

L'analyse des fonctions critiques en Région de Bruxelles-Capitale

Rapport de janvier 2024





Janvier 2024

Version originale française

Table des matières

Introduction	8
Cadrage méthodologique	11
2.1. Détection des fonctions critiques en Région bruxelloise	11
2.2. Comprendre les limites de la méthodologie de détection des fonctions critiques	19
Les fonctions critiques et la relation formation-emploi	20
3.1. Comprendre les phénomènes d'inadéquation entre l'offre et la demande et la relation formation-emploi	20
3.2. Établissement du lien avec l'offre de formation professionnelle	21
3.3. Appréhender les résultats de l'analyse des fonctions critiques	22
Analyse des fonctions critiques observées en 2022 en Région bruxelloise	24
4.1. Analyse du caractère critique des fonctions	31
4.2. Couverture des fonctions critiques 2022 par l'offre régie par Bruxelles Formation	33
Fonctions critiques en 2022 et facteurs explicatifs	34
5.1. Administration et secrétariat	34
Assistant de direction – Assistante de direction	34
Assistant technique et administratif – Assistante technique et administrative	35
Manager des ressources humaines – manageuse des ressources humaines	35
L'offre de formation en lien avec l'administration et le secrétariat	36
5.2. Commerce et vente	37
Conseiller technique pour le support à la clientèle - Conseillère technique pour le support à la clientèle	37
Délégué commercial grands comptes et entreprises - Déléguée commerciale grands comptes et entreprises	38
Délégué technico-commercial – Déléguée technico-commerciale	38
Responsable commercial – Responsable commerciale	39
Responsable de département d'un magasin	40
Responsable de rayon produits alimentaires	40

L'offre de formation en lien avec le commerce et la vente	41
5.3. Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier	42
<i>Les métiers de l'assurance</i>	43
Conseiller en assurances – Conseillère en assurances	43
Gestionnaire d'assurances	43
<i>Les métiers de la comptabilité et de la finance</i>	44
Analyste financier – Analyste financière	44
Chef comptable – Cheffe comptable	45
Comptable	45
Expert-comptable – Experte-comptable	46
<i>Les métiers de l'immobilier</i>	47
Syndic d'immeuble	47
L'offre de formation en lien avec la comptabilité, la finance, les assurances, le droit et l'immobilier	48
5.4. Construction	49
<i>Les métiers de la conception et de la gestion de chantier</i>	51
Architecte	51
Chargé d'études techniques du bâtiment – Chargée d'études techniques du bâtiment	51
Chef de chantier – cheffe de chantier	52
Conducteur de chantier – conductrice de chantier	53
Contrôleur technique de la construction – contrôlease technique de la construction	53
Mètreur – métreuse	54
<i>Les métiers du gros œuvre</i>	54
Coffreur-ferrailleur – coffreuse-ferrailleuse	54
Conducteur d'engins de chantier – conductrice d'engins de chantier	55
Couvreur de toits inclinés – couvreuse de toits inclinés	56
Maçon – maçonne	56

Menuisier - menuisière	57
Ouvrier de voirie – ouvrière de voirie	57
<i>Les métiers du parachèvement</i>	58
Électricien installateur industriel – électricienne installatrice industrielle	58
Électricien installateur résidentiel – électricienne installatrice résidentielle	59
Installateur sanitaire – installatrice sanitaire	59
Monteur d'installations de chauffage central – monteuse d'installations de chauffage central	60
Plafonneur – plafonneuse	60
Technicien de maintenance de brûleurs – technicienne de maintenance de brûleurs	61
Technicien de maintenance en systèmes de chauffage – technicienne de maintenance en systèmes de chauffage	61
L'offre de formation en lien avec la construction	62
5.5. Enseignement et formation	64
<i>Les métiers de l'enseignement obligatoire</i>	65
Enseignant dans l'enseignement maternel ou primaire – enseignante dans l'enseignement maternel ou primaire	65
Enseignant dans l'enseignement secondaire – enseignante dans l'enseignement secondaire	65
<i>Les métiers de la formation</i>	67
Coordinateur pédagogique – coordinatrice pédagogique	67
Formateur pour adultes – formatrice pour adultes	67
Moniteur d'auto-école – monitrice d'auto-école	68
L'offre de formation en lien avec l'enseignement et la formation	69
5.6. Horeca : Hôtellerie – restaurant – café	69
<i>Les métiers de la salle</i>	70
Barman – barmaid	70
Serveur dans une brasserie – serveuse dans une brasserie	70
Serveur dans un restaurant – serveuse dans un restaurant	70

Maître d'hôtel – maîtresse d'hôtel	70
<i>Les métiers de la cuisine</i>	72
Chef de cuisine – cheffe de cuisine	72
Cuisinier – cuisinière	72
Commis de cuisine – commise de cuisine	73
<i>Les métiers de la restauration collective</i>	73
Directeur de restaurant de collectivité – directrice de restaurant de collectivité	73
Chef de cuisine de collectivité – cheffe de cuisine de collectivité	74
Commis de cuisine de collectivité – commise de cuisine de collectivité	74
<i>Les métiers de l'hôtellerie</i>	75
Réceptionniste en établissement hôtelier	75
L'offre de formation en lien avec l'Horeca	76
5.7. Informatique et télécommunications	77
<i>Les métiers de l'analyse</i>	79
Analyste des systèmes de communication et d'information	79
Analyste-développeur TIC – analyste-développeuse TIC	79
Business Analyst TIC	79
Développeur de réseaux de télécommunications – Développeuse de réseaux de télécommunications	80
<i>Les métiers des systèmes et des réseaux</i>	81
Gestionnaire de réseau	81
Technicien de réseaux de communication – technicienne de réseaux de communication	81
L'offre de formation en lien avec l'informatique et les télécommunications	82
5.8. Technique et industrie	83
<i>Les métiers du dessin et de la conception</i>	84
Dessinateur-concepteur en électricité et électronique – Dessinatrice-conceptrice en électricité et électronique	84

<i>Les métiers de l'électricité et de l'électromécanique</i>	85
Monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques – monteuse-câbleuse de matériels électriques et électromécaniques	85
Électricien de maintenance – électricienne de maintenance	85
<i>Les métiers d'encadrement</i>	86
Expert en sécurité, hygiène et environnement – experte en sécurité, hygiène et environnement	86
Responsable du planning et de la gestion de la production	86
Responsable des méthodes de production et de l'industrialisation	86
Responsable contrôle qualité en industrie	86
Responsable de maintenance industrielle	86
<i>Les métiers de la mécanique</i>	87
Mécanicien de maintenance – mécanicienne de maintenance	87
Mécanicien de cycles, motocycles – mécanicienne de cycles, motocycles	88
<i>Les métiers techniques</i>	89
Technicien de maintenance d'ascenseurs – technicienne de maintenance d'ascenseurs	89
Technicien en automatisation industrielle – technicienne en automatisation industrielle	90
Technicien de maintenance en équipements industriels – technicienne de maintenance en équipements industriels	90
Technicien en froid et climatisation – technicienne en froid et climatisation	91
Technicien en sécurité, hygiène et environnement – technicienne en sécurité, hygiène et environnement	91
Conseiller technico-commercial – conseillère technico-commerciale	92
L'offre de formation en lien avec la technique et l'industrie	93
5.9. Santé et Action sociale	94
<i>Les métiers de l'accompagnement de la personne et de l'aide sociale</i>	95
Assistant social – assistante sociale	95
Conseiller d'orientation professionnelle et de formations – conseillère d'orientation professionnelle et de formations	95
Conseiller emploi – conseillère emploi	95

Conseiller en aide sociale – conseillère en aide sociale	95
<i>Les métiers de l'aide à la vie quotidienne</i>	97
Aide familial – aide familiale	97
Puériculteur – puéricultrice	98
<i>Les métiers de l'aide éducative</i>	99
Éducateur-accompagnateur – Éducatrice-accompagnatrice	99
Moniteur-animateur dans l'économie sociale – monitrice-animatrice dans l'économie sociale	99
<i>Les métiers de la médecine, de la dentisterie et de la pharmacie</i>	100
Médecin	100
Pharmacien - pharmacienne	101
<i>Les métiers des soins infirmiers et de l'assistance aux soins</i>	102
Aide-soignant – Aide-soignante	102
Infirmier – infirmière	102
Infirmier en chef – infirmière en chef	102
Infirmier social – infirmière sociale	102
Infirmier spécialisé au bloc opératoire – infirmière spécialisée au bloc opératoire	102
Infirmier spécialisé en pédiatrie – infirmière spécialisée en pédiatrie	102
<i>Les métiers des soins paramédicaux</i>	105
Ergothérapeute	105
Logopède	105
Technologue de laboratoire médical	106
Technologue en imagerie médicale	106
L'offre de formation en lien avec la santé et l'action sociale	107
5.10. Services à la personne, sécurité, nettoyage et recyclage	109
<i>Les métiers du service aux personnes</i>	109
Aide ménager à domicile – aide ménagère à domicile	109

Coiffeur – coiffeuse	110
Concierge	110
<i>Les métiers de la sécurité</i>	<i>111</i>
Agent de gardiennage – agente de gardiennage	111
Agent de la sécurité publique – agente de la sécurité publique	112
Collaborateur à la défense – collaboratrice à la défense	113
L'offre de formation en lien avec les services à la personne, la sécurité, le nettoyage et le recyclage	113
5.11. Transports, logistique et achats	115
<i>Les métiers de la conduite</i>	<i>116</i>
Chauffeur d'autocar – chauffeuse d'autocar	116
Conducteur de camion avec remorque – conductrice de camion avec remorque	116
Conducteur de poids lourd multibennes – conductrice de poids lourd multibennes	116
Conducteur de grue mobile – conductrice de grue mobile	118
<i>Les métiers de la logistique et des achats</i>	<i>118</i>
Acheteur – acheteuse	118
Chef magasinier – cheffe magasinière	119
Responsable des achats	120
Responsable logistique	120
L'offre de formation en lien avec les transports, la logistique et les achats	121
Conclusion	123

Introduction

« En plus des défis déjà existants avant la crise [...], les entreprises doivent s'adapter à de nouveaux phénomènes : essor du télétravail, flexibilité, quête de sens et prise de conscience des enjeux environnementaux et sociaux »

Problème connu et traité depuis plusieurs années, les difficultés de recrutement et la problématique des fonctions critiques ont fait l'objet d'une attention toute particulière de la part des employeurs, mais aussi des médias et des pouvoirs publics, en particulier depuis la crise sanitaire en 2020 et la reprise de l'activité en 2021 qui sont venues renforcer les tensions sur le marché de l'emploi.

Le marché du travail est confronté à de nombreux défis. À Bruxelles, il se caractérise en outre par une situation paradoxale. En effet, s'y cumulent un taux de chômage élevé, bien qu'à la baisse jusqu'à cette année, et des difficultés à recruter. La reprise post COVID-19 a attisé ce problème de manière temporaire, mais la majeure partie de ces difficultés sont structurelles. En plus des défis déjà existants avant la crise, comme le vieillissement de la population ou l'évolution de compétences, les entreprises doivent

s'adapter à de nouveaux phénomènes : essor du télétravail, flexibilité, quête de sens et prise de conscience des enjeux environnementaux et sociaux.

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 et les actrices 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**. Ces échanges ont débouché sur la signature, en juillet 2023, d'une **feuille de route**¹ commune établie par la Région bruxelloise avec les secteurs de la construction, de l'Horeca, du transport et de la logistique, ainsi que du numérique et des industries technologiques pour lutter contre les métiers en pénurie.

1 Clerfayt B. (2023), [La Région bruxelloise tient sa feuille de route pour lutter contre les métiers en pénurie](#), 10 juillet 2023.



L'analyse annuelle des fonctions critiques, réalisée conjointement par view.brussels et le Service Etudes et Statistiques de Bruxelles Formation, a pour but d'**objectiver les tensions** sur le marché de l'emploi bruxellois durant l'année écoulée. Cette analyse est à vocation informationnelle. Elle vise à sensibiliser les demandeurs et demandeuses d'emploi à ces métiers qui offrent des opportunités d'emploi. Elle vise également à aider les acteurs et actrices de l'emploi et de la formation (parmi lesquels Actiris, Bruxelles Formation et le VDAB Brussel) ainsi que ceux et celles du secteur de l'insertion socioprofessionnelle à décider des actions à prendre pour améliorer l'apparie-

ment de l'offre et de la demande et tenter ainsi 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 afin de redorer leur image.

« Cette analyse vise à sensibiliser les demandeurs et demandeuses d'emploi à ces métiers qui offrent des opportunités d'emploi [...] ainsi qu'à aider les acteurs et actrices de l'emploi et de la formation et [...] du secteur de l'insertion socioprofessionnelle à décider des actions à prendre pour améliorer l'appariement de l'offre et de la demande »

Plus spécifiquement, 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 Statistiques met en relation les fonctions identifiées avec l'offre régie par Bruxelles Formation et analyse la couverture des fonctions cri-

tiques par l'offre de formation². Par ailleurs, dans la continuité des précédentes éditions³, view.brussels détaille les facteurs à l'origine des difficul-

tés de recrutement et fournit sur ce point un éclairage qualitatif.

Comme dans l'édition précédente, l'approche de l'insertion professionnelle des sortants de formations en lien avec les fonctions critiques et les notions de fonctions critiques structurelles et émer-

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

3 Les études de view.brussels se trouvent [ici](#).



gentes sont mises entre parenthèses cette année. Pour l'édition prochaine, ces données devraient être à nouveau disponibles.

Par ailleurs, view.brussels poursuit le chantier de rénovation de l'analyse annuelle des fonctions critiques entamé l'année dernière. En effet, conscient de l'importance des enjeux liés aux tensions sur le marché de l'emploi, view.brussels avait 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. Ainsi la phase de consultation plus qualitative a été avancée afin que les informations les plus complètes possibles soient collectées à des fins de cohérence et de rigueur dans l'élaboration de la liste (publiée fin juin 2023).

La structure du présent rapport n'est, quant à elle, pas modifiée par rapport à celle de l'édition précédente.

Nous présenterons tout d'abord la méthodologie pour identifier les fonctions critiques et la nouvelle liste établie pour 2022 en y précisant les fonctions ajoutées ou retirées par rapport à la liste de 2021. Les limites méthodologiques y seront également soulignées.

Dans un deuxième temps, nous nous pencherons sur la question de savoir comment comprendre les phénomènes d'inadéquation de l'offre et de la demande et la relation emploi-formation. Dans ce cadre, le lien entre les fonctions critiques et l'offre de formation professionnelle sera établi, ce qui permettra, dans la foulée, d'étudier la couverture des fonctions critiques par l'offre de formation 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 2022, mais également, comme à l'habitude, de formuler une série de recommandations concernant les travaux et analyses à venir.

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.

2.1. Détection des fonctions critiques en Région bruxelloise

« 108 fonctions critiques sont répertoriées en 2022. Actiris a reçu 52.792 offres d'emploi parmi lesquelles 41,0% ont trait à une fonction identifiée comme critique »

Chaque année, view.brussels dresse l'inventaire des fonctions critiques en Région bruxelloise, autrement dit les métiers pour lesquels Actiris rencontre des difficultés à pourvoir les offres d'emploi. 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, ou par un indice de tension inférieur à 1,5.

L'exercice vise également à déterminer l'origine des difficultés de recrutement rencontrées. **Trois catégories de causes sont répertoriées et sont à mettre en lien avec :**

- les facteurs d'ordre **quantitatif** : il existe un manque de candidats et de candidates pour un métier déterminé et, dans ce cas, ce dernier sera dit en pénurie⁴. Cette pénurie peut résulter du manque d'information que peut avoir le demandeur ou la demandeuse d'emploi sur le poste vacant, mais aussi de l'image peu ou moins attractive du secteur (voire de l'entreprise) ou du métier faisant que les jeunes s'en détournent. Elle peut aussi résulter du caractère genré de certains métiers. On notera enfin que l'ensemble des métiers dits en pénurie peuvent être considérés comme un sous-ensemble des fonctions critiques.
- les facteurs d'ordre **qualitatif** : les candidats et les candidates ne répondent pas aux exigences posées en matière de formation, d'expérience, de connaissances linguistiques, de connaissances ou de compétences particulières, d'attitudes ou de traits de personnalité. Par ailleurs, les pratiques de gestion de la main-d'œuvre peuvent aussi être la cause des difficultés de recrutement de nature qualitative. En effet, les entreprises ou organismes qui recrutent peuvent formuler des exigences qui ne reflètent pas toujours leurs besoins réels. Ceci est notamment le cas lors d'une mauvaise anticipation de leurs besoins dans un contexte où les métiers se transforment et appellent de nouvelles compétences.
- les facteurs en lien avec les **conditions d'emploi ou de travail** : car (perçues comme) défavorables et qui sont relatives aux salaires, aux horaires à prester (travail du soir, de week-end, à temps partiel, etc.), au statut d'indépendant, à un travail stressant, pénible ou dangereux, ou à une autre caractéristique.

⁴ Sur base de la liste des métiers en pénurie, view.brussels produit, annuellement, une liste des études qui préparent à un métier pour lequel il existe une pénurie significative de main-d'œuvre. Cette liste vise les reprises d'études à temps plein dans le cadre d'une dispense de disponibilité. Elle est strictement réservée à l'usage du service Dispenses d'Actiris.

L'identification des facteurs à l'origine des difficultés de recrutement est essentielle, puisqu'ils appellent des réponses adaptées selon l'origine du caractère critique. Si, par exemple, pour les métiers commerciaux, le problème se situe au niveau du bilinguisme, la réponse consistera à développer l'offre de formation en langues pour les personnes souhaitant exercer ces métiers.

Afin d'identifier les fonctions critiques, deux modes de détection interviennent : l'analyse statistique des offres d'emploi reçues par Actiris au cours de l'année étudiée (en l'occurrence, l'année 2022) et la consultation de spécialistes sectoriels, tant en interne qu'à l'extérieur d'Actiris.

1re étape : Statistiquement, une fonction sera qualifiée de critique si Actiris a reçu pour ce métier un nombre minimum de 20 offres d'emploi au cours de l'année et qu'il satisfait à l'un des critères suivants :

- un taux de satisfaction des offres d'emploi pour le métier inférieur au taux de satisfaction calculé pour l'ensemble des métiers et une durée médiane nécessaire pour clôturer les offres relatives à ce métier plus longue que la durée médiane d'ouverture de l'ensemble des offres d'emploi ;
- un indice de tension (rapport entre la réserve de main-d'œuvre et le nombre de postes vacants) faible (<1,5). Ce ratio RMO/OE constitue un indicateur de pénurie de main-d'œuvre. Les fonctions pour lesquelles l'indice de tension est inférieur à 1,5 sont considérées comme en pénurie à condition que cela soit corroboré lors des entretiens.

2e étape : Un métier peut par ailleurs être ajouté sur base des avis récoltés auprès des spécialistes internes et externes. Pour l'année 2022, il s'agit notamment des métiers de l'Horeca (sauf directeur - directrice de restaurant de collectivité), de la construction (entre autres, conducteur - conductrice d'engins de chantier, couvreur - couveuse de toits inclinés ou le plafonneur), ainsi que de certains métiers de la santé et de l'action sociale (tels que aide familial - aide familiale et aide-soignant - aide-soignante).

1. Dans un premier temps, **view.brussels sollicite l'avis des conseillers et des conseillères de la Direction Employeurs d'Actiris, pour validation et pour sonder l'origine des difficultés épinglées.** Cette direction est organisée par secteur d'activité et s'articule autour de quatre pôles sectoriels⁵ et de quatre PFE⁶ (Pôle Formation Emploi). Chacun est constitué de conseillers et conseillères en recrutement, de consultants et consultantes employeurs, de conseillers et conseillères FPIE (Formation Professionnelle Individuelle en Entreprise), etc. Les équipes gèrent les offres d'emploi et entretiennent des contacts réguliers avec les entreprises leur permettant de signaler et de préciser la ou les causes des tensions décelées.

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

6 À savoir « Digitalcity », « Logisticity », « Technicity » et « Constructicity ».

2. Dans un second temps, **view.brussels soumet cette liste consolidée après consultation interne aux représentants et représentantes des fédérations patronales et des piliers sectoriels des CDR/PFE**. 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 compétences. En vue d'assurer une plus grande cohérence et une définition la plus réaliste possible des facteurs explicatifs des difficultés, leur avis est depuis l'année passée récolté sur base annuelle et non plus tous les deux ans comme c'était le cas auparavant.

Parmi les 28 fédérations et organisations sectorielles sollicitées, onze ont répondu : Agoria, Assuralia, Bruxeo, Denuo, Essenscia, Febelfin, Federgon, GIBBIS, IPI, ORI et Volta. Le cas échéant, leurs propos sont rapportés. Les 4 PFE (Construcity, Digitalcity, Logisticity et Technicity) ainsi que le CDR Horeca Forma Be Pro ont également été consultés. Notons aussi que le PFE Logisticity a servi d'interface entre les interlocuteurs sectoriels et view.brussels.

En définitive, passées les consultations, **108 fonctions critiques sont répertoriées en 2022** : 87 le sont sur base statistique, tandis que 21 ont été ajoutées suite aux avis d'experts recueillis. En 2022, Actiris a reçu 52.792 offres d'emploi parmi lesquelles 41,0% (21.622 offres d'emploi) ont trait à une fonction identifiée comme critique. Le taux de satisfaction des offres d'emploi pour les fonctions critiques retenues uniquement sur base statistique est de 84,1% (contre 86,0% pour l'ensemble des offres traitées par Actiris) et la durée d'ouverture médiane, tant pour les fonctions critiques que pour l'ensemble des offres, est de 1,7 mois.

La liste des fonctions critiques varie sensiblement d'une année à l'autre (voir infra). Ainsi, **26 métiers apparaissent comme critiques en 2022 alors qu'ils ne l'étaient pas en 2021**, principalement dans l'Horeca ou dans le domaine du commerce et de la vente, ou encore des fonctions administratives ou certains métiers de la construction et de l'industrie. À l'inverse, **30 métiers qui étaient critiques en 2021, notamment dans la construction, le transport et la logistique, disparaissent en 2022**. Certains ajouts et suppressions tiennent pour partie à la nouvelle démarche (consultation annuelle des représentants sectoriels des fédérations et consultation de sources documentaires). D'autres facteurs d'ordre méthodologique peuvent également expliquer les changements, notamment la participation ou non des experts internes et externes. Enfin, certaines évolutions sont à comprendre de manière plus évidente comme le reflet de transformations du marché de l'emploi (en autres, la transformation numérique, le télétravail ou encore la dimension environnementale).

Tableau 1 - Fonctions critiques, dont les métiers en pénurie, apparaissant dans la liste de 2022

Fonctions critiques 2022	
Commerce et vente	
▶	Conseiller technique pour le support à la clientèle - conseillère technique pour le support à la clientèle*
▶	Délégué technico-commercial - déléguée technico-commerciale*
▶	Responsable commercial
▶	Responsable de département d'un magasin*
Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier	
▶	Analyste financier - analyste financière*
Construction	
▶	Architecte*
▶	Contrôleur technique de la construction - contrôleuse technique de la construction*
▶	Electricien installateur résidentiel - électricienne installatrice résidentielle*
Horeca : Hôtellerie - Restauration - Café	
▶	Directeur de restaurant de collectivité - directrice de restaurant de collectivité*
▶	Directeur de restaurant de collectivité*
▶	Réceptionniste en établissement hôtelier
Informatique et télécommunications	
▶	Analyste des systèmes de communication et d'information*
▶	Gestionnaire de réseau*
▶	Technicien de réseaux de communication - technicienne de réseaux de communication*
Métiers administratifs	
▶	Assistant de direction - assistante de direction*
▶	Assistant technique et administratif - assistante technique et administratif*
▶	Manager des ressources humaines - manageuse des ressources humaines*

Fonctions critiques 2022
Métiers techniques et industriels
▶ Conseiller technico-commercial - conseillère technico-commerciale*
▶ Expert en sécurité, hygiène et environnement - experte en sécurité, hygiène et environnement*
▶ Mécanicien de cycles, motocycles - mécanicienne de cycles, motocycles*
▶ Technicien en sécurité, hygiène et environnement - technicienne en sécurité, hygiène et environnement*
Santé et action sociale
▶ Aide familial - aide familiale
Transports, logistique et achats
▶ Acheteur - acheteuse*
▶ Chauffeur d'autocar - chauffeuse d'autocar*
▶ Chef magasinier - cheffe magasinière*
▶ Responsable des achats*

Source : view.brussels

* métiers en pénurie

Tableau 2 - Fonctions critiques, dont les métiers en pénurie, n'apparaissant plus dans la liste de 2022

Fonctions critiques en 2021 qui n'apparaissent plus en 2022
Agriculture, horticulture, espaces naturels et verts
▶ Horticulteur/maraicher - horticultrice/maraichère*
Commerce et vente
▶ Gérant de magasin dans le commerce de détail - gérante de magasin dans le commerce de détail*
Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier
▶ Agent d'administration des finances publiques - agente d'administration des finances publiques*
▶ Agent immobilier - agente immobilière*
▶ Conseiller en crédits - conseillère en crédits

Fonctions critiques en 2021 qui n'apparaissent plus en 2022

Construction

- ▶ Architecte paysagiste*
- ▶ Carreleur - carreuse
- ▶ Conducteur de grue à tour - conductrice de grue à tour*
- ▶ Couvreur de toits plats - coureuse de toits plats*
- ▶ Dessinateur de la construction - dessinatrice de la construction*
- ▶ Géomètre*
- ▶ Monteur d'aménagement intérieur - monteuse d'aménagement intérieur*
- ▶ Monteur de câbles et de conduits aériens et souterrains - monteuse de câbles et de conduits aériens et souterrains*
- ▶ Peintre-décorateur - peintre-décoratrice

Enseignement et formation

- ▶ Enseignant de l'enseignement secondaire spécialisé - enseignante de l'enseignement secondaire spécialisé*
- ▶ Professeur de l'enseignement supérieur - professeuse de l'enseignement supérieur*

Horeca : Hôtellerie - Restauration - Café

- ▶ Pizzaiolo - pizzaïola*
- ▶ Plongeur en restauration - plongeuse en restauration

Informatique et télécommunications

- ▶ Gestionnaire d'exploitation informatique*

Métiers techniques et industriels

- ▶ Chef d'équipe en industrie de production - cheffe d'équipe en industrie de production*
- ▶ Opérateur de production en industrie alimentaire - opératrice de production en industrie alimentaire*

Santé et action sociale

- ▶ animateur socioculturel - animatrice socioculturelle
- ▶ Assistant pharmaco-technique - assistante pharmaco-technique*

Fonctions critiques en 2021 qui n'apparaissent plus en 2022
Services à la personne, sécurité, nettoyage et recyclage
▶ Conseiller en beauté - conseillère en beauté
▶ Opérateur d'entretien et de surveillance du réseau routier - opératrice d'entretien et de surveillance du réseau routier*
Transports, logistique et achats
▶ Chauffeur livreur - chauffeuse livreuse
▶ Conducteur d'autobus - conductrice d'autobus*
▶ Coursier livreur - coursière livreuse
▶ Dispatcher du transport routier des personnes - dispatcheuse du transport routier des personnes*
▶ Magasinier - magasinière

Source : view.brussels

* métiers en pénurie

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

Rupture statistique

La liste des fonctions critiques en 2022 est, pour la deuxième année, établie sur la base de la **nomenclature Competent 1.0** qui ne correspond pas à la codification utilisée pour l'établissement des listes antérieures (les codes professionnels).

Plusieurs implications en découlent :

- D'une part, il n'est pas toujours possible d'établir une correspondance univoque entre les deux nomenclatures parce que les codes professionnels sont parfois plus détaillés que les codes Competent 1.0 (l'inverse peut également être vrai). Dans certains cas, le référentiel Competent 1.0 ne fait plus la distinction entre les différents niveaux au sein d'un métier, mais bien au niveau des aptitudes et compétences nécessaires. Ce sont donc alors 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.
- D'autre part, les intitulés métiers de la nouvelle nomenclature peuvent parfois différer de ceux utilisés antérieurement en élargissant leur champ d'exercice, mais ils peuvent également le restreindre. Certains intitulés de métier ont même tout simplement changé sans que l'on ne puisse trouver un équivalent.

C'est pourquoi l'adoption de ce nouveau référentiel rend difficile, voire impossible, la comparaison avec les années antérieures et a fortiori l'analyse du caractère structurel ou émergent des fonctions critiques qui doit, de ce fait, être suspendue le temps de disposer de l'ensemble des données nécessaires. Cette dernière pourra être réintroduite l'année prochaine, puisque nous disposerons des listes des fonctions critiques pour trois années successives. D'ici là, lorsque les données actuellement disponibles l'autorisent, nous nous permettrons dans ce rapport de confirmer certaines tendances.

Limites statistiques

L'identification des fonctions critiques est avant tout statistique, même si pas exclusivement. Pour cette raison, il convient de garder à l'esprit quelques éléments indispensables à leur bonne 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 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 événement ponctuel en lien ou non avec la conjoncture économique est également susceptible de faire augmenter ou diminuer le nombre des offres d'emploi.
- 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 pour certains 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 construction 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 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 et des candidates. Cela a un impact sur l'ampleur et le détail des informations reçues des conseillers et conseillères 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.

