueille et renseigne les visiteurs ou les utilisateurs des espaces (immeubles, locaux, entreprises, salles, etc.). Il surveille les entrées, les abords immédiats et le flux des visiteurs. Il effectue son travail selon des impératifs de sécurité, de tranquillité et de propreté. Il peut effectuer l'entretien et la maintenance des lieux et leur environnement immédiat. On peut le charger de coordonner une équipe d'agents d'entretien et techniques.

Le métier de concierge apparaît comme critique sur base de la consultation des conseillers d'Actiris qui pointent les trois grands types de causes. Le métier est en pénurie (cause quantitative) ; il n'y a donc pas assez de candidats. Par ailleurs, la fonction implique des qualités particulières : disponibilité, grande flexibilité et polyvalence. Enfin, les conditions de travail ne sont pas à négliger pour expliquer les difficultés de recrutement. Souvent les employeurs exigent du concierge qu'il loge sur place. De plus, la flexibilité requise met à mal la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale, ce qui peut également rebuter les candidats.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Avis d'expert



### Conseiller d'orientation professionnelle et de formations

Le *conseiller d'orientation professionnelle et de formations* informe et conseille des personnes dans leurs projets d'études, de formation et de parcours professionnel en vue de leur intégration dans la vie active. Il peut conseiller des entreprises dans le cadre de recrutements ou de formations, mais aussi contribuer à l'évaluation ou à la sélection de personnes. Il peut être amené à coordonner une équipe ou à diriger une structure.

L'analyse statistique fait ressortir le conseiller d'orientation professionnelle et de formation comme étant une fonction critique. Les conseillers d'Actiris retiennent la cause quantitative pour expliquer les difficultés de recrutement et confirment donc une pénurie de main-d'œuvre.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



## Conseiller emploi

Le *conseiller emploi* conseille et propose des actions d'accompagnement et d'orientations professionnelles. Il a pour objectif de favoriser l'emploi et l'intégration des personnes sur le marché du travail. Il peut exercer, comme activité complémentaire, la vente de services et de prestations aux entreprises (travail temporaire, outplacement, etc.).

Le métier de conseiller emploi est listé comme fonction critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris nuancent quelque peu le résultat statistique en précisant que cela dépend essentiellement de l'employeur et des conditions de travail que celui-ci propose. Des employeurs comme les CPAS ou les Missions Locales pour l'Emploi qui demandent souvent un diplôme d'assistant social ou de psychologie ont plus de mal à recruter. Le type de contrat ou le niveau de rémunération n'est pas en cause, mais le caractère critique tient à la qualité du travail qui consiste à enchaîner le traitement de dossiers.

## Conseiller en aide sociale

Le *conseiller en aide sociale* mène des actions d'information, de prévention ou de médiation auprès d'un public généralement en difficulté. Il agit conformément à l'orientation de la structure dans laquelle il travaille. Il peut réaliser des permanences en téléphonie sociale et se charger de la coordination des activités d'une équipe.

Ressortant comme critique de l'analyse statistique, le conseiller en aide sociale est considéré comme en pénurie (cause quantitative) par les conseillers d'Actiris.

## Conseiller en beauté

Le *conseiller en beauté* réalise les soins d'embellissement et d'entretien corporel de personnes et les conseille en matière d'esthétique et de produits de beauté, selon les règles d'hygiène. Il peut encadrer une équipe ou diriger une structure.

### Cause(s) des tensions

- Conditions de travail

### Détection

- Statistique



### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Statistique



L'analyse statistique pointe le conseiller en beauté comme étant une fonction critique. Les conditions d'emploi sont signalées par les conseillers d'Actiris qui soulignent le grand nombre de contrats de remplacement, à temps partiel ou encore les offres d'emploi pour des indépendants. Par ailleurs, le secteur de la beauté évolue avec les techniques nouvelles, ce qui modifie les compétences exigées. La cause qualitative est donc également avancée. Les besoins de la clientèle sont désormais plus diversifiés et les salons doivent s'adapter et offrir des services complémentaires aux prestations d'esthétique.

### Opérateur d'entretien et de surveillance du réseau routier

L'opérateur d'entretien et de surveillance du réseau routier surveille la viabilité (état, propreté, sécurité, etc.) du réseau routier et des équipements. Il réalise les interventions de sécurisation et d'entretien, conformément aux règles de sécurité et aux impératifs d'exploitation (flux, trafic, etc.). Il peut être chargé de coordonner l'activité d'une équipe.

Signalé comme fonction critique par les conseillers d'Actiris, le métier d'opérateur d'entretien et de surveillance du réseau routier attire peu de candidats (cause quantitative). La pénurie peut s'expliquer par des conditions de travail perçues comme défavorables. Le travail est pénible et il faut l'exécuter par tous les temps, sur la voirie, avec tous les dangers que cela comporte.

### Les métiers liés à la sécurité

#### ▶ Agent de gardiennage

L'agent de gardiennage surveille, protège des lieux et des biens et prévient les actes de malveillance, mais aussi les troubles à la tranquillité des lieux et des personnes, conformément à la réglementation relative à la sécurité. Il peut être amené à encadrer une équipe.

Les conseillers d'Actiris confirment l'analyse statistique qui fait ressortir l'agent de gardiennage comme critique. D'une part, les difficultés de recrutement sont liées à des causes qualitatives. En effet, parmi les demandeurs d'emploi inscrits chez Actiris certains disposent de l'ancien brevet (« loi Tobback »), mais

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

#### Détection

- ▶ Avis d'expert



#### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



qui n'est désormais plus valide. Il arrive fréquemment, pour des candidats pourtant en règle de « loi Jambon », que le SPF intérieur signale à l'entreprise qui recrute qu'ils ne peuvent exercer, sans avancer de raison, si ce n'est celle de figurer sur une liste de personnes interdites. D'autres ne sont pas suffisamment bilingues pour répondre aux exigences des employeurs. Enfin la question de l'attitude (agressivité, gestion du stress...) des candidats reste un élément déterminant, qui n'est pas assez vérifié, notamment au moment de l'entrée en formation. Par ailleurs, les conditions de travail sont également pointées comme pouvant expliquer les difficultés de recrutement. Le métier peut être considéré comme pénible. L'activité de l'agent de gardiennage est très routinière et implique du travail de nuit ou dans des conditions difficiles. Par ailleurs, une partie de son activité consiste à rester en stand-by.

Les conseillers d'Actiris ajoutent que le nombre d'agents de gardiennage a augmenté ces dernières années, suite aux attentats de 2016. Par ailleurs, l'armée, l'OTAN et le SHAPE ont sous-traité la sécurité de leurs bases à des entreprises de gardiennage. La demande reste donc soutenue, d'autant qu'une entreprise belge vient de remporter le contrat pour sécuriser les bâtiments de la Commission européenne<sup>31</sup>. Même s'il est obligatoire pour les sociétés du secteur de reprendre le personnel suite à un transfert de contrat commercial, il est possible qu'un certain nombre de travailleurs essaie de rester chez l'employeur d'origine, ce qui peut d'intensifier la demande pour des agents de gardiennage.

#### ► Agent de la sécurité publique

L'*agent de la sécurité publique* prend part à des opérations d'assistance à personnes, de lutte contre les troubles à la tranquillité et à l'ordre public, et de protection des biens et des institutions. Il se conforme à la politique mise en œuvre par les autorités, ainsi qu'à la législation. Il peut effectuer des enquêtes judiciaires et être amené à coordonner une équipe.

L'agent de la sécurité publique est qualifié de fonction critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris soulignent que le métier n'est pas en pénurie. En effet, la police n'a pas de mal à attirer les candidatures. Au contraire, ils reçoivent même de nombreuses candidatures spontanées.

<sup>31</sup> Azzouz K. (2022), *Une entreprise belge de gardiennage remporte le contrat pour sécuriser la Commission européenne, une première*, in RTBF, 10/08/22.

#### Cause(s) des tensions

- Qualitatif
- Conditions de travail

#### Détection

- Statistique



Cependant, la police a des difficultés à recruter des Bruxellois pour raisons qualitatives. Comme pour le collaborateur à la défense, le taux d'échec aux tests de sélections des jeunes Bruxellois est particulièrement élevé, alors même que la police aimerait pouvoir augmenter le nombre de Bruxellois et de Bruxelloises dans son personnel. Ceci plaide pour que les formations préparatoires à l'académie de police soient reconsidérées, d'autant plus que le gouvernement fédéral annonçait son intention d'augmenter l'effectif policier pour l'ensemble du pays (1.600 policiers par an), ce qui laisse présager des pénuries. Par ailleurs, le processus de sélection peut être questionné car il est long et peut décourager les candidats. Enfin, on peut considérer les conditions de travail comme une cause secondaire aux difficultés de recrutement. Le métier de policier est, en effet, repris parmi les fonctions pénibles de la fonction publique. Vu les conditions de travail et les risques encourus, la pénibilité est évaluée au degré 4, soit le niveau maximal.

#### ► Collaborateur à la défense

Le collaborateur à la défense mène des actions de protection de la population et de combat dans le cadre d'opérations militaires, conformément à la politique de défense et la politique internationale du pays. Selon son grade, il peut diriger une équipe.

Selon l'analyse statistique, le collaborateur à la défense est une fonction critique. Les conseillers d'Actiris confirment le constat et précisent que les trois causes peuvent être avancées pour expliquer les difficultés de recrutement. Il y a clairement une pénurie (cause quantitative) et les offres d'emploi proposées par la Défense peine à trouver des candidats. À Bruxelles, on identifie une cause qualitative également. En effet, les candidats bruxellois échouent massivement aux tests d'entrée (équivalent au niveau primaire en mathématiques et français). Enfin, les conditions de travail et l'image même de la défense peuvent constituer un obstacle. Il s'agit davantage d'un métier à vocation et on remarque que moins de jeunes veulent s'engager (même s'il n'est pas question d'aller dans des zones de conflits) ou qu'ils ont du mal à supporter la discipline militaire.

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Qualitatif
- Conditions de travail

#### Détection

- Statistique



Enfin, les perspectives d'emploi sont favorables pour raisons démographiques, la Défense ayant annoncé l'ouverture de milliers de postes<sup>32</sup> pour l'ensemble du pays afin de remplacer la génération des baby-boomers qui partira à la retraite. De plus, la demande est également stimulée par le décrochage de certains jeunes militaires en formation (la moitié abandonnerait chaque année après quelques mois de formation) ou expérimentés souhaitant réorienter leur carrière.

### ***L'offre de formation en lien avec les métiers de services***

Sur les 13 fonctions critiques identifiées en 2021 parmi les métiers de services, **12 entrent dans le champ de Bruxelles Formation et de ses partenaires**. En effet, la fonction d'assistant social a été écartée en raison de la qualification supérieure qu'elle exige et du fait qu'elle soit réglementée. Sur les 12 fonctions critiques restantes, 5 sont directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation. Les 8 fonctions restantes ne sont quant à elle pas du tout couvertes.

**Les fonctions critiques en lien avec la sécurité (agent de gardiennage et agent de la sécurité publique) sont directement couvertes par l'offre de BF métiers urbains et des partenaires ISP de Bruxelles Formation.**

- ▶ Cette offre est structurée autour de parcours complets proposant tant des déterminations ciblées (à BF métiers urbains et en ISP), des préformations (en ISP) et des formations qualifiantes (à BF métiers urbains et en ISP).
- ▶ La fonction critique d'agent de gardiennage est directement couverte par l'offre professionnalisante de BF métiers urbains (agent de sécurité/agent de gardiennage et airport security/sécurité des aéroports) et de l'ISP (agent de sécurité/agent de gardiennage). Ces formations drainent chaque année un grand nombre de candidats. Afin d'assurer au maximum l'adéquation des candidats avec les exigences de la fonction, chacun d'entre eux est soumis lors de la sélection aux tests d'aptitudes psychologiques du Selor. Par ailleurs, la vérification des antécédents judiciaires est systématique.
- ▶ La fonction critique d'agent de la sécurité publique est par ailleurs couverte par une offre complémentaire non professionnalisante, prise en charge dans l'ISP et en lien direct avec le recrutement dans la police (détermination ciblée et préformation police).

**La fonction critique d'aide ménager à domicile est directement couverte par l'offre des centres de Bruxelles Formation (BF construction et BF technics) et celles mises en place dans le cadre des partenariats ISP et promotion sociale. Outre cette offre professionnalisante, des déterminations ciblées sont prises en charge dans le cadre des partenariats ISP.**

---

<sup>32</sup> Belga (2022), L'armée belge veut recruter plus de 4.200 personnes l'an prochain: voici les profils recherchés, in RTL, 13/09/22.

**La fonction critique d'animateur socioculturel est directement couverte par l'offre de Bruxelles Formation prise en charge dans le cadre des partenariats ISP. La formation professionnalisante dans ce domaine est complétée en amont par des produits de détermination ciblée et de préformation.**

**La fonction critique de coiffeur est directement couverte par l'offre de Bruxelles Formation prise en charge dans le cadre des partenariats promotion sociale. Notons également qu'une offre complète en matière de coiffure (avec une orientation entrepreneuriat) est disponible auprès de l'EFP (gestionnaire de salon de coiffure).**

**Les fonctions critiques de collaborateur à la défense, de concierge, de conseiller en orientation professionnelle et de formation, de conseiller emploi, de conseiller en aide sociale, de conseiller en beauté et celle d'opérateur d'entretien et de surveillance du réseau routier, ne sont pas couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation.**

- ▶ Néanmoins, l'EFP propose des produits de formation pour adultes et futurs chefs d'entreprise en matière de bien-être, d'esthétique et de soin du corps, en lien avec la fonction critique de conseiller en beauté.
- ▶ Notons également qu'en ce qui concerne la fonction critique de collaborateur à la défense, des discussions sont actuellement en cours entre Bruxelles Formation et les autorités compétentes afin de mettre en place une formation en matière de TIC cybersécurité à destination des services de la Défense.

## 5.5. Métiers de l'Horeca, du commerce et de la vente

**« L'Horeca ainsi que le commerce et la vente ont perdu en attractivité, tant au niveau des conditions d'emploi que des conditions de travail »**

Le domaine « Horeca, commerce et vente » recouvre des métiers variés et des secteurs distincts. Parmi ceux-ci, l'Horeca est sans doute celui pour lequel les difficultés de recrutement se font actuellement le plus sentir, suivi par le commerce. Dans les deux cas, on relève l'impact

de la crise sanitaire et du changement dans les préférences et priorités de travail, à savoir que **les travailleurs préfèrent dorénavant s'orienter vers des emplois offrant une meilleure articulation de la vie familiale et professionnelle**. Les métiers de la vente sont moins concernés par ces changements.

L'emploi dans l'**Horeca** était, avant la crise sanitaire, caractérisé par une forte mobilité intra- et intersectorielle, facilitée par la concurrence au sein du secteur ou par la demande d'autres secteurs offrant des perspectives d'évolution et/ou de meilleures conditions d'emploi. Si la question de la rétention et du turnover dans le secteur reste d'actualité, celle plus globale des difficultés de recrutement dans l'Horeca a aujourd'hui pris une autre dimension et une autre ampleur. Ainsi, la presse fait régulièrement état d'établissements obligés de fermer ou de réduire la voilure, faute de personnel<sup>33</sup>. La table-ronde régionale sur l'Horeca a mis en évidence les difficultés à dresser des perspectives d'avenir du secteur. En réalité, l'ensemble des segments (café, restauration, restauration collective, hôtellerie,...) de l'Horeca et du commerce a été **fortement touché par la crise sanitaire**, bien qu'à des degrés divers. Malgré la reprise des activités, ils en subissent encore les conséquences qui sont venues **renforcer les tensions ou faire émerger des difficultés de recrutement** qui n'existaient pas forcément partout avant l'apparition du Covid-19. Ainsi, si les cafés et les restaurants avaient déjà du mal à recruter, ce n'était globalement pas le cas de la restauration collective ou de l'hôtellerie où les conditions d'emploi étaient meilleures (emplois stables, déclarés). Aujourd'hui, l'**incertitude pèse encore sur le tourisme**, tandis que le tourisme d'affaires est loin d'avoir repris au même niveau qu'avant la crise. **La restauration collective**, quant à elle, **subit l'impact du « new way of working »**. Enfin, les travailleurs ont pris conscience qu'une meilleure articulation de la vie professionnelle et de la vie familiale était possible et ne souhaitent plus travailler en soirée ou le weekend. Désormais, la plupart des tensions s'expliquent, parfois exclusivement, par les conditions de travail, alors qu'avant le Covid-19, des raisons qualitatives (notamment liées au contact avec le public, à savoir la connaissance des langues ou des soft skills liées au service à la clientèle) étaient régulièrement mises en avant. Ces motifs n'ont pas été signalés par les conseillers cette année.

L'Horeca ainsi que le commerce et la vente ont perdu en attractivité, tant au niveau des conditions d'emploi (CDD, temps partiels, travail partiellement déclaré), que des conditions de travail (flexibilité, horaires coupés, travail en soirée et le weekend...). En outre, les employeurs exigent, dès que possible, des candidats rentrant dans les conditions permettant les aides à l'embauche.

<sup>33</sup> Belga (2022), *L'horeca en passe de réduire les jours d'ouverture, faute de personnel*, in *L'Écho*, 11/07/22. ou encore : Chérot S. (2022), *L'Horeca brabançon wallon peine à recruter : "Un métier devenu ingrat"*, in *La Dernière Heure*, 09/04/22.

Du côté des demandeurs d'emploi, les conseillers d'Actiris relèvent une **inadéquation entre la réserve de main d'œuvre « théorique »** (à savoir enregistrée pour ces métiers) **et les véritables besoins de l'Horeca**. Bon nombre de demandeurs d'emploi sont inscrits chez Actiris avec pour aspiration professionnelle principale d'exercer dans l'Horeca, mais s'en détournent désormais. De ce fait, la réserve de main-d'œuvre se trouve artificiellement gonflée, alors qu'elle est en réalité insuffisante pour combler les besoins croissants de recrutement.

Désormais, la **crise énergétique et les risques géopolitiques** interviennent également pour faire perdurer le climat d'incertitude. Les clients vont moins au restaurant, pour des questions financières, tandis que les coûts pour les restaurateurs explosent. Cette nouvelle crise n'a pas le même impact que la crise sanitaire qui a entraîné la fermeture des établissements et poussé certains à se renouveler (en développant une activité « à emporter », notamment). Aujourd'hui, les restaurants doivent rester ouverts et doivent donc maintenir le personnel en place.

