



**BASSIN EFE**  
METHODE SHES H ■ ENTREPRENEUR QUALITY PART, FORMATION, EMPLOI  
**HAINAUT CENTRE**



Septembre 2022

## Etat des lieux – Commerce & Support aux Entreprises

Commerce & Support aux entreprises

# Emploi salarié 2020 sur le Bassin



# 25.525 emplois salariés en Hainaut-Centre (2020)

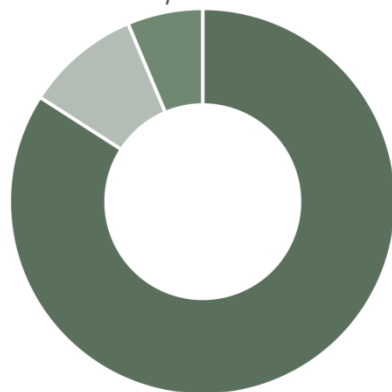
## Poids du secteur :

**Commerce: 11,4%**

(14,1% en Wallonie)

**Support entreprise: 7,5%**

(8,9% en Wallonie)



## Evolution 2015-2020 :

**Commerce :+ 5,3%**

(+2,3% en Wallonie)

**Support entreprise : +7,1%**

(+13% en Wallonie)

## Part de femmes dans le secteur :

**Commerce : 51,1%**

(47,8% en Wallonie)

**Support entreprise : 64,1%**

(61,8% en Wallonie)



# Répartition de l'emploi salarié



**11073**  
Commerce de détail, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles



**4752**  
Activités liées à l'emploi



**4566**  
Services relatifs aux bâtiments; aménagement paysager

# 8.955 emplois indépendants en Hainaut centre (2020)

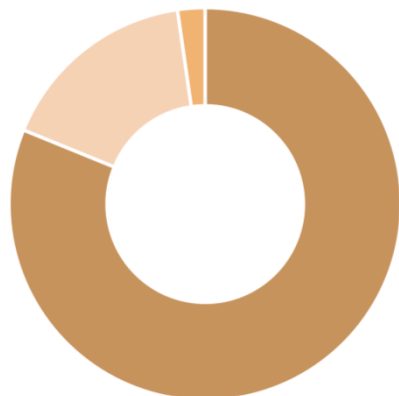
## Poids du secteur :

**Commerce\* : 20,4%**

(19,4% en Wallonie)

**Support entreprise\* : 2,8%**

(2,8% en Wallonie)



## Evolution 2015-2020 :

**Commerce : +0,1%**

(-1,4% en Wallonie)

**Support entreprise : +9,1%**

(+10% en Wallonie)

## Part de femmes dans le secteur :

**Commerce : 37,9%**

(37,2% en Wallonie)

**Support entreprise : 21,4%**

(23,9% en Wallonie)



\*Commerce : commerce, commerce en détail, commerce en gros, commerce en gros et en détail, intermédiaires commerciaux, marchands ambulants, colporteurs, ..., marketing et vente

\*Support entreprise : assurances, banques, sécurité et gardiennage, sécurité et surveillance, géomètres, ingénieurs, comptables, experts



Commerce & Support aux  
Entreprises

Opportunités d'emploi  
sur le Bassin



# 5.584 opportunités d'emploi gérées par le Forem en Hainaut centre (2021)

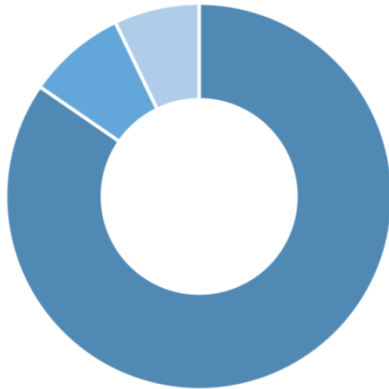
## Poids du secteur :

**Commerce : 8,4%**

(10,8% en Wallonie)

**Support entreprise : 9,8%**

(12,1% en Wallonie)



## Evolution 2015-2020 :

**Commerce : + 88,3%**

(+56% en Wallonie)

**Support entreprise : +74,1%**

(+69,2% en Wallonie)