- Dans une tentative de dépasser ces limites, view.brussels a remanié sa manière de procéder aux consultations en les faisant de manière plus précoce et de façon plus régulière afin de développer des contacts plus proches avec les porte-paroles sectoriels et détecter de manière plus fine les difficultés de recrutement, les causes de celles-ci et les évolutions.

Les fonctions critiques et la relation formation-emploi

3.1. Comprendre les phénomènes d'inadéquation entre l'offre et la demande et la relation formation-emploi

La pénurie de main-d'œuvre, **l'inadéquation entre les compétences détenues par les demandeurs et demandeuses d'emploi et les compétences attendues par les entreprises, le manque d'attractivité de certains secteurs et métiers ainsi que les problèmes de rétention de main-d'œuvre** sont les raisons les plus communément évoquées pour expliquer l'existence de fonctions critiques. Dès lors, travailler notamment 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 personnes sortant 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 personnes sortant 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 métiers « techniques » nécessitant des savoir-faire très particuliers ou pour des métiers réglementés tels qu'infirmier – infirmière, comptable, etc.), ce type d'articulation ne peut toutefois pas être considéré comme une règle générale. Pour certains métiers administratifs, par exemple, ou ceux du 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 de ces postes 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 entreprises ou des demandeurs et demandeuses 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 2022 a été mis en lien avec la liste des fonctions critiques 2022. Pour chaque fonction cri-

tique (telle que définie dans les fiches métiers), les différentes formations dispensées par Bruxelles Formation et ses partenaires en lien avec cette fonction ont été identifiées. Ces liens 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 ou la stagiaire possède, à l'issue de la formation, les compétences et le niveau nécessaires pour exercer la fonction⁷ ;
- **lien indirect** : lien indirect : le ou la stagiaire pourra occuper un poste périphérique à la fonction et éventuellement y accéder à terme, soit parce qu'il ou elle 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 conti-

⁷ Exemple : la formation « maçon - maçonnerie » est mise en lien direct avec la fonction de « maçon - maçonnerie ».

nue) ou moyennant, par exemple, un CESS ou un diplôme d'études supérieures⁸.

Enfin, **il n'y a pas de lien identifié 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 2022. Le deuxième concerne plusieurs fonctions critiques requérant des diplômes de niveau supérieur, 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) ainsi qu'aux Directeurs et Directrices des centres de 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 for-

mation dits professionnalisants, soit les formations qualifiantes, les aptitudes professionnelles spécifiques, une partie des formations en e-learning, la formation continue, le perfectionnement et les FPI (Formation Professionnelle Individuelle) en établissement d'enseignement. Les autres types de dispositifs (préformations, déterminations ciblées) 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 de Bruxelles Formation reste inchangée, le résultat est quant à lui conditionné par le passage au référentiel Compétent 1.0 en 2021. En effet, un intitulé Compétent 1.0 pouvant être 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 antérieures à 2021.

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 2022 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 2022 ainsi que les clés pour les comprendre et les objectiver.

⁸ Exemple : la formation « technicien - technicienne en électromécanique » est mise en lien indirect avec la fonction de « responsable de maintenance industrielle » accessible sur base de l'expérience dans la fonction. Par ailleurs, 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.

D'une part, **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), ce rapport vise à contribuer aux objectifs poursuivis par les deux organismes. Pour Actiris, elle alimente l'information à dispenser aux demandeurs d'emploi et demandeurs d'emploi et permet ainsi de les orienter dans des métiers ou fonctions qui offrent des opportunités d'emploi. Cette analyse constitue par ailleurs une source d'information 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

D'autre part, **pour une bonne compréhension**, 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 en 2021 ;
- ▶ 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'observation 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.

Analyse des fonctions critiques observées en 2022 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 3 - Liste des fonctions critiques, dont les métiers en pénurie, identifiées en 2022

Fonctions critiques 2022	Quantitative	Qualitative	Conditions de travail	Lien avec l'offre de formation professionnelle 2022	Mode de détection 
Commerce et vente					
▶ Conseiller technique pour le support à la clientèle - conseillère technique pour le support à la clientèle*	x	x		direct	Statistique
▶ Délégué commercial grands comptes et entreprises - déléguée commerciale grands comptes et entreprises*	x	x	x	direct	Statistique
▶ Délégué technico-commercial - déléguée technico-commerciale*	x	x	x	direct	Statistique
▶ Responsable commercial - responsable commerciale		x		direct	Statistique
▶ Responsable de département d'un magasin*	x	x	x	indirect	Statistique
▶ Responsable de rayon produits alimentaires		x	x	indirect	Statistique
Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier					
▶ Analyste financier - analyste financière*	x			direct	Statistique
▶ Chef comptable - cheffe comptable*	x			direct	Statistique
▶ Comptable		x		direct	Statistique
▶ Conseiller en assurances - conseillère en assurances*	x	x		direct	Statistique
▶ Expert comptable – experte comptable*	x	x		indirect	Statistique

Fonctions critiques 2022	Quantitative	Qualitative	Conditions de travail	Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021	Mode de détection 
Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier (suite)					
▶ Gestionnaire d'assurances*	X	X		direct	Avis d'expert
▶ Syndic d'immeubles*	X		X	non couvert	Statistique
Construction					
▶ Architecte*	X			indirect	Statistique
▶ Chargé d'études techniques du bâtiment - chargée d'études techniques du bâtiment*	X	X		indirect	Statistique
▶ Chef de chantier - cheffe de chantier*	X	X		indirect	Statistique
▶ Coffreur-ferrailleur - coffreuse-ferrailleuse*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Conducteur de chantier - conductrice de chantier*	X	X		non couvert	Statistique
▶ Conducteur d'engins de chantier - conductrice d'engins de chantier*	X			non couvert	Avis d'expert
▶ Contrôleur technique de la construction - contrôleuse technique de la construction*	X	X		indirect	Statistique
▶ Couvreur de toits inclinés - couvreuse de toits inclinés*	X		X	direct	Avis d'expert
▶ Electricien installateur industriel - électricienne installatrice industrielle*	X	X		direct	Statistique
▶ Electricien installateur résidentiel - électricienne installatrice résidentielle*	X	X		direct	Statistique
▶ Installateur sanitaire - installatrice sanitaire		X		direct	Statistique
▶ Maçon - maçonne*	X			direct	Statistique
▶ Menuisier d'extérieur - menuisière d'extérieur*	X	X		direct	Statistique
▶ Menuisier d'intérieur - menuisière d'intérieur*	X	X		direct	Statistique
▶ Métreur - métreuse*	X			indirect	Statistique
▶ Monteur d'installations de chauffage central - monteuse d'installations de chauffage central		X		direct	Avis d'expert

Fonctions critiques 2022	Quantitative	Qualitative	Conditions de travail	Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021	Mode de détection 
Construction (suite)					
▶ Ouvrier de voirie - ouvrière de voirie*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Plafonneur - plafonneuse		X	X	direct	Avis d'expert
▶ Technicien de maintenance de brûleurs - technicienne de maintenance de brûleurs*	X	X		direct	Avis d'expert
▶ Technicien de maintenance en systèmes de chauffage - technicienne de maintenance en systèmes de chauffage*	X	X		indirect	Statistique
Enseignement et formation					
▶ Coordinateur pédagogique - coordinatrice pédagogique*	X			non couvert	Statistique
▶ Enseignant dans l'enseignement maternel ou primaire - enseignante dans l'enseignement maternel ou primaire*	X		X	direct	Avis d'expert
▶ Enseignant dans l'enseignement secondaire - enseignante dans l'enseignement secondaire*	X		X	direct	Avis d'expert
▶ Formateur pour adultes - formatrice pour adultes*	X			non couvert	Statistique
▶ Moniteur d'auto-école - monitrice d'auto-école*	X			direct	Statistique
Horeca : Hôtellerie - Restauration - Café					
▶ Barman - barmaid			X	direct	Avis d'expert
▶ Chef de cuisine - cheffe de cuisine			X	indirect	Avis d'expert
▶ Chef de cuisine de collectivité - cheffe de cuisine de collectivité		X		indirect	Avis d'expert
▶ Commis de cuisine - commise de cuisine		X	X	direct	Avis d'expert
▶ Commis de cuisine de collectivité - commise de cuisine de collectivité		X		direct	Avis d'expert
▶ Cuisinier - cuisinière			X	direct	Avis d'expert
▶ Directeur de restaurant de collectivité - directrice de restaurant de collectivité*	X	X		non couvert	Statistique

Fonctions critiques 2022	Quantitative	Qualitative	Conditions de travail	Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021	Mode de détection 
Horeca : Hôtellerie - Restauration - Café (suite)					
▶ Maître d'hôtel - maîtresse d'hôtel			X	indirect	Avis d'expert
▶ Réceptionniste en établissement hôtelier		X	X	direct	Avis d'expert
▶ Serveur dans une brasserie - serveuse dans une brasserie			X	direct	Avis d'expert
▶ Serveur dans un restaurant - serveuse dans un restaurant			X	direct	Avis d'expert
Informatique et télécommunications					
▶ Analyste des systèmes de communication et d'information*	X			non couvert	Statistique
▶ Analyste-développeur TIC - analyste-développeuse TIC*	X			direct	Statistique
▶ Business Analyst TIC*	X			direct	Statistique
▶ Développeur de réseaux de télécommunications - Développeuse de réseaux de télécommunications*	X			direct	Statistique
▶ Gestionnaire de réseau*	X			direct	Statistique
▶ Technicien de réseaux de communication - technicienne de réseaux de communication*	X			non couvert	Statistique
Métiers administratifs					
▶ Assistant de direction - assistante de direction*	X	X		direct	Statistique
▶ Assistant technique et administratif - assistante technique et administratif*	X			non couvert	Statistique
▶ Manager des ressources humaines - manageuse des ressources humaines*	X	X		direct	Statistique
Métiers techniques et industriels					
▶ Conseiller technico-commercial - conseillère technico-commerciale*	X	X		non couvert	Statistique
▶ Dessinateur-concepteur en électricité et électronique - dessinatrice-conceptrice en électricité et électronique*	X	X		non couvert	Statistique
▶ Électricien de maintenance - électricienne de maintenance*	X	X		direct	Statistique

Fonctions critiques 2022	Quantitative	Qualitative	Conditions de travail	Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021	Mode de détection 
Métiers techniques et industriels (suite)					
▶ Expert en sécurité, hygiène et environnement - experte en sécurité, hygiène et environnement*	X	X		non couvert	Statistique
▶ Mécanicien de cycles, motocycles - mécanicienne de cycles, motocycles*	X	X		non couvert	Statistique
▶ Mécanicien de maintenance - mécanicienne de maintenance*	X	X		direct	Statistique
▶ Monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques - monteuse-câbleuse de matériels électriques et électromécaniques*	X	X		direct	Statistique
▶ Responsable contrôle qualité en industrie*	X			non couvert	Statistique
▶ Responsable de maintenance industrielle*	X	X		indirect	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		non couvert	Statistique
▶ Technicien de maintenance d'ascenseurs - technicienne de maintenance d'ascenseurs*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Technicien de maintenance en équipements industriels - technicienne de maintenance en équipements industriels*	X	X		direct	Statistique
▶ Technicien en automatisation industrielle - technicienne en automatisation industrielle*	X			indirect	Statistique
▶ Technicien en froid et climatisation - technicienne en froid et climatisation*	X	X		direct	Statistique
▶ Technicien en sécurité, hygiène et environnement - technicienne en sécurité, hygiène et environnement*	X	X		non couvert	Statistique
Santé et action sociale					
▶ Aide familial - aide familiale		X	X	direct	Avis d'expert
▶ Aide-soignant - aide-soignante*	X		X	direct	Avis d'expert

Fonctions critiques 2022	Quantitative	Qualitative	Conditions de travail	Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021	Mode de détection 
Santé et action sociale (suite)					
▶ Assistant social - assistante sociale*	X		X	hors champ	Statistique
▶ Conseiller d'orientation professionnelle et de formations - conseillère d'orientation professionnelle et de formations*	X		X	non couvert	Statistique
▶ Conseiller emploi - conseillère emploi*	X		X	non couvert	Statistique
▶ Conseiller en aide sociale - conseillère en aide sociale*	X		X	non couvert	Statistique
▶ Éducateur-accompagnateur - éducatrice-accompagnatrice*	X	X	X	non couvert	Statistique
▶ Ergothérapeute*	X		X	hors champ	Statistique
▶ Infirmier - infirmière*	X		X	direct	Statistique
▶ Infirmier en chef - infirmière en chef*	X		X	indirect	Statistique
▶ Infirmier social - infirmière sociale*	X		X	direct	Statistique
▶ Infirmier spécialisé au bloc opératoire - infirmière spécialisée au bloc opératoire*	X		X	indirect	Statistique
▶ Infirmier spécialisé en pédiatrie - infirmière spécialisée en pédiatrie*	X		X	indirect	Statistique
▶ Logopède*	X		X	hors champ	Statistique
▶ Médecin*	X		X	hors champ	Statistique
▶ Moniteur-animateur dans l'économie sociale - monitrice-animatrice dans l'économie sociale*	X		X	direct	Statistique
▶ Pharmacien - pharmacienne*	X			hors champ	Statistique
▶ Puériculteur - puéricultrice*	X		X	direct	Statistique
▶ Technologue de laboratoire médical*	X			direct	Statistique
▶ Technologue en imagerie médicale*	X			hors champ	Statistique

Fonctions critiques 2022	Quantitative	Qualitative	Conditions de travail	Lien avec l'offre de formation professionnelle 2021	Mode de détection 
Services à la personne, sécurité, nettoyage et recyclage					
▶ Agent de gardiennage - agente de gardiennage*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Agent de la sécurité publique - agente de la sécurité publique*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Aide ménager à domicile - aide ménagère à domicile			X	direct	Statistique
▶ Coiffeur - coiffeuse		X	X	indirect	Statistique
▶ Collaborateur à la défense - collaboratrice à la défense*	X	X	X	non couvert	Statistique
▶ Concierge			X	non couvert	Statistique
Transports, logistique et achats					
▶ Acheteur - acheteuse*	X	X		non couvert	Statistique
▶ Chauffeur d'autocar - chauffeuse d'autocar*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Chef magasinier - cheffe magasinière*	X	X		direct	Statistique
▶ Conducteur de camion avec remorque - conductrice de camion avec remorque*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Conducteur de grue mobile - conductrice de grue mobile		X		indirect	Avis d'expert
▶ Conducteur de poids lourd multibennes - conductrice de poids lourd multibennes*	X	X	X	direct	Statistique
▶ Responsable des achats*	X	X		non couvert	Statistique
▶ Responsable logistique*	X	X		direct	Statistique

Sources : view.brussels, SES Bruxelles Formation

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 ou pénurie** (trop peu de candidats ou de candidates dans la réserve de main-d'œuvre pour répondre aux besoins des organismes qui recrutent) est pointée pour 87 fonctions qui correspondent aux métiers en pénurie.

C'est le cas pour les 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 de la logistique, et du commerce. En outre, pour 21 de ces fonctions en pénurie (l'ensemble des métiers de l'IT, tous les métiers pédagogiques à l'exception de ceux de l'enseignement obligatoire), il s'agit du seul facteur explicatif des difficultés de recrutement.

■ La **cause qualitative** (inadéquation entre les exigences des entreprises pour le poste à pourvoir et le profil des demandeurs et des demandeuses d'emploi) est ensuite fréquemment citée (59 fonctions). Pouvant être liée à une information imparfaite sur les compétences attendues, cette inadéquation peut également traduire un défaut de formation des candidats et des candidates (niveau de formation insuffisant ou inadéquat). La connaissance des langues, et singulièrement du néerlandais, mais aussi la détention du permis de conduire B sont également régulièrement avancées, à côté de l'expérience ou de compétences plus spéci-

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

Les métiers du commerce et de la vente, du transport et de la logistique ainsi que les métiers techniques et industriels (sauf responsable contrôle en industrie et technicien – technicienne en automatisation industrielle) sont les plus concernés, tout comme la quasi-totalité des métiers administratifs et de services. Le phénomène est présent ailleurs également, par exemple dans l'Horeca, mais concerne plus particulièrement les métiers de la restauration collective, ou dans la comptabilité et les assurances, mais de façon plus marginale.

On notera, en outre, que pour les métiers médicaux, paramédicaux et de soins (sauf pour aide familial – aide familiale et éducateur-accompagnateur – éducatrice-accompagnatrice) ainsi que pour les métiers pédagogiques, 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 (47 fonctions concernées, même si pour 13 des 47 les conditions de travail ou d'emploi jouent également un rôle). Enfin, pour 7 fonctions (dont installateur – installatrice sanitaire et de chauffage central dans la construction, et chef - cheffe et commis – commise de cuisine de collectivité dans l'Horeca), les difficultés de recrutement peuvent s'expliquer par cette unique cause.

■ Les **conditions de travail ou d'emploi** réelles ou perçues comme défavorables (salaire, travail à

temps partiel, horaires coupés, travail lourd, travail à temps partiel, charge mentale, etc.) expliquent les difficultés de recrutement pour 45 des 108 fonctions critiques en 2022. Tous les domaines professionnels sont concernés, exception faite des métiers de l'administration et du secrétariat ainsi que des métiers de l'informatique.

Cette explication par les conditions de travail ou d'emploi est toutefois variable. En effet, elle est avancée pour toutes les fonctions critiques des services à la personne. Elle est aussi souvent pointée dans d'autres secteurs : la santé (entre autres, la totalité des spécialisations infirmières) ainsi que l'Horeca (une fois sur deux, il s'agit de l'unique cause), mais généralement en complément d'autres facteurs explicatifs. Ces conditions seraient également un frein pour deux tiers des fonctions critiques du commerce et de la vente (délégués - déléguées et certaines fonctions de responsable). Enfin, certains métiers pédagogiques (s'exerçant dans l'enseignement maternel, primaire ou secondaire), de la construction (coffreur-ferrailleur - coffreuse-ferrailleuse, couvreur - couvreuse de toits inclinés, ouvrier de voirie, plafonneur - plafonneuse) ou encore du transport et de la logistique (les métiers de la conduite) ne sont pas épargnés, mais l'explication par les conditions de travail ou d'emploi y est moins répandue.

Toutes ces fonctions se caractérisent par des horaires, une pénibilité ou des statuts qui n'inciteraient pas les demandeurs et demandeuses d'emploi à s'y engager ou à y rester. Ceci est également susceptible d'induire des mobilités inter-

ou intra-sectorielles venant à leur tour renforcer les tensions. Les difficultés de recrutement en lien avec les conditions de travail concernent 45 fonctions critiques et viennent renforcer la pénurie sur le marché de l'emploi caractérisant 32 d'entre elles. Parmi ces dernières, on retrouve une large part de métiers de la santé et de l'action sociale, mais aussi plus ponctuellement des métiers des services (à l'exemple de l'agent - agente de gardiennage), de la construction (coffreur-ferrailleur - coffreuse-ferrailleuse, couvreur-couvreuse de toits inclinés ou ouvrier-ouvrière de voirie) ainsi que du transport et de la logistique (chauffeur - chauffeuse et conducteurs - conductrices).

La comparaison avec les années antérieures à 2021

est difficile, voire impossible, en raison des changements de nomenclature déjà précisés. Néanmoins, et bien que nous ne disposions pas encore du recul suffisant pour pouvoir dégager certaines ten-

dances claires, cette année confirme l'observation faite en 2021 d'un glissement dans les justifications apportées par les conseillers et les conseillères d'Actiris qui évoquent plus fréquemment les conditions d'emploi ou de travail pour rendre compte des difficultés rencontrées (typiquement dans l'Horeca, sans qu'il y ait pénurie). Avec la crise sanitaire qui a mis en lumière la dévalorisation de certains métiers, les travailleurs et travailleuses, et notamment les jeunes, ont pris davantage conscience de la nécessité d'harmoniser le temps consacré aux différentes composantes de leur vie. Un certain nombre de personnes, qu'elles soient actives ou non, privilégieraient de plus en plus une meilleure qualité de vie au travail et une meilleure conciliation entre vie

« 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 »

professionnelle et vie privée par rapport à d'autres dimensions (dont le salaire). Cette quête d'équilibre aujourd'hui renforcée semble être devenue un enjeu majeur indiscutable pour certaines personnes à la recherche d'un emploi. Pouvoir y répondre deviendrait alors un levier pour les entreprises afin d'attirer les candidats et les candidates, et retenir leur personnel. Ces aspirations sont ainsi susceptibles 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'avant la crise) qui, sans douter qu'ils existent encore bel et bien, passent sous le radar.

Enfin, on notera que 13 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 ou d'emploi considérées

comme difficiles : délégués et déléguées (commerciale et technico-commerciale), responsable de département d'un magasin, coffreur-ferrailleur – coffreuse-ferrailleuse et ouvrier – ouvrière de voirie, technicien – technicienne de maintenance d'ascenseurs, éducateur-accompagnateur – éducatrice-accompagnatrice, mais aussi les métiers de la sécurité et, enfin, les métiers du transport.

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 et de candidates (la cause quantitative) n'est presque jamais la seule explication (pour 2022, elle l'est seulement pour une fonction critique sur 5) et n'est donc pas l'unique origine des tensions sur le marché de l'emploi.

4.2. Couverture des fonctions critiques 2022 par l'offre régie par Bruxelles Formation

Sur les 108 fonctions critiques épinglées en 2022, 6 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 et assistantes sociales et de certains métiers liés à la santé (ergothérapeutes, logopèdes, médecins, pharmaciens et pharmaciennes, ainsi que technologues en imagerie médicale).

Sur les 102 fonctions critiques restantes, 25 ne sont pas couvertes par une offre de formation, tandis que 77 peuvent être mises en lien avec un ou plusieurs produits de formation dispensés par Bruxelles Formation ou un de ses partenaires, établissant ainsi le taux de couverture des fonctions critiques 2022

par l'offre régie par Bruxelles Formation à 75,5% (contre 72,5% observés sur les fonctions critiques 2021). Sur les 77 fonctions critiques couvertes en 2022, on constate que 58 (75,3%) sont directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation et que 19 (24,7%) le sont indirectement.

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 2022 et facteurs explicatifs

5.1. Administration et secrétariat

Les métiers administratifs et de secrétariat ont, par le passé, déjà figuré parmi les fonctions critiques. Ils en avaient disparu au moment du changement de référentiel métier (utilisé pour la gestion des offres d'emploi et le dossier des chercheurs et des chercheuses d'emploi). Leur réintégration dans la liste de 2022 semble consacrer une certaine forme de retour à la normalité. Bruxelles étant un grand centre administratif, que ce soit pour les différents niveaux de pouvoir, tant belges qu'européens, qui y ont établi leurs institutions ou pour des grandes entreprises internationales qui y ont implanté leur siège social, ces métiers sont évidemment au cœur de l'activité économique régionale.

Les trois fonctions critiques retenues le sont toutes sur base statistique et ont été validées par les conseillers et conseillères d'Actiris. Dans les trois cas, la **cause quantitative** est avancée, c'est-à-dire qu'une **pénurie de main-d'œuvre** permet d'expliquer, en partie ou en totalité le cas échéant, les difficultés de recrutement. D'autre part, des éléments qualitatifs liés pour l'essentiel à l'**expérience**, voire à la **connaissance des langues**, peuvent expliquer certaines tensions (assistant – assistante de direction et des ressources humaines).

Assistant de direction – Assistante de direction

La personne en charge de cette fonction assiste un ou plusieurs responsables (cadres ou membres de la direction, par exemple) afin d'optimiser la gestion de leur activité (gestion de planning, organisation de déplacements, communication, préparation de réunions, accueil, etc.). Elle organise et coordonne les informations internes et externes, parfois confidentielles, liées au fonctionnement de la structure et peut prendre en charge le suivi complet de dossiers (contrats de maintenance des équipements, suivi de relance de la clientèle, gestion administrative du personnel, etc.) ou d'événements spécifiques (organisation de séminaires, salons, etc.). La coordination d'une équipe peut lui être confiée.

L'analyse statistique pointe cette fonction comme critique. Bien que cet intitulé puisse paraître daté et que le titre d'office manager ou manageuse semble désormais privilégié, les conseillers et conseillères d'Actiris soulignent le caractère de la pénurie (cause quantitative) qui se double de problèmes d'ordre qualitatif. Ainsi, le bilinguisme (français-néerlandais), voire le trilinguisme (anglais), est généralement requis par les organismes publics et les entreprises recrutant ces profils. Une solide expérience et des connaissances informatiques à jour constituent d'autres conditions au recrutement.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Assistant technique et administratif – Assistante technique et administrative

La personne en charge de cette fonction assure la gestion et le suivi administratif de dossiers techniques (projet, mission, démarche qualité, etc.) et l'organisation générale de la structure (groupe projet, service, entreprise, etc.). Elle peut être amenée à assister un ingénieur ou une ingénieure dans ses expérimentations ou à participer à des visites de chantier. La responsabilité de coordonner une équipe peut lui être confiée.

Cette fonction ressort comme critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris confirment le constat et l'expliquent par la pénurie (cause quantitative) de personnes postulant ces emplois. Il s'agit en réalité d'un problème plus large, typique des profils techniques. Le manque d'attractivité des études serait la principale cause des difficultés de recrutement.

Manager des ressources humaines – manageuse des ressources humaines

La personne en charge de cette fonction définit et met en œuvre la politique de management et de gestion des ressources humaines (notamment recrutement, rémunération, mobilité ou gestion des carrières) de la structure. Elle élabore ou supervise la gestion administrative du personnel (dossiers individuels, paie, etc.) et contrôle l'application des obligations légales et réglementaires relatives aux conditions et aux relations de travail. En charge de l'organisation du dialogue social, cette personne participe aux opérations de communication interne liées aux mutations de l'entreprise. Elle peut également collaborer à la définition des orientations stratégiques de la structure.

Comme les autres métiers administratifs et de bureau, cette fonction est considérée comme critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris abondent en ce sens en soulignant le peu de profils inscrits dans leur base de données, ce qui accrédite une pénurie (cause quantitative). Par ailleurs, s'agissant d'un emploi qui demande une certaine expérience et la connaissance des deux langues régionales, la cause qualitative est avancée également. Enfin, une hypothèse émise lors des consultations est que les barèmes de la fonction publique rendent l'emploi moins attractif pour une série de candidats et de candidates, ce qui peut expliquer une partie des difficultés de recrutement.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



L'offre de formation en lien avec l'administration et le secrétariat

Des 3 métiers de l'administration et du secrétariat identifiés en 2022 comme des fonctions critiques, **2 sont directement couverts par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, et 1 n'est pas couvert.**

Globalement, l'offre régie par Bruxelles Formation dans le secteur de l'administration et du secrétariat est dispensée par le centre BF management, pour le public le plus qualifié, et par le centre BF bureau et services, pour le public moins qualifié.

Ces deux centres dispensent un produit de formation qualifiante permettant d'accéder directement à la fonction d'assistant et assistante de direction. La formation dispensée par **BF bureau et services** (office manager – manageuse trilingue) couvre également les besoins du marché, que ce soit en matière de compétences linguistiques ou d'évolution technologique du travail de secrétariat (avec une formation complémentaire « suite office » dont le contenu évolue, par exemple avec l'apprentissage d'outils collaboratifs en ligne).

Des produits qualifiants sont également dispensés par le **centre BF management** (formation d'assistant manager – assistante manageuse, relocalisée chez BF bureau et services à partir de 2023) et dans le cadre des partenariats avec les **OISP** (Organismes d'insertion Socio-Professionnelle) **et l'enseignement de promotion sociale.**

En ce qui concerne la fonction de manager – manageuse des ressources humaines, le **centre BF management** dispense plusieurs produits qualifiants en lien avec la gestion des ressources humaines (gestion du recrutement et de la sélection par exemple). Ces différentes formations donnent un accès direct à la fonction et comprennent également un module de langue orientée métier, dispensé par **BF langues**, qui répond ici aussi à l'exigence de maîtrise du néerlandais pour exercer à Bruxelles. L'accès à ces formations requiert toutefois un diplôme de bachelier ou de master.

Pour les chercheurs et chercheuses d'emploi avec un bagage d'employé administratif – employée administrative (diplôme, formation ou expérience professionnelle), il est également possible d'accéder à cette fonction via la formation d'employé administratif – employée administrative en ressources humaines dispensée par **BF bureau et services.**

Enfin, la fonction d'assistant technique et administratif – assistante technique et administrative n'est pas couverte par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

5.2. Commerce et vente

À côté de deux fonctions critiques qui l'étaient déjà l'année dernière (délégué – déléguée commerciale grands comptes et entreprises ainsi que responsable de rayon produits alimentaires), la nouvelle liste est étoffée de quatre nouvelles fonctions relatives au commerce et à la vente (conseiller – conseillère technique pour le support à la clientèle, délégué – déléguée technico-commerciale, responsable commercial et responsable de département d'un magasin). On peut postuler qu'il s'agit d'un révélateur de la **reprise économique post-covid**, qui aurait poussé de nombreuses entreprises à recruter des profils similaires, ce qui a pu provoquer, par endroits, des « embouteillages » au niveau des recrutements et accentuer certaines tensions pour ces profils.