Ceux qui le peuvent (dans la restauration collective par exemple) travaillent avec des **sous-traitants**, voire avec des **étudiants**, pour faire preuve de flexibilité et s'adapter au taux d'activité réel. Ce recours à la sous-traitance, aux jobistes ou aux flexijobs, d'une part, et la généralisation des contrats à durée déterminée et à temps partiel, d'autre part, entraîne la précarisation des travailleurs. Dans les cas les plus extrêmes, les offres d'emploi n'attirent plus que des demandeurs d'emploi ou des travailleurs prêts à tout pour subvenir à leurs besoins.

**Notons encore qu'aucun métier de l'hôtellerie n'apparaît comme fonction critique sur base de l'analyse statistique pour 2021. Les conseillers d'Actiris font pourtant état de difficultés de recrutement** alors relativement inconnues pour ce segment. Cela peut s'expliquer par le fait que, désormais, les hôteliers font appel à Actiris, alors que ce n'était pas le cas avant la crise sanitaire. Le segment est réputé vertueux : il propose des contrats à durée indéterminée, des emplois déclarés, des formations, des possibilités d'avancement et de faire carrière. Pourtant, il n'attire plus de candidats. Tous les métiers sont concernés, du valet ou de la femme de chambre, au comptable, ou au directeur.

## Les métiers de l'Horeca

### ► Barman

Le *barman* effectue le service au comptoir, en salle, en terrasse, de boissons chaudes ou froides, conformément à la législation. Il entretient les verres, les équipements du bar et les locaux, dans le respect des règles d'hygiène et de la réglementation sur les établissements Horeca. Il peut effectuer la vente de produits complémentaires.

Fonction critique déterminée par l'analyse statistique, le métier de barman est considéré par les conseillers d'Actiris comme étant en pénurie (cause quantitative). Comme tous les métiers de la salle, les conditions de travail sont mises en avant pour expliquer les difficultés de recrutement. En effet, les exigences des employeurs sont en augmentation constante, mais les conditions d'emploi (travail partiellement déclaré, notamment) et de travail (horaires coupés, travail en soirée et le weekend...) ne sont pas intéressantes. Les conseillers d'Actiris relèvent qu'un fossé se creuse entre les attentes des responsables d'établissements Horeca et celles des candidats.

### ► Métiers de la cuisine (en restaurant)

Le *chef de cuisine* définit, met en œuvre et supervise la production culinaire (élaboration des menus, préparation et dressage des plats, commandes de produits, etc.) d'un établissement de restauration, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il travaille en se conformant aux exigences de qualité de l'établissement et aux impératifs budgétaires. Il contrôle et coordonne les activités d'une brigade et peut créer des recettes culinaires.

Le *cuisinier* prépare et cuisine des mets en se conformant à un plan de production culinaire, mais aussi aux règles d'hygiène et de sécurité alimentaires ainsi qu'aux exigences de qualité de l'établissement. Il peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes, etc.) ou élaborer des plats, des menus.

Le *commis de cuisine* prépare et cuisine des mets selon un plan de production culinaire, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et les exigences de

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Conditions de travail

#### Détection

- Statistique



#### Cause(s) des tensions

- Conditions de travail

#### Détection

- Avis d'expert



Pour les 3 fonctions (Chef de cuisine, Cuisinier et Commis de cuisine)

qualité de l'établissement. Il peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes, etc.) ou élaborer des plats, des menus.

Ces trois métiers de la cuisine ont été signalés comme fonctions critiques par les conseillers d'Actiris. Selon eux, les conditions d'emploi sont exclusivement en cause pour expliquer les difficultés de recrutement. Suite à la crise sanitaire, les métiers de la cuisine en restaurant ne sont plus attractifs pour les demandeurs d'emploi. En fonction des besoins liés à la fréquentation des établissements, les employeurs proposent régulièrement des contrats à durée déterminée ou des mi-temps déclarés complétés par du travail non déclaré. Par ailleurs, des aides à l'emploi sont systématiquement exigées lors de l'embauche, ce qui réduit les options pour les demandeurs d'emploi.

#### ► **Commis de cuisine de collectivité**

Le *commis de cuisine* de collectivité prépare et cuisine des mets selon un plan de production culinaire, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et les exigences de qualité de l'établissement. Il peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes, etc.) ou élaborer des plats, des menus.

Ce métier de la cuisine a été signalé comme fonction critique par les conseillers d'Actiris. La cuisine de collectivité est en crise à cause des changements dans les habitudes professionnelles suite à la crise sanitaire et aux confinements. L'augmentation du télétravail entraîne une fréquentation des cuisines de collectivité en dents de scie (bien souvent, une présence plus importante le mardi et le jeudi que les autres jours). Ce segment perd donc de son attractivité à cause des incertitudes qui pèsent sur le maintien à l'emploi, alors que les conditions de travail dans la cuisine de collectivité ont toujours été perçues comme meilleures qu'ailleurs dans l'Horeca. Les nouveaux modèles de travail et le recours à la sous-traitance qu'ils entraînent pour adapter les équipes au taux d'activité sont les principales explications aux difficultés de recrutement dans les cuisines de collectivité.

#### **Cause(s) des tensions**

- Conditions de travail

#### **Détection**

- Avis d'expert



## ► Maître d'hôtel

Le *maître d'hôtel* accueille, place à leur table et conseille les clients d'un restaurant. Il est chargé de la supervision du service en salle (organisation, coordination de l'équipe, etc.), dans le respect des exigences de qualité de l'établissement et des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il peut effectuer le service des vins et la finition des plats.

La fonction de maître d'hôtel est critique selon l'analyse statistique. Les difficultés de recrutement liées à une pénurie (cause quantitative) sont confirmées par les conseillers d'Actiris. Par ailleurs, comme pour tous les métiers de la salle, les conditions de travail sont mises en avant pour expliquer les difficultés de recrutement. En effet, les exigences des employeurs sont en augmentation constante, mais les conditions d'emploi (travail partiellement déclaré, notamment) et de travail (horaires coupés, travail en soirée et le weekend...) ne sont pas intéressantes. Les conseillers d'Actiris relèvent qu'un fossé se creuse entre les attentes des responsables d'établissement Horeca et celles des candidats.

Il ressort de la table-ronde sectorielle sur les pénuries dans l'Horeca que la fonction de maître d'hôtel a particulièrement souffert de la crise sanitaire. Il s'agit, en effet, d'un métier à très haute valeur ajoutée qui a connu une désertion massive suite à la fermeture du secteur. Les personnes disposant des compétences nécessaires ont ainsi trouvé un emploi dans d'autres secteurs, alors ouverts. À la reprise de l'activité Horeca, les employeurs n'ont pu retrouver de candidats répondant à leurs critères. En effet, ils engagent généralement des personnes connues dans le métier et qui ont déjà eu l'occasion d'exercer des responsabilités dans un autre établissement.

## ► Pizzaiolo

Le *pizzaiolo* prépare, assemble et cuit des produits culinaires spécifiques (pizzas, crêpes, etc.), dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires, mais aussi des exigences de qualité de l'établissement. Il peut effectuer la vente et la livraison des produits préparés.

L'analyse statistique fait ressortir le pizzaiolo comme fonction critique. Les conseillers d'Actiris indiquent que la cause des difficultés de recrutement est

### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Conditions de travail

### Détection

- Statistique



### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Statistique



quantitative. En réalité, des offres d'emploi sont déposées, mais il peut s'agir de manières détournées pour les employeurs d'effectuer des demandes de main d'œuvre étrangère (permis unique, régularisation de travailleurs).

### ► Plongeur en restauration

Le *plongeur en restauration* effectue l'entretien et le nettoyage de la vaisselle, des équipements de cuisine (batterie, chambre froide, sols, etc.) dans un restaurant commercial ou de collectivité. Il travaille dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, et conformément aux exigences de qualité de l'établissement.

Le métier de plongeur en restauration est signalé comme critique par les conseillers d'Actiris. Selon eux, les conditions d'emploi sont exclusivement en cause pour expliquer les difficultés de recrutement. Le métier n'est plus attractif pour les demandeurs d'emploi. En fonction des besoins liés à la fréquentation des établissements, les employeurs proposent régulièrement des contrats à durée déterminée ou des mi-temps déclarés complétés par du travail non déclaré. Par ailleurs, des aides à l'emploi sont systématiquement exigées lors de l'embauche, ce qui réduit les options pour les demandeurs d'emploi.

### ► Serveurs

Le *serveur dans une brasserie* effectue le service au bar, en salle, en terrasse, de boissons chaudes ou froides, conformément à la législation. Il entretient les verres, les équipements du bar et les locaux, dans le respect des règles d'hygiène et de la réglementation sur les établissements Horeca. Il peut effectuer la vente de produits complémentaires.

Le *serveur dans un restaurant* effectue les opérations de service des plats (dressage des tables, accueil des clients, prise de commandes, etc.) au sein d'un établissement de restauration, dans le respect des exigences de qualité de l'établissement et des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il peut effectuer la préparation de plats simples.

#### Cause(s) des tensions

- Conditions de travail

#### Détection

- Avis d'expert



#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Conditions de travail

#### Détection

- Statistique



Pour la fonction de *Serveur dans une brasserie*

La fonction de serveur dans une brasserie ressort comme critique de l'analyse statistique, tandis que le serveur dans un restaurant est signalé comme fonction critique par les conseillers d'Actiris. Les difficultés de recrutement pour les serveurs, comme pour tous les métiers de la salle, s'expliquent principalement par les mauvaises conditions de travail. En effet, les exigences des employeurs sont en augmentation constante, mais les conditions d'emploi (travail partiellement déclaré, notamment) et de travail (horaires coupés, travail en soirée et le weekend...) ne sont pas intéressantes. Les conseillers d'Actiris relèvent qu'un fossé se creuse entre les attentes des responsables d'établissement Horeca et celles des candidats.

### Les métiers du commerce et de la vente

#### ► Agent immobilier

L'*agent immobilier* réalise des transactions immobilières (location, vente) et conseille des clients sur les possibilités d'acquisition, de location, ou de vente, selon la législation en vigueur concernant l'immobilier. Il peut être spécialisé dans un domaine (immobilier d'entreprise, de commerce, etc.) et peut être amené à diriger une agence immobilière ou un réseau d'agences.

Bien que ne ressortant pas de l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris considèrent le métier d'agent immobilier comme étant critique. Les difficultés de recrutement s'expliquent par une pénurie (cause quantitative). En effet, il n'y a pas assez de candidats remplissant les conditions pour exercer ce métier (réglementé). L'immobilier est un secteur qui n'a pas souffert de la crise sanitaire et il est difficile de trouver des candidats, sans doute parce que tous les agents sont déjà à l'emploi. Les conseillers ajoutent que les études semblent populaires parmi les plus jeunes, mais ils s'orientent généralement dans cette voie dans le but de monter leur propre agence.

On pourrait en outre considérer que les conditions de travail constituent une explication secondaire aux difficultés de recrutement. Le métier requiert de la flexibilité (travail le weekend) et de la résistance au stress.

#### Cause(s) des tensions

- Conditions de travail

#### Détection

- Avis d'expert



Pour la fonction de Serveur  
dans un restaurant

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

#### Détection

- Avis d'expert



### ► Délégué commercial grands comptes et entreprises

Le *délégué commercial grands comptes et entreprises* est un représentant. Il prospecte une clientèle d'entreprises utilisatrices ou de revendeurs afin de présenter et de vendre des produits ou des services, conformément aux objectifs commerciaux de l'entreprise qui l'emploie. Il réalise le suivi commercial de la clientèle (opérations de fidélisation, enquêtes de satisfaction, etc.). On peut lui confier la coordination des activités d'une équipe commerciale.

Le métier de délégué commercial grands comptes et entreprises ressort comme critique de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirment les difficultés de recrutement et les lient à une pénurie (cause quantitative) ainsi qu'à des raisons qualitatives. En effet, il manque de candidats disposant d'une expérience probante. De manière très schématique, soit le candidat est trop junior et ne connaît pas assez le métier, ce qui ne s'avère pas bénéfique pour l'entreprise, soit le candidat est un bon commercial et sait se vendre lui-même. Il n'est alors pas au chômage. Les conseillers d'Actiris pointent l'absence d'école permettant de former ce genre de profils. Bien qu'il existe des études commerciales, il n'y a pas, en Belgique, d'études spécifiques de délégué commercial, comme cela peut exister en France, ce qui renforce la pénurie. Par ailleurs, les candidats doivent généralement être bilingues, voire multilingues. En outre, les clients sont de nos jours mieux informés, tandis que les techniques de vente et les outils évoluent continuellement. Pour faire face à un marché de plus en plus exigeant, les employeurs veulent compter sur des forces commerciales toujours plus expertes.

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Qualitatif

#### Détection

- Statistique



### ► Gérant de magasin dans le commerce de détail

Le *gérant de magasin* est en charge de la gestion commerciale et administrative d'une petite ou moyenne surface de vente. Il en développe la rentabilité commerciale et dirige la structure.

Cette fonction apparaît comme critique dans l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirment le constat et notent une pénurie de candidats (cause quantitative), mais insistent tout particulièrement sur les conditions d'emploi et de travail. D'une part, le salaire ne correspond généralement pas aux responsabilités exercées et, d'autre part, les horaires de travail imposent du travail en soirée ou le dimanche. Les difficultés de recrutement ne touchent pas

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Conditions de travail

#### Détection

- Statistique



tous les commerces de détail. La problématique se fait surtout sentir dans les petits supermarchés de proximité avec des horaires plus larges où le statut d'indépendant (franchisé) est souvent demandé.

#### ► Responsable de rayon produits alimentaires

Le *responsable de rayon de produits alimentaires* supervise les flux de ventes, met en place les opérations commerciales et coordonne les activités d'une équipe de vendeurs et d'employés de libre-service d'un ou plusieurs rayon(s) de produits alimentaires frais (fruits et légumes, viande, poisson, produits laitiers, etc.) ou hors frais (épicerie, conserves, liquides, etc.). Il travaille dans le respect de la réglementation du commerce, des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et conformément à la stratégie commerciale de l'enseigne. Il peut conseiller la clientèle sur les produits en rayon. Il peut effectuer la préparation (coupe, dressage de plats, etc.) de produits frais.

Le responsable de rayon produits alimentaires ressort comme fonction critique de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris indiquent qu'il y a effectivement pénurie (cause quantitative) de main-d'œuvre pour ce métier. Les difficultés de recrutement s'expliquent, pour l'essentiel, par la dégradation des conditions de travail ces deux dernières années, suite à la crise sanitaire. Comme dans l'Horeca, les employeurs ne proposent presque uniquement que des contrats à durée déterminée et souvent à temps partiel. Par ailleurs, selon les conseillers d'Actiris, le volume horaire hebdomadaire de ces temps partiels a diminué, passant de 28 à 24h en deux ans. Les plannings de travail sont faits au mois, voire à la semaine, rendant l'organisation et l'articulation de la vie professionnelle avec la vie familiale difficile. En outre, des aides à l'embauche sont requises par les employeurs. Enfin, les conseillers d'Actiris notent également une cause qualitative. En effet, les employeurs demandent de l'expérience et une grande polyvalence, au-delà du rayon de produits dont l'employé est responsable.

#### Cause(s) des tensions

- Qualitatif
- Quantitatif
- Conditions de travail

#### Détection

- Statistique



## **L'offre de formation en lien avec les métiers de l'Horeca, du commerce et de la vente**

Sur les 14 fonctions critiques identifiées en 2021 parmi les métiers de l'Horeca, du commerce et de la vente, **11 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires**, dont 8 directement et 3 indirectement. 3 fonctions critiques identifiées dans ce domaine sont quant à elles non couvertes.

**Les fonctions critiques en lien avec l'Horeca sont pratiquement toutes directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation (à l'exception de la fonction de plongeur en restauration).**

- ▶ Les fonctions de la cuisine (chef de cuisine, commis de cuisine, commis de cuisine de collectivité, cuisinier et pizzaiolo) sont principalement couvertes par l'offre du centre BF métier urbain et celle prise en charge dans le cadre des partenariats ISP. En ce qui concerne la fonction de commis de cuisine de collectivité, notons l'existence d'un produit de formation spécifique pris en charge dans le cadre des partenariats de promotion sociale (aide polyvalent en restauration de collectivité).
- ▶ Les fonctions du service en salle (serveur dans un restaurant et serveur dans une brasserie) sont elles aussi couvertes par l'offre du centre BF métiers urbains et celle prise en charge dans le cadre des partenariats ISP. La fonction de barman est elle aussi couverte par l'offre professionnalisante du centre BF métiers urbains.
- ▶ Globalement, la structuration de l'offre de formation dans le domaine de l'Horeca inclut l'organisation de produits de détermination ciblée (tant à BF métiers urbains que chez les partenaires ISP), ainsi que des produits de préformation (pris en charge principalement dans l'ISP).

**Les fonctions critiques en lien avec le commerce et la vente sont partiellement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires.**

- ▶ En ce qui concerne la représentation commerciale, la fonction critique de délégué commercial grands comptes et entreprises est directement couverte par l'offre professionnalisante de BF management (account manager et conseiller commercial).
- ▶ La fonction critique de responsable de rayon produits alimentaire est indirectement couverte par l'offre de formation de BF métiers urbains et des partenaires ISP et promotion sociale dans le domaine de la vente, notamment celle qui concerne les produits de grandes distribution et l'alimentation bio. Outre des produits professionnalisants, cette offre inclut également des déterminations ciblées chez les partenaires ISP (généralistes ou spécialisées en produits bio).

**Trois fonctions critiques ne sont pas couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation. Il s'agit des fonctions d'agent immobilier et de gérant de magasin dans le commerce de détail, ainsi que de celle de maître d'hôtel.**

Dans le domaine de l'Horeca, du commerce et de la vente, notons qu'une importante offre de formation est également organisée dans le cadre des formations chef d'entrepris disponibles à l'EFP. Elle touche toutes les fonctions critiques identifiées dans ce domaine. En complémentarité de l'offre régie par Bruxelles Formation, un produit en lien avec la fonction critique de gérant de magasin y est notamment proposé (gestionnaire d'un point de vente).

