



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

Rapport d'octobre 2024



Rapport d'octobre 2024 - Données de 2023

Version originale française

Photos/Illustrations : freepik, storyset et view.brussels

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
1. Détection des fonctions critiques en Région bruxelloise	7
2. Changements par rapport à la liste précédente	9
3. Les fonctions critiques et la relation formation-emploi	12
4. Analyse des fonctions critiques observées en 2023 en Région bruxelloise	14
4.1. Commerce, vente et grande distribution	14
4.2. Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier	15
4.2.1. Assurances	15
4.2.2. Comptabilité et gestion	16
4.2.3. Immobilier	17
4.3. Construction et travaux publics	21
4.4. Enseignement et formation	26
4.4.1. Enseignement	26
4.4.2. Formation	28
4.5. Horeca : Hôtellerie – Restauration – Café	29
4.5.1. Encadrement et direction	30
4.5.2. Hôtellerie	31
4.5.3. Restauration – Production et gestion culinaire	31
4.5.4. Restauration service en salle	32
4.6. Informatique et télécommunications	34

4.7.	Métiers administratifs	36
4.8.	Métiers techniques et de l'industrie	38
4.8.1.	Analyse, qualité, sécurité et environnement	39
4.8.2.	Conception, recherche, études et développement	40
4.8.3.	Electromécanique, électricité et électronique	41
4.8.4.	Encadrement, méthodes et gestion	42
4.9.	Santé et action sociale	44
4.9.1.	Accompagnement de la personne et aide sociale	44
4.9.2.	Aide à la vie quotidienne	45
4.9.3.	Aide socioculturelle et éducative	46
4.9.4.	Médecine, dentisterie et pharmacie	46
4.9.5.	Professions médico-techniques	47
4.9.6.	Soins infirmiers et assistance aux soins	48
4.9.7.	Soins paramédicaux	49
4.10.	Services à la personne, sécurité, nettoyage et recyclage	52
4.10.1.	Coiffure, soins esthétiques et corporels	52
4.10.2.	Défense, sécurité publique et protection civile	52
4.10.3.	Nettoyage et blanchisserie	53
4.10.4.	Sécurité privée	54

4.11.	Transports et logistique	55
4.11.1.	Services achats	56
4.11.2.	Transport routier	56
	Conclusion	59

Introduction

Dans ce rapport annuel sur les fonctions critiques, dont les métiers en pénurie¹, view.brussels vise à rendre compte de la variété des facteurs explicatifs à l'origine des difficultés de recrutement. L'exercice, réalisé conjointement avec Bruxelles Formation, a pour but d'objectiver les tensions sur le marché de l'emploi bruxellois durant l'année écoulée. La démarche permet en outre de collecter de l'information sur les métiers. Ces données sont utiles à Bruxelles Formation pour développer ou adapter ses produits de formation, et ainsi contribuer à prendre en charge certaines causes (qualitatives) des difficultés de recrutement et faciliter la mise à l'emploi des Bruxellois et des Bruxelloises. À cette fin, son Service Études et Statistiques met en relation les fonctions identifiées par view.brussels avec l'offre régie par Bruxelles Formation. C'est ainsi que ce rapport intègre l'analyse de la couverture des fonctions critiques par l'offre de formation et, dans la continuité des précédentes éditions², il détaille une série de facteurs à l'origine des difficultés de recrutement et fournit sur ce point un éclairage qualitatif.

Trois grands types de causes sont examinées (pénurie, décalage qualitatif et conditions de travail et/ou d'emploi). Néanmoins d'autres éléments, régulièrement évoqués dans la littérature scientifique³ consacrée aux difficultés de recrutement, peuvent également intervenir. Ainsi, la manière dont les offres sont rédigées peut également expliquer les tensions. Un examen de celles reçues en 2023, année de référence servant à l'analyse, met rapide-

ment en évidence un certain nombre de limites : imprécisions de l'intitulé encodé pour la fonction, manque d'informations sur certaines exigences du poste (comme les connaissances linguistiques), incohérence entre le niveau d'expérience demandé dans la description de poste et le poste lui-même, etc.

Par ailleurs, Actiris n'est pas toujours le canal principal de transmission des offres d'emploi. Certains secteurs relayent leurs offres de manière plus informelle, y compris via les médias sociaux, alors que view.brussels établit la liste des fonctions critiques, dont les métiers en pénurie, sur la base d'une analyse statistique des seules offres reçues directement par Actiris. C'est pourquoi la détection par l'analyse statistique est complétée de consultations internes auprès des conseillers et conseillères d'Actiris et de consultations externes auprès de représentants et de représentantes des secteurs concernés. Leur expérience et leur expertise vise, d'une part, à valider la liste statistique et permet, d'autre part, de compléter cette liste si nécessaire. Ces entretiens constituent également l'occasion de collecter des éléments qualitatifs pouvant aider à mettre en évidence les tensions. En effet, la photographie des fonctions critiques sera d'autant plus précise que la rédaction et l'encodage des offres sont de qualité et/ou que les personnes consultées ont une connaissance pointue des compétences et profils recherchés par les entreprises.

1 Pour rappel, view.brussels publie chaque année au 1^{er} juillet la liste des fonctions critiques, dont les métiers en pénurie. Le rapport analytique est rédigé dans un deuxième temps conjointement avec Bruxelles Formation.

2 Celles-ci sont disponibles sur le site d'[Actiris](#) ou sur le site de [Bruxelles Formation](#).

3 Voir l'interview d'Emmanuelle Marchal : [Pourquoi les recruteurs sont-ils dans l'embarras ?](#). Pour plus d'informations, voir également : Emmanuelle Marchal (2015), Les Embarras des recruteurs, enquête sur le marché du travail, Paris, EHESS.

L'articulation du présent rapport est similaire à celle développée dans les éditions précédentes. Néanmoins la manière de présenter les données a été substantiellement revue en privilégiant le caractère synthétique et la mise en avant de tendances communes. Si la méthodologie pour l'analyse des fonctions critiques n'a pas été modifiée, sa présentation en a été simplifiée⁴. Après un rapide aperçu des évolutions des fonctions critiques

au cours de l'année écoulée, l'examen qualitatif sera abordé et portera, au niveau le plus approprié (métier, famille de métiers), sur les causes des tensions, tout en mettant en évidence le lien entre les fonctions critiques et l'offre de formation professionnelle pour l'année 2023. Enfin, une synthèse présentant les enseignements propres à l'analyse 2023 sera proposée en guise de conclusion.

⁴ Pour plus de détails sur la méthodologie, voir [view.brussels \(2024\), L'analyse des fonctions critiques en Région de Bruxelles-Capitale](#).

1. Détection des fonctions critiques en Région bruxelloise

Les fonctions sont considérées comme critiques lorsque les offres d'emploi sont plus difficiles à pourvoir ou qu'elles prennent plus de temps à être satisfaites.

Deux modes de détection interviennent :

1. **l'analyse statistique des offres d'emploi reçues par Actiris en 2023** (les métiers retenus sont ceux pour lesquels Actiris a reçu un minimum de 20 offres d'emploi).

Ainsi, une fonction est dite critique :

- si le taux de satisfaction des offres d'emploi pour le métier est inférieur au taux de satisfaction calculé pour l'ensemble des métiers et si la durée médiane nécessaire pour clôturer les offres relatives à ce métier est plus longue que la durée médiane d'ouverture de l'ensemble des offres d'emploi ;

OU

- si l'indice de tension (rapport entre la réserve de main-d'œuvre et le nombre de postes vacants) est faible ($< 1,5$).

2. **les avis récoltés auprès des spécialistes sectoriels, tant en interne** (Direction Employeurs d'Actiris) **qu'à l'extérieur d'Actiris** (fédérations patronales⁵ et piliers sectoriels des CDR/PFE⁶) qui permettent de valider la liste statistique et, le cas échéant, d'ajouter ou de retirer un métier à la liste.

5 À savoir Alimento, le groupe de travail emploi de Bruxeo, Denuo, Educam, Essenscia, Febelfin, Federgon, la Fédération Horeca Bruxelles, Federia, GIBBIS, ITAA, ORI et Volta. Pour le secteur du gardiennage, l'EFPP a été consulté.

6 À savoir Construcity, Digitalcity, Logisticity, Technicity et le CDR Horeca Forma Be Pro.



Les difficultés de recrutement s'expliquent par **trois types de causes** qui peuvent se cumuler.

1. les **facteurs d'ordre quantitatif** : il manque de candidats et de candidates pour un métier déterminé qui sera alors dit en pénurie. Cette pénurie peut résulter du manque d'information dont dispose le chercheur ou la chercheuse 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 personnes s'en détournent. Elle peut aussi résulter du caractère genré de certains métiers.
2. les **facteurs d'ordre qualitatif** : les candidats et les candidates ne répondent pas aux exigences en matière de formation, d'expérience, de connaissances linguistiques, de connaissances ou de compétences particulières, techniques et non techniques. Par ailleurs, les entreprises ou organismes qui recrutent peuvent formuler des exigences qui ne reflètent pas toujours leurs besoins réels.
3. les facteurs en lien avec les **conditions d'emploi ou de travail** : qui sont défavorables ou, du moins, perçues comme telles, et qui sont relatives aux salaires, aux horaires à prester (travail du soir, de week-end, à temps partiel, etc.), au type de contrat, au statut d'indépendant, à un travail stressant, pénible ou dangereux, ou à une autre caractéristique.

Enfin, si la fonction est apparue critique les trois dernières années, la tension sera qualifiée de **structurelle**.

En 2023, la liste comporte 102 fonctions critiques, dont 84 métiers en pénurie de main-d'œuvre⁷. En outre, 70 de ces fonctions peuvent être qualifiées de structurelles (61 sont des métiers en pénurie).



⁷ La [liste des fonctions critiques, dont les métiers en pénurie](#), en 2023 est disponible sur le site d'Actiris.

2. Changements par rapport à la liste précédente

Par rapport à la précédente liste, 20 fonctions critiques apparaissent, dont 13 sont en pénurie de main-d'œuvre, et 26 disparaissent, dont 17 étaient en pénurie (voir tableaux 1 et 2).

Tableau 1 - Fonctions critiques, dont les métiers en pénurie, apparaissant dans la liste de 2023

Fonctions critiques 2023
Commerce, vente et grande distribution
▶ Directeur de magasin - Directrice de magasin
▶ Responsable des ventes
▶ Vendeur d'articles de sports et de loisirs - Vendeuse d'articles de sports et de loisirs
▶ Vendeur de denrées alimentaires dans le commerce de détail - Vendeuse de denrées alimentaires dans le commerce de détail
▶ Vendeur en bricolage - Vendeuse en bricolage
▶ Vendeur en habillement et accessoires - Vendeuse en habillement et accessoires
Construction et travaux publics
▶ Conducteur de grue à tour - Conductrice de grue à tour*
▶ Couvreur de toits plats - Couvreuse de toits plats*
▶ Installateur de réseaux de communication de données - Installatrice de réseaux de communication de données*
▶ Rénovateur de façades-Réparateur de béton - Rénovatrice de façades-Réparatrice de béton
▶ Responsable de l'entretien des bâtiments et infrastructures*
Enseignement et formation
▶ Éducateur dans un établissement scolaire - Éducatrice dans un établissement scolaire*
Horeca : Hôtellerie - Restauration - Café
▶ Assistant de direction d'hôtel-restaurant - Assistante de direction d'hôtel-restaurant*
Informatique et télécommunications
▶ Responsable de département informatique*

Métiers techniques et de l'industrie
▶ Dessinateur-concepteur mécanique - Dessinatrice-conceptrice mécanique*
▶ Inspecteur de conformité - Inspectrice de conformité*
▶ Installateur d'ascenseurs - Installatrice d'ascenseurs*
Santé et action sociale
▶ Ambulancier-secouriste - Ambulancière-secouriste*
▶ Responsable de garderie*
Transports, logistique
▶ Conducteur d'autobus - Conductrice d'autobus*

Source : view.brussels

* Les métiers suivis d'un astérisque sont des métiers en pénurie.

Tableau 2 - Fonctions critiques, dont les métiers en pénurie, n'apparaissant plus dans la liste de 2023

Fonctions critiques en 2022 qui n'apparaissent plus en 2023
Commerce, vente et grande distribution
▶ Délégué commercial grands comptes et entreprises - déléguée commerciale grands comptes et entreprises*
▶ Délégué technico-commercial - déléguée technico-commerciale*
▶ Responsable commercial - responsable commerciale
▶ Responsable de département d'un magasin*
Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier
▶ Gestionnaire d'assurances*
Construction et travaux publics
▶ Architecte
▶ Contrôleur technique de la construction - contrôleuse technique de la construction*
▶ Plafonneur - plafonneuse
Horeca : Hôtellerie - Restauration - Café (1/2)
▶ Barman - Barmaid
▶ Chef de cuisine de collectivité - cheffe de cuisine de collectivité

Horeca : Hôtellerie - Restauration - Café (2/2)
▶ Commis de cuisine - commise de cuisine
▶ Commis de cuisine de collectivité - commise de cuisine de collectivité
▶ Directeur de restaurant de collectivité - directrice de restaurant de collectivité*
Informatique et télécommunications
▶ Analyste des systèmes de communication et d'information
▶ Développeur de réseaux de télécommunications - Développeuse de réseaux de télécommunications*
▶ Gestionnaire de réseau*
▶ Technicien de réseaux de communication - technicienne de réseaux de communication*
Métiers administratifs
▶ Assistant technique et administratif - assistante technique et administrative*
Métiers techniques et industriels
▶ Mécanicien de maintenance - mécanicienne de maintenance*
▶ Monteur-câbleur de matériels électriques et électromécaniques - monteuse-câbleuse de matériels électriques et électromécaniques*
Santé et action sociale
▶ Conseiller d'orientation professionnelle et de formations - conseillère d'orientation professionnelle et de formations*
Services à la personne, sécurité, nettoyage et recyclage
▶ Concierge
▶ Collaborateur à la défense - collaboratrice à la défense*
Transports et logistique
▶ Chauffeur d'autocar - chauffeuse d'autocar*
▶ Chef magasinier - cheffe magasinière*
▶ Responsable logistique*

Source : view.brussels

* Les métiers suivis d'un astérisque étaient des métiers en pénurie.

