

Note d'information sur le Dispatcheur¹

Octobre 2023

1. Contexte de la note

En 2022, Madame Laurie Delstanche (IFAPME) a proposé d'ajouter le métier de dispatcheur dans les métiers prioritaires du Brabant wallon. L'IBEFE Bw avait approuvé cette proposition, avec la demande de se renseigner davantage sur le métier pour l'année suivante.

En voici la justification qui avait été avancée : « Avec l'augmentation du coût de l'énergie, et les objectifs liés à l'environnement pour le secteur, il faut éviter les retours à vide et organiser avec efficacité le transport multimodal. Le métier est en pénurie, il manque des formations et il manque de l'attrait pour ce métier. Il est accessible avec le CESS et les langues. Lors de la rencontre sectorielle interbassins², on a parlé de l'importance du multimodal et de rentabiliser les trajets. »³

2. Le métier

2.1. Définition et compétences

Le SFMQ le définit comme suit « *Le dispatcheur planifie, organise et suit les opérations de transport, vérifie les documents et assure le reporting.* »⁴.

Des compétences informatiques sont nécessaires car le travailleur est amené à utiliser un environnement informatique.

La maîtrise des langues est essentielle, tant pour les entreprises travaillant en Belgique qu'à l'international.

Différentes compétences ou « softskills » sont également attendues⁵ :

- Compétences organisationnelles : rigueur, respect des horaires, etc.
- Compétences communicationnelles
- Résistance au stress
- Aptitude à trouver des solutions rapidement en cas d'imprévu

¹ L'intitulé de Dispatcheur est utilisé de manière épiciène. Il reprend tant les termes de dispatcheur et dispatcheuse. Il en va de même pour les intitulés des formations.

Selon l'opérateur, les intitulés de Dispatcheur ou Dispatcher sont utilisés. Nous avons choisi la forme francophone, qui est utilisée par le SFMQ.

² Rencontre interbassins sectorielle sur le Transport et la Logistique de marchandises, 04/10/2022

³ Séance IBEFE Bw, Métiers prioritaires, 20 octobre 2022

⁴ SFMQ, Profil métier, Dispatcheur/Dispatcheuse, Agréation ChaCA : 07/06/2019

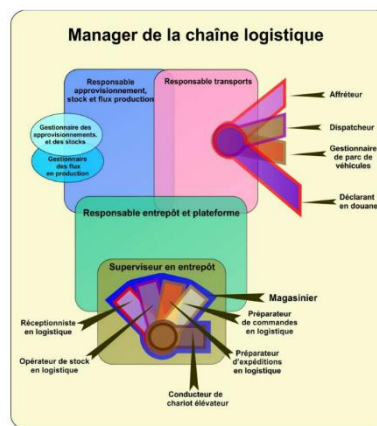
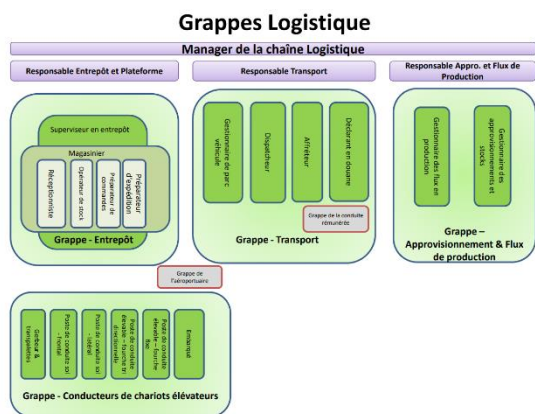
⁵ Ibidem

Forem, Infos Métiers, Dispatcher / Dispatcheuse du transport routier des marchandises, Date de mise à jour : 04-07-2023,

<https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/dispatcher-dispatcheuse-du-transport-routier-des-marchandises.html>

2.2. Métiers proches

Le Dispatcheur se trouve dans la grappe Métier du Transport (SFMQ)⁶. Dans la même grappe, se trouvent les métiers de déclarant en douane, l'affréteur et le gestionnaire de parc véhicule.



