

2022

Les métiers administratifs en Brabant wallon



IBEFE Bw
Bassinefe-bw.be
13/06/2022

Table des matières

Contexte de la demande	2
1. Fonctions, tâches et compétences	3
2. Offre de formation et d'enseignement	7
• Formation pour adulte	7
• Formation initiale	9
3. Rapports et analyses	11
4. Offres d'emploi.....	16
Niveaux d'études demandés	17
Les Bassins du Hainaut Centre, du Hainaut Sud.....	18
5. Demande d'emploi	19
Niveaux d'études.....	20
Durée d'inoccupation	21
Classes d'âge.....	22
Permis de conduire.....	23
Les Bassins du Hainaut Centre, du Hainaut Sud.....	24
6. Relations entre les opportunités et les demandes d'emploi	25
La probabilité de pénurie quantitative.....	25
Le niveau d'études	26
7. Situation du marché de l'emploi	26
8. Pistes de recommandations	27
9. Annexes	28
Vidéos métiers :.....	30

Contexte de la demande

Contactée par des CISP dans le cadre du renouvellement de leurs agréments, l'IBEFE Bw s'est penchée sur les données ainsi que certaines informations à sa disposition en lien avec le secteur du Support aux entreprises.

Le contenu de certaines de leurs filières de formation était en réflexion et avait déjà été modifié par le passé afin de l'adapter aux évolutions et transformations du secteur. Le recrutement des stagiaires, ainsi que la question de leur insertion à l'emploi constituaient des enjeux supplémentaires, sachant que les difficultés rencontrées ne sont pas spécifiques à cette filière en particulier.

Dès lors, il était opportun d'interroger la question des liens potentiels pouvant être établis entre diverses fonctions, par exemple, la fonction de communication et la fonction administrative. Serait-il envisageable d'assembler, par exemple, des compétences graphiques à des compétences en techniques de bureau ?

Il s'agissait de prendre en considération les évolutions récentes et de nouveaux éléments tels le recours plus fréquent au télétravail, l'usage élargi du numérique et d'interroger la place à réserver quant à la maîtrise de compétences telles les connaissances linguistiques, commerciales, en comptabilité, en gestion, ...

Vous trouverez donc dans cette note, quelques informations clés pouvant constituer la base d'un travail plus approfondi sur les enjeux et les transformations liés aux métiers administratifs. Le point de départ de la réflexion était centré sur les formations accessibles à un public dit « peu qualifié » souhaitant s'orienter vers ce type de fonctions au sein des entreprises.

Les métiers informatiques ont fait l'objet d'une analyse et d'une note séparées (cf. Note exploratoire IBEFE Bw en ligne).

Les chiffres relatifs aux métiers du graphisme ont été repris comme base de réflexion pour l'évolution de l'offre de formation, mais les métiers n'ont pas encore fait l'objet d'une analyse spécifique.

Les chiffres repris dans la présente note sont les plus récents à la disposition de l'IBEFE au moment des réunions du groupe de travail mis en place en 2021. Entre le moment de la rédaction, de la publication de la note d'analyse et le moment où vous la lirez, l'offre de formation a évolué en fonction notamment des échanges et réflexions menés lors des rencontres afin de l'adapter au mieux à l'évolution du marché du travail. N'hésitez pas à vous adresser à l'équipe si vous souhaitez un traitement spécifique de mise à jour des données.

1. Fonctions, tâches et compétences

Les intitulés métiers « administratifs » fréquemment utilisés sont :

- Collaborateur
 - Auxiliaire
 - Employé
 - Assistant
 - Agent
 - Technicien
- } administratif (en bureautique, comptabilité, commercial, gestion, de direction...)

Le code et intitulé ROME V3 correspondant est le M1602, Opérations administratives.

Des profils davantage spécialisés dans un pôle (comptabilité, commercial, gestion, secrétariat, ...) sont couverts par d'autres codes ROME V3. Le métier de secrétaire offre une possibilité d'évolution de carrière¹.

Les différents pôles des tâches administratives

Sur base des différents échanges en groupe de travail, les pôles ou fonctions pourraient être représentés comme suit :

¹https://sfmq.cfwb.be/fileadmin/sites/sfmq/uploads/Fichiers/Profils/Administratif/Collaborateur_administratif_281020_01.pdf



Impact des

Nouvelles technologies, par exemple : utilisation d'outils numériques, gestion des espaces partagés, des flux d'informations, mise à jour de site Web, connaissances des logiciels et applications, ...

Nouvelles organisations du travail, par exemple : recours au télétravail, gestion de réunions/agendas/planning en ligne, articulation des tâches à effectuer en collaboration avec les autres membres de l'équipe (y compris en distanciel), ...

Intensité des compétences à mobiliser en situation de travail, par exemple : compétences numériques, linguistiques, gestion/animation des réunions, de projets, traitement des données, ...

Définitions :

Bureautique : « La bureautique est un terme qui regroupe les logiciels qui aident l'entreprise dans la rédaction de documents. Microsoft Office est une suite bureautique permettant entre autres d'écrire des lettres, rédiger des CV (avec Word), créer des présentations (avec PowerPoint), créer des tableaux de calcul et des graphiques (avec Excel). »² . « Le terme de bureautique désigne les applications ayant pour objectif la mécanisation et l'automatisation du travail de bureau soit les processus de production, d'expédition, de réception et de conservation des documents. »³

Littératie : Selon l'OCDE, elle recouvre « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'engager dans des textes écrits pour participer à la société, accomplir ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel. »⁴

Numératie : Elle est définie comme « la « capacité à utiliser, à appliquer, à interpréter et à communiquer des informations et des idées mathématiques, afin de mener et gérer les problèmes mathématiques de diverses situations de la vie quotidienne. Cette définition insiste sur l'utilité des compétences en numératie pour gérer les informations et résoudre les problèmes de la vie de tous les jours en répondant aux contenus, aux idées ou aux raisonnements mathématiques présentés sous des formes diverses. En outre, en incluant le terme « mener », la définition du PIAAC indique que le développement non seulement des compétences cognitives mais également des traits cognitifs (dispositions, tournures d'esprit, attitudes, etc.) sont nécessaires afin de gérer de façon efficace les situations qui engagent des contenus mathématiques. »⁵

Numérique : le terme « numérique » est souvent utilisé pour désigner les Technologies de l'information et de la Communication. De plus, il remplace fréquemment celui d'informatique. On parle également de « transition numérique » touchant notre économie suite aux évolutions technologiques, aux innovations au niveau du hardware, des logiciels, d'interfaces, de la connectivité. Dans ce sens, les métiers de l'informatique se situent au « cœur du numérique »⁶.

Outils numériques : « ... les différents outils fonctionnant aujourd'hui avec des données informatiques : téléphone portable (« smartphone » ou ordiphone), ordinateur, webcam, appareil photo ou encore caméra... La caractéristique la plus neuve de ces différents outils est leur interconnexion, qui a donné naissance à un territoire sans centre ni bords : Internet. »⁷

Compétences numériques⁸ : afin de clarifier le concept de compétence numérique, un cadre commun a été défini : DIGCOMP. Il comprend 21 compétences regroupées en 5 champs : Littératie de l'information et des données, Communication et collaboration, Création de contenu numérique, Sécurité, Résolution de problèmes. Ces compétences sont distribuées sur 8 niveaux.

² <https://cours-informatique-gratuit.fr/dictionnaire/bureautique/>

³ <https://www.techno-science.net/definition/200.html>

⁴ OCDE. Les compétences des adultes à la loupe. Evaluation des compétences des adultes (PIAAC). Qu'entend-on réellement par faibles compétences en littératie ? Mars 2016.

⁵ UNESCO. Définition de l'alphabétisme et de la numératie fonctionnelles des adultes pour l'indicateur 4.6.1 de l'ODD4. Téléchargeable sur : [GAML6-WD-4-Définitions-de-l'alphabétisme-et-de-la-numératie-fonctionnelles-des-adultes.pdf](https://gaml6-wd-4-definITIONS-de-l-alphabétisme-et-de-la-numératie-fonctionnelles-des-adultes.pdf) (unesco.org)

⁶ https://sfmq.cfwb.be/fileadmin/sites/sfmq/uploads/Fichiers/EP/EP_Informatique_version_finale.pdf

⁷ <https://www.lefildesimages.fr/a-propos-des-outils-numeriques/>

⁸ digcomp-framework-poster-af-ok.pdf

Le cadre est composé de descripteurs liés à l'emploi et l'éducation. Une grille d'évaluation des compétences numériques a été proposée par le CEDEFOP via Europass⁹.