3. Les fonctions critiques et la relation formation-emploi


Bruxelles Formation associe chaque année les fonctions critiques identifiées par view.brussels à ses activités de formation. Toutefois, cette mise en lien est complexe, car l'accès à un poste spécifique dépend de plusieurs facteurs : diplôme, expérience et compétences générales ou spécifiques. Une même formation peut être liée à diverses fonctions présentes sur le marché de l'emploi et plusieurs formations peuvent conjointement ou indépendamment favoriser l'insertion dans un même métier.

Chaque produit de formation professionnalisant⁸ organisé en 2023 a été mis en lien⁹ avec la liste des fonctions critiques 2023. Pour chaque fonction critique, 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** :

- **lien direct** : le ou la stagiaire possède, à l'issue de la formation, les compétences et le niveau nécessaires pour exercer la fonction ;
- **lien indirect** : le ou la stagiaire pourra occuper un poste périphérique et accéder à la fonction critique à terme, par expérience professionnelle, formation continue, ou acquisition de diplômes supplémentaires.

⁸ 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. D'autres types de dispositifs (préformations, déterminations ciblées) sont parfois mobilisés pour décrire au mieux l'offre de formation en lien avec les grands domaines dans lesquels des fonctions apparaissent comme critiques.

⁹ Les services opérationnels et les directeurs et directrices des centres de formation ont validé chaque lien établi.



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 2023. Deuxièmement, certaines fonctions requièrent des diplômes de niveau supérieur, universitaire ou non, en dehors du champ d'action de Bruxelles Formation, notamment dans le domaine médical et paramédical.

Enfin, il sera également précisé si, outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'EFP (centre de formation des classes moyennes à Bruxelles) propose des formations pour adultes et futurs chefs ou cheffes d'entreprise en lien avec les fonctions critiques.

4. Analyse des fonctions critiques observées en 2023 en Région bruxelloise

4.1. Commerce, vente et grande distribution

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
COMMERCE NON ALIMENTAIRE								
Vendeur d'articles de sports et de loisirs - Vendeuse d'articles de sports et de loisirs							direct	
Vendeur de denrées alimentaires dans le commerce de détail - Vendeuse de denrées alimentaires dans le commerce de détail							direct	
Vendeur en Bricolage - Vendeuse en Bricolage							direct	
Vendeur en habillement et accessoires - Vendeuse en habillement et accessoires							direct	
GRANDE DISTRIBUTION								
Directeur de magasin - Directrice de magasin							non couvert	
Responsable de rayon produits alimentaires							indirect	
SERVICES À LA CLIENTÈLE ET ASSISTANCE TECHNIQUE								
Conseiller technico-commercial - Conseillère technico-commerciale							non couvert	
Conseiller technique pour le support à la clientèle - Conseillère technique pour le support à la clientèle							direct	
STRATÉGIE COMMERCIALE, MARKETING ET SUPERVISION DES VENTES								
Responsable des ventes							indirect	

Fortement impactés par la crise sanitaire qui a entériné un changement profond des modes de consommation, le commerce, la vente et la grande distribution sont en mutation (amélioration et enrichissement de l'expérience client, diversification des services offerts, etc.). Ce développement s'appuie notamment sur un besoin en main-d'œuvre qui n'est pas comblé.

En effet, selon les conseillers et les conseillères d'Actiris, le secteur peine toujours à recruter des responsables des ventes et des responsables en grande distribution. Cette année, les métiers de la vente font aussi particulièrement défaut. En cause, des profils peu en adéquation avec les caractéristiques recherchées (niveaux de qualification et d'expérience insuffisants) et des jeunes qui sortent d'école peu opérationnels. La demande en bilinguisme, toutefois variable en fonction des enseignes, rajoute à la difficulté.

Pour les métiers de la vente et de la grande distribution, les difficultés à recruter d'ordre qualitatif sont couplées à des facteurs divers liés aux conditions de travail perçues comme difficiles (contraintes horaires, contact constant et parfois difficile avec la clientèle, notamment) qui peuvent induire un *turn-over* important ou liés à la rémunération (bas salaires). Les conseillers et conseillères d'Actiris ont par ailleurs indiqué que les entreprises privilégient davantage qu'auparavant l'engagement de jobistes et, dans une moindre mesure, de flexi-jobs. En effet, ils permettent, d'une part, de pallier les tensions de recrutement et, d'autre, part ils constituent une main-d'œuvre moins chère et plus flexible.

L'offre de formation en lien avec les métiers du commerce, de la vente et de la grande distribution

Sur les 9 fonctions identifiées comme critiques en 2023, 7 sont couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 5 directement et 2 indirectement. Les deux fonctions critiques restantes ne sont pas couvertes.



Les 4 fonctions critiques de vendeur – vendeuse (en habillement et accessoires, en bricolage, d'articles de sports et de loisirs et de denrées alimentaires dans le commerce de détail) sont directement couvertes par la formation qualifiante aux métiers de la vente et du réassortiment dispensée par le centre **BF métiers urbains**, et par les formations de vendeur – vendeuse et de caissier-vendeur – caissière-vendeuse dispensées dans le cadre des partenariats avec les Organismes d'insertion Socio-Professionnelle (OISP) et l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS). Les partenariats avec la promotion sociale prévoient également des produits de détermination ciblée pour les métiers de la vente.

La fonction de responsable de rayon de produits alimentaires est indirectement couverte par les formations de vente citées ci-dessus, ainsi que par la formation de vente en alimentation biologique dispensée par **BF métiers urbains**. Ces produits forment des vendeurs – vendeuses qui pourraient ensuite accéder à cette fonction de responsable grâce à l'acquisition d'une expérience professionnelle.

En ce qui concerne la fonction critique de conseiller – conseillère technique pour le support à la clientèle, elle est directement couverte par la formation de conseil service clientèle, et plus indirectement par la formation d’employé administratif – employée administrative des services commerciaux, toutes deux dispensées par **BF bureau et services**. Ces deux formations permettent aussi d’accéder indirectement, grâce à l’acquisition d’une expérience professionnelle pertinente, à la fonction de responsable des ventes.

Les fonctions critiques de directeur – directrice de magasin et de conseiller – conseillère technico-commercial ne sont pas couvertes par l’offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

Enfin, l’**EFPP** propose des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d’entreprises en lien avec ces deux fonctions.

4.2. Comptabilité, finance, assurances, droit et immobilier

Ce domaine professionnel regroupe une variété de fonctions critiques. Celles-ci ont en commun d’être en pénurie. D’autres causes peuvent cependant également expliquer les tensions.

4.2.1. Assurances

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l’offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l’EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d’expert			
Conseiller en assurances - Consillère en assurances							direct	

Les métiers de l’assurance, et singulièrement celui de conseiller – conseillère en assurances qui est en pénurie, requièrent pour la plupart un diplôme du supérieur¹⁰, mais également une connaissance minimum de l’autre langue nationale. Enfin, il faut encore noter que les compagnies d’assurances recherchent fréquemment des personnes disposant d’une expérience préalable.

¹⁰ Assuralia, L’évolution de l’emploi dans le secteur de l’assurance, 19/03/2024.

4.2.2 Comptabilité et gestion

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'IEFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Analyste financier - Analyste financière							direct	
Chef comptable - Cheffe comptable							direct	
Comptable							direct	
Expert-comptable – Experte-comptable							indirect	

D'après l'Institut des conseillers fiscaux et des experts-comptables belges (ITAA), les différentes fonctions connaissent des difficultés de recrutement pour des raisons similaires. Les fiduciaires, surtout, font état de complications croissantes pour trouver des candidates et des candidats intéressés. Mais ces fonctions sont demandées par toutes les entreprises, quel que soit le secteur d'activité, allant bien au-delà des fiduciaires et bureaux d'études comptables. À titre illustratif, selon GIBBIS, la fédération patronale des institutions de soins des secteurs public et privé associatif de la Région de Bruxelles-Capitale, des postes comptables sont aussi à pourvoir dans les hôpitaux.

Les difficultés à recruter s'expliquent par l'inadéquation du niveau et du type de qualifications des chercheurs et des chercheuses d'emploi par rapport aux besoins des entreprises (principalement au niveau de l'expérience et des compétences linguistiques). Elles s'expliquent également par la situation démographique : les départs en retraite ne sont pas compensés, quantitativement et qualitativement, par un nombre suffisant de jeunes diplômés pour prendre la relève (inscriptions en chute libre, taux de diplomation faible, nombreux abandons en cours de route, formation pas toujours adaptée aux besoins des entreprises).

Par ailleurs, outre une information inadéquate sur les opportunités d'emploi et les perspectives d'évolution, ces métiers doivent faire face à des enjeux majeurs.

Selon l'ITAA, on assiste aujourd'hui à un boom de l'intelligence artificielle (IA) avec de potentiels impacts sur l'expertise comptable (automatisation des tâches et amélioration de l'analyse des données financières). L'IA favorise l'émergence d'une nouvelle approche de la relation client, axant davantage le métier sur le conseil¹¹. Cet effet ne fera que s'intensifier et nécessite de faire preuve de flexibilité et de développer de nouvelles compétences, techniques et transversales, pour s'adapter aux changements et rester attractif sur le marché du

11 S. Berger (2024), [Des ambassadeurs pour les experts-comptables et conseillers fiscaux](#), in La Libre Belgique, 13/04/2024.

travail. En parallèle, l'experte – expert-comptable est de plus en plus appelé à jouer un rôle clé dans la transition verte pour accompagner les entreprises vers un développement durable¹². Or, ce sont là deux leviers pour susciter les vocations et faciliter le recrutement dans un secteur en pleine mutation.

Enfin, les conditions de travail perçues comme difficiles constituent également un frein à l'attractivité de ces métiers : horaires chargés, pression importante liée aux échéances et à une rémunération qui n'est pas toujours à la hauteur des compétences requises. La lourdeur et l'augmentation des charges administratives sont en outre pointées du doigt depuis plusieurs années déjà¹³.

4.2.3. Immobilier

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Syndic d'immeubles							hors champ	

Pour travailler comme syndic indépendant ou indépendante, il convient de disposer d'un diplôme de bachelier ou d'une formation de chef – cheffe d'entreprise en tant qu'agent immobilier, de suivre un stage et de réussir un test d'aptitude. Depuis février 2024, il est également possible de valoriser une expérience professionnelle antérieure pertinente, ce qui pourrait constituer une piste de solution aux problèmes de pénurie. En outre, aucun agrément n'est requis pour être employé dans un bureau de syndic.

Les difficultés de recrutement s'expliquent, outre la pénurie, par des conditions de travail perçues comme difficiles (grande disponibilité requise, gestion des relations interpersonnelles, résistance au stress, etc.). Pour pallier les tensions, et alors que ce métier va rester en demande vu la construction de nouveaux projets immobiliers en copropriété, notamment à Bruxelles, la Fédération des agents immobiliers francophones de Belgique (Federia) ainsi que d'autres acteurs, tant francophones que néerlandophones du secteur, dont l'IPI-BIV (Institut Professionnel des agents Immobiliers), ont lancé une campagne de revalorisation de l'image du métier¹⁴. Federia a, par ailleurs, confirmé lors des consultations que cette fonction est la seule critique du secteur de l'immobilier à Bruxelles.

12 Un changement important est attendu à partir de 2024 avec la transposition en loi belge de la Directive européenne (UE) relative aux rapports de développement durable des entreprises (CSRD). Les grandes entreprises seront dès lors tenues de rendre compte de leur durabilité, et ce tout au long de leur chaîne de valeur. Par conséquent, elles demanderont à leur tour de l'information sur la durabilité aux nombreuses PME qui sont leurs sous-traitants et leurs fournisseurs. Voir ITAA (2024), [Introduction à la durabilité](#). Sur cette thématique, voir également : SPF Économie (2024), [Obligation de publier des informations en matière de durabilité](#).

13 Voir : ITAA (2021), [Confiance croissante mais charges administratives persistantes](#), Communiqué de presse du 09/11/2021. Voir aussi : ITAA (2023), [L'ITAA tire la sonnette d'alarme : « L'augmentation des charges administratives pèsent sur l'attractivité du secteur »](#).

14 IPI, [Le secteur immobilier lance aujourd'hui une campagne de grande envergure en faveur du métier de syndic](#), 05/12/2023.

Sur les 6 fonctions identifiées comme critiques en 2023 dans ce domaine professionnel, 5 sont couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 4 directement et 1 indirectement. La fonction restante se situe hors du champ d'action de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie.



L'offre en comptabilité et en gestion financière organisée par Bruxelles Formation et ses partenaires 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 – experte-comptable, pour laquelle de l'expérience professionnelle est requise. Cette offre est principalement prise en charge par les centres BF bureau et services et BF management.

- Les produits qualifiants de comptabilité dispensés par **BF management** s'adressent à des publics hautement qualifiés et donnent accès à la fonction de comptable en entreprise. Un de ces produits 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 – employée dans un service comptable, et comprend des modules relatifs aux outils de bureautique comptable.
- L'ensemble de l'offre de formation en comptabilité est en cours d'actualisation afin de refléter les changements récents dans ces métiers. 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. Les formations de remise à niveau qui étaient auparavant dispensées par le centre BF espaces numériques n'existent plus en 2023. Les chercheurs et chercheuses d'emploi qui ont une expérience professionnelle en comptabilité pourront, dès 2024, mettre à jour leurs compétences en suivant l'une des nouvelles formations spécifiques aux applications comptables (Odoo, fiscalité, comptabilités spécifiques, etc.) lancées par le centre **BF bureau et services**.
- Une autre contrainte liée aux emplois de comptable et 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'EPS** 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 Certificat de l'Enseignement secondaire supérieur - CESS). Une

passerelle est également possible vers la Chambre belge des experts-comptables pour les chercheurs et chercheuses d'emploi qui souhaitent passer l'examen d'admission à l'Ordre des experts-comptables.

La fonction d'analyste financier – analyste financière, quant à elle, est directement accessible via la formation qualifiante en gestion financière dispensée par **BF management**.

En ce qui concerne la fonction de conseiller – conseillère en assurances, il existe également chez **BF management** un produit qualifiant en gestion d'assurances permettant d'exercer directement cette fonction, que ce soit auprès d'un courtier ou d'un cabinet de courtage ou d'une compagnie d'assurance.

La fonction de syndic d'immeubles est en dehors du champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

Enfin, outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'**EFP** propose également des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec les fonctions de conseiller – conseillère en assurances, comptable, chef – cheffe comptable, expert – experte comptable et syndic d'immeuble.