Conseiller technique pour le support à la clientèle - Conseillère technique pour le support à la clientèle

La personne en charge de cette fonction réalise et assure l'assistance et le support technique auprès de la clientèle (interne ou externe) de l'entreprise en vue de prévenir et de résoudre des problèmes techniques d'exploitation et d'entretien par le traitement de questions et l'apport de solutions techniques, conformément aux impératifs de qualité et de délais. La coordination d'une équipe peut lui être confiée.

L'analyse statistique fait ressortir cette fonction comme critique. Les conseillers et conseillères d'Actiris reconnaissent des difficultés de recrutement dont les causes peuvent être, d'une part, la pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative) et, d'autre part, qualitatives. En effet, le manque d'attractivité des études techniques fait que peu de jeunes s'orientent vers ces métiers. Par ailleurs, il semblerait que les personnes prétendant à cette fonction et ayant un profil technique préfèrent les emplois « dynamiques » (en extérieur ou en déplacement) plutôt que des emplois plus statiques qui consistent, pour l'essentiel, en des contacts téléphoniques. En outre, comme tout métier de contact avec la clientèle, celui-ci requiert un certain niveau de connaissance des langues (le néerlandais surtout, l'anglais dans une moindre mesure), associé à un bagage technique, afin de bien cerner et d'identifier les problèmes signalés et, ensuite, de les résoudre.

Cause(s) des tensions

- Pénurie
- Qualitatif

Détection

- Statistique



Délégué commercial grands comptes et entreprises - Déléguée commerciale grands comptes et entreprises

La personne en charge de cette fonction exerce une fonction de représentation. Elle prospecte une clientèle d'entreprises utilisatrices ou revendeuses afin de présenter et de vendre des produits ou des services, conformément aux objectifs commerciaux de l'entreprise qui l'emploie. Elle réalise le suivi commercial de la clientèle (opérations de fidélisation, enquêtes de satisfaction, etc.). La coordination des activités d'une équipe commerciale peut lui être confiée.

Déjà épinglée comme critique en 2021, cette fonction est à nouveau détectée par l'analyse statistique et confirmée par les conseillers et conseillères d'Actiris. On peut expliquer les difficultés de recrutement pour cette fonction par une combinaison des trois types de causes (quantitative, qualitative et liée aux conditions d'emploi). Elle est considérée comme étant en pénurie, car il n'y a pas assez de personnes aspirant à exercer ce métier. Celles qui disposent de qualités commerciales requises arrivent généralement à se placer sans passer par Actiris. De plus, s'agissant d'un métier de représentation, les entreprises recherchent de préférence des candidats ou des candidates disposant du permis de conduire et sachant s'exprimer au minimum en français et en néerlandais, voire en anglais. En effet, les délégués et déléguées sont amenées à se déplacer au sein et en-dehors de Bruxelles afin d'y prospecter la clientèle potentielle. Enfin, les conditions d'emploi interviennent également. En effet, pour comprendre les tensions de recrutement, il faut prendre en compte le niveau de rémunération, or celui-ci peut être considéré comme peu attractif, étant généralement lié aux résultats et performances commerciales individuelles.

Délégué technico-commercial – Déléguée technico-commerciale

La personne en charge de cette fonction prospecte une clientèle professionnelle, propose des solutions techniques selon les besoins et impératifs de celle-ci et négocie les conditions commerciales de la vente. La coordination d'une équipe commerciale ou l'animation d'un réseau de commerciaux peuvent lui être confiées.

Cette fonction critique est détectée par l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris évoquent un effet combiné des trois causes (quantitative,

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



qualitative et liée aux conditions d'emploi) pour expliquer les tensions. D'une part, ce métier est en pénurie : il n'y a pas assez de candidats et de candidates pour remplir les offres d'emploi. Ensuite, qualitativement, ils formulent l'hypothèse que les bons profils arrivent à se placer sur une offre sans devoir passer par Actiris, comme c'est le cas pour la plupart des métiers de la représentation et de la vente. À l'inverse, les profils commerciaux qui ne sont pas à l'emploi manquent généralement de connaissances très spécifiques au produit ou à la marque représentée. Certaines entreprises proposent d'ailleurs une formation spécifique aux personnes nouvellement engagées afin de les familiariser à la gamme de produits vendus ou de services proposés. Notons encore que la connaissance du néerlandais, et dans une moindre mesure de l'anglais, mais aussi le fait de disposer du permis de conduire sont généralement requis pour ce métier de représentation qui implique des déplacements dans toutes les trois régions du pays. Enfin, il faut également tenir compte des conditions d'emploi pour comprendre les tensions de recrutement. En effet, comme pour beaucoup de métiers commerciaux et de représentation, la rémunération est souvent basée sur le résultat.

Responsable commercial – Responsable commerciale

La personne en charge de cette fonction définit et met en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise, conformément aux objectifs de rentabilité économique. Elle dirige un service et coordonne une équipe. L'organisation et le développement de l'activité commerciale à l'étranger ou un type de vente en e-commerce peuvent lui être confiés.

La fonction de responsable commercial apparaît comme critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris confirment les difficultés de recrutement qui reposent principalement sur des éléments qualitatifs. Ainsi, le trilinguisme est un must, de même qu'une expérience solide. En effet, le métier comprend une grande part de supervision et d'évaluation des collaborateurs et collaboratrices. En règle générale, les entreprises rencontrent de plus grandes difficultés à pourvoir des postes de responsable, de par les compétences de management qui sont alors attendues.

Cause(s) des tensions

- Qualitatif

Détection

- Statistique



Responsable de département d'un magasin

La personne exerçant cette fonction organise et coordonne l'activité d'un ensemble de rayons d'une surface de vente de la grande distribution, conformément aux objectifs commerciaux de la structure. La coordination d'une équipe peut lui être confiée.

Il s'agit d'une fonction critique qui apparaît pour la première fois dans l'analyse statistique en 2022. Les difficultés de recrutement tiennent aux trois causes. Trop peu de personnes se positionnent sur ces offres, ce qui explique qu'il soit question de pénurie (cause quantitative). Les bons profils vont démarcher directement les enseignes pour trouver un emploi, tandis que ceux qui s'inscrivent auprès d'Actiris viennent le plus souvent en dernier recours. Les conseillers et conseillères d'Actiris évoquent également des causes qualitatives. S'agissant d'un poste à responsabilités, de l'expérience est demandée, ainsi que des compétences de management. La connaissance des langues constitue un enjeu également. S'ils trouvent relativement facilement des candidats ou des candidates parlant anglais, il est bien plus difficile d'en trouver qui parlent néerlandais. Enfin, les conditions d'emploi sont également mises en avant pour expliquer les tensions. En effet, le niveau de rémunération n'est souvent pas en phase avec le niveau de responsabilités demandé.

Responsable de rayon produits alimentaires

La personne exerçant cette fonction supervise les flux de ventes, met en place les opérations commerciales et coordonne les activités d'une équipe de vente et de libre-service d'un ou plusieurs rayons de produits alimentaires frais (fruits et légumes, viande, poisson, produits laitiers, etc.) ou hors frais (épicerie, conserves, liquides, etc.). Son travail se fait 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. Conseiller la clientèle sur les produits en rayon fait également partie de ses attributions, de même que, éventuellement, la préparation (coupe, dressage de plats, etc.) de produits frais.

La fonction de responsable de rayon de produits alimentaires était apparue comme critique l'année dernière. Ce caractère se confirme cette année dans l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris pointent, d'une part, la cause qualitative. En effet, les entreprises recherchent des personnes

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



diplômées du supérieur ou des personnes ayant entamé des études supérieures sans nécessairement les avoir achevées. De même, l'expérience est appréciée, mais pas systématiquement réclamée. Les responsables de rayon de produits alimentaires doivent, en outre, pouvoir mener plusieurs tâches de front : passer les commandes, gérer le personnel, mais aussi se consacrer au réassortiment du rayon.

D'autre part, les conditions d'emploi contribuent à expliquer les difficultés de recrutement. Ainsi, la rémunération n'est pas toujours proportionnelle aux responsabilités ou à l'expérience demandées. De plus, la grande majorité des offres d'emploi concernent des emplois à durée déterminée et/ou font appel à des aides à l'emploi.

L'offre de formation en lien avec le commerce et la vente

Toutes les fonctions critiques identifiées en 2022 parmi les métiers du commerce et de la vente sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 4 directement et 2 indirectement.

Toutes les fonctions critiques liées au commerce sont directement couvertes par l'offre des centres BF management et BF bureau et services, qui s'adressent chacun à un public spécifique.

Les fonctions de délégué technico-commercial – déléguée technico-commerciale et de délégué commercial – déléguée commerciale grands comptes et entreprises sont directement liées à la formation qualifiante d'account manager – manageuse dispensée par **BF management**. Ce centre propose également une formation de spécialisation en conseil commercial, qui a été remplacée à partir de 2023 par une formation Sales hunt 2.0 adaptée aux nouvelles technologies et qui a permis d'attirer plus de stagiaires.

Pour la fonction de responsable commercial – responsable commerciale, les stagiaires peuvent suivre le même parcours de formation que les délégués commerciaux et déléguées commerciales, avec des spécialisations supplémentaires proposées en achat (spécialiste des achats) ou en marketing digital (dans l'optique d'améliorer la stratégie commerciale de l'entreprise).

Le centre **BF bureau et services** s'adresse quant à lui à un public moins qualifié (niveau secondaire supérieur) que BF management. Ce centre prend notamment en charge une formation qualifiante de conseiller – conseillère service clientèle qui mène directement à la fonction critique de conseiller – conseillère technique pour le support à la clientèle.

En ce qui concerne les deux fonctions critiques relatives à la vente, responsable de rayon produits alimentaires et responsable de département d'un magasin, elles sont indirectement liées aux différentes formations en vente dispensées par le centre **BF métiers urbains** (vendeur – vendeuse en alimentation biologique et vendeur-réassortisseur – vendeuse-réassortisseuse) ainsi que dans le cadre des **partenariats avec les OISP et l'enseignement de promotion sociale**. En effet, ces formations préparent au métier de vendeur ou de ven-

deuse mais ces deux fonctions à responsabilité ne restent accessibles qu'après avoir acquis de l'expérience professionnelle. Notons que le centre **BF langues** prend également en charge des modules de langues (néerlandais et anglais) dédiés au métier de vendeur ou de vendeuse.

5.3. Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier

Les fonctions de ce domaine identifiées comme critiques cette année figuraient déjà dans la liste de l'année dernière, à l'exception toutefois de la fonction d'analyste financier – financière. Par ailleurs, la fonction de gestionnaire d'assurances est la seule à avoir été ajoutée suite à la consultation du secteur, toutes les autres étant reprises sur base de l'analyse statistique et validées par les acteurs et actrices de terrain. Les causes pouvant expliquer les difficultés de recrutement tiennent essentiellement à la **pénurie ou à la dimension qualitative**. La pénibilité réelle ou perçue des conditions de travail, quant à elles, n'interviennent que pour la fonction de syndic d'immeubles.

Ce domaine peut être scindé en deux segments : les **métiers de l'assurance** et les **métiers de la comptabilité et de la finance**.

Pour les premiers, il faut noter qu'Assuralia, voix du secteur de l'assurance en Belgique, réalise de son côté un exercice interne de détection des difficultés de recrutement. Les constats dressés rendent particulièrement compte de la situation sur le marché de l'emploi bruxellois. En effet, bon nombre des opportunités d'emploi sont concentrées à Bruxelles où est, le plus souvent, installé le siège des grandes compagnies d'assurance du pays.

Concernant les métiers de la comptabilité et de la finance, la pénurie de candidats et de candidates, en particulier les plus expérimentés (chef et expert-comptable), génère des tensions déjà anciennes. On peut formuler l'hypothèse que les études et les métiers souffrent d'un défaut d'attractivité lié à la dimension « chiffres » de l'orientation. Par ailleurs, il faut souligner que les difficultés de recrutement sont plus marquées dans la fonction publique (barèmes peu attractifs, perspectives d'évolution de carrière peu encourageantes, etc.), que dans les services comptables d'entreprises privées où les personnes candidatent plus volontiers. Il est à noter que les fiduciaires font également régulièrement face à des difficultés quand il s'agit de trouver des candidats pour pourvoir leurs postes vacants.

■ Les métiers de l'assurance

Conseiller en assurances – Conseillère en assurances

La personne exerçant cette fonction 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.). Elle 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. La réalisation du montage technique (projet de tarification) et administratif des contrats, mais aussi la promotion des produits et services bancaires, peuvent lui être confiées.

Comme l'an dernier, cette fonction ressort comme critique de l'analyse statistique. Les difficultés de recrutement s'expliquent pour partie par le manque de candidats et de candidates. Il s'agit d'un métier en pénurie (cause quantitative). Par ailleurs, les conseillers et conseillères d'Actiris mettent en évidence des éléments qualitatifs, comme les qualifications et le bilinguisme. Ainsi, un bachelier est au minimum demandé et le certificat PCP (Personne en Contact avec le Public) est exigé pour pouvoir entrer en contact avec la clientèle dans le domaine de l'assurance. En outre, l'expérience est généralement recherchée par les entreprises.

Gestionnaire d'assurances

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut réaliser les appels de cotisations et contrôler leur encaissement, ainsi que se voir confier la gestion des litiges et des contentieux.

Déjà fonction critique en 2021, la fonction de gestionnaire d'assurances ne ressort plus de l'analyse statistique cette année. Néanmoins, selon Assuralia, ce métier connaît toujours d'importantes difficultés de recrutement. Elles tiennent, d'une part, à la pénurie (cause quantitative). Il n'y a donc pas assez de personnes se profilant sur ces offres d'emploi. D'autre part, Assuralia explique les tensions par des éléments qualitatifs. Ainsi, les compétences

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Avis d'expert



et l'expertise des candidats et des candidates ne correspondent pas toujours aux exigences des entreprises. La question du bilinguisme se pose également. Enfin, selon le secteur, il faut également compter avec des réticences liées à la localisation de l'emploi afin d'éviter de trop longues ou fréquentes navettes.

Actiris et Bruxelles Formation contribuent à un projet de formation et de mise à l'emploi de gestionnaires d'assurances. Dans ce cadre, un expert sectoriel indique que la pénurie est à mettre sur le compte d'une méconnaissance globale du secteur. Ainsi la notoriété et l'attractivité font sans doute défaut, mais les candidats et candidates ne manquent ni d'intérêt ni de motivation⁹.

■ *Les métiers de la comptabilité et de la finance*

Analyste financier – Analyste financière

La personne exerçant cette fonction réalise des analyses et études financières (de marché, de risques, de produits, de restructurations économiques, etc.) à destination des opérateurs sur les marchés ou des instances dirigeantes de l'entreprise. Elle travaille conformément à la réglementation commerciale, comptable et financière. On peut lui demander de mettre en œuvre des opérations de fusion ou acquisition et de concevoir des instruments de suivi et d'analyse de risques. Coordonner une équipe peut faire partie de ses attributions.

Cette fonction critique apparaît dans l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris appuient le constat et expliquent les difficultés de recrutement par l'absence de candidats et de candidates (cause quantitative). En effet, il y a purement et simplement pénurie de profils diplômés du supérieur en finances, singulièrement de titulaires d'un master. En général, ces personnes trouvent un emploi immédiatement à la sortie des études. C'est d'autant plus vrai que les entreprises sont en mesure de proposer des conditions d'emploi favorables, de manière à attirer les candidats et candidates. À l'inverse, il semblerait que le niveau de rémunération de la fonction publique ne lui permette pas de concurrencer les entreprises privées, d'autant qu'elle peut souffrir, auprès de certains publics, d'un problème d'image. La connaissance du néerlandais, mais également de l'anglais, est régulièrement requise.

⁹ Le 12h30 (2023), *Gestionnaire en assurance, un métier en pénurie à Bruxelles*, in BX1, 21/06/2023.

Cause(s) des tensions

- Pénurie

Détection

- Statistique



Chef comptable – Cheffe comptable

La personne exerçant cette fonction est en charge de l'ensemble des opérations de comptabilité d'une entreprise, voire de ses filiales. Elle les supervise et garantit la conformité des comptes avec la législation, tant sur le plan comptable, social que fiscal. La coordination d'une équipe peut lui incomber.

Cette fonction était déjà pointée comme critique dans l'analyse statistique 2021. Cette année encore, les conseillers et conseillères d'Actiris confirment les tensions et les expliquent par la pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative). La réserve de main-d'œuvre est très inférieure au nombre d'offres d'emplois reçues par Actiris qui n'est pourtant pas un canal privilégié de recrutement. Ce sont, en général, des cabinets de chasseurs de tête qui sont en charge de trouver ces profils très spécifiques qui impliquent des connaissances pointues, de l'expérience, de parler plusieurs langues, mais aussi des compétences de management.

Comptable

La personne exerçant cette fonction encode les données commerciales et financières d'une organisation. Elle établit, selon les obligations légales, les comptes annuels, les bilans, la balance comptable, etc. Elle contrôle l'exactitude des documents comptables et fait rapport sur la situation économique de l'organisation. Elle peut également être chargée 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.

L'analyse statistique confirme le constat de l'an dernier : la fonction de comptable est critique. Les conseillers et conseillères d'Actiris reconnaissent les difficultés de recrutement, mais font un constat nuancé reposant sur des problèmes qualitatifs. En effet, un certain nombre de demandeurs et demandeuses d'emploi est inscrit sur base de ce code, mais leur profil ne satisfait pas les entreprises qui craignent que des personnes éloignées du travail ne disposent plus de compétences à jour et qui réclament, le plus souvent, une expérience préalable. Les plus jeunes, généralement titulaires d'un bachelier en comptabilité, ont ainsi du mal à remplir les exigences, certainement si la connaissance du néerlandais est demandée.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Comme l'an dernier, il convient de faire une distinction entre les emplois de comptable en entreprise ou de comptable en fiduciaire. On trouve plus facilement des candidats ou des candidates dans le premier cas que dans le second. En effet, la fiduciaire implique un travail de plus en plus exigeant, certainement dans les plus petites structures fonctionnant avec des équipes réduites.

Expert-comptable – Experte-comptable

La personne exerçant cette fonction réalise des audits ou le contrôle des opérations comptables et financières d'organisations. Contribuant à la prévention, à la maîtrise des risques financiers, elle est également à la recherche d'éventuelles irrégularités. Des entreprises en difficultés peuvent la solliciter en appui technique en gestion comptable et financière. Parmi ses diverses activités, elle peut être chargée 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.

Déjà critique en 2021, cette fonction est à nouveau reprise dans l'analyse statistique cette année. Les conseillers et conseillères d'Actiris ne peuvent qu'appuyer le constat. Selon eux, les difficultés reposent sur des éléments quantitatifs et qualitatifs à la fois. En effet, la pénurie est nette et le nombre d'offres d'emploi est largement supérieur à la réserve de main-d'œuvre inscrite chez Actiris. Plus globalement, on forme trop peu d'experts et d'expertes-comptables, alors que le métier implique une certification. Du côté des causes qualitatives, on peut mettre en avant la connaissance du néerlandais qui est généralement exigée par les entreprises. Par ailleurs, ce métier nécessite des mises à jour régulières (évolution de la législation, recyclage, etc.). Les connaissances et compétences d'une personne éloignée du marché de l'emploi risquent donc ainsi d'être rapidement obsolètes et de ne pas satisfaire un potentiel employeur qui, en outre, privilégiera un candidat ou une candidate avec de l'expérience.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



■ Les métiers de l'immobilier

Syndic d'immeuble

La personne exerçant la fonction de syndic d'immeuble ou de 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, conformément à la réglementation en vigueur. Il s'agit d'un métier protégé. La coordination d'une équipe et la direction d'une structure peuvent faire partie de leurs attributions.

Déjà détectée statistiquement comme critique en 2021, cette fonction le reste cette année. En effet, des difficultés de recrutement sont toujours constatées et s'expliquent essentiellement pour deux raisons. Tout d'abord, il s'agit d'un métier en pénurie, c'est-à-dire qu'il n'y a pas assez de candidats ou de candidates pour remplir les offres d'emploi (cause quantitative). Une des explications tient au fait que les personnes sortant de formation privilégient le plus souvent le courtage (agent ou agente immobilière) par rapport au métier de syndic. Par ailleurs, la nature même du métier, qui implique une grande disponibilité ainsi que de répondre à de nombreuses plaintes et sollicitations, rend les conditions de travail peu attractives. Bien que ce métier ne soit pas signalé comme critique pour raisons qualitatives, il faut néanmoins noter qu'il implique, le plus souvent, de disposer d'un permis de conduire afin de se déplacer d'un site à l'autre. En outre, il impose un certain degré de formation continue, car les syndics doivent se tenir informés des évolutions techniques et des changements de législation.

Pour compléter l'analyse, il faut signaler que l'IPI a pris la question de la pénurie de syndics à bras le corps. Comme point de départ de leur réflexion¹⁰, l'organisme sectoriel posait l'hypothèse que le déséquilibre entre vie privée et professionnelle et l'image négative véhiculée auprès du grand public écoraient l'image du métier. Finalement, dans son rapport annuel 2022, et après une enquête universitaire, l'IPI pointe trois grandes causes aux tensions : le stress, le manque de connaissance et reconnaissance de la part des copropriétaires, ainsi que la charge mentale (liée au travail) importante. Les récits des principaux acteurs et actrices du métier corroborent le constat en ajou-

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



¹⁰ Institut professionnel des Agents immobiliers (2022), [Rapport annuel](#).

tant le fait d'être régulièrement sollicités sur des sujets sortant de leur champ de compétences. Les syndicats soulignent la charge qualifiée d'émotionnelle. En effet, avant même de traiter un problème souvent urgent ou complexe, il convient de mobiliser de grandes qualités humaines d'écoute vis-à-vis de copropriétaires ou de locataires parfois sous le coup de la colère, de la frustration ou du stress¹¹.

L'offre de formation en lien avec la comptabilité, la finance, les assurances, le droit et l'immobilier

Sur les 7 fonctions identifiées comme critiques en 2022, **6 sont couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 5 directement et 1 indirectement**. La fonction restante n'est pas couverte.

L'offre en comptabilité et en gestion financière de Bruxelles Formation contribue à former aux fonctions de comptable et de chef – cheffe comptable (selon le profil) et, d'une manière plus indirecte, à celle d'expert-comptable – experte-comptable, pour laquelle de l'expérience professionnelle est requise. Cette offre est principalement prise en charge par les centres BF bureau & services et BF management.

Les produits qualifiants de comptabilité dispensés par **BF management** s'adressent à des publics plus hautement qualifiés et donnent accès à la fonction de comptable en entreprise. Un produit qualifiant spécifique au secteur audiovisuel (administrateur – administratrice de production) a également été développé en réponse à une demande de ce secteur.

L'offre de formation en comptabilité du centre **BF bureau et services** est davantage axée sur des fonctions d'employé et d'employée dans un service comptable, et comprend des modules relatifs aux outils de bureautique comptable.

À cet égard, il est important de noter que l'ensemble de l'offre de formation en comptabilité est en cours d'actualisation pour répondre à l'évolution des métiers de la comptabilité au cours de ces dernières années. Avec l'essor des nouvelles technologies et la numérisation des métiers qui en découle, l'encodage et les calculs laissent désormais plus de place au conseil et à l'interprétation. Des formations complémentaires sur les logiciels de comptabilité sont déjà disponibles depuis 2023. Par ailleurs, un projet de plateforme pour les métiers de la comptabilité est en cours de développement pour 2024.

À ce titre, les comptables déjà formés par le passé pouvaient suivre en 2022 des formations de remise à niveau dispensées par **BF espaces numériques**, visant donc à actualiser leurs compétences pour répondre aux besoins d'aujourd'hui. Ces formations ont été supprimées à partir de 2023 dans le cadre du mouvement de réorganisation de l'offre de formation mentionné ci-dessus.

¹¹ P. Leonardi (2023). [Trouver des syndicats à tout prix](#), in Le Soir, 07/06/2023.

Une autre contrainte liée à l'emploi de comptable ou de chef – cheffe comptable à Bruxelles concerne les compétences linguistiques. Le centre BF langues dispense à cet égard un module d'anglais orienté aux métiers de comptabilité.

Pour finir, les **partenariats avec les OISP et l'enseignement de promotion sociale** proposent également des formations en comptabilité, avec la possibilité de bénéficier d'une passerelle vers un bachelier en comptabilité (via un complément de formation générale avec obtention du CESS). Une passerelle est également possible vers la Chambre belge des experts-comptables pour les stagiaires qui souhaitent passer l'examen d'admission à l'Ordre des experts-comptables.

En ce qui concerne la fonction d'analyste financier – analyste financière, elle est directement accessible via la formation qualifiante en gestion financière dispensée par **BF management**.

Pour les fonctions de conseiller – conseillère en assurances et gestionnaires d'assurances, on retrouve également chez **BF management** un produit qualifiant en gestion d'assurances permettant d'exercer directement l'une de ces deux fonctions, que ce soit auprès d'un courtier ou d'une courtière ou d'une compagnie d'assurance.

La fonction de syndic d'immeubles n'est quant à elle pas couverte par l'offre de formation de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie. Néanmoins, l'EFP propose des produits de formation pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprise en matière d'immobilier permettant d'exercer ensuite en tant que syndic.

5.4. Construction

Le construction est, depuis plusieurs années, particulièrement touchée par les difficultés de recrutement ; en témoigne l'organisation en 2022 d'une table-ronde régionale sur les pénuries dans le secteur. Les difficultés de recrutement concernent tant certains des métiers de la conception que des métiers du gros œuvre ou du parachèvement. La grande majorité des fonctions critiques en 2022 est stable. Néanmoins, trois nouvelles fonctions critiques apparaissent : architecte (contrairement à architecte-paysagiste qui était critique l'an dernier mais ne l'est plus en 2022), contrôleur – contrôlease technique de la construction et électricien installateur résidentiel – électricienne installatrice résidentielle.

À l'exception d'installateur – installatrice sanitaire, de monteur – monteuse d'installations de chauffage et du plafonneur, toutes les fonctions critiques de la construction s'expliquent par un manque de candidats ou de candidates, donc par la pénurie de main-d'œuvre. De manière générale pour la construction, comme pour les métiers techniques, trop peu d'élèves sortent des écoles techniques chaque année.

Parmi les éléments qualitatifs intervenant sur une série de fonction de ce domaine, il convient de noter le rôle essentiel joué par le permis de conduire pour tous les métiers impliquant des déplacements fréquents auprès

de la clientèle (installation et maintenance, essentiellement), mais également pour le gros œuvre sur chantier où du covoiturage peut être organisé. Il s'agit, le plus souvent, d'un must pour les entreprises. En revanche, la connaissance du néerlandais n'est généralement pas exigée, malgré les contacts avec les clients et clientes.

Bien que seules quatre fonctions critiques (coffreur-ferrailleur – coffreuse-ferrailleuse, couvreur – couvreuse de toits, ouvrier – ouvrière de voirie et plafonneur – plafonneuse) puissent s'expliquer par la pénibilité du travail (notamment travail en extérieur, à exécuter par tous types de temps), et plus particulièrement par les risques de sécurité, comme le travail en hauteur ou sur la chaussée, on peut formuler l'hypothèse que l'image du secteur n'est pas suffisamment attractive. C'est précisément ce déficit d'attractivité que les représentants sectoriels souhaitent notamment combler en développant des collaborations avec les écoles¹². Par ailleurs, lors des consultations menées dans le cadre de ce rapport, le pilier sectoriel du PFE Construcity.brussels a également mis en évidence les éléments qualitatifs qui interviennent dans les difficultés de recrutement de certains métiers de la construction. Enfin, si l'offre d'enseignement liée à la construction n'est pas aussi étoffée à Bruxelles qu'ailleurs dans le pays, les spécialistes du secteur font le constat que la demande bruxelloise pour de tels cursus est très limitée du côté des candidats ou des candidates.

Il faut encore noter qu'une part, bien que minime, des offres emplois du gros œuvre, en particulier comme maçon – maçonne, prévoient des clauses sociales¹³. À l'occasion de marchés publics (ici de chantiers de construction), certains emplois sont réservés à des publics cibles : notamment des demandeuses ou des demandeurs d'emploi inoccupés depuis au moins 12 mois ou avec des profils débutants. Le but est de contribuer à la formation ou à l'insertion socio-professionnelle de ces publics cibles et de renforcer leur position sur le marché de l'emploi.

Enfin, relevons le caractère très masculin du secteur de la construction¹⁴, certainement pour les métiers ouvriers, même si une évolution se dessine, notamment grâce au développement des technologies qui devraient permettre à plus long terme d'alléger la charge physique de travail. Les préjugés et représentations mentales des métiers peuvent décourager les adolescentes et les femmes, et les détourner des formations menant à des emplois dans le secteur. De même, il est possible que certains employeurs craignent une moins bonne insertion des femmes dans des entreprises très largement masculines, d'autant que cela peut impliquer certains aménagements (notamment les vestiaires). Néanmoins, le secteur est conscient de la problématique et développe des initiatives vis-à-vis de ce public¹⁵. Attirer les femmes dans le secteur permettrait, en effet, d'apporter une réponse aux difficultés de recrutement.