Compétences de base : elles recouvrent « l'aptitude à lire et à écrire, l'aptitude au calcul, et les compétences numériques de base. »¹⁰

Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) : « Ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.). »¹¹

Communication visuelle : ce terme définit « l'ensemble des techniques d'information basées sur l'image, le graphisme, l'illustration. Elle a pour vocation première de transmettre une information aux consommateurs... Avec le développement des réseaux sociaux,... , la communication visuelle est en plein essor. Elle fait appel à des connaissances et des compétences pointues souvent maîtrisées par les graphistes et les directeurs artistiques des agences de communication. »¹²

⁹ [Accueil | Europass](#)

¹⁰ Upskilling Pathways : un cadre commun de référence. Téléchargeable sur : [Upskilling Pathways un cadre commun de référence \(assisesenseignementformation.be\)](#)

¹¹ <http://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-linformation-et-de-la-communication-tic>

¹² <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-du-marketing/1207808-communication-visuelle-definition-traduction-et-synonymes/>

2. Offre de formation et d'enseignement

- Formation pour adulte¹³

Enseignement de Promotion sociale¹⁴ :

Secteur Economie : Agent en accueil et tourisme : 1 occurrence – 6 inscriptions

Secteur Economie : Secrétariat médical : 1 occurrence – 28 inscriptions

Secteur Economie : Technicien de bureau¹⁵ : 2 occurrences – 37 inscriptions

Secteur Economie : Technicien en bureautique¹⁶ : 2 occurrences – 10 inscriptions

Secteur Economie : Technicien en comptabilité : 3 occurrences – 29 inscriptions

Secteur Economie : Technicien en image numérique : 1 occurrence – 22 inscriptions

Secteur Economie : Technicien en informatique : 1 occurrence – 15 inscriptions

IFAPME Chef d'entreprise¹⁷

Secteur Métal et technologies : Infographiste – 1 occurrence – 16 inscriptions

Métier du chiffre : Comptable : 1 occurrence – 39 inscriptions

IFAPME Coordination et encadrement¹⁸ :

M1607/Employé administratif : 1 occurrence – 23 inscriptions

Forem¹⁹

M1608/Gestion et Secrétariat : Collaborateur administratif et comptable : 16 contrats

M1602/Gestion et Secrétariat : Employé administratif : 2 contrats

Gestion et Secrétariat : Modulaire gestion : 14 contrats

M1607/Gestion et Secrétariat : Modulaire secrétariat : 1 contrat

M1608/Gestion et Secrétariat : Secrétaire : 8 contrats

Gestion et Secrétariat : Secrétaire comptable : 5 contrats

Langues et Techniques de communication : Agent d'accueil en milieu médical : 1 contrat

¹³ Rapport analytique et prospectif. P66-86.

¹⁴ Inscriptions 2018-2019

¹⁵ plus organisé en 2021 mais programmé en 2022

¹⁶ plus organisé en 2021

¹⁷ Inscriptions 2019-2020

¹⁸ Inscriptions 2019-2020

¹⁹ Contrats 2020

CISP²⁰ :

Communication, média et multimédia : Création de site internet (web design) : 25 inscrits

Communication, média et multimédia : Communication graphique : 27 inscrits

M1606/Communication, média et multimédia : Accès aux métiers de l'informatique : 28 inscrits

Support à l'entreprise :

Toutes les formations sont en correspondance avec le M1602. De nombreux stagiaires sont inscrits dans la filière « Support à l'entreprise » qui compte la plus forte fréquentation. La formation « Travaux de bureau » attire le plus d'apprenants.

Une piste de travail évoquée par le groupe de travail serait de clarifier les appellations des formations, les contenus de formation, les prérequis exigés à l'entrée en formation, ainsi que les remédiations éventuelles proposées.

CISP	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	% Femmes	Fréquentation 2017	Evolution Fréq. 2017-2019	Fréquentation 2020
CADRECI	Auxiliaire administratif(ve) et d'accueil	M1601 M1602 M1607	92,9%	20	-30,0%	17
A Idées Formation	Filière de formation en bureautique	M1601 M1602 M1607 M1605	80,6%	31	16,1%	24
Service Jeunesse Brabant	Agent d'accueil et de secrétariat	M1602 M1601 M1607	96,4%	65	-13,8%	47
Service Jeunesse Brabant	Agent administratif	M1602 M1607	86,9%	52	17,3%	36
CESEP	Travaux de bureau	M1602 M1607 M1601 M1605 M1606 M1609	88,1%	141	1,4%	70
Service Jeunesse Brabant	Employé commercial interne ou externe	M1605 D1401 D1402 D1403 M1601 M1602	70,5%	67	-9,0%	44

²⁰ Fréquentation 2019

Certificats de compétences acquises en formation et Titres de compétence

Les CeCAF²¹ ou Certificats de compétences acquises en formation sont en conformité avec les profils de formation du SFMQ ; ils sont disponibles pour les métiers suivants : Agent d'accueil, Employé au service touristique, Secrétaire, Secrétaire comptable, Secrétaire médical.

Ces CeCAF permettent d'obtenir un Titre de compétence délivré par le Consortium de Validation des Compétences (CVdC) : Agent d'accueil.

Les épreuves de validation de compétences pour le métier d'Employé administratif sont organisées par l'IFAPME de Charleroi et ce au niveau d'un CISP situé en Brabant wallon (Nivelles). En 2020, 38 personnes ont réussi l'épreuve²².

Cefora²³ est le centre de formation de la Commission Paritaire 200 (CPAE - Commission paritaire auxiliaire pour les employés- Fonds social)²⁴. La gestion paritaire est assurée par les partenaires sociaux de la CPAE : CGSLB -ACLVB, SETCa-BBTK, NVK-LBC, CNE, FEB-VBO et ses fédérations membres ainsi que l'UCM et l'UNIZO. La CP 200 propose des fiches sectorielles et une classification professionnelle pour les fonctions administratives²⁵.

Cefora développe de nombreux partenariats avec, notamment, les Centres de compétences, l'enseignement de Promotion sociale et propose, entre autres, les formations de Collaborateur administratif et Employé bureautique/réseau...

Une offre de formation est disponible au sein des Centres de Compétences Technofutur TIC²⁶ et Technifutur²⁷, tous deux situés en dehors du bassin du Brabant wallon.

- Formation initiale²⁸

Offre d'enseignement qualifiant en Plein exercice :

Secteur Arts appliqués : Technicien en infographie TQ : 4 occurrences – 165 élèves (en hausse)

Secteur Economie : Agent en accueil et tourisme TQ : 3 occurrences – 90 élèves (en baisse)

M1602/01/06/07 Secteur Economie : Auxiliaire administratif et d'accueil P : 7 occurrences – 129 élèves (en baisse)

Secteur Economie : Technicien commercial TQ : 7 occurrences – 47 élèves (en baisse)

M1602/M1608/01/05/06/07/09 Secteur Economie : Technicien de bureau TQ : 2 occurrences – 186 élèves (en hausse)

Secteur Economie : Technicien en comptabilité TQ : 7 occurrences – 304 élèves (en baisse)

²¹ Forem. Citoyens. CeCAF. [en ligne]. Disponible sur <https://www.leforem.be/particuliers/cecaf.html>

²² Rapport analytique et prospectif. Ibidem. P. 86

²³ <https://www.cevora.be/fr/a-propos-de-nous>

²⁴ <https://www.sfonds200.be/fonds-social/la-cpae-cp-200/photo-sectorielle-de-la-cpae>

²⁵ <https://www.sfonds200.be/fonds-social/infos-sectorielles/classification-de-fonctions>

²⁶ [Catalogue Demandeurs d'Emploi | TechnofuturTIC](#)

²⁷ [Technifutur - Formations](#)

²⁸ Rapport analytique et prospectif. Ibidem. P51-63. Fréquentation 2019-2020.

En 2020, une occurrence supplémentaire a été enregistrée pour l'option Technicien en infographie. L'option Complément en accueil a disparu. L'option Technicien de bureau a enregistré une nouvelle occurrence. Le secteur Economie est en termes d'inscriptions le deuxième secteur le plus important de l'enseignement ordinaire de plein exercice.

Offre d'enseignement qualifiant en Alternance :

M1602/01/06/07 Secteur Economie : Auxiliaire administratif et d'accueil P : 1 occurrence – 32 élèves (en hausse).

Ce secteur Economie est celui qui enregistre le plus grand nombre d'élèves pour l'alternance.