4.3. Construction et travaux publics

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
CONCEPTION ET ÉTUDES								
Chargé d'études techniques du bâtiment - Chargée d'études techniques du bâtiment							indirect	
Mètreur - Métreuse							indirect	
CONDUITE ET ENCADREMENT DE CHANTIERS - TRAVAUX								
Chef de chantier - Cheffe de chantier							indirect	
Conducteur de chantier - Conductrice de chantier							indirect	
ENTRETIEN TECHNIQUE ET TRAVAUX D'ACCÈS DIFFICILE								
Responsable de l'entretien des bâtiments et infrastructures							non couvert	

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
GRUES ET ENGINS DE CHANTIER								
Conducteur de grue mobile - Conductrice de grue mobile							non couvert	
Conducteur de grue à tour - Conductrice de grue à tour							non couvert	
Conducteur d'engins de chantier - Conductrice d'engins de chantier							non couvert	
PARACHÈVEMENT								
Couvreur de toits inclinés - Couvreuse de toits inclinés							direct	
Couvreur de toits plats - Couvreuse de toits plats							direct	
Electricien installateur industriel - Electricienne installatrice industrielle							direct	
Electricien installateur résidentiel - Electricienne installatrice résidentielle							direct	
Installateur de réseaux de communication de données - Installatrice de réseaux de communication de données							non couvert	
Installateur sanitaire - Installatrice sanitaire							direct	
Menuisier d'extérieur - Menuisière d'extérieur							indirect	
Menuisier d'intérieur - Menuisière d'intérieur							direct	
Monteur d'installations de chauffage central - Monteuse d'installations de chauffage central							direct	
Rénovateur de façades-Réparateur de béton - Rénovatrice de façades-Réparatrice de béton							direct	
Technicien de maintenance de brûleurs - Technicienne de maintenance de brûleurs							direct	
Technicien de maintenance en systèmes de chauffage - Technicienne de maintenance en systèmes de chauffage							direct	

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
TRAVAUX DE VOIRIE ET GROS ŒUVRE								
Coffreur-ferrailleur - Coffreuse-ferrailleuse							direct	
Maçon - Maçonne							direct	
Ouvrier de voirie - Ouvrière de voirie							direct	

La construction est confrontée depuis longtemps à une pénurie de main-d'œuvre. C'est le domaine professionnel qui compte le plus grand nombre de métiers concernés. Si ces métiers sont multiples et s'exercent dans des contextes variés, ils partagent un certain nombre de constats. Pour les piliers sectoriel et emploi du PFE Constructivity, il n'y a pas d'évolution notable depuis l'année dernière, si ce n'est une attention particulière portée aux métiers en lien avec Renolution, la stratégie de rénovation du bâti bruxellois¹⁵.

Le secteur est en outre touché par une forte rotation du personnel, bien souvent d'une main-d'œuvre expérimentée, pour partir en pension ou pour s'orienter vers d'autres secteurs¹⁶. À noter que la construction utilise encore souvent le circuit informel pour pourvoir ses postes. Le bouche-à-oreille reste un canal important.

Les listes des fonctions critiques se suivent et n'évoluent finalement que de façon marginale. Néanmoins, cinq nouvelles fonctions critiques apparaissent : conducteur – conductrice de grue à tour (dans l'ensemble, les conducteurs d'engins de chantier sont en pénurie), couvreur – couvreuse de toits plats (déjà critique il y a deux ans), installateur – installatrice de réseaux de communication de données (repris auparavant sous un autre intitulé), rénovateur – rénovatrice de façades (la priorité étant à la performance énergétique de l'enveloppe du bâtiment) et responsable de l'entretien des bâtiments et infrastructures.

À l'exception d'installateur – installatrice sanitaire, de monteur – monteuse d'installations de chauffage et de rénovateur – rénovatrice de façades-réparateur - réparatrice de béton, 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 chaque année. Il en va de même pour la formation professionnelle. Le défaut

15 L'objectif est de diviser par trois la consommation énergétique des logements, d'atteindre la neutralité énergétique dans le tertiaire d'ici 2050 et d'intégrer l'impact global de la rénovation sur l'environnement. Pour de plus amples détails, voir ici.

16 L'info n°08, Construction, Pénurie de main-d'œuvre dans le secteur, 29/04/2022.

d'attractivité du secteur et de ses métiers détourne en effet un certain nombre d'apprenants des filières y menant.

Les difficultés à recruter peuvent aussi venir d'un écart entre le profil des candidats ou des candidates par rapport aux besoins des entreprises. C'est ce qui explique, par exemple, les difficultés de recrutement du chargé – chargée d'études techniques du bâtiment¹⁷, mais aussi de nombreux métiers de la conduite ou de l'encadrement de chantiers et du parachèvement. Le décalage porte principalement sur les compétences techniques (de base, essentiellement) et non techniques (les *soft skills*), l'expérience requise (du fait de l'exercice d'une fonction d'encadrement) et la possession d'un permis de conduire pour tous les métiers nécessitant des déplacements (installation et maintenance auprès de particuliers, mais également pour le gros œuvre sur chantier). En revanche, la connaissance de la deuxième langue nationale n'est généralement pas exigée. C'est un plus, pas nécessairement un moins dans le choix de recruter.

Bon nombre d'entreprises sont tout simplement à la recherche de quelqu'un de motivé (sachant lire les instructions, compter, arriver au bon moment au bon endroit, notamment) qui voudrait et pourrait apprendre les ficelles du métier. Certains candidats et candidates ne savent pas lire et écrire. D'autres ne parlent simplement pas la langue ou n'utilise pas l'alphabet français (à l'exemple des Ukrainiens, qui peuvent pourtant avoir un niveau de diplôme élevé).

Pour exercer un des métiers de la rénovation durable, les candidats et candidates ne doivent pas connaître ce métier en particulier, mais plutôt disposer d'une « boîte à outils » ou, autrement dit, de compétences qui leur permettent de suivre les évolutions. Le phénomène va aller croissant. D'autant que les métiers tendent à se spécialiser pour répondre aux normes de construction et de rénovation énergétique. Le passage d'une classe énergétique à une autre implique en effet de travailler par segments. Plus encore à Bruxelles, où de nombreux biens sont des bâtiments soit classés soit se situant dans l'environnement de biens protégés. Il peut y avoir des contraintes, voire des interdictions. Par ailleurs, avec la stratégie de sortie du gaz fossile d'ici 2030 prévue par le PACE (Plan Air Climat Énergie), certains métiers devront évoluer. Cela va occasionner une forte demande due au remplacement des systèmes de chauffage fonctionnant au mazout et à l'installation de systèmes renouvelables. Des reconversions sont possibles, mais sous réserve de détenir des compétences « de base » ou à tout le moins générales, transférables et mobilisables dans d'autres situations professionnelles et que viendraient compléter l'acquisition de compétences spécifiques. Les emplois devraient ainsi se déplacer des activités de construction de bâtiments neufs vers ceux de la rénovation, avec l'émergence de filières axées sur le réemploi des matériaux. Cette logique de réemploi et de circularité des matériaux entraîne un besoin de (re)qualification des travailleurs par l'intégration de la circularité dans les programmes d'éducation et de formation.

17 Correspond au Certificateur PEB.

Certains métiers sont plus particulièrement exposés à une pénibilité¹⁸ au travail : port de charges lourdes, heures supplémentaires, travail en extérieur, en hauteur. On songe en particulier aux travaux de voirie et au gros œuvre, mais cela concerne également certains métiers du parachèvement ou encore la conduite d'engins de chantier.

Globalement, la question de la valorisation des métiers se pose, en priorité, pour l'impact que cela peut avoir sur l'orientation et la formation des plus jeunes. Cela passe inévitablement par l'amélioration de l'attractivité du secteur et notamment la valorisation des conditions de travail, des projets en cours ou encore des missions proposées. On sait aussi que le secteur souffre de préjugés pouvant mener à la discrimination à l'encontre des femmes voire à des comportements d'autolimitation des femmes elles-mêmes, ce qui réduit de moitié la main-d'œuvre potentielle. Sur ce point, le responsable de Construcity constate capter aujourd'hui davantage de femmes qu'un à deux ans auparavant. La parité n'est pas atteinte mais ça évolue. Le secteur de la construction attire également davantage de personnes en quête de reconversion professionnelle dans un métier manuel et qui a un impact positif sur l'environnement.

L'offre de formation en lien avec les métiers de la construction et des travaux publics

Sur les 23 fonctions critiques identifiées en 2023 dans le secteur de la construction et des travaux publics, 18 sont couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation, dont 14 directement et 4 indirectement, et 5 ne sont pas couvertes.



Les fonctions directement couvertes par l'offre régie par Bruxelles Formation concernent principalement celles d'ouvrières et d'ouvriers spécialisés, tant dans le gros œuvre que dans le parachèvement. L'offre de formation pour ces fonctions est principalement prise en charge par le centre **BF construction**. Chacun de ces métiers est rendu accessible aux chercheuses et chercheurs d'emploi peu qualifiés au moyen de parcours de formation complets, allant de la préformation jusqu'à la formation qualifiante, en passant par des modules d'aptitudes professionnelles spécifiques et des Formations professionnelles individuelles (FPI) en entreprise. Des **partenariats avec les OISP** s'articulent avec l'offre de BF construction (notamment du point de vue des préformations) ou la complètent.

En ce qui concerne les travaux de voirie et le gros œuvre :

- Pour la fonction de maçon – maçonne, une formation qualifiante est disponible à la fois chez BF construction et chez les partenaires OISP.

¹⁸ La pénibilité de l'emploi est régulièrement invoquée, notamment dans le cadre de la fixation de l'âge de la pension. La Belgique ne dispose cependant pas d'une liste des métiers pénibles pour le secteur privé, or on pourrait imaginer qu'on y retrouverait des métiers de la construction notamment. On pourrait cependant s'inspirer des critères établis pour la fonction publique par les partenaires sociaux qui se sont accordés sur quatre critères : le travail physique lourd, l'organisation du travail pesante (en équipe, travail de nuit), les risques pour la sécurité accrus et la charge mentale et émotionnelle. Pour plus d'informations, voir A. Baurin, J. Hindriks (2019). [Quels sont les métiers pénibles ?](#), Regards économiques, Numéro 151.

- La fonction de coffreur-ferrailleur – coffreuse-ferrailleuse est également directement couverte par l'offre professionnalisante de **BF construction** et des partenaires OISP. L'offre dispensée aborde à la fois les techniques de coffrage traditionnelles et les techniques plus modernes
- Enfin, la fonction d'ouvrier – ouvrière de voirie est directement couverte par la formation en techniques de pavage sur chantier dispensée dans le cadre des partenariats avec les **OISP**.

En ce qui concerne le parachèvement :

- Les deux fonctions de couvreur – couveuse de toits (inclinés et plats) sont directement couvertes par la préformation et la formation qualifiante de couvreur dispensée par **BF construction**.
- La fonction de menuisier – menuisière d'intérieur est directement couverte par les formations qualifiantes dispensées dans le cadre des partenariats avec les OISP. En ce qui concerne la fonction de menuisier – menuisière d'extérieur, des préformations sont également dispensées dans le cadre des partenariats avec les OISP. Cependant, la formation qualifiante auparavant dispensée par le centre **BF construction** n'est actuellement plus organisée en l'attente du renouvellement du marché public.
- La fonction d'électricien installateur résidentiel – électricienne installatrice résidentielle est directement couverte par les différents produits qualifiants dispensés par BF construction et en partenariat avec les OISP, 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 fonctions critiques en lien avec le chauffage et les sanitaires sont directement couvertes par l'offre de formation dispensée par **BF construction**.
 - ✓ La formation qualifiante de chauffagiste (relative au montage et à la pose de chauffage et sanitaire) couvre directement les fonctions d'installateur – installatrice sanitaire et de monteur – monteuse d'installation de chauffage central. Cette formation est également dispensée dans le cadre des partenariats avec les **OISP**.
 - ✓ Pour les chercheurs – chercheuses d'emploi avec de l'expérience ou déjà formés qui ont besoin de la certification requise pour exercer cette profession, il est également possible de suivre une formation spécifique à l'obtention de cette certification (pratiques et réglementation en sani-chauffage – PEB type G1) chez **BF construction**, sans devoir suivre le programme complet des formations citées précédemment.

- ✓ La formation qualifiante de technicien – technicienne (plus spécifique au dépannage et à l’entretien) permet de couvrir directement les deux fonctions de technicien – technicienne de maintenance (brûleurs et système de chauffage). C’est également le cas de la formation axée sur l’obtention de la certification mentionnée ci-dessus.
- ✓ Toutes les formations citées ici sont complémentaires et permettent de former directement ou indirectement aux fonctions critiques en lien avec le chauffage et les sanitaires.
- Enfin, la fonction de rénovateur – rénovatrice de façade et réparateur – réparatrice de béton est directement couverte par la formation qualifiante en isolation de façade dispensée dans le cadre des partenariats avec les OISP.

En ce qui concerne la préparation des chantiers :

- Le centre **BF construction** organise, en partenariat avec le **CEFORA**, une formation pour assistant – assistante en métré et devis, qui constitue une formation indirecte à la fonction critique de métreur – métreuse. Les stagiaires sortis de cette formation peuvent accéder à cette fonction critique après avoir acquis une expérience professionnelle.
- Cette formation en métré et devis peut aussi donner indirectement accès à la fonction de chargé – chargée d’études techniques du bâtiment, tout comme les différentes formations en dessin de bâtiments (CAO -BIM Revit, DAO Autocad, ...) disponibles chez **BF construction** et celles en dessin technique (HVAC, électricité) chez **BF technics**.

Ensuite, les fonctions en lien avec la conduite et l’encadrement de chantiers ou travaux :

- Les fonctions de chef – cheffe de chantier et de conducteur – conductrice de chantier sont indirectement couvertes par la formation de préparation de chantier et de mise en exécution. Il s’agit également d’un produit qualifiant qui forme des profils d’assistants – assistantes, qui pourraient ensuite occuper un poste à responsabilité grâce à l’acquisition d’une expérience professionnelle.

Il n’existe actuellement pas de formation à Bruxelles couvrant les 3 fonctions critiques de conducteur – conductrice d’engins (grue à tour, grue mobile et engins de chantier) en raison de la difficulté d’y trouver des terrains suffisamment vastes pour accueillir ce type de formation.