« Le déclarant en douane informe et conseille le client, établit des déclarations de douane et en assure le suivi, participe au contrôle physique réalisé par les Douanes et Accises »⁷

« L'affréteur établit une offre de transport national ou international de marchandises, organise et suit un transport national ou international de marchandises. »⁸

« Le Gestionnaire parc de véhicules supervise et contrôle l'entretien d'un parc de véhicules ou le suivi d'une flotte de véhicules professionnels de clients, de sociétés, de collectivités, selon la réglementation de sécurité et les impératifs de coût, délai et qualité. »⁹

3. Contexte socio-économique

En Belgique, 2/3 des entreprises du secteur se trouvent en Flandre. En Wallonie, ce sont les provinces de Liège et du Hainaut qui prédominent, avec, entre autres, des aménagements de plates-formes multimodales, le développement des aéroports de Charleroi et de Liège, etc.¹⁰

Au 30 juin 2021, le Brabant wallon compte 5.390 postes salariés pour le secteur du Transport et de la logistique pour 52.434 en Wallonie¹¹. Le Brabant wallon n'est donc pas spécialisé avec un indice de spécialisation¹² de 81,50.¹³

⁶ SFMQ, Grappes Logistiques

SFMQ, Profil métier, Gestionnaire parc de véhicules, 2021

⁷ SFMQ, Profil métier, Déclarant en douane, Agréation ChaCA : : 31/01/2020

⁸ SFMQ, Profil métier, Affréteur/Affréteuse, Agréation ChaCA : 07/06/2019

⁹ SFMQ, Profil métier, Gestionnaire parc de véhicules, 2021

¹⁰ IBEFE BW, Analyse du secteur du transport et de la Logistique, 2019

¹¹ Données ONSS

¹² Part du secteur dans le bassin, divisé par la part du secteur en Wallonie, multiplié par 100. Un indice de spécialisation supérieur à 100 signifie une part plus importante dans le bassin que dans les autres bassins.

¹³ Données ONSS, Calculs : IBEFE Bw

4. Marché de l'emploi

Vu que les métiers de dispatcheur et d'affréteur sont très proches et que certaines formations sont communes (cf. ci-dessous), nous prendrons en considération les deux métiers.

Aucun des deux sont des métiers en pénurie ou des fonctions critiques.

4.1. Opportunités d'emploi

V3ROME	Intitulé TOME V3	Sjabloon	Intitulé Sjabloon	REM 7	Intitulé REM 7	OE 2022 Bw ¹⁴	OE 2022 Rw
N 42 03	Intervention technique d'exploitation des transports routiers	N120101-1	Dispatcher	4333301	Agent de litiges (transport)	0	2
N 12 01	Affrètement transport		Affréteur	4333201	Affréteur	6	338

Source : Le Forem

Le Forem est en pleine réorganisation et de nouveaux outils sont implantés. Depuis fin septembre 2022, le Forem propose sur son site un espace optimisé pour les besoins des entreprises, notamment pour la diffusion et le suivi de leurs offres d'emploi. Une nouvelle méthodologie mise en place entraîne une rupture dans les chiffres. Ceux-ci comprennent les opportunités d'emploi jusque fin septembre.

Nous observons très peu d'offres d'emploi pour l'Agent de litiges qui correspond au dispatcheur. Cependant, cet intitulé métier n'est sans doute pas assez explicite pour assurer une bonne robustesse du positionnement des demandeurs d'emploi.

L'IBEFE fait donc l'hypothèse que l'absence d'offre pour le Brabant wallon et le nombre peu élevé (2) relèvent davantage de difficultés de classification des offres que réellement de l'absence de besoin.

Depuis l'utilisation de la nouvelle nomenclature métier, le Forem a diffusé 132 opportunités d'emploi¹⁵ Dispatcher du transport routier des marchandise pour les 6 premiers mois 2023 (janvier à juin), dont 6 pour lesquelles l'entité géographique de l'entreprise se situe en Brabant wallon¹⁶. Parmi ces 132 opportunités d'emploi, plus des deux tiers concernent un emploi stable : 46 concernent un travail à durée indéterminée et 44 un travail intérimaire avec option sur durée indéterminée.

¹⁴ Jusqu'au 27 septembre 2022

¹⁵ Nous avons retiré les opportunités d'emploi provenant des autres Services Publics de l'Emploi car la plupart de ces offres concernent la Flandre ou Bruxelles.

¹⁶ Ce n'est pas nécessairement le lieu de travail.

Forem, Accueil - Chiffres et analyses du marché de l'emploi et de la formation, Opportunités d'emploi reçues par le Forem à la fin août 2023, <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/chiffres.html> ONSS, Nombre de postes salariés au 30 juin 2021

Selon Steve Libert (expert ligne de produit du Forem), on peut également devenir Dispatcheur grâce à une évolution de carrière : des anciens conducteurs poids lourds deviennent dispatcheur, connaissant déjà très bien le secteur et les réalités de terrain. Pour ces évolutions, aucune offre d'emploi n'est publiée.

Par ailleurs, l'affréteur est recherché en Région wallonne (338 en 2022¹⁷), mais très peu en Brabant wallon (6). Une de nos hypothèses est que l'affréteur a essentiellement trait à la multimodalité et que le Brabant wallon ne dispose pas d'infrastructures liées aux transports par bateau (absence de port) et d'aéroport.

4.2. DEI

V3ROME	Intitulé TOME V3	Sjabloon	Intitulé Sjabloon	DEI Bw 01/12/2022	DEI Rw 01/12/2022
N 42 03	Intervention technique d'exploitation des transports routiers	N420301-1	Dispatcher	2	20
N 12 01	Affrètement transport	N120101-1	Affréteur	0	8

Source : Le Forem

Nous pouvons observer que très peu de DEI sont positionnés sur ces deux métiers, tant au niveau Wallonie qu'en Brabant wallon.

5. Enjeux du secteur

Le secteur doit faire face à une série d'enjeux, dont ceux-ci :

- **Enjeux environnementaux** : le secteur du Transport et de la logistique est un grand consommateur d'énergie et il devra faire face à de nombreux défis pour participer à la diminution de 55% des émissions de CO2 d'ici 2030 et atteindre la neutralité climatique pour 2050 fixés dans le cadre du Green Deal.¹⁸
- **Enjeux économiques** : le coût de transport a fortement augmenté à la suite de la crise énergétique.
- **Enjeux sociétaux** : le consommateur a changé ses habitudes. D'une part, l'e-commerce prend de l'ampleur, le client veut être satisfait de plus en plus vite et nous sommes dans une société de consommation ; d'autre part, on voit apparaître une conscientisation d'un certain public de l'intérêt des circuits courts, qui impliquent de la logistique et du transport à petite échelle.

¹⁷ Jusqu'au 27 septembre

¹⁸ Rencontre interbassins sectorielle sur le Transport et la Logistique de marchandises, 04/10/2022

- **Enjeux technologiques et numériques** : « *Le numérique s’implante progressivement dans toute la chaîne du transport et de la logistique : les commandes exponentielles en ligne (e-commerce) ; l’automatisation/la robotisation des préparations de commandes et de l’emballage ; la gestion numérique des stocks ; la traçabilité des marchandises ; la réception de marchandises via des signatures numériques, etc. On observe une évolution rapide des logiciels de gestion de la supply chain et de l’IOT (Internet of Things). Ce dernier est l’ensemble des données captées par les « objets intelligents » (GPS, robot, smartphones, pc, etc.) et qui peuvent interagir avec le monde réel. Il suscite une logistique fondée sur les échanges d’informations.* »¹⁹
- **Enjeux vis-à-vis de l’emploi** : Le secteur rencontre de réelles difficultés de recrutement, dont les conducteurs de camion. Le personnel est vieillissant et le métier attire de moins en moins les jeunes. Les conséquences se répercutent sur l’ensemble de la filière.

La fonction de Dispatcheur permet de répondre en partie à certains de ces enjeux : il planifie le transport, il optimise les trajets et le temps de travail des conducteurs, en évitant les trajets à vide ou inutiles. Indirectement, il répond aux enjeux environnementaux et économiques en réduisant les trajets à vide, et optimise les horaires des conducteurs (enjeux vis-à-vis de l’emploi). Les technologies sont au cœur du métier de Dispatcheur : il peut suivre en direct les situations des camions, la traçabilité des marchandises, etc.

6. L’offre de formation et d’enseignement

L’IFPAME, les Centres de compétences et Bruxelles formation, l’enseignement secondaire ordinaire et l’enseignement supérieur proposent des formations qui préparent au métier de Dispatcheur en Wallonie et à Bruxelles.

6.1. IFAPME

L’IFAPME propose des formations relatives à la logistique d’une part, et du transport d’autre part. Dans le premier, se retrouvera la formation Magasinier (apprentissage), la formation Superviseur en entrepôt et gestionnaire des approvisionnements et des stocks (coordination et encadrement) et la formation Logistique, responsable entrepôt (coordination et encadrement).

Pour le transport, l’IFAPME propose la formation de Transport conseiller en chef d’entreprise depuis septembre 2022 à Liège et Tournai. Elle reprend les profils SFMQ de Dispatcheur et d’Affréteur. Elle dure un an. Nous ne possédons pas les chiffres de l’année passée mais, selon l’IFAPME, la formation a rencontré un beau succès à Liège et les résultats à Tournai sont plus mitigés. Selon Laurie Delstanche²⁰, cela pourrait s’expliquer, entre autres, par la concurrence de centres de formation proches (proximité de Lille et de la Flandre, présence du Centre de

¹⁹ IBEFE BW, Analyse du secteur du transport et de la Logistique, 2019

²⁰ Rencontre avec Laurie Delstanche via Teams à propos du Dispatcheur, le 14/09/2023

compétence logistique dans le Hainaut). L'IFAPME s'organise et ne proposera plus que la partie liée au profil du Dispatcher à Tournai (avec un Cefac à la clé).

6.2. Les Centres de compétences

Les Centres de compétences Logistique Hainaut et Liège organisent la formation de Dispatcher. Deux types de formation sont proposés dans les deux lieux : une formation alternée, qui alterne formation théorique et pratique en entreprise et une formation en centre de formation ; et une formation plus classique en centre de formation avec un stage en entreprise. Pour cette dernière, deux sessions par an sont organisées dans chaque centre de formation.

Ces formations sont destinées aux demandeurs d'emploi inoccupés possédant un CESS et justifiant de deux années d'expérience dans une fonction dans la logistique et le transport, ou possédant un bachelier ou possédant 5 ans d'expérience.

Des prérequis en langues et en informatique sont également demandés. Si le niveau est insuffisant, des formations préalables sont proposées aux demandeurs d'emploi.

Elles sont organisées à Estaimpuius et Houdeng-Goegnies pour le Hainaut et à Bierset pour Liège. Elle dure selon le type de formation et le lieu entre 15 semaines et 5 mois.

6.3. Bruxelles formation

Une formation de Dispatcher équivalente à celle proposée par les centres de compétences wallons est organisée à Bruxelles pour les demandeurs d'emploi inoccupés. Elle dure 5 mois, et est organisée une fois par an. Le CESS est nécessaire ou 5 années d'expérience professionnelle probante.

6.4. Enseignement secondaire ordinaire

L'option Gestionnaire en transport et logistique est une filière de l'enseignement technique de qualification. Elle est proposée à Anderlecht, à Jumet et à Liège. Au 15 janvier 2023, 77 élèves y étaient inscrits pour les trois implantations.²¹

Elle prépare principalement aux fonctions de Magasinier et de Dispatcher.

6.5. Enseignement supérieur

Deux filières de l'enseignement supérieur forment, entre autres, à ce métier et celui d'Affréteur : le Bachelier en gestion des transports et logistique et le Bachelier en management de la logistique.

La première est organisée par l'enseignement de promotion sociale à Mons et à Liège en cours du soir. La deuxième est organisée par des Hautes Écoles à Liège, La Louvière et Bruxelles.

²¹ Données DGEO

7. Conclusions

Le Brabant wallon n'est pas spécialisé dans le transport et la logistique.