Offre d'enseignement spécialisé qualifiant Plein exercice et alternance 47 :

M1602 Secteur Economie : Auxiliaire administratif et d'accueil (Forme 4) : 1 occurrence – 11 élèves (en hausse)

3. Rapports et analyses

- **Zoom CEFORA. Les professions et les tâches administratives aujourd'hui et demain. 2015**

Etude ciblée du Cefora: le contenu des professions administratives. Rapport final. 2015. [Disponible sur :] <https://www.cevora.be/-/media/Files/PDF/Whitepapers/FR/Cefora-whitepaper---Les-professions-et-les-taches-administratives-aujourd'hui-et-demain.pdf>

Le constat de départ est que, ces dernières années, les nouvelles technologies ont impacté les secteurs et les métiers. Les tâches routinières se sont automatisées, et l'introduction du numérique a eu, entre autres, comme conséquences une répartition différente des tâches au sein des équipes, ainsi qu'une évolution des compétences exigées à divers niveaux. Le soutien à l'équipe suppose la gestion des flux d'informations, la connaissance accrue des produits, le contact personnalisé avec le client, des compétences analytiques et commerciales, la gestion du temps, de la précision, une aptitude à apprendre, ...

L'étude s'interroge quant aux tâches occupées par les profils administratifs. Deux approches sont proposées. La première part des dénominations de fonction existantes, les tâches étant associées à chaque profil administratif. La seconde propose d'associer les tâches semblables identifiées auprès des collaborateurs administratifs et de créer ainsi des professions sur base des groupes constitués.

Les fonctions administratives existantes sont le collaborateur à l'accueil, le comptable, le gestionnaire de dossier, le collaborateur des ressources humaines, le customer Relationship manager, l'assistante de direction, le collaborateur commercial.

Les tâches administratives communes et spécifiques sont les suivantes : les ressources humaines, les tâches comptables, commerciales, logistiques, liées aux données et liées à la communication.

Concernant les tendances et défis, l'étude cite la numérisation et l'automatisation des entreprises et des tâches routinières, par exemple, au niveau du suivi des stocks, des factures. La numérisation a permis une répartition des tâches administratives entre tous les collaborateurs. De ce fait, l'exécution des tâches simples, routinières a diminué. Les entreprises recherchent davantage des profils spécialisés capables de gérer les flux d'informations, de développer la connaissance des produits et processus, soucieux d'un contact client personnalisé, ...

Etant donné la complexité croissante des tâches, les compétences analytiques, commerciales prennent de l'importance. Les profils administratifs devront davantage faire preuve de proactivité dans leur recherche de solutions : "Ils analysent les questions des clients et collègues, récoltent les informations pertinentes, établissent des liens, tirent des conclusions logiques et cherchent des solutions aux problèmes." De plus, ces profils deviennent également un soutien à la vente, via le contact avec le client, le recueil d'informations, la connaissance des produits, ...

Les autres compétences valorisées pour ces profils sont la maîtrise des aptitudes "Office", les logiciels utilisés par l'entreprise, la culture ainsi que l'autonomie informatique, les aptitudes à apprendre vite, de manière autonome, et à appliquer les nouveautés.

L'étude souligne également l'importance accordée aux aptitudes de discernement (transfert d'information en fonction du degré d'urgence, d'importance...), en gestion du temps (planification des tâches, veille par rapport aux délais...), de précision (ponctualité, fiabilité...) dans la gestion des informations et des données, en connaissances linguistiques, en contact clientèle (amabilité clientèle et assertivité), en connaissance de la structure de l'entreprise, du rôle occupé par chaque collaborateur, ainsi que les aptitudes à apprendre afin d'acquérir de nouvelles connaissances, à appliquer en autonomie.

- **Le Forem. Métiers d'avenir. Assistant administratif polyvalent (H/F) à l'ère du numérique. AMEF. 2017.** [Disponible sur:]
https://www.leforem.be/content/dam/leforem/fr/documents/20170906_A2P_Assistant_administratif_polyvalent.pdf

L'étude s'intéresse à l'évolution des compétences exigées à divers niveaux : l'exploitation des données sur le cloud, la mise en place et l'animation de visio-conférences, la communication par rapport à l'image de l'entreprise via les outils numériques, la communication via les supports informatiques, la gestion du site internet, etc. Ces changements exigent davantage de capacités de réflexion, proactivité, autonomie, raisonnement, ...

L'étude souligne les grandes tendances actuelles, comme la dématérialisation des lieux de travail, le développement des plateformes en ligne entraînant des capacités à maintenir les contacts entre les collaborateurs et les clients dans un esprit de renforcement de la qualité des échanges professionnels à distance.

Etant donné la polyvalence dans les PME, les compétences commerciales associées à l'accueil, ainsi que le soutien aux processus commerciaux sont valorisés. Quant aux capacités à exploiter les données et gérer le « Cloud », l'enjeu est de trier les informations pertinentes.

Face à l'automatisation et la virtualisation des tâches, certaines sont prises en charge autrement, par exemple, via les possibilités de reproduction du dictaphone directement à l'écrit, de traduction simultanée, ... D'autres capacités deviennent essentielles comme la mise en place de visioconférences, l'utilisation des outils de communication, des outils numériques pour communiquer par rapport à l'image de l'entreprise via les canaux sociaux et le site internet.

La réflexion, la proactivité, l'autonomie, le raisonnement, ... sont davantage mobilisés, par exemple, lors de la prise en charge d'un projet. Le profil administratif travaille davantage pour un groupe de personnes autour de projets communs.

La tâche d'élaborer un dossier exigera des compétences de sélection d'informations et de communication via les supports informatiques. La gestion du site internet demandera des capacités à traiter les informations nécessaires. L'organisation de visioconférences visera des compétences en animation et des capacités techniques.

- **Le Forem. Métiers d'avenir et compétences pour le futur. Analyse transversale des rapports d'analyse prospective des métiers et compétences. 2020.** [Disponible sur:]

https://www.leforem.be/content/dam/leforem/fr/documents/202003_A2P_analyse_transversale.pdf

Métiers	Évolution	Étude	OE
Logistique et transport			
Chauffeur livreur	ⓧ	🚚	👤👤👤
Coordinateur IT logistique	ⓧ	🚚🚚🚚	👤👤👤
Manager logistique	ⓧ	🚚🚚🚚	👤👤👤
Responsable logistique	ⓧ	🚚🚚🚚	👤👤👤
Agro-Alimentaire			
Maraîcher	ⓧ	🚚🚚	👤
Responsable qualité (Industrie alimentaire)	ⓧ	🚚🚚🚚	👤👤👤
Environnement			
Conseiller énergie	ⓧ	🚚🚚🚚	👤
Conseiller SMART GRID	Nouveau	🚚🚚🚚	👤
Conseiller en système de management environnemental	Nouveau	🚚🚚🚚	👤
Facilitateur en économie circulaire	Nouveau	🚚🚚🚚	👤
Valoriste	ⓧ	🚚	👤
Construction et bois			
Dessinateur en bâtiment ou BIM Modeleur	ⓧ	🚚🚚🚚	👤👤👤
Installateur électricien	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Monteur d'éléments de structure préfabriqués	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Responsable qualité dans la filière bois	ⓧ	🚚🚚🚚	👤👤👤
Ventiliste	ⓧ	🚚	👤👤👤
Chimie - Biotech			
Expert en recherche clinique	ⓧ	🚚🚚🚚	👤👤👤
Technicien en validation et qualification	ⓧ	🚚🚚	👤
Génie mécanique + Automobile + Spatial et aéronautique			
Dessinateur industriel	ⓧ	🚚🚚	👤👤
Fabrication additive	Nouveau	🚚🚚	👤
Frigoriste	ⓧ	🚚🚚	👤👤
Peintre industriel	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Technicien de maintenance en industrie	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Technicien en système d'usinage	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Mécanicien génie civil agricole et forestier	ⓧ	🚚🚚	👤👤

Technicien de maintenance aéronautique	ⓧ	🚚🚚	👤
Commerce et management + Tourisme			
Conseiller clientèle	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Directeur commercial	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Responsable marketing digital	ⓧ	🚚🚚	👤
Animateur numérique de territoire (secteur tourisme)	Nouveau	🚚🚚	👤
Design + Industrie Créative et Culturelle			
Game designer/developper	Nouveau	🚚🚚	👤
Digital UX Designer	Nouveau	🚚🚚	👤
Motion Designer	ⓧ	🚚🚚	👤
Opérateur en impression digitale	ⓧ	🚚🚚	👤👤
Technologie de l'Information et de la Communication			
Community Manager	Nouveau	🚚🚚	👤👤
Data scientist	Nouveau	🚚🚚	👤
Développeur Web	ⓧ	🚚🚚	👤👤
Digital Learning Manager	Nouveau	🚚🚚	👤
Délégué à la protection des données	Nouveau	🚚🚚	👤
Filière Data	Nouveau	Variable	👤
Gestionnaire de risques liés à la sécurité de l'information	Nouveau	🚚🚚	👤
L'E-tutorat	Nouveau	🚚🚚	👤👤👤
Médiateur numérique	ⓧ	🚚🚚	👤
Les métiers de l'intelligence artificielle	ⓧ	🚚🚚	👤
Actions sociales et santé et métiers transversaux			
Coordinateur des soins et de l'aide à domicile	Nouveau	🚚🚚	👤
Agent d'accueil	ⓧ	🚚🚚	👤👤
Agent de gardiennage	ⓧ	🚚🚚	👤👤
Assistant administratif polyvalent à l'ère du numérique	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Comptable	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
La fonction de gestion des ressources humaines	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Chef de projets	ⓧ	🚚🚚	👤👤👤
Chargé de veille	ⓧ	🚚🚚	👤

L'Agent d'accueil, l'Assistant administratif polyvalent à l'ère du numérique, le Comptable sont considérés comme des métiers en hybridation ou dont le contenu évolue. Pour l'Agent d'accueil et l'Assistant administratif, le niveau d'éducation de l'enseignement secondaire supérieur est requis (page 12).

Etant donné la numérisation de l'économie (page 15) et l'automatisation, on constate une augmentation des capacités requises, par exemple, l'Assistant administratif est amené à traiter davantage de données. Le travailleur doit développer une forme de complémentarité par rapport aux dispositifs automatisés. Dans le domaine de la communication numérique, l'utilisation multiple de canaux de diffusion, d'outils partagés, des réseaux sociaux (...) tend à se généraliser. Le travail en commun sur des projets identiques, une attention particulière portée à l'image de l'entreprise sont des éléments qui deviennent incontournables, ...

Pour l'Agent d'accueil étant en première ligne, les compétences relationnelles, l'expertise, le rôle de support dans le domaine administratif seront valorisés, ceci supposant des compétences en communication orale, écrite et numérique (p139-140).

Pour l'Assistant administratif polyvalent, de nouvelles tâches sont assumées liées aux plateformes en ligne, au télétravail (...), ceci exigeant davantage de travail réflexif, par exemple, au niveau du tri des informations les plus pertinentes pour la constitution d'un dossier, le recours à la formation continue ; le travail s'effectue davantage pour un groupe de personnes autour d'un projet. La mise à jour des données exige plus d'esprit critique, des capacités d'analyse et de synthèse. L'organisation de visioconférences suppose l'acquisition de compétences d'animation, de support technique, et la maîtrise de compétences non techniques. Sont également importantes la mise à jour des outils en ligne utilisés par l'entreprise (page Facebook, site internet, ...), la capacité à utiliser les logiciels spécifiques (p141 et 142).

- **Pôle Emploi. France Stratégie. Notes d'analyse – Cartographie des compétences par métier.2021.** [Disponible sur :]

<https://www.strategie.gouv.fr/publications/cartographie-competences-metiers>

L'étude réalisée a procédé au calcul de l'intensité d'une compétence, c'est-à-dire la mobilisation d'une compétence par les professionnels en situation de travail. Par exemple, les secrétaires obtiennent un score de 100% pour la compétence « utiliser un ordinateur », et également 80% pour « Être en contact avec le public », 78% pour « Répondre immédiatement à une demande », 62% pour « Gérer des charges émotionnelles », etc.

12% des employés qualifiés administratifs mobilisent des compétences en programmation, 88% des compétences en bureautique et 95% des compétences en utilisation d'un ordinateur. Les compétences numériques sont distribuées sur la plupart des métiers de façon variable.

La montée en qualification des emplois se traduit par une mobilisation accrue des compétences en littératie, numératie et en informatique, et donc par une élévation du niveau de diplôme exigé. Ces compétences ont fortement progressé depuis 2012. Elles sont considérées comme un socle permettant d'acquérir les aptitudes au raisonnement analytique, en gestion des informations et résolution des problèmes.

Parallèlement, les usages des compétences bureautiques sont en baisse pour les employés administratifs. En effet, les tâches ont été en partie automatisées. De plus, ces compétences sont de plus en plus partagées par les autres professionnels ; on constate l'augmentation de l'utilisation des ordinateurs par de nombreux métiers, tandis que la communication numérique se diffuse largement et qu'un seuil élevé de compétences bureautiques est exigé pour de nombreux salariés.

Si l'on se réfère à leur récente publication²⁹, la croissance de l'emploi dans les services aux entreprises et dans les services d'utilité collective (éducation, santé et action sociale) serait conséquente. Cette croissance de l'emploi correspondrait à des créations d'emploi plus favorables pour les personnes diplômées de l'enseignement supérieur (page 4).

²⁹ Métiers 2030. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications. Résumé. France Stratégie. Dares. Téléchargeable sur :

- **Profil métier / formation Collaborateur administratif Collaboratrice administrative.**
SFMQ Partie 1 Profil Métier Référentiel de compétences professionnelles (COREF 02).
 Partie 2 Profil de formation Unités d'acquis d'apprentissage (UAA). 2020. [Disponible sur :]
https://sfmq.cfwb.be/fileadmin/sites/sfmq/uploads/Fichiers/Profils/Administratif/Collaborateur_administratif_281020_01.pdf



Le profil métier de Collaborateur administratif décrit par le SFMQ³⁰, précise que ce métier « est proche d'autres métiers administratifs comme celui de Secrétaire, d'Assistant de direction ou d'Agent d'accueil. Le Collaborateur administratif peut exercer des tâches communes à tous ces métiers et des tâches spécifiques relevant de divers domaines. Dans ce cas, on parlera de Collaborateur administratif juridique, technicocommercial, en comptabilité, en construction, ... ».

De plus, au niveau des missions qui lui sont confiées, il « assure l'accueil et la communication, gère des écrits, des données, des dossiers et apporte un soutien administratif et logistique aux activités de la structure qui l'emploie. Selon la taille de l'entreprise, ses tâches varieront et pourront être spécifiques à son service d'affectation. Son niveau d'autonomie et de responsabilité sera également variable. ».

Ce métier se caractérise également par son aspect transversal : « ou transectoriel, ce qui signifie que le collaborateur administratif n'est pas lié à un secteur spécifique, mais qu'il peut apparaître dans tous les secteurs. Ce métier ne peut donc pas être caractérisé sur la base d'un secteur ou sous-secteur spécifique. »

Le métier d'Employé administratif est considéré de niveau 3 (sur une échelle de 1 à 8), si l'on se réfère au Cadre francophone des certifications³¹, pour lequel les degrés d'autonomie et de responsabilité sont pris en compte.

Pour les métiers M1602 (Opérations administratives) et M1608 (Secrétariat comptable) :

<p>Certificat de compétences acquises en formation d'employé.e administratif.ive Niveau CFC/CEC : 3</p>	
<p>Certificat de compétences acquises en formation de collaborateur.rice administratif.ive et comptable Niveau CFC/CEC : 4</p>	

³⁰

https://sfmq.cfwb.be/fileadmin/sites/sfmq/uploads/Fichiers/Profils/Administratif/Collaborateur_administratif_281020_01.pdf

³¹ <https://cfc.cfwb.be/cfc/>

4. Offres d'emploi

Brabant wallon			OE 2020	OE 2019	Rw 2020	% Rw	IS
E11 Edition et communication							
E1101	Community manager	3221303	12	4	48	25,0%	240,8
E1103	Chargé de communication	3221301	46	73	314	14,6%	141,1
E1104	Web designer	3221209	5	5	31	16,1%	155,3
E11XX	Concepteur artistique	3221202	9	5	29	31,0%	298,9
		32213XX	84	123	268	31,3%	301,9
E12 Images et sons							
E1205	Graphiste infographiste	3221201	10	31	140	7,1%	68,8
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	3	1	5	60,0%	577,9
M 12 Comptabilité et gestion							
M1203	Aide-comptable	1212101	63	93	437	14,4%	138,9
	Employé de comptabilité	1212102	202	146	1080	18,7%	180,1
M1203	Comptable	1214201	343	415	1861	18,4%	177,5
	Comptable spécialisé	1214202	2	2	3	66,7%	642,1
		12142xx	6	8	187	3,2%	30,9
M16 Secrétariat et assistance							
M1601	Agent d'accueil	1211201	81	233	507	16,0%	153,9
M1601	Réceptionnaire automobile	1211205	40	51	203	19,7%	189,8
		12112xx	9	28	108	8,3%	80,3
M1601	Agent d'enquêtes	1211301	1	48	256	0,4%	3,8
		12113xx	3	4	7	42,9%	412,8
M1602	Employé administratif	1212104	512	699	3339	15,3%	147,7
M1602	Collaborateur administratif des services au public	1216101	41	46	358	11,5%	110,3
		12161xx	35	35	154	22,7%	218,9
M1604	Assistant de direction	1213301	49	147	387	12,7%	121,9
		12133xx	16	33	233	6,9%	66,1
M1605	Assistant de projet	1214101	65	198	532	12,2%	117,7
M1605	Technicien administratif du service public	1216301	3	5	89	3,4%	32,5
M1606	Employé à l'encodage	1212201	4	12	36	11,1%	107,0
		12122xx	1	1	3	33,3%	321,0
M1607	Secrétaire	1213101	182	216	969	18,8%	180,9
		12131xx	63	106	425	14,8%	142,8
M1608	Secrétaire comptable	1213207	20	17	103	19,4%	187,0
M1609	Secrétaire médical	1213208	15	21	4	375,0%	3611,8
M1603	Employé au courrier	1211101	4	4	9	44,4%	428,1
	Téléphoniste	1211203	36	41	288	12,5%	120,4
M16 XX	Secrétaire commercial	1213204	14	109	34	41,2%	396,6
		12121xx	102	144	825	12,4%	119,1

Le métier d'employé administratif (code REM 12 121 04) est inscrit dans le domaine M16 Secrétariat et Assistance. L'indice de spécialisation pour le bassin du Brabant wallon est assez élevé (147,7). Si le nombre d'offres d'emploi est conséquent (512) par rapport aux autres métiers, on constate que de nombreux demandeurs d'emploi sont positionnés sur ce métier (cf. tableau suivant sur la Demande d'emploi) : 2.475 positionnements et de façon prioritaire 1.286.

Les autres métiers pour lesquels le nombre d'offres est assez élevé sont comptable (343 offres), employé de comptabilité (202 offres) [M12 Comptabilité et Gestion], et secrétaire (182 offres).

Pour le profil Graphiste/infographiste, l'indice de spécialisation n'est pas très représentatif étant donné le peu d'offres enregistrées (10 offres d'emploi). Aucun niveau d'étude n'est précisé. Une seule offre est issue du secteur de l'intérim.

Etant donné ce faible nombre d'offres d'emploi en Brabant wallon, certains stagiaires provenant d'autres bassins limitrophes, et étant donné leur mobilité au niveau professionnel, le champ de recherche a été élargi aux autres bassins.

Niveaux d'études demandés

Brabant wallon			OE : niveau d'études demandés				
			Elevé	Faible	Moyen	Nd	Intérim
E11 Edition et communication							
E1101	Community manager	3221303	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	
E1103	Chargé de communication	3221301	30,4%	0,0%	0,0%	69,6%	6
E1104	Web designer	3221209	20,0%	0,0%	0,0%	80,0%	
E11XX	Concepteur artistique	3221202	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
		32213XX	1,2%	0,0%	0,0%	45,2%	7
E12 Images et sons							
E1205	Graphiste infographiste	3221201	10,0%	10,0%	0,0%	80,0%	1
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
M 12 Comptabilité et gestion							
M1203	Aide-comptable	1212101	39,7%	12,7%	17,5%	30,2%	37
	Employé de comptabilité	1212102	0,5%	0,0%	0,0%	99,5%	
M1203	Comptable	1214201	43,4%	6,7%	1,5%	48,4%	133
	Comptable spécialisé	1214202	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1
		12142xx	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	5
M16 Secrétariat et assistance							
M1601	Agent d'accueil	1211201	24,7%	1,2%	38,3%	35,8%	31
M1601	Réceptionnaire automobile	1211205	5,0%	7,5%	7,5%	80,0%	24
		12112xx	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	7
M1601	Agent d'enquêtes	1211301	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
		12113xx	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	1
M1602	Employé administratif	1212104	16,0%	16,6%	14,5%	52,9%	242
M1602	Collaborateur administratif des services au public	1216101	46,3%	0,0%	29,3%	24,4%	
		12161xx	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
M1604	Assistant de direction	1213301	53,1%	0,0%	0,0%	46,9%	12
		12133xx	31,3%	0,0%	0,0%	68,8%	13
M1605	Assistant de projet	1214101	27,7%	35,4%	0,0%	255,4%	22
M1605	Technicien administratif du service public	1216301	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	
M1606	Employé à l'encodage	1212201	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	1
		12122xx	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
M1607	Secrétaire	1213101	20,9%	35,7%	16,5%	26,9%	107
		12131xx	11,1%	0,0%	1,6%	87,3%	33
M1608	Secrétaire comptable	1213207	30,0%	0,0%	10,0%	60,0%	1
M1609	Secrétaire médical	1213208	33,3%	0,0%	20,0%	46,7%	2
M1603	Employé au courrier	1211101	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	4
	Téléphoniste	1211203	19,4%	5,6%	19,4%	55,6%	16
M16 XX	Secrétaire commercial	1213204	42,9%	0,0%	7,1%	50,0%	7
		12121xx	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	79

Les Bassins du Hainaut Centre, du Hainaut Sud

			OE 2019				OE 2020				Rw 2020
			HC	HS	Bw	Total	HC	HS	Bw	Total	
E11 Edition et communication											
E1101	Community manager	3221303	2	5	4	11	4	1	12	17	48
E1103	Chargé de communication	3221301	45	48	73	166	26	25	46	97	314
E1104	Web designer	3221209	7	2	5	14		3	5	8	31
E11XX	Concepteur artistique	3221202			5	5	2		9	11	29
		32213XX		10	123	133	5	18	84	107	268
E12 Images et sons											
E1205	Graphiste infographiste	3221201	19	25	31	75	10	9	10	29	140
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	2	2	1	5			3	3	5
M16 Secrétariat et assistance											
M1602	Employé administratif	1212104	331	456	699	1486	226	359	512	1097	3339
		12121XX	154	170	144	468	59	103	102	264	825

			% Rw 2020				IS par rapport à la Wallonie		
			HC	HS	Bw	Total	HC	HS	Bw
E11 Edition et communication									
E1101	Community manager		8,3%	2,1%	25,0%	35,4%	95,7	19,7	240,7
E1103	Chargé de communication		8,3%	8,0%	14,6%	30,9%	95,1	75,1	141,1
E1104	Web designer		0,0%	9,7%	16,1%	25,8%	0,0	91,3	155,3
E11XX	Concepteur artistique		6,9%	0,0%	31,0%	37,9%	79,2	0,0	298,9
			1,9%	6,7%	31,3%	39,9%	21,4	63,4	301,8
E12 Images et sons									
E1205	Graphiste infographiste		7,1%	6,4%	7,1%	20,7%	82,0	60,7	68,8
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)		0,0%	0,0%	60,0%	60,0%	0,0	0,0	577,8
M16 Secrétariat et assistance									
M1602	Employé administratif		6,8%	10,8%	15,3%	32,9%	77,7	101,4	147,7
			7,2%	12,5%	12,4%	32,0%	82,1	117,8	119,1

			HC				HS				BW			
			Elevé	Faible	Moyen	nd	Elevé	Faible	Moyen	nd	Elevé	Faible	Moyen	nd
E11 Edition et communication														
E1101	Community manager		75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	75,0%
E1103	Chargé de communication		65,4%	0,0%	3,8%	30,8%	56,0%	0,0%	0,0%	44,0%	30,4%	0,0%	0,0%	69,6%
E1104	Web designer		/	/	/	/	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
E11XX	Concepteur artistique		0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	/	/	/	/	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
			0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	1,2%	0,0%	0,0%	98,8%
E12 Images et sons														
E1205	Graphiste infographiste		20,0%	0,0%	10,0%	70,0%	55,6%	0,0%	22,2%	22,2%	10,0%	0,0%	10,0%	80,0%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)		/	/	/	/	/	/	/	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
M16 Secrétariat et assistance														
M1602	Employé administratif		29,2%	2,2%	20,4%	48,2%	29,2%	2,2%	18,1%	50,4%	16,0%	16,6%	14,5%	52,9%
			0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Peu d'offres d'emploi sont enregistrées pour le Community Manager et le Web Designer. Le Brabant wallon est spécialisé en Edition Communication par rapport aux bassins limitrophes. Cependant, le bassin n'est pas spécialisé pour le Graphiste infographiste. Pour les postes de Community Manager et Chargé de communication, les niveaux de diplôme exigés sont élevés.

Concernant ces métiers, d'autres canaux d'offres d'emploi existent ainsi que des possibilités offertes par le statut indépendant.

5. Demande d'emploi

Brabant wallon			DEI 2020	Profession principale	F %
E11 Edition et communication					
E1101	Community manager	3221303	55	14	69,1%
E1103	Chargé de communication	3221301	640	334	72,2%
E1104	Web designer	3221209	102	43	40,2%
E11XX	Concepteur artistique	3221202	0	0	0
		32213XX	/	/	/
E12 Images et sons					
E1205	Graphiste infographiste	3221201	377	197	44,6%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	113	14	61,1%
M 12 Comptabilité et gestion					
M1203	Aide-comptable	1212101	351	162	59,8%
	Employé de comptabilité	1212102	0	0	/
M1203	Comptable	1214201	140	97	44,3%
	Comptable spécialisé	1214202	0	0	0
		12142xx	/	/	/
M16 Secrétariat et assistance					
M1601	Agent d'accueil	1211201	914	301	81,6%
M1601	Réceptionnaire automobile	1211205	27	9	22,2%
		12112xx	/	/	/
M1601	Agent d'enquêtes	1211301	13	1	53,8%
		12113xx	/	/	/
M1602	Employé administratif	1212104	2475	1286	74,6%
M1602	Collaborateur administratif des services au public	1216101	24	102	258,3%
		12161xx	/	/	/
M1604	Assistant de direction	1213301	244	123	96,7%
		12133xx	/	/	/
M1605	Assistant de projet	1214101	436	144	72,0%
M1605	Technicien administratif du service public	1216301	49	12	79,6%
M1606	Employé à l'encodage	1212201	420	111	81,2%
		12122xx	/	/	/
M1607	Secrétaire	1213101	664	240	90,2%
		12131xx	/	/	/
M1608	Secrétaire comptable	1213207	50	13	80,0%
M1609	Secrétaire médical	1213208	162	66	95,1%
M1603	Employé au courrier	1211101	41	14	39,0%
	Téléphoniste	1211203	0	0	0
M16 XX	Secrétaire commercial	1213204	0	0	0
		12121xx	/	/	/

Le nombre de DE positionnés est élevé pour les métiers d'employé administratif (2.475), d'agent d'accueil (914), de secrétaire (664), d'assistant de projet (436), d'employé à l'encodage (420), d'aide comptable (351), comptable (140).

Pour le Graphiste Infographiste, 377 DE sont positionnés.

Niveaux d'études

Brabant wallon		Niveau d'études						
		1. Primaire	2. Secondaire	3. Secondaire	4. Supérieur	5. Apprentis	6. Autres	
E11 Edition et communication								
E1101	Community manager	3221303	3,6%	1,8%	9,1%	85,5%	0,0%	0,0%
E1103	Chargé de communication	3221301	0,8%	2,8%	13,8%	81,6%	0,5%	0,6%
E1104	Web designer	3221209	4,9%	8,8%	26,5%	58,8%	1,0%	0,0%
E11XX	Concepteur artistique	3221202	0	0	0	0	0	0
		32213XX	/	/	/	/	/	/
E12 Images et sons								
E1205	Graphiste infographiste	3221201	1,3%	8,0%	38,2%	52,0%	0,3%	0,3%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	0,9%	11,5%	30,1%	56,6%	0,9%	0,0%
M 12 Comptabilité et gestion								
M1203	Aide-comptable	1212101	1,4%	9,1%	57,3%	31,3%	0,9%	0,0%
	Employé de comptabilité	1212102	/	/	/	/	/	/
M1203	Comptable	1214201	0,0%	0,7%	7,9%	91,4%	0,0%	0,0%
	Comptable spécialisé	1214202	/	/	/	/	/	/
		12142xx	/	/	/	/	/	/
M16 Secrétariat et assistance								
M1601	Agent d'accueil	1211201	8,2%	18,3%	52,2%	19,5%	1,1%	0,8%
M1601	Réceptionnaire automobile	1211205	18,5%	22,2%	40,7%	11,1%	7,4%	0,0%
		12112xx	/	/	/	/	/	/
M1601	Agent d'enquêtes	1211301	7,7%	23,1%	23,1%	46,2%	0,0%	0,0%
		12113xx	/	/	/	/	/	/
M1602	Employé administratif	1212104	5,3%	14,0%	53,8%	24,9%	1,2%	0,7%
M1602	Collaborateur administratif des services au public	1216101	12,5%	50,0%	175,0%	183,3%	4,2%	0,0%
		12161xx	/	/	/	/	/	/
M1604	Assistant de direction	1213301	0,4%	2,9%	25,4%	70,1%	0,8%	0,4%
		12133xx	/	/	/	/	/	/
M1605	Assistant de projet	1214101	6,0%	10,3%	38,8%	44,7%	0,2%	0,0%
M1605	Technicien administratif du service public	1216301	4,1%	14,3%	53,1%	26,5%	0,0%	2,0%
M1606	Employé à l'encodage	1212201	6,9%	19,3%	55,2%	17,4%	1,2%	0,0%
		12122xx	/	/	/	/	/	/
M1607	Secrétaire	1213101	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		12131xx	/	/	/	/	/	/
M1608	Secrétaire comptable	1213207	4,0%	4,0%	58,0%	32,0%	2,0%	0,0%
M1609	Secrétaire médical	1213208	2,5%	3,7%	49,4%	43,2%	0,0%	1,2%
M1603	Employé au courrier	1211101	17,1%	14,6%	61,0%	4,9%	2,4%	0,0%
	Téléphoniste	1211203	/	/	/	/	/	/
M16 XX	Secrétaire commercial	1213204	/	/	/	/	/	/
		12121xx	/	/	/	/	/	/

Pour l'employé administratif, $\frac{3}{4}$ des DE sont des femmes. Les DE disposent principalement d'un diplôme du secondaire supérieur.

Pour le Graphiste Infographiste, les DE disposent principalement d'un niveau d'études du supérieur, 40% du secondaire supérieur.

Durée d'inoccupation

Brabant wallon			Durée d'inoccupation			
			< 6 mois	1<2 ans	2 ans et +	6<12 mois
E11 Edition et communication						
E1101	Community manager	3221303	65,5%	7,3%	12,7%	14,5%
E1103	Chargé de communication	3221301	38,1%	22,2%	27,3%	12,3%
E1104	Web designer	3221209	28,4%	18,6%	37,3%	15,7%
E11XX	Concepteur artistique	3221202	/	/	/	/
		32213XX	/	/	/	/
E12 Images et sons						
E1205	Graphiste infographiste	3221201	33,7%	20,4%	32,6%	13,3%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	31,0%	18,6%	34,5%	15,9%
M 12 Comptabilité et gestion						
M1203	Aide-comptable	1212101	29,3%	18,2%	39,0%	13,4%
	Employé de comptabilité	1212102	/	/	/	/
M1203	Comptable	1214201	31,4%	15,0%	37,9%	15,7%
	Comptable spécialisé	1214202	0	0	0	0
		12142xx	/	/	/	/
M16 Secrétariat et assistance						
M1601	Agent d'accueil	1211201	27,1%	18,8%	38,7%	15,3%
M1601	Réceptionnaire automobile	1211205	25,9%	18,5%	40,7%	14,8%
		12112xx	/	/	/	/
M1601	Agent d'enquêtes	1211301	30,8%	23,1%	38,5%	7,7%
		12113xx	/	/	/	/
M1602	Employé administratif	1212104	26,3%	20,0%	40,5%	13,2%
M1602	Collaborateur administratif des services au public	1216101	133,3%	75,0%	145,8%	70,8%
		12161xx	/	/	/	/
M1604	Assistant de direction	1213301	29,1%	23,0%	34,0%	13,9%
		12133xx	/	/	/	/
M1605	Assistant de projet	1214101	23,4%	14,2%	44,5%	17,9%
M1605	Technicien administratif du service public	1216301	20,4%	14,3%	49,0%	16,3%
M1606	Employé à l'encodage	1212201	19,3%	16,2%	51,2%	13,3%
		12122xx	/	/	/	/
M1607	Secrétaire	1213101	25,6%	21,5%	36,6%	16,3%
		12131xx	/	/	/	/
M1608	Secrétaire comptable	1213207	30,0%	20,0%	40,0%	10,0%
M1609	Secrétaire médical	1213208	25,3%	15,4%	38,9%	20,4%
M1603	Employé au courrier	1211101	17,1%	26,8%	48,8%	7,3%
	Téléphoniste	1211203	/	/	/	/
M16 XX	Secrétaire commercial	1213204	/	/	/	/
		12121xx	/	/	/	/

Pour l'employé administratif, les DE connaissant une durée du chômage entre une et deux années sont nombreux.

Pour le Graphiste Infographiste, la durée d'inoccupation s'élève pour 1/3 à plus de 2 ans.