Les fonctions de responsable de l’entretien des bâtiments et infrastructures et d’installateur – installatrice de réseaux de communication ne sont pas couvertes par l’offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

Outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'EFP propose également des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec les fonctions d'électricien installateur résidentiel – électricienne installatrice résidentielle, d'installateur – installatrice sanitaire, de menuisier – menuisière d'extérieure, de menuisier – menuisière d'intérieur et de monteur – monteuse d'installations de chauffage central.

4.4. Enseignement et formation

4.4.1. Enseignement¹⁹

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Éducateur dans un établissement scolaire - Éducatrice dans un établissement scolaire							hors champ	
Enseignant dans l'enseignement secondaire - Enseignante dans l'enseignement secondaire							direct	
Enseignant dans l'enseignement maternel ou primaire - Enseignante dans l'enseignement maternel ou primaire							direct	

Les métiers de l'enseignement (personnel chargé de cours) constituent, de longue date, une part non négligeable des fonctions critiques du secteur non marchand. Les métiers repris sur la liste actuelle sont, en réalité, critiques depuis plusieurs années, à l'exception de l'éducateur - éducatrice dans un établissement scolaire qui apparaît désormais.

Pour le personnel enseignant, les constats antérieurs ne font que se confirmer, tant dans l'enseignement obligatoire francophone que néerlandophone. Dans les deux groupes linguistiques, les manques sont criants dans des matières similaires (sciences, mathématiques, néerlandais, mais aussi pour les cours techniques ou la pratique professionnelle). Cependant, différents types de facteurs explicatifs liés aux conditions de travail et/ou d'emploi sont identifiés selon la Communauté concernée.

¹⁹ En ce qui concerne les difficultés de recrutement de personnel de l'enseignement obligatoire de la Communauté française, view.brussels se base depuis 2021 sur la liste des métiers en pénurie dressée par le gouvernement de la Communauté française et la complète d'une analyse qualitative.

Voir [Arrêté du Gouvernement de la Communauté française](#) arrétant la liste des fonctions en pénurie par zone pour l'année scolaire 2023-2024 en distinguant les fonctions en pénurie sévère, 24/08/2023.

Côté francophone, les conditions d'emploi, singulièrement en début de carrière, sont régulièrement mises en avant pour justifier les tensions à l'embauche, mais également la difficile rétention du personnel. Ainsi, avant leur nomination définitive, les enseignants et les enseignantes doivent fréquemment se contenter de remplacements et, dès lors, enchaîner les contrats à durée déterminée²⁰, souvent à temps partiel et/ou répartis sur plusieurs écoles. La précarité de l'emploi provoque de nombreux départs dans les premières années de la carrière. Le manque d'encadrement ou le décalage entre les stages et la réalité quotidienne constituent, par ailleurs, autant de motivations à l'abandon. À cet égard, la Communauté française tablait sur des solutions en réformant la formation initiale du corps enseignant. Les effets de la réforme qui a fait passer les études de trois à quatre ans ne sont pas encore visibles, puisqu'elle n'a été mise en œuvre qu'à la rentrée 2023-2024, mais déjà on constate une chute du nombre d'inscrits et d'inscrites dans cette filière²¹. Cette diminution d'étudiantes et d'étudiants combinée à l'allongement des études qui va retarder l'entrée sur le marché de l'emploi d'une cohorte de jeunes, risquent de renforcer les tensions. La Déclaration de Politique Communautaire du nouveau gouvernement établi en juillet 2024 intègre cette problématique et entend y apporter des réponses, notamment en permettant de proposer plus rapidement un engagement à durée indéterminée (sous forme de contrat et non plus de nomination statutaire).

Côté néerlandophone, la pénurie n'est certes pas spécifique à Bruxelles, mais elle s'y ressent de manière plus aiguë qu'en Flandre, car enseigner dans la capitale implique généralement une navette quotidienne. En effet, 85% du corps enseignant néerlandophone n'habite pas l'une des 19 communes²². Pour alléger la charge des trajets quotidiens, plusieurs écoles bruxelloises ont désormais décidé de répartir les activités pédagogiques sur quatre jours afin de libérer le mercredi. Il s'agit d'une manière d'éviter la fermeture de classes suite au départ de personnel pour rapprocher leur emploi de leur domicile. Depuis janvier 2024, plusieurs écoles ont été confrontées à de telles fermetures, notamment à Schaerbeek²³. Les parties prenantes de l'enseignement néerlandophone à Bruxelles sont à la recherche de solutions. Ainsi, le réseau des écoles catholiques néerlandophones plaide pour une augmentation plus rapide de la rémunération des enseignants et enseignantes travaillant à Bruxelles afin de les inciter à s'y stabiliser²⁴.

Enfin, des tensions de recrutement se font également sentir en ce qui concerne les éducateurs et les éducatrices dans un établissement scolaire. Il s'agit, dans la grande majorité des emplois proposés, d'offres assorties de conditions liées aux aides à l'embauche. De ce fait, les contrats offerts sont, le plus souvent, à durée déterminée, ce qui entraîne une grande rotation du personnel et donc une recherche constante de candidats et candidates. Il s'agit également, pour la plupart, d'emplois à temps partiel. Pour ces raisons, la cause liée aux conditions d'emploi est avancée.

20 C. Hutin (2024), *Profes débutants : « Il n'y a pas de place, alors qu'on nous répète que le métier est en pénurie »*, in *Le Soir* 07/01/2024.

21 J.-C. Pesesse, C. Carpreau (2024), *20% d'inscrits en moins pour le nouveau master en enseignement*, in *BX1*, 08/02/2024.

22 C.D. (2024), *Lerarentekort dwingt steeds meer Brusselse scholen over te schakelen op vierdagenweek*, in *Bruzz*, 20/06/2024.

23 E. Desmet, K. Maenhout (2024), *Lerarentekort dwingt scholen in Brussel om klassen te sluiten: "In het lager hebben we op zes klassen nog twee leerkrachten"*, in *De Standaard*, 07/03/2024.

24 M.W. (2024), *Katholiek Onderwijs wil lonen van Brusselse leerkrachten sneller omhoog*, in *Bruzz*, 01/02/2024.

4.4.2. Formation

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Coordinateur pédagogique - Coordinatrice pédagogique							non couvert	
Formateur pour adultes - Formatrice pour adultes							direct	
Moniteur d'auto-école - Monitrice d'auto-école							direct	

Ces 3 fonctions sont critiques depuis plusieurs années. La cause quantitative est avancée dans tous les cas. L'attractivité fait défaut et ces métiers peinent à attirer les candidats et candidates.

La personne exerçant la coordination pédagogique travaille généralement dans des ABSL. Les offres d'emploi sont régulièrement assorties de conditions permettant d'accorder des aides à l'emploi, ce qui limite les possibilités de recrutement. Quant à la formation pour adultes, il s'agit typiquement d'un métier ciblant des personnes disposant d'une expérience antérieure dans le métier. Il s'agit souvent d'un métier de deuxième carrière, voire de fin de carrière pour les personnes ayant exercé auparavant une fonction lourde ou pénible. Les entreprises et institutions qui recrutent recherchent essentiellement des spécialistes des métiers techniques, mais également des personnes enseignant les langues (y compris sous statut d'indépendant). Enfin, selon les conseillers et conseillères d'Actiris, la pénurie de moniteurs et monitrices d'auto-école repose, pour beaucoup, sur le faible taux de réussite aux examens permettant de décrocher le brevet d'instructeur. Actiris finalisait au printemps 2024 un troisième parcours formation emploi avec Bruxelles Formation. Orienter des personnes en formation constitue en effet la seule option pour pallier le manque de candidats et candidates disponibles sur le marché.

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

Sur les 6 fonctions critiques identifiées en 2023 dans le secteur de l'enseignement et de la formation, 4 sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie, 1 n'est pas couverte et 1 se trouve en dehors du champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires.



Les deux fonctions d'enseignant – enseignante (dans le maternel ou primaire, et 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 de moniteur – monitrice d'auto-école est directement prise en charge par une formation de préparation au brevet de moniteur – monitrice en écoles de conduite via le centre [BF métiers urbains](#).

La fonction de formateur – formatrice pour adultes est directement couverte par la formation relative à la construction et l'animation d'une formation, lancée par le centre [BF management](#) en 2023.

La fonction de coordinateur – coordinatrice pédagogique n'est pas couverte par l'offre de formation et celle d'éducateur - éducatrice dans un établissement scolaire ne fait pas partie du champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

Enfin, l'[EFP](#) ne propose aucune formation pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec ces fonctions.

4.5. Horeca : Hôtellerie – Restauration – Café

Depuis la crise sanitaire, on sait l'Horeca particulièrement marqué par les difficultés de recrutement. Cependant, il est difficile d'avoir une image suffisamment précise des tensions. En effet, Actiris n'est pas le canal privilégié pour le recrutement de personnel dans le secteur, d'autant que, comme précisé par la Fédération Horeca Bruxelles, les tensions sont telles que beaucoup d'établissements doivent recruter dans l'urgence pour pallier l'absence soudaine d'un collaborateur ou d'une collaboratrice. Les réseaux sociaux constituent une bonne alternative. Les responsables d'établissement consultent également les sites d'emploi étudiant pour identifier rapidement de nouvelles recrues.

À l'exception d'assistant - assistante de direction d'hôtel-restaurant, aucune fonction critique de l'Horeca n'est considérée comme un métier en pénurie. En effet, si l'on s'intéresse à l'indice de tension, soit le rapport entre le nombre de personnes inscrites pour un métier et les offres reçues par Actiris pour celui-ci, on réalise que la réserve de main-d'œuvre est supposée être suffisamment importante pour couvrir les offres d'emploi. Cependant, depuis la relance du secteur suite à la crise sanitaire, beaucoup de personnes inscrites chez Actiris pour des métiers de l'Horeca ne souhaitent pas ou plus y travailler, à l'exception de la restauration collective vers laquelle, selon les conseillers et conseillères d'Actiris, les travailleurs et travailleuses se tournent à nouveau plus volontiers, ce qui explique qu'aucun métier de ce segment n'apparaît dans la liste cette année.

Comme l'année dernière, la grande majorité des fonctions critiques du secteur ont été signalées comme telles lors des consultations et non sur base statistique. Il convient également de garder à l'esprit qu'au vu des difficultés de recrutement, les responsables d'établissement tendent à engager du personnel polyvalent et non plus des profils très spécifiques, ce qui rend la traduction dans le référentiel métier utilisé par Actiris difficile. Selon Horeca Forma Be Pro, les recrutements débouchent peu sur des engagements de longue durée. Les entreprises du secteur recherchent aujourd'hui plutôt des paires de bras pour remplir les postes vacants, tandis que l'idéal serait d'engager des personnes souhaitant se maintenir dans l'emploi et y évoluer.

Les conditions de travail et d'emploi expliquent les difficultés de recrutement dans tous les cas. Le fait de travailler les soirs et les weekends et donc la difficile articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale constituent pour certaines personnes un élément décisif les poussant à se détourner du secteur. En outre, les aides à l'embauche sont aujourd'hui devenues le plus souvent indispensables aux établissements afin de limiter les coûts, tandis que le recours aux jobistes ou à des flexi-jobs permet d'engager du personnel peu coûteux et flexible. À cet égard, la législation sur les flexi-jobs a évolué en début d'année ; ce qui risque, selon les parties prenantes du secteur, de renforcer les tensions²⁵ puisque la nouvelle réglementation est plus contraignante et interdit la possibilité pour les collaborateurs et les collaboratrices de travailler dans un autre établissement du groupe dont ils dépendent.

4.5.1. Encadrement et direction

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Assistant de direction d'hôtel-restaurant - Assistante de direction d'hôtel-restaurant							non couvert	

En 2023, la restauration rapide a recruté un grand nombre de « shift leaders », ce qui explique l'apparition de la fonction d'assistant – assistante de direction d'hôtel-restaurant dans la liste. Si les candidats et candidates manquent (pénurie), les tensions s'expliquent également par les conditions d'emploi. Selon les conseillers et conseillères d'Actiris, le niveau de rémunération serait problématique. En effet, il s'agit d'une fonction comportant des responsabilités, notamment l'encadrement une équipe, et celles-ci ne sont pas valorisées en termes de salaire.

²⁵ B. Lobet, A. Bailly (2024), « On durcit l'accès » : les flexi-jobs sont encadrés par de nouvelles contraintes, l'HoReCa craint une pénurie de main-d'œuvre, in RTL actu, 06/03/2024.

4.5.2. Hôtellerie

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Réceptionniste en établissement hôtelier							non couvert	

Le métier de réceptionniste en établissement hôtelier est uniquement critique quand il est exercé de nuit. Il s'agit du seul métier de l'Horeca pour lequel les spécialistes signalent un décalage entre les compétences requises pour le poste et le profil des personnes y prétendant. Il requiert du personnel multi-tâches et multi-lingue. Les conseillers et conseillères d'Actiris précisent que, outre les tâches qui relèvent du cœur du métier (accueil et service à la clientèle), on attend des réceptionnistes de nuit qu'ils ou elles préparent le petit déjeuner le matin, mais également de travailler sur la comptabilité de la journée. Les spécialistes d'Actiris font également mention d'un possible biais de genre. Des femmes s'auto-censureraient. Ainsi, elles ne postulent pas si la localisation de l'établissement est jugée trop insécurisante. De l'autre côté, les responsables rechercheraient plus facilement des hommes, vu la dimension « sécuritaire » de la fonction, singulièrement la nuit.

4.5.3. Restauration – Production et gestion culinaire

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Chef de partie - Cheffe de partie							direct	
Cuisinier - Cuisinière							direct	

Bien que connaissant des difficultés de recrutement, les métiers de la cuisine restent sensiblement plus attractifs que ceux de la salle. Selon Horeca Forma Be Pro, cela se ressent également sur les formations qui attirent plus de stagiaires que celles menant aux métiers de la salle. Les restaurants recherchent des profils qualifiés et opérationnels immédiatement. De ce fait, ces personnes ne peuvent être formées sur le tas. Par ailleurs, les compétences recherchées en cuisine évoluent, notamment en ce qui concerne le numérique (gestion des stocks, etc.). Les cuisiniers et cuisinières peuvent également être recherchés pour leur accès à la profession.