## 5.6. Métiers industriels

**« L'industrie a ceci de spécifique que, si tous les métiers identifiés comme critiques connaissent une pénurie, les conditions d'emploi ou de travail ne sont jamais mises en cause »**

Le secteur de l'industrie et des métiers techniques fait face à une série de défis afin de résoudre les difficultés de recrutement auxquelles il est en proie de longue date. Une variété de profils est recherchée, allant du technicien à l'ingénieur. L'industrie a ceci de spécifique que, si tous les métiers identifiés comme critiques connaissent une pénurie (cause quantitative), à l'exception de l'opérateur

de production en industrie alimentaire et l'agent de fabrication de l'industrie du béton, les conditions d'emploi ou de travail ne sont jamais mises en cause. En revanche, **le décalage entre le profil des candidats et les attentes des employeurs (cause qualitative) est fréquemment avancé.**

**Un premier défi est celui de la sensibilisation du grand public, et en particulier des jeunes, aux métiers techniques.** L'arrivée sur le marché de l'emploi de jeunes diplômés pour les métiers techniques répond de manière insuffisante à la demande des entreprises. Depuis plusieurs années, il est question de désaffection pour les filières techniques et scientifiques. En raison parfois du manque de visibilité des métiers et des perspectives d'emploi qu'ils offrent, les formations manquent d'intéressés. De surcroît, le poids relatif des femmes dans ces filières reste inférieur à celui des hommes. Les jeunes candidats peuvent également afficher une préférence pour certains secteurs ou certaines entreprises qui jouissent d'une notoriété de premier rang, renforçant ainsi le caractère critique de la fonction dans d'autres secteurs qui souffrent d'une image négative en termes de débouchés ou de conditions de travail. En outre, certaines formations techniques n'évoluent pas assez vite pour suivre l'innovation permanente, de sorte que les jeunes diplômés ne disposent pas des qualifications requises pour s'insérer sur le marché du travail et répondre aux pénuries de main-d'œuvre.

**Un deuxième défi est à mettre en lien avec la digitalisation croissante des entreprises. Les professionnels de l'industrie technologique doivent être capables de s'adapter rapidement,** ce qui nécessite un apprentissage et/ou un recyclage permanent. La demande de formation continue est grande et les employeurs recherchent des candidats prêts à apprendre en cours de carrière. Dans le même temps, les compétences transversales prennent plus d'importance. Ainsi, les intervenants à la table-ronde sectorielle de juin 2022 pointent les soft skills, (motivation, autonomie, etc.) mais aussi les connaissances linguistiques (du

néerlandais) ou la mobilité (détention du permis de conduire). Dans ce contexte, les employeurs se disent prêt à recruter des candidats motivés et disposant de compétences de base, quitte à les former de manière plus adaptée ensuite.

**Dans un troisième temps, le secteur doit composer avec le vieillissement de ses travailleurs. Ce défi renvoie à la question de la transmission des savoir-faire et des compétences accumulées avec l'expérience.** Par ailleurs, cela laisse présager de nombreux départs à la retraite et donc des difficultés de recrutement plus importantes dans les prochaines années. Parmi les pistes de solution suggérées lors de la table-ronde sectorielle, on peut relever l'établissement d'un plan de succession en vue des départs à la pension à l'horizon de cinq ans. Les entreprises du secteur devraient anticiper les départs et prévoir une période de « remise-reprise » avec le successeur rendant ainsi possible un transfert de connaissances et la continuité du service.

Il ressort également des consultations et de la table-ronde sectorielle qu'il peut y avoir un **décalage entre les compétences exigées dans le descriptif de fonction dressé par les services de ressources humaines et les compétences attendues par le responsable d'équipe sur le terrain**. Par ailleurs, les candidats manquent généralement de confiance et ne savent pas répondre aux questions de motivation. Il faut, en réalité, préparer et coacher, les candidats avant l'entretien. En outre, comme il y a pénurie de main-d'œuvre, les candidats ont l'embarras du choix parmi les employeurs et n'envisagent le plus souvent que les grosses entreprises qui font intervenir le service RH en première ligne. Enfin, on souligne également les processus de recrutement lourds et longs dans les services et entreprises publiques (chemin de fer, distribution de l'eau, etc.), ce qui est de nature à décourager les postulants.

Enfin, alors que, compte tenu du changement de nomenclature, **les ingénieurs** ne figurent plus sur la liste des fonctions critiques, il ressort de la table-ronde sectorielle sur l'industrie technologique que **ces métiers sont en pénurie de main-d'œuvre**. Des tensions assez anciennes en termes de recrutement existent en effet pour les ingénieurs, même si des variations dans les spécialisations peuvent être observées. Les experts constatent également que les difficultés de recrutement sont liées à une inadéquation des profils recherchés par les employeurs et auxquels tous les candidats ne satisfont pas (en termes de niveau d'études et d'expérience). En outre, compte tenu des évolutions et innovations technologiques, les ingénieurs sont amenés à s'instruire et se former continuellement pour parfaire leurs compétences qui, en l'absence de recyclage, deviennent vite obsolètes. Les exigences linguistiques constituent par ailleurs un frein important au recrutement. Il n'est pas rare que la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères soit requise, l'ingénieur étant destiné à occuper des postes de coordination et à responsabilité managériales dans un contexte international.

### Agent de fabrication de l'industrie du béton

L'*agent de fabrication de l'industrie du béton* fabrique des produits en béton à l'unité ou en petites séries (dalles, escaliers, murs, tuyaux d'égout...). Il utilise des moules et des outils manuels ou semi-automatiques, conformément aux règles de sécurité et aux exigences de production (délais, quantité, qualité...). Il peut également réaliser des armatures. Il se charge du déplacement et du transport de produits et il peut être amené à coordonner une équipe.

Inscrit comme fonction critique suite aux consultations avec les conseillers d'Actiris, ceux-ci estiment que le métier est en pénurie (cause quantitative). Les conditions de travail et, surtout, le manque d'attractivité du métier peuvent également expliquer les difficultés de recrutement.

### Chef d'équipe en industrie de production

Le *chef d'équipe en industrie de production* organise l'activité d'une ou plusieurs équipes d'opérateurs et de conducteurs de machines ou de lignes de transformation de matière en produit (alimentaire, chimique, plastique, etc.) ou en production d'énergie. Il effectue le suivi de la fabrication, dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène et d'environnement, tout en prenant en compte les impératifs de production (quantité, délai, qualité, coût, etc.). Il contrôle le fonctionnement des équipements (réglages, réajustement, diagnostic de dysfonctionnement, maintenance, etc.) et apporte un appui technique aux opérateurs et conducteurs. Il peut suivre la mise en production industrielle de nouveaux produits ou organiser et suivre le stockage ou les expéditions des produits.

Signalé comme critique par l'analyse statistique, le chef d'équipe en industrie de production est, selon les conseillers d'Actiris, en pénurie (cause quantitative). Le métier requiert majoritairement un niveau de qualification élevé (diplôme d'ingénieur, voire un bachelier), or il ne sort pas assez de diplômés des écoles. Les difficultés de recrutement s'expliquent également par des raisons qualitatives. Le chef d'équipe en industrie de production doit disposer d'une bonne formation technique (au niveau de la conceptualisation), mais aussi de connaissances en logistique et de capacités managériales et de gestion d'équipe. Il doit également suivre les instructions émanant de la direction.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Avis d'expert



#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



### Dessinateur de la construction

Le *dessinateur de la construction* étudie et réalise les plans ou dessins de projets de constructions, de rénovations, d'aménagements d'intérieur et/ou d'extérieur, dans le respect des solutions techniques et architecturales retenues et la réglementation. Il peut coordonner une équipe.

L'analyse statistique classe le dessinateur de la construction parmi les fonctions critiques. Les conseillers d'Actiris confirment le constat et considèrent que le métier est en pénurie (cause quantitative). Sur base des analyses antérieures, il ressort néanmoins que des éléments de nature qualitative peuvent également expliquer les difficultés de recrutement. Ainsi, les entreprises cherchent à recruter des profils expérimentés, capables de maîtriser les logiciels de conception et de fabrication assistés par ordinateur. Il est aussi généralement attendu du candidat au poste qu'il dispose de certaines connaissances techniques spécifiques en lien avec son domaine. Une formation insuffisante ou inadéquate et la méconnaissance des langues sont également susceptibles de freiner l'embauche des candidats.

### Dessinateur-concepteur en électricité et électronique

Le *dessinateur-concepteur en électricité et électronique* réalise la conception physique de cartes électroniques, de produits électroniques ou électriques et les formalise par des schémas, plans normés de détails, de (sous-)ensembles et spécifications. Il les conçoit à partir de spécifications fonctionnelles, de cahiers des charges et de données techniques établies. Il peut être amené à superviser, coordonner un projet ou une équipe.

Le métier de dessinateur-concepteur en électricité et électronique ressort comme fonction critique de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris valident la détection. La pénurie de candidats (cause quantitative) explique pour partie les difficultés de recrutement. La fonction implique de détenir au minimum un diplôme de bachelier. Par ailleurs, des motifs qualitatifs interviennent également. En effet, les entreprises exigent que les candidats disposent de qualifications spécifiques et recherchent des profils soit un bachelier, soit d'architecte qui aurait, par ailleurs, suivi un module en électricité ou électronique en formation professionnelle.

#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

#### Détection

- Statistique



#### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

- Qualitatif

#### Détection

- Statistique



## Électricien de maintenance

L'*électricien de maintenance* effectue la maintenance préventive ou corrective d'équipements et d'installations électriques, à partir de schémas électriques ou de plans d'implantation, conformément aux règles de sécurité et à la réglementation. Il peut effectuer des opérations d'installation ou de modification de matériels électriques. On peut le charger de cordonner une équipe.

L'analyse statistique pointe l'*électricien de maintenance* comme fonction critique, ce que confirment les conseillers d'Actiris. Les difficultés de recrutement s'expliquent par des raisons quantitative (pénurie) et qualitative. Il n'y a pas assez de candidats et ils ne disposent pas des qualifications et soft skills requis. Par ailleurs, l'*électricien de maintenance* est amené à se déplacer ; le permis de conduire est donc un atout. Il est également en contact avec du public, ce qui implique la connaissance du néerlandais. En outre, des certifications (BA4 et BA5) et des agréments sont demandés et doivent être régulièrement renouvelés. Enfin, on attend également de lui qu'il puisse détecter les pannes. De ce fait, une expérience professionnelle antérieure de 2-3 ans est recherchée par les employeurs.

## Électricien installateur industriel

L'*électricien installateur industriel* réalise des installations électriques dans les bâtiments industriels et les met en service selon les règles de sécurité.

Pointé comme fonction critique par l'analyse statistique, le métier d'*électricien installateur industriel* est considéré comme en pénurie (cause quantitative) par les conseillers d'Actiris, qui soulignent également qu'il n'y a pas assez de sortants de formation pour répondre aux besoins des employeurs. Par ailleurs, les difficultés de recrutement s'expliquent également par des raisons qualitatives. Le manque de candidats ayant l'expérience recherchée, détenant un certificat de qualification ou ayant les compétences spécifiques exigées, comptent parmi les raisons pour lesquelles les employeurs peinent à recruter. En outre, la connaissance du néerlandais est demandée, l'emploi (l'employeur ou les clients) se trouvant le plus souvent en Flandre. Pour la même raison, les employeurs exigent du candidat qu'il ait le permis de conduire.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



## Mécanicien de maintenance

Le *mécanicien de maintenance* réalise l'entretien, la maintenance, la mise à niveau ou la rénovation mécanique de matériels, d'équipements, d'installations de production/exploitation industrielles, dans le respect des règles de sécurité et des impératifs de production (délais, qualité, etc.). Il peut coordonner une équipe.

Le mécanicien de maintenance ressort comme fonction critique de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirment le diagnostic et insistent sur le manque de candidats (pénurie). Ils expliquent également les difficultés de recrutement par des raisons qualitatives. L'évolution technologique des moteurs fait que le métier, d'une part, se complexifie et, d'autre part, est voué à disparaître en tant que tel (comme tous les métiers liés à la mécanique automobile) pour se concentrer sur l'électromécanique. Pour pallier ces difficultés qualitatives, Technicity a mis en place un parcours formation-emploi avec la SNCB (entretien de moteurs de locomotives), et organise également le recyclage des mécaniciens de la STIB.

## Monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques

Le *monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques* monte des éléments électriques ou électromécaniques à l'intérieur d'armoires, d'équipements, de matériels ou sur divers supports (châssis, tableaux, etc.). Il procède à leur connexion, conformément aux règles de sécurité et à la réglementation. Il peut insérer un sous-ensemble dans un appareil électrique et en compléter le montage ou installer un ensemble (armoire, appareil, etc.) chez le client. Il peut être amené à coordonner une équipe.

Repéré comme fonction critique par l'analyse statistique, le monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques est, comme tous les métiers liés à l'électromécanique, considéré comme en pénurie (cause quantitative) par les conseillers d'Actiris. La cause qualitative explique donc également les difficultés de recrutement. Les entreprises recherchent des titulaires d'un bachelier, mais il leur arrive de se rendre directement dans les écoles pour y attirer de futurs diplômés. Le bachelier pourra, en outre, être rapidement promu chef d'équipe.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



## Opérateur de production en industrie alimentaire

L'*opérateur de production en industrie alimentaire* surveille et régule une machine ou une ligne automatisée de transformation de produits alimentaires, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et suivant les impératifs de production (qualité, coûts, délais, etc.). Il effectue des contrôles de conformité des matières et des produits en cours de production. Il peut, par ailleurs, réaliser des opérations manuelles liées au produit (garnissage, par exemple), mais aussi monter et régler les équipements et effectuer la maintenance de premier niveau. Il peut être amené à coordonner une équipe (opérateurs, conducteurs, etc.).

Ressortant comme critique de l'analyse statistique, l'opérateur de production en industrie alimentaire est cependant une des rares fonctions critiques de l'industrie qui ne s'explique pas par une cause quantitative. Il n'y a pas de pénurie, mais il manque de candidats qualifiés (cause qualitative). Il faut notamment connaître les principes HCAAP (Analyse des dangers - Points critiques de contrôle pour leur maîtrise) de sécurité hygiénique des produits alimentaires. Par ailleurs, les conditions de travail peuvent également expliquer les difficultés de recrutement. Le travail se fait par shifts et dans le froid. Enfin, les conseillers d'Actiris pointent également l'enjeu de la mobilité. Certains shifts nécessitent de pouvoir se déplacer en dehors des heures de desserte par les transports en commun. Disposer du permis de conduire et d'une voiture est souvent nécessaire.

## Personnel cadre dans l'industrie

Le *responsable contrôle qualité en industrie* organise et coordonne le contrôle de la qualité des produits et services, à travers tous les processus et structures d'une entreprise industrielle. Il développe et met en œuvre des méthodes et des outils mis à la disposition des services de l'entreprise pour le maintien et l'ajustement de la qualité. Il doit également intervenir en cas de libération de produits présentant un risque pour les personnes et les biens (alimentaires, chimiques, aéronautiques...), coordonner la démarche en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, coordonner une équipe ou animer un service et gérer son budget.

Le *responsable de maintenance industrielle* organise et supervise les activités et les interventions de maintenance d'un ou de plusieurs services, dans un

### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Statistique



objectif de fiabilisation des moyens et des outils de production, conformément aux normes de sécurité, d'hygiène et environnementales, tout en respectant les impératifs de productivité et de qualité. Il peut diriger un service spécialisé en termes de maintenance (mécanique, électricité, électronique, automatisme, hydraulique, pneumatique, etc.).

Le responsable des méthodes de production et de l'industrialisation conçoit, optimise et organise l'ensemble des solutions techniques (faisabilité, capacité, fiabilité, rentabilité) et des méthodes de production/fabrication de biens ou de produits, conformément aux impératifs de productivité et de qualité. Il peut participer à la conception de nouveaux produits ou de leur industrialisation. On peut lui confier l'encadrement d'une équipe ou d'un service et la gestion de son budget.

Ces trois fonctions de responsable apparaissent comme critiques sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirment les difficultés de recrutement qui tiennent principalement au manque de candidats et, plus particulièrement, à l'absence de candidats disposant d'une expérience solide et de toutes les compétences managériales requises. Il s'agit ici de postes d'encadrement qui reviennent en général à des personnes titulaires d'un master ou d'un diplôme d'ingénieur. Elles doivent, par ailleurs, maîtriser les normes ISO et les éléments de la législation spécifiques à leur fonction.

### Responsable du planning et de la gestion de la production

Le responsable du planning et de la gestion de production organise et supervise la planification et la gestion de la production, dans un objectif d'optimisation et de coordination de flux de produits et d'information. Il travaille selon les besoins et les exigences en termes de coûts, délais et qualité. Il peut être amené à diriger une équipe et à en gérer le budget.

Cette fonction - initialement de la logistique, mais qui est en réalité transversale - apparaît comme critique sur base statistique, ce que confirment les conseillers d'Actiris qui pointent les trois types de causes pour expliquer les difficultés de recrutement. Il y a peu d'écoles permettant de former à ce métier et donc pas assez de candidats disponibles par rapport aux besoins des entreprises. La combinaison des exigences en termes de niveau d'études et de compétences linguistiques et informatiques constitue également un frein à

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



Pour les 3 fonctions (Responsable contrôle qualité en industrie, Responsable de maintenance industrielle et Responsable des méthodes de production et de l'industrialisation)

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



l'embauche (cause qualitative). Par ailleurs, les horaires impliquent souvent de travailler la nuit et la rémunération, dans la logistique, n'est pas suffisante pour compenser cette contrainte, certainement pour du personnel amené à exercer des responsabilités. Les personnes remplissant le profil attendu par les employeurs pour devenir responsable du planning et de la gestion de la production disposent de compétences qui peuvent offrir un meilleur salaire dans un autre secteur que la logistique.

### Technicien de maintenance d'ascenseurs

Le *technicien de maintenance d'ascenseurs* effectue l'entretien, le dépannage, la surveillance ou l'installation d'équipements à dispositifs mécaniques, électriques, électroniques, automatiques, ou hydrauliques (ascenseurs, escaliers mécaniques, trottoirs roulants, monte-charges, etc.), conformément aux règles de sécurité et à la réglementation. Il peut coordonner une équipe.

Le métier de technicien de maintenance d'ascenseurs ressort comme critique de l'analyse statistique. Le constat est très nettement partagé par les conseillers d'Actiris qui pointent, dans un premier temps, la cause quantitative. Il y a pénurie d'ascensoristes, à tel point que les entreprises se font concurrence pour attirer les candidats sortant de formation. En outre, les profils qualifiés manquent (motif qualitatif). Il n'y a pas d'études d'ascensoriste reconnues en secondaire. Les entreprises sont souvent obligées de former elles-mêmes des candidats qui disposent d'une première formation en électromécanique.