12 M. Delrue (2023), Niko Demeester: "Si la tendance actuelle se poursuit, on ira vers une crise profonde dans la construction", in L'Écho, 25/09/2023.

13 Actiris (2023), [Clauses sociales](#).

14 Le 12h30 (2023), [En cinq ans, les femmes sont près d'un quart de plus dans le secteur de la construction](#), in BX1, 06/06/2023.

15 Voir, par exemple, le site <http://www.femmesdemetier.be/fr>

■ *Les métiers de la conception et de la gestion de chantier*

Architecte

La personne exerçant cette fonction réalise la conception et l'étude de projets d'aménagement ou de construction d'un ouvrage, dans le respect de l'environnement et de la réglementation. Elle établit la configuration d'un ouvrage ou d'un espace (esquisse, croquis, etc.) et définit les possibilités techniques appropriées. Chargée de la coordination, elle suit les phases de réalisation de travaux, et mène également des actions de recherche et de développement de marchés. La responsabilité de coordonner une équipe ou la direction d'une structure peuvent faire partie de ses responsabilités.

L'architecte apparaît comme fonction critique sur base de l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris confirment les difficultés de recrutement en évoquant une pénurie, c'est-à-dire qu'il n'y a pas assez de candidats ou de candidates (cause quantitative). Il convient cependant de préciser que les entreprises privées font rarement appel à Actiris pour le recrutement d'architectes. En effet, les offres d'emploi reçues sont, en grande majorité, issues de pouvoirs publics (communes et services publics fédéraux, notamment) ou d'institutions parapubliques, comme des sociétés de logement social. Il semble que la rémunération au barème de la fonction publique ne soit pas suffisamment attractive pour les architectes qui ont tendance à privilégier l'établissement en profession libérale. Plus particulièrement, il apparaît que les jeunes architectes ne souhaitent pas débiter leur carrière par un emploi dans une administration publique.

Chargé d'études techniques du bâtiment – Chargée d'études techniques du bâtiment

La personne exerçant cette fonction travaille en bureau d'études. Ses tâches sont en lien avec les projets d'ouvrage et de construction. Elle les élabore ou elle étudie les procédés techniques, les modes de construction et leurs coûts. Elle est également chargée de réaliser l'étude d'exécution des travaux et d'effectuer le suivi technique, mais aussi économique, du chantier. Il s'agit d'un métier d'encadrement. Le chargé ou la chargée d'études techniques du bâtiment peut ainsi coordonner une équipe ou un projet.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Comme l'année dernière, l'analyse statistique repère cette fonction comme étant critique. Les conseillers et conseillères d'Actiris mettent en évidence des causes quantitatives et qualitatives. Métier en pénurie, il manque nettement de candidats et de candidates (cause quantitative). En outre, les tensions de recrutement s'expliquent par des éléments qualitatifs. Ainsi, la réserve de main-d'œuvre compte un nombre substantiel de personnes disposant d'un diplôme obtenu à l'étranger et non reconnu en Belgique. Par ailleurs, les fonctions d'encadrement sont moins facilement satisfaites, car elles requièrent de l'expérience de terrain, ainsi que des compétences linguistiques, et des aptitudes en termes de gestion d'équipe et/ou de projet.

Chef de chantier – cheffe de chantier

La personne exerçant cette fonction prépare, organise et suit au quotidien les activités d'un ou de plusieurs chantiers. Elle doit veiller, d'une part, au respect des normes de sécurité et, d'autre part, à tenir les délais imposés. La coordination des interventions des équipes internes et externes à l'entreprise lui est également confiée.

Cette fonction était déjà critique dans l'édition précédente du rapport. Cette année encore, selon les conseillers et conseillères d'Actiris, les difficultés de recrutement peuvent s'expliquer, d'un côté, par la cause quantitative (pénurie) et, de l'autre, par la cause qualitative. Le secteur de la construction est particulièrement sous tension et cela se ressent à chaque étage de la pyramide des métiers. Selon les experts sectoriels, étant donné que les métiers ouvriers, comme ceux du gros œuvre, sont déjà en pénurie et souffrent également de facteurs qualitatifs, les fonctions impliquant de l'expérience de chantier et des responsabilités de coordination, comme celle de cheffe de chantier, sont automatiquement critiques. C'est d'autant plus vrai que la construction a une tradition de formation continue et d'ascenseur social. On ne s'improvise pas entrepreneur ou entrepreneuse, cela demande une expérience de terrain conséquente et, pour la moitié des offres reçues, de parler néerlandais. Par ailleurs, le permis de conduire est également souvent exigé. En réalité, ce n'est pas tant, d'après Construcity, un problème spécifique lié aux métiers d'encadrement que le révélateur d'une pénurie globale.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Conducteur de chantier – conductrice de chantier

La fonction de conducteur ou de conductrice de chantier est un métier d'encadrement. La personne exerçant cette fonction 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. Impliquée depuis la définition du projet, durant sa réalisation et jusqu'à la livraison, elle veille également au respect des délais et des règles de sécurité. Elle négocie avec le maître d'ouvrage.

Comme l'année passée, cette fonction est détectée statistiquement comme critique. Les conseillers et conseillères d'Actiris, ainsi que les interlocuteurs sectoriels consultés, soulignent le manque de candidats et de candidates (pénurie), mais insistent également sur la dimension qualitative des difficultés de recrutement. En réalité, alors que les métiers d'ouvriers de la construction sont pour la plupart critiques, les fonctions d'encadrement souffrent automatiquement d'un manque de personnel apte aux tâches de supervision. En effet, une expérience de terrain d'au moins cinq ans est nécessaire pour pouvoir devenir conducteur de chantier. La solution réside dans la formation continue, plus que dans la formation professionnelle ou dans l'enseignement. En effet, la voie toute tracée pour exercer ce métier est d'être déjà occupé sur un chantier et de profiter de l'ascenseur social. Néanmoins, les spécialistes du secteur pointent la difficulté de former des personnes déjà occupées dans des métiers en pénurie, car cela demande du temps qu'elles ne peuvent consacrer à leurs missions premières.

Contrôleur technique de la construction – contrôleuse technique de la construction

La personne exerçant cette fonction contrôle des bâtiments ou des locaux et réalise des diagnostics techniques (électricité, solidité du bâtiment, sécurité, etc.) ou sanitaires (amiante, plomb, parasites, gaz, etc.), conformément à la réglementation. Elle peut réaliser des calculs de surface et se charger de la coordination d'une équipe.

Cette fonction critique apparaît dans l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris confirment les tensions de recrutement qui tiennent tout d'abord à la pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative). Ensuite, des causes de nature qualitative interviennent également. Il y a, en effet, un déca-

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



lage entre le profil des demandeurs et demandeuses d'emploi et les exigences des entreprises. Les premiers disposent, souvent, d'un diplôme et/ou d'une expérience à l'étranger qui ne sont pas pris en compte par les responsables des recrutements. Une autre explication fournie par les experts sectoriels tient à un mismatching plus général. Selon eux, on trouve, sur le marché de l'emploi, beaucoup de personnes peu qualifiées et d'autres titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur, mais les difficultés seraient particulièrement exacerbées sur les profils intermédiaires, moins fréquents et pourtant recherchés.

Métreur – métreuse

La personne exerçant cette fonction effectue les mesures et établit les devis et estimations de coûts dans le cadre d'un projet de construction. Elle est également amenée à préparer les dossiers d'exécution des travaux et à effectuer le suivi des chantiers.

Déjà présente dans l'analyse de 2021 sur base de l'avis d'experts, cette fonction est à nouveau identifiée comme critique, mais directement par l'analyse statistique cette fois. Les conseillers et conseillères d'Actiris valident le constat et expliquent les difficultés de recrutement par la pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative). Peu de personnes inscrites chez Actiris sont candidates pour ce métier. Les spécialistes du secteur confirment la pénurie et soulignent que celle-ci cache un potentiel futur problème qualitatif. En effet, il n'existe pas de filière scolaire à Bruxelles permettant de s'orienter vers ce métier, à l'exception d'une école proposant l'alternance.

■ *Les métiers du gros œuvre*

Coffreur-ferrailleur – coffreuse-ferrailleuse

La personne exerçant cette fonction 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. Cette personne réalise, d'une part, les coffrages et procède à l'assemblage des éléments préfabriqués en béton et, d'autre part, elle renforce le béton par l'apport de structures et d'armatures métalliques. Elle peut encadrer une petite équipe.

Cause(s) des tensions

- Pénurie

Détection

- Statistique



Alors que cette fonction était, l'année dernière, ajoutée à la liste des fonctions critiques sur base de l'avis d'experts, c'est l'analyse statistique qui met en évidence les difficultés de recrutement en 2022. Sur base des consultations réalisées, on peut mobiliser les trois types de cause pour les expliquer. Tout d'abord, il y a très clairement pénurie de main-d'œuvre qualifiée (cause quantitative). Ensuite, il s'agit d'un métier complexe qui implique un certain savoir-faire, mais également de pouvoir lire des plans d'assemblage. L'apprentissage n'est pas des plus aisés. Les entreprises recherchent généralement des candidats ou des candidates ayant suivi la formation adéquate et disposant de plusieurs années d'expérience. Le permis de conduire est également souvent demandé. Enfin, les conditions de travail sont régulièrement perçues comme pénibles. Les spécialistes de la construction pointent cependant une réelle méconnaissance du métier, alors même que les personnes exerçant cette fonction en sont satisfaites. En effet, contrairement à d'autres métiers, il s'agit d'une fonction où les travailleurs et les travailleuses ne chercheraient pas à se réorienter.

Conducteur d'engins de chantier – conductrice d'engins de chantier

La personne exerçant cette fonction conduit et manœuvre des engins lourds de chantier, qu'ils soient destinés au creusement, au terrassement ou à l'extraction. Elle se conforme aux règles de sécurité en vigueur. Dans le cadre de ses activités, elle peut être amenée à transporter des matériaux, mais aussi des minerais ou des décombres de chantier. Elle peut prendre en charge l'acheminement de l'engin sur le chantier à l'aide d'un véhicule porteur.

Comme en 2021, cette fonction est ajoutée à la liste des fonctions critiques sur base de l'avis des spécialistes du secteur. Il ressort des consultations que les difficultés de recrutement s'expliquent par une pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative). Ainsi, on observe un nombre limité de personnes sortant de formation, particulièrement à Bruxelles. En effet, aucune école bruxelloise ne dispense cet enseignement. De même, en ce qui concerne la formation professionnelle, les seules offres pour les francophones intéressés sont situées en Wallonie.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Avis d'expert



Couvreur de toits inclinés – coureuse de toits inclinés

La personne exerçant cette fonction prépare et pose les éléments de couverture de toiture en différents matériaux (ardoise, tuile, tôle, chaume, etc.), que ce soit sur des nouvelles constructions ou des bâtiments en rénovation. Elle peut procéder à l'isolation ou à l'entretien. On la charge également de mettre en place les conduits d'évacuation (gouttières, évacuation de gaz ou de fumée, etc.).

Comme l'année dernière, cette fonction est signalée comme critique par les experts du secteur. Ce signalement tient, pour beaucoup, à la pénurie (cause quantitative) particulièrement criante alors que la demande pour ces profils est soutenue par les rénovations à des fins d'obtention de certification PEB. Sous l'influence de diverses réglementations et de l'évolution des coûts de l'énergie, parallèlement à l'amélioration des techniques de construction, une attention croissante est portée aux performances de l'isolation et des installations techniques. La demande ne devrait donc pas faiblir. Par ailleurs, les conditions de travail potentiellement pénibles et/ou dangereuses constituent également un facteur d'explication aux difficultés de recrutement. Couvrir des toits implique, en effet, d'être apte au travail en hauteur et de ne pas souffrir de vertige, mais aussi de travailler par tous types de temps et d'être exposé aux aléas climatiques.

Maçon – maçonne

La personne exerçant cette fonction construit des murs, des façades, des cloisons en maçonnerie des éléments porteurs (parpaings, briques, pierres, plaques de plâtre, etc.), conformément aux règles de sécurité. Elle réalise également les surfaces horizontales (chapes, dalles de rue, etc.), les coffrages et les armatures en béton. Elle veille à l'étanchéité et à l'isolation des locaux. Elle peut construire des ouvrages particuliers, comme des piscines et des monuments funéraires. Enfin, elle s'occupe également du stockage, du nettoyage et de l'entretien du site. La gestion d'une petite équipe peut également lui être confiée.

Comme dans l'édition précédente, le métier de maçon ressort comme critique de l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris et les experts sectoriels soulignent la pénurie de main-d'œuvre (cause quantitative). Il est

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



extrêmement difficile de trouver des candidats qualifiés. Ceux-ci réintègrent facilement le marché du travail en cas de chômage et les nouveaux entrants disposant des qualifications ont un taux d'intégration excellent. En outre, les candidats ne manquent pas uniquement sur le marché de l'emploi. En effet, c'est également le cas des formations. Les listes d'inscription de celles-ci restent vides, au point de devoir en annuler.

Menuisier - menuisière

La personnes exerçant cette fonction (tant la menuiserie d'intérieur que la menuiserie 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. Elle peut également installer et régler des dispositifs de fermeture automatique, mais aussi entretenir, réparer, remplacer des éléments posés et leur système de fermeture.

Comme en 2021, l'analyse statistique intègre ces fonctions (menuiserie d'intérieur et d'extérieur) parmi les fonctions critiques. Les causes restent identiques. D'une part, il s'agit de métiers en pénurie (cause quantitative) et, d'autre part, des raisons qualitatives sont avancées. Ainsi, les études secondaires en menuiserie sont organisées en tronc commun avec l'ébénisterie. Beaucoup de personnes suivant ces cours sont attirées par la dimension artistique de l'ébénisterie et délaissent la dimension technique de la menuiserie qui pâtit donc d'un défaut d'attractivité. Or, des qualifications techniques et numériques, ainsi que de l'expérience sont requises, notamment pour utiliser la machine CNC (machine-outil à commande numérique). En outre, le permis de conduire est régulièrement requis, surtout pour la menuiserie d'intérieur.

Ouvrier de voirie – ouvrière de voirie

La personne exerçant cette fonction exécute des travaux de construction ou de réparation de routes, de voies ferrées et de leurs dépendances (trottoirs, chaussées, caniveaux de rue, etc.), conformément aux règles de sécurité. Elle peut également conduire des engins de travaux publics.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



L'analyse statistique 2022 confirme la demande des experts en 2021 d'intégrer cette fonction à la liste des fonctions critiques. Une combinaison des trois causes peut expliquer les difficultés de recrutement. Tout d'abord, il manque de candidats et de candidates (pénurie). Ensuite, le métier, comme le secteur, souffre d'un manque d'attractivité. En outre, les conseillers et conseillères d'Actiris estiment que la main-d'œuvre qualifiée est rare. Ils n'ont, en effet, que peu de CV à présenter à des entreprises qui réclament de l'expérience et recherchent des candidats ou des candidates disposant du permis de conduire, certaines firmes mettant à disposition un véhicule de fonction. Enfin, les conditions de travail sont plus pénibles que dans la plupart des autres métiers du secteur. En effet, le travail est réalisé en plein air, par tous temps, et parfois la nuit. Il faut cependant noter que, dans la construction, la pénibilité est compensée par une série de primes, ce qui rend la rémunération plus intéressante.

■ *Les métiers du parachèvement*

Électricien installateur industriel – électricienne installatrice industrielle

La personne exerçant cette fonction réalise des installations électriques dans les bâtiments industriels et les met en service, conformément aux règles de sécurité.

Comme en 2021, l'analyse statistique met en évidence cette fonction comme critique. Les conseillers et conseillères d'Actiris soulignent la pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative) en considérant ce métier comme un des plus demandés dans le secteur. Selon les spécialistes des piliers emploi et sectoriel de Technicity, la demande est en effet soutenue à l'heure actuelle et devrait le rester, notamment pour l'installation d'armoires électriques ou le déploiement de systèmes d'automatisation. La cause qualitative est également avancée. Les entreprises recherchent des candidats ou des candidates qualifiés et disposant d'expérience. La formation professionnelle d'installateur électricien industriel donne accès à des formations complémentaires orientant vers une série de sous-spécialités, ce qui peut éventuellement détourner les candidats et candidates du métier de base.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Électricien installateur résidentiel – électricienne installatrice résidentielle

La personne exerçant cette fonction réalise des installations électriques dans les bâtiments résidentiels et tertiaires et les met en service, conformément aux règles de sécurité. Elle peut exercer d'autres activités, comme câbler et raccorder des installations de très basse tension (téléphonie, informatique, alarmes, etc.), ou effectuer des travaux de dépannage et de maintenance.

L'analyse statistique fait apparaître cette fonction dans la liste des fonctions critiques. Les conseillers et conseillères d'Actiris expliquent les difficultés de recrutement par la pénurie de main-d'œuvre (cause quantitative) d'une part, mais également par des facteurs qualitatifs. En effet, ils indiquent que beaucoup de personnes sont disposées à exercer cette fonction, mais qu'en réalité, elles ne sont pas à jour en termes de connaissances et de compétences. Ce décalage de niveau est confirmé à l'issue de l'entretien mené auprès de l'organisation sectorielle Volta. En effet, s'agissant d'un métier très technique, il faut pouvoir rester à jour des évolutions techniques et technologiques. Les compétences deviennent vite obsolètes, ce qui complique la formation, y compris du côté du personnel enseignant. Enfin, soulignons encore que le permis de conduire est régulièrement demandé. En effet, une personne en charge de l'installation résidentielle doit pouvoir se déplacer auprès de sa clientèle.

Installateur sanitaire – installatrice sanitaire

La personne exerçant cette fonction prépare et pose 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. Elle règle, met en service et réalise l'entretien des installations. Si nécessaire, elle procède à leur dépannage et réparation.

Bien que pointée comme critique par l'analyse statistique, cette fonction est un des rares métiers de la construction à ne pas être considéré en pénurie par les spécialistes, que ce soit les conseillers et conseillères d'Actiris ou les représentants sectoriels consultés. En revanche, le facteur qualitatif est avancé pour expliquer les tensions de recrutement. Il ne manque pas d'installateurs sanitaires, mais de compétences et d'expérience. On indique ainsi que les nouveaux entrants sont, le plus souvent, des poseurs de tuyaux qui ne disposent

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



pas des qualifications permettant d'aller au-delà de cette simple activité. En outre, les personnes qualifiées s'orientent le plus souvent vers le métier de chauffagiste, issu de la même formation. Finalement, il faut encore noter que le permis de conduire est le plus souvent requis, le métier impliquant de se déplacer parmi la clientèle.

Monteur d'installations de chauffage central – monteuse d'installations de chauffage central

La personne exerçant cette fonction 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. Elle règle et met en service les installations et procède également à leur dépannage et réparation. Monter des systèmes de ventilation et climatisation à usage domestique peut faire partie de ses attributions.

L'analyse statistique en 2021 relevait cette fonction comme critique. Cette année, ce sont les conseillers et conseillères d'Actiris qui la signalent comme telle. Il ne manque pas de candidats ou de candidates (un des rares métiers de la construction à ne pas être en pénurie), mais la cause qualitative est avancée pour expliquer les difficultés de recrutement. La main-d'œuvre disponible manque des qualifications (reconnues) et de l'expérience réclamées par les entreprises. En outre, la grande majorité des offres d'emploi requiert le permis de conduire.

Plafonneur – plafonneuse

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut également monter des cloisons, poser des éléments d'isolation et effectuer des travaux de restauration. Ses responsabilités peuvent comprendre la coordination d'une équipe, mais aussi la direction d'un service ou d'une structure.

Comme en 2021, cette fonction est signalée comme critique par les conseillers et conseillères d'Actiris qui avancent la cause qualitative et les conditions de travail pour expliquer les tensions de recrutement. Selon le pilier sectoriel de Construc-

Cause(s) des tensions

- Qualitatif

Détection

- Avis d'expert



Cause(s) des tensions

- Qualitatif
- Conditions de travail

Détection

- Avis d'expert



city, les entreprises recherchent essentiellement des façadiers, à savoir des personnes expérimentées disposant des qualifications complémentaires leur permettant de plafonner à l'extérieur et d'isoler les façades. À l'heure actuelle, c'est un métier clef dans le cadre de la stratégie de rénovation du bâti. Il continuera d'être en demande avec les nouvelles normes PEB imposées. En outre, il s'agit d'un travail physiquement lourd, en hauteur et s'exerçant également dans des positions inconfortables qui peuvent rebuter les candidats ou les candidates.

Technicien de maintenance de brûleurs – technicienne de maintenance de brûleurs

La personne exerçant cette fonction 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. Elle règle et met en service les installations et procède également à leur dépannage et réparation. Monter des systèmes de ventilation et de climatisation à usage domestique peut faire partie de ses attributions.

Comme l'an dernier, les conseillers et conseillères d'Actiris considèrent cette fonction comme critique. Les difficultés de recrutement s'expliquent, d'une part, par une pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative) et, d'autre part, par des causes qualitatives. À cet égard, les entreprises recherchent des personnes qui détiennent, conformément à la réglementation bruxelloise sur le chauffage, l'agrément « technicien chaudière PEB » (GI GII et/ou L), mais aussi l'expérience. En outre, disposer du permis de conduire est un impératif, ce métier impliquant de se déplacer d'un site à l'autre.

Technicien de maintenance en systèmes de chauffage – technicienne de maintenance en systèmes de chauffage

La personne exerçant cette fonction 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. Elle 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.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Avis d'expert



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



L'analyse statistique confirme le caractère critique de cette fonction, déjà pointé en 2021. Les conseillers et conseillères d'Actiris indiquent la pénurie de candidats et de candidates comme première explication aux difficultés de recrutement (cause quantitative). Dans un deuxième temps, des motifs qualitatifs sont également avancés. En effet, le niveau de connaissance des nouvelles technologies et des machines les plus récentes est jugé trop faible par rapport aux profils recherchés par les entreprises qui demandent généralement de l'expérience, ainsi que le permis de conduire.

L'offre de formation en lien avec la construction

Sur les 20 fonctions critiques identifiées en 2022 dans le secteur de la construction, **18 sont couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation, dont 12 directement et 6 indirectement, et 2 ne sont pas couvertes.**

Les fonctions critiques directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation concernent principalement celles d'ouvriers et d'ouvrières spécialisés, tant dans le gros œuvre, dans le parachèvement que dans les techniques spéciales et dans les travaux de voirie. 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 et chercheuses d'emploi peu qualifiés au moyen de parcours complets en formation, allant des préformations jusqu'à la formation qualifiante, en passant par des modules d'aptitudes professionnelles spécifiques et des FPIE. Des **partenariats avec l'ISP** s'articulent avec l'offre de BF construction (notamment du point de vue des préformations) ou la complètent.

En ce qui concerne le gros œuvre :

- La fonction de couvreur – coureuse de toits inclinés est directement couverte par un produit qualifiant dispensé par **BF construction**.
- Pour la fonction de maçon – maçonnerie, il est possible de suivre une formation qualifiante chez **BF construction** ou chez un des **partenaires ISP**.
- Enfin, la fonction de coffreur-ferrailleur – coffreuse-ferrailleuse est également 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.

En ce qui concerne le parachèvement :

- Les fonctions de menuisiers et de menuisières (intérieurs et extérieurs) sont directement couvertes par **BF construction** et l'**ISP** (menuisier – menuisière d'intérieur et ouvrier – ouvrière 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 – plafonneuse 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.

En ce qui concerne les techniques spéciales :

- La fonction d'électricien installateur résidentiel – électricienne installatrice résidentielle est directement couverte par les différents produits qualifiants dispensés par **BF construction** et les **partenaires ISP**, tandis que les formations en lien avec la fonction d'électricien installateur industriel – électricienne installatrice industrielle sont dispensées par le centre **BF technics**. C'est en effet ce dernier qui prend en charge l'offre de formation en lien avec les métiers techniques et industriels.
- Les deux fonctions d'installateur – installatrice sanitaire et de monteur – monteuse d'installation de chauffage sont directement couvertes par la formation qualifiante de monteur en chauffage et sanitaire dispensée par **BF construction**. Ce produit est également en lien indirect avec la fonction de technicien – technicienne de maintenance des systèmes de chauffage, pour laquelle il n'y a pas de formation directement liée en 2022. A noter que c'est toutefois le cas en 2023 avec une formation supplémentaire proposée par BF construction (technicien en chauffage).
- En ce qui concerne la fonction de technicien – technicienne en maintenance de brûleurs, elle est directement couverte par une formation spécifique (brûleurs L+G1), toujours chez **BF construction**, à l'issue de laquelle les stagiaires obtiennent les certificats nécessaires tant pour les installations au gaz que celles au mazout.

Enfin, en ce qui concerne les travaux de voirie :

- La fonction d'ouvrier – ouvrière de voirie est directement couverte par la formation de pavage sur chantier organisée dans le cadre des **partenariats avec les OISP**.

Malgré le caractère complet et structuré de l'offre de formation pour les ouvriers et ouvrières spécialisés, l'intérêt manifesté par les chercheurs et chercheuses d'emploi varie fortement d'une filière à l'autre : les formations liées aux techniques spéciales attirent beaucoup de candidats ou de candidates, donnant lieu parfois à des listes d'attente, tandis que les formations dans le gros œuvre peinent chaque année à recruter des stagiaires.

Les fonctions critiques dans la conception et les études techniques de bâtiments 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. En plus de cette offre dispensée par **BF construction**, il est également possible de se former en dessin industriel et dessin HVAC chez **BF tech-nics**. Néanmoins, les fonctions critiques d'architecte, de chargé – chargée d'études techniques du bâtiment et de contrôleur – contrôleuse technique de la construction, bien qu'elles puissent être liées à ces différentes formations en dessin technique, exigent des qualifications initiales trop élevées pour établir un lien direct.

Les fonctions critiques en lien avec la gestion de chantier sont partiellement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation en 2022.

- Le centre **BF construction** dispense des formations de préparation de chantier (spécifiques à la mise en exécution ou aux métrés et devis), qui mènent indirectement aux fonctions de chef – cheffe de chantier et de mètreur – métreuse. Les stagiaires ont également pu bénéficier de FPIE de gestion de chantier. Ces fonctions à responsabilité ne restent cependant accessibles qu'après l'acquisition d'une expérience professionnelle.
- La 3^e fonction critique en lien avec la gestion de chantier (conducteur – conductrice de chantier) n'est, quant à elle, pas couverte.

Pour finir, la fonction de conducteur – conductrice d'engins de chantier n'est pas couverte non plus par l'offre régie par Bruxelles Formation.

5.5. Enseignement et formation

Au sein du secteur non marchand, les métiers de l'enseignement ou de la formation représentent une série importante de fonctions critiques. En ce qui concerne le personnel de l'enseignement obligatoire, view.brussels se base depuis 2021 sur la liste des métiers en pénurie dressée par le gouvernement de la Communauté française¹⁶ et la complète d'une analyse qualitative. Les difficultés de recrutement du côté néerlandophone sont particulièrement aiguës également et sont intégrées à cette analyse. Il faut néanmoins noter qu'Actiris ne constitue pas le canal privilégié pour la diffusion des offres d'emploi des écoles. Pour autant, ce ne sont pas les seuls métiers relevant de l'enseignement à être critiques, puisque la **pénurie de main-d'œuvre** touche également d'autres fonctions de ce domaine. Enfin, et en ce qui concerne uniquement le personnel enseignant en milieu scolaire, les tensions s'expliquent également par des conditions d'emploi et de travail dégradées.

¹⁶ Communauté française (2022), [Arrêté du Gouvernement de la Communauté française](#) arrêtant la liste des fonctions en pénurie par zone pour l'année scolaire 2022-2023 en distinguant les fonctions en pénurie sévère, 25 août 2022.

■ *Les métiers de l'enseignement obligatoire*

- ▶ Enseignant dans l'enseignement maternel ou primaire – enseignante dans l'enseignement maternel ou primaire
- ▶ Enseignant dans l'enseignement secondaire – enseignante dans l'enseignement secondaire

Le personnel 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.

Le personnel 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.

Comme l'année dernière, l'arrêté du gouvernement de la Communauté française pointe ces deux métiers de l'enseignement obligatoire comme étant en pénurie (cause quantitative). Cependant, le manque de candidats et de candidates n'est pas la seule explication aux difficultés de recrutement. On pointe régulièrement les conditions d'emploi. Ainsi, les écoles francophones sont nombreuses à engager du personnel ne disposant pas du titre requis, qui sera donc rémunéré à un barème inférieur, sous contrat temporaire et ainsi susceptible de devoir céder son poste à l'arrivée d'une personne disposant du diplôme ad hoc. Avant leur nomination définitive, les enseignants et les enseignantes doivent parfois enchaîner un grand nombre de contrats à durée déterminée¹⁷, souvent à temps partiel ou répartis sur plusieurs écoles, avec inscription au chômage durant les mois d'été pour celles et ceux n'ayant pas bénéficié d'une charge complète durant l'année écoulée. La plupart des offres d'emploi pour les écoles en Communauté française passent par la plateforme Primoweb, mais d'autres coexistent, au point que les candidats et candidates de seconde carrière ne savent pas toujours où chercher et postuler.

Par ailleurs, on peut également mettre en avant les conditions de travail pour expliquer les tensions de recrutement, ainsi qu'un certain turnover lié à

¹⁷ D. Brichard (2023), Laurence, une institutrice intérimaire : "En 25 ans, j'ai fait 37 écoles", in RTBF, 28/08/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



l'abandon des plus jeunes en début de carrière¹⁸. À cet égard, la réforme de la formation initiale pourrait apporter certaines solutions en proposant au corps enseignant du maternel, du primaire et du secondaire inférieur une formation et des outils en matière de pédagogie et de didactique leur permettant de faire face à l'hétérogénéité de leurs classes et aux problèmes spécifiques de leurs élèves¹⁹. Il faut cependant noter que cette réforme fait passer la formation à quatre ans (au lieu d'un bachelier en 3 ans), ce qui va retarder l'entrée sur le marché de l'emploi d'une cohorte de jeunes et risque de provoquer de nouvelles tensions. En outre, des réflexions sont également entamées pour développer un coaching une fois le personnel en fonction.

Côté néerlandophone, le problème est relativement semblable et n'est pas spécifique à Bruxelles, même s'il se fait sans doute sentir de manière plus aiguë qu'en Flandre, car enseigner dans la capitale implique généralement une navette quotidienne. La Communauté flamande a pris des initiatives similaires à celles de la Communauté française en permettant l'engagement de personnel « invité » (*gastleraren*), qui ne doit pas nécessairement, dans un premier temps en tout cas, disposer de qualifications pédagogiques²⁰. Ces enseignantes et enseignants de deuxième carrière seront ensuite amenés à suivre une formation pédagogique en parallèle à leur travail en classe. En outre, Actiris participe aux journées de recrutement « *Word leerkracht in Brussel!* » avec la *Vlaamse Gemeenschapscommissie* (VGC, Commission communautaire flamande).

De telles initiatives existent également côté francophone. Ainsi, Actiris organise des Job Days à la Cité des Métiers avec la participation de certains pouvoirs organisateurs. Par ailleurs, lors de l'année scolaire 2022-2023, Actiris a pu placer 12 enseignants et enseignantes dans des matières en pénurie dans le cadre du projet « Prof demain » mené en collaboration avec la Ville de Bruxelles. Il s'agit de valoriser les acquis d'apprentissage et les expériences des personnes ayant entamé une carrière en-dehors de l'enseignement, mais disposant d'expérience dans les domaines recherchés ou dans le domaine pédagogique. Grâce à ce projet, similaire à ce qui se fait en Flandre, elles peuvent être formées aux compétences qui leur manquent et enseignent à mi-temps durant la durée de leur formation.

18 E. De Houck (2022), *Entre instabilité et manque d'écologie, les jeunes enseignants sont nombreux à abandonner en début de carrière*, in RTBF, 10/02/2022.

19 Belga (2023), *Tout comprendre à la réforme de la formation initiale des enseignants*, in La Libre Belgique, 25/01/2023.

20 Belga (2023), *'Gastleraren' en werknemers uit bedrijven moeten lerarentekort oplossen*, in Bruzz, 21/03/2023.

Enfin, soulignons que la pénurie ne touche pas toutes les matières enseignées à l'école, mais les constats sont à nouveau assez identiques dans les deux Communautés. Comme chaque année, manquent à l'appel des personnes qualifiées pour enseigner le néerlandais, les matières scientifiques et les mathématiques. Les difficultés sont encore plus marquées en cours d'année, lorsqu'il faut trouver du personnel remplaçant.

■ *Les métiers de la formation*

Coordinateur pédagogique – coordinatrice pédagogique

La personne exerçant cette fonction pilote un dispositif de formation et développe des moyens pédagogiques. Elle organise et accompagne la qualification des personnes en formation. Elle peut dispenser des actions de formation, ou concevoir et commercialiser un dispositif pédagogique. La coordination et l'animation d'une équipe pédagogique de formateurs peuvent lui être confiées.

Comme l'année dernière, cette fonction ressort comme critique de l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris valident le constat et soulignent la pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative). Les offres d'emploi que reçoit Actiris sont issues, le plus souvent, d'institutions publiques (SPF, communes, etc.) ou d'associations du non-marchand (ASBL ou missions locales, par exemple). Leur nombre excède le nombre de personnes inscrites chez Actiris et qui sont candidates pour ce métier.

Formateur pour adultes – formatrice pour adultes

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut réaliser l'analyse des besoins de formation d'une structure et concevoir des produits pédagogiques. Entre autres tâches, elle peut être chargée de négocier la sous-traitance d'actions de formation ou de coordonner une équipe.

L'année dernière, cette fonction était signalée comme critique par les conseillers et conseillères d'Actiris. Elle ressort cette année comme critique de l'ana-

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



lyse statistique, tandis que les spécialistes d'Actiris insistent sur la cause quantitative. Il y a nettement pénurie de candidats et de candidates, singulièrement pour l'Horeca et les métiers techniques, mais également pour l'alphabétisation.

Typiquement, des personnes employées dans des métiers pénibles ou devenus trop lourds pour elles se tournent vers cette fonction afin d'alléger leur fin de carrière, mais les tensions de recrutement restent néanmoins importantes pour ces profils parfois hyperspécialisés. Certaines ASBL de formation en viennent ainsi à introduire des demandes de dérogation afin d'engager du personnel non bruxellois à des postes subventionnés traditionnellement destinés aux résidents et résidentes de la capitale.

Moniteur d'auto-école – monitrice d'auto-école

La personne exerçant cette fonction instruit des candidats, candidates ou des stagiaires, d'une part, à la sécurité routière 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. Elle 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. Elle peut être amenée à coordonner une équipe ou diriger une structure et à en gérer le budget.

Comme en 2021, l'analyse statistique pointe cette fonction comme étant critique. Les conseillers et conseillères d'Actiris ne peuvent que confirmer les difficultés de recrutement qui s'expliquent par la pénurie de candidats et de candidates (cause quantitative). Le nombre de personnes inscrites chez Actiris, et candidates pour ce métier, est inférieur au nombre d'offres d'emploi reçues.

Le constat dressé l'an dernier reste valable. Ainsi, la réussite des examens permettant de décrocher le brevet d'instructeur est très faible, les matières à étudier (notamment concernant la mécanique automobile) n'étant pas communiquées clairement. L'année écoulée, Actiris a réalisé une présélection de stagiaires pour Bruxelles Formation. Après trois mois de stage, neuf personnes ont été engagées en PFIE, tandis que d'autres continuent sous statut d'indépendant.

Cause(s) des tensions

- Pénurie

Détection

- Statistique



L'offre de formation en lien avec l'enseignement et la formation

Sur les 5 fonctions critiques identifiées en 2022 dans le secteur de l'enseignement et de la formation, **3 sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie et 2 ne sont pas couvertes.**

Les fonctions d'enseignant et d'enseignante dans le maternel ou primaire, et d'enseignant et d'enseignante dans le secondaire sont directement couvertes par l'offre régie par 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).

La fonction critique de moniteur – monitrice d'auto-école est directement prise en charge par une formation de préparation au brevet de moniteur en écoles de conduite, disponible depuis 2022 via le centre **BF métiers urbains**.

Enfin, les fonctions de formateur – formatrice pour adultes et coordinateur – coordinatrice pédagogique ne sont pas couvertes par l'offre de formation régie par Bruxelles Formation.

5.6. Horeca : Hôtellerie – restaurant – café

L'Horeca est un secteur **particulièrement marqué par les difficultés de recrutement depuis la fin de la crise sanitaire**. Désormais, **les aides à l'embauche sont devenues plus souvent indispensables** aux établissements pour limiter les coûts. Cependant le passage systématique par Actiris pour engager du personnel sous contrat Activa n'est pas obligatoire, ce qui limite la visibilité sur les besoins réels du secteur. Aujourd'hui encore, Actiris n'est pas le canal privilégié pour le recrutement de personnel dans l'Horeca, même si le secteur signale que l'hôtellerie, entre autres, a de plus en plus recours au service public de l'emploi bruxellois.

À l'exception de directeur – directrice de restaurant de collectivité, aucune fonction critique de l'Horeca n'est considérée comme un métier en pénurie (cause quantitative). Il s'agit, par ailleurs, de la seule fonction critique détectée par l'analyse statistique. En 2021, celle-ci pointait encore quelques métiers de la salle, parmi lesquels certains étaient considérés comme en pénurie. Aujourd'hui, à une exception près donc, toutes les fonctions critiques de l'Horeca comptent une réserve de main-d'œuvre censée être suffisamment importante pour couvrir les offres d'emploi. Ce constat est fait aussi bien du côté d'Actiris que du côté du secteur (CDR Horeca Be Pro). En réalité, beaucoup de personnes inscrites chez Actiris pour des métiers de l'Horeca ne souhaitent pas ou plus y travailler. Ainsi, les dix autres fonctions critiques du secteur ont été signalées comme telles lors des consultations. Les **conditions d'emploi et de travail** expliquent les difficultés de recrutement dans huit cas, dont tous les métiers de la salle et certains métiers de la cuisine. Le fait de travailler les soirs et les weekends et la difficile arti-

culation entre la vie professionnelle et la vie familiale constituent, pour certaines personnes, un élément décisif poussant à la réorientation. Enfin, la question de l'adéquation entre l'offre et la demande de qualifications (cause qualitative) intervient, quant à elle, dans cinq cas (métiers de la cuisine et de l'hôtellerie).

La situation économique de l'Horeca est telle que la Fédération Horeca Bruxelles elle-même annonçait en début 2023 que les recrutements n'étaient plus un problème tant les responsables d'établissement avaient dû réduire les embauches en comptant et composant avec le personnel déjà en place²¹, même si on déplore encore parfois des débauchages d'un établissement à l'autre. Outre la question des salaires et de leur indexation, il était également question, au sein de la fédération sectorielle, de travailler sur l'attractivité du secteur en communiquant davantage sur les aspects positifs des conditions de travail, plutôt que sur leur pénibilité perçue²².

■ *Les métiers de la salle*

- ▶ Barman – barmaid
- ▶ Serveur dans une brasserie – serveuse dans une brasserie
- ▶ Serveur dans un restaurant – serveuse dans un restaurant
- ▶ Maître d'hôtel – maîtresse d'hôtel

Le barman, la barmaid, le serveur ou la serveuse dans une brasserie effectue le service au comptoir, en salle, en terrasse, de boissons chaudes ou froides, conformément à la législation. Les personnes exerçant ces fonctions entretiennent les verres, les équipements du bar et les locaux, dans le respect des règles d'hygiène et de la réglementation sur les établissements Horeca. Elles peuvent effectuer la vente de produits complémentaires.

Le serveur ou la serveuse dans un restaurant effectue les opérations de service des plats (dressage des tables, accueil de la clientèle, prise de commandes, etc.) au sein d'un établissement de restauration, dans le respect des exigences de qualité de l'établissement, ainsi que des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. La personne exerçant cette fonction peut effectuer la préparation de plats simples.

21 J. Bosseler (2023), [Ludivine de Magnanville: «L'horeca a trop de valeur pour faire pitié»](#), in *Le Soir*, 30/01/2023.

22 P. Leprince (2023), [Bruxelles : les restaurants sous haute tension](#), in *Le Soir*, 23/07/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



Le maître ou la maîtresse d'hôtel accueille, place à table et conseille la clientèle d'un restaurant. La personne en charge de cette fonction est chargée de la supervision du service en salle (organisation, coordination de l'équipe, etc.), dans le respect des exigences de qualité de l'établissement, ainsi que des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires. Elle peut effectuer le service des vins et la finition des plats.

Cette année, ces quatre métiers de la salle, considérés comme critiques, le sont sur base du retour d'expérience des conseillers et conseillères d'Actiris. En effet, aucun n'est plus repéré par l'analyse statistique. En outre, les difficultés de recrutement tiennent désormais exclusivement aux conditions d'emploi et de travail. Concernant les conditions d'emploi, les besoins des établissements Horeca ne sont pas uniformes sur une journée. Les horaires flexibles, voire coupés (en se concentrant sur les heures de table) sont fréquents. De même, le personnel est amené à travailler en soirée et les weekends, ce qui rend difficile l'articulation entre la vie privée et la vie professionnelle. Cependant, le niveau de rémunération ne permet pas toujours de compenser la flexibilité demandée aux travailleurs et aux travailleuses. Le recours à la « boîte noire » et donc à la déclaration du personnel sur l'ensemble de ses prestations n'est pas encore systématique, même si son usage est désormais largement répandu²³. Par ailleurs, on peut également souligner le fréquent recours aux aides à l'emploi qui entraîne un turnover important parmi le personnel. Alors que le bénéfice attendu est de limiter les coûts pour les responsables d'établissement, il a pour effet pervers de fragiliser les travailleurs et les travailleuses, au point que certaines personnes en recherche d'emploi refusent une offre si celle-ci exige la carte Activa. Enfin, parmi les conditions de travail, il faut pointer le stress généré par les services chargés avec un personnel souvent réduit à qui on demande une flexibilité de tâches accrue.

En réalité, le manque d'attractivité globale du secteur est en cause, y compris pour les formations. Les demandeurs et demandeuses d'emploi ne souhaitent pas entrer en formation professionnelle dans le secteur et il est difficile pour du personnel déjà en pénurie de suivre une formation sur son temps de travail. Sur le terrain, des spécialistes relèvent une grande concurrence entre établissements et formulent l'hypothèse que l'offre de restauration à Bruxelles est trop fournie. La réputation des établissements les précède sou-

23 J. Bosseler (2023), Ludivine de Magnanville: «L'horeca a trop de valeur pour faire pitié», in Le Soir, 30/01/2023.

vent et les candidats et candidates n'hésitent pas à refuser de postuler si cette réputation n'est pas satisfaisante. Il s'agit d'une leçon tirée de la crise sanitaire. Globalement, le personnel de la salle est déjà parti ou part vers d'autres secteurs. Ses compétences sont en effet valorisables ailleurs, notamment dans la vente.

■ *Les métiers de la cuisine*

- ▶ Chef de cuisine – cheffe de cuisine
- ▶ Cuisinier – cuisinière

Le chef ou la cheffe 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. La personne en charge de cette fonction travaille en se conformant aux exigences de qualité de l'établissement et aux impératifs budgétaires. Elle contrôle et coordonne les activités d'une brigade et peut créer des recettes culinaires.

Le cuisinier ou la cuisinière 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. La personne en charge de cette fonction peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes, etc.) ou élaborer des plats et des menus.

Comme l'année dernière, ces deux fonctions de la cuisine sont signalées comme critiques par les conseillers et conseillères d'Actiris. Les conditions d'emploi constituent la principale explication aux difficultés de recrutement. Ainsi, selon le secteur, si un problème d'attractivité se faisait déjà sentir auparavant, la crise sanitaire a eu un effet d'électrochoc sur les travailleurs et les travailleuses. Malgré le dispositif de chômage établi lors de la fermeture du secteur, beaucoup ont préféré se réorienter. La vocation ne suffit plus. Des conditions d'emploi autrefois tolérées sont devenues inacceptables (travail en soirée et les weekends, contrats à durée déterminée, temps partiels, aides à l'emploi, etc.).

Cause(s) des tensions

- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



Commis de cuisine – commise de cuisine

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes, etc.) ou élaborer des plats et des menus.

Tous les métiers de la cuisine signalés comme critiques le sont sur base de l'avis des conseillers et conseillères d'Actiris. Concernant plus spécifiquement cette fonction, des éléments qualitatifs viennent s'ajouter aux conditions d'emploi déjà avancées pour les autres métiers de l'Horeca. Les responsables d'établissement recherchent des personnes motivées et fiables. Ils se disent prêts à investir dans la formation, mais force est de constater que celle-ci n'est pas adéquate et que les commis et commises de cuisine sont souvent amenées à se débrouiller sans nécessairement disposer des bases.

■ *Les métiers de la restauration collective*

Directeur de restaurant de collectivité – directrice de restaurant de collectivité

La personne exerçant cette fonction supervise et contrôle la production et le fonctionnement (cuisine, service, achats, etc.) d'un ou de plusieurs établissements de restauration collective (écoles, hôpitaux, entreprise, etc.), conformément aux règles d'hygiène et de sécurité alimentaires, ainsi qu'aux exigences de qualité de l'établissement. Elle peut recruter du personnel, mais également participer à la production culinaire.

Nouvelle fonction critique cette année, c'est également la seule de l'Horeca à apparaître dans l'analyse statistique. Les conseillers et conseillères d'Actiris confirment les difficultés de recrutement qu'ils expliquent par une combinaison des causes quantitative et qualitative. En effet, le nombre de personnes inscrites chez Actiris est nettement inférieur aux offres d'emploi reçues. Il y a donc pénurie de candidats et de candidates. Par ailleurs, s'agissant d'un poste à responsabilités, le profil exigé est élevé : le personnel recherché doit être diplômé et disposer d'une expérience antérieure dans le secteur. Dans la plupart des cas, il doit également parler le néerlandais et l'anglais.

Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Chef de cuisine de collectivité – cheffe de cuisine de collectivité

La personne exerçant cette fonction 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 exigences de qualité de l'établissement, des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires ainsi que des impératifs budgétaires. Elle contrôle et coordonne les activités d'une brigade et peut également créer des recettes culinaires.

Cette fonction apparaît comme critique sur base de l'avis des conseillers et conseillères d'Actiris qui sont confrontés à de nombreux recrutements dans le secteur. Ces nouveaux engagements cherchent en réalité à combler un écart creusé par la crise sanitaire qui avait contraint les entreprises de cuisine collective à licencier massivement. Des éléments de type qualitatif expliquent, par ailleurs, les tensions actuelles. En effet, les exigences des offres d'emploi ont augmenté, tant en compétences qu'en connaissances linguistiques, mais aussi en polyvalence. Le modèle de restauration collective est ainsi en pleine mutation, que ce soit au niveau des produits à travailler (plus durables, développement de l'offre à emporter) ou des processus à maîtriser (limitation du gaspillage, mise en avant de produits locaux, etc.).

Commis de cuisine de collectivité – commise de cuisine de collectivité

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes, etc.) ou élaborer des plats, des menus.

Comme l'année dernière, la fonction de commis ou commise de cuisine de collectivité est épinglée comme critique sur base de l'avis des conseillers et conseillères d'Actiris. On peut expliquer les difficultés de recrutement par des éléments de nature qualitative. Ainsi, un test préliminaire en cuisine est généralement organisé lors des recrutements et il s'avère que beaucoup de candidats ou de candidates manquent de qualifications et ne maîtrisent pas les bases.

Cause(s) des tensions

- Qualitatif

Détection

- Avis d'expert



Cause(s) des tensions

- Qualitatif

Détection

- Avis d'expert



■ *Les métiers de l'hôtellerie*

Réceptionniste en établissement hôtelier

La personne exerçant cette fonction accueille et renseigne la clientèle sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique, conformément aux exigences de qualité et à la politique commerciale de l'établissement. Elle effectue les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier, etc.) et comptables (facturation, encaissement, etc.) des dossiers de la clientèle. Elle peut superviser et coordonner les activités du personnel de la réception, mais aussi effectuer la promotion de l'établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (courriers d'information, prospection, stratégie tarifaire, etc.).

Les conseillers et conseillères d'Actiris signalent cette fonction comme critique en avançant des raisons qualitatives, ainsi que les conditions d'emploi et de travail. Plus généralement à propos de l'hôtellerie, les spécialistes du secteur s'accordent à dire que les métiers ont changé. Aujourd'hui, les responsables d'hôtel requièrent de plus en plus de polyvalence de la part des collaborateurs et collaboratrices. Ainsi, par exemple, il est devenu courant que les réceptionnistes travaillant la nuit préparent le petit déjeuner. Ce profil spécifique de réceptionniste de nuit est critique (ou celui qui implique des horaires tournants avec du travail de nuit), tandis que les établissements n'ont pas de mal à trouver des réceptionnistes de jour. Les compétences recherchées ont donc évolué vers plus de flexibilité, en plus de l'expérience qui reste demandée. Les connaissances linguistiques (surtout l'anglais), quant à elles, demeurent une priorité pour accueillir la clientèle étrangère. Bien que le segment de l'hôtellerie soit considéré comme vertueux au vu des contrats signés et des rémunérations pratiquées, il n'en reste pas moins que le métier de réceptionniste en établissement hôtelier implique de travailler également la nuit et les weekends, ce qui rend plus difficile l'articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale.

Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



L'offre de formation en lien avec l'Horeca

Sur les 11 fonctions critiques identifiées en 2022 parmi les métiers de l'Horeca, **10 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 7 directement et 3 indirectement, et 1 n'est pas couverte.**

Les fonctions de la cuisine sont partiellement couvertes par l'offre du centre **BF métiers urbains** et celle prise en charge dans le cadre des **partenariats avec l'ISP**.

- Pour les fonctions de commis – commise de cuisine et de commis – commise de cuisine de collectivité, on retrouve en effet un parcours complet de formations dispensées par les opérateurs précités, allant de la préformation à la formation qualifiante, en passant par les ateliers de détermination ciblée métier et l'apprentissage d'aptitudes professionnelles spécifiques. Des modules de langues visant la maîtrise du néerlandais et de l'anglais appliqués à la cuisine ont également été organisés par **BF langues**.
- La fonction de cuisinier ou de cuisinière est directement en lien avec la formation qualifiante de cuisiner travaillant seul dispensée par **BF métiers urbains**.
- Pour cette fonction, comme pour celle de commis ou la commise de cuisine, notons également que les **partenariats ISP** proposent une formation combinant les techniques de cuisine avec le service en salle dans le but de couvrir les compétences requises par les restaurants modernes qui ouvrent à Bruxelles depuis plusieurs années. On assiste en effet à l'émergence d'un nouveau type d'organisation des restaurants, dans laquelle les travailleurs et travailleuses occupent des fonctions hybrides où s'entremêlent les fonctions qui sont occupées de manière bien distincte dans les restaurants plus traditionnels.
- En ce qui concerne les fonctions à responsabilité en cuisine (chef – cheffe de cuisine et de chef – cheffe de cuisine de collectivité), elles sont en lien indirect avec les formations précitées. En effet, ce sont des hautes fonctions généralement accessibles après un parcours en école hôtelière, mais elles peuvent également être atteintes avec une formation de commis – commise ou de cuisiner – cuisinière, après avoir acquis des années d'expérience professionnelle.

Au niveau des fonctions liées au service en salle :

- Les fonctions critiques de serveur – serveuse dans un restaurant et serveur – serveuse 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 avec les OISP.
- Pour la fonction de maître ou maîtresse d'hôtel, la logique est la même que pour les autres postes à responsabilité : une formation dans une école hôtelière reste le point d'entrée le plus courant, bien que cette fonction critique reste accessible par le biais d'une évolution professionnelle après une formation initiale

de serveur ou de serveuse. Un lien indirect est donc établi avec l'offre de formation disponible pour les serveurs et serveuses.

- Le centre **BF métiers urbains** proposait également en 2022 une formation spécifique aux techniques de bar s'adressant aux personnes ayant déjà travaillé dans l'Horeca, permettant de les former directement au métier de barman - barmaid. Cette formation n'a cependant pas été reconduite en 2023.

Pour finir, la fonction de directeur – directrice de restaurant de collectivité n'est pas couverte par l'offre de formation régie par Bruxelles Formation.

5.7. Informatique et télécommunications

Transversaux, car s'exerçant dans différents secteurs, **les métiers liés à l'informatique ou au numérique constituent un ensemble de fonctions critiques de longue date**, bien qu'ayant pu être, par le passé, exprimées sous différentes appellations selon le référentiel métier utilisé. **Les métiers dont il est question ici se retrouvent également dans l'industrie ou dans d'autres secteurs, ce qui a tendance à accroître la demande.** Par ailleurs, la crise sanitaire a accéléré la transformation numérique des organisations, tandis que la recherche de tels profils s'étoffe. Les besoins en expertise numérique de différentes spécialités sont nombreux.

Toutes les fonctions critiques liées à l'informatique ont été détectées par l'analyse statistique. Trois font leur apparition cette année : l'analyste des systèmes de communication et d'information, le gestionnaire de réseau et le technicien de réseaux de communication, tandis que le gestionnaire d'exploitation informatique disparaît. Selon les conseillers et conseillères d'Actiris, mais également selon le pôle sectoriel de Digitalcity, l'explication des difficultés de recrutement est très simple : elles tiennent essentiellement à la pénurie de candidats et de candidates, car il n'en sort pas assez de l'école ou de l'université.

Les métiers en pénurie (cause quantitative) de l'informatique peuvent être classés sous trois grandes catégories : les techniciens et techniciennes, les analystes, ainsi que les ingénieurs et ingénieures. Cependant, d'autres spécialités n'apparaissent pas dans la liste, mais sont également fort demandées. Il s'agit, entre autres, de fonctions en lien avec la cybersécurité (métiers du réseau/consultance, du développement et du *risk management*), car il faut accompagner les évolutions légales, y compris le développement du RGPD. On peut également mentionner les métiers qui relèvent de la collecte des données, de la gestion des bases de données, du traitement et de la corrélation de celles-ci, de leur visualisation et enfin de la prise de décisions sur base d'analyses reposant sur ces données. Selon les experts d'Agoria²⁴, il convient également d'intégrer l'anticipation sur base des modèles établis grâce aux données et à l'intelligence artificielle (notamment la maintenance prédictive).

24 Consultation avec Agoria, mais également voir : Agoria (2023), *Be the Change, les apparences sont trompeuses*.

Le pilier sectoriel du PFE Digitalcity entreprend un travail de sensibilisation pour attirer plus de jeunes vers ces métiers et faciliter les recrutements. Il travaille l'attractivité des métiers sous différents angles. Les métiers de l'IT souffrent, notamment, des **clichés sur les mathématiques et de l'image du geek ou du nerd qui travaille en solitaire** sans jamais croiser personne. En réalité, ces emplois n'ont rien à voir avec les activités des hackers ou des codeurs et ils espèrent pouvoir faire passer le message dès l'école, afin de développer l'attractivité des études et du secteur. D'autre part, il convient de convaincre les entreprises qu'elles doivent sortir du cadre classique qui repose sur un diplôme précis ou sur un nombre préétabli d'années d'expérience. Ce n'est qu'ainsi que les spécialistes de l'informatique espèrent pouvoir soulager les tensions de recrutement.

En outre, les métiers du secteur sont le **plus souvent considérés comme des métiers d'hommes**, ce qui peut détourner les adolescentes et les femmes des études en informatique ou, plus largement en STEM, alors que le secteur est pourvoyeur d'emplois, dont de nombreux sont en pénurie. Des initiatives sont désormais développées, parfois localement, parfois de manière plus globale, afin de casser les stéréotypes et d'attirer les femmes²⁵.

En parallèle à ce travail visant à améliorer l'image du secteur, une piste qui a fait ses preuves consiste à développer l'offre de formation en partenariat avec les entreprises, notamment en ce qui concerne le « sur mesure » qui fonctionne bien au niveau des PFE. **Les entreprises se tournent vers Digitalcity pour établir un programme.** Le PFE se charge de la sélection des candidats et des candidates, tandis que les compagnies engagent ensuite. L'avantage principal de ces sessions est que les firmes sont à jour sur leurs propres outils. La formation qu'elles offrent est alors réellement adaptée aux besoins de main-d'œuvre. Ce type de partenariat permet d'intégrer les outils et les besoins de chacun. Néanmoins, on relève un écueil relatif au tissu entrepreneurial de Bruxelles qui repose pour beaucoup sur des PME ou des TPE qui ne disposent pas des moyens de formation et de recrutement des grandes multinationales.

²⁵ Voir Digitalcity, [Le rôle des femmes dans l'IT](#).

■ Les métiers de l'analyse

- ▶ Analyste des systèmes de communication et d'information
- ▶ Analyste-développeur TIC – analyste-développeuse TIC
- ▶ Business Analyst TIC

La personne en charge de l'analyse des systèmes de communication surveille, met en œuvre, sécurise les systèmes d'information et de communication et réalise le traitement des informations, provenant de données et capteurs d'informations selon les règles de la structure. Elle peut diriger une équipe.

La personne en charge de l'analyse-développement TIC conçoit, développe et met au point un projet d'application informatique, de la phase d'étude jusqu'à son intégration. Elle est chargée de la conception de l'architecture d'applications et de systèmes informatiques (logiciels, sites internet, bases de données) pour une clientèle ou une entreprise, selon les besoins fonctionnels et le cahier des charges. Elle peut conduire des projets de développement, mais aussi coordonner une équipe.

La personne en charge de l'analyse business TIC réalise l'analyse de base pour nourrir le développement. Elle conseille la direction informatique ou télécom d'une 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.). Elle 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 à la clientèle. Elle veille au respect des normes et des procédures de qualité et de sécurité. Elle peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.

Ces trois fonctions sont en pénurie (cause quantitative). Une certitude pour les spécialistes du secteur : ces métiers continueront d'être en demande dans les prochaines années. Il s'agit de trois fonctions d'analystes, chacune avec un angle numérique différent. L'analyste des systèmes de communication peut être vu comme un ou une *business analyst* avec une visée télécommunication ou réseau. L'analyste-développeur – analyste-développeuse correspond à un profil plus particulier de développeur ou développeuse disposant également de compétences en termes d'analyse.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



Cette fonction est typique des opérateurs de communication en général et a connu un développement important avec la crise sanitaire. Enfin, les *business analysts* sont recherchés par les entreprises qui veulent améliorer leurs processus. Leur rôle est d'analyser les métadonnées du processus, mais également le contexte afin d'optimiser les processus (de production ou de marketing, par exemple). Selon Essenscia, il s'agit du premier métier en demande dans le secteur pharma, biotech et chimie pour les cinq prochaines années²⁶, preuve que ces compétences sont recherchées dans de nombreux domaines et secteurs.

Pour ces métiers, l'anglais est régulièrement requis, tandis que le néerlandais l'est dans une moindre mesure.

Développeur de réseaux de télécommunications – Développeuse de réseaux de télécommunications

La personne en charge de cette fonction réalise et développe les architectures et les solutions techniques de réseaux de télécommunications (téléphonie, multimédia, informatique, etc.). Elle travaille selon les besoins et la stratégie de l'entreprise ou du client. La coordination d'une équipe ou d'un projet peut lui être confiée.

Métier en pénurie signalé par l'analyse statistique, comme l'année dernière, il correspond, selon les schémas classiques, à un profil d'ingénieur ou d'ingénieure jouissant d'une vision stratégique. Le pilier sectoriel du PFE tente d'accompagner les entreprises pour sortir du matching traditionnel diplôme-poste et réviser leurs exigences. Ainsi, les entreprises pourraient aussi rechercher des titulaires d'autres diplômes, mais disposant déjà d'expérience.

Cause(s) des tensions

- Pénurie

Détection

- Statistique



²⁶ Essenscia Wallonie-Bruxelles (2022), [Le nombre d'opportunités d'emploi dans le secteur pharma, biotech et chimie atteint des records](#), in Enquête emploi, 01/06/2022.

■ *Les métiers des systèmes et des réseaux*

- ▶ Gestionnaire de réseau
- ▶ Technicien de réseaux de communication – technicienne de réseaux de communication

La personne en charge de la gestion de réseau administre et assure le fonctionnement et l'exploitation d'un ou plusieurs éléments matériels ou logiciels (outils, réseaux, bases de données, messagerie, etc.) de l'entreprise ou d'une organisation. Elle veille à la cohérence, à l'accessibilité et à la sécurité des informations. La coordination d'une équipe peut lui être confiée.

Le technicien ou la technicienne de réseaux de communication effectue l'entretien, le dépannage, l'assemblage et l'installation d'équipements de télécommunication ou de technologie des courants faibles (alarme anti-intrusion, alarme incendie, contrôle d'accès, interphone, surveillance vidéo, etc.), conformément à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux règles de sécurité. Ses interventions portent sur les matériels (centraux téléphoniques, etc.), les logiciels de configuration ou sur les réseaux de communication. La personne en charge de cette fonction peut conseiller, former et assister les utilisateurs et utilisatrices, sur site, par télémaintenance ou téléassistance.

Ces deux métiers sont détectés comme critiques par l'analyse statistique. En règle générale, les entreprises recherchent plus des techniciens ou techniciennes généralistes que spécialisées. Ces personnes doivent pouvoir un peu tout faire, du PC et du réseau. Comme toutes les fonctions de l'informatique, la pénurie de candidats et de candidates explique les difficultés de recrutement. Cependant, selon les spécialistes du secteur, la pénurie concernant ces deux métiers est moins aiguë, car on peut plus facilement capter des demandeurs et demandeuses d'emploi qui disposent d'un CESS, les former et les faire entrer dans une entreprise où une évolution de carrière est possible. Il convient cependant de noter que les offres d'emploi pour les gestionnaires de réseau requièrent le plus souvent d'être trilingue.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



L'offre de formation en lien avec l'informatique et les télécommunications

Parmi les 6 fonctions critiques identifiées en 2022 pour le secteur de l'informatique et des télécommunications, **4 sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie et 2 ne sont pas couvertes.**

Globalement, l'offre régie par Bruxelles Formation dans le secteur 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 secteur

La fonction critique d'analyste-développeur TIC – analyste-développeuse TIC est en lien avec de nombreux produits de formation professionnalisante organisés en 2022 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 avec les OISP** et **l'enseignement de promotion sociale**.
- La majorité de ces produits professionnalisants sont en lien direct avec la fonction d'analyste-développeur TIC – analyste-développeuse TIC. Ils couvrent diverses technologies (PHP, .NET, Java, Python) et/ou plusieurs spécialités liées au développement ou à des logiciels (*front-end*, *full stack*, applications mobiles, *web developer*, cybersécurité, *data science*, IA).
- D'autres formations s'inscrivent en lien indirect avec la fonction d'analyste-développeur TIC – analyste-développeuse TIC. Il s'agit de 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.

La fonction critique de *business analyst* TIC est en lien avec plusieurs produits de formation professionnalisants organisés en 2022 à Bruxelles Formation et chez ses partenaires. Elle est directement couverte par la formation de *business analyst* dispensée par **BF management**. Il ne s'agit pas d'un produit qualifiant spécifique au secteur des TIC, mais l'accès à cette fonction critique reste tout à fait possible selon le parcours et les affinités des stagiaires qui ont suivi cette formation. Ici aussi, des produits d'appel indirectement liés à la fonction sont organisés par **BF management** et **BF digital**, dans le but d'enseigner les fondamentaux du métier ou des technologies et méthodes connexes (*business intelligence*, IA, méthodes SCRUM et AGILE).

La fonction critique de développeur – développeuse de réseaux de télécommunication est directement couverte par la formation d'administrateur – administratrice réseaux dispensée par **BF digital** ainsi que par la formation de technicien – technicienne support PC/réseaux dispensée dans le cadre des **partenariats ISP**.

Ces produits qualifiants s'articulent chacun avec une préformation ou formation dédiée aux bases de cette matière que les stagiaires peuvent suivre en amont.

La fonction de gestionnaire de réseau est directement couverte par plusieurs produits qualifiants dispensés par **BF digital** (avec différentes spécialités comme Linux, systèmes MS, etc.), **BF métiers urbains** (axé sur la cybersécurité) ainsi que dans le cadre des partenariats ISP (formation de technicien support PC, articulée avec une préformation correspondante et un module complémentaire spécifique aux réseaux).

En ce qui concerne les fonctions de technicien – technicienne de réseaux de communication ainsi que d'analyste des systèmes de communication et d'information, elles ne sont pas couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires en 2022.

5.8. Technique et industrie

Selon les interlocuteurs sectoriels, tous les métiers pointés comme critiques par l'analyse statistique sont en pénurie. Ces difficultés de nature quantitative se répercutent à chaque niveau de la pyramide des métiers : des postes exécutants aux postes de responsables. En effet, chaque niveau supérieur de la hiérarchie requiert de l'expérience en plus des compétences liées au métier de base.

À deux exceptions près (responsable contrôle qualité en industrie et technicien – technicienne en automatisation industrielle), les difficultés de recrutement s'expliquent effectivement par des éléments qualitatifs. Des interlocutrices sectorielles soulignent la non-concordance généralisée entre les exigences des entreprises et le profil des demandeurs et demandeuses d'emploi. Cela tient d'une part aux compétences liées au métier et à l'expérience antérieure qui est le plus souvent requise, or les stages sont difficiles à trouver. Les grandes sociétés, notamment des entreprises publiques comme la STIB ou la SNCB, ont développé des programmes de formation, car elles en ont les moyens, mais cela entraîne une concurrence nette vis-à-vis des plus petites entreprises ou organismes.

Selon les expertes de Volta, un autre décalage tient à la différence générationnelle entre les responsables des entreprises et les jeunes qui arrivent sur le marché de l'emploi. Ainsi, une interlocutrice sectorielle met en évidence la carence en *soft skills* (par exemple en ce qui concerne la ponctualité et le vouvoiement), notamment parmi les techniciens en contact avec la clientèle. Certains responsables ont l'impression de passer leur temps à faire « du social », y compris gérer les accidents, parfois à répétition, avec les véhicules de service. Cette différence culturelle se marque aussi par un manque de *soft skills* du côté patronal, particulièrement en ce qui concerne le tutorat.

Par ailleurs, les métiers signalés comme critiques impliquent pour la plupart des déplacements entre des sites industriels ou vers la clientèle. De ce fait, le permis de conduire est le plus souvent demandé, de même

que la connaissance du néerlandais. En outre, le bilinguisme, voire le trilinguisme, est systématiquement requis pour les postes de responsables.

Enfin, comme pour d'autres secteurs, les métiers techniques et industriels sont fortement connotés masculins, ce qui est à même de détourner les adolescentes et les femmes des études et formations techniques. Se priver de la moitié de la main-d'œuvre potentielle renforce automatiquement les pénuries. Conscient de cette problématique, le secteur indique que la place des femmes dans les métiers de l'industrie technologique doit devenir une évidence plutôt qu'une exception²⁷.

■ *Les métiers du dessin et de la conception*

Dessinateur-concepteur en électricité et électronique – Dessinatrice-conceptrice en électricité et électronique

La personne en charge de cette fonction réalise la conception physique de cartes électroniques, de produits électroniques ou électriques et les formalise par des schémas ou des plans normés de détails de (sous-)ensembles et spécifications. Elle les conçoit à partir de spécifications fonctionnelles, de cahiers des charges et de données techniques établies. La supervision et la coordination d'un projet ou d'une équipe peuvent lui être confiées.

Comme tous les métiers du dessin et de la conception, cette fonction s'exerce au sein de bureaux d'études. Les entreprises recherchent des personnes diplômées, qui disposent généralement déjà d'une expérience antérieure et qui, en outre, maîtrisent certains programmes spécifiques. Cette fonction est amenée à évoluer, notamment suite au déploiement de nouveaux logiciels. En conséquence, les entreprises attendent des dessinateurs-concepteurs – dessinatrices-conceptrices en électricité et électronique de se tenir à jour et d'être capables de suivre les évolutions numériques.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



²⁷ Agoria (2021), [La rencontre entre les femmes et les métiers techniques, une évidence](#), 08/03/2021.

■ Les métiers de l'électricité et de l'électromécanique

Monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques – monteuse-câbleuse de matériels électriques et électromécaniques

La personne en charge de cette fonction monte des éléments électriques ou électromécaniques à l'intérieur d'armoires, d'équipements, de matériels ou sur divers supports (châssis, tableaux, etc.). Elle procède à leur connexion, conformément aux règles de sécurité et à la réglementation. Elle peut insérer un sous-ensemble dans un appareil électrique et en compléter le montage ou installer un ensemble (armoire, appareil, etc.) auprès de la clientèle. La coordination d'une équipe peut lui être confiée.

Comme tous les métiers qui reposent sur une formation en électromécanique ou en électricité, cette fonction est tellement en pénurie que les entreprises semblent disposées à engager des personnes qualifiées en électricité résidentielle qu'elles formeraient. Cependant, les préférences en termes de recrutement portent plus sur des personnes disposant des qualifications en électromécanique, mais aussi d'expérience. Le métier implique de se déplacer, notamment à Bruxelles ou en Flandre, ce qui explique que le néerlandais, ainsi que le permis de conduire, soient régulièrement demandés dans les offres d'emploi.

Électricien de maintenance – électricienne de maintenance

La personne en charge de cette fonction 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. Elle peut effectuer des opérations d'installation ou de modification de matériels électriques. La coordination d'une équipe peut lui être confiée.

Il s'agit d'un métier de maintenance industrielle qui implique une relative polyvalence et des connaissances en électricité ainsi qu'en mécanique²⁸. De plus, les entreprises recherchent majoritairement des candidats ou des can-

28 Service Francophone des Métiers et des Formations (2021), [Électricien – électricienne de maintenance industrielle](#).

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



didates disposant d'expérience. La personne en charge de cette fonction est amenée à travailler sur différents sites industriels, quel que soit le secteur d'activité, où elle est chargée de la maintenance, mais également du dépannage ou de l'optimisation des équipements. Pour cette raison, un permis de conduire est le plus souvent requis, tandis que la connaissance du néerlandais peut être parfois souhaitée.

■ *Les métiers d'encadrement*

Métiers	Causes des tensions	Détection
▶ Expert en sécurité, hygiène et environnement – experte en sécurité, hygiène et environnement	▶ Pénurie ▶ Qualitatif	▶ Statistique
▶ Responsable du planning et de la gestion de la production	▶ Pénurie ▶ Qualitatif	▶ Statistique
▶ Responsable des méthodes de production et de l'industrialisation	▶ Pénurie ▶ Qualitatif	▶ Statistique
▶ Responsable contrôle qualité en industrie	▶ Pénurie	▶ Statistique
▶ Responsable de maintenance industrielle	▶ Pénurie ▶ Qualitatif	▶ Statistique

La personne en charge de l'expertise en sécurité, hygiène et environnement définit la politique de sécurité (sécurité au travail, conditions de travail et protection de l'environnement), la met en place et en assure le suivi, conformément aux normes et à la réglementation en la matière. Elle peut coordonner une équipe ou diriger un service.

Le ou la 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. Cette personne travaille selon les besoins et conformément aux exigences en termes de coûts, de délais et de qualité. La direction d'une équipe et la gestion du budget peuvent lui être confiées.

Le ou la 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. Cette personne peut participer à la conception de nouveaux produits ou de leur industrialisation. L'encadrement d'une équipe ou d'un service, ainsi que la gestion de son budget, peuvent lui être confiés.

Le ou la 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. Cette personne 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. Elle doit également intervenir en cas de libération de produits présentant un risque

pour les personnes et les biens (alimentaires, chimiques, aéronautiques, etc.) et coordonner la démarche en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement. L'encadrement d'une équipe ou d'un service, ainsi que la gestion de son budget, peuvent leur être confiés.

Le ou la responsable de maintenance industrielle organise et supervise les activités et les interventions de maintenance d'un ou de plusieurs services, dans un 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. La direction d'un service spécialisé en termes de maintenance (mécanique, électricité, électronique, automatisme, hydraulique, pneumatique, etc.) peut lui être confiée.

Ces cinq métiers d'encadrement sont en pénurie (cause exclusive pour le ou la responsable contrôle qualité en industrie, en combinaison avec des facteurs qualitatifs pour les autres), car ils sont le plus souvent destinés à des titulaires de master, idéalement des ingénieurs ou des ingénieures. Ce sont des postes de supervision qui impliquent une série de responsabilités et de compétences (relations interpersonnelles, management, etc.), en plus du bagage lié au diplôme. Il ne suffit pas d'avoir de l'expérience, qui est par ailleurs généralement requise, il faut aussi pouvoir gérer les conflits entre personnes ou les absences, entre autres exemples. Ce sont des métiers où les difficultés de recrutement se font particulièrement sentir, et ce dans tous les secteurs. Essenscia souligne par ailleurs les difficultés spécifiques à trouver des personnes formées à la qualité et à la sécurité, car ce sont des dimensions pas assez connues ou souvent ignorées dans les cursus universitaires. Enfin, à Bruxelles, comme pour tous les métiers impliquant la gestion d'une équipe, la connaissance du néerlandais est un atout, tandis que l'anglais est également requis.

■ *Les métiers de la mécanique*

Mécanicien de maintenance – mécanicienne de maintenance

La personne exerçant cette fonction 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.). Elle peut coordonner une équipe.

Comme électricien – électricienne de maintenance, il s'agit d'un métier de maintenance industrielle qui implique une relative polyvalence et des connaissances en électricité ainsi qu'en mécanique²⁹. Une expérience préalable n'est pas nécessairement requise. La personne en charge de cette fonction est amenée à travailler sur différents sites industriels où elle est chargée de la maintenance, mais également du dépannage ou de l'optimisation des équipements, quel que soit le secteur d'activité. Pour cette raison, un permis de conduire est le plus souvent demandé.

Mécanicien de cycles, motocycles – mécanicienne de cycles, motocycles

La personne en charge de cette fonction procède à l'entretien ou à la réparation de moteurs, organes et équipements de cycles, motocycles, matériels de parcs et jardins et autres matériels et engins à moteur deux ou quatre temps, conformément aux règles de sécurité et à la réglementation. La vente de véhicules ou de matériels peut lui être confiée.

Cette fonction apparaît comme critique pour la première fois. Elle est effectivement très demandée, suite à la mise en place d'une série d'initiatives d'entretien et de réparation de vélos, notamment par des associations de promotion de la mobilité cycliste. Celles-ci proposent, pour partie, des emplois d'insertion en économie sociale, c'est-à-dire que ces offres sont accessibles aux personnes non diplômées du secondaire inférieur ou au NEETs, entre autres critères³⁰.

Le métier de mécanicien – mécanicienne de cycles ou motocycles devrait rester en demande avec le développement de la mobilité active, ce qui risque d'accroître la pénurie (cause quantitative). Par ailleurs, les conseillers et conseillères d'Actiris considèrent que la cause qualitative intervient actuellement pour expliquer les difficultés de recrutement. En effet, le profil des candidats et des candidates ne correspond pas aux attentes des associations et entreprises qui recherchent, outre des contrats d'insertion, des personnes polyvalentes disposant de compétences techniques.

²⁹ Service Francophone des Métiers et des Formations (2021), [Électricien – électricienne de maintenance industrielle](#).

³⁰ Actiris, [Emploi d'insertion en économie sociale](#).

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



■ *Les métiers techniques*

Technicien de maintenance d'ascenseurs – technicienne de maintenance d'ascenseurs

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut coordonner une équipe.

Les difficultés de recrutement des techniciens – technicienne de maintenance d'ascenseurs s'expliquent par une combinaison des trois causes. Comme pour l'ensemble des métiers techniques et de l'industrie, il n'y a pas assez de personnes se profilant sur ces offres d'emploi. Il n'y a d'ailleurs pas d'études secondaires avec orientation ascensoriste qui soient reconnues. Comme les qualifications font défaut, les entreprises sont souvent obligées de former elles-mêmes des candidats ou des candidates qui disposent d'une première formation en électromécanique. Aux petites entreprises, le PFE Technicity présente des stagiaires dans le cadre d'une FPIE (formation professionnelle individuelle en entreprise), tandis que les grandes entreprises peuvent proposer plus d'options de formation. La débauche entre compagnies était auparavant monnaie courante. Aujourd'hui, les candidats et les candidates mettent les entreprises en concurrence.

Le métier nécessite une grande résistance au stress et une excellente gestion des relations interpersonnelles. Ces techniciens et techniciennes sont en contact direct avec la clientèle qui est rarement contente et patiente quand l'ascenseur est en panne. Une grande discipline est exigée par les entreprises. En effet, les collaborateurs et les collaboratrices sont en représentation permanente : en uniforme et se déplaçant en voiture aux couleurs de la firme. Le permis de conduire est requis, tandis que la connaissance du néerlandais est un plus. Enfin, une personne chargée de la maintenance d'ascenseurs ne peut avoir le vertige, car elle est amenée à travailler en hauteur.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Technicien en automatisation industrielle – technicienne en automatisation industrielle

La personne en charge de cette fonction 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. Elle peut coordonner une équipe.

Il s'agit d'un des deux métiers techniques et industriels pour lesquels les difficultés de recrutement s'expliquent exclusivement par la pénurie de candidats ou de candidates (cause quantitative). Il n'y a pas assez de jeunes diplômés ou sortant ou de formation. Par ailleurs, le technicien ou la technicienne en automatisation industrielle doit d'abord avoir été formée en électromécanique avant de pouvoir se spécialiser en automatisation. La connaissance du néerlandais et de l'anglais est généralement requise.

Technicien de maintenance en équipements industriels – technicienne de maintenance en équipements industriels

La personne exerçant cette fonction entretient, répare, contrôle et installe des équipements et des matériels d'exploitation industrielle ou pluri-technologiques. La planification des travaux d'entretien ou d'installation, ou la coordination d'une équipe peuvent lui être confiées.

On attend de cette personne une relative polyvalence et des connaissances en électricité ainsi qu'en mécanique³¹. Elle doit, par ailleurs, être capable d'analyser des problèmes et d'estimer l'adaptation des équipements (compétences manuelles)³². Une expérience préalable est généralement recherchée. Comme d'autres métiers techniques et de l'industrie, cette personne est amenée à travailler sur différents sites industriels, quel que soit le secteur d'activité (y compris l'agroalimentaire), où elle est chargée de la maintenance, mais également du dépannage ou de l'optimisation des équipements. Pour cette raison, un permis de conduire est le plus souvent requis. Le néerlandais peut être demandé en cas de contact avec la clientèle néerlandophone.

³¹ Service Francophone des Métiers et des Formations (2021), [Électricien – électricienne de maintenance industrielle](#).

³² Idem.

Cause(s) des tensions

- Pénurie

Détection

- Statistique



Cause(s) des tensions

- Pénurie
- Qualitatif

Détection

- Statistique



Essenscia souligne, par ailleurs, combien la notion de maintenance est essentielle, particulièrement dans le cadre de la digitalisation.

Technicien en froid et climatisation – technicienne en froid et climatisation

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut intervenir sur des installations de cuisines professionnelles, mais aussi effectuer des opérations de dépannage sur des installations de chauffage.

Les techniciens et techniciennes en froid et climatisation peuvent travailler pour des firmes de services techniques ou travailler au sein du service technique de grandes entreprises qui ne sont pas nécessairement actives dans le secteur industriel. Des agréments (techniques du froid, certificat VCA) sont requis et doivent être régulièrement renouvelés. Les offres d'emploi reçues par Actiris requièrent pour la plupart une expérience préalable. En outre, le permis de conduire est demandé, de même que des compétences en termes de contact avec la clientèle, car ce métier implique d'être contact avec la clientèle et de s'y déplacer. De ce fait, le néerlandais est également requis.

Technicien en sécurité, hygiène et environnement – technicienne en sécurité, hygiène et environnement

La personne exerçant cette fonction suit et vérifie la déclinaison des règles d'hygiène, de sécurité et relatives à l'environnement auprès des équipes et des installations, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur. Elle identifie des évolutions de prévention des risques (consignes, méthodes, moyens de protection, etc.) et suit leur mise en œuvre dans un objectif de protection et de réduction des impacts et des risques de l'activité industrielle sur les personnes, les biens et l'environnement. La coordination d'une équipe peut lui être confiée.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cette fonction apparaît en 2022 dans la liste des fonctions critiques. Les techniciens et techniciennes en sécurité, hygiène et environnement peuvent travailler pour des firmes de services techniques ou travailler au sein du service technique de grandes entreprises, le plus souvent proches du secteur industriel. Avec la transition environnementale, la demande pour ces fonctions devrait rester soutenue. Les entreprises recherchent des personnes disposant d'une expérience antérieure. Comme elles sont appelées à se déplacer parmi la clientèle ou entre différents sites, un permis de conduire est le plus souvent requis. De même, le néerlandais constitue un atout.

Conseiller technico-commercial – conseillère technico-commerciale

La personne exerçant cette fonction réalise le montage, le pilotage et le suivi d'une affaire à forte valeur technique et financière (produits, équipements, installations, prestations et solutions). Elle effectue l'interface entre la clientèle et les services de l'entreprise par la prise en charge des aspects commerciaux, techniques et financiers, conformément à la réglementation et selon les impératifs de délai, de coût et de qualité. Elle peut superviser une équipe d'ingénieurs et d'ingénieures, ou de personnes chargées d'affaires industrielles ou encore une équipe projet.

Cette fonction apparaît dans la liste des fonctions critiques en 2022, alors qu'elle ne l'était pas l'année passée. Les entreprises recherchent des personnes alliant des compétences commerciales de haut niveau (avec un diplôme de l'enseignement supérieur) avec un bagage technique solide. Comme tout métier commercial ou de représentation, le conseiller technico-commercial ou la conseillère technico-commerciale est amenée à se déplacer, ce qui implique d'avoir le permis de conduire. Parler le néerlandais et l'anglais est également un atout.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



L'offre de formation en lien avec la technique et l'industrie

Sur les 16 fonctions critiques identifiées en 2022 parmi les métiers techniques et industriels, **8 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 4 directement et 4 indirectement. 8 fonctions critiques identifiées dans ce secteur ne sont quant à elles pas couvertes.**

Les 8 fonctions couvertes relèvent de l'électromécanique industrielle. Le centre BF technics prend entièrement en charge cette branche via un programme de formation complet organisé autour d'un tronc commun auquel s'ajoutent différents modules et spécialisations. Les stagiaires inscrits dans cette filière ont la possibilité de sortir vers l'emploi à différents stades de celle-ci.

Le module de base d'installateur électricien industriel – installatrice électricienne industrielle correspond à la fonction du même nom, qui est traitée dans la partie sur les métiers de la construction de ce rapport.

Le second module de technicien – technicienne en électromécanique donne directement accès à la fonction de monteur câbleur – monteuse câbleuse de matériels électriques et électromécaniques. Grâce aux éléments de mécanique enseignés, ce module forme également partiellement aux fonctions de mécanicien – mécanicienne de maintenance et de technicien – technicienne de maintenance en équipements industriels, établissant ainsi un lien indirect avec ces fonctions. Un lien indirect est également établi avec la fonction de responsable de maintenance industrielle, car l'accès à un poste à responsabilité requiert de l'expérience professionnelle.

Deux modules de spécialisation sont ensuite proposés aux stagiaires :

- La spécialisation en agent et agente de maintenance HVAC, qui mène directement aux fonctions d'électricien – électricienne de maintenance et de technicien – technicienne en froid et climatisation.
- La spécialisation en agent et agente en technique d'ascenseur, qui mène directement à la fonction de technicien – technicienne de maintenance d'ascenseurs.
- A partir de 2023, un module supplémentaire de spécialisation en automatisation industrielle permettra d'accéder directement à la fonction critique de technicien – technicienne en automatisation industrielle. Le lien entre cette filière de formation et cette fonction critique reste donc indirect pour l'année 2022.

Toutes les autres fonctions critiques identifiées ne sont pas couvertes³³ en 2022 par l'offre de formation de Bruxelles Formation ou de ses partenaires. Cependant, le centre BF technics dispense à partir de 2023 une formation directement en lien avec la fonction critique de mécanicien – mécanicienne de cycles et motocy-

³³ Il s'agit des fonctions d'expert en sécurité, hygiène et environnement ; de technicien en sécurité, hygiène et environnement ; de responsable contrôle qualité en industrie ; de responsable des méthodes de production et de l'industrialisation ; de responsable du planning et de la gestion de la production ; de dessinateur -concepteur en électricité et électronique ; de conseiller technico-commercial ; et de mécanicien de cycles-motocycles.

cles. Il est également possible qu'avant 2023, certains stagiaires sortant de la formation en mécanique automobile se soient orientés ensuite vers la fonction de mécanicien – mécanicienne des cycles et motocycles, bien que ce ne soit pas l'objectif premier de cette formation.

5.9. Santé et Action sociale

À l'exception d'une nouvelle fonction (aide familial – aide familiale), toutes les autres étaient déjà critiques l'année passée. Bien que le référentiel métier ait été modifié l'année passée et que la comparaison ne puisse pas se faire directement avec les listes des années antérieures, on rappellera que **plusieurs métiers de la santé sont sources de difficultés de recrutement structurelles, parmi lesquels les métiers d'infirmier – infirmière, de médecin ou d'ergothérapeute**.

On note une grande homogénéité dans le mode de détection des fonctions critiques liées à la santé et à l'action sociale. En effet, seuls l'aide familial – aide-familiale et l'aide-soignant – aide-soignante ont été ajoutés sur base de l'avis d'experts. Les 18 autres fonctions sont mises en évidence par l'analyse statistique.

La pénurie de main-d'œuvre (cause quantitative) constitue l'explication principale aux difficultés de recrutement. Pour l'ensemble des fonctions critiques du domaine de la santé et de l'action sociale, à l'exception toutefois d'aide familial – aide familiale, il n'y a **pas assez de candidats ou de candidates disponibles pour répondre aux offres d'emploi** proposées. De nombreux métiers de la santé, de l'action sociale et de la petite enfance connaissent une demande soutenue, qui devrait d'ailleurs le rester à l'avenir. Les écoles ne diplôment pas suffisamment de jeunes pour pourvoir tous les emplois vacants. Par ailleurs, bien que proposant des métiers porteurs de sens, le secteur souffre de son image (emplois mal rémunérés s'exerçant dans des conditions difficiles³⁴). Ainsi, les conditions d'emploi et de travail interviennent pour expliquer les difficultés pour tous les métiers du secteur, sauf trois (pharmacien, technologue de laboratoire médical et technologue en imagerie médicale). Enfin, la cause qualitative n'intervient finalement que très peu dans les explications, cette cause étant seulement mise en avant pour l'aide familial et l'éducateur-accompagnateur.

La **crise économique** n'est pas sans impact sur le secteur de l'action sociale et de la santé qui dépend toujours de la santé financière du gouvernement. Les différentes crises font que le gouvernement investit dans d'autres sphères que celle du social ou de la santé alors même que les besoins s'y font de plus en plus sentir. Or, au moment où le secteur a besoin de plus de forces de travail, il se retrouve englué dans des négociations financières de plus en plus dures. Le GT Bruxeo déplore d'avoir aujourd'hui à peine les mêmes financements qu'avant la crise, mais sans indexation, alors que les salaires doivent être indexés, sans parler des autres coûts qui augmentent. La crise de l'énergie a touché la classe moyenne mais le non-marchand travaille avec

³⁴ M. Arnoldussen, et al. (2023), *Manifestation du non-marchand : la pénibilité et la revalorisation des salaires au cœur des revendications*, in BX1, 31/01/2023.

des publics cibles en situation extrêmement précaire, pour qui les problèmes se cumulent, ce qui les éloigne encore plus que précédemment. Aujourd'hui, les travailleurs et travailleuses de l'action sociale doivent aller chercher leurs publics cibles encore plus loin sans avoir la possibilité de les sortir de la précarité. Cette charge émotionnelle s'ajoute à la fatigue du personnel, ce qui peut le pousser à quitter le secteur pour la fonction publique ou le secteur privé « avec du sens ». Il devient ainsi plus difficile de trouver et d'engager des personnes qui ont des compétences et de la motivation.

■ *Les métiers de l'accompagnement de la personne et de l'aide sociale*

- ▶ Assistant social – assistante sociale
 - ▶ Conseiller d'orientation professionnelle et de formations – conseillère d'orientation professionnelle et de formations
 - ▶ Conseiller emploi – conseillère emploi
 - ▶ Conseiller en aide sociale – conseillère en aide sociale
-

La personne en charge de l'assistance sociale met en œuvre des dispositifs d'aide sociale afin de favoriser l'insertion sociale ou de prévenir l'exclusion de personnes généralement en difficulté. Elle peut proposer aux familles un accompagnement éducatif sur la gestion de la vie quotidienne.

La personne exerçant le conseil 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. Elle peut conseiller des entreprises dans le cadre de recrutements ou de formations, mais aussi contribuer à l'évaluation ou à la sélection de personnes. Elle peut être amenée à coordonner une équipe ou à diriger une structure.

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

La personne exerçant le conseil en aide sociale mène des actions d'information, de prévention ou de médiation auprès d'un public généralement en dif-

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



ficulté. Elle agit conformément à l'orientation de la structure dans laquelle elle travaille. Elle peut réaliser des permanences en téléphonie sociale et se charger de la coordination des activités d'une équipe.

Conseiller – conseillère d'orientation professionnelle, conseiller – conseillère emploi et conseiller – conseillère en aide sociale sont des métiers en pénurie (cause quantitative). En effet, le nombre de personnes inscrites chez Actiris et candidates à ces métiers est insuffisant pour répondre aux offres d'emploi proposées. Par ailleurs, les conditions de travail et le manque de valorisation du métier sont également mis en avant pour expliquer les difficultés de recrutement.

Concernant les assistants sociaux et assistantes sociales, les conseillers et conseillères d'Actiris indiquent que la demande est tellement forte que les candidats et les candidates ont l'embarras du choix entre plusieurs postes vacants et peuvent dès lors aisément s'orienter selon leurs préférences (public cible, horaires à prester, etc.). Ils ajoutent, en outre, que les assistants sociaux et assistantes sociales refusent fréquemment les emplois au sein des CPAS où le travail serait trop bureaucratique et s'est, en outre, nettement intensifié avec la crise sanitaire d'abord, énergétique ensuite, ainsi qu'avec l'afflux de personnes réfugiées originaires d'Ukraine³⁵. Les conditions de travail sont ainsi régulièrement mises en avant. Ce n'est pas tant une question de rémunération que de rythme de travail, celui-ci étant d'autant plus soutenu que le nombre de dossiers a explosé depuis la fin de la crise sanitaire³⁶. En outre, comme souligné lors de la consultation du GT Bruxeo, le travail avec un public fragilisé demande un engagement personnel, qui peut représenter une charge émotionnelle importante.

Plus globalement, le secteur, par la voix du GT Bruxeo, ajoute que les difficultés de recrutement pour ces métiers sont également liées à la manière dont le secteur du non-marchand est financé. En effet, les financements se font de plus en plus fréquemment sur base d'appel à projets, ce qui ne permet pas d'engager du personnel sur base structurelle. En outre, ces financements portent généralement sur le front office (service clientèle) sans prendre en compte la nécessité de disposer d'une équipe de soutien transversal en

35 Le Guide social (2022), [Les CPAS bruxellois face à une pénurie alarmante d'assistants sociaux](#), 23/06/2022.

36 J.-C. Pesesse, et al. (2023), [Les services du CPAS saturés par l'explosion des dossiers](#), in BX1, 19/04/2023.

amont. Les aspects liés au secrétariat, aux tâches administratives ou aux finances, qui sont pourtant essentiels au maintien d'une structure, constituent l'angle mort du financement. Ils sont mal financés, voire pas financés du tout. Les personnes engagées doivent pouvoir faire un peu de tout, ce qui explique le profil « couteau suisse » recherché par les organismes. Il est à noter que cela s'inscrit dans une réflexion plus globale sur le sens du travail social, les nouvelles générations étant moins enclines à accepter ce que l'ancienne tolérait par militantisme (réduction permanente des moyens financiers, charge de travail, dépassements d'horaire, etc.).

■ *Les métiers de l'aide à la vie quotidienne*

Aide familial – aide familiale

La personne exerçant cette fonction assiste les personnes ayant besoin de soins et appartenant à différents groupes cibles ainsi que leur entourage, lors des soins, dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne (lever, toilette, etc.) et lors de la réalisation des travaux ménagers (cuisine, ménage, courses, etc.) afin de maintenir leur autonomie. Elle offre un soutien psycho-social et travaille dans une équipe (multidisciplinaire).

Cette fonction est signalée comme critique, sur base de l'avis des conseillers et conseillères d'Actiris. Il s'agit de la seule fonction critique du domaine qui ne s'explique pas par la pénurie (cause quantitative). En effet, suffisamment de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées. La cause qualitative peut intervenir. Ainsi, pour pouvoir travailler comme aide familial ou aide familiale à Bruxelles, il convient d'obtenir un certificat d'immatriculation auprès des services communautaires, ce qui pourrait expliquer le décalage entre le profil des demandeurs et demandeuses d'emploi et les attentes des organismes recruteurs. Enfin, les conditions de travail, et plus particulièrement les contraintes du métier (pénibilité physique et psychique, problèmes d'organisation du travail, nécessité de poser des limites, etc.), interviennent pour expliquer les difficultés de recrutement³⁷. Le fait qu'il s'agisse d'un métier où les aides à l'emploi sont fréquemment mobilisées peut également avoir un effet en provoquant un important turnover des travailleurs et des travailleuses.

³⁷ L. Briquet (2023), « Il y a une pénurie et des difficultés de recrutement... » : de moins en moins de candidats pour le métier d'aide familial en Belgique !, in SudInfo, 25/08/2023. Mais aussi Carte blanche collective (2023), L'urgence d'un réinvestissement dans le secteur de l'aide à domicile, in Le Soir, 17/07/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



Puériculteur – puéricultrice

La personne en charge de cette fonction prend en charge des enfants de la naissance à la petite enfance et les accompagne dans les gestes de la vie quotidienne. Elle leur assure des soins d'hygiène et de confort et contribue à leur bien-être et à leur développement. Elle travaille au sein d'une équipe (multidisciplinaire).

Le secteur de l'accueil de la petite enfance souffre d'une double pénurie. D'une part, il manque de places dans les structures d'accueil et, d'autre part, il manque de puéricultrices et de puériculteurs pour remplir les postes déjà ouverts ou qui vont s'ouvrir prochainement. De plus, le métier souffre d'un manque d'attractivité qui tient, pour beaucoup mais pas exclusivement, à un manque de valorisation et de reconnaissance³⁸. C'est particulièrement vrai du côté francophone suite à la réforme « MILAC » qui met en difficulté une série de structures obligées de se constituer en ASBL³⁹ professionnelles et qui engendre de nombreuses modifications en ce qui concerne la formation initiale des travailleurs et des travailleuses du secteur, notamment des changements dans les qualifications réglementairement reconnues⁴⁰. Par ailleurs, le métier est considéré comme difficile, avec des horaires chargés (les crèches ont des heures d'ouverture étendues) et des contrats le plus souvent à temps partiels. En outre, la majorité des offres d'emploi concernent des postes subsidiés, ce qui est de nature à provoquer une grande rotation du personnel. À cela s'ajoute la pénibilité (physique et psychique) du travail avec des enfants et la multiplicité des tâches qu'un puériculteur ou qu'une puéricultrice est amenée à effectuer en-dehors du soin aux enfants.

³⁸ BX1 (2023), "On a énormément de difficultés à recruter du personnel" regrette le secteur de la petite enfance, 10/10/2023.

³⁹ G. Joinau (2023), Milac, la réforme qui complique le travail des puéricultrices, in BX1, 09/10/2023.

⁴⁰ BX1 (2023), "On a énormément de difficultés à recruter du personnel" regrette le secteur de la petite enfance, 10/10/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



■ Les métiers de l'aide éducative

Éducateur-accompagnateur – Éducatrice-accompagnatrice

La personne exerçant cette fonction 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.). Elle a pour but de favoriser l'insertion ou la réinsertion sociale des personnes qu'elle accompagne. Son intervention peut se faire dans le cadre de mesures judiciaires. Elle peut être amenée à coordonner l'activité d'une équipe.

Ce métier est en pénurie (cause quantitative). Trop peu de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées. À ces difficultés d'ordre quantitatif s'ajoutent des causes qualitatives. Les conseillers et conseillères d'Actiris soulignent que les organismes qui recrutent demandent, pour des postes de niveau secondaire ou supérieur non universitaire, des profils spécialisés en fonction des publics-cibles ou des personnes ayant déjà exercé des responsabilités.

Par ailleurs, les conditions de travail et le manque de valorisation du métier sont également mis en avant pour expliquer les difficultés de recrutement. Plus particulièrement, les horaires peuvent être compliqués. Ainsi, en centre d'hébergement, on demande aux éducateurs-accompagnateurs ou aux éducatrices-accompagnatrices d'être disponibles en soirée et durant les weekends. Or, beaucoup de personnes qualifiées ne souhaitent pas ou plus prester ce type d'horaires.

Moniteur-animateur dans l'économie sociale – monitrice-animatrice dans l'économie sociale

La personne exerçant cette fonction organise une activité de production et accompagne dans sa réalisation des personnes handicapées ou en difficultés sociales. Elle travaille dans une structure mise en place afin de favoriser l'adaptation/la réadaptation ou l'insertion professionnelle des travailleurs. Elle peut coordonner l'activité d'une équipe.

Ce métier est en pénurie (cause quantitative). Trop peu de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées. Par ailleurs, les condi-

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



tions de travail (pénibilité de l'accompagnement des personnes en difficulté) et le manque de valorisation du métier sont également mis en avant pour expliquer les difficultés de recrutement. Selon les conseillers et conseillères d'Actiris, bon nombre de demandeurs et de demandeuses d'emploi se positionnent sur ce métier mais ne souhaitent plus travailler dans le non-marchand.

■ *Les métiers de la médecine, de la dentisterie et de la pharmacie*

Médecin

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

Le constat d'une pénurie de médecins (cause quantitative) est unanimement partagé, certainement si l'on considère les médecins généralistes. Les spécialistes du secteur ne peuvent se contenter de cette affirmation et souhaitent, en collaboration avec l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles, dresser une cartographie de la médecine générale afin de connaître les profils et les pratiques de ces professionnels et professionnelles⁴¹ sur le territoire bruxellois. Tous ne sont pas médecins de famille à temps plein. Au contraire, il n'est pas rare d'exercer une ou plusieurs journées par semaine dans une structure autre qu'un cabinet. En outre, dans le cas spécifique de Bruxelles, la pénurie est encore plus aiguë en ce qui concerne les praticiens et praticiennes capables d'accueillir la néerlandophones⁴².

Les difficultés de recrutement tiennent également aux conditions de travail. Les médecins généralistes se disent surchargés et estiment consacrer

41 J. Andris (2023), *Pénurie de MG à Bruxelles ? Une nouvelle cartographie va être dressée*, in *Le Spécialiste*, 13/04/2023.

42 L. Terryn (2023), *Brusselse huisarts opent nieuwe praktijk voor Nederlandstalige patiënten: "Mensen kwamen van ver omdat ik Nederlands spreek"*, in *VRT*, 21/08/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



un quart de leur temps de travail à effectuer des tâches autres que le soin aux patients⁴³. Les assistants et assistantes de pratique devraient, à l'avenir, pouvoir venir soulager les médecins d'une partie de cette surcharge logistique et administrative⁴⁴ et ainsi leur permettre de se consacrer davantage aux soins⁴⁵.

Pharmacien - pharmacienne

La personne exerçant cette fonction 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. Elle fournit des conseils lors de la délivrance du médicament. Elle assume la responsabilité des actes pharmaceutiques qu'elle effectue ou supervise, en ce compris le soin (continu) pharmaceutique, le conseil et l'information. Elle assume la responsabilité qui lui incombe en matière de conformité et la qualité de ce qu'elle délivre et prépare. Par ailleurs, elle 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, elle 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.

Ce métier est en pénurie (cause quantitative) dans un sous-segment particulier, celui des pharmacies d'hôpitaux. Trop peu de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées. En effet, les pharmaciens et pharmaciennes privilégient généralement l'exercice libéral de la pharmacie en officine, ce qui leur procure une rémunération supérieure au barème de la fonction publique, ainsi qu'un contact direct avec le public.

Cause(s) des tensions

- Pénurie

Détection

- Statistique



43 N. Bamps, [Les généralistes débordés par les tâches administratives](#), in L'Écho, 17/04/2023.

44 Rédaction (2023), [Les assistants de pratique, une nouvelle profession de santé pour soutenir les médecins](#), in RTBF, 04/09/2023.

45 I. Huysen (2023), [Les médecins bientôt soutenus par des assistants de pratique, un soulagement pour votre docteur ?](#), in RTBF, 04/09/2023.

■ Les métiers des soins infirmiers et de l'assistance aux soins

Aide-soignant – Aide-soignante

La personne exerçant cette fonction surveille, sous la supervision d'un infirmier ou d'une infirmière, l'état de santé des patients et patientes. Elle les accompagne dans les activités de la vie quotidienne et réalise des soins du corps, de confort, de santé et logistique. Elle travaille selon les indications du personnel infirmier et prend place au sein d'une équipe structurée.

Comme l'année dernière, cette profession est signalée comme critique par les conseillers et conseillères d'Actiris qui insistent sur la difficulté de trouver du personnel. Selon eux, il y a pénurie d'aides-soignants et d'aides-soignantes (cause quantitative), ce qui vient corroborer les constats posés depuis la crise sanitaire. Par ailleurs, la demande devrait rester importante à l'avenir, si l'on prend notamment 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 mis en avant pour expliquer les difficultés de recrutement. Si le métier est porteur de sens, il est néanmoins pénible (charge physique, charge mentale, horaires de travail, etc.). En outre, pour pallier des pénuries en cascade, les aides-soignants et aides-soignantes seront désormais amenées à poser plus d'actes délégués par le personnel infirmier⁴⁶.

- ▶ Infirmier – infirmière
- ▶ Infirmier en chef – infirmière en chef
- ▶ Infirmier social – infirmière sociale
- ▶ Infirmier spécialisé au bloc opératoire – infirmière spécialisée au bloc opératoire
- ▶ Infirmier spécialisé en pédiatrie – infirmière spécialisée en pédiatrie

Le personnel 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 et de désinfection. Il peut également prendre en charge la coordi-

⁴⁶ H. Vinale, et al. (2023), *Les hôpitaux abusent-ils des étudiants face à la pénurie de personnel? "On n'apprend pas notre futur métier!"*, in RTL, 13/06/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Avis d'expert



nation de programmes de soins spéciaux (approche infirmière, soins à domicile...), la coordination d'une équipe ou la gestion d'un cabinet.

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

Le personnel 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.

Le personnel 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.

Le personnel 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.

Comme l'année dernière, et déjà auparavant, les métiers infirmiers sont identifiés comme étant en pénurie (cause quantitative). Il n'y pas assez de candidats et de candidates pour remplir les postes vacants. Cela tient à l'accroissement de la demande pour ces profils, mais aussi au manque de nouvelles vocations. Par ailleurs, les conditions d'emploi et de travail interviennent pour expliquer les difficultés de recrutement. En milieu hospitalier ou en maison de repos et de soins, les structures tournent 24 heures sur 24, ce qui implique donc des prestations de nuit, de weekend. Le travail est physiquement et mentalement lourd, d'autant que les normes d'encadrement en Belgique sont plus dures que la norme internationale. Le personnel infirmier hospitalier doit donc s'occuper d'un nombre plus important de patients. Cette charge de travail excessive est également la conséquence d'un taux

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



d'absentéisme supérieur à celui des autres secteurs. Pour tenir le coup, il n'est pas rare que les infirmiers et infirmières passent en temps partiel ou quittent la profession prématurément⁴⁷. L'ONEM propose ainsi une fin de carrière aménagée pour le personnel soignant et infirmier, métiers considérés comme lourds et en pénurie, comme le sont également les aides-soignants et aides-soignantes, les ergothérapeutes ou les kinésithérapeutes⁴⁸.

Les interlocutrices sectorielles consultées conviennent qu'il faut en améliorer l'attractivité et l'image, fortement écornée par la crise sanitaire. Aujourd'hui, la demande est telle que les candidats et les candidates font jouer la concurrence entre institutions, selon les avantages proposés. À noter encore que, pour pallier l'augmentation des prix du carburant, il n'est pas rare que le personnel infirmier vivant en-dehors de Bruxelles change d'établissement afin de se rapprocher de son domicile et ainsi limiter les frais⁴⁹.

Des pistes de solution sont sur la table. Parmi elles, la réforme de la profession proposée en 2023 par le ministre fédéral de la santé, dont le but est de revaloriser le métier et d'en augmenter l'attractivité. Elle consacrerait les tâches que le personnel infirmier peut effectuer en les cantonnant à des tâches à valeur ajoutée⁵⁰. Pour augmenter leur autonomie dans leurs missions, on pourrait également leur proposer l'administration de médicaments non soumis à prescription. Pour le reste, les tâches comme le nettoyage ou le suivi de documents administratifs pourraient revenir à des assistants et assistantes logistiques, afin de permettre au personnel infirmier de se focaliser sur ses missions premières. Notons encore qu'on assiste à un effet de cascade, étant donné que le personnel technique et paramédical soulage le personnel infirmier dans certains tâches, ce qui explique que ces métiers soient en demande soutenue et qu'on y rencontre également des difficultés de recrutement.

⁴⁷ N. Bamps (2023), [Les cinq raisons de la colère des infirmiers](#), in L'Écho, 13/06/2023.

⁴⁸ ONEM (2019), [Le crédit-temps de fin de carrière](#).

⁴⁹ Propos rapportés lors des consultations.

⁵⁰ J. Montay (2023), [À quoi ressemblera le métier d'infirmier de demain ? La réforme de la profession se profile](#), in RTBF, 24/04/2023.

■ Les métiers des soins paramédicaux

Ergothérapeute

La personne exerçant cette fonction 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. Elle travaille sur les capacités des individus, des organisations ou encore des populations et cherche à les améliorer en adaptant l'environnement. Elle travaille en partenariat avec la personne nécessitant des soins et selon une approche globale.

Ce métier est en pénurie (cause quantitative). Trop peu de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées. Beaucoup de jeunes sortant des études choisissent 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. Les conditions de travail actuelles ne permettent pas aux ergothérapeutes de prendre le temps nécessaire avec chaque patient ou patiente. La demande devrait néanmoins rester élevée, étant donné le vieillissement de la population et les besoins spécifiques des personnes âgées.

Logopède

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

Ce métier est en pénurie (cause quantitative). Trop peu de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées, d'autant que des logopèdes quittent la profession ou préfèrent exercer en tant qu'indépendants, faute de revalorisation de leurs honoraires⁵¹. Par ailleurs, les conditions de travail et le manque de valorisation du métier sont également mis en avant pour expliquer les difficultés de recrutement.

⁵¹ P. Buchkremer, et al. (2022), [Augmentation du prix des consultations chez les logopèdes à partir de ce 1er août](#), in RTBF, 01/08/2022.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Technologue de laboratoire médical

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut effectuer des prélèvements biologiques spécifiques (sang, sécrétions, etc.).

Ce métier est en pénurie (cause quantitative). Trop peu de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées. Le paramédical est un des secteurs mis en avant par la crise sanitaire. La demande pour de tels profils reste soutenue deux ans plus tard, particulièrement au sein des cliniques et hôpitaux bruxellois. Métier réglementé, il n'est accessible qu'aux porteurs d'un bachelier de technologue de laboratoire médical, d'un agrément et d'un visa. La connaissance de l'anglais est un plus.

Technologue en imagerie médicale

La personne exerçant cette fonction réalise des clichés d'imagerie médicale (radiologie conventionnelle, IRM, scanner, etc.), que ce soit pour le diagnostic ou le dépistage de pathologies, conformément à la prescription médicale. Elle peut intervenir dans la mise en place de traitements thérapeutiques. Elle peut être amenée à réaliser des calculs dosimétriques sous la supervision et responsabilité d'un expert ou d'une experte en radiophysique médicale agréée par l'AFCN.

Comme pour bien d'autres professions des soins de santé, ce métier de technologue en imagerie médicale est en pénurie (cause quantitative). Trop peu de personnes sont diplômées chaque année⁵². La pénurie est telle que, dans certaines hôpitaux, des services d'imagerie médicale se voient contraints de fermer leurs portes⁵³.

⁵² M.-N. Dinant, et al. (2022), *Les hôpitaux manquent de technologues : focus sur ce métier de l'ombre*, in Bx1, 17/10/2022.

⁵³ P. Van Lil (2023), *Technologue en imagerie médicale : un métier largement méconnu*, in *Références*, 08/05/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie

Détection

- ▶ Statistique



L'offre de formation en lien avec la santé et l'action sociale

Sur les 20 fonctions critiques identifiées en 2022 dans le secteur de la santé et de l'action sociale, **10 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 7 directement et 3 indirectement, et 4 ne sont pas couvertes. 6 fonctions dans ce secteur 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.

Concernant les fonctions critiques en lien avec la santé :

- Bien qu'elles relèvent de l'enseignement supérieur, les fonctions d'infirmier – infirmière et d'infirmier social – infirmière sociale 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).
- Les autres fonctions d'infirmier et infirmière (infirmier – infirmière en chef, infirmier spécialisé – infirmière spécialisée au bloc opératoire, infirmier spécialisé – infirmière spécialisée en pédiatrie) sont quant à elles indirectement couvertes par cette offre de formation car elles restent accessibles, soit par évolution professionnelle, soit par spécialisation.
- La fonction critique d'aide-soignant – aide-soignante est directement couverte par l'offre professionnalisante organisée dans le cadre des **partenariats avec l'enseignement de promotion sociale**. Une pré-formation relative aux métiers de l'aide aux personnes est également prise en charge par le centre **BF tremplin**, ainsi que des déterminations ciblées organisées dans le cadre des **partenariats avec les OISP**. Notons également qu'il est aussi possible d'accéder à la fonction d'aide-soignant ou d'aide-soignante après avoir suivi avec succès la première année d'étude ou de formation en soins infirmiers, dont l'offre organisée par Bruxelles Formation est détaillée au paragraphe précédent.
- La fonction critique de technologue de laboratoire médical est directement couverte par une formation professionnalisante dispensée par **BF management** (techniques de biotechnologie de laboratoire). Il faut savoir que ce produit n'a pas été reconduit en 2023. Cependant, des discussions sont en cours pour qu'il soit renouvelé en 2024.
- Toutes les autres fonctions critiques en lien avec la santé (technologue en imagerie médicale, ergothérapeute, logopède, médecin et pharmacien – pharmacienne) se situent en dehors du champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

Concernant les fonctions relevant de l'action sociale :

- La fonction de puériculteur – puéricultrice est directement couverte par le parcours complet de formation d'auxiliaire de l'enfance dispensé dans le cadre des **partenariats avec les OISP** et l'**enseignement de promotion sociale** (bien que seul ce dernier ait été renouvelé en 2023). Des préformations et déterminations ciblées sont également prises en charge par les **partenaires ISP** et le centre **BF tremplin**. À noter : il faut normalement être titulaire du CESS pour travailler avec des enfants âgés de 0 à 3 ans, mais cette règle a été suspendue jusqu'en 2026. Les chercheurs et chercheuses d'emploi qui n'ont pas le CESS ont donc la possibilité de se former et de commencer une carrière dans ce domaine, bien qu'ils devront obligatoirement se remettre à niveau et obtenir leur CESS par la suite s'ils souhaitent continuer à exercer après 2026.
- En ce qui concerne la fonction d' aide familial – aide familiale, elle est directement couverte par le produit qualifiant d'aide familiale dispensé dans le cadre des partenariats avec les **OISP** et l'**enseignement de promotion sociale**. Cette formation couvre l'ensemble des compétences requises et permet d'obtenir le certificat d'immatriculation nécessaire à l'exercice de cette fonction. Notons que la formation d'aide à domicile dispensée par le centre **BF construction** couvre partiellement cette fonction, sans y donner directement accès. Une préformation, des ateliers de découverte ainsi que de la détermination ciblée sont également pris en charge par **BF tremplin** et des **partenaires ISP**.
- La fonction de moniteur-animateur – monitrice-animatrice dans l'économie sociale est directement couverte par l'offre de formation organisée dans le cadre des **partenariats ISP**. Une variété de produits qualifiants permet aux chercheurs et chercheuses d'emploi de choisir une orientation en tant qu'animateur – animatrice extra-scolaire, socioculturel, multimédia ou sportif. La formation professionnalisante dans ce domaine est complétée en amont par des produits de détermination ciblée et de préformation.
- Les autres fonctions critiques identifiées dans l'action sociale (éducateur-accompagnateur – éducatrice-accompagnatrice, conseiller – conseillère d'orientation professionnelle et de formations, conseiller – conseillère emploi, conseiller – conseillère en aide sociale) ne sont pas couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation en 2022. La fonction d'assistant social – assistante sociale en particulier se situe en dehors de son champ d'action.

5.10. Services à la personne, sécurité, nettoyage et recyclage

Ce domaine couvre un éventail large de fonctions qui figuraient déjà sur la liste 2021. Toutes sont, cette année, détectées par l'analyse statistique, ce qui n'était pas nécessairement le cas l'an passé. Enfin, dans tous les cas, **les conditions d'emploi et/ou de travail expliquent, tantôt totalement (aide ménager à domicile et concierge) tantôt partiellement, les difficultés de recrutement.**

En particulier pour les métiers liés à la sécurité (y compris le gardiennage ou la défense), les trois types de causes sont identifiés comme pouvant expliquer les difficultés de recrutement. Il s'agit de métiers en pénurie (cause quantitative), qui souffrent d'un décalage entre le profil des demandeurs et demandeuses d'emploi et celui recherché par les entreprises et organismes recruteurs, mais aussi de métiers où les conditions de travail peuvent être difficiles.

■ *Les métiers du service aux personnes*

Aide ménager à domicile – aide ménagère à domicile

La personne exerçant cette fonction procède à l'entretien ménager du domicile d'un ou plusieurs ménages, selon les instructions de ceux-ci ou de la structure employeuse. Elle 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.

Comme l'an dernier, cette fonction est considérée comme critique. Ce sont les conditions d'emploi et de travail qui interviennent pour expliquer les difficultés de recrutement, car les candidats et candidates ne manquent pas. Il s'agit, le plus souvent, de se conformer aux exigences de personnes dans le secteur des titres-services. Par ailleurs, les conditions d'emploi se sont détériorées, notamment suite à l'augmentation des frais de transport. En outre, il faut passer d'un ménage ou d'une famille à une autre, mais la durée des déplacements rend difficile la possibilité de prester un temps plein pour celles et ceux qui le souhaiteraient. La pénibilité physique est également en cause. Le métier peut notamment provoquer des pathologies musculosquelettiques. Conscient de ces éléments, le gouvernement bruxellois a proposé

Cause(s) des tensions

- Conditions de travail

Détection

- Statistique



cette année une série de mesures pour mieux prendre en charge les problèmes de santé et aménager les fins de carrière. Une meilleure formation et un encadrement des travailleuses et travailleurs sont également prévus⁵⁴.

Coiffeur – coiffeuse

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

Ce métier connaît des difficultés de recrutement de longue date 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 et conseillères d'Actiris pointent les conditions d'emploi et de travail pour expliquer les tensions. Ainsi, les activités exercées sous le statut d'indépendant complémentaire ou, parfois, le travail non déclaré ont tendance à limiter le nombre de candidats et de candidates. Les caractéristiques du poste peuvent aussi ne pas convenir et rebuter certains : 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 toxiques et/ou allergènes).

Concierger

La personne exerçant cette fonction accueille et renseigne les personnes en visite, ou celles utilisant des espaces (immeubles, locaux, entreprises, salles, etc.). Elle surveille les entrées, les abords immédiats et le flux des visiteurs et visiteuses. Elle effectue son travail selon des impératifs de sécurité, de tranquillité et de propreté. Elle peut effectuer l'entretien et la maintenance des

⁵⁴ BELGA (2023), *Fin de carrières, abus... de nouvelles mesures pour améliorer les conditions de travail des aide-ménagères*, in BX1, 19/07/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



lieux et leur environnement immédiat. On peut la charger de coordonner une équipe d'entretien ou une équipe technique.

Alors que, l'an dernier, cette fonction était ajoutée à la liste des fonctions critiques sur base de l'avis des conseillers et conseillères d'Actiris, elle l'est cette année sur base statistique. Les conditions de travail constituent l'explication principale des difficultés de recrutement. Ainsi, les entreprises qui engagent un ou une concierge exigent souvent de loger 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 ou les candidates.

■ *Les métiers de la sécurité*

Agent de gardiennage – agente de gardiennage

La personne exerçant cette fonction 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. Elle peut encadrer une équipe.

Ce métier est en pénurie (cause quantitative). Comme l'an dernier, le nombre de personnes inscrites chez Actiris et candidates à ce métier est insuffisant pour répondre aux offres d'emploi proposées. En outre, une partie de cette réserve de main-d'œuvre n'est plus employable (cause qualitative). En effet, parmi les candidats et candidates en ordre de formation (brevet « loi Jambon »), nombreux sont ceux et celles qui se font recalier lors de l'enquête de sécurité du SPF intérieur. En revanche, pour les personnes suivant une formation de Bruxelles Formation, les sorties vers l'emploi sont nettement meilleures. Les entreprises de gardiennage réclament ces profils. Les conseillers et conseillères d'Actiris considèrent pouvoir remplir les offres via le parcours formation-emploi. Par ailleurs, un autre élément de nature qualitative qui peut expliquer les difficultés de recrutement tient à la connaissance de base du néerlandais, mais le module est intégré à la formation proposée par Bruxelles Formation.

Enfin, les conditions de travail sont également pointées du doigt, le métier pouvant être considéré comme pénible. L'activité de gardiennage peut être

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



routinière et implique du travail de nuit ou dans des conditions difficiles. Par ailleurs, une partie de l'activité consiste à rester en stand-by, ce qui demande une certaine flexibilité.

Agent de la sécurité publique – agente de la sécurité publique

La personne exerçant cette fonction prend part à des opérations d'assistance aux personnes, de lutte contre les troubles à la tranquillité et à l'ordre public, et de protection des biens et des institutions. Elle se conforme à la politique mise en œuvre par les autorités, ainsi qu'à la législation. Elle peut effectuer des enquêtes judiciaires et être amenée à coordonner une équipe.

Cette année encore, les conseillers et conseillères d'Actiris insistent sur le caractère critique et en pénurie du métier (cause quantitative). Trop peu de candidats ou de candidates sont disponibles pour les offres proposées. Le métier, dont l'intitulé est relativement générique, couvre différentes réalités. Par conséquent, les opportunités d'emploi, diverses et variées, ne rencontrent pas le même succès auprès des demandeurs et des demandeuses d'emploi. En atteste l'exemple donné par les conseillers et conseillères d'Actiris : recruter des surveillants ou des surveillantes pour la nouvelle prison de Haren est relativement aisé, là où trouver des candidats ou candidates pour intégrer la police s'avère plus compliqué.

L'attractivité du métier n'est pas le seul élément en cause pour expliquer les tensions. La cause qualitative intervient également, certainement pour les recrutements de la police. Le profil recherché est pourtant compatible avec le fait de ne pas disposer de diplôme, mais le taux d'échec aux épreuves de sélection est particulièrement élevé.

Enfin, on peut considérer les conditions de travail comme une cause supplémentaire des difficultés de recrutement. Les métiers de policier, d'agent pénitentiaire et d'agent de sécurité des chemins de fer sont considérés comme des métiers pénibles au sein de la fonction publique, du fait des contraintes physiques, de l'organisation du travail (notamment de nuit), des risques de sécurité et de la charge mentale et émotionnelle liée à l'exercice de ces métiers.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



Collaborateur à la défense – collaboratrice à la défense

La personne exerçant cette fonction 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, elle peut diriger une équipe.

Comme l'année dernière, cette fonction est critique. Les conseillers et conseillères d'Actiris 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 belge peinent à trouver des candidats et des candidates. À Bruxelles, on identifie également une cause qualitative. En effet, le taux d'échec des Bruxellois et Bruxelloises aux tests d'entrée (équivalents au niveau primaire en mathématiques et français) est élevé. 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

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



L'offre de formation en lien avec les services à la personne, la sécurité, le nettoyage et le recyclage

Sur les 6 fonctions critiques identifiées en 2022 en lien avec les services à la personne, la sécurité, le nettoyage et le recyclage, **4 sont couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 3 directement et 1 indirectement. Le 2 fonctions restantes ne sont pas couvertes.**

Les fonctions critiques liées à la sécurité sont partiellement couvertes :

- La fonction d'agent – agente de gardiennage est directement couverte par les formations dispensées par le centre BF métiers urbains et les partenaires ISP. Ces formations qualifiantes permettent d'obtenir la licence nécessaire à l'exercice de cette fonction.

- La fonction d'agent – agente de la sécurité publique est couverte par deux types d'offre régie par Bruxelles Formation.
 - ▶ Premièrement, la formation qualifiante en sécurité des aéroports, dispensée par le centre BF métiers urbains. Comme pour l'agent – agente de gardiennage, cette formation permet d'obtenir la licence nécessaire pour exercer dans ce domaine.
 - ▶ D'autre part, une offre de formation en partenariat avec le CEFIG propose une préparation au recrutement de la police, à travers des sessions de détermination professionnelle et des préformations ciblées sur ce métier.
- La fonction de collaborateur – collaboratrice à la défense n'est pas couverte par l'offre régie par Bruxelles Formation. Cependant, le centre BF métiers urbains a lancé en 2023 des formations en cybersécurité pertinentes pour la formation des collaborateurs à la défense.

En ce qui concerne les fonctions critiques en lien avec le service à la personne :

- La fonction d'aide ménager – aide ménagère à domicile est directement couverte par l'offre qualifiante du centre BF construction, et celle dispensée dans le cadre des partenariats avec les OISP et l'enseignement de promotion sociale. Des déterminations ciblées sont également organisées par BF tremplin et les partenaires ISP, ainsi que des modules de FLE (français langue étrangère) pris en charge par BF langues et les partenaires ISP.
- La fonction de coiffeur- coiffeuse est indirectement couverte par une formation aux techniques de coiffure dispensée aux personnes détenues en prison, dans le cadre des partenariats avec l'enseignement de promotion sociale. Notons également qu'une offre complète en matière de coiffure (avec une orientation entrepreneuriat) est disponible auprès de l'EFPP (gestionnaire de salon de coiffure).
- Pour finir, la fonction critique de concierge n'est pas couverte par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

5.11. Transports, logistique et achats

Tous les métiers du transport, de la logistique et des achats qui figurent sur la nouvelle liste des fonctions critiques apparaissent comme tels sur base de l'analyse statistique, **à l'exception de conducteur – conductrice de grue mobile**. Si l'on exclut celui-ci, on constate que **l'ensemble des fonctions critiques du secteur sont en pénurie (cause quantitative)**. Ce caractère est renforcé par la difficulté à trouver des candidats et des candidates qui disposent des qualifications et compétences spécifiques requises. Enfin, les conditions de travail peuvent, pour certains métiers impliquant des horaires contraignants, décourager les candidats et ainsi expliquer certaines tensions sur le marché de l'emploi, singulièrement pour les conducteurs⁵⁵.

La moitié des fonctions critiques du secteur en 2022 sont nouvelles par rapport à l'année dernière. Apparaissent ainsi les métiers liés à l'achat (acheteur – acheteuse et responsable des achats), mais aussi chef magasinier – cheffe magasinière. Chauffeur – chauffeuse d'autocar fait également son apparition, même si l'on peut faire l'hypothèse qu'il remplace d'une certaine manière la fonction de chauffeur – chauffeuse d'autobus qui était critique l'an dernier, mais qu'on ne retrouve plus. La proximité des intitulés et des métiers a probablement été source de confusion lors de l'encodage des offres d'emploi dans la base de données d'Actiris.

Parmi ces fonctions, **on peut s'attendre à ce que les métiers de la conduite restent critiques dans les prochaines années**. En effet, **le décalage entre la demande et l'offre de profils qualifiés devrait s'accroître suite au départ à la retraite du personnel salarié le plus âgé**. Si tous les segments sont concernés, la problématique touche particulièrement la conduite de poids lourds, ainsi que celle d'autocars. Notons également le caractère genré de ces métiers, typiquement occupés par des hommes.

Le pilier sectoriel du PFE Logisticity insiste sur les difficultés que les entreprises rencontrent à pourvoir les postes à responsabilités. Par ailleurs, pour pallier les tensions à tous les niveaux, les sociétés s'adaptent et s'organisent. Il est devenu quasiment impossible de recruter une personne déjà opérationnelle. C'est pourquoi, les responsables de recrutement essaient de détecter les compétences les plus proches du profil recherché, quitte à former la personne engagée sur les quelques points qu'elle n'est pas capable d'assumer immédiatement. C'est notamment le cas des responsables logistiques, mais le raisonnement est le même pour l'ensemble des professions afin de trouver le plus rapidement possible quelqu'un d'opérationnel.

55 P. Lorent (2023), [Pourquoi on ne se bouscule pas pour conduire](#), in Le Soir, 03/09/2023.

■ Les métiers de la conduite

Chauffeur d'autocar – chauffeuse d'autocar

La personne exerçant cette fonction réalise le transport en commun de personnes, en service urbain, interurbain, régional, national ou international, dans le respect de réglementation routière, des règles de sécurité des biens et des personnes et des impératifs de délai et de qualité. Elle peut effectuer des opérations dans le cadre de circuits touristiques ou de voyages (itinéraire, prestations hôtelières, formalités douanières, commentaire touristique, etc.).

Le secteur estime le besoin actuel en chauffeurs d'autocars à 1.500 personnes pour l'ensemble du pays⁵⁶. Suite à la crise sanitaire et à la fermeture du secteur du tourisme, de nombreux chauffeurs ont quitté le transport de personnes pour trouver un emploi ailleurs. Il y a clairement pénurie (cause quantitative). La cause qualitative intervient également pour expliquer les difficultés de recrutement et cela tient essentiellement à l'expérience. On ne confie pas un bus et une centaine de voyageurs à destination d'un pays étranger à une personne qui vient d'obtenir son permis D. Cette contrainte freine nettement les possibilités d'accès aux jeunes ou aux personnes moins expérimentées. Enfin, il faut également prendre en compte les horaires difficiles, parfois coupés quand on est en charge du transport scolaire, et des contrats souvent à durée déterminée. Il faut souligner que les tensions de recrutement risquent de perdurer étant donné le vieillissement de la main-d'œuvre actuelle⁵⁷.

- ▶ Conducteur de camion avec remorque – conductrice de camion avec remorque
 - ▶ Conducteur de poids lourd multibennes – conductrice de poids lourd multibennes
-

La personne exerçant cette fonction conduit un véhicule routier lourd dont le poids total autorisé en charge est supérieur à 3,5 tonnes. Elle transporte des marchandises (produits, véhicules, etc.) sur des distances longues ou

⁵⁶ Chiffre indiqué lors des consultations, mais, sur cette problématique, voir également : C. Willocx (2023), [Honderden buschauffeurs gezocht in Vlaanderen: ook kandidaten die amper Nederlanders kennen, zijn welkom](#), in GVA, 21/08/2023.

⁵⁷ Idem.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique



moyennes et se conforme à la réglementation du transport routier ainsi qu'aux exigences de la clientèle (délais, conformité, etc.). Elle réalise des opérations liées au transport (arrimage des charges, signature de documents, contrôle des marchandises, etc.) et peut également effectuer des opérations de chargement ou de déchargement, ainsi que l'entretien de suivi du véhicule.

Le pilier sectoriel du PFE confirme le constat dressé l'année dernière déjà, à savoir que les titulaires d'un permis C ou d'un permis CE sont en pénurie (cause quantitative). Logisticity évalue la pénurie aujourd'hui à 5.000 chauffeurs en Belgique. Par ailleurs, la pyramide des âges étant inversée (il y a plus de seniors que de plus jeunes dans la profession), la demande devrait rester soutenue pour compenser le départ à la pension des travailleurs actuels.

En réalité, le manque de candidats ou de candidates doit également être interprété comme un manque de profils qualifiés (cause qualitative). Les conseillers et conseillères d'Actiris expliquent, en effet, la difficulté pour les conducteurs – conductrices 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 et chercheuses d'emploi ne disposant d'aucun permis à l'entrée en formation. Des alternatives existent, comme la prise en charge de la formation par les entreprises pour leurs travailleurs et travailleuses ou, encore, la mise en place, par le PFE Logisticity, d'une prochaine formation adaptée aux titulaires du permis C.

Enfin, ces deux métiers sont astreignants du point de vue des horaires et physiquement 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'emploi⁵⁸. D'autres secteurs (comme la construction) ou de grandes entreprises (comme Bpost) constituent de la concurrence pour les entreprises de transport. Un travailleur qualifié qui souhaite de meilleures conditions de travail, notamment au niveau horaire, trouvera sans difficulté un emploi dans un autre secteur.

58 P. Lorent (2023), *Métiers en pénurie : pourquoi on ne se bouscule pas pour conduire un camion*, in Le Soir, 03/09/2023.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif
- ▶ Conditions de travail

Détection

- ▶ Statistique 

Conducteur de grue mobile – conductrice de grue mobile

La personne exerçant cette fonction manœuvre des engins de levage ou des équipements spécifiques (portiques, ponts mobiles, écluses, etc.). Elle 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.

Déjà critique l'an dernier, ce métier, qui relève probablement davantage du secteur de la construction, connaît des difficultés de recrutement qui tiennent à des raisons qualitatives. Les entreprises recherchent des personnes disposant d'une expérience de plusieurs années sur un chantier, que ce soit en maçonnerie ou en coffrage, par exemple. À Bruxelles, on n'organise ni études ni formation qui mènent à ce métier.

Par ailleurs, le pilier sectoriel du PFE Construcity ajoute que le secteur recherche activement également du personnel de conduite de camion malaxeur, métier qui nécessite des compétences spécifiques au-delà de la simple conduite d'un camion. Ce métier est en très forte demande, mais il n'est pas repris comme tel dans le référentiel métier, ce qui empêche d'identifier des demandeurs ou demandeuses d'emploi. L'atout de ce métier réside dans son attractivité, supérieure à celle du secteur du transport et de la logistique. En effet, un chauffeur – une chauffeuse de camion malaxeur bénéficie des avantages de la construction : une rémunération de niveau supérieur, une assurance hospitalisation et des horaires de jour.

■ *Les métiers de la logistique et des achats*

Acheteur – acheteuse

La personne exerçant cette fonction recherche et sélectionne des produits et des fournisseurs selon la stratégie d'achat de l'entreprise. Elle négocie les contrats commerciaux selon des objectifs de coûts, de délais et de qualité. On peut lui demander d'élaborer une stratégie d'achat pour l'entreprise ou de coordonner une équipe.

Cause(s) des tensions

- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Avis d'expert



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Selon le secteur, il est très difficile de trouver des candidats et des candidates pour ce métier en pénurie (cause quantitative). Les experts déplorent que beaucoup de personnes se positionnent sur ces offres sans en avoir le profil ou les compétences, ce qui explique que la cause qualitative est également avancée. En effet, le métier requiert des compétences linguistiques (néerlandais et anglais), car il faut négocier en Flandre ou s'exprimer avec la clientèle internationale ou les fournisseurs. La fibre commerciale est nécessaire également, tout comme il faut être capable de résoudre des conflits. Selon les interlocuteurs sectoriels ainsi que les conseillers et conseillères d'Actiris, cette fonction peut être accessible sans diplôme particulier, pour peu que le candidat ou la candidate dispose d'une expérience antérieure. Il faut en effet également intégrer la spécificité du produit acheté. Les entreprises vont privilégier une personne disposant d'une expérience spécifique au segment dans lequel elles sont actives.

Chef magasinier – cheffe magasinnière

La personne exerçant cette fonction planifie, organise et contrôle tout ou partie des opérations logistiques (réception, stockage, préparation de commandes, approvisionnement, expédition de marchandises, produits, etc.) d'un site (plate-forme logistique, unité de production, etc.) ou d'un service, conformément aux impératifs de délais, de qualité et de coûts, etc.) et dans le respect de la réglementation et des règles d'hygiène et de sécurité. Elle peut participer à la réalisation d'opérations logistiques et intervenir sur un domaine spécialisé (gestion des stocks ou approvisionnement par exemple). La coordination de l'activité d'une équipe peut faire partie de ses attributions.

Selon le pilier sectoriel du PFE Logisticity, il manque de candidats ou de candidates pour devenir chef magasinier – cheffe magasinnière. Outre la dimension quantitative, les difficultés de recrutement s'expliquent également par des aspects qualitatifs. Selon les conseillers et conseillères d'Actiris, pour exercer ce métier de supervision, le candidat ou la candidate doit disposer de compétences managériales qui font le plus souvent défaut. Par ailleurs, le néerlandais est un must, tandis que l'anglais peut également être demandé par endroit.

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Responsable des achats

La personne en charge de cette fonction définit et met en œuvre la politique des achats de l'entreprise, conformément aux objectifs de rationalisation et de réduction des coûts. Elle dirige un service et coordonne une équipe.

Selon le pilier sectoriel du PFE Logisticity, il manque de candidats ou de candidates pour devenir responsable des achats. Outre la dimension quantitative, les difficultés de recrutement s'expliquent également par des aspects qualitatifs. Selon les conseillers et conseillères d'Actiris, pour exercer ce métier de supervision, le candidat ou la candidate doit disposer de compétences managériales qui font le plus souvent défaut. De ce fait, la promotion interne n'est pas toujours possible.

Responsable logistique

La personne en charge de cette fonction 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. Elle est également chargée 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.). Elle poursuit un but de rationalisation et d'optimisation (qualité, rentabilité, délai, sécurité). Elle peut se spécialiser dans une phase (logistique amont ou logistique en 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.

Déjà critique l'an dernier, il s'agit d'un métier en pénurie selon le pilier sectoriel du PFE Logisticity. En effet, il manque de candidats ou de candidates pour devenir responsable logistique. Outre la dimension quantitative, les difficultés de recrutement s'expliquent également par des aspects qualitatifs. Les conseillers et conseillères d'Actiris ajoutent que les entreprises sont particulièrement exigeantes. Des les compétences managériales sont requises, mais ce métier nécessite également une

Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



Cause(s) des tensions

- ▶ Pénurie
- ▶ Qualitatif

Détection

- ▶ Statistique



certaine maîtrise du néerlandais, ainsi que de l'anglais dans une moindre mesure. On note enfin que peu d'écoles bruxelloises proposent des cursus qui mènent à ce métier.

L'offre de formation en lien avec les transports, la logistique et les achats

Sur les 8 fonctions critiques identifiées en 2022 parmi les métiers du transport, de la logistique et des achats, **6 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 5 de manière directe et 1 de manière indirecte. Les 2 fonctions critiques restantes ne sont pas couvertes.**

Parmi les fonctions critiques identifiées dans le secteur du transport :

- Les fonctions de conducteur – conductrice de camion avec remorque et de conducteur – conductrice de poids lourd multibennes sont directement couvertes par la formation de conducteur – conductrice de poids lourds dispensée par **BF logistique**.
 - ▶ Cette formation permet de passer les différentes étapes du permis de conduire, visant l'obtention du permis CE requis pour exercer cette fonction. En complément, des modules de préparation aux exercices théoriques du permis de conduire sont dispensés en autoformation par **BF espaces numériques**.
 - ▶ Le centre **BF logistique** propose également un module de formation spécifique au transport de produits dangereux (obtention du certificat ADR) ainsi qu'une formation dédiée au recyclage des travailleurs du secteur (la formation continue est obligatoire).
- De manière similaire, la fonction de chauffeur – chauffeuse d'autocar est directement couverte par la formation de chauffeur bus-car prise en charge par le centre BF logistique. Cette formation comprend des modules relatifs aux examens théoriques et pratiques du permis de conduire.

Pour les deux fonctions citées ci-dessus, notons également l'organisation d'essais professionnels organisés en amont de la formation qualifiante par **BF logistique**, ainsi que des modules de néerlandais dispensés par **BF langues**.

En ce qui concerne la fonction de conducteur – conductrice de grue mobile, elle est indirectement couverte par la formation de conducteur – conductrice de chariot télescopique et techniques d'élingage, dispensée par **BF construction**. Il n'existe pas en 2022 de formation qualifiante directement en lien avec cette fonction critique. Notons cependant que certains stagiaires ont pu réaliser une FPIE de conducteur – conductrice d'engin de chantier.

Les fonctions critiques en lien avec la logistique sont toutes les deux couvertes :

- Le centre **BF logistique** organise de nombreux produits qualifiants couvrant la fonction de responsable logistique. Les formations de manager – manageuse de la chaîne logistique et de superviseur – superviseuse en entrepôt en particulier donnent directement accès à cette fonction critique. D'autres formations (gestionnaire des approvisionnements et des stocks, dispatcher – dispatcheuse et déclarant – déclarante en douane) permettant également d'y accéder indirectement via une évolution professionnelle vers un poste à responsabilité.
- La fonction de chef magasinier – cheffe magasinière est elle-aussi directement couverte par la formation de superviseur – superviseuse en entrepôt dispensée par **BF logistique**, ainsi que de manière plus indirecte par la formation de gestionnaire précitée et celle de magasinier – magasinière. Pour cette dernière, des préformations sont organisées dans le cadre des **partenariats ISP** et des modules de néerlandais pour magasinier – magasinière chez **BF langues**.

Pour finir, les deux fonctions liées aux achats (acheteur – acheteuse et responsable des achats) ne sont pas couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation. Une formation de spécialiste des achats était dispensée auparavant par le centre BF management mais n'a pas été renouvelée en 2022. Des discussions sont en cours pour la réintroduire à l'avenir.

Conclusion

« Dans de nombreux secteurs, les tensions sur le marché du travail se sont intensifiées et on ne peut que relever un besoin insatisfait de main-d'œuvre. Les difficultés de recrutement sont pour l'essentiel de nature structurelle »

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 métiers pour lesquels les offres d'emploi reçues par Actiris en 2022 sont difficilement pourvues, et examine l'origine de ces difficultés de recrutement.

Cette édition s'inscrit dans un contexte postpandémie. La reprise amorcée par le marché du travail en 2021 s'est poursuivie en 2022, la situation sanitaire s'étant améliorée et une grande partie des contraintes étant levées. Toutefois, cet élan s'est rapidement essoufflé en 2022. La détérioration de la conjoncture économique est en cause. Elle peut en partie être attribuée à la hausse des prix de l'énergie sous l'effet de l'invasion de l'Ukraine par la Russie. Dans de nombreux secteurs, les tensions sur le marché du travail se sont intensifiées et on ne peut que relever un besoin insatisfait de main-d'œuvre. Les difficultés de recrutement sont pour l'essentiel de nature structurelle mais plusieurs signaux confirment le scénario d'accentuation des tensions.

Le déficit de candidats et de candidates (pénurie) est le premier motif invoqué, suivi de l'inadéquation des compétences. Ce mismatch est dû au niveau de qualifications (diplôme ou compétences) des candidats ou des candidates jugé insuffisant pour les postes offerts. 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.** Elle est également une région bilingue d'un point de vue administratif. Par conséquent, la connaissance des langues officielles principales, le français et le néerlandais, mais également d'autres langues, dont l'anglais principalement, est souvent requise. Ces éléments rappellent en outre que la question des langues doit conserver une place importante, voire prendre une part plus importante, dans les dispositifs d'accompagnement des chercheurs et des chercheuses d'emploi, ainsi que dans les programmes de formation professionnelle, entre autres avec une offre de modules orientée métiers. On peut également ajouter **l'importance d'être mobile** et, particulièrement, de détenir le **permis de conduire**, certainement pour les métiers techniques ou de la construction impliquant des déplacements quotidiens auprès de la clientèle ou sur des chantiers, mais aussi pour certaines professions paramédicales. Ces exigences de nature qualitative représentent un obstacle non négligeable au recrutement de candidats et de candidates dans la plupart des fonctions critiques.

Dans un certain nombre de cas, **le diplôme reste un critère de sélection important dans les recrutements.** Son absence est particulièrement préjudiciable aux jeunes.

Néanmoins, le niveau et la spécialité de formation ne constituent plus systématiquement les principaux critères de recrutement des entreprises. **L'expérience professionnelle est, plus encore qu'auparavant, une des cartes maîtresse lors d'une embauche.** De même, les **softs skills** prennent également une part plus importante dans les critères de recrutements. **Les entreprises se transforment, les compétences sont en perpétuelle évolution**, notre façon de travailler change. Ceci est d'autant plus vrai dans le contexte post-crise sanitaire où la capacité d'adaptation et l'autonomie sont devenues centrales. On peut enfin souligner des difficultés à recruter des managers, manageuses et autres responsables, et ce dans tous les secteurs, les compétences en management et autres soft skills liés aux relations interpersonnelles étant particulièrement recherchés.

Si le manque de main-d'œuvre qualifiée contribue largement à expliquer les tensions, une autre explication réside dans les **conditions de travail** (dont la nature des tâches) **et/ou d'emploi** (horaires atypiques, niveau de rémunération, etc.) des postes restant vacants. La crise sanitaire a eu pour effet d'amplifier et d'étendre la prise de conscience globale de l'importance des conditions de travail et, par-dessus tout d'un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Or, des conditions (réelles ou perçues) de travail ou d'emploi peuvent jouer sur la motivation des candidats et des candidates. Les avantages et compensations ne sont pas toujours connus du grand public, alors qu'il s'agit d'un levier essentiel à l'attractivité d'un secteur ou d'un métier. Si les difficultés sont réelles, il convient néanmoins de préciser que les discours alarmistes participent à créer une image et des perceptions associées au métier décourageant les potentielles candidatures et, ce faisant, à renforcer les préjugés de part et d'autre. **La question de l'attractivité du travail se pose ainsi plus que jamais.** 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 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. Une autre piste de réponse consiste à 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.

D'autres facteurs de nature transversale sont encore susceptibles d'expliquer les tensions sur le marché de l'emploi 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 de promotion de la diversité ainsi que de lutte contre les discriminations de tous types.

Dans ce contexte, en juillet 2023, le ministre bruxellois de l'emploi et de la formation a publié une feuille de route⁵⁹ pour **lutter contre les métiers en pénurie en partenariat avec les secteurs de la construction, de l'Horeca, du transport et de la logistique, du numérique et des industries technologiques**. Elle fait suite aux tables-rondes sectorielles organisées l'année précédente. Ce document intègre des mesures transversales et d'autres spécifiques à un secteur en particulier. **Une mesure-phare est la mise en place, depuis septembre 2023, du bilan de compétence systématique pour les jeunes** lors de leur inscription chez Actiris.. L'ensemble de ces mesures devrait permettre de sécuriser les parcours professionnels et d'accompagner les travailleurs et les travailleuses dans leur transition.

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 les crises actuelles ne touchent pas pour autant tous les secteurs de manière uniforme.

Dans ce contexte particulier, la cellule de veille et de prospective de view.brussels a proposé durant la crise sanitaire une analyse multidi-

59 Clerfayt B. (2023), *La Région bruxelloise tient sa feuille de route pour lutter contre les métiers en pénurie*, 10 juillet 2023.

mensionnelle et prospective des impacts du Covid-19. Elle a poursuivi sa mission en monitorant les effets de la crise énergétique afin de contribuer à la compréhension des enjeux, au décryptage des tendances, et à l'anticipation des conséquences socioéconomiques qui toucheront la Région bruxelloise. Les travaux de view.brussels s'attachent en effet 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. La publication prochaine du rapport "Détermination des besoins en emploi et en formation" s'inscrit dans cette voie⁶⁰.

Perspectives pour enrichir l'analyse

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 :

- continuer le travail de 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 poursuit 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.
- mettre en place en début d'année 2024 un groupe de travail dont l'objectif est de mieux définir les modalités du calcul du taux de sortie vers l'emploi pour les formations liées aux fonctions critiques, que ce soit de façon directe ou indirecte et de mieux dépasser les limites de ce calcul. Ces travaux devraient permettre de réintroduire les taux de sortie vers l'emploi pour les formations concernées dans les prochaines éditions.
- améliorer et développer la démarche de consultation des acteurs et actrices sectoriels, dont les fédérations patronales et les conseillers et conseillères emploi, afin d'identifier et de suivre les tensions sur le marché de l'emploi.
- 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. Dans l'intervalle, l'analyse du caractère structurel ou émergent d'une fonction critique sur les trois dernières années pourra être réintroduit dans la prochaine édition.

60 La rapport « Détermination des besoins en emploi et en formation » poursuit un double objectif, à savoir : premièrement, anticiper les métiers et les secteurs porteurs d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale et, deuxièmement, alimenter les réflexions pour aider au pilotage de l'offre de formation et à la définition de la commande de formations afin d'entrer en résonance avec les enjeux régionaux, les besoins des Bruxellois et les évolutions du marché de l'emploi.

- s'assurer de la diffusion et de la mise en débat des résultats auprès de tous les organismes 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.



**BRUXELLES
FORMATION**


former pour l'emploi