4.5.4. Restauration service en salle

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Maître d'hôtel -Maîtresse d'hôtel							indirect	
Serveur dans un restaurant - Serveuse dans un restaurant							direct	
Serveur dans une brasserie - Serveuse dans une brasserie							direct	

Horeca Forma Be Pro a récemment réalisé un focus sur les métiers de service en salle qui confirme des tensions plus fortes que sur les métiers de la cuisine. Le défaut d'attractivité se fait sentir jusque dans les formations qui doivent parfois être annulées, faute de stagiaires.

Comme dans la vente, la quasi-institutionnalisation du travail étudiant constitue une aubaine à court terme. Si certaines entreprises forment les jobistes et s'attendent à ce qu'ils s'engagent pour une année, le *turnover* reste important. Plus globalement, ainsi que le souligne la Fédération Horeca Bruxelles, les difficultés de recrutement provoquent des tensions sur les salaires des métiers de la salle. En effet, les jobistes (non taxés) sont souvent mieux rémunérés que le personnel fixe, ce qui n'est pas sans créer de frictions²⁶.

L'offre de formation en lien avec les métiers de l'Horeca

Sur les 7 fonctions critiques identifiées en 2023 parmi les métiers de l'Horeca, 6 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 5 directement, et 1 n'est pas couverte.



Tout d'abord, les fonctions relatives à la cuisine :

- Les fonctions de cuisinier – cuisinière et de chef – cheffe de partie sont directement couvertes par la formation qualifiante de cuisinier travaillant seul – cuisinière travaillant seule dispensée par Horeca Forma Be Pro en collaboration avec le centre BF métiers urbains.

Les autres formations de cuisine dispensées par Horeca Forma Be Pro en collaboration avec BF métiers

26 C. Di Prima (2024), L'horeca de plus en plus dépendant des étudiants et des flexi-jobs, in L'Écho, 23/07/2024.

urbains et dans le cadre des partenariats avec les OISP permettent d'accéder plus indirectement à ces fonctions, car les stagiaires ne sont pas formés à travailler seuls, mais plutôt en tant que commis – commises de cuisine.

Au niveau des fonctions liées au service en salle :

- Les deux fonctions de serveur – serveuse (dans un restaurant et dans une brasserie) sont directement couvertes par l'offre de formation de service en salle dispensée par [Horeca Forma Be Pro](#) en collaboration avec [BF métiers urbains](#), et celle prise en charge dans le cadre des [partenariats avec les OISP](#).
- En ce qui concerne la fonction de maître – maîtresse d'hôtel, elle est indirectement couverte par les formations liées au service en salle mentionnées ci-dessus. En effet, il s'agit d'une fonction hautement qualifiée généralement accessible après un parcours en école hôtelière, mais elle peut également être atteinte par le biais d'une évolution professionnelle après une formation initiale de serveur – serveuse.

Pour l'hôtellerie :

- La fonction de réceptionniste en établissement hôtelier est directement couverte par la formation qualifiante du même nom, dispensée par [Horeca Forma Be Pro](#).

Pour finir, la fonction d'assistant – assistante de direction d'hôtel-restaurant n'est pas couverte par l'offre de formation régie par Bruxelles Formation.

Outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'[EFP](#) propose également des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec les fonctions de réceptionniste en établissement hôtelier, de chef - cheffe de partie, de cuisinier – cuisinière et de serveur – serveuse tant dans un restaurant que dans une brasserie.

4.6. Informatique et télécommunications

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Analyste-développeur TIC - Analyste-développeuse TIC							direct	
Business Analyst TIC							indirect	
Responsable de département informatique							indirect	

D'emblée, les différents spécialistes de l'informatique et des télécommunications insistent sur la transversalité des métiers. En effet, les compétences numériques concernent tout le monde, tous les métiers, tous les secteurs, ce qui est de nature à renforcer les tensions. Il en va de même de la question spécifique de l'intelligence artificielle. Des professionnels et professionnelles la construisent (*data scientists*, ingénieurs et ingénieures, etc.), mais d'autres doivent l'utiliser (stratégie, optimisation, business, etc.) dans le cadre professionnel ou privé et doivent donc être formés à l'utilisation de cet outil.

D'autres constantes ressortent également des consultations avec les piliers sectoriel et emploi du PFE Digitalcity. Ainsi, les intitulés issus du référentiel métier ont moins de signification sur le terrain. Les entreprises recherchent des candidats et candidates qui peuvent s'adapter aux enjeux d'une offre d'emploi, pas coller à une étiquette métier. C'est une dimension qui ne s'apprend pas à l'école. De ce fait, la question du diplôme est perçue différemment selon les cultures. Les entreprises américaines, par exemple, recherchent des profils en fonction de projets (y compris sur les *soft skills*) tandis qu'en Belgique on raisonne encore beaucoup sur base d'un diplôme. Pourtant, la question du contenu des formations se pose. S'il paraît évident qu'un travailleur ou une travailleuse ne dispose pas des compétences identiques après un master ou à l'issue d'une formation professionnelle, le cursus universitaire n'est quant à lui apparemment pas suffisamment orienté métier.

La pénurie s'explique notamment par une mauvaise connaissance de ces métiers. Selon le pilier sectoriel de Digitalcity, il convient de sensibiliser, non seulement les chercheurs et chercheuses d'emploi, mais également les plus jeunes au numérique et de casser les clichés de l'emploi pour *geek* ou pour personnes férues de mathématiques, souvent des hommes d'ailleurs. Il faut pouvoir intervenir dès le secondaire sur les stéréotypes, y compris les stéréotypes de genre.

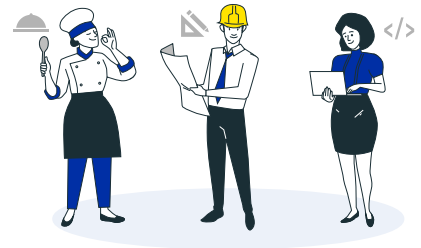
Les métiers d'analystes connaissent des difficultés de recrutement. Ils demandent de savoir combiner des données, qu'elles soient structurées ou non. Ils ne requièrent donc pas nécessairement de diplôme en informatique, mais ont parfois plus une composante commerciale (*business analyst*). En revanche, quand l'analyse

se combine au développement, la maîtrise d'un langage de programmation comme Python est recherchée. Les langues sont un atout également, plus particulièrement l'anglais, même si la connaissance de l'autre langue nationale peut être également demandée.

Dans l'informatique, comme dans d'autres secteurs, les métiers de responsable sont de plus en plus critiques, car ils requièrent des compétences particulières, alliant connaissances du métier et expérience, mais également des aptitudes en termes de management et de relations interpersonnelles. Dans ce cas, les conditions d'emploi sont également pointées et tiennent au niveau de la rémunération. En effet, la plupart des offres transmises à Actiris pour ce métier sont issues d'associations du non-marchand ou de services publics dont les barèmes ne sont pas alignés sur la rémunération qu'obtiennent les responsables de département informatique dans le privé. Il faut souligner que les difficultés de recrutement de profils IT dans le secteur public sont globalement plus importantes que dans le privé, pour ces questions de rémunération précisément.

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

Les 3 fonctions critiques identifiées en 2023 dans le secteur de l'informatique et des télécommunications sont couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 1 directement.



Globalement, l'offre régie par Bruxelles Formation dans le secteur est structurée de manière à s'adresser à un public large, qualifié ou moins qualifié. Elle tend également à favoriser l'attrait pour les métiers du secteur en dispensant des modules dédiés à la découverte et à l'apprentissage des bases des principales technologies du secteur.

La fonction d'analyste développeur – développeuse TIC est en lien avec de nombreux produits de formation professionnalisante organisés en 2023 par Bruxelles Formation et ses partenaires.

- Selon le public visé et les méthodes d'apprentissage, ceux-ci sont dispensés par les centres **BF digital**, **BF métiers urbains** et **BF espaces numériques** ainsi que dans le cadre de 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 – développeuse TIC. Ils couvrent divers langages (.Net, Java, Python, C#, HTML, CSS, JavaScript) et/ou plusieurs spécialités liées au développement (web, *front-end*, *back-end*, *full stack*, mobiles, cybersécurité, *data science* et IA).
- D'autres formations s'inscrivent plutôt en lien indirect avec cette fonction. Il s'agit de produits d'appel destinés à enseigner les bases d'un langage de programmation ou d'une technologie. Ceux-ci ont pour objectif de développer l'attrait pour le métier et la poursuite en formation.

Toutes les formations mentionnées ci-dessus sont également liées indirectement à la fonction de responsable de département informatique, qui demeure un poste à responsabilité accessible avec de l'expérience professionnelle.

La fonction de business analyst TIC est indirectement 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 la fonction 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, les technologies et méthodologies connexes (*business intelligence*, méthodologie Agile et *framework Scrum*).

Enfin, l'EFP ne propose aucune formation pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec ces fonctions.

4.7. Métiers administratifs

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
RESSOURCES HUMAINES								
Manager des ressources humaines - Manageuse des ressources humaines							direct	
SECRÉTARIAT ET ASSISTANCE								
Assistant de direction - Assistante de direction							direct	

La liste des fonctions critiques parmi les métiers administratifs est relativement stable. En tant que multiple capitale, Bruxelles constitue un centre institutionnel et administratif en Europe et un lieu privilégié d'implantation pour les grandes entreprises. Les métiers administratifs sont considérés comme transversaux, c'est-à-dire qu'ils peuvent être exercés dans différents secteurs.

La pénurie s'explique par un défaut d'attractivité des métiers, certainement en ce qui concerne l'assistant – assistante de direction. Par ailleurs, les entreprises et institutions publiques recherchent des personnes au minimum bilingues, si pas trilingues, à l'aise avec les outils numériques et disposant d'une expérience préalable probante.

Comme pour d'autres fonctions d'encadrement, manager – manageuse des ressources humaines constitue une fonction critique, car elle requiert des compétences métiers, une expérience, la connaissance des lan-

gues pour s'adresser à son équipe et à sa direction, mais également un bagage en gestion des relations interpersonnelles et en animation d'équipe.

Ces constats sont confirmés par le groupe de travail emploi de Bruxeo, l'organisation représentative des employeurs, privés et publics, du secteur à profit social de la Région de Bruxelles-Capitale. Les représentantes et représentants consultés signalent des difficultés à recruter des fonctions de support administratif, mais aussi des responsables. Les compétences acquises lors des études ne semblent pas correspondre aux attentes des organismes qui recherchent plus de polyvalence. Il faut également disposer de compétences qui ne sont pas de type professionnel ou technique, comme comprendre le paysage institutionnel, notamment pour remplir et introduire des demandes de subventions.

L'offre de formation en lien avec les métiers administratifs

Les 2 fonctions critiques identifiées en 2023 dans le secteur des métiers administratifs sont directement couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires.



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.

La fonction d'assistant – assistante de direction est directement couverte, à la fois par la formation d'assistante – assistant manager dispensée par **BF management** (relocalisée chez BF bureau et services à partir de 2024) et celle d'office manager – manageuse trilingue dispensée par **BF bureau et services**. Cette dernière couvre également les besoins du marché 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). La formation d'employé administratif – employée administrative dispensée dans le cadre des partenariats avec les **OISP** donne également accès à cette fonction, bien que d'une manière plus indirecte.

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 directement accès à la fonction et incluent également un module de langue orientée métier, dispensé par **BF langues**. Ce dernier 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, outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'[EFP](#) propose également des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec la fonction de manager-manageresse des ressources humaines.

4.8. Métiers techniques et de l'industrie

Avec les métiers de la construction et ceux de la santé et de l'action sociale, les métiers techniques et de l'industrie constituent le secteur qui compte le plus de fonctions critiques (16 au total). Toutes sont considérées comme étant en pénurie, c'est-à-dire qu'elles n'attirent pas assez de candidats et de candidates. Elles concernent tous les niveaux de qualification et types de métier. Certains métiers permettent une évolution dans la hiérarchie, ce qui entraîne une répercussion des tensions tout au long de la ligne hiérarchique, des postes de technicien et technicienne aux postes de responsable. Le passage à un niveau supérieur implique généralement, outre les compétences liées au métier, de l'expérience, mais aussi la capacité à assumer des responsabilités.

De nombreuses formations sont organisées par différents organismes et pour des publics variés. Elles sont généralement pleines en début de session, mais les abandons en cours de route sont fréquents. Des actions diverses sont entreprises pour réduire le nombre d'abandons. Selon le pilier sectoriel du PFE, toutes les formations n'ont pas les mêmes résultats en termes d'insertion dans l'emploi et il n'est pas rare de voir des anciens étudiants d'autres filières arriver à Technicity. En général, les entreprises préfèrent engager des personnes sortant de formation du PFE que du secondaire, car elles tablent sur une plus grande expérience. En outre, Technicity propose une offre de formation à destination des entreprises, sous forme de modules courts. Dans ce secteur, les profils métiers sont relativement similaires et il n'est pas difficile, contrairement à d'autres secteurs où les métiers sont plus spécifiques, d'organiser une formation pour plusieurs entreprises.

À la pénurie s'ajoutent des raisons qualitatives. Le permis de conduire et les langues constituent deux enjeux essentiels dans le recrutement, dans cet ordre de priorité. Ce point est souligné à chaque consultation, tant avec Technicity, Volta qu'Essenscia. En effet, les entreprises travaillent à Bruxelles, mais également dans les deux autres Régions, ce qui implique des déplacements. S'il y a des contacts avec la clientèle, connaître les deux langues nationales est nécessaire. Le bilinguisme est ainsi requis les techniciens et techniciennes. L'expérience est, elle aussi, particulièrement recherchée. Comme dans les autres secteurs, les entreprises recherchent des managers ou manageresses au moins bilingues, si pas trilingues, car il convient de se faire comprendre de son équipe, de la clientèle et de la direction. Ces personnes doivent également combiner des compétences métiers avec de l'expérience et des aptitudes à la gestion des relations interpersonnelles.

Comme dans la construction, ces métiers souffrent encore de stéréotypes qui détournent une partie du public de ce secteur, singulièrement les femmes. Selon les conseillers et conseillères d'Actiris, les entreprises auraient encore trop tendance à recruter des hommes jeunes qui ne doivent pas supporter de charge fami-

liale et peuvent être présents sur un chantier dès 7h du matin. Dans ces circonstances, conduire les enfants à l'école n'est pas envisageable. La question de la santé peut également constituer un élément discriminant, dans le sens où la personne chargée du recrutement ne va pas prendre le risque d'engager une candidate ou un candidat pour lequel elle aurait des doutes concernant sa parfaite capacité physique à assumer les tâches attendues.