Dans le passé, les sociétés ascensoristes ne postaient pas d'offres d'emploi et débauchaient des employés chez leurs concurrents. Cela leur permettait également de recruter du personnel qualifié. Le métier nécessite une grande résistance au stress et une excellente gestion des relations interpersonnelles. Ils sont en contact direct avec la clientèle qui est rarement contente et patiente quand l'ascenseur est en panne. Il faut également pouvoir parler néerlandais. Une grande discipline est exigée par les employeurs. En effet, les collaborateurs sont en représentation permanente : en uniforme et se déplaçant en voiture aux couleurs de l'entreprise. Le permis de conduire est requis. Enfin, le technicien de maintenance d'ascenseurs ne peut avoir le vertige.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



## Technicien de maintenance en équipements industriels

Le *technicien de maintenance en équipements industriels* entretient, répare, contrôle et installe des équipements et des matériels d'exploitation industrielle ou pluri-technologiques. On peut le charger de la planification des travaux d'entretien ou d'installation, ou de la coordination d'une équipe.

Le technicien de maintenance en équipements industriels apparaît comme fonction critique dans l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirme la pénurie (cause quantitative) qui touche tous les métiers relevant de l'électromécanique. Bien que ne nécessitant pas de spécialisation particulière, les difficultés de recrutement pour cette fonction s'expliquent également par des facteurs qualitatifs. En effet, si les candidats disposent des qualifications nécessaires, il leur manque régulièrement l'expérience exigée par les employeurs. Le permis de conduire est le plus souvent requis et la connaissance du néerlandais l'est parfois. Par ailleurs, les demandeurs d'emploi désireux de s'orienter dans cette voie sont confrontés à une attente assez longue avant de pouvoir entamer une formation de 18 mois (c'est le cas notamment à Bruxelles Formation).

## Technicien de maintenance en systèmes de chauffage

Le *technicien de maintenance en systèmes de chauffage* effectue la mise en service et le dépannage d'installations de chauffage (chaudières d'immeubles, production de vapeur ou d'eau chaude en milieux industriels, fours industriels, équipements de cogénération, etc.), dans le respect des règles de sécurité et de la réglementation. Il peut exécuter des opérations d'installation d'équipement, mais aussi procéder à la surveillance d'installations de chauffage, ou encore intervenir sur des opérations de dépannage d'installations frigorifiques ou de conditionnement d'air.

Apparaissant comme critique dans l'analyse statistique, la fonction de technicien de maintenance en systèmes de chauffage est, selon les conseillers d'Actiris, en pénurie. Le constat est partagé par les différents participants à la table-ronde sectorielle sur les métiers de l'industrie. Trop peu d'élèves sortent des écoles techniques chaque année. Des motifs qualitatifs sont également avancés pour expliquer les difficultés de recrutement. En effet, le niveau de connaissance des nouvelles technologies et des nouvelles machines est jugé trop faible par rapport aux prérequis demandés par les entreprises.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



## Technicien en automatisation industrielle

Le *technicien en automatisation industrielle* installe et règle des équipements automatisés autonomes ou des systèmes industriels automatisés et effectue leur maintenance (préventive, curative, etc.), dans le respect des règles de sécurité. Il peut coordonner une équipe.

Le profil de technicien en automatisation industrielle apparaît comme critique sur base de l'analyse statistique. Il est signalé comme en pénurie par les conseillers d'Actiris. À la cause quantitative, on peut ajouter également une cause qualitative. On recherche des diplômés en électromécanique avec une spécialisation (automatisation). Par ailleurs, le métier fonctionne comme un système de classes où formation et expérience sont requises pour avancer. Ainsi, pour coordonner une équipe, il faut compter sur une formation supplémentaire et une expérience d'une dizaine d'années. Par ailleurs, les grands sites industriels sont localisés en dehors des frontières de la région bruxelloise, ce qui implique que le travailleur puisse parler néerlandais et dispose du permis de conduire.

## Technicien en froid et climatisation

Le *technicien en froid et climatisation* effectue l'installation, la mise en service et la maintenance d'installations frigorifiques (froid commercial, froid industriel, etc.) ou d'équipements de conditionnement d'air et de climatisation (à détente directe, à circuits secondaires de refroidissement, centralisé, etc.), dans le respect des règles de sécurité et de la réglementation. Il peut intervenir sur des installations de cuisines professionnelles, mais aussi effectuer des opérations de dépannage sur des installations de chauffage.

Repris comme fonction critique dans l'analyse statistique, le technicien en froid et climatisation est considéré comme un métier en pénurie (cause quantitative) par les conseillers d'Actiris. Les secteurs qui recrutent sont variés et le technicien peut ainsi être amené à travailler dans la grande distribution, les sociétés pharmaceutiques ou les hôpitaux. De nombreux agréments (techniques du froid, certificat VCA) sont requis et doivent être régulièrement renouvelés. Les difficultés de recrutement s'expliquent donc également par des motifs qualitatifs. En outre, le permis de conduire est requis, de même que des compétences, y compris linguistiques, en termes de contact avec la clientèle, car le technicien du froid est également amené à être en contact avec le public.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



Enfin, le cas du technicien metteur en service HVAC ressort particulièrement des travaux préparatoires de la table-ronde sectorielle. Les interlocuteurs soulignent que le métier est de plus en plus exigeant et impose une « veille technologique » importante.

### ***L'offre de formation en lien avec les métiers industriels***

Sur les 18 fonctions critiques identifiées en 2021 parmi les métiers industriels, **12 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires**, dont 11 directement et une indirectement. 6 fonctions critiques identifiées dans ce domaine ne sont quant à elles pas couvertes.

**Les fonctions en lien avec l'électromécanique industrielle (électricien installateur industriel, monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques) et la maintenance industrielle (électricien de maintenance et mécanicien de maintenance) sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, principalement dans le cadre de l'offre modularisée de BF technics.**

- Pour les fonctions d'électricien installateur industriel et celle de monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques, on dénombre 5 produits de formations dispensés à BF technics pouvant y mener, dont 2 de manière directe. Il s'agit des parcours de formation en installateur électricien industriel et électricien industriel-électromécanique. Ces 2 produits sont modularisés et articulés en filière, de telle manière que les stagiaires puissent, s'ils le souhaitent et s'ils en ont l'opportunité, sortir vers l'emploi à plusieurs stades de la formation, en tant qu'électricien industriel ou électromécanicien. Dans cette structuration, installateur électricien industriel fait figure de tronc commun. Pour cette raison, il regroupe le plus grand nombre de stagiaires présents (78 en 2021). Ce produit inclut, pour un grand nombre des apprenants, des modules de langues orientées métier dispensés à BF langues.
- En ce qui concerne la fonction d'électricien de maintenance et de mécanicien de maintenance, on identifie des produits spécifiques qui y sont directement liés : agent de maintenance HVAC à BF technics et agent de maintenance électromécanique dispensé dans le cadre des partenariats de promotion sociale. Pour ce qui est de la formation agent de maintenance HVAC dispensée par BF technics, en tant que spécialisation, elle s'inscrit elle aussi dans la structuration en filière exposée au point précédent.

**Les fonctions en lien avec la conception assistée par ordinateur dans le domaine de la construction et de l'électricité industrielle sont directement couvertes par l'offre des centres de Bruxelles Formation.**

- Outre les formations de dessinateur en construction (en lien direct avec la fonction du même nom) et de dessinateur industriel (en lien direct avec la fonction de dessinateur-concepteur en électricité et électro-

nique), une offre indirecte est également disponible à BF construction, BF technics et BF espaces numériques. Cette offre est ciblée sur l'apprentissage des logiciels de conception BIM (Building Information Modeling).

- ▶ En ce qui concerne la fonction de dessinateur-concepteur en électricité et électronique, une offre indirecte est également identifiée à BF technics. Celle-ci porte sur les technologies spéciales des bâtiments (HVAC, électricité et sanitaires).

**Les fonctions propres à la maintenance de systèmes industriels (ascenseurs, équipements industriels, systèmes de chauffage, froid et climatisation) sont partiellement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation.**

- ▶ De manière générale, les fonctions de la maintenance des équipements industriels et des systèmes de chauffage, de froid et de climatisation sont directement couvertes par le parcours complet en électricien industriel – électromécanique, mais également par des modules de spécialisation en HVAC ou de préparation en agrément froid.
- ▶ En ce qui concerne la maintenance des ascenseurs, la fonction de technicien en la matière est quant à elle indirectement couverte par l'offre de BF technics (agent en technique d'ascenseur).

**Globalement, les fonctions en lien avec la production industrielle (opérateur, responsable planning, gestion, méthode et qualité) ne sont pas couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires. La fonction critique de technicien en automatisation industrielle n'est pas non plus couverte.**

## 5.7. Métiers agricoles et horticoles

Bruxelles n'est pas la région de Belgique qui attire le plus d'entreprises et donc d'emplois liés à l'agriculture ou à l'horticulture. Néanmoins, les préoccupations climatiques et les politiques régionales en faveur du développement durable sont à même de stimuler la demande pour ce type d'emplois « verts ».

### Horticulteur/maraîcher

L'horticulteur/maraîcher réalise des opérations de mise en culture (semis, repiquage, traitement, récolte, etc.) d'espèces végétales, qu'elles soient de nature horticole, maraîchère ou pépinière. Il travaille conformément aux règles de sécurité en vigueur et poursuit des objectifs d'exploitation (commerciaux, qualitatifs, etc.). Il peut être amené à réaliser des opérations liées au conditionnement des produits récoltés. On peut lui confier la coordination d'une équipe ou la direction d'une exploitation.

Le métier d'horticulteur/maraîcher apparaît comme fonction critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirment la pénurie de main-d'œuvre souvent recherchée par des pouvoirs publics pour développer et entretenir les espaces verts, parcs et jardins. Ils indiquent également qu'une partie des offres d'emploi pour ces profils échappe à Actiris, car les entreprises privées recrutent plus des indépendants.

### **L'offre de formation en lien avec les métiers agricoles et horticoles**

L'unique fonction d'horticulteur/maraîcher identifiée comme critique en 2021 dans ce domaine n'est pas couverte par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires. Notons toutefois que BF tremplin a mis en place cette année une formation technique en agroécologie urbaine et qu'une détermination ciblée en agent horticole et maraîchage bio a été initiée cette année également par la Mission locale d'Ixelles. Plus largement, une réflexion est en cours à Bruxelles Formation pour ouvrir dans les programmations ultérieures une formation en alimentation durable.

### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Statistique



## 5.8. Métiers médicaux, paramédicaux et de soins

**« Tous les métiers médicaux, paramédicaux et de soins identifiés comme critiques sont en pénurie, c'est-à-dire qu'il n'y a pas assez de candidats »**

La crise sanitaire a, simultanément, accentué la demande pour les professionnels médicaux et paramédicaux et mis en évidence l'importance d'un secteur qui souffre depuis des années d'un déficit d'attractivité. S'il n'est pas question ici de trouver un sens au travail, puisque le service au public et l'intérêt collectif sont au cœur de ces métiers,

**les praticiens du secteur réclament de longue date**

**une revalorisation globale, des mesures spécifiques à la hauteur de ce qu'ils estiment mériter.** Il s'agit de professions réglementées.

Tous les métiers médicaux, paramédicaux et de soins identifiés comme critiques sont en **pénurie**, c'est-à-dire qu'il n'y a pas assez de candidats, soit parce qu'il ne sort pas assez de personnes diplômées des études qui y mènent, soit parce que des professionnels des soins cherchent à réorienter leur carrière<sup>34</sup>. Il s'agit en outre fréquemment de contrats de travail subventionnés (ACS) qui sont subordonnés au respect de strictes conditions. Les offres d'emploi peuvent s'en trouver dès lors plus difficiles à pourvoir.

A cela s'ajoute des **conditions de travail déjà pénibles** (travail impliquant de porter des charges, travail de nuit et les weekends...) qui se sont encore détériorées avec le Covid-19, en accentuant la cadence et la pression (administrative, entre autres) notamment sur les infirmiers, les aides-soignants ou même les médecins. Par ailleurs, les contraintes liées au conventionnement et la non-révision des barèmes rendent également les conditions d'emploi peu attractives, pour ne pas dire décourageantes. Ceci vaut particulièrement pour les institutions publiques de soins où la revalorisation des rémunérations et l'attribution d'avantages particuliers aux travailleurs n'est pas une pratique fréquente, contrairement aux entreprises privées qui ont plus de latitude en la matière. Une concurrence se met en place. Ainsi, le secteur des soins résidentiels semble attirer moins que le milieu hospitalier<sup>35</sup>. De même, certains infirmiers préféreront quitter un contrat d'employé à l'hôpital pour se tourner vers un statut d'indépendant où ils pourront gagner une plus grande autonomie, notamment en termes de détermination des horaires de travail<sup>36</sup>.

Enfin, la situation institutionnelle bruxelloise fait que la connaissance des langues constitue un enjeu important, notamment pour les institutions de soins bicommunautaires. Pour d'autres métiers, comme puériculteur, l'absence de candidats néerlandophones n'a jamais été aussi aigüe.

34 Kihl L. (2022), *L'usure des infirmiers: «J'ai été dégoûtée du métier. Complètement»*, in *Le Soir*, 18/01/22.

35 Mouton A. (2021), *S'attaquer à la pénurie de personnel dans le secteur des soins ne sera pas une tâche facile*, in *Trends*, 20/12/21.

36 Consultation d'expert, octobre 2022.

## Aide-soignant

L'*aide-soignant* surveille, sous la supervision d'un infirmier, l'état de santé des patients. Il les accompagne dans les activités de la vie quotidienne et réalise des soins du corps, de confort, de santé et logistique. Il travaille selon les indications d'un infirmier et prend place au sein d'une équipe structurée.

Cette profession paramédicale est signalée comme critique par les conseillers d'Actiris qui insistent sur la difficulté à trouver du personnel. Selon eux, il y a pénurie (cause quantitative) d'aides-soignants, ce qui vient corroborer les constats faits dans le milieu des soins aux personnes durant la crise sanitaire. Par ailleurs, la demande devrait rester importante à l'avenir, si l'on prend en compte le vieillissement de la population.

Comme pour la plupart des métiers des soins aux personnes, les conditions de travail et, plus largement, le manque d'attractivité sont également mises en avant pour expliquer les difficultés de recrutement pour ce métier. S'il est porteur de sens, il est néanmoins pénible (charge physique, charge mentale, horaires de travail...).

## Assistant pharmaco-technique

L'*assistant pharmaco-technique* reçoit et enregistre les prescriptions médicales et délivre les médicaments. Il renseigne les patients sur la bonne utilisation des médicaments. Par ailleurs, il enregistre et identifie les matériaux utilisés dans la pharmacie et réalise les préparations magistrales. Il travaille sous la responsabilité et la supervision du pharmacien. Enfin, on peut le charger de renseigner et d'accompagner (pas d'évaluer) les stagiaires assistants techniques en pharmacie en lien avec le travail en pharmacie.

Bien que n'apparaissant pas dans l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris considèrent que le métier d'assistant pharmaco-technique est une fonction critique. Ils évoquent une pénurie (cause quantitative) pour expliquer les difficultés de recrutement. En effet, lorsqu'ils sont amenés à traiter des offres d'emploi pour ces profils, ils ne trouvent aucun demandeur d'emploi inscrit avec le profil correspondant et n'ont donc aucun candidat à présenter.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Avis d'expert



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Avis d'expert



## Ergothérapeute

L'*ergothérapeute* vise à faciliter ou à rendre possible la participation à la vie quotidienne et sociale en prenant en compte les dimensions santé et bien-être. Il travaille sur les capacités des individus, des organisations ou encore des populations et cherche à les améliorer en adaptant l'environnement. Il travaille en partenariat avec la personne nécessitant des soins et selon une approche globale.

L'analyse statistique pointe ce professionnel paramédical comme fonction critique. Les conseillers d'Actiris appuient le constat et soulignent la pénurie de praticiens (cause quantitative). Trop peu de candidats sont disponibles pour les offres proposées. L'explication tient notamment au fait qu'il s'agit pour grande partie d'emplois subventionnés (ACS) qui sont donc soumis à des conditions d'accès spécifiques, de contrats à durée déterminée ou sous statut d'indépendant. Beaucoup de jeunes diplômés choisissent d'ailleurs d'exercer une activité sous statut d'indépendant, et ne sont dès lors pas inscrits chez Actiris.

La pénurie se double d'un défaut d'attractivité du métier. Il faut avoir la fibre sociale pour aider les patients à mieux s'intégrer au monde qui les entoure, les aider dans les gestes quotidiens, comme l'écriture, la cuisine ou l'expression. Les conditions de travail actuelles ne permettent pas aux ergothérapeutes de prendre le temps nécessaire avec chaque patient. La demande devrait néanmoins rester élevée, étant donné le vieillissement de la population et les besoins adaptés des personnes âgées, en témoignent des nouveaux projets pour permettre aux seniors de vivre le plus longtemps possible chez eux et non en maison de repos (et soins) et qui peuvent reposer sur un réseau d'ergothérapeutes<sup>37</sup>. Il est possible que, en changeant de cadre de travail, on puisse revaloriser le travail de ces praticiens paramédicaux et ainsi améliorer l'attractivité du métier.

## Infirmier

L'*infirmier* dispense des soins infirmiers et est responsable des soins d'hygiène et de confort. Il agit selon le protocole médical et les règles d'hygiène

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Statistique



<sup>37</sup> Hovine A. (2022), [D'autres lieux de vie et de soins sont à inventer pour les personnes âgées](#), in *La Libre Belgique*, 03/10/22 ou encore : Hovine A. (2022), [Comment bien vieillir et vivre en autonomie au cœur de son quartier](#), in *La Libre Belgique*, 17/02/22.

et de désinfection. Il peut également prendre en charge la coordination de programmes de soins spéciaux (approche infirmière, soins à domicile...), la coordination d'une équipe ou la gestion d'un cabinet.

L'*infirmier en chef* organise les activités et coordonne les moyens humains et matériels d'un ou plusieurs services médicaux ou paramédicaux. Il agit conformément aux politiques de l'organisation et aux besoins des personnes nécessitant des soins.

L'*infirmier social* réalise le suivi sanitaire de divers publics (élèves, employés, etc.) et mène des actions de dépistage et d'éducation à la santé, selon la réglementation sociale et les orientations de politique publique en matière de santé.

L'*infirmier spécialisé au bloc opératoire* organise la prise en charge des patients au bloc opératoire et apporte une aide technique au praticien tout au long de l'intervention, dans le respect du protocole chirurgical et des règles d'hygiène et d'asepsie. Il peut intervenir en hygiène hospitalière ou en service de stérilisation centrale. On peut lui demander de coordonner une équipe.

L'*infirmier spécialisé en pédiatrie* dispense des soins infirmiers et est responsable des soins d'hygiène et de confort des personnes ayant besoin de soins de 0 à 16 ans. Il travaille selon le protocole médical et les règles d'hygiène et de désinfection. Il peut prendre en charge la coordination de programmes de soins spéciaux (approche infirmière, soins à domicile...), la coordination d'une équipe ou la gestion d'un cabinet.

Tous les métiers infirmiers ressortent comme critiques de l'analyse statistique des offres d'emploi reçues par Actiris. Les conseillers soulignent la pénurie (cause quantitative). Cela fait plusieurs années que le constat est fait : il n'y a pas assez de personnel infirmier<sup>38</sup>. L'année « blanche » de 2019<sup>39</sup> est évidemment une des raisons qui a pu expliquer les difficultés de recrutement ces dernières années. En effet, la formation est passée de trois à quatre ans, ce qui a provoqué une rupture d'un an dans les sorties des écoles de soins infirmiers. Mais ce n'est évidemment pas la seule cause.

38 Dunski C. (2022), *Pénurie d'infirmiers et d'infirmières: quelles solutions?*, in *Le Soir*, 02/04/22.

39 Bussoli C. (2022), *«Aujourd'hui, c'est sûr, l'hôpital n'attire plus comme avant»*, in *Le Soir*, 02/04/22.

## Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

## Détection

- ▶ Statistique



Pour les 5 fonctions  
(Infirmier, Infirmier en chef,  
Infirmier social, Infirmier  
spécialisé au bloc opératoire,  
Infirmier spécialisé en  
pédiatrie)

L'attractivité du métier est en question, singulièrement dans le cadre des structures hospitalières. Les conditions de travail (horaires, normes d'encadrement...) sont telles au sein des hôpitaux que les infirmiers qui en ont la possibilité préfèrent passer sous statut d'indépendant pour établir eux-mêmes un horaire qui leur convienne mieux<sup>40</sup>, voire choisissent de quitter le secteur. Par ailleurs, la crise sanitaire a épuisé le personnel qui se plaint d'un manque de valorisation de leur travail, pourtant considéré comme essentiel. Les services hospitaliers tentent de faire appel à de la main-d'œuvre étrangère pour remplir les postes vacants. Ce n'est cependant pas la solution idéale, car il faut combler les différences culturelles, la méconnaissance de l'évolution technologique ou, plus simplement, les carences linguistiques.

Concernant plus spécifiquement les fonctions d'infirmier en chef et d'infirmier au bloc opératoire, la pénurie sévit également depuis plusieurs années. Les pistes de solution avancées comprennent l'octroi de numéros INAMI, ou encore la reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger.

## Logopède

Le *logopède* corrige ou améliore la communication orale ou écrite de personnes atteintes de troubles du langage, de la parole ou de la voix. Il réalise le bilan orthophonique et met en place les séances de révalidation, sur base d'une prescription médicale. Il est également chargé de la révalidation du langage pour des publics atteints de handicaps particuliers (surdité, laryngectomie, etc.). Il peut diriger un cabinet.

Cette profession paramédicale apparaît comme fonction critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris corroborent ce constat. Les difficultés de recrutement s'expliquent par la pénurie (cause quantitative) de logopèdes, d'autant que ceux-ci quittent la profession ou préfèrent exercer en tant qu'indépendants, faute de revalorisation suffisante de leurs honoraires. Cet été, 60% des logopèdes ont fait le choix de se déconventionner pour protester contre la nouvelle convention proposée par l'INAMI<sup>41</sup> et faire pression contre le gouvernement.

<sup>40</sup> Consultation d'expert, octobre 2022.

<sup>41</sup> Pesesse J.-Chr. et al. (2022), [Des consultations plus chères en vue ? Une logopède déconventionnée s'explique](#), in *bx1*, 02/08/22.

### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Conditions de travail

### Détection

- Statistique



## Médecin

Le *médecin* prévient les maladies, diagnostique les pathologies et réalise les soins aux patients selon la spécialité médicale ou chirurgicale. Il peut organiser la prise en charge médicale d'urgence, mais aussi mettre en place le recueil et le traitement des informations médicales. Il peut être chargé d'actions de formation ou d'enseignement. Enfin, un médecin peut coordonner une équipe, diriger un cabinet ou un service hospitalier.

L'analyse statistique met en évidence le caractère critique du métier de médecin. Les conseillers d'Actiris reconnaissent également les difficultés de recrutement pour ces profils très spécifiques.

Cependant, les conseillers mettent en avant des éléments permettant de considérer les conditions de travail comme cause secondaires des difficultés de recrutement, comme la pénibilité mentale et administrative du métier ou les horaires lourds<sup>42</sup>. Leur charge de travail a également augmenté avec la crise sanitaire (gestion des tests, des certificats médicaux, de la vaccination).

Avec l'évolution démographique (vieillesse de la population, allongement de l'espérance de vie), des médecins spécialistes en gériatrie ou en rhumatologie verront leur demande s'intensifier, alors que ces métiers sont déjà en tension. Par ailleurs, il apparaît que la nouvelle génération de médecins est demandeuse d'une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale et ne souhaite pas s'astreindre aux rythmes de travail de leurs aînés. Cela implique que chaque médecin partant à la pension devrait en réalité être remplacé par plus d'un praticien pour prendre en charge la même patientèle<sup>43</sup>.

À Bruxelles, le nombre de médecins généralistes néerlandophones est en croissance, ce qui permet mieux de répondre à la demande. Si de plus en plus de jeunes médecins font le choix de s'installer en ville, leur répartition sur le territoire de la capitale n'est cependant pas égale. Certaines communes sont mieux loties que d'autres en praticiens à même de recevoir des patients en néerlandais<sup>44</sup>.

42 Voir également Sarah Missinne, Sarah Luyten (2018), [Les médecins généralistes en région bruxelloise : qui sont-ils, où pratiquent-ils et où se situent les potentielles pénuries ?](#), *Observatoire de la Santé et du Social*, avril 2018.

43 Falcinelli S. (2022), [Les gériatres manquent à l'appel, et ce ne sont pas les seuls : quelles solutions face aux pénuries de médecins spécialisés ?](#), in *RTBF*, 20/07/22.

44 Hendrickx K. (2022), [Steeds meer Nederlandstalige artsen, maar niet overal](#), in *Bruzz*, 09/05/22.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

### Détection

- ▶ Statistique



## Pharmacien

Le *pharmacien* délivre des produits pharmaceutiques et fabrique des préparations magistrales pour les personnes nécessitant des soins, mais aussi pour les animaux, selon la prescription médicale ou la demande individuelle. Il fournit des conseils lors de la délivrance du médicament. Il assume la responsabilité des actes pharmaceutiques qu'il effectue ou supervise, en ce compris le soin (continu) pharmaceutique, le conseil et l'information. Il assume la responsabilité qui lui incombe en matière de conformité et la qualité de ce qu'il délivre et prépare. Par ailleurs, il peut se charger de la délivrance d'autres produits (produits de santé et de soins, matériel médical, matériel orthopédique, etc.), de la réalisation d'entretiens de conseil ou de bilans de médication. Enfin, il peut intervenir dans le cadre d'actions de formation, se charger de la coordination d'une équipe, ou de la gestion d'une pharmacie ou d'un service.

L'analyse statistique relève le métier de pharmacien comme étant une fonction critique. Le constat est partagé par les conseillers d'Actiris qui soulignent la pénurie (cause quantitative) qui soulignent l'importance de la connaissance des langues, étant donné qu'il s'agit d'un métier de contact avec le public. Ils indiquent néanmoins que les offres qui concernent des postes en hôpital (statut d'employé) sont plus difficiles à pourvoir que celles en officine, les pharmaciens optant plus volontiers pour le statut d'indépendant.

## Puériculteur

Le *puériculteur* prend en charge des enfants en bas âge et les accompagne dans les gestes de la vie quotidienne. Il leur assure des soins d'hygiène et de confort et contribue à leur bien-être et à leur développement. Il travaille au sein d'une équipe (multidisciplinaire).

Le puériculteur ressort comme fonction critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris corroborent le constat et évoquent une forte pénurie (cause quantitative), particulièrement en Flandre, ce qui a un impact sur les crèches néerlandophones de Bruxelles. Dans les deux Communautés, les conditions d'emploi ou de travail sont également en cause. Le salaire, les horaires et les difficultés de s'organiser avec ses propres enfants sont régulièrement mis en avant pour expliquer le désintérêt envers le métier.

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Statistique



Les conseillers d'Actiris précisent que les milieux d'accueil de l'enfance traversent une période de réforme, que ce soit côté francophone où la réforme MILAC vise à professionnaliser le secteur<sup>45</sup>, ou côté néerlandophone où la qualité de l'encadrement a été mise en question suite à des faits divers tragiques<sup>46</sup>. Dans le viseur de la Communauté française, on retrouve les auxiliaires de l'enfance et des personnes sans CESS qui travaillent dans les crèches. Une période tampon a été instituée jusqu'en 2026 pour leur permettre d'être assimilés à des travailleurs de niveau C. Ce statut n'a, par ailleurs, jamais existé dans les crèches néerlandophones.

### Technologie de laboratoire médical

Le *technologue de laboratoire médical* réalise et traite des prélèvements biologiques en vue d'analyses biomédicales selon la prescription médicale, dans un objectif de diagnostic, de dépistage, de traitement, de prévention ou de recherche. Il peut effectuer des prélèvements biologiques spécifiques (sang, sécrétions, etc.).

L'analyse statistique révèle que le technologue de laboratoire médical est une fonction critique. Les conseillers d'Actiris appuient le constat et évoquent une pénurie touchant ces professionnels paramédicaux. La crise sanitaire a mis en évidence leur rôle. La demande pour de tels profils reste soutenue en 2021, particulièrement au sein des cliniques et hôpitaux bruxellois, d'après l'analyse des offres d'emploi. Métier réglementé, il n'est accessible qu'aux porteurs d'un bachelier de technologue de laboratoire médical, d'un agrément et d'un visa.

### Technologie en imagerie médicale

Le *technologue en imagerie médicale* réalise des clichés d'imagerie médicale (radiologie conventionnelle, IRM, scanner, etc.), que ce soit pour le diagnostic ou le dépistage de pathologie, conformément à la prescription médicale. Il peut intervenir dans la mise en place de traitements thérapeutiques. Il peut être amené à réaliser des calculs dosimétriques sous la supervision et responsabilité d'un expert agréé par l'AFCN en radiophysique médicale.

45 De Vogelaere J.-Ph. (2022), *Manque de places en crèches: les parents qui travaillent demandent la priorité*, in *Le Soir*, 24/09/22.

46 Verhaeghe L., Paelinck G. (2022), *Sector kinderopvang wil radicale omslag: "In 20e eeuw een zorgberoep, nu moet het pedagogisch beroep worden"*, in *VRT*, 01/04/22.

#### **Cause(s) des tensions**

- ▶ Quantitatif

#### **Détection**

- ▶ Statistique



#### **Cause(s) des tensions**

- ▶ Quantitatif

#### **Détection**

- ▶ Statistique



Apparaissant comme critique sur base de l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris confirment la pénurie (cause quantitative). Les cliniques et hôpitaux bruxellois cherchent à engager ces professionnels paramédicaux.

### ***L'offre de formation en lien avec les métiers médicaux, paramédicaux et de soins***

Sur les 14 fonctions critiques identifiées en 2021 parmi les métiers médicaux, paramédicaux et de soins, **8 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 7 directement et une indirectement**. 5 fonctions dans ce domaine sont en dehors du champ d'action de Bruxelles Formation, en raison des qualifications élevées (supérieures ou universitaires) qu'elles demandent ou du fait qu'elles soient réglementées. Il s'agit des fonctions d'ergothérapeute, de logopède, de médecin, de pharmacien et de technologue en imagerie médicale. Enfin, une fonction critique identifiée est quant à elle non couverte.

**Les fonctions critiques relatives au personnel soignant sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires.**

- ▶ Bien qu'elles relèvent de l'enseignement supérieur, toutes les fonctions d'infirmiers sont directement en lien avec l'offre régie par Bruxelles Formation par l'intermédiaire du dispositif de FPI en établissement d'enseignement. Celui-ci permet l'inscription dans un établissement d'enseignement en lien avec le métier visé et octroie une intervention financière prise en charge par Bruxelles Formation (frais de transport et indemnités du stagiaire en formation).
- ▶ La fonction critique d'aide-soignant est directement couverte par l'offre de Bruxelles Formation organisée dans le cadre des partenariats ISP. Des ateliers de découverte et des préformations dans les métiers de l'aide aux personnes sont également pris en charge par le centre BF tremplin. Par ailleurs, des déterminations ciblées dans ces mêmes domaines sont organisées dans le cadre des partenariats ISP.

**La fonction critique de puériculteur est indirectement couverte par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires.**

- ▶ L'offre indirecte est celle proposée dans le cadre des parcours en formation auxiliaire de l'enfance. Ceux-ci existent tant à BF tremplin que dans le cadre des partenariats ISP et de promotion sociale.
- ▶ Dans l'ISP, l'offre en auxiliaire de l'enfance va de la détermination ciblée à la formation qualifiante, en passant par des modules de préformations.

- ▶ En promotion sociale, la formation qualifiante est complétée par la possibilité d'accéder à une passerelle vers le CESS d'auxiliaire polyvalent.

En dehors de l'offre régie par d'**assistant pharmaco-technique** Bruxelles Formation, notons qu'une formation d'accueillant d'enfants est prise en charge par l'EFP.

**La fonction critique de technologue de laboratoire médical est directement couverte par l'offre de Bruxelles Formation et plus précisément celle du centre BF management par la formation en techniques de biotechnologie de laboratoire.**

**La fonction critique n'est pas couverte par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires.**

## 5.9. Métiers pédagogiques

Les métiers pédagogiques connaissent une **pénurie de longue date**. Un arrêté du gouvernement de la Communauté française listant les fonctions (pédagogiques) en pénurie et/ou en pénurie sévère est d'ailleurs publié annuellement. La situation est critique depuis tellement longtemps qu'un **dispositif a été mis en place pour pallier les difficultés de recrutement et permettre d'engager des personnes n'ayant pas le titre requis pour enseigner**. La Communauté flamande ne publie pas de telle liste, mais la pénurie est néanmoins particulièrement aiguë<sup>47</sup>. La demande d'enseignants est actuellement soutenue, mais le ralentissement de la croissance démographique devrait, à l'horizon 2029<sup>48</sup>, permettre de limiter quelque peu les tensions. Néanmoins, les recrutements attendus sont également fonction du vieillissement des travailleurs du secteur, de la demande pour remplacer ces travailleurs pour raison de retraite ou de pré-retraite, mais aussi pour remplacer les plus jeunes quittant parfois rapidement le secteur (problème d'attractivité et de rétention).

En effet, la pénurie d'enseignants ne peut être dissociée du **débat sur leurs conditions de travail**. Une profession revalorisée et mieux accompagnée attirerait plus de candidats et limiterait certainement les abandons en début de carrière. Ces derniers sont, en général, la conséquence d'horaires incomplets ou trop éparpillés, d'absence de perspectives quant aux possibilités de stabilisation, d'insécurité dans l'emploi<sup>49</sup>, ou encore de manque d'encadrement des directions d'établissement<sup>50</sup>. Si les écoles arrivent à démarrer l'année avec des horaires complets, c'est en cours d'année - lorsqu'il faut trouver des remplaçants - que la pénurie se fait surtout sentir.

---

47 Grommen S. (2022), *Het lerarentekort in cijfers: nu al meer dan dubbel zoveel openstaande onderwijsvacatures als 5 jaar geleden*, in VRT, 07/06/22.

48 Institut bruxellois de Statistique et d'Analyse (2021), *Y aura-t-il assez de places dans les écoles bruxelloises en 2030 ?*, novembre 2021, Focus n°48.

49 Gabriel E. et al. (2022), *"Je suis dégoûtée par l'enseignement": à 24 ans, Marine cumule déjà 34 certificats de chômage, aucun emploi stable comme institutrice maternelle*, in RTL, 01/09/22.

50 Wayens B. et al. (2016), *Besoin en enseignants en Région bruxelloise à l'horizon 2020*, in *Brussels Studies*, Fact Sheets, n° 101, mis en ligne le 20 juin 2016.

Il faut noter qu'Actiris ne constitue pas le canal privilégié de recrutement dans le secteur. En effet, le développement, depuis 2016, du site web PRIMOWEB a provoqué une baisse du nombre d'offres d'emploi diffusées via le site web d'Actiris. Il facilite la mise en contact entre les employeurs et les candidats et permet aux pouvoirs organisateurs de recruter en priorité un porteur de titre requis avant de se tourner vers un porteur d'un autre titre.

Par ailleurs, les métiers pédagogiques ne se limitent pas aux métiers d'enseignants dans les écoles. Les difficultés de recrutement frappent également, par exemple, les coordinateurs pédagogiques ou les moniteurs d'auto-écoles, pour des raisons diverses. À l'exception de l'*éducateur-accompagnateur* et du *formateur pour adultes* qui ont tous deux été signalés comme critiques par les conseillers d'Actiris, les autres métiers de ce domaine apparaissent comme critiques sur base de l'analyse statistique et ont été validés par les conseillers d'Actiris.

### Coordinateur pédagogique

Le *coordinateur pédagogique* pilote un dispositif de formation et développe des moyens pédagogiques. Il organise et accompagne la qualification des personnes en formation. Il peut dispenser des actions de formation, ou concevoir et commercialiser un dispositif pédagogique. On peut lui confier la coordination et l'animation d'une équipe pédagogique de formateurs.

L'analyse statistique épingle le métier de coordinateur pédagogique comme étant une fonction critique. La pénurie (cause quantitative) est confirmée par les conseillers d'Actiris. Les offres d'emploi émanent pour la plupart de pouvoirs locaux et d'ASBL, parfois relevant du secteur de l'éducation permanente.

### Éducateur-accompagnateur

L'*éducateur-accompagnateur* organise la vie quotidienne et initie des actions socioéducatives pour un public dans une situation problématique de bien-être (enfants, adultes, personnes en situation de handicap, etc.). Il a pour but de favoriser l'insertion ou la réinsertion sociale des personnes qu'il accompagne.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



Son intervention peut se faire dans le cadre de mesures judiciaires. Il peut être amené à coordonner l'activité d'une équipe.

Ajouté à la liste des fonctions critiques sur base des consultations avec les conseillers d'Actiris, le métier d'éducateur-accompagnateur peut, selon eux, être considéré comme en pénurie (cause quantitative). On n'en trouve pas assez pour répondre aux offres d'emploi reçues. A ces difficultés s'ajoutent des causes qualitatives. Les conseillers soulignent que les employeurs vont demander, pour des postes de niveau B ou C, des profils spécialisés ou des personnes ayant déjà exercé des responsabilités.

De manière secondaire, on pourrait également lier les difficultés de recrutement aux conditions de travail. Les horaires peuvent être compliqués. Ainsi, en centre d'hébergement, on demande aux éducateurs-accompagnateurs d'être disponibles en soirée et durant les weekends. Or, beaucoup de personnes qualifiées ne souhaitent plus prêter ce type d'horaires.

## Enseignants

*L'enseignant dans l'enseignement maternel ou primaire* enseigne aux élèves les apprentissages premiers et fondamentaux (lecture, écriture, etc.) ou les matières d'enseignement général (français, mathématiques, histoire, géographie, etc.), conformément aux programmes scolaires. Il peut également diriger une école maternelle ou primaire.

*L'enseignant dans l'enseignement secondaire* enseigne aux élèves des matières générales ou dispense des activités de formation, conformément aux programmes scolaires. Il peut également coordonner une équipe pédagogique.

*L'enseignant de l'enseignement secondaire spécialisé* enseigne aux élèves et aux étudiants des disciplines techniques ou professionnelles, conformément aux programmes scolaires. Il peut également coordonner une équipe pédagogique.

Ces trois métiers de l'enseignement ressortent comme fonctions critiques sur base de l'analyse statistique. Bien qu'Actiris ne soit pas un canal privilégié de recrutement (l'application Primoweb de la Communauté française centra-

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Avis d'expert



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Statistique



*Pour les 2 fonctions (Enseignant dans l'enseignement maternel ou primaire et Enseignant dans l'enseignement secondaire)*

lise toutes les offres d'emploi et permet d'y postuler), les conseillers d'Actiris insistent sur l'ampleur de la pénurie (cause quantitative), particulièrement dans l'enseignement secondaire spécialisé. Ils mettent néanmoins un bémol en indiquant qu'enseignant en maternel serait moins critique qu'enseignant en primaire. Pour les écoles secondaires francophones, la pénurie touche de nombreuses matières, dont les cours de mathématiques, de sciences et de néerlandais<sup>51</sup>. La pénurie cause une charge de travail supplémentaire à ceux présents, engendrant à son tour usure et absentéisme.

La pénurie d'enseignants ne peut être dissociée du débat sur leurs conditions de travail. Une profession revalorisée et mieux accompagnée attirerait plus de candidats et les abandons en début de carrière seraient moins fréquents. En effet, en début de carrière, il n'est pas rare d'enchaîner les contrats de remplacement avec des horaires coupés et/ou dans des écoles différentes<sup>52</sup>. Or, les écoles recherchent essentiellement des instituteurs et des professeurs remplaçants (principalement en cours d'année), pas des nommés. C'est bien là que réside le nœud du problème, dans le manque de certitude et dans la précarité de l'emploi pour ceux qui ne sont pas nommés. Un autre élément à prendre en compte est la question des réseaux d'enseignement et de la difficulté de passer de l'un à l'autre pour compléter son horaire ou organiser sa carrière, en raison notamment des procédures trop compliquées et de l'impossibilité de faire valoir son ancienneté.

Depuis plusieurs années, la pénurie n'épargne pas non plus l'enseignement néerlandophone à Bruxelles. De manière très classique, c'est pour les remplacements les plus courts que les écoles, tous réseaux confondus, sont confrontées aux plus grosses difficultés de recrutement<sup>53</sup>.

51 Voir annexe de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française arrêtant la liste des fonctions en pénurie pour l'année scolaire 2022-2023 pour la zone de Bruxelles

52 Voir, entre autres, Gabriel E. et al. (2022), "Je suis dégoûtée par l'enseignement": à 24 ans, Marine cumule déjà 34 certificats de chômage, aucun emploi stable comme institutrice maternelle, in RTL, 01/09/22.

53 CD, EC (2022), Zoektocht naar leraren sleept aan: 101 tekorten in het Brusselse gemeenschapsonderwijs, in Bruzz, 30/08/22.

## Cause(s) des tensions

- Quantitatif

## Détection

- Statistique



*Pour 1 fonction (Enseignant de l'enseignement secondaire spécialisé)*

## Formateur pour adultes

Le *formateur pour adultes* transmet, dans le cadre de la formation continue, des connaissances et des compétences aux adultes dans le but de favoriser leur insertion sur le marché du travail ou leur adaptation aux évolutions techniques et professionnelles. Il peut réaliser l'analyse des besoins de formation d'une structure et concevoir des produits pédagogiques. Entre autres tâches, on peut le charger de négocier la sous-traitance d'actions de formation ou de coordonner une équipe.

À la demande des conseillers d'Actiris, le formateur pour adultes a été ajouté à la liste des fonctions critiques. Ils font, en effet, état d'une pénurie (cause quantitative) quel que soit le domaine de la formation (Horeca, technique, langues...). Ils expliquent avoir parfois l'occasion de repêcher des profils qui n'ont pas le code de formateur, mais qui ont une grande expérience. C'est typiquement le cas pour des demandeurs d'emploi en fin de carrière.

Une cause secondaire des difficultés de recrutement pourrait être liée aux conditions de travail, ou plus précisément aux conditions d'emploi. En effet, les conseillers d'Actiris soulignent que des aides à l'emploi sont le plus souvent mobilisées. Les profils recherchés doivent donc remplir des conditions strictes. C'est notamment le cas des ASBL en charge de l'alphabétisation.

## Moniteur d'auto-école

Le *moniteur d'auto-école* instruit des candidats ou des stagiaires, d'une part, à la sécurité (routière, en mer, etc.) et, d'autre part, à la conduite de véhicules à moteur ou d'engins de levage en vue de la maîtrise d'un véhicule ou l'obtention d'un permis spécifique selon la réglementation en vigueur. Il peut réaliser le contrôle d'épreuves de permis (théoriques, pratiques), le contrôle administratif et pédagogique des auto-écoles, mais également les examens d'accès à la profession de moniteur. Il peut être amené à coordonner une équipe ou diriger une structure et à en gérer le budget.

Apparaissant comme fonction critique sur base de l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris confirment les difficultés de recrutement liées essentiellement à l'absence de candidats sortants de formation. Il existe un module de formation avec Bruxelles Formation, mais le taux d'échec est particulière-

### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Avis d'expert



### Cause(s) des tensions

- Quantitatif

### Détection

- Statistique



ment élevé. Si les candidats formés par les instructeurs réussissent en général l'examen théorique, c'est l'examen des connaissances mécaniques qui bloque la réussite globale du module. En effet, il semblerait que le SPF Mobilité ne communique pas le contenu de la matière à étudier en mécanique ce qui rend complexe la préparation aux examens.

### Moniteur-animateur dans l'économie sociale

Le *moniteur-animateur dans l'économie sociale* organise une activité de production et accompagne dans sa réalisation des personnes handicapées ou en difficultés sociales. Il travaille dans une structure mise en place afin de favoriser l'adaptation/la réadaptation ou l'insertion professionnelle des travailleurs. Il peut coordonner l'activité d'une équipe.

L'analyse statistique présente le moniteur-animateur dans l'économie sociale comme une fonction critique. Les conseillers d'Actiris valident le constat en soulignant la pénurie (cause quantitative). Cette pénurie peut s'expliquer par les conditions de travail. C'est en effet, la pénibilité du travail (l'accompagnement de personnes en difficultés pouvant être usant, notamment) ainsi que les conditions d'emploi (conditions salariales du non-marchand, souvent imposant un statut ACS) qui découragent les travailleurs. Bon nombre de demandeurs d'emploi se positionnent sur ce métier mais ne souhaiteraient plus travailler dans le non-marchand. Ces difficultés peuvent en outre être rapprochées de celles rencontrées par les CPAS pour engager des assistants sociaux.

### Professeur de l'enseignement supérieur

Le *professeur de l'enseignement supérieur* enseigne et transmet des connaissances aux étudiants en fonction des résultats de la recherche et des programmes d'études. Il peut également être chargé de recherche fondamentale ou appliquée. Parmi ses responsabilités complémentaires, on retrouve la coordination d'une équipe pédagogique ou de recherche, ainsi que la direction d'un service ou d'une unité de recherche.

Ressortant comme fonction critique sur base de l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris expliquent les difficultés de recrutement en avançant la cause quantitative. Ce métier est en pénurie, singulièrement quand il s'agit

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif

#### Détection

- ▶ Statistique



d'enseigner les matières techniques. Ils signalent qu'il s'agit ici d'enseignement supérieur non universitaire ; les offres pour des professeurs d'Université ne passent jamais par Actiris.

### **L'offre de formation en lien avec les métiers pédagogiques**

Sur les 9 fonctions critiques identifiées en 2021 parmi les métiers pédagogiques, **4 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires de manière directe**. 4 fonctions dans ce domaine sont en dehors du champ d'action de Bruxelles Formation, en raison des qualifications élevées (supérieures ou universitaires) qu'elles demandent. Il s'agit des fonctions de coordinateur pédagogique, enseignant dans l'enseignement secondaire, formateur pour adultes et professeur dans l'enseignement supérieur. Enfin, une fonction critique identifiée dans ce domaine n'est pas couverte.

**En ce qui concerne les fonctions critiques d'enseignant dans le maternel, le primaire ou le secondaire (inférieur) spécialisé, elles sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation.**

- ▶ Celle-ci est organisée dans le cadre du dispositif de FPI en établissement d'enseignement qui permet l'inscription dans un établissement d'enseignement en lien avec le métier visé et octroie une intervention financière prise en charge par Bruxelles Formation (frais de transport et indemnités du stagiaire en formation).

**En ce qui concerne les fonctions critiques d'éducateur-accompagnateur et de moniteur-animateur dans l'économie sociale, elles sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation organisée dans le cadre des partenariats ISP.**

- ▶ Cette offre couvre plusieurs spécialisations telles que l'extra-scolaire, le multimédia, le socioculturel ou le domaine sportif.
- ▶ Outre des formations qualifiantes, les partenaires ISP organisateurs proposent également une offre complémentaire de déterminations ciblées et de préformations.

**En ce qui concerne la fonction critique de *moniteur d'auto-école*, elle n'était pas couverte en 2021 par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, mais elle l'est depuis 2022.**

## 5.10. Métiers du transport et de la logistique

La crise sanitaire a mis en évidence la dépendance du secteur à l'activité d'autres secteurs. Certes, certains sous-secteurs, comme le transport des personnes (autobus), ont souffert des confinements et de la fermeture des frontières, néanmoins d'autres, comme le **transport de marchandises**, ont au contraire, connu une **progression de la demande** (explosion du e-commerce, approvisionnement de centres de distribution et des commerces dits essentiels) qui devrait se maintenir.

Les fonctions critiques dans le secteur ne sont pas nouvelles. **Le décalage entre la demande et l'offre de profils qualifiés devrait de plus s'accroître suite au départ à la retraite des travailleurs salariés les plus âgés.** Tous les segments sont concernés, mais la problématique touche particulièrement les conducteurs de poids lourds, ainsi que ceux d'autocars et d'autobus. Par ailleurs, la **transition numérique** n'épargne pas le secteur. Les entreprises, et les travailleurs, doivent s'y adapter, mais le problème est plus aigu pour les petites structures davantage implantées en Région bruxelloise. Les grandes compagnies ont, quant à elles, anticipé le virage numérique depuis plus longtemps.

**Le développement de l'e-commerce pendant la crise sanitaire a été favorable au secteur**, en particulier pour les entreprises bruxelloises, de petite taille, travaillant principalement dans la distribution express et la livraison pour le dernier kilomètre. Ces activités s'exerçaient généralement en voiture ou en camionnette, mais on relève désormais le glissement de certaines activités de livraison vers des micro et petites entreprises la proposant en vélo-cargo et non plus en camionnette afin de se conformer aux objectifs climatiques. Ce mouvement pourrait être accéléré en fonction du soutien et des politiques de mobilités défendues par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale<sup>54</sup>.

Tous les métiers du transport et de la logistique qui figurent sur la liste des fonctions critiques apparaissent comme telles sur base de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris relèvent, quant à eux, une pénurie de main-d'œuvre pour les métiers qui nécessitent des qualifications spécifiques, ainsi que des conditions de travail qui peuvent, à quelques exceptions près, décourager les candidats.

En effet, la **dévalorisation de l'image** de ces métiers probablement liée aux conditions de travail pénibles (flexibilité, longues prestations horaires, salaires moyens, difficile conciliation entre vie privée et vie professionnelle) expliquent que peu de jeunes ressentent la vocation du métier. Par ailleurs, les nouveaux besoins de la clientèle (en termes d'horaires de livraison, notamment) risquent d'entraîner une augmentation de la demande de flexibilité des chauffeurs routiers, qui viendrait renforcer le manque d'attractivité de ces fonctions et ainsi accentuer le caractère critique de celles-ci.

---

<sup>54</sup> view.brussels (2020), *Quels sont les impacts de la crise du Covid-19 sur le commerce de détail en Régions de Bruxelles-Capitale ? Covid-19 Focus Commerce de détail. Note d'analyse et de prospective*, décembre 2020.

## Chauffeur livreur

Le *chauffeur livreur* livre ou enlève des marchandises (colis, matériaux, déchets, etc.) selon un circuit prédéfini dans une zone circonscrite. Il effectue les tournées de livraison au moyen d'un véhicule léger ou d'un camion, conformément à la réglementation du transport routier ainsi qu'aux exigences de la clientèle (délais, qualité, etc.). Il prend en charge toutes les opérations liées à la livraison (parcours, chargement/déchargement des marchandises, signature des documents de livraison, etc.). Il peut également effectuer des interventions spécifiques (préparation de commandes, montage de meubles, encaissement, livraison de repas, etc.).

D'après l'analyse statistique, le chauffeur livreur est critique. Néanmoins, les conseillers d'Actiris ne considèrent pas cette fonction comme en pénurie. Il ne manque pas de candidats. Par ailleurs, il s'agit d'un métier accessible au plus grand nombre, dans le sens qu'il ne requiert pas de qualifications particulières, si ce n'est le permis de conduire, au point que d'aucuns peuvent le voir comme un métier « bouche-trou », en attendant mieux. En réalité, les difficultés de recrutement tiennent essentiellement aux mauvaises conditions de travail. Il peut travailler en horaires décalés, fractionnés, le week-end, les jours fériés et de nuit. Il est soumis à des contraintes de temps et de circulation et peut être amené à porter des charges lourdes. En outre, le travail non déclaré serait fréquent ou s'exercerait la plupart du temps en tant qu'indépendants.

## Conducteur d'autobus

Le *conducteur d'autobus* est responsable de la conduite de personnes, selon le code de la route, les règles de sécurité spécifiques et les impératifs de délai et de qualité. À Bruxelles, il peut exercer des services réguliers urbains pour les sociétés de transport en commun, mais aussi prêter en service spécial, essentiellement consacré au ramassage scolaire ou au transport de personnel. Enfin, il peut également conduire des autocars dans le cadre du transport touristique ou de loisirs.

Le secteur des autobus a subi l'impact de la crise sanitaire. Le confinement, la fermeture des écoles, des musées ou encore des frontières a mis les diverses activités à l'arrêt, hormis le service régulier (STIB). Comme dans d'autres secteurs, des conducteurs ont profité d'opportunités pour se réorienter. Par

### Cause(s) des tensions

- Conditions de travail

### Détection

- Statistique



### Cause(s) des tensions

- Quantitatif
- Qualitatif
- Conditions de travail

### Détection

- Statistique



ailleurs, la pyramide des âges est telle que de nombreux conducteurs chevronnés partent à la retraite, ce qui va renforcer les tensions sur le marché de l'emploi les prochaines années. Enfin, les acteurs du secteur notent, depuis la reprise, un désintérêt pour le transport de personnes alors même qu'il y a plus d'offres d'emploi (à temps plein) à pourvoir<sup>55</sup>.

Ressortant, dans un premier temps, comme fonction critique de l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris précisent, dans une seconde phase, que les difficultés de recrutement s'expliquent par les trois causes. Le métier est en pénurie (cause quantitative), car il n'y a pas suffisamment de candidats. Les jeunes ne semblent plus attirés par ce métier, d'autant qu'une bonne part de ces postes concerne le ramassage scolaire. En effet, les grandes compagnies qui font du transport régulier international privilégient les chauffeurs étrangers, dont le coût est moins important. De ce fait, l'attrait pour les voyages à l'étranger joue désormais beaucoup moins pour inciter les jeunes à postuler ces emplois.

Dans le cadre du transport scolaire, les conditions de travail sont mises en cause. Il faut pouvoir travailler avec des enfants et sur base d'horaires souvent coupés (rouler le matin tôt, puis ensuite dans l'après-midi). Les conseillers d'Actiris soulignent aussi que beaucoup de contrats sont à durée déterminée et/ou à temps partiel, ce qui nuit également à l'attractivité du secteur. Même les grandes compagnies belges (qui offrent des contrats à durée indéterminée à temps plein) ont du mal à recruter. Cela n'est pas propre à la Belgique. La difficulté de la conciliation du rythme du métier avec la vie familiale semble être une raison de se détourner du secteur dans plusieurs pays de l'Union européenne<sup>56</sup>.

Enfin, le métier de conducteur d'autobus est également critique pour raisons qualitatives. En effet, tous les candidats potentiels ne disposent pas de la formation nécessaire, qui est onéreuse. La STIB dispose des moyens d'engager des candidats et de les former, mais ce n'est pas le cas des plus petites entreprises.

---

55 Synthèse des questionnaires dans le cadre de la table-ronde sectorielle Logisticity.

56 Voir Legrand D. (2022), [Pourquoi les chauffeurs de car se font de plus en plus rares](#), in *La Libre Belgique*, 31/07/22.

## Conducteurs dans le transport routier de marchandises

Les *conducteurs de camion avec remorque* ou les *conducteurs de poids lourd multibennes* conduisent un véhicule routier lourd dont le poids total autorisé en charge est supérieur à 3,5 tonnes. Ils transportent des marchandises (produits, véhicules, etc.) sur des distances longues ou moyennes et se conforment à la réglementation du transport routier ainsi qu'aux exigences de la clientèle (délais, conformité, etc.). Ils réalisent des opérations liées au transport (arrimage des charges, signature de documents, contrôle des marchandises, etc.) et peuvent également effectuer des opérations de chargement ou de déchargement, ainsi que l'entretien et le suivi du véhicule.

Les métiers de conducteur de camion avec remorque et de conducteur de poids lourds multibennes ressortent tous les deux comme critiques de l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris confirment les difficultés de recrutement liées à une pénurie de candidats (cause quantitative). En réalité, le manque de candidats doit être, dans beaucoup de cas, lu comme un manque de candidats disposant des qualifications suffisantes (cause qualitative). Les conseillers d'Actiris expliquent en effet la difficulté pour les conducteurs disposant déjà du permis C de passer l'upgrade à CE. D'une part, le coût est important pour passer le permis et, d'autre part, la formation de Bruxelles Formation, organisée par BF logistique et en grande partie financée par le secteur, donne la priorité aux chercheurs d'emploi ne disposant d'aucun permis C à l'entrée en formation. Par ailleurs, on pointe plus globalement une pénurie de formateurs, ce qui réduit de facto les possibilités de formation. Enfin, ces deux métiers sont astreignants du point de vue des horaires et lourds en termes de conduite, particulièrement pour le conducteur de poids lourds multibennes. Les conditions de travail peuvent donc également jouer un rôle pour expliquer les tensions sur le marché de l'emploi.

## Coursier livreur

Le *coursier livreur* est, en règle générale, en charge du « dernier kilomètre ». Il réalise, à la demande, le transport express de tous types de colis (objets, pièces détachées, plats cuisinés, médicaments...) ou de documents (plis, actes originaux, etc.) nécessitant un traitement particulier lié à l'urgence, la valeur ou la fragilité. Il conduit un véhicule léger (scooter, moto, voiture, etc.) selon les règles de sécurité et les impératifs de délais. On peut lui deman-

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Statistique



Pour la fonction *Conducteur de camion avec remorque*

### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



Pour la fonction *Conducteur de poids lourd multibennes*

der d'effectuer des opérations annexes (encaissement, préparation de commandes, relevé de compteurs d'eau, d'électricité, de gaz, etc.).

Coursier-livreur apparaît comme fonction critique sur base statistique, mais les conseillers d'Actiris indiquent que ce n'est pas un métier où les candidats manquent. Il n'y a donc pas de pénurie. En revanche, s'ils soulignent le décalage entre le profil des candidats et les qualifications attendues par les employeurs (cause qualitative), ils avancent les conditions de travail comme cause principale des difficultés de recrutement. Le travail non déclaré est en effet répandu dans le métier, ou alors le travailleur preste des heures non comptabilisées par l'employeur<sup>57</sup>.

### Dispatcher du transport routier des personnes

Le *dispatcher du transport routier des personnes* organise et planifie tout ou partie des opérations de transport routier de personnes d'une entreprise, selon les règles de sécurité en vigueur et dans objectif qualitatif (service, coût, délai). Il peut également exercer des activités de gestion de l'exploitation (planning des conducteurs, affectation des véhicules, gestion du parc, régulation du trafic, traitement administratif des données d'exploitation, etc.), pour un type de clientèle spécifique (par exemple des taxis ou des ambulances), dans une zone géographique déterminée, ou pour l'ensemble du réseau. Il peut être amené à coordonner l'activité d'une équipe d'exploitation (conducteurs, contrôleurs voyageurs, etc.).

Confirmant l'analyse statistique, les conseillers d'Actiris considèrent le dispatcher du transport routier de personnes comme critique pour raison quantitative. À la pénurie viennent, en outre, s'ajouter des causes qualitatives. Les employeurs attendent de la personne exerçant cette fonction qu'elle puisse suivre les chauffeurs et leur véhicule sur l'ensemble du territoire belge. Le bilinguisme est de ce fait requis, or les candidats bilingues font défaut. De même, on attend du dispatcher certaines connaissances informatiques qui sont rarement détenues par les candidats.

#### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



#### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

#### Détection

- ▶ Statistique



<sup>57</sup> Voir notamment Belga (2021). *Livres sans permis, travail au noir chez PostNL ? "Cela rappelle le 19e siècle" d'après Petra De Sutter*, in RTBF, 23/11/21.

## Magasinier

Le *magasinier* exécute des opérations de réception, de stockage, de tenue des stocks, de préparation de commandes, mais aussi d'expédition de marchandises, produits, matières premières, etc. Il se conforme aux procédures de qualité, aux règles d'hygiène et de sécurité ainsi qu'aux impératifs de délais. Il peut aussi être amené à travailler avec des équipements légers de manutention de marchandises (transpalette, chariot, rouleaux, caddy...) ou des machines à conducteur autoporté (chariot élévateur, etc.). On peut demander au magasinier d'effectuer des opérations spécifiques (conditionnement ou co-conditionnement, assemblage simple ou co-fabrication, emballage, approvisionnement de lignes de production...) ou de se charger de la vente au comptoir.

Le magasinier est critique sur base statistique. Selon les conseillers d'Actiris, les difficultés de recrutement tiennent essentiellement aux conditions de travail (environnement de travail, horaires contraignants). Néanmoins, il semble qu'on puisse également lier les difficultés de recrutement à une inadéquation entre les profils et les besoins des entreprises. Si l'exercice du métier ne demande actuellement pas de qualification particulière, il est néanmoins amené à évoluer dans un contexte d'automatisation de plus en plus poussée, ce qui implique une mise à niveau des compétences requises et la mise en correspondance des compétences et des emplois. Le profil recherché exige en outre un candidat avec une certaine polyvalence et une grande flexibilité.

## Responsable logistique

Le *responsable logistique* développe et met en œuvre, en tout ou en partie, les schémas d'organisation de la chaîne logistique (flux de marchandises), depuis l'achat de matières premières jusqu'à la distribution des produits finis. Il est également chargé de développer des outils de pilotage et de gestion (procédures de suivi des commandes, circuits et systèmes d'information, etc.) permettant de tracer l'acheminement des produits entre les différents intervenants de la chaîne logistique (producteurs, fournisseurs, transporteurs, distributeurs, etc.). Il poursuit un but de rationalisation et d'optimisation (qualité, rentabilité, délai, sécurité). On peut, par ailleurs, demander au responsable logistique de se spécialiser dans une phase (logistique amont ou logistique en

### Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

### Détection

- ▶ Statistique



### Cause(s) des tensions

- ▶ Quantitatif
- ▶ Qualitatif

### Détection

- ▶ Statistique



aval) ou dans l'organisation d'activités dans un domaine spécifique (humanitaire, défense, etc.), ou encore dans la direction d'une équipe ou d'un service logistique.

Ce métier apparaît comme critique dans l'analyse statistique. Les conseillers d'Actiris reconnaissent une pénurie (cause quantitative) à laquelle viennent se greffer des causes qualitatives. Les employeurs peinent à trouver des candidats ayant de l'expérience et qui disposent des connaissances linguistiques et informatiques nécessaires ; ceux-ci préférant se tourner vers d'autres secteurs d'activité, combinant des salaires plus élevés à des prestations horaires qui leur sont plus favorables. Dès lors pour pallier la pénurie causée par ces départs, les employeurs vont le plus souvent essayer de faire monter en grade des personnes moins formées mais disposant d'une expérience concluante sur le terrain.

### ***L'offre de formation en lien avec les métiers du transport et de la logistique***

Sur les 8 fonctions critiques identifiées en 2021 parmi les métiers du transport et de la logistique, **7 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires**, dont 5 de manière directe et une de manière indirecte. Une fonction critique identifiée dans ce domaine est quant à elle non couverte.

**L'offre en lien avec les fonctions du transport est entièrement prise en charge par Bruxelles Formation par l'intermédiaire de son centre BF logistique.**

- ▶ Les fonctions critiques de conducteur de camion avec remorque et conducteur de poids lourds multi-bennes sont directement couvertes par les produits de formation visant l'obtention du permis camion. Cette offre va de l'apprentissage du permis théorique à celle du permis pratique (C et CE). Elle inclut aussi la possibilité d'obtenir le certificat ADR relatif au transport de produits dangereux. Elle s'articule également avec des modules dispensés à BF espaces numériques destinés à préparer les exercices théoriques requis pour l'obtention du permis. En amont, elle propose aussi la possibilité de passer des testings métiers afin de s'assurer de la bonne orientation des candidats. Le centre BF logistique dispense également les modules de formation continue obligatoires dans le cadre du recyclage des travailleurs du secteur. Enfin, une offre de stage FPIE est mise en place pour contribuer à la transition des chercheurs d'emploi vers le marché de l'emploi.
- ▶ La fonction critique de chauffeur bus-car est couverte directement par l'offre de BF logistique, tant en ce qui concerne le permis théorique que pratique.
- ▶ Les fonctions critiques de chauffeur livreur et de coursier livreur sont directement couvertes par une offre qualifiante, des testings métier en amont de la formation et des FPIE.

- Globalement, les formations en transport organisées par le centre BF logistique comprennent des modules de langues orientées métier pris en charge par le centre BF langues.

**En ce qui concerne la logistique, les fonctions critiques identifiées dans ce domaine sont partiellement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires.**

- La fonction critique de magasinier est directement couverte par BF logistique par son offre de formation professionnalisante. Celle-ci, outre la formation de magasinier, inclut également la manutention de marchandise au moyen de divers engins motorisés (clark, chariots élévateurs, chariots gerbeur). En amont, BF logistique organise des déterminations ciblées propres au secteur de la logistique et le centre propose une offre FPIE. Du côté des partenaires ISP, un parcours de préformation et de formation qualifiante en conduite de chariots-élévateurs – cariste existe également.
- La fonction critique de responsable logistique est indirectement couverte par l'offre de Bruxelles Formation par l'intermédiaire de son centre BF logistique. Celle-ci concerne les trois produits professionnalisants que sont gestionnaires en approvisionnements et stocks, manager/euse de la chaîne logistique et superviseur en entrepôt.
- Globalement, les formations en logistique organisées par le centre BF logistique comprennent des modules de langues orientées métier pris en charge par le centre BF langues.

**La fonction critique de *dispatcher du transport routier des personnes* n'est quant à elle pas couverte par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaire organisée en 2021.**

# Conclusion

Depuis 1998, view.brussels analyse les tensions sur le marché du travail qui s'observent lors de la rencontre entre la demande et l'offre d'emploi, et dresse une liste des fonctions critiques pour la Région bruxelloise. Cette publication analyse les fonctions critiques en 2021, à savoir les professions pour lesquelles les offres d'emploi reçues par Actiris sont difficilement pourvues, et analyse l'origine de ces difficultés de recrutement.

Cette édition s'inscrit dans un contexte de transition. D'une part, le **changement de nomenclature** opéré dans les bases de données d'Actiris rend difficile, voire impossible, l'exercice de comparaison avec les années antérieures et, en particulier, l'analyse du caractère structurel ou émergent des fonctions critiques. En effet, de nouveaux intitulés apparaissent, tandis que d'autres disparaissent. D'autre part, l'influence du contexte socio-économique, empreint d'incertitudes, sur le marché de l'emploi bruxellois brouille les pistes quant aux futurs besoins de main-d'œuvre.

## 6.1. Que retenir de l'analyse des fonctions critiques en 2021?

La liste établie sur la base de l'analyse des données de 2021 comporte **113 fonctions critiques**. Il s'agit notamment de plusieurs professions du non-marchand dont principalement les personnels enseignant et infirmier, de fonctions de l'Horeca, de métiers techniques et de la construction, des informaticiens ou encore de diverses fonctions administratives.

Il faut par ailleurs garder à l'esprit que **les offres reçues chez Actiris ne couvrent pas l'ensemble du marché de l'emploi**, ce qui rend la généralisation difficile. De plus, toutes les fonctions détectées en tension le sont à des degrés variables. L'inventaire des fonctions critiques en Région bruxelloise n'offre par conséquent qu'un aperçu des tensions sur le marché du travail.

## 6.2. Les fonctions critiques au regard de l'évolution du marché de l'emploi

Les facteurs à l'origine des difficultés de recrutement sont multiples. Les causes varient d'un métier à l'autre ou d'un secteur à l'autre. Elles sont tantôt conjoncturelles, tantôt structurelles, tantôt quantitatives, bien souvent qualitatives ou tantôt encore en lien avec les conditions de travail. Par conséquent, la solution pour y remédier ne peut pas être unique. Il faut s'adresser à la fois aux demandeurs d'emploi, aux travailleurs, aux entreprises, aux acteurs de l'emploi et de la formation ainsi qu'aux partenaires sociaux pour tenter d'y remédier.

Le marché du travail doit, en outre, **s'adapter pour répondre aux évolutions actuelles et futures** (technologiques, démographiques, réglementaires, etc.). Susceptibles d'impacter les besoins en emploi et les profils de compétences recherchés, ces évolutions posent de nouveaux défis tant aux employeurs qu'aux travailleurs

et aux demandeurs d'emploi, et sont autant d'opportunités, pour peu que des leviers pour les relever soient actionnés.

Le monde du travail connaît en effet des mutations importantes. Sous l'effet conjoint des **transitions numérique et écologique**, on assistait déjà avant la crise sanitaire à une transformation profonde de l'emploi, de sa structure, de son contenu et des compétences attendues des travailleurs. Les réponses apportées à la pandémie ont fait la part belle à la digitalisation et ont permis l'émergence de nouvelles perspectives, dans les secteurs et les métiers qui s'y prêtaient. Pensons à la généralisation des outils numériques ou au passage au télétravail, pratique désormais installée durablement dans les entreprises, non sans conséquences sur d'autres secteurs, comme l'Horeca, le commerce ou le nettoyage. Par ailleurs, le contexte géopolitique actuel place au premier plan les **enjeux environnementaux, climatiques et énergétiques**. En peu de temps, les particuliers et les entreprises ont dû s'adapter pour faire face à ces défis, donnant ainsi une nouvelle impulsion à la transition écologique. Ces réorientations ne créent pas forcément de nouveaux emplois, d'autant moins que le contexte socio-économique est fragile, mais elles contribuent, elles aussi, à faire évoluer les métiers existants. Tous les métiers et tous les secteurs sont touchés, au-delà de ceux liés à une éco-activité. De plus, le spectre des qualifications visé par la transition environnementale est relativement large, visant des profils moyennement voire faiblement qualifiés à côté de profils hautement qualifiés.

Après la pandémie, cette nouvelle crise confirme que l'on a atteint un point de bascule, provoquant une réelle prise de conscience chez certains. On ne compte plus les entreprises, parfois déjà engagées sur la voie de la transition écologique, qui ont réalisé qu'il s'agissait d'un vrai moteur de résilience économique, les poussant à continuer sur cette voie. D'autres ont compris qu'ils pouvaient transformer ces contraintes économiques et environnementales en opportunités. Ainsi, **les transitions se multiplient et les métiers se transforment, tandis que d'autres sont susceptibles d'émerger**. Dans ce contexte, certaines entreprises peuvent éprouver des difficultés à trouver des nouveaux profils qui répondent à leurs besoins. Les acteurs réunis lors des tables-rondes sectorielles organisées par la Région de Bruxelles-Capitale au printemps 2022 se sont attachés à identifier les solutions adaptées pour rapprocher l'offre et la demande d'emploi. En effet, ces métiers se transforment, sont en forte demande, ou connaissent de bonnes perspectives de développement. D'où la nécessité de sécuriser les parcours professionnels et d'accompagner les travailleurs dans leur transition.

**L'attractivité et la rétention du personnel sont au centre des préoccupations des acteurs du marché de l'emploi.** C'est pourquoi il convient plus que jamais de poursuivre l'adaptation des systèmes éducatifs (y compris leur attractivité propre), de formation et de recyclage afin d'actualiser les compétences et de faciliter l'accès et le maintien dans l'emploi.

Les facteurs explicatifs des tensions peuvent par ailleurs être rapprochés des caractéristiques de l'offre de travail. Dans certains cas, la désaffection pour certaines filières d'études ou certains métiers ou la difficulté à fidéliser les collaborateurs, un facteur qui peut avoir gagné en importance de par la crise, expliquent les diffi-

cultés de recrutement. Dans d'autres, le phénomène est dû au niveau de formation (diplôme ou compétences) des candidats jugé insuffisant pour les postes offerts, ou à leur expérience faisant défaut. Parfois, ce sont les connaissances en langues qui occasionnent des difficultés de recrutement. De par sa position de capitale et son rôle international, la Région bruxelloise concentre un grand nombre de postes de travail aux exigences linguistiques élevées. La connaissance du français et du néerlandais, mais également d'autres langues, dont l'anglais principalement, est souvent requise. On peut également relever le fait d'être mobile et, particulièrement, de détenir le permis de conduire, certainement pour les métiers techniques ou de la construction impliquant des déplacements quotidiens chez des clients ou sur des chantiers. Ces exigences de nature qualitative représentent un obstacle non négligeable au recrutement de candidats potentiels dans la plupart des fonctions critiques.

Dans un certain nombre de cas, **le diplôme reste un critère de sélection important chez les employeurs** pour apprécier la capacité à occuper un emploi. Ce critère peut néanmoins être particulièrement préjudiciable aux jeunes et aux moins qualifiés. Il importe toutefois de préciser que le niveau et la spécialité de formation, ou encore l'expérience, ne constituent plus systématiquement les principaux critères de recrutement des entreprises qui déclarent aujourd'hui ne plus rechercher « le mouton à cinq pattes », mais tendent à privilégier la motivation comme indicateur de la capacité des candidats à satisfaire aux exigences du poste. Les *softs skills* prennent une part plus importante dans les recrutements, d'autant plus dans le contexte post-crise sanitaire où la capacité d'adaptation et l'autonomie sont devenues centrales, du moins pour certaines fonctions.

Au regard de ces constats, **les approches pour pallier les difficultés sont diverses**, à commencer par un effort de communication sur l'image de certains métiers et secteurs ainsi que des actions de promotion de leurs filières de formation. Un autre objectif est de renforcer les liens avec des écoles préparant à des diplômes dans les métiers concernés, de se rapprocher des professionnels de l'éducation, d'informer sur les débouchés, de favoriser l'immersion dans l'entreprise (en particulier pour les jeunes) ou encore d'agir sur le parcours d'insertion des personnes les plus éloignées de l'emploi et de sécuriser leur parcours. Ceci plaide aussi pour que des actions soient menées ou continuent de l'être pour favoriser, renforcer ou promouvoir le système de dispenses pour reprises d'études et de formation pour certains métiers, la validation des compétences, la reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger, ou encore la certification des formations professionnelles. Ces éléments rappellent en outre que la question des langues doit garder une place importante, voire plus importante, dans les dispositifs d'accompagnement des chercheurs d'emploi, et dans les programmes de formation professionnelle, entre autres avec une offre de modules orientée métiers.

Si la crise sanitaire a constitué l'élément déclencheur d'une prise de conscience globale (non limitée à Bruxelles ou à la Belgique) de l'importance des conditions de travail et, par dessus tout d'un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, **la crise énergétique** amène aujourd'hui un nouveau lot d'incertitudes. Si des employeurs, parfois même des pouvoirs publics, peuvent être tentés par l'obligation partielle du télétravail pour limiter la consommation énergétique des bâtiments, les travailleurs peuvent, à l'inverse, souhaiter plus qu'avant

revenir au bureau pour ne pas devoir prendre en charge les coûts d'éclairage ou de chauffage liés au travail à domicile. L'augmentation du prix des carburants pourrait également avoir un impact sur les emplois (et leur attractivité) impliquant des déplacements en voiture, a fortiori si l'employeur ne prend pas en charge ce coût. S'il est encore aujourd'hui prématuré de tirer des conclusions, on peut néanmoins faire l'hypothèse que de nouveaux effets se feront sentir et viendront alimenter les tensions.

Du côté de la **demande de travail**, les difficultés de recrutement peuvent, de surcroît, tenir aux pratiques de gestion de la main-d'œuvre et notamment à une mauvaise anticipation des besoins de l'entreprise dans un contexte où le contenu des emplois se transforme et où de nouvelles compétences sont nécessaires. S'ajoute à cela le manque de motivation de la part des candidats dû aux conditions de travail (perçues) comme défavorables (horaires atypiques, bas niveau de salaire, nature des tâches à effectuer).

Les tensions sur le marché reflètent non pas des compétences détenues et mais plutôt les propres difficultés de définir le profil de poste et de candidats à occuper ce poste. Cette problématique peut aussi être renforcée par l'esquisse de perspectives

**« Les crises sanitaire et énergétique sont susceptibles de générer de nouveaux besoins en emploi et en formation compte tenu de leur effet d'accélérateur sur certaines tendances »**

ché de l'emploi peuvent entraîner une inadéquation entre les compétences attendues, les difficultés des employeurs à identifier la capacité des candidats à occuper ce poste. Cette problématique est renforcée par les crises qui rendent plus difficile. Ainsi, il arrive

que les entreprises formulent des demandes dans l'urgence. Il faut également mentionner que la gestion des ressources humaines, surtout dans les petites entreprises, ne comporte pas systématiquement de gestion prévisionnelle, ce qui entrave la planification des besoins en personnel. En améliorant en amont la lisibilité des besoins des entreprises en matière de ressources humaines, l'accès et le retour à l'emploi pourraient être facilités, que ce soit au moyen de la formation professionnelle, initiale ou continue, de dispositifs d'aide à l'emploi, d'orientation et d'accompagnement.

D'autres facteurs de nature transversale sont encore susceptibles d'expliquer les tensions sur le marché de l'emploi à Bruxelles et de les renforcer. **On songe ici tout particulièrement aux pratiques bien réelles de discrimination ethnique à l'embauche à qualification égale ; aux stéréotypes genrés toujours d'actualité au niveau des métiers ; aux problématiques spécifiques que certains jeunes ou seniors peuvent rencontrer.** Ils appellent des actions de sensibilisation et promotion de la diversité ainsi que de lutte contre les discriminations de tous genres.

De nombreuses incertitudes demeurent encore quant à l'ampleur des conséquences que les crises sanitaire et énergétique auront sur le tissu économique bruxellois. En comparaison avec la crise économique et financière de 2008, l'impact sera davantage multisectoriel, même si elles ne frappent pas pour autant tous les secteurs de la même manière. Bien qu'annonciatrice de destructions d'emplois en Région bruxelloise et au-delà, l'impact de la crise sanitaire sur les entreprises a pu être modéré en 2020 et au début 2021 grâce

à un moratoire sur les faillites, mais également à des mesures fédérales, régionales et locales prises pour soutenir l'emploi. Certaines de ces mesures sont aujourd'hui réactivées pour faire face à l'explosion des prix de l'énergie. Ces crises sont susceptibles de générer de nouveaux besoins en emploi et en formation compte tenu de leur effet d'accélérateur sur certaines tendances (transitions digitale et environnementale, new way of working).

Dans ce contexte particulier, la cellule de veille et de prospective de view.brussels a proposé depuis le début de la crise sanitaire une analyse multidimensionnelle et prospective des impacts du Covid-19. Elle poursuit désormais sa mission en monitorant les effets de la crise énergétique afin de contribuer à la compréhension des enjeux, au décodage des tendances, et à l'anticipation des conséquences socioéconomiques qui toucheront la Région bruxelloise. Les travaux de view.brussels s'attachent à préciser les tendances sectorielles susceptibles de s'infléchir ou de s'accélérer, ainsi que les enjeux en matière d'emploi et de formation qui se dessinent à plus ou moins court terme.

Le contexte antérieur à ces deux crises était déjà caractérisé par un déséquilibre sur le marché du travail, en particulier dans certains secteurs où l'offre de compétences détenues par les demandeurs d'emploi ne parvenait pas longtemps à satisfaire la demande des entreprises. Si on a pu faire l'hypothèse que la crise sanitaire, mettant en avant le caractère essentiel de certains métiers, puisse attirer les jeunes vers ces filières de formation et les candidats vers ces métiers, il convient de constater que rien ne vient valider cette idée.

**Pour 2021, le constat n'est pas homogène pour l'ensemble du marché du travail.** La crise sanitaire a pu tantôt exacerber, tantôt atténuer, voire faire émerger des tensions, selon les secteurs ou métiers. Plus que jamais la question des mobilités et des reconversions professionnelles se pose, certainement au regard des inadéquations du profil des chercheurs d'emploi aux besoins des entreprises à court et moyen termes. La relance a été enrayée par la crise énergétique et la guerre en Ukraine, ce qui finalement rend assez vaines les projections qu'on pouvait dresser sur le marché du travail.

### **6.3. La formation professionnelle comme réponse à la problématique des fonctions critiques**

L'analyse des fonctions critiques en Région bruxelloise est un des éléments de l'élaboration et la régulation de l'offre par Bruxelles Formation. Depuis plusieurs années, et de manière plus rapprochée encore depuis 2018, view.brussels et le service Études et Statistiques de Bruxelles Formation traitent du lien qui existe entre les besoins du marché de l'emploi et l'offre régie par Bruxelles Formation sous l'angle des fonctions critiques.

En 2021, 74 fonctions critiques sur les 102 qui entrent dans le champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires (soit 72,5%) ont été couvertes par un ou plusieurs produits de formation. Par ailleurs, 63 des

**« En 2021, 74 fonctions critiques sur les 102 qui entrent dans le champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires (soit 72,5%) ont été couvertes par un ou plusieurs produits de formation »**

des chantiers de construction, de conducteur de grue à tour, de plusieurs fonctions liées aux services (collaborateur à la défense, concierge, conseillers dans le domaine de l'orientation professionnelle, de l'emploi, de la formation ou de l'aide sociale, conseiller en beauté et opérateur d'entretien et de surveillance des réseaux routiers), de fonctions commerciales (agent immobilier et gérant de magasin de commerce de détail), d'opérateurs et de responsables intervenant sur des chaînes de production industrielles, de techniciens en automatisation industrielle, d'horticulteur/maraicher, d'assistant en pharmacie, de moniteur d'auto-école et de dispatcher du transport routier des personnes. Ce constat doit inciter les services opérationnels de Bruxelles Formation à poursuivre le développement d'offres complémentaires ou à initier les actions relevant de leur responsabilité (partenariat, validation des compétences, formations dans le cadre de mobilités inter-régionales) qui peuvent contribuer à l'orientation ou l'insertion dans ces fonctions. Dans le cadre de la mission de régie qui incombe

à Bruxelles Formation, cette réflexion doit aussi être menée en tenant compte de l'offre globale d'enseignement et de formation professionnelle en Région bruxelloise et des liens à créer ou

à intensifier pour assurer sa cohérence. La collaboration des services d'études

dans ce processus (au travers de focus sectoriels ou d'études d'opportunité notamment) est une étape indispensable, tout comme la concer-

tation avec l'ensemble des partenaires institutionnels concer-

nés (Instances Bassins Enseignement-Formation-Emploi,

Observatoire du qualifiant, Consortium Validation des

Compétences et Services publics d'emploi, etc.).

Globalement, l'analyse détaillée de l'offre de

formation en lien avec les fonctions critiques

2021 montre une structuration impliquant

tous les opérateurs régis par Bruxelles

Formation, soit pour la prise en charge

de publics davantage précarisés (qui

relèvent de facto des opérateurs d'in-

sertion socio-professionnelle), soit

de manière complémentaire à l'offre

fonctions critiques couvertes (85,1%) sont en lien direct avec au moins une formation dispensée par l'un de ses centres ou un partenaire.

Pour 2021, on comptabilise 28 fonctions qui ne sont pas couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation. Il s'agit de fonctions administratives (notamment dans le domaine bancaire et des assurances), de fonctions d'employés sur



Photo : freepik

organisée par les centres de Bruxelles Formation (notamment par l'organisation de déterminations ciblées ou de préformations articulées aux produits qualifiants dispensés par Bruxelles Formation). L'implication du centre BF langues pour la dispense de modules langues orientées métiers apparaît comme un dispositif qui s'intensifie dans les formations en lien avec les métiers administratifs, industriels ou encore ceux du transport et de la logistique. Par ailleurs, le développement de l'offre à distance de BF espaces numériques s'inscrit de plus en plus en complément des programmes organisés in situ, favorisant ainsi la flexibilité des apprenants et leur spécialisation, notamment du point de vue des outils numériques nécessaires dans le cadre de l'exercice de certains métiers. Enfin, le développement de BF métiers urbains depuis sa création en 2020-2021, compétent en matière de formation pour les domaines Horeca, sécurité, accueil/événementiel et TIC, continue d'apporter en matière de formation, des solutions supplémentaires pour des fonctions critiques spécifiques au contexte urbain de la Région bruxelloise et de sa périphérie.

Entamée il y a plusieurs années, la restructuration d'une partie de l'offre de formation au sein des Pôles Formation Emploi (anciennement CDR) continue aussi à en améliorer la cohérence et la visibilité auprès de tous les partenaires (emploi ou formation) des secteurs concernés. En leur sein, une réflexion sur les fonctions critiques et sur les solutions à y apporter se doit d'être systématisée.

## **6.4. Perspectives pour enrichir l'analyse**

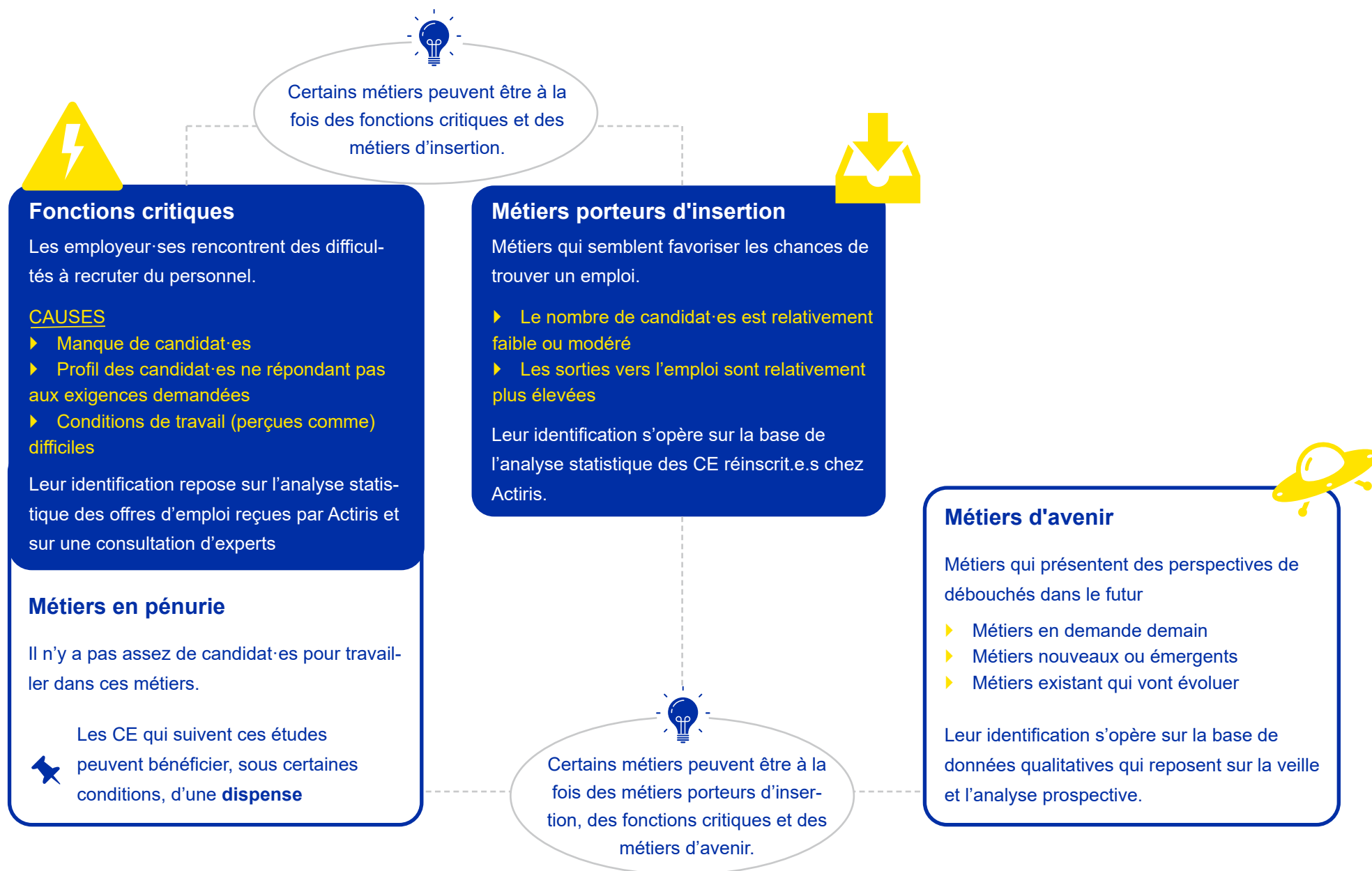
Régulièrement à l'ordre du jour politique et médiatique ces derniers mois, les fonctions critiques ont été au cœur des tables rondes sectorielles régionales. Les constats dressés à cette occasion rejoignent, pour l'essentiel, l'analyse présentée dans cette publication, à l'exception peut-être de quelques incohérences globalement liées au manque de maîtrise de la nouvelle nomenclature par les différents intervenants.

Il s'agit du premier rapport sur les fonctions critiques depuis la sortie de crise sanitaire et la relance de l'activité économique suite à la réouverture des secteurs. Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue que l'année 2021 a encore partiellement été témoin de cette crise, ce qui peut avoir un effet sur les fonctions critiques, dans un sens comme dans l'autre. La fermeture partielle des secteurs suite à la crise peut avoir effectivement limité la demande de main-d'œuvre, tandis que d'autres secteurs ont pu connaître une activité plus importante entraînant une demande de main-d'œuvre plus soutenue. La sortie de crise peut avoir eu des effets similaires (par exemple, une augmentation des offres d'emploi dans l'Horeca et une diminution de celles pour des postes dans des centres de tracing ou concernant la désinfection des infrastructures). Alors qu'on pensait entrevoir une relance définitive, d'autres événements sont depuis venus brouiller les perspectives et renforcer l'incertitude économique dans la plupart des secteurs. Nous pensons ici à la guerre en Ukraine début 2022 ou à l'explosion des prix de l'énergie qui en a résulté. Cela rend difficile aujourd'hui, pour ne pas dire impossible, la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

L'analyse s'inscrivant dans un processus d'amélioration continue, view.brussels et le service Études et Statistiques de Bruxelles Formation vont poursuivre la réflexion déjà amorcée. Il s'agira d'explorer les pistes suivantes à mettre en œuvre avec les parties prenantes :

- ▶ **renforcer la veille documentaire et sectorielle** pour mieux comprendre les évolutions des secteurs et de ses métiers et anticiper les besoins futurs en profils et compétences, en vue d'adapter l'offre de formation en conséquence et de minimiser l'apparition de nouvelles tensions sur le marché du travail. Dans ce cadre, view.brussels doit poursuivre le travail d'articulation avec les autres productions institutionnelles, que ce soit avec la mission de veille sectorielle des PFE ou encore la définition des métiers prioritaires par l'Instance Bassin.
- ▶ **améliorer et développer les bases de données ainsi que les outils méthodologiques** (en ce compris les indicateurs de transition formation/emploi) et la démarche de consultation des acteurs sectoriels, dont les fédérations patronales et les conseillers emploi, afin d'identifier et de suivre les tensions sur le marché de l'emploi. En parallèle à ces indicateurs, les fonctions critiques pourraient faire l'objet d'un traitement spécifique au sein d'enquêtes organisées à Bruxelles Formation en matière d'analyse des parcours vers l'emploi des anciens stagiaires. Ceci permettrait de recueillir, de manière plus qualitative, l'avis des bénéficiaires de formation sur leur projet d'engagement dans des filières en demande, ainsi que leur insertion et la qualité de celle-ci au sein de ces filières.
- ▶ **veiller à la cohérence et à l'articulation des concepts et des données** en lien avec l'emploi et la formation dans le cadre du développement de la nouvelle plateforme d'Information sur le Marché du Travail à Bruxelles (IMT-B). Dans ce cadre, mais aussi de manière plus générale, il convient de préparer la transition du référentiel métier actuel (Competent 1.0) vers le nouveau référentiel Competent 2.0 sur la base duquel sera établi ce nouvel outil.
- ▶ **s'assurer de la diffusion et de la mise en débat des résultats** auprès de tous les acteurs concernés par la question des fonctions critiques (services opérationnels, Cité des Métiers, Service Régie de Bruxelles Formation, Pôles Formation Emploi, Instances Bassins Enseignement-Formation-Emploi, etc.) et par les actions à mettre en œuvre.

# Annexe - Métiers qui recrutent





**BRUXELLES  
FORMATION**

  
former pour l'emploi