Classes d'âge

Brabant wallon			Classes d'âge		
			< 25 ans	25 à < 50 ans	50 ans et +
E11 Edition et communication					
E1101	Community manager	3221303	34,5%	58,2%	7,3%
E1103	Chargé de communication	3221301	13,3%	67,5%	19,2%
E1104	Web designer	3221209	9,8%	71,6%	18,6%
E11XX	Concepteur artistique	3221202	/	/	/
		32213XX	/	/	/
E12 Images et sons					
E1205	Graphiste infographiste	3221201	16,4%	64,2%	19,4%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	20,4%	59,3%	20,4%
M 12 Comptabilité et gestion					
M1203	Aide-comptable	1212101	11,1%	52,1%	36,8%
	Employé de comptabilité	1212102	/	/	/
M1203	Comptable	1214201	7,1%	50,0%	42,9%
	Comptable spécialisé	1214202	/	/	/
		12142xx	/	/	/
M16 Secrétariat et assistance					
M1601	Agent d'accueil	1211201	10,5%	53,3%	36,2%
M1601	Réceptionnaire automobile	1211205	11,1%	37,0%	51,9%
		12112xx	/	/	/
M1601	Agent d'enquêtes	1211301	7,7%	46,2%	46,2%
		12113xx	/	/	/
M1602	Employé administratif	1212104	8,6%	54,2%	37,3%
M1602	Collaborateur administratif des services au public	1216101	58,3%	250,0%	116,7%
		12161xx	/	/	/
M1604	Assistant de direction	1213301	3,7%	43,0%	53,3%
		12133xx	/	/	/
M1605	Assistant de projet	1214101	2,5%	57,1%	40,4%
M1605	Technicien administratif du service public	1216301	4,1%	51,0%	44,9%
M1606	Employé à l'encodage	1212201	3,6%	38,8%	57,6%
		12122xx	/	/	/
M1607	Secrétaire	1213101	7,8%	50,0%	42,2%
		12131xx	/	/	/
M1608	Secrétaire comptable	1213207	4,0%	66,0%	30,0%
M1609	Secrétaire médical	1213208	5,6%	51,2%	43,2%
M1603	Employé au courrier	1211101	17,1%	43,9%	39,0%
	Téléphoniste	1211203	/	/	/
M16 XX	Secrétaire commercial	1213204	/	/	/
		12121xx	/	/	/

Pour l'employé administratif, les classes d'âges sont bien réparties mais, on constate que 37% a plus de 50 ans.

Pour le Graphiste Infographiste, on relève 20% de DE plus âgés.

Permis de conduire

Brabant wallon			Permis conduire		
			NON	OUI - Permis	OUI - Permis 4
E11 Edition et communication					
E1101	Community manager	3221303	16,4%	0,0%	83,6%
E1103	Chargé de communication	3221301	18,0%	0,5%	81,6%
E1104	Web designer	3221209	28,4%	0,0%	71,6%
E11XX	Concepteur artistique	3221202	/	/	/
		32213XX	/	/	/
E12 Images et sons					
E1205	Graphiste infographiste	3221201	30,0%	1,1%	69,0%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	32,7%	1,8%	65,5%
M 12 Comptabilité et gestion					
M1203	Aide-comptable	1212101	28,8%	0,3%	70,9%
	Employé de comptabilité	1212102	/	/	/
M1203	Comptable	1214201	12,9%	0,0%	87,1%
	Comptable spécialisé	1214202	/	/	/
		12142xx	/	/	/
M16 Secrétariat et assistance					
M1601	Agent d'accueil	1211201	32,5%	0,3%	67,2%
M1601	Réceptionnaire automobile	1211205	11,1%	0,0%	88,9%
		12112xx	/	/	/
M1601	Agent d'enquêtes	1211301	23,1%	0,0%	76,9%
		12113xx	/	/	/
M1602	Employé administratif	1212104	27,0%	0,3%	72,7%
M1602	Collaborateur administratif des services au public	1216101	100,0%	0,0%	325,0%
		12161xx	/	/	/
M1604	Assistant de direction	1213301	11,5%	0,4%	88,1%
		12133xx	/	/	/
M1605	Assistant de projet	1214101	19,7%	0,2%	80,0%
M1605	Technicien administratif du service public	1216301	30,6%	0,0%	69,4%
M1606	Employé à l'encodage	1212201	27,6%	0,2%	72,1%
		12122xx	/	/	/
M1607	Secrétaire	1213101	20,8%	0,0%	79,2%
		12131xx	/	/	/
M1608	Secrétaire comptable	1213207	28,0%	0,0%	72,0%
M1609	Secrétaire médical	1213208	17,3%	0,0%	82,7%
M1603	Employé au courrier	1211101	36,6%	2,4%	61,0%
	Téléphoniste	1211203	/	/	/
M16 XX	Secrétaire commercial	1213204	/	/	/
		12121xx	/	/	/

De plus, 27% d'employés administratifs ne possède pas le permis de conduire.

Les Bassins du Hainaut Centre, du Hainaut Sud

		Durée d'inoccupation							
		< 6 mois		1<2 ans		2 ans et +		6<12 mois	
		BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW
E11 Edition et communication									
E1101	Community manager	65,5%	57,1%	7,3%	14,7%	12,7%	14,7%	14,5%	13,5%
E1103	Chargé de communication	38,1%	39,9%	22,2%	20,7%	27,3%	24,7%	12,3%	14,6%
E1104	Web designer	28,4%	34,1%	18,6%	18,8%	37,3%	32,8%	15,7%	14,4%
E11XX	Concepteur artistique	/	/	/	/	/	/	/	/
E12 Images et sons									
E1205	Graphiste infographiste	33,7%	33,6%	20,4%	22,2%	32,6%	32,0%	13,3%	12,3%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	31,0%	33,8%	18,6%	19,5%	34,5%	33,8%	15,9%	12,9%
M16 Secrétariat et assistance									
M1602	Employé administratif	26,3%	25,2%	20,0%	20,7%	40,5%	40,6%	13,2%	13,5%

		Classes d'âge						Permis conduire					
		< 25 ans		25 à < 50 ans		50 ans et +		NON		OUI - Permis 2 roues		OUI - Permis 4 roues	
		BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW	BW	TOTAL HC+HS+BW
E11 Edition et communication													
E1101	Community manager	34,5%	35,9%	58,2%	59,6%	7,3%	4,5%	16,4%	89,1%	0,0%	0,0%	58,2%	18,6%
E1103	Chargé de communication	13,3%	15,3%	67,5%	68,2%	19,2%	16,5%	18,0%	21,2%	0,0%	0,0%	34,2%	19,0%
E1104	Web designer	9,8%	15,9%	71,6%	73,4%	18,6%	10,6%	28,4%	35,6%	0,0%	0,0%	71,6%	64,4%
E11XX	Concepteur artistique	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
E12 Images et sons													
E1205	Graphiste infographiste	16,4%	22,4%	64,2%	66,1%	19,4%	11,5%	30,0%	39,1%	1,4%	2,5%	69,0%	60,5%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	20,4%	22,6%	59,3%	63,6%	20,4%	13,8%	32,7%	40,4%	4,0%	7,3%	65,5%	59,0%
M16 Secrétariat et assistance													
M1602	Employé administratif	8,6%	11,3%	54,2%	61,3%	37,3%	27,3%	27,0%	31,1%	0,4%	1,2%	72,7%	68,7%

Pour les profils de Chargé de Communication et Graphiste Infographiste, on constate que de nombreux demandeurs d'emploi sont positionnés, et qu'ils disposent surtout d'un diplôme de l'Enseignement supérieur. Pour le profil d'Employé administratif, le CESS et équivalent est fréquent.

6. Relations entre les opportunités et les demandes d'emploi

La probabilité de pénurie quantitative³²

			OE Bw	DEI Bw	DEI/OE	OE/DEI (avec REM5 compris) ³³
E11 Edition et communication						
E1101	Community manager	3221303	12	55	4,58	
E1103	Chargé de communication	3221301	46	640	13,91	11,64
E1104	Web designer	3221209	5	102	20,40	
E11XX	Concepteur artistique	3221202	9	0	/	
		32213XX	84		/	
E12 Images et sons						
E1205	Graphiste infographiste	3221201	10	377	37,70	
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	3	113	37,67	
M16 Secrétariat et assistance						
M1602	Employé administratif	1212104	512	2475	4,83	4,03
		12121XX	102			

Aucun des métiers repris ci-dessus a une probabilité de pénurie quantitative significative, ayant tous un indicateur (largement) au-dessus de 1.

³² Le rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi inscrits sur le métier et le volume d'offres d'emploi est un indicateur de probabilité de pénurie quantitative. Plus l'indicateur est faible, plus les entreprises risquent d'éprouver des difficultés à engager. Les rapports inférieurs à 1 indiquent une probabilité élevée de pénurie quantitative. Au contraire, plus l'indicateur est élevé, plus les demandeurs d'emploi risquent d'éprouver des difficultés à trouver un emploi.

³³ Sont reprises les opportunités de niveau REM 7 et les opportunités de niveau ROME 5 pour lesquels le Forem ne possède pas le REM 7. La probabilité de pénurie reprend également, dans cette colonne, des OE d'autres métiers que celui étudié. Les OE sont donc surévaluées.

Le niveau d'études³⁴

			Total OE Wallonie				Total DEI Wallonie			
			Elevé	Faible	Moyen	nd	Elevé	Faible	Moyen	nd
E11 Edition et communication										
E1101	Community manager	3221303	48%	0%	0%	52%	79,2%	3,6%	16,7%	0,6%
E1103	Chargé de communication	3221301	47%	2%	1%	50%	82,7%	3,2%	13,7%	0,4%
E1104	Web designer	3221209	45%	6%	3%	45%	53,2%	9,9%	36,7%	0,1%
E11XX	Concepteur artistique	3221202	0%	0%	0%	100%	/	/	/	/
E12 Images et sons										
E1205	Graphiste infographiste	3221201	37%	6%	9%	48%	46,2%	7,8%	45,9%	0,1%
E1205	Illustrateur (presse, publicité, édition)	3221205	20%	0%	0%	80%	51,8%	9,2%	38,9%	0,1%
M16 Secrétariat et assistance										
M1602	Employé administratif	1212104	30%	9%	14%	47%	21,6%	18,9%	59,1%	0,4%

Vu le nombre de « nd » dans les OE, la comparaison doit être relativisée. Cependant, nous pouvons faire l'hypothèse que les « nd » des OE se répartissent proportionnellement selon les pourcentages des autres niveaux d'études.

De manière globale, pour l'ensemble des métiers, on retrouve un nombre plus important de DEI moyennement qualifié par rapport à ce que les entreprises recherchent. Ces dernières cherchent davantage de profils dont le niveau d'études est élevé (études supérieures).

Cependant, de manière qualitative, nous pouvons constater que les entreprises sont davantage attentives aux compétences de leurs futurs travailleurs qu'un niveau d'études.

7. Situation du marché de l'emploi

Le métier d'employé administratif se retrouve dans tous les secteurs. Il est donc compliqué d'estimer le nombre de travailleurs engagés en tant qu'employé administratif ou le nombre d'entreprises qui en engagent. Cependant, on peut extraire quelques chiffres : dans les entreprises du secteur des Services administratifs de bureau et d'autres activités de soutien aux entreprises, on dénombrait 704 postes en Brabant wallon, au 30 juin 2019. Pour le secteur de l'Administration publique et défense, sécurité sociale obligatoire, notre territoire compte 11.319 travailleurs.

³⁴ Afin d'avoir des données significatives pour les différents métiers, les niveaux d'études ont été comparés au niveau de la Wallonie.

Niveau d'études (Faible = primaire + études de base et secondaire 2ème degré, Moyen = apprentissage et secondaire 3ème degré, Elevé = supérieur, nd= autres et non renseigné)

8. Pistes de recommandations

- Assurer une veille permanente concernant les évolutions technologiques engendrant la transformation des métiers, avec notamment comme conséquences
 - la diversification des tâches/compétences prises en charge
 - la prise en charge de certaines tâches/compétences par d'autres travailleurs au sein des équipes
 - l'élévation du niveau des exigences en matière de recrutement (qualifications/compétences)

Compétences :

- ⇒ Prendre en compte le profil du public cible des CISP « faiblement qualifié » et lui permettre d'atteindre le niveau de compétences exigé
- ⇒ Construire des filières et passerelles vers des formations permettant d'obtenir le CESS et visant le renforcement des compétences
- ⇒ Clarifier les attentes spécifiques par rapport à ce profil en tant qu'activité de support « clé » au sein des équipes et le niveau d'autonomie/responsabilité attendu
- ⇒ Clarifier les prérequis (compétences de base) indispensables pour suivre ces formations.
- ⇒ Prévoir des dispositifs en vue de travailler les prérequis et combler les lacunes en savoirs de base (communication écrite et orale)
- ⇒ Créer des modules de remise à niveau (au sein de l'opérateur ou en partenariat avec d'autres) dans le domaine des compétences :
 - numériques,
 - en français,
 - en mathématiques,
 - en langues
- ⇒ Prendre en compte les compétences transversales³⁵ exigées (autonomie, adaptabilité, flexibilité...)
- ⇒ Interroger la connaissance des langues autres que le français

Insertion à l'emploi :

- ⇒ Rester attentif aux possibilités d'insertion à l'emploi étant donné la durée des formations.
- ⇒ Recourir à la formation continue et prendre en compte l'âge, la possession du permis de conduire, la qualification et la durée de chômage pour les DEI inscrits sur ces métiers.
- ⇒ Recourir aux stages pour assurer l'insertion à l'emploi et l'acquisition des compétences
- ⇒ Clarifier les intitulés de formation (quelle formation en lien avec quel métier – correspondance avec les codes Rome V3)
- ⇒ Se centrer sur le cœur de métier tout en abordant les tâches connexes (commercial, comptabilité, communication, RH etc.)

Orientation/Représentation des métiers :

- ⇒ Prévoir un parcours d'orientation, et des possibilités de découvertes métiers.

³⁵ <http://rectec.ac-versailles.fr/wp-content/uploads/sites/135/2019/06/RECTECA3.pdf>

9. Annexes

Offre Formation Bureautique		Source : extraction FormaPass /novembre 2021 https://www.leforem.be/FORMAPass/catalogue-des-formations-insertions.html
CISP	CADRECI	Auxiliaire administratif et d'accueil
	A idées formation	Vers les métiers de la bureautique (j'utilise mon ordinateur et je valide mes compétences)
	CESEP	Informatique et travaux de bureau secteur santé ou option multimédia
		Accès aux métiers du numérique avec imprimante 3D
		informatique et travaux de bureau vers les métiers du bien-être
		informatique et travaux de bureau orientation multimédia
		Pratique des métiers de bureau
	SJB	Agent d'accueil
		Employé commercial interne
		Agent d'accueil et de secrétariat
		Technique de vente employé commercial externe
		Formation d'été @distance Gestion efficace du français et de l'informatique pour adultes
		Formation d'été @distance Informatique et accompagnement dans la RE
		Formation d'été @distance Informatique découverte du web
		Formation d'été @distance Informatique de bureau
	Collectif des femmes	Informatique/langues
PromSoc	CPF/ CEFORA	Collaborateur administratif
	IPFC	Bachelier en comptabilité
		Connaissances de gestion de base
	EAFB	Connaissances de gestion de base
	IFOSUP	Technicien en comptabilité
		Connaissances de gestion de base
		Modules informatiques :Découverte, bases - bureautique - Tablette Android - Mac Osx - Blog et vidéo - image numérique -Google site - Maintenance - Picasa - Internet et réseaux sociaux
Forem	Compétence	Employé à l'accueil : la communication en première ligne
		Collaborateur administratif/secrétaire
		FA : secrétaire comptable
		FA : collaborateur administratif - secrétaire
		Formation alternée secrétaire comptable
		Applications comptables informatisées (Bob 50, winbooks)
		MS Word – Fonctions de base
		MS Excel - Fonctions de base
		MS Outlook
		MS Powerpoint
		MS Access (base)

Vidéos métiers :

Outils de promotion des métiers : Sites internet disponibles :

- Cité des Métiers de Namur : <https://www.cdmnamur.be/la-cite-des-metiers/videos-metiers/>
- Cité des Métiers de Charleroi Vidéo Box : <https://videobox.cdmcharleroi.be/#!Home!home>
- Forem Horizon Emploi : <https://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/12121.html>
- SIEP :

Administration et législation: Gestion administrative:

- Assistant de direction <https://metiers.siep.be/metier/assistant-direction/>
- Employé administratif <https://metiers.siep.be/metier/employe-administratif-administrative/>

Communication: Multimédia et Web:

- Infographiste <https://metiers.siep.be/metier/infographiste/>
- Web designer <https://metiers.siep.be/metier/webdesigner/>

Communication : Accueil et Relations publiques:

- Agent d'accueil et d'information <https://metiers.siep.be/metier/agent-accueil-information/>

- Interface 3 Namur : <https://www.interface3namur.be/orientation/fiches-metiers/>