Plus globalement, ils pâtissent aussi d'une mauvaise image des études qui y mènent. Or comme le soulignent les interlocutrices de Volta, l'organisation sectorielle de l'électrotechnique, il s'agit de métiers qui allient compétences intellectuelles et techniques et demandent une grande capacité d'abstraction. Lors du contact avec les publics plus jeunes, notamment dans les écoles, elles conseillent de déconstruire le préjugé qui impliquerait une hiérarchie entre les métiers intellectuels et les métiers techniques. Enfin, le défaut d'attractivité tient certainement aussi au fait que ces métiers sont moins connus car moins visibles, à l'exception de l'électricien ou de l'électricienne.

Les interlocutrices sectorielles, que ce soit de Volta ou des piliers sectoriel et emploi du PFE Technicity, soulignent les avantages du secteur qui présente de nombreux débouchés et propose des métiers rémunérateurs, c'est-à-dire que le niveau de rémunération correspond à la reconnaissance des compétences.

4.8.1. Analyse, qualité, sécurité et environnement

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Expert en sécurité, hygiène et environnement - Experte en sécurité, hygiène et environnement							non couvert	
Inspecteur de conformité - Inspectrice de conformité							non couvert	
Responsable contrôle qualité en industrie							non couvert	
Technicien en sécurité, hygiène et environnement - Technicienne en sécurité, hygiène et environnement							non couvert	

Certains de ces métiers sont particulièrement pertinents dans le secteur de la chimie et des sciences de la vie. Cependant, Essenscia, la fédération sectorielle, regrette que les écoles et universités forment en priorité aux métiers de la recherche et du développement plutôt qu'aux autres métiers de l'industrie. En réalité, la cause tiendrait essentiellement au manque de visibilité des activités du secteur. Plus globalement, les métiers de l'industrie sont peu mis en évidence et les étudiants et étudiantes en chimie ou en sciences de la vie ne sont pas familiarisés avec les normes qualité qui permettent d'évoluer dans un environnement industriel.

Pour pallier les pénuries, les entreprises introduisent l'intelligence artificielle pour tous les métiers en proposant un accompagnement spécifique, qui comprend de l'*upskilling* et du *reskilling*. Dans ces circonstances, Essenscia insiste sur l'importance de développer la plus-value des travailleurs et des travailleuses par rapport à ce que l'intelligence artificielle peut apporter.

4.8.2. Conception, recherche, études et développement

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Dessinateur-concepteur en électricité et électronique - Dessinatrice-conceptrice en électricité et électronique							non couvert	
Dessinateur-concepteur mécanique - Dessinatrice-conceptrice mécanique							direct	

Pour ces métiers qui s'exercent généralement au sein de bureaux d'études, les entreprises sont à la recherche de collaborateurs et de collaboratrices titulaires d'un bachelier avec expérience. L'anglais est également requis. Or, les candidats et candidates trilingues qui disposent d'une expérience préalable sont rarement disponibles sur le marché du travail.

La reprise de la formation proposée par Technicity, qui a été temporairement à l'arrêt, devrait permettre de répondre à la demande. Il n'est pas rare que les entreprises recrutent directement dans les écoles.

4.8.3. Electromécanique, électricité et électronique

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Électricien de maintenance - Électricienne de maintenance							direct	
Installateur d'ascenseurs - Installatrice d'ascenseurs							direct	
Mécanicien de maintenance - Mécanicienne de maintenance							indirect	
Technicien de maintenance d'ascenseurs - Technicienne de maintenance d'ascenseurs							direct	
Technicien de maintenance en équipements industriels - Technicienne de maintenance en équipements industriels							direct	
Technicien en automatisation industrielle - Technicienne en automatisation industrielle							direct	
Technicien en froid et climatisation - Technicienne en froid et climatisation							direct	

La plupart de ces métiers sont issus d'un socle de base reposant sur la formation d'électricien installateur industriel – électricienne installatrice industrielle. Il s'agit, selon les interlocutrices de Volta et de Technicity, du cœur du métier. Aucune certification n'est nécessaire préalablement à l'engagement et, si les personnes recrutées répondent aux attentes des entreprises, celles-ci financeront les certifications.

En outre, selon les modules de formation complémentaires suivis, les stagiaires peuvent se spécialiser. Faute de candidats ou de candidates dans des métiers qui requièrent une spécialisation, comme technicien – technicienne en froid et climatisation, ou technicien – technicienne de maintenance en équipements industriels, les entreprises réclament ces profils et investissent dans leur formation.

L'installation et la maintenance d'ascenseurs connaît également des pénuries de main-d'œuvre. Les formations de Technicity sont pleines et on ne pourrait en augmenter la capacité faute de locaux équipés. Bien qu'il y ait plus d'offres d'emploi en maintenance qu'en installation, cette dernière requiert une formation plus large, car le travail est plus complexe.

4.8.4. Encadrement, méthodes et gestion

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Responsable de maintenance industrielle							indirect	
Responsable des méthodes de production et de l'industrialisation							hors champ	
Responsable du planning et de la gestion de la production							hors champ	

Comme dans d'autres domaines professionnels, les métiers d'encadrement connaissent une pénurie déjà mise en évidence l'année dernière. Les profils recherchés sont pointus. Les entreprises veulent recruter des titulaires de *master*, idéalement des ingénieurs ou des ingénieures. S'agissant de postes de supervision, on attend des candidats et candidates qu'ils disposent certes du diplôme et des compétences métiers, mais également de l'expérience et des qualités en matière de gestion d'équipe. Enfin, à Bruxelles, comme pour tous les métiers impliquant la gestion d'une équipe, la connaissance des deux langues nationales ainsi que de l'anglais est généralement requise.

L'offre de formation en lien avec les métiers techniques et de l'industrie

Sur les 16 fonctions critiques identifiées en 2023 parmi les métiers techniques et industriels, 9 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie, dont 7 directement et 2 indirectement. 5 fonctions critiques identifiées ne sont quant à elles pas couvertes et 2 se situent hors du champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires.



La branche de l'électromécanique industrielle est entièrement prise en charge par le centre **BF technics** 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.

- Cette filière s'articule autour d'un module de base (installateur électricien industriel – installatrice électricienne industrielle).

- Le second module (technicien – technicienne en électromécanique) donne directement accès à la fonction de technicien – technicienne de maintenance en équipements industriels. Ce deuxième module de formation comporte une partie de mécanique utile à la fonction de mécanicien – mécanicienne de maintenance, mais qui n'est pas suffisamment poussée pour établir un lien direct avec cette fonction. 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.
- Plusieurs modules de spécialisation sont ensuite proposés aux stagiaires.
 - ✓ La spécialisation en maintenance HVAC forme directement aux fonctions d'électricien – électricienne de maintenance et de technicien – technicienne en froid et climatisation.
 - ✓ La spécialisation en maintenance des ascenseurs forme directement aux fonctions d'installateur – installatrice d'ascenseurs et de technicien – technicienne de maintenance d'ascenseurs.
 - ✓ La spécialisation en automatismes industriels, nouveauté en 2023, forme directement à la fonction de technicien – technicienne en automatisation industrielle.

En ce qui concerne les métiers du dessin et de la conception :

- La fonction de dessinateur-concepteur – dessinatrice-conceptrice mécanique est directement couverte par les formations de dessin industriel et de dessin HVAC dispensées par [BF technics](#).
- La fonction de dessinateur-concepteur – dessinatrice-conceptrice en électricité et électronique n'est pas couverte.

Il n'existe pour le moment pas d'offre de formation en lien avec l'analyse, la qualité, la sécurité et l'environnement. Les fonctions de responsable contrôle qualité en industrie, inspecteur – inspectrice de conformité, expert – experte en sécurité, hygiène et environnement et technicien – technicienne en sécurité, hygiène et environnement ne sont donc pas couvertes.

Les fonctions de responsable du planning et de la gestion et de responsable des méthodes de production et de l'industrialisation font appel à des profils ingénieurs et se situent donc hors du champ d'action de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie.

Enfin, outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'[EFP](#) propose également des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec la fonction de technicien – technicienne en froid et climatisation.

4.9. Santé et action sociale

La plupart des métiers de la santé et de l'action sociale sont source de difficultés de recrutement structurelles. Cette année, le groupe de travail emploi de Bruxeo met tout particulièrement l'accent sur les métiers de support (voir supra, métiers de la comptabilité et métiers administratifs), tout en confirmant les difficultés liées aux métiers de la santé et de l'action sociale. À cet égard, les membres du groupe rappellent les causes qui ont déjà pu être mises en évidence par le passé.

Ainsi, la pénurie constitue l'explication principale à ces tensions. En effet, à l'exception d'aide familial – aide familiale, poste pour lequel la réserve de main-d'œuvre est largement suffisante, il n'y a pas assez de candidats ou de candidates disponibles sur le marché de l'emploi pour satisfaire les offres reçues par Actiris. Comme dans d'autres secteurs (construction, informatique, etc.), de nombreux métiers de la santé, de l'action sociale et de la petite enfance connaissent une demande soutenue qui devrait le rester à l'avenir.

Il convient de noter que la plupart de ces fonctions, à l'exception notable du médecin généraliste, souffrent de stéréotypes de genre. Métiers connotés féminins, ils attirent peu les hommes, ce qui prive le secteur d'une moitié de la main-d'œuvre potentielle. En outre, il est fréquent que les travailleuses du « care » soient employées à temps partiel, ce qui vient renforcer les pénuries.

4.9.1. Accompagnement de la personne et aide sociale

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Assistant social - Assistante sociale							hors champ	
Conseiller emploi - Conseillère emploi							hors champ	
Conseiller en aide sociale - Conseillère en aide sociale							hors champ	

Les pénuries se doublent de difficultés liées à la charge mentale et émotionnelle du travail. Le public-cible de l'accompagnement et de l'aide sociale se trouve souvent dans des situations qui nécessitent une grande capacité de recul dans le chef du travailleur ou de la travailleuse. Il leur est demandé une disponibilité importante et du sang froid, alors même que leurs conditions de travail se dégradent. Suite aux différentes crises qu'a traversé le pays, dont la crise inflationniste, ils font face à un public plus nombreux et diversifié. Il n'est, par ailleurs, pas rare que le parcours des personnes accompagnées les renvoie à leur propre cas²⁷. En outre,

27 G. De Bock (2024), CPAS : qui sont les nouveaux bénéficiaires de l'aide sociale ?, in Moustique, 18/02/2024.

le personnel est soumis à une certaine pression afin de prendre en charge l'ensemble des dossiers dont le nombre a considérablement augmenté ces dernières années.

4.9.2. Aide à la vie quotidienne

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Aide familial - Aide familiale							direct	
Puériculteur - Puéricultrice							direct	
Responsable de garderie							hors champ	

Si la situation n'a pas évolué pour les aides familiales, on notera un renforcement des tensions en ce qui concerne l'accueil de la petite enfance, et ce, dans les deux Communautés. Au métier de puériculteur – puéricultrice s'ajoute cette année les responsables de garderie, singulièrement côté néerlandophone où se situe quasiment exclusivement l'ensemble des offres. La charge (physique) de travail, mais aussi les conditions d'emploi sont généralement avancées pour expliquer les difficultés de recrutement au-delà de la pénurie.

En effet, le secteur de la petite enfance est caractérisé par un nombre important d'offres subsidiées, ce qui implique que le profil des candidats et candidates rencontre une série de critères. Des demandes de dérogations auprès d'Actiris sont de plus en plus régulièrement introduites pour pouvoir engager des personnes résidant hors de Bruxelles ou pour pouvoir prolonger des offres d'emploi qui risquent autrement d'être perdues au bout de six mois si elles ne sont pas remplies. S'agissant d'un secteur prioritaire²⁸, les dérogations sont souvent acceptées moyennant argumentaire, mais cela implique plus de contacts avec l'organisme employeur.

Vu l'importance de la pénurie côté néerlandophone, Actiris participe à un projet pilote impliquant 11 crèches et proposant des contrats ACS (agent contractuel subventionné) formatifs en collaboration avec le CVO-Brussel pour des « *aspirants kinderbegeleiders* » (aspirant puériculteur – aspirante puéricultrice). Ce sera l'opportunité de former des personnes motivées qui disposent d'un diplôme de fin de secondaire et qui réussissent un test de néerlandais de niveau A2 puisque la formation est donnée en néerlandais²⁹. Le volet pratique de la formation se déroulera directement en crèche. Aucun projet similaire n'existe du côté francophone.

28 La petite enfance, l'emploi et la formation sont considérés comme des secteurs prioritaires parmi les ACS.

29 CVO, *Diploma door opleiding en ervaring in de kinderopvang*, 23/02/2024.

4.9.3. Aide socioculturelle et éducative

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Éducateur-accompagnateur - Éducatrice-accompagnatrice							hors champ	
Moniteur-animateur dans l'économie sociale - Monitrice-animatrice dans l'économie sociale							direct	

Ces métiers sont des fonctions critiques structurelles. Aux tensions de recrutement liées au manque de candidats et candidates s'ajoutent des difficultés liées au cœur même du métier et à la charge émotionnelle qu'il implique. En effet, ces fonctions ne seraient pas valorisées proportionnellement à l'investissement et à la pénibilité que représente l'accompagnement de publics en difficulté.

4.9.4. Médecine, dentisterie et pharmacie

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Médecin							hors champ	
Pharmacien - Pharmacienne							hors champ	

La pénurie de médecins (généralistes) tient à des éléments déjà signalés antérieurement. Comme dans d'autres domaines professionnels, le personnel médical a pris conscience de l'importance de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Les conseillers et conseillères d'Actiris notent un changement générationnel. Les médecins qui prennent aujourd'hui leur pension, bien au-delà de l'âge légal, travaillaient sans compter leurs heures, tandis que la nouvelle génération - par ailleurs largement féminisée - place des limites dans son investissement professionnel, notamment en refusant une nouvelle patientèle.