Ce secteur fait face à de nombreux enjeux environnementaux, économiques et sociétaux. Le métier de Dispatcheur permet de répondre en partie à certains de ces enjeux : il planifie le transport : il optimise les trajets et le temps de travail des conducteurs, en évitant les trajets à vide ou inutiles. Il s'agit donc d'un métier d'avenir, où les opportunités d'emploi devraient accroître les prochaines années.

Nous observons très peu d'opportunités d'emploi gérées par le Forem en Brabant wallon. Très peu de demandeurs d'emploi sont positionnés sur le métier de Dispatcheur et d'Affréteur en Région wallonne.

L'offre de formation et d'enseignement se concentrent dans les trois bassins du Hainaut et dans le bassin de Liège et celui de Bruxelles. Aucune formation n'est dispensée en Brabant wallon, ainsi que dans les bassins de Namur et du Luxembourg.

Bibliographie non exhaustive

- Rencontre avec Steve Libert (expert ligne de produit – Forem) via Teams à propos du Dispatcher, le 05/10/2023
- Rencontre avec Laurie Delstanche (IFAPME) via Teams à propos du Dispatcher, le 14/09/2023
- Séance IBEFE Bw, Métiers prioritaires, 20 octobre 2022
- Rencontre interbassins sectorielle sur le Transport et la Logistique de marchandises, 04/10/2022

- IBEFE BW, Analyse du secteur du transport et de la Logistique, 2019
- SFMQ, Grappes Logistiques
- SFMQ, Profil métier, Profil métier, Gestionnaire parc de véhicules, 2021,
- SFMQ, Profil métier, Dispatcher/Dispatcheuse, Agréation ChaCA : 07/06/2019
- SFMQ, Profil métier, Déclarant en douane, Agréation ChaCA : : 31/01/2020
- SFMQ, Profil métier, Affréteur/Affréteuse, Agréation ChaCA : 07/06/2019
- SFMQ, Profil métier, Gestionnaire parc de véhicules, 2021

- Bruxelles Formation, Dorifor.be, Dispatcher/Dispatcheuse, <https://www.dorifor.be/formation/6573>, page visitée le 29/09/2023
- Forem, FORMAPass, <https://www.leforem.be/FORMAPass/catalogue-des- formations-insertions.html>, page visitée le 29/09/2023
- Forem, Infos Métiers, Dispatcher / Dispatcheuse du transport routier des marchandises, Date de mise à jour : 04-07-2023, <https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers/dispatcher-dispatcheuse-du-transport-routier-des-marchandises.html>, page visitée le 29/09/2023
- Fédération Wallonie-Bruxelles, Mes études.be, <https://www.mesetudes.be/>, page visitée le 29/09/2023
- Logisticity, Formations, Dispatcher / Dispatcheuse, <https://logisticity.brussels/fr/formation/dispatcher-dispatcheuse/>, page visitée le 29/09/2023
- IFAPME, catalogue, <https://www.ifapme.be/catalogue>, page visitée le 29/09/2023
- IFAPME, Catalogue, Transport – Conseiller, <https://www.ifapme.be/formations/chef-dentreprise/transport-conseiller-hfx>, page visitée le 29/09/2023
- Institut Saint-Laurent, Gestionnaire en transport et logistique, <https://www.isllg.be/pageSection.php?id=62>, page visitée le 29/09/2023
- SIEP, Métiers., Dispatcher-euse / Planificateur·rice, <https://metiers.siep.be/metier/dispatcher-dispatcheuse/>, page visitée le 29/09/2023

- DGEO, Données certifiées, inscriptions dans l’enseignement qualifiant, 2021-2022
- Forem, Opportunités d’emploi, 2022 (jusqu’au 27 septembre)
- Forem, Positionnement des DEI, au 1/12/2022

- Forem, Accueil - Chiffres et analyses du marché de l'emploi et de la formation, Opportunités d'emploi reçues par le Forem à la fin août 2023, <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/chiffres.html> ONSS, Nombre de postes salariés au 30 juin 2021