Interim

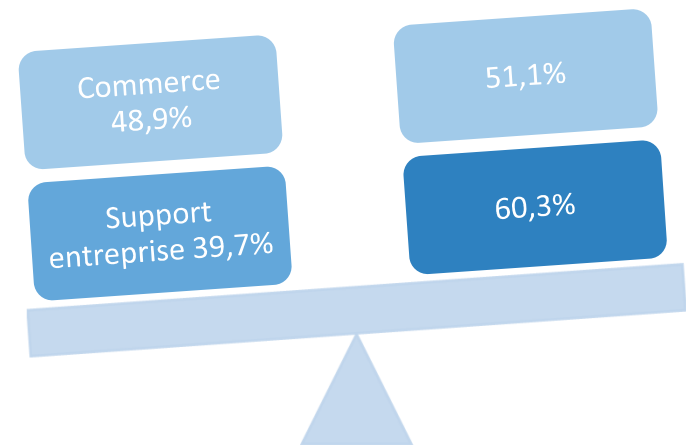
Autres circuits  
de travail

Commerce  
48,9%

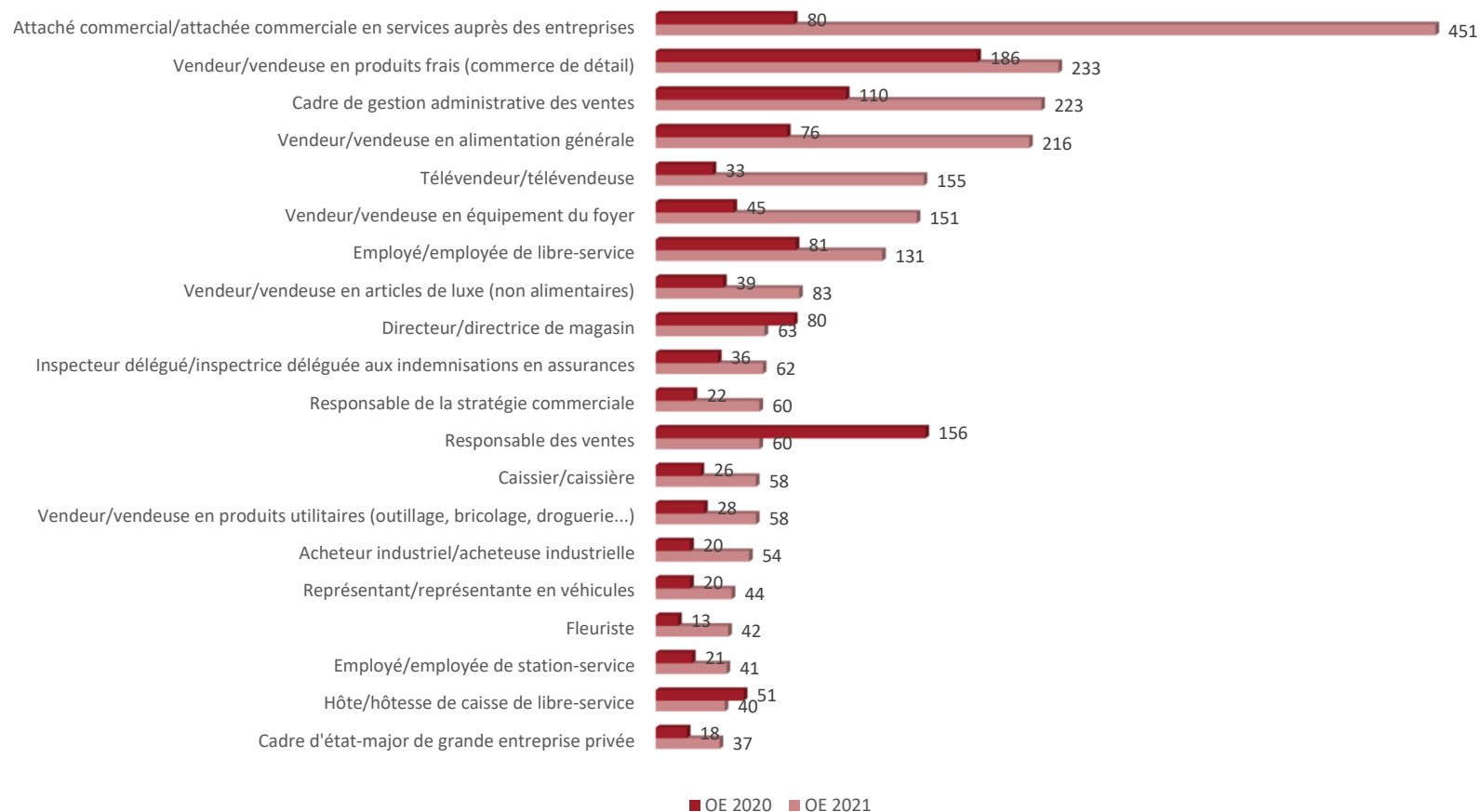
Support  
entreprise 39,7%

51,1%

60,3%

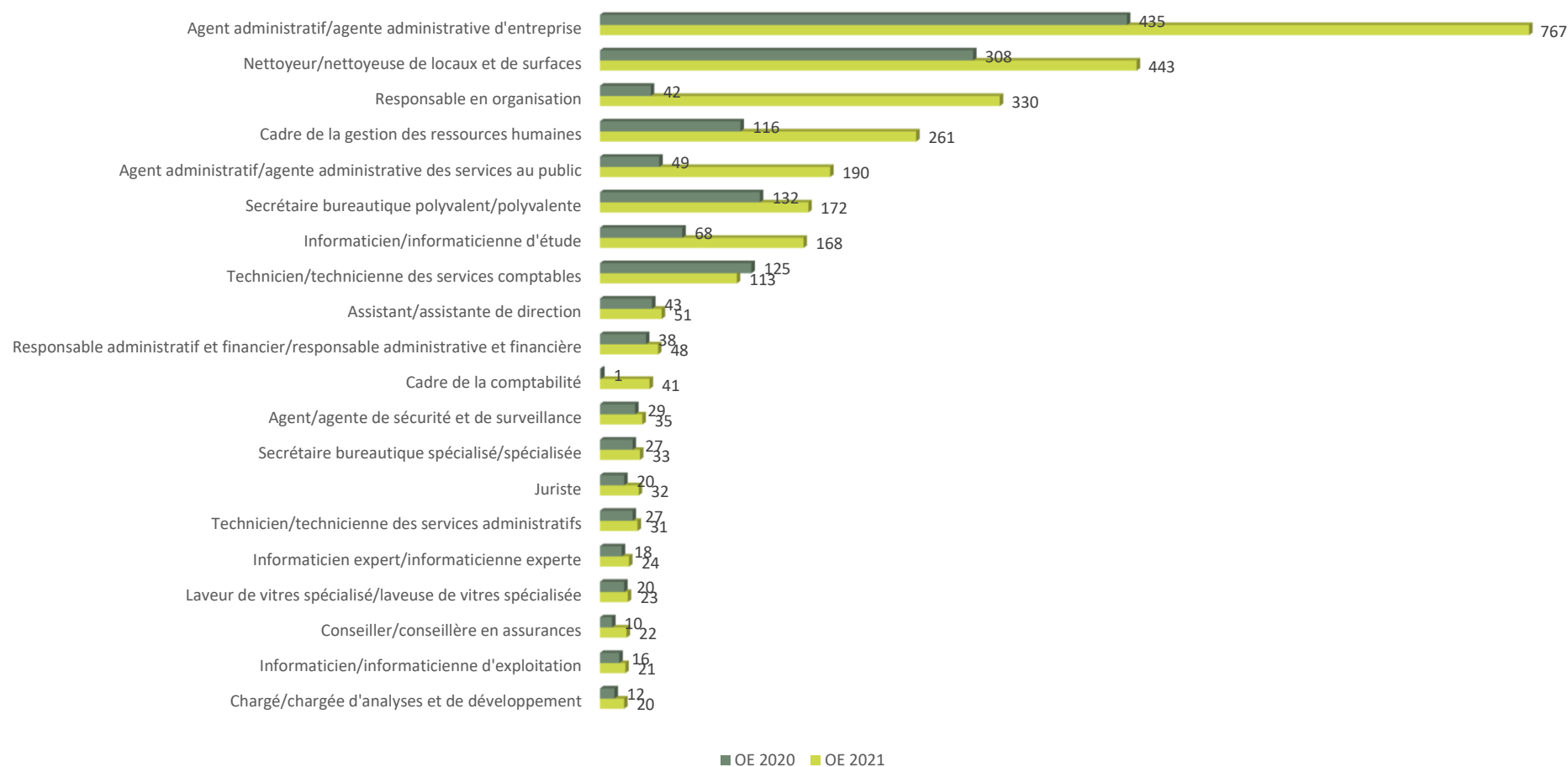


# Commerce: Evolution des opportunités d'emploi 2020-2021 sur le Bassin Hainaut-Centre (Top 20)





# Support aux entreprises : Evolution des opportunités d'emploi 2020-2021 sur le Bassin Hainaut centre (Top 20)



# Les fonctions critiques 2022

**22 métiers** du secteur font partie de la liste des fonctions critiques identifiées par le Forem en 2022.

Parmi ceux-ci :

- **13** métiers en pénurie
- **9** métiers identifiés comme critiques

	Critique	Pénurie
<b>Personnel des services commerciaux</b>		
Comptable		x
Conseiller en assurances		x
<b>Personnel de la vente et des forces de vente</b>		
Vendeur fleuriste (new 2022)	x	
Délégué commercial en biens d'équipement professionnels	x	
Délégué commercial en biens de consommation	x	
Délégué commercial en services auprès des entreprises (new 2022)		x
<b>Cadres de la gestion administrative</b>		
Expert comptable		x
Analyste financier		x
<b>Professionnels de l'informatique</b>		
Analyste informatique		x
Développeur informatique		x
Web développeur	x	
Administrateur de systèmes d'information		x
Data Scientist / Analyst (new 2022)	x	
Chef de projet informatique		x
<b>Cadres de la gestion commerciale</b>		
Responsable commercial		x
Directeur de magasin de détail (new 2022)	x	
<b>Cadres de la banque, des assurances et de l'immobilier</b>		
Analyste de crédit (new 2022)		x
Syndic d'immeubles		x
Agent commercial secteur immobilier	x	
<b>Cadres technico-commerciaux</b>		
Attaché technico-commercial		x
<b>Personnel des services aux entreprises et aux collectivités</b>		
Agent de gardiennage	x	
Technicien de surface	x	

Commerce & Support entreprise

Offre de  
formation/enseignement  
& Métiers Prioritaires  
de l'IBEFE Hainaut-Centre

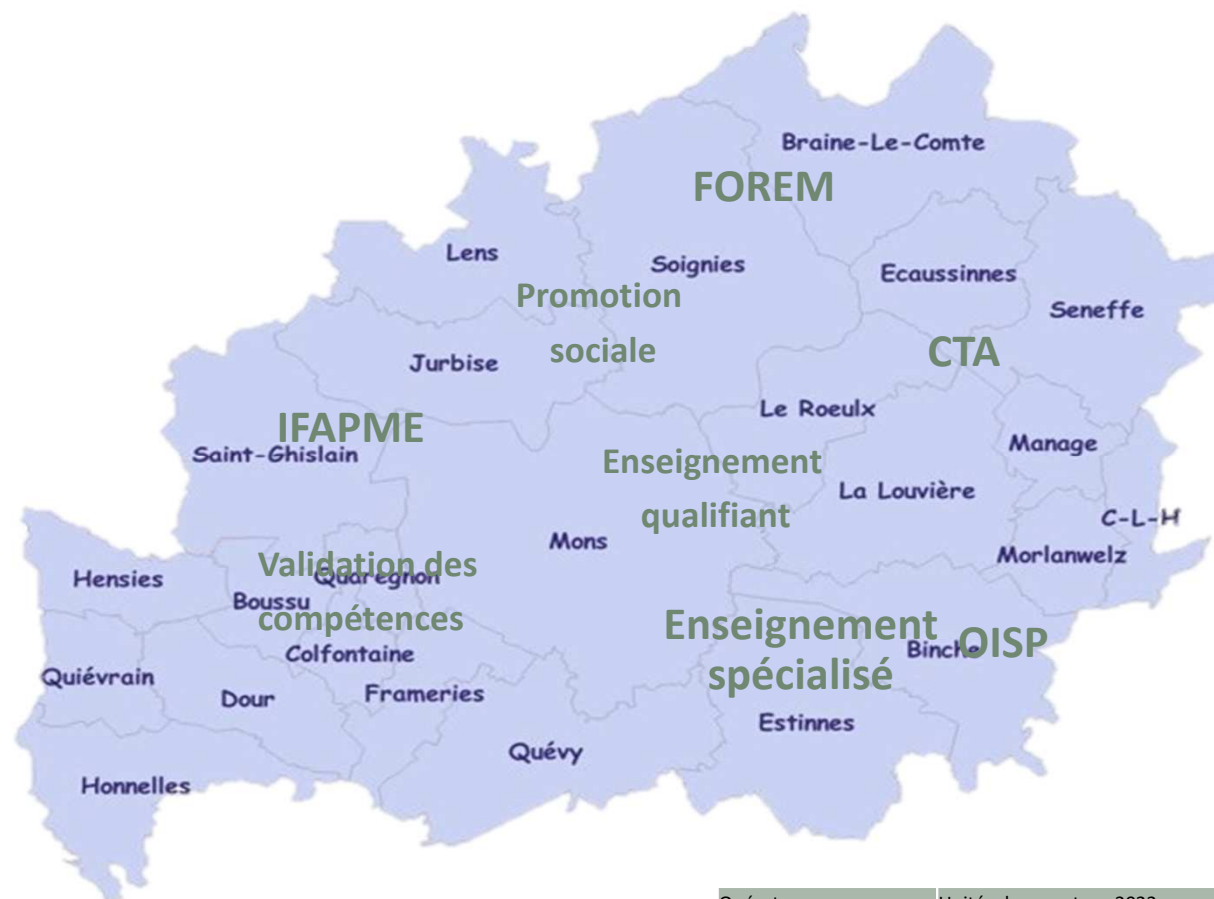


# Aperçu des opérateurs

Commerce &  
Support  
entreprise



**BASSIN EFE**  
RECHERCHE D'EMPLOI • ENSEIGNEMENT QUALIFIANT • FORMATION • EMPLOI  
**HAINAUT CENTRE**



Opérateurs	Unités de comptage 2022
Enseignement PE	Inscrits au 15 janvier 2021 (3ème degré)
Enseignement Alt.	Inscrits au 15 janvier 2021 (3ème degré)
Enseignement spécialisé	Inscrits 2020-21
Forem	Contrats 2021 (DE, Etudiants, travailleurs)
IFAPME	Inscrits 2020-21
Promotion sociale	Inscrits (max) 2018-19
Centre de compétence	Contrats 2021 (DE, Etudiants, travailleurs)
CISP	Inscrits 2020




**BASSIN EFE**  
INSTANCES BASSIN • ENVIRONNEMENT QUALITÉ • FORMATION • EMPLOI  
**HAINAUT CENTRE**

# Les thématiques communes

Les thématiques communes de l'IBEFE comprennent :

- **Une liste des métiers prioritaires** pour le développement de la programmation de l'offre : métiers prioritaires à créer et à maintenir ;
- **Des recommandations sur des métiers, ainsi que sur d'autres enjeux transversaux et globaux** : adaptation du contenu ou de la pédagogie de certaines offres, orientation et promotion des métiers, places de stages et alternance, partage des équipements pédagogiques, etc.

- **Les Métiers Prioritaires « Création »** : L'IBEFE formule une « recommandation de création » lorsque l'offre actuelle d'enseignement et/ou de formation est estimée insuffisante ou mal répartie géographiquement pour couvrir les besoins socio-économiques du territoire ou que les parcours de formation sont estimés incomplets. Il est alors recommandé la création d'offres nouvelles ou supplémentaires.
- **Les Métiers Prioritaires « Maintien »** : L'IBEFE formule une « recommandation de maintien » lorsque l'offre d'enseignement et/ou de formation existante est suffisante et nécessaire pour assurer la continuité des parcours de formation, l'équilibre géographique de l'offre et pour couvrir les besoins socio-économiques identifiés dans le bassin. Dans le cas où une offre d'enseignement ou de formation disparaît, l'IBEFE soutient la création d'une nouvelle offre équivalente.



**6 métiers prioritaires**  
identifiés en 2021  
dans les Thématiques  
Communes de l'IBEFE  
Hainaut-Centre

### Métiers Prioritaires « Création »

- Conseiller en assurances (formation adultes)
- Vendeur en produits frais (formation adultes)
- Délégué commercial (formation adultes)
- Technicien de la vente à distance (e-commerce) (formation adultes)
- Opérateur call-center (formation adultes)
- Agent de sécurité et de surveillance (formation initiale et et adultes)

### Métiers prioritaires au « Maintien »

- Pas de métiers identifiés

# Conseiller en assurances

## Recommandation 2021 de L'IBEFE Hainaut centre « Création » (Formation pour adultes)

- Le métier est identifié dans la liste des fonctions critiques du FOREM, de manière récurrente, sur les dernières années. Une seule formation, au niveau de l'enseignement supérieur de Promotion Sociale, est répertoriée sur le territoire. L'IBEFE estime donc qu'une offre de formation pour adultes pourrait être développée d'autant qu'elle existe sur d'autres Bassins (IFAPME).

Opportunités  
d'emploi

Opportunités en hausse entre  
2020 et 2021 : 10 OE → 22 OE

Tension  
marché du  
travail

Métier en pénurie 2022. Dans le  
top 10 FOREM des métiers les  
plus recherchés du secteur

Enseignement  
et formation

Offre disponible sur le Bassin dans  
l'enseignement supérieur en  
promotion sociale

# Conseiller en Assurance



Institut Supérieur Plus Oultre :  
Bachelier en assurances



# Vendeur en produits frais

## Recommandation 2021 de L'IBEFE Hainaut centre « Création » (Formation pour adultes)

- L'offre de formation et d'enseignement reste peu développée sur le territoire pour ce segment de la vente pourtant très demandé et pour lequel des compétences spécifiques (normes d'hygiène, ...) sont requises. Les opportunités d'emploi sont présentes et les acteurs de la formation pointent la difficulté d'attirer les candidats vers l'alimentaire qui souffre d'un déficit d'image par rapport aux autres secteurs de la vente.

Opportunités d'emploi

Opportunités en hausse de 24,5% entre 2020 et 2021

Tension marché du travail

1<sup>er</sup> métier du Top 10 FOREM des métiers les plus recherchés du commerce

Enseignement et formation

Filières existantes uniquement au niveau de l'IFAPME. Perte\* d'une filière « vendeur en boucherie » et nouvelles offres « commerçant-détaillant »

\*En comparaison au Diagnostic 2021, certaines filières de formation n'apparaissent plus dans les données actualisées communiquées par les opérateurs à L'IBEFE en 2022

# Vendeur

IFAPME :  
Vendeur en boucherie, charcuterie, ...  
Commerçant-détaillant (alimentation) New

IFAPME :  
Commerçant-détaillant (alimentation) New

IFAPME :  
~~Vendeur en boucherie charcuterie, ...~~  
Commerçant-détaillant (alimentation) New



# Délégué commercial

## Recommandation 2021 de L'IBEFE Hainaut centre « Création » (Formation pour adultes)

- Le délégué commercial fait partie de la liste des fonctions critiques de manière récurrente. La fonction est accessible à un public large qui possède de bonnes connaissances de base en informatique et des softskills « attitude » et « flexibilité ». Des modules complémentaires à la vente pourraient être envisagés.

Opportunités  
d'emploi

Opportunités en forte hausse  
entre 2020 et 2021 : 137 OE  
→ 505 OE

Tension  
marché du  
travail

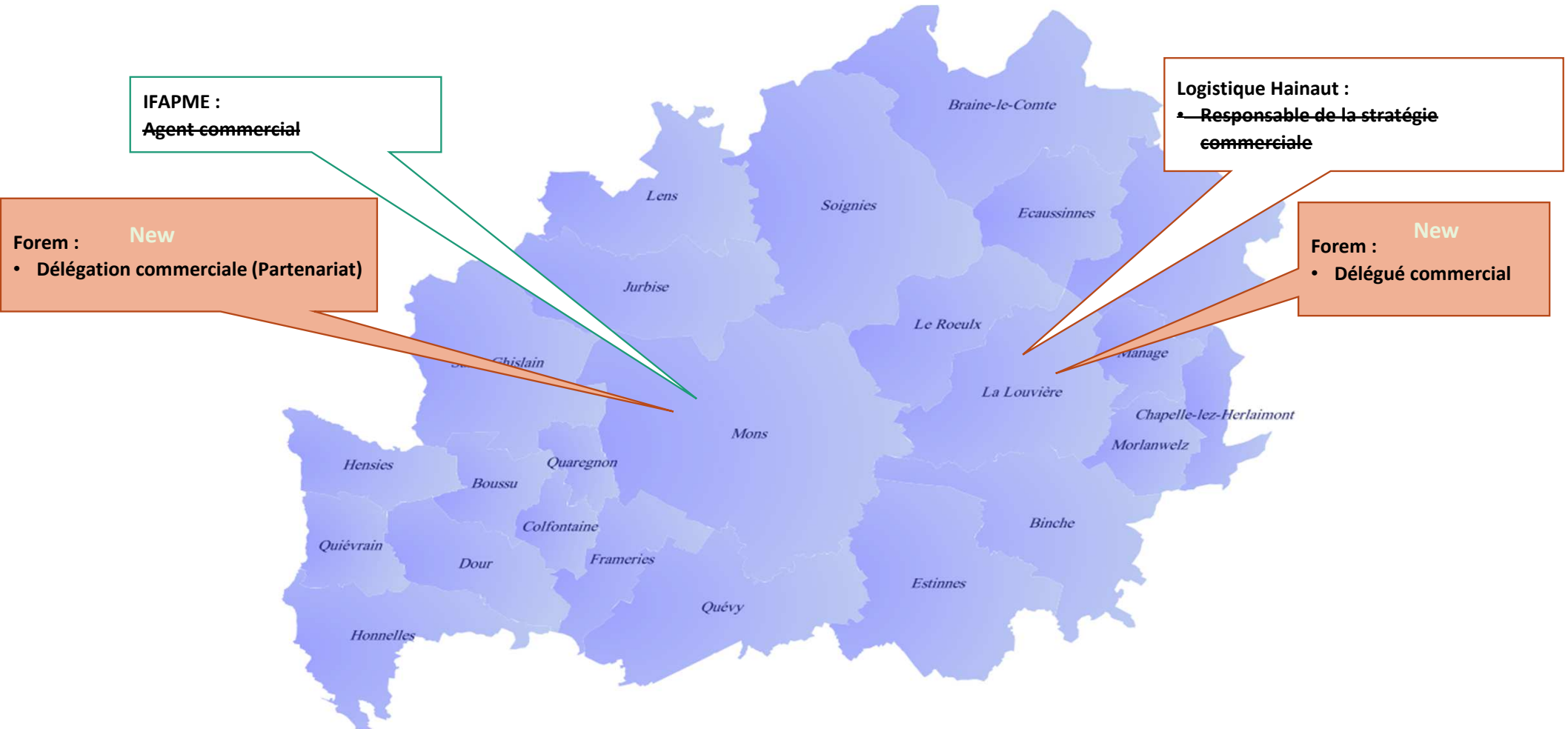
Pénurie ou fonctions critiques  
(selon les domaines de  
délégation) en 2022

Enseignement  
et formation

Nouvelles offres au Forem. Perte de  
filières en CDC et IFAPME\*

\*En comparaison au Diagnostic 2021, certaines filières de formation n'apparaissent plus dans les données actualisées communiquées par les opérateurs à L'IBEFE en 2022

# Délégué commercial



# Technicien de la vente à distance (e-commerce)

## Recommandation 2021 de L'IBEFE Hainaut centre « Création » (Formation pour adultes)

- Le technicien de la vente à distance prospecte, conseille une clientèle à distance et vend les produits de l'entreprise qu'il doit pouvoir mettre en scène et visibiliser en ligne. La crise sanitaire accélère le développement de l'e-commerce et les nouvelles habitudes de consommation qui font du technicien de la vente à distance un métier commercial d'avenir. Même si les profils attendus relèvent davantage de l'enseignement supérieur, le développement d'une offre de formation pour adultes paraît pertinent. L'IBEFE souligne également l'intérêt de faire des liens avec des compétences complémentaires, notamment la logistique ou le web design.

Opportunités d'emploi

Opportunités stables en HC et en hausse au niveau Wallon entre 2020 et 2021 : 27 OE → 33 OE

Tension marché du travail

Le métier n'est pas identifié comme critique en 2022

Enseignement et formation

Pas de filières sur le Bassin

# Opérateur Call center

## Recommandation 2021 de L'IBEFE Hainaut centre « Création » (Formation pour adultes)

- Les besoins sont très importants et le métier évolue vers un conseiller clientèle multicanaux. Aujourd'hui, on attend du candidat moins le bilinguisme qu'une parfaite maîtrise de sa langue. De bonnes compétences à l'écrit (syntaxe, orthographe, ...) sont également exigées. La formation doit prendre en compte tant les aspects multicanaux de la communication avec le client que les compétences à acquérir sur les deux domaines du métier : helpdesk et commercial/vente.

Opportunités  
d'emploi

Opportunités en très forte  
hausse entre 2020 et 2021 :  
12 OE → 115 OE

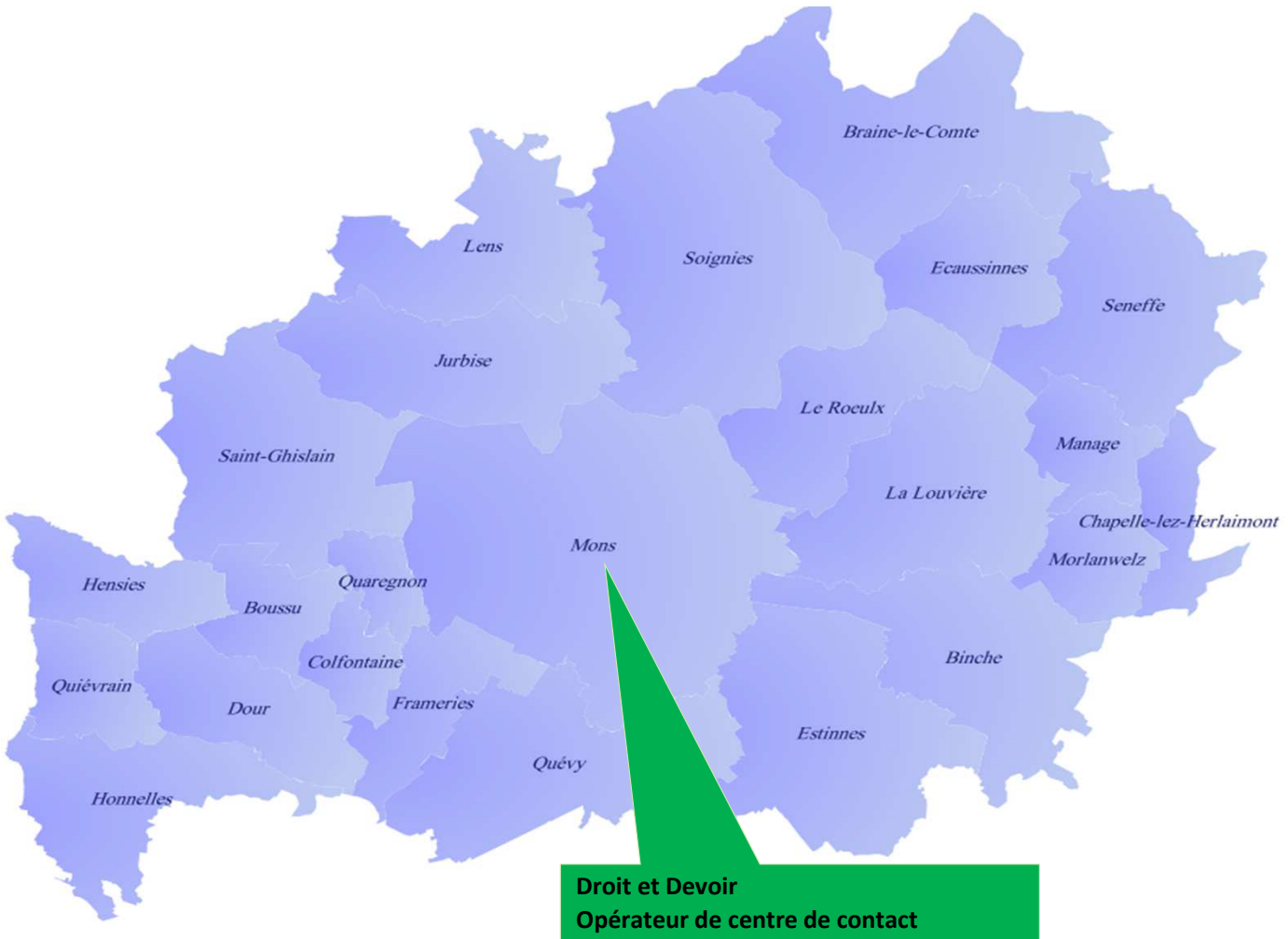
Tension  
marché du  
travail

Métier porteur classé 3<sup>ème</sup> du  
Top 10 FOREM des métiers les  
plus recherchés du secteur

Enseignement  
et formation

Filière peu couverte mais stable sur  
le bassin

# Opérateur call-center



# Agent de sécurité et de surveillance

## Recommandation 2021 de L'IBEFE Hainaut centre « Création » (Formation initiale et adultes)

- Le métier est attractif dans un contexte sociétal où les enjeux sécuritaires sont de plus en plus présents. Il figure dans la liste 2021 des fonctions critiques, même si le volume d'opportunités d'emploi sur le Bassin semble avoir paradoxalement chuté avec la crise sanitaire. L'offre de formation et d'enseignement est faiblement pourvue, une seule filière ayant été identifiée au niveau de l'enseignement qualifiant sur le Bassin.

Opportunités  
d'emploi

Opportunités en hausse au  
niveau Wallon entre 2020 et  
2021 : 21 OE → 28 OE

Tension  
marché du  
travail

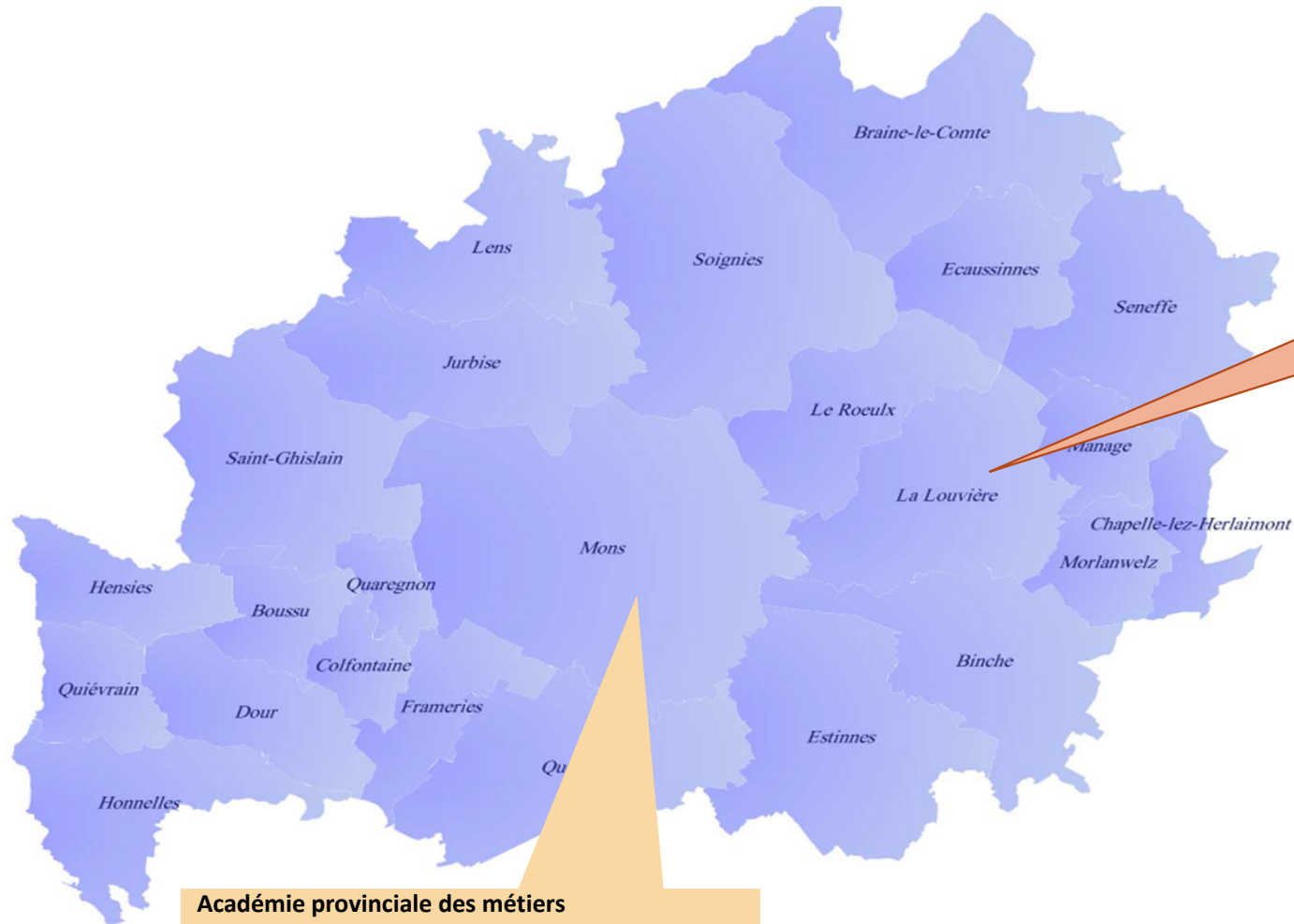
Fonction critique en 2022 et dans le  
Top 10 FOREM des métiers les plus  
recherchés de la grappe sectorielle

Enseignement  
et formation

Nouvelle offre en partenariat au  
niveau du Forem.



# Agent de sécurité et de surveillance



**Forem :** **New**  
• Agent de gardiennage

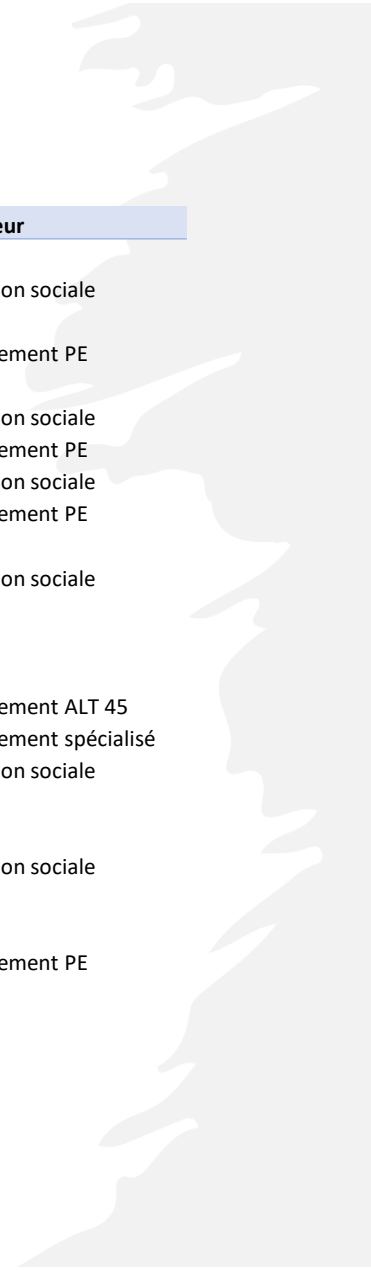
**Académie provinciale des métiers**  
• Assistant aux métiers de la sécurité et de la prévention

Les autres métiers couverts par l'offre  
de formation et d'enseignement sur le  
Bassin Hainaut-Centre

---

Métiers	Opérateur
Agent administratif d'entreprise	CISP Forem IFAPME Promotion sociale
Agent d'accueil	CISP Enseignement PE Enseignement spécialisé Forem Promotion sociale
Vendeur	Enseignement alt 49
Assistant/assistante ressources humaines	Forem
Directeur de magasin	IFAPME
Dirigeant de PME/PMI	Enseignement alt 49 Enseignement PE IFAPME Promotion sociale
Manager relation clientèle/Employé commercial interne	CDC
Nettoyeur/nettoyeuse de locaux et de surfaces	CISP Enseignement spécialisé Forem Promotion sociale
Représentant/représentante en véhicules	CDC Forem IFAPME
Responsable de la stratégie commerciale	IFAPME

Métiers	Opérateur
Secrétaire bureautique spécialisé/spécialisée	Forem Promotion sociale
Technicien de maintenance en informatique	CDC Enseignement PE Forem Promotion sociale
Technicien des services administratifs	Enseignement PE Promotion sociale
Technicien des services comptables	Enseignement PE IFAPME Promotion sociale
Télévendeur/télévendeuse	CISP
Transacteur en immobilier	IFAPME IFAPME
Transcripteur dactylographe (encodeur)	Enseignement ALT 45 Enseignement spécialisé Promotion sociale
Vendeur	IFAPME CISP Promotion sociale CISP IFAPME Enseignement PE IFAPME





# Merci



IBEFE Hainaut centre



065/409 336

064/289 279



isabelle.salmon@forem.be  
fabrice.debruyne@forem.be



<http://www.bassinefe-hainautcentre.be/>