Ce constat n'est pas propre à Bruxelles et se fait, au contraire, encore plus cruellement sentir hors des grandes villes. Cependant, la pénurie de médecins dans la capitale prend une autre dimension. En effet, elle est encore

plus aigüe quand on examine la couverture médicale sous l’angle linguistique. La santé constitue un domaine dans lequel il est important de pouvoir s’exprimer dans sa propre langue, or les médecins néerlandophones manquent à Bruxelles. Une piste de solution semble être la création de maisons médicales interdisciplinaires qui accueillent en priorité la patientèle néerlandophone³⁰.

La pénurie ne se limite pas aux médecins généralistes. Selon une enquête menée par GIBBIS, la fédération des institutions de soins des secteurs public et privé associatif de la Région de Bruxelles-Capitale, certains hôpitaux et centres de revalidation déclarent manquer également de médecins spécialistes, notamment en (neuro)pédiatrie et de psychiatres.

Enfin, concernant la pharmacie, la pénurie est également structurelle mais, par ailleurs, très spécifique puisqu’elle ne concerne que la pharmacie hospitalière. La recherche de pharmacien et pharmacienne en officine n’est quant à elle pas problématique.

4.9.5. Professions médico-techniques

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Ambulancier-secouriste - Ambulancière-secouriste							hors champ	

Ambulancier-secouriste – ambulancière-secouriste apparaît comme fonction critique pour la première fois. La pénurie est la seule cause, tandis que la demande de transport médical non urgent est soutenue. Selon les conseillers et conseillères d’Actiris, le manque de candidats et de candidates s’explique par la difficulté d’obtention du brevet. La formation de base compte 160h et se clôture avec la réussite d’un examen. Un fois breveté et à l’emploi, il faut passer par la formation permanente et valider ses connaissances tous les cinq ans.

30 R. Ferho, S. V. (2024), Gezondheidscentrum Plek opent in hartje Brussel: ‘Focus op Nederlandstalige patiënten’, in Bruzz, 01/07/2024.

4.9.6. Soins infirmiers et assistance aux soins

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFPP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Aide-soignant - Aide-soignante							direct	
Infirmier - Infirmière							direct	
Infirmier en chef - Infirmière en chef							indirect	
Infirmier social - Infirmière sociale							direct	
Infirmier spécialisé au bloc opératoire - Infirmière spécialisée au bloc opératoire							indirect	
Infirmier spécialisé en pédiatrie - Infirmière spécialisée en pédiatrie							indirect	

Les métiers des soins infirmiers et de l'assistance aux soins sont en pénurie structurelle. Il n'y pas assez de candidats et de candidates pour remplir les postes vacants dans un secteur qui est et devrait rester en demande soutenue. Les conditions de travail et d'emploi entrent également en ligne de compte pour expliquer les difficultés de recrutement : travail 24h/24 en milieu hospitalier ou en centres de revalidation et maisons de repos, travail lourd physiquement, charges mentale et émotionnelle importantes, etc.

En outre, des spécialistes du secteur soulignent un problème de rétention du personnel, mais aussi le fait que 40% du personnel infirmier travaille à temps partiel³¹. Aujourd'hui, le défaut d'attractivité du secteur se fait sentir jusque dans les études où le nombre de personnes inscrites est en baisse. Enfin, ces spécialistes ajoutent également la tentation pour les infirmiers et infirmières de partir valoriser leurs compétences à l'étranger, dans des pays où les conditions d'emploi sont meilleures, singulièrement au niveau de la rémunération³².

En Belgique, pour intégrer la pénibilité du métier dans les fins de carrière, l'ONEM propose des aménagements pour le personnel soignant (en particulier les aides-soignants et soignantes) et infirmier, métiers considérés comme lourds et en pénurie³³.

31 J. Dancot, A. Bruyneel (2024), *Pénurie infirmière, une bombe à retardement pour le système de santé*, in Le Spécialiste, 12/05/2024.

32 Idem.

33 ONEM (2019), *Le crédit-temps de fin de carrière*.

De son côté, GIBBIS a développé un plan global d'attractivité du secteur pour réduire la pénurie dont il souffre³⁴. Une des premières actions consiste en la désignation d'ambassadeurs et d'ambassadrices des soins pour créer des liens forts avec l'enseignement et y attirer plus de jeunes. Le bon déroulement des études et stages est au cœur des préoccupations de GIBBIS, puisqu'une de leurs actions consiste à développer un meilleur accompagnement des stagiaires (action 3 du plan d'attractivité de GIBBIS). Ils proposent également d'indemniser les étudiants et étudiantes des frais qu'ils encourent durant leurs stages, à l'instar de la prime développée en Flandre.

Enfin, les interlocutrices de la fédération des institutions de soins des secteurs public et privé associatif ajoutent un problème supplémentaire spécifique de Bruxelles : la recherche de personnel ayant une connaissance minimum du néerlandais constitue une barrière à l'embauche.

4.9.7. Soins paramédicaux

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Ergothérapeute							hors champ	
Logopède							hors champ	
Technologue de laboratoire médical							hors champ	
Technologue en imagerie médicale							hors champ	

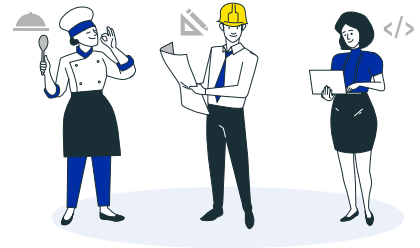
Les métiers du paramédical sont en pénurie. Pour les métiers d'ergothérapeute, la pénurie se double de difficultés de recrutement liées aux conditions de travail. Ils requièrent de supporter des charges physiques. Ce métier a été reconnu comme pénible, en ce sens que l'ONEM permet, comme pour le personnel infirmier et les aides-soignants et soignantes, des aménagements de fin de carrière³⁵.

Les technologues de laboratoire médical et en imagerie médicale ne sont quant à eux pas en contact direct avec le public. Les conseillers et conseillères d'Actiris soulignent la mise en concurrence des entreprises par les candidats et candidates qualifiés. En effet, vu la pénurie, les personnes disposant des compétences recherchées sont en position de force et peuvent se permettre de choisir l'employeur ou l'employeuse qui leur convient le mieux.

34 GIBBIS (2023), [Pénurie du personnel soignant. Plan global d'attractivité en 25 actions.](#)

35 ONEM (2019), [Le crédit-temps de fin de carrière](#); RVA (2019), [Het tijdskrediet eindeloopbaan.](#)

Sur les 21 fonctions critiques identifiées en 2023 dans le secteur de la santé et de l'action sociale, 9 sont couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 5 directement et 4 indirectement. Les 12 fonctions restantes dans ce secteur ne font pas partie du champ d'action de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie, 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 couvertes par l'offre de formation 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 chercheurs et chercheuses d'emploi qui n'ont pas le CESS ont la possibilité de suivre l'un des produits préqualifiants proposés par le centre **BF tremplin** (remise à niveau et aide à la reprise d'études) ou dans le cadre du partenariat avec l'**EPS** (préformation en soins infirmiers ou complément de formation générale [CQ6] pour accéder aux études du brevet infirmier).
- Les autres fonctions des soins infirmiers (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 un bachelier de spécialisation.
- La fonction d'aide-soignant – aide-soignante est directement couverte par l'offre professionnalisante organisée dans le cadre des partenariats avec l'**EPS**. Une préformation 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**. Il est aussi possible d'accéder à la fonction d'aide-soignant – 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.
- Toutes les autres fonctions en lien avec la santé (technologue en imagerie médicale, technologue de laboratoire médical, ergothérapeute, logopède, médecin, ambulancier secouriste – ambulancière secouriste et pharmacien - pharmacienne) se situent en dehors du champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

Concernant les fonctions relevant de l'aide à la vie quotidienne :

- La fonction d'aide familial – familiale est directement couverte par le produit qualifiant du même nom dispensé dans le cadre des partenariats avec les **OISP** et **l'enseignement de promotion sociale**. Ces formations couvrent l'ensemble des compétences requises et permettent 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 puériculteur – puéricultrice est directement couverte par la formation d'auxiliaire de l'enfance dispensée dans le cadre du partenariat avec **l'EPS**. Il existe également une préformation aux métiers d'aide aux personnes, dispensées dans le cadre du partenariat avec les **OISP**, ainsi qu'un atelier découverte des métiers de l'aide aux personnes chez **BF tremplin**.³⁶
- Enfin, la fonction de responsable de garderie nécessite un diplôme de l'enseignement supérieur. Elle ne fait donc pas partie du champ d'action de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie.

Concernant les fonctions relevant de l'aide socioculturelle et éducative :

- 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 avec les **OISP**. Une variété de produits qualifiants permet aux chercheurs – chercheuses d'emploi de choisir une orientation (animation extra-scolaire, socioculturelle, multimédia ou sportive). La formation professionnalisante dans ce domaine est complétée en amont par une formation de base généraliste, chez **BF tremplin**, ainsi que des préformations chez les partenaires **ISP**.
- En revanche, la fonction d'éducateur accompagnateur – éducatrice accompagnatrice est accessible via un bachelier et ne relève donc pas du champ d'action de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

Les autres fonctions identifiées dans l'accompagnement de la personne et de l'aide sociale (assistant social – assistante sociale, conseiller – conseillère emploi et conseiller – conseillère en aide sociale) ne font pas partie du champ d'action de Bruxelles Formation dans sa mission de Régie.

³⁶ Il faut être titulaire du CESS pour pouvoir travailler avec des enfants âgés de 0 à 3 ans, bien que cette réglementation ait 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 par la suite obligatoirement se remettre à niveau et obtenir le CESS s'ils souhaitent continuer à exercer après 2026.

Enfin, outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'EFP propose également des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec la fonction de puériculteur – puéricultrice.

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

Différents métiers sont concernés et les tensions associées peuvent présenter des causes variées. Néanmoins, la cause relative aux conditions de travail et/ou d'emploi intervient dans tous les cas.

4.10.1. Coiffure, soins esthétiques et corporels

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Coiffeur - Coiffeuse							indirect	

Le métier de coiffeur – coiffeuse est critique de façon structurelle. Il n'y a pas de constat de pénurie quantitative de main-d'œuvre. Les problèmes sont clairement d'ordre qualitatif. Classiquement, le manque ou l'absence d'expérience, l'insuffisance, voire l'absence, de motivation. Les conditions d'emploi et de travail interviennent également. Le (trop) bas niveau des salaires, des conditions de travail difficiles (station debout quasiment toute la journée, horaires de travail qui débordent en soirée, travail le samedi) – et d'autant plus difficiles que, précisément, il n'y a pas, ou pas assez, de compensation financière – figurent en tête des problèmes les plus fréquemment rencontrés.

4.10.2. Défense, sécurité publique et protection civile

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Agent de la sécurité publique - Agente de la sécurité publique							direct	

Agent – agente de la sécurité publique est une fonction critique structurelle. Derrière cet intitulé se cache une grande variété d’activités (travail en milieu pénitentiaire, mais aussi comme gardien – gardienne de la paix ou encore dans la police) qui ont en commun de ne pas attirer suffisamment de candidats ou de candidates (pénurie).

Bien qu’accessibles aux personnes moins qualifiées, ces fonctions impliquent, certainement quand il s’agit de les exercer dans la police, de réussir une série d’épreuves de sélection. Or, comme le signalent les conseillers et conseillères d’Actiris, le taux d’échec est particulièrement élevé. Enfin, s’agissant de sécurité publique, la plupart de ces métiers peuvent être considérés comme pénibles selon les critères établis en 2018³⁷.

4.10.3. Nettoyage et blanchisserie

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l’offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l’EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d’expert			
Aide ménager à domicile - aide ménagère à domicile							direct	

Les difficultés de recrutement pour des aides ménagers et ménagères à domicile se font sentir de manière structurelle en raison des conditions de travail (risque de troubles musculosquelettiques, notamment) et d’emploi (temps partiels, niveau de la rémunération, temps de déplacement entre les domiciles des ménages non rémunéré, etc.). Il s’agit d’un métier accessible aux personnes moins qualifiées, féminin à plus de 95%³⁸. L’amélioration des conditions de travail était précisément au centre des mesures prises par le ministre Clerfayt à l’été 2023³⁹. Désormais des formations sont prévues, mais aussi des contrôles en cas d’abus. Cependant, suite à la dénonciation de la convention collective de travail par la fédération patronale, ce dossier est revenu au-devant de l’actualité en 2024.

Les conseillers et conseillères d’Actiris relèvent également que la barrière linguistique (le personnel n’est généralement ni francophone ni néerlandophone) constitue un frein au recrutement, au point qu’ils et elles considèrent qu’il faille inclure des cours de français langue étrangère (FLE) dans les formations. Par ailleurs, un Job Day sera organisé en octobre 2024 afin de permettre la rencontre entre les entreprises qui recrutent et les chercheurs et chercheuses d’emploi.

37 BX1 (2018), [Réforme des pensions : voici la liste des métiers reconnus comme pénibles](#), 24/05/2018.

38 P. Lorent (2024), [Titres-services : un secteur sous tension à plus d’un titre](#), in Le Soir, 23/02/2024.

39 B. Clerfayt (2023), [Titres-services : les conditions de travail des aide-ménagères améliorées](#), 19/07/2023.

4.10.4. Sécurité privée

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Agent de gardiennage - Agente de gardiennage							direct	

Les conseillers et conseillères d'Actiris font état d'une pénurie d'agents – agentes de gardiennage. Selon l'EFP, les conditions légales d'accès sont incontournables et limitent les entrées en formation⁴⁰. À ceci s'ajoute l'inadéquation du profil des candidats ou des candidates avec les besoins des entreprises. À côté des compétences techniques, physiques et de savoir-être, la possession du permis de conduire et la connaissance du néerlandais et/ou de l'anglais sont souhaitées dans plus d'un tiers des offres transmises à Actiris. Le métier souffre par ailleurs de stéréotypes liés au genre rendant parfois le recrutement compliqué. Enfin, les conditions de travail en gardiennage sont une autre source possible de tension, dont la pénibilité du métier et les horaires de travail (en soirée, de nuit, le week-end).

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

Les 4 fonctions critiques identifiées en 2023 dans ces services sont couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et de ses partenaires, dont 3 directement et 1 indirectement.



La fonction d'agent – agente de gardiennage est directement couverte par la formation qualifiante dispensée par le centre **BF métiers urbains** en collaboration avec plusieurs écoles de gardiennage agréées. Cette formation permet d'obtenir la licence nécessaire à l'exercice de cette fonction.

La fonction d'agent – agente de la sécurité publique est couverte par deux filières de formation différentes régies 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.

⁴⁰ Être membre de l'espace économique européen, avoir un casier judiciaire vierge et passer des tests psychotechniques prévus par le Ministère de l'Intérieur.

- 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 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'[EPS](#). Des produits de détermination ciblée sont également organisés par [BF tremplin](#) 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'[EPS](#).

Enfin, outre l'offre de formation régie par Bruxelles Formation, l'[EFP](#) propose également des formations pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec la fonction de coiffeur – coiffeuse.

4.11. Transports et logistique

Les consultations menées auprès des spécialistes, que ce soit auprès du pilier emploi du PFE Logisticity ou au sein de son pilier sectoriel, aboutissent à des constats assez similaires à ceux des années antérieures.

La principale raison aux difficultés de recrutement tient à la pénurie de candidats et de candidates. Les raisons sont multiples : entre autres, départs massifs à la retraite, répercussions à long terme de la crise sanitaire et de la situation en Ukraine, mauvaise réputation du secteur. Les spécialistes évoquent ensuite l'inadéquation entre les candidatures reçues et les prérequis attendus comme une des raisons des difficultés à recruter. Les formations spécifiques préparant les étudiants et les étudiantes à des emplois dans le secteur sont en outre trop peu nombreuses.

Par ailleurs, le recrutement se déroule dans un contexte où les avancées technologiques, la durabilité et la réglementation en vigueur jouent un rôle central. De ce fait, les entreprises recherchent des profils capables de s'adapter rapidement aux changements tout en apportant des compétences spécialisées nécessaires pour assurer une gestion optimale de la chaîne logistique et des opérations de transport. En raison des évolutions rapides dans le secteur, la formation continue est cruciale. Simultanément, le secteur n'échappe pas à l'évolution des mentalités en matière de qualité de vie au travail.

4.11.1. Services achats

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Acheteur - Acheteuse							non couvert	
Responsable des achats							non couvert	

Le secteur manque surtout d'acheteurs – acheteuses spécialisés ou qui bénéficient déjà de quelques années d'expérience. Les entreprises ne cherchent plus seulement des candidates ou des candidats opérationnels. Elles sont en quête de profils polyvalents qui allient savoir-faire technologique, aisance avec les outils numériques, compétences commerciales, voire managériales. Les langues restent un atout majeur.

4.11.2. Transport routier

	Cause des tensions			Détection		Caractère structurel	Lien avec l'offre de formation régie par Bruxelles Formation	Offre de formation adulte de l'EFP
	Pénurie	Qualitatif	Conditions de travail	Statistique	Avis d'expert			
Conducteur d'autobus - Conductrice d'autobus							direct	
Conducteur de camion avec remorque - Conductrice de camion avec remorque							direct	
Conducteur de poids lourd multibenne - Conductrice de poids lourd multibenne							direct	

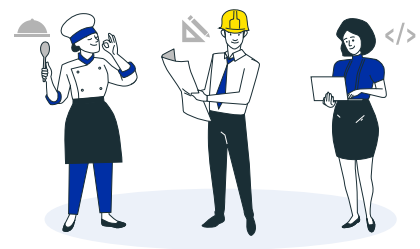
Les difficultés de recrutement de conducteurs routiers réapparaissent cette année encore. Elles peuvent être qualifiées de structurelles, y compris pour le transport collectif de personnes. En effet, même si chauffeur - chauffeuse d'autocar disparaît cette année au profit de conducteur - conductrice d'autobus, cela tient pour l'essentiel à un biais d'encodage tantôt de l'un tantôt de l'autre intitulé pour se référer au même métier.

Le secteur explique notamment la pénurie de main-d'œuvre par un déficit d'image. Au premier chef, la pénibilité perçue du métier peut être citée parmi les points bloquants dans le choix de cette carrière (horaires décalés ou fragmentés, développement du temps partiel, travail du week-end et des jours fériés, éloignement du domicile, etc.). À cela, il faut ajouter un niveau de salaire qui semble insuffisant pour compenser la pénibilité du travail.

Ce défaut d'attractivité est d'autant plus problématique que de nombreux départs à la retraite sont susceptibles d'accentuer la pénurie de main-d'œuvre dans les années à venir. Il est également à noter que la féminisation des métiers de la conduite ne progresse que lentement.

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

Sur les 5 fonctions critiques identifiées en 2023 parmi les métiers du transport, de la logistique et des achats, 3 sont directement couvertes par l'offre de Bruxelles Formation et de ses partenaires, et 2 ne sont pas couvertes.



Les deux fonctions de conducteur – conductrice (de camion avec remorque et de poids lourd multibenne) 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 et travailleuses du secteur (la formation continue est obligatoire).

De manière similaire, la fonction de conducteur – conductrice d'autobus est directement couverte par la formation de chauffeur - chauffeuse 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 ces trois fonctions, notons également l'organisation de tests ou d'essais professionnels, en amont de la formation qualifiante, chez [BF logistique](#), ainsi que des modules de néerlandais dispensés par [BF langues](#).

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.

Enfin, l'[EFP](#) ne propose aucune formation pour adultes et futurs chefs et cheffes d'entreprises en lien avec ces fonctions.

Conclusion

« La pénurie de main-d'œuvre s'impose comme la cause principale des tensions, du fait d'une demande soutenue ou d'une diminution du nombre de personnes prêtes à se positionner sur ces postes »

En 2023, la liste des fonctions critiques compte 102 métiers et des difficultés de recrutement majoritairement concentrées dans la construction, la santé, l'action sociale et les métiers techniques et de l'industrie. La pénurie de main-d'œuvre s'impose comme la cause principale des tensions, du fait d'une demande soutenue ou d'une diminution du nombre de personnes prêtes à se positionner sur ces postes. 84 métiers de la liste sont en pénurie. Ils se retrouvent dans tous les secteurs d'activité, à des degrés variables.

Pour pallier les pénuries, il est notamment essentiel de renforcer l'orientation professionnelle vers les métiers en pénurie et de mobiliser les acteurs de la formation. Néanmoins, la relation entre l'emploi et la spécialité de formation est complexe. Ainsi, dans certains domaines, comme les métiers techniques ou les métiers réglementés de la santé qui nécessitent des titres et diplômes spécifiques, voire les métiers de l'enseignement, la relation entre emploi et formation est plutôt évidente. À l'inverse, dans d'autres domaines, cette relation est distendue comme dans le commerce qui recrute dans un grand nombre de spécialités de formation, ou pour les métiers administratifs et de l'informatique. C'est aussi le cas de certains métiers qui accordent une large place à la formation continue ou qui connaissent des transformations. Dans une société qui vit de profondes mutations et où les carrières sont

de moins en moins linéaires, la consolidation et l'acquisition de compétences, qu'elles soient directement liées à un métier ou non, deviennent essentielles pour répondre aux besoins actuels et futurs du marché du travail.

Cependant, la pénurie de main-d'œuvre ne peut expliquer à elle seule la persistance des difficultés de recrutement. L'inadéquation des compétences des candidats et candidates aux exigences des postes constitue une autre problématique. Certains profils semblent plus compliqués à attirer que d'autres. Les principaux points qui ressortent cette année, soit parce qu'ils apparaissent soit parce qu'ils viennent renforcer des tendances déjà signalées auparavant, sont les suivants :

- Les **compétences en langues** constituent souvent, voire toujours en ce qui concerne les métiers de contact, un critère de sélection des candidats et candidates pendant la phase de recrutement. Un tiers des offres d'emploi reçues par Actiris en 2023 demande une connaissance des deux langues nationales (français et néerlandais). L'anglais est également régulièrement exigé. Ainsi, il convient plus particulièrement :
- ✓ De développer l'apprentissage de la deuxième langue nationale, et de l'anglais, dès le plus jeune âge et singulièrement dans le contexte scolaire ;

- ✓ De veiller à l'acquisition d'une ou des deux langues nationales par un public ne parlant ni français ni néerlandais et installé en Belgique de longue date, notamment par le développement de modules en FLE ;
- ✓ De permettre à la main-d'œuvre étrangère arrivée plus récemment sur le territoire bruxellois (comme l'illustre l'exemple ukrainien) de se former à l'une des langues nationales afin de lever la barrière linguistique et ainsi de lui permettre de valoriser ses compétences et son expertise ;
- ✓ D'étoffer les dispositifs d'accompagnement des chercheurs et chercheuses d'emploi, ainsi que les programmes de formation professionnelle, avec une offre de modules en langue orientée métiers.

■ Le fait de disposer du **permis de conduire** représente un enjeu pour un certain nombre de métiers, soit parce que leur exercice implique des déplacements (métiers techniques ou certains métiers du soin aux personnes, par exemple), soit parce que les horaires de travail ne permettent pas de se déplacer avec les transports en commun (en cas de travail en *shift*, mais aussi dans le secteur de la construction si un système de covoiturage n'est pas mis en place). Il est apparu, lors des consultations, qu'il s'agissait du premier critère de refus de candidature aux métiers techniques.

■ Les **compétences comportementales**, et de façon plus générale les *soft skills*, sont de plus en plus recherchées. Dans un contexte de pénurie, la préférence lors d'un recrutement peut se porter



« En plus de la pénurie de main-d'œuvre, l'inadéquation des compétences des candidats et candidates aux exigences des postes constitue une autre problématique »



sur un candidat ou une candidate qui, certes ne dispose pas de toutes les compétences techniques attendues pour le poste, mais qui se montre volontaire. En outre, alors que les tâches techniques et répétitives sont de plus en plus automatisées, les *soft skills* deviennent essentielles : elles permettent non seulement de compléter les compétences techniques, mais aussi de maximiser les effets de l'intelligence artificielle en y apportant, de manière complémentaire, une plus-value humaine. Ce sont enfin des compétences qui peuvent évoluer dans le temps, notamment par le biais de l'apprentissage entre autres sur le terrain, ou de formations spécifiques.

▪ **L'opérationnalité immédiate** des nouvelles recrues est recherchée par de nombreuses entreprises, faute de temps et de moyens humains à accorder à leur écolage. Dans certains cas, une certaine polyvalence est attendue. La personne nouvellement engagée doit en effet être capable d'exécuter différentes tâches, voire d'occuper plusieurs fonctions (par exemple, la cuisine et la salle dans l'Horeca ou le suivi d'un projet et la gestion des ressources humaines dans une ASBL).

- ✓ Lors du recrutement, des candidates et candidats disposant d'une expérience professionnelle vont être privilégiés, tandis que les personnes sortant des études ou de formation seront privées d'une opportunité d'emploi.
- ✓ Cela peut mener à des situations paradoxales, notamment dans le non-marchand, où des personnes sortant des

études sont engagées alors même qu'elles ne disposent pas des compétences attendues. Il s'agit généralement de compétences qui ne s'acquièrent que par l'expérience (par exemple, la gestion d'une équipe). Cependant le coût salarial d'une personne expérimentée serait trop important pour l'association qui privilégie de ce fait des personnes pouvant être rémunérées au barème le plus bas.

▪ Les **tensions apparues l'année passée sur les postes à responsabilités** semblent se confirmer. Plusieurs raisons peuvent être évoquées, au premier rang desquelles un décalage entre les candidatures proposées et les profils convoités. Il faut en effet disposer de compétences spécifiques, d'une connaissance suffisante des deux langues nationales voire de l'anglais, ainsi que d'aptitudes au management et à la gestion d'équipe. De ce fait, il ne s'agit pas de postes d'entrée de carrière. Parmi les autres éléments à prendre en compte figurent les prétentions salariales, les conditions de travail, les perspectives d'évolution, les aspirations sur le contenu du travail ou encore l'intention de mobilité (reconversion).

Enfin, les tensions de recrutement peuvent également s'expliquer par des conditions de travail et/ou d'emploi difficiles ou perçues comme telles. Les conditions de travail difficiles peuvent reposer sur quatre critères définis par les partenaires sociaux en 2018⁴¹ : le travail lourd physiquement, l'organisation du travail pesante (y compris le travail de nuit), les risques de sécurité et la charge mentale

41 A. Baurin, J. Hindriks (2019). **Quels sont les métiers pénibles ?**, *Regards économiques*, Numéro 151.

ou émotionnelle. Concernant les conditions d'emploi, il faut mentionner le type de contrat, le travail à temps partiel ou le niveau de rémunération, etc.

Au-delà de ces éléments classiques, trois autres points ressortent plus particulièrement cette année :

1. l'aspiration à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle se renforce. Pour certaines personnes, ce critère est devenu primordial. La recherche d'un autre rythme de travail pourrait continuer à peser sur le marché de l'emploi et venir renforcer les tensions créant une mise en concurrence des entreprises par des profils convoités ;

2. le statut de jobiste ou de flexi-jobs permet d'apporter un renfort rapide à certaines entre-



prises confrontées à des tensions de recrutement, principalement en ce qui concerne le personnel moins qualifié. Ce faisant, une concurrence déloyale se crée entre les jobistes - dont le coût salarial est réduit et la flexibilité est grande - et le personnel permanent qui coûte plus cher à l'entreprise mais qui gagne parfois moins que les jobistes ;

3. le recours aux aides à l'embauche (dans le secteur non marchand essentiellement) **est de nature, dans un contexte de pénurie, à renforcer les difficultés de recrutement pour les associations** dont les moyens budgétaires sont limités et pour lesquels les mesures d'emploi constituent un soutien structurel. Bien que des dérogations soient ponctuellement possibles, cela prive les organismes qui recrutent d'une part de la main-d'œuvre disponible, notamment des personnes sortant des études.

Certains stéréotypes sont aujourd'hui encore susceptibles de produire des discriminations. Ainsi, en associant certains métiers à un genre, on décourage la moitié des candidats et des candidates d'y postuler. Les biais ont en outre tendance à se croiser et à se cumuler, ce qui est à même renforcer les inégalités et de détourner du marché de l'emploi des personnes qui en sont déjà éloignées (entre autres, des femmes issues de familles monoparentales, des personnes d'origine étrangère ou encore en situation de handicap qu'on priverait d'aménagement raisonnable).

Le taux d'emploi à Bruxelles a certes augmenté mais il reste loin de l'objectif fédéral de 80% d'ici à 2030. Les constats dressés suite à l'examen des fonctions critiques en 2023 constituent, sans être les seuls, autant de leviers à mettre en œuvre à cette fin.



**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi