



Digitalcity
.brussels

Pôle Formation-Emploi
des métiers du numérique

2020

LA TRANSFORMATION DIGITALE À BRUXELLES

COMPRENDRE LES ENJEUX
POUR L'ÉCONOMIE, L'EMPLOI ET LA FORMATION



DIGITALCITY
INSIGHT **#1**





PRÉFACE

La transformation digitale dans notre société est une réalité depuis bien longtemps.

En 2020, ce phénomène s'est accéléré. La crise sanitaire, en dehors de sa réalité tragique, a été un véritable incubateur de ce phénomène. Les services publics ont dû s'adapter à un service exclusivement en ligne. Les entreprises ont dû adopter, parfois du jour au lendemain, des mesures liées au télétravail. Les centres de formation ont adapté leur approche pédagogique pour poursuivre leurs activités en distanciel à travers des outils digitaux. Les membres des ressources humaines ont dû se réinventer pour introduire de nouveaux codes de travail dans leur processus de recrutement ou pour accueillir de nouveaux employés.

Les années à venir seront donc très certainement marquées par les changements encourus durant l'année écoulée et qui ont bouleversé nos façons de voir le monde professionnel et l'apprentissage.

Le présent rapport fait l'état de la situation et met en perspective ces constats avec les activités de Digitalcity.brussels, le Pôle Formation Emploi des métiers du numérique. Il représente le travail de veille qui est le pilier fondamental des activités de Digitalcity.brussels. La veille permet en effet d'identifier les nouveaux courants qui viennent alimenter les métiers du numérique et bouleverser le monde économique et le marché de l'emploi. Elle permet également à Digitalcity.brussels de rester dans l'air du temps, de répondre aux besoins actuels et futurs et de créer une base transversale pour les activités de ses partenaires.

Avec la digitalisation, c'est un nouveau contexte qui s'offre à nous.

Celle-ci impose une réflexion pour anticiper les tendances sociétales et technologiques qui impacteront les entreprises, les travailleurs et les chercheurs d'emploi de la Région Bruxelles-Capitale.

Développer cette culture du changement et de l'innovation est une nécessité pour s'adapter et opérer cette transformation.

Jean-Pierre Rucci

Directeur de Digitalcity.Brussels



Pierre Merveille

Président de Digitalcity.brussels &
Secrétaire responsable des secteurs
Finances – Services – Industrie à la SETCA



SOMMAIRE

01 L'année 2020 : États de la situation sanitaire et économique	7
02 Méthodologie de l'étude et objectif du rapport	8
03 L'impact de la crise sur les entreprises belges	10
04 Le rapport au travail : perspective du télétravail	14
4.1 Le cas de la sécurité des données et de l'espionnage industriel	18
4.2 Les relations entre collègues	19
05 Adaptabilité du travailleur – de nouvelles compétences recherchées	20
06 Le marché de l'emploi : nouveaux besoins et défis	22
6.1 Le secteur IT	25
6.2 Les publics touchés par la crise	25
07 Recrutement et guerre des talents	27
08 La formation à l'heure de la distanciation	28
8.1 Réinventer la formation et la transmission du savoir	30
09 L'important d'une bonne évaluation de l'acquis des compétences	32
10 Conclusion	35
10.1 Un nouveau marché économique se dessine à Bruxelles	36
10.2 Formations hybrides, nouvelle perspective à la loupe	36
10.3 Le télétravail, une compétence plus que demandée	36
10.4 Digitalcity.brussels, votre plateforme pour tout savoir de la digitalisation	37
10.5 Ouvrir la veille du marché de l'emploi à d'autres segments et d'autres plateformes	37
11 Remerciements	38
12 Bibliographie	39



L'ANNÉE 2020: ÉTATS DE LA SITUATION SANITAIRE ET ÉCONOMIQUE

Décembre 2019, date officielle de la première déclaration du gouvernement chinois concernant la propagation du coronavirus sur son territoire. Le virus se répand rapidement et se transformera en pandémie mondiale quelques semaines plus tard. Aucune nation n'est épargnée par la catastrophe. Dans notre société mondialisée, l'épidémie de la Covid-19 et son confinement se sont imposés dans l'actualité économique et sociale à échelle planétaire.

En Belgique, c'est en février 2020 que le premier cas est déclaré. S'en suit une période inédite d'incertitudes. À la mi-mars c'est le confinement général, signe d'un arrêt presque total du pays, une mise en veille de l'économie qui a aggravé la crise économique préexistante.

En mai, l'activité reprend doucement même si le virus progresse et les mesures de distanciations sociales sont encore d'application. D'ailleurs, les méthodes de télétravail sont fortement recommandées par le gouvernement belge.

Octobre 2020, second coup dur pour les Belges, c'est le deuxième confinement et la douche froide. En raison de la surcharge des services de soins intensifs des hôpitaux, le gouvernement prend la difficile décision de fermer les restaurants, les bars et certains commerces considérés comme non essentiels, de mettre en place un couvre-feu national et de réduire les contacts sociaux en renforçant les distanciations sociales notamment par le télétravail.

La pandémie qui a marqué notre année 2020 est le signe d'un grand nombre de problèmes organisationnels et structurels, mais aussi d'une capacité d'adaptation par les entreprises, les travailleurs, les citoyens et les étudiants. Tout le monde a dû s'approprier une nouvelle manière de vivre et de travailler.

La crise sanitaire arrive au moment où l'activité économique mondiale est déjà fragile. En effet, l'économie mondiale a connu une baisse de 2.9 % entre 2008 et 2019¹. Cela va entraîner en 2020

et dans les années à venir une crise économique mondiale sans précédent qui impactera les entreprises et les travailleurs, mais aussi le monde du travail, le recrutement et les chercheurs d'emploi. Cette crise a également un impact sur l'évolution des mentalités dans le monde du travail.

Les secteurs les plus touchés sont ceux du tourisme, de l'horeca et de la culture, car ils ont peu de manœuvres d'adaptation. Pourtant, ces secteurs ont rivalisé d'ingéniosité pour rester attractifs. De nombreux restaurants se sont lancés dans la livraison à domicile, des musées ont organisé des visites virtuelles, beaucoup d'événements se sont déroulés en ligne... En outre, tous les autres secteurs ont été également fortement touchés par la fermeture des frontières et le ralentissement de l'économie, mais dans une moindre mesure.

Cette crise est un bon terrain d'analyse de la digitalisation dans le monde du travail, du marché de l'emploi et de la formation. Depuis de nombreuses années, nous savons que la digitalisation est porteuse de transition et que l'employabilité en est impactée. Dans le rapport d'Agoria, « Be the change » paru en 2018, plus encore d'actualité, on estime que d'ici 2030 des centaines de milliers de travailleurs vont devoir se reconvertir et se former². La crise a sans doute accéléré ce pronostic. Il est prévu un second rapport d'Agoria adapté, prenant en compte l'impact de la situation actuelle, qui paraîtra en janvier 2021.

¹ https://ibsa.brussels/publications/barometre-conjoncturel?f%5B0%5D=blockpub_annee%3A2020

² <https://www.agoria.be/fr/bethechange>

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE ET OBJECTIF DU RAPPORT

Ce rapport consiste en l'analyse de sources recueillies de diverses manières.

Dans un premier temps, après le premier confinement, nous avons envoyé une enquête sur les besoins en termes de compétences et formations à 80 entreprises et partenaires. Certains retours ont été complétés par des entretiens en visioconférence.

Le sujet de l'impact de la covid-19 sur le monde du travail et l'économie belge a suscité énormément de débats et de réflexion. De très nombreux rapports ont été récemment publiés pour évaluer la situation à plusieurs niveaux. Une bonne partie de ces rapports sont listés à la fin de ce document.

Enfin, divers entretiens ont également été effectués pour compléter certains sujets particuliers en termes de formation et du marché de l'emploi.

La liste des intervenants dans ce rapport est accessible dans le chapitre des remerciements.



NOTRE RÔLE

L'objectif de ce rapport est d'analyser l'accélération et l'impact de la digitalisation due à la crise sur le marché du travail et de la formation.

Clairement, nous avons dû en tant que travailleurs, chef d'entreprises, management, recruteurs, chercheurs d'emploi, etc., nous adapter à un monde du travail dématérialisé et distanciel. En tant que Pôle Formation-Emploi des métiers du numérique, Digitalcity.brussels a compris l'importance de mettre en place des solutions et des recommandations pour répondre aux besoins des entreprises et des chercheurs d'emploi pendant et suite à cette crise, d'autant plus que le numérique est devenu transversal et offre des solutions de développement à tous les secteurs.

Nous avons donc un rôle important à jouer en termes de formation, d'aide à l'emploi et d'accompagnement des chômeurs et des travailleurs, mais aussi dans la communication et l'information !



L'IMPACT DE LA CRISE SUR LES ENTREPRISES BELGES

“

« Le chômage économique, la nécessité d'adaptation des entreprises au travail à distance, la perturbation des chaînes d'approvisionnement et le taux d'absentéisme plus élevé des employés ont été les facteurs principaux de ralentissement de l'activité des entreprises »

Rapport Agoria³

En Belgique, 30 % des entreprises de la commission paritaire 200 sont touchées par le chômage économique dû à la crise du coronavirus⁴. Cette commission paritaire (CPAE) est la plus importante du pays avec plus de 54 000 entreprises. La plupart des entreprises digitales, et en particulier le secteur ICT, en font partie⁵. En mai 2020, une étude d'Agoria, la fédération des entreprises digitales, analyse l'impact de la crise sur le secteur du digital sur plus de 300 entreprises et vient compléter ces informations⁶.

Selon Marc Lambotte, CEO d'Agoria, le taux d'activité des industries technologiques est passé de 52,8 % en avril contre 75 % en mai 2020⁷. Cela signifie qu'une petite reprise économique a pu avoir lieu dès la fin du premier confinement. De plus, toujours selon cette étude parue en mai 2020, de meilleurs chiffres pour le secteur de l'information et de la communication sont constatés avec une activité qui s'élève à 90 %.

Contrairement à certains secteurs comme l'Horeca et le secteur culturel, le secteur technologique a donc moins souffert de la crise liée à la pandémie du coronavirus. Ce secteur, surtout dans le contexte des entreprises de service, a adopté plus facilement les mesures de télétravail. Il faut noter qu'un grand nombre d'entreprises de services digitaux avait déjà adopté dans leur culture d'entreprise des mesures liées au travail à distance bien avant 2020. Ainsi, les employés ont pu plus aisément (au niveau de l'infrastructure, du matériel et de la gestion du travail) s'adapter au confinement. Bien entendu, il faut recontextualiser cela, avec la présence de la famille à la maison, la réorganisation de toute l'entreprise, la gestion du mental en cette période de crise sanitaire et les questionnements liés à la bonne santé de l'entreprise et du maintien de l'emploi. Quoi qu'il en soit, seuls 7 % (fin mars) à 5 % (début mai) des travailleurs du secteur ICT sont placés en chômage temporaire. C'est un nombre assez faible comparé à d'autres secteurs en crise.

Le chômage économique, la nécessité d'adaptation des entreprises au travail à distance, la perturbation des chaînes d'approvisionnement et le taux d'absentéisme plus élevé des employés ont été les facteurs principaux de ralentissement de l'activité des entreprises⁸.

³ <https://www.agoria.be/www1.wsc/webextra/prg/nwAttach?appl=enews7&enewsdetid=229007&attach=Upl53881553.pdf&BodyPreview=no>

⁴ <https://hrmagazine.be/fr/posts/pour-former-aux-metiers-de-demain-nous-devons-changer-aujourd-hui>

⁵ <https://www.sfonds200.be/fonds-social/la-cpae-cp-200>

⁶ <https://www.agoria.be/www1.wsc/webextra/prg/nwAttach?appl=enews7&enewsdetid=229007&attach=Upl53881553.pdf&BodyPreview=no>

⁷ <https://www.beci.be/2020/05/12/le-secteur-technologique-tourne-a-75/>

⁸ <https://www.agoria.be/www1.wsc/webextra/prg/nwAttach?appl=enews7&enewsdetid=229007&attach=Upl53881553.pdf&BodyPreview=no>

FIGURE 1
ENTRAVES À L'ACTIVITÉ - AGORIA⁹

% DES ENTREPRISES SIGNALANT FACTEUR	7 - 10 AVRIL	5-8 MAI
1. Demande insuffisante	66.6 %	71.9 %
2. Respect des règles de distanciation sociale	39.1 %	34.6 %
3. Présence et disponibilité des travailleurs	37.6 %	23.0 %
4. Difficultés d'approvisionnement en matières premières et en pièces	39.1 %	32.5 %
5. Équipements de protection individuelle contre substances dangereuses	20.4 %	19.4 %
6. Problèmes de transport, logistique...	25.7 %	23.9 %
7. Problèmes financiers	9.8 %	11.9 %

“

« En effet, il faut garder à l'esprit que la période du confinement récente est loin d'être représentative d'une situation idéale de télétravail. Nous étions enfermés, sans réelles opportunités de sorties, avec des enfants... Normalement, le télétravail offre l'avantage de travailler au calme chez soi, un rythme plus agréable... »

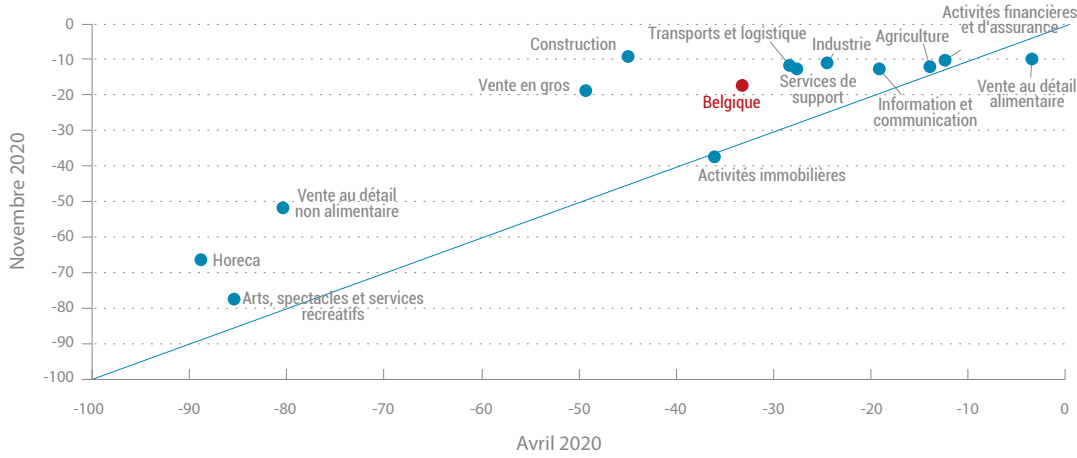
Laura Brami
de chez Fujitsu.

Nous n'avons pas encore les chiffres définitifs de l'impact de la crise sur l'activité des entreprises IT¹⁰ pour le second confinement. Nous pouvons cependant estimer que le premier confinement a permis aux entreprises de mieux se préparer aux nouvelles mesures liées à la recrudescence de l'épidémie en octobre 2020.

Une étude préliminaire organisée par plusieurs fédérations d'entreprises de petites et moyennes tailles et d'indépendants Bruxellois (BECI, SNI, UCM, UNIZO, UWE, VOKA) a déjà analysé l'impact de la crise du coronavirus sur l'activité des entreprises. Le constat est sans surprise : ce sont principalement les petites entreprises et les indépendants qui ont le plus souffert de cette crise, notamment à Bruxelles¹¹.

Comme pour le premier confinement, la raison principale de la baisse d'activité reste la diminution des demandes de services par les clients. Ce constat est confirmé par le baromètre de Manpower Group sur les perspectives de l'emploi qui estime que les microentreprises (moins de 10 travailleurs) et les petites entreprises (moins de 50 travailleurs) vont souffrir d'une baisse nette de 10 à 9 %, au contraire des moyennes entreprises, dont les prédictions de recrutement, sont évaluées à 3 %¹².

FIGURE 2
IMPACT SUR LES CHIFFRES D'AFFAIRES - BECI¹³

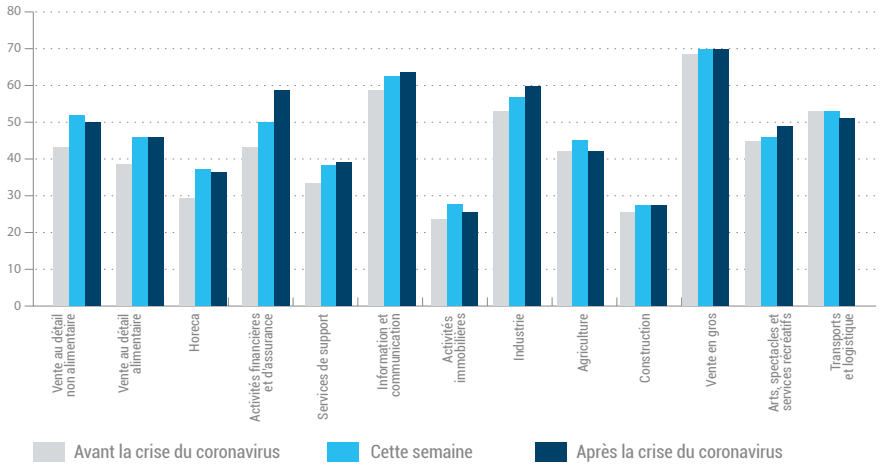


Sur le graphique de l'étude ci-dessus, on remarque néanmoins que le secteur de l'IT, mais aussi celui des services reste l'un des moins impactés comme lors du premier confinement, au contraire du secteur culturel et de l'Horeca¹⁴, etc.

À noter que la crise a un impact positif sur le commerce en ligne. En effet, le taux de transaction en ligne a bien augmenté pendant l'année 2020.

De plus, beaucoup de commerces notamment dans la vente au détail sont passés par la vente en ligne pour éviter une fermeture complète. Selon un rapport de BeCommerce Market Monitor, le commerce en ligne a augmenté de 20 % durant le premier semestre de 2020. Le rapport estime que le produit le plus acheté en ligne est le vêtement avec plus d'une commande sur quatre¹⁵.

FIGURE 3
PART DES ENTREPRISES GÉNÉRANT UN CHIFFRE D'AFFAIRES - BECI¹⁶



On peut également estimer que les entreprises sont peu confiantes sur l'avenir et l'issue de cette crise et n'osent pas développer des plans d'investissement trop ambitieux en raison de l'incertitude accumulée. Cela a un impact évident dans le contexte du recrutement que nous développerons dans un chapitre suivant.

⁹ <https://www.agoria.be/www1.wsc/webextra/prg/nwAttach?appl=enews7&enewsdetid=229007&attach=Upl53881553.pdf&BodyPreview=no>
¹⁰ IT = Information technology
¹¹ <https://www.beci.be/2020/11/25/limpact-economique-direct-du-deuxieme-confinement/>
¹² <https://www.manpowergroup.be/2020/09/08/le-marche-de-lemploi-va-continuer-a-tourner-au-ralenti-au-cours-du-quatrieme-trimestre-en-belgique-en-raison-de-la-crise-sanitaire-du-covid-19/>

¹³ <https://www.beci.be/2020/11/25/limpact-economique-direct-du-deuxieme-confinement/>
¹⁴ <https://www.beci.be/2020/11/25/limpact-economique-direct-du-deuxieme-confinement/>
¹⁵ <https://www.lesoir.be/324876/article/2020-09-14/e-commerce-ventes-en-hausse-chiffre-daffaires-en-berne>
¹⁶ <https://www.beci.be/2020/11/25/limpact-economique-direct-du-deuxieme-confinement/>



LE RAPPORT AU TRAVAIL: PERSPECTIVE DU TÉLÉTRAVAIL

En 2020, le rapport au fonctionnement de travail et au milieu professionnel a été bouleversé. Télétravail, diminution des déplacements professionnels, distanciation sociale avec les collègues, barrières affînées entre vie professionnelle et vie privée...

Selon une étude de SdWorx, le secrétariat social, en mai 2020¹⁸, 62 % des travailleurs ont pu bénéficier du télétravail pour continuer leur activité professionnelle dont 41 % pour lesquels leur employeur ne l'avait jamais proposé auparavant.

« Les petites et moyennes entreprises sont celles qui ont vu le nombre d'employés adoptant le télétravail pendant la crise augmenter avec plus de 60 %. En comparaison, les grandes entreprises ont augmenté de seulement 20 % ».

Rapport SdWorx¹⁷

¹⁷ <https://www.sdworx.be/fr-be/presse/2020/2020-05-22-avec-le-coronavirus-quatre-employes-belges-sur-dix-font-du-teletravail-pour-la-premiere-fois>
¹⁸ <https://www.sdworx.be/fr-be/presse/2020/2020-05-22-avec-le-coronavirus-quatre-employes-belges-sur-dix-font-du-teletravail-pour-la-premiere-fois>

Les petites et moyennes entreprises sont celles qui ont vu le nombre d'employés adoptant le télétravail pendant la crise augmenter avec plus de 60 %. En comparaison, les grandes entreprises ont augmenté de seulement 20 %¹⁹.

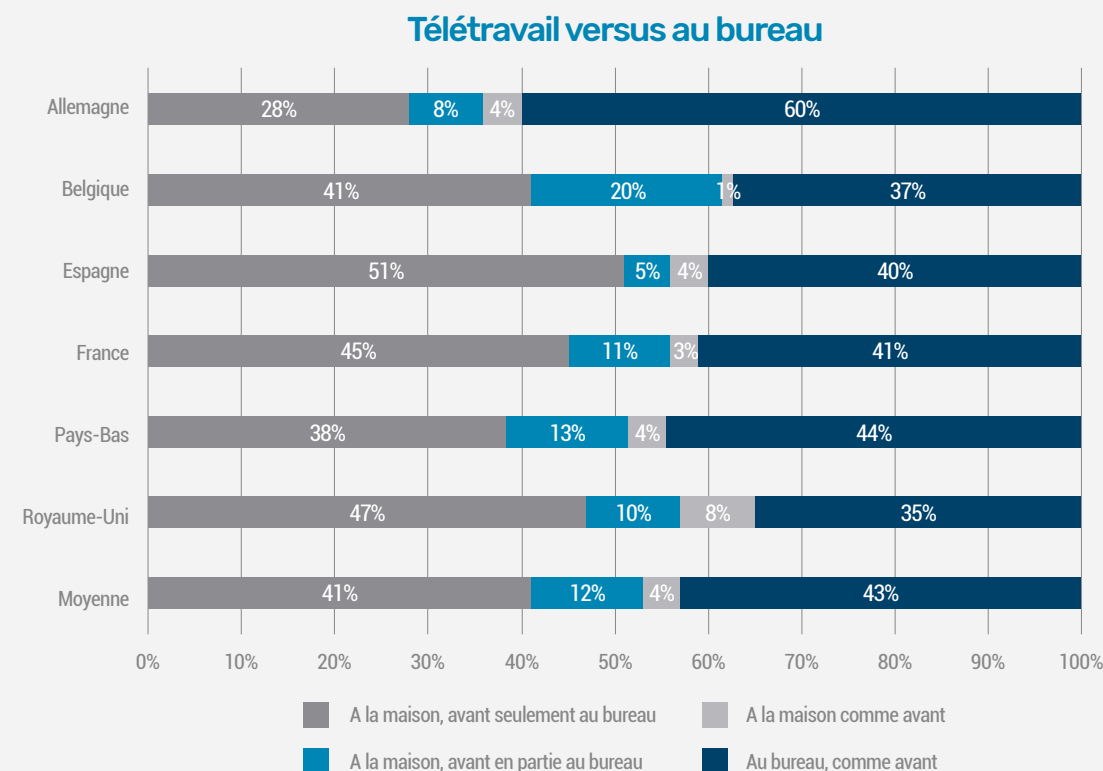
À Bruxelles plus précisément, le taux de télétravailleurs a beaucoup augmenté (62 % des travailleurs) et permettra sans doute à ces travailleurs de continuer un régime de travail comprenant le travail à domicile après la crise.

La plupart des entreprises pratiquant déjà le télétravail structurel et occasionnel²⁰ étaient mieux préparées à la situation du confinement et à l'accompagnement des employés. La majorité des grosses entreprises digitales, la situation est

tellement inédite qu'elle a amené les travailleurs à s'adapter à un mode de travail exclusivement dématérialisé à temps plein.

On estime que la popularité du télétravail, tous secteurs confondus, a augmenté de 50 % suite au premier confinement. Toutefois, peu d'entreprises estiment ne plus avoir besoin de bureaux physiques à l'avenir²¹. En effet, les entreprises sont séduites par l'efficacité du télétravail, mais pas à temps plein. De manière générale, environ 60 % des employeurs privilégient le télétravail 2 jours par semaine et parfois 3 si la fonction le permet²².

FIGURE 4
POPULARITÉ DU TÉLÉTRAVAIL
SDWORX²³



¹⁹ https://www.sdworx.be/-/media/sd-worx/documents/sdworx-ebook_telewerken_fr.pdf?la=fr-be&hash=20B918088D643DB7D8FF6041CD-75307F287AF002

²⁰ Le télétravail structurel se fait de manière régulière. Au contraire, le télétravail occasionnel se fait de manière irrégulière dans le cas où le travailleur ne peut pas effectuer son travail sur le lieu de l'entreprise

²¹ <https://www.acerta.be/fr/a-propos-dacerta/dans-la-presse/la-popularite-du-teletravail-augmente-de-50-par-rapport-a-la-periode-precoronavirus>

²² <https://www.acerta.be/fr/a-propos-dacerta/dans-la-presse/la-popularite-du-teletravail-augmente-de-50-par-rapport-a-la-periode-precoronavirus>

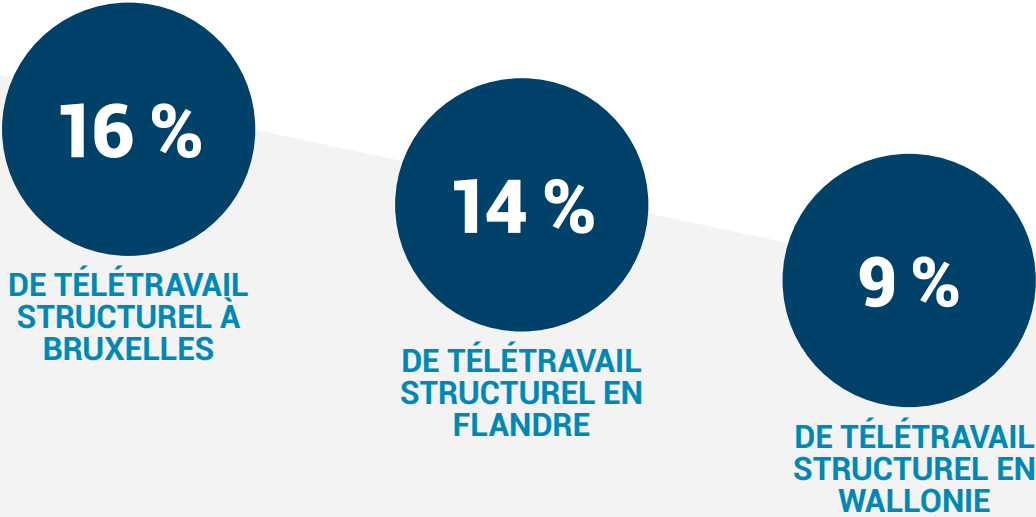
²³ <https://www.sdworx.be/fr-be/presse/2020/2020-05-22-avec-le-coronavirus-quatre-employes-belges-sur-dix-font-du-teletravail-pour-la-premiere-fois>

FIGURE 5
ÉVOLUTION DU TÉLÉTRAVAIL PENDANT LE CONFINEMENT

	Avant le confinement, pas de recommandation des pouvoirs publics sur le télétravail	Pendant le confinement, télétravail recommandé et/ou obligatoire	Après le confinement, télétravail recommandé	Évolution du télétravail pendant vs avant le confinement	Évolution du télétravail après vs avant le confinement
Services	36.9%	64.6%	52.2%	+74.9%	+41.3%
Secteur financier	50.2%	83.4%	76.4%	+66.1%	+52.2%
Commerce	2.2%	17.9%	12.8%	+712.5%	+481.3%
Industrie manufacturière	9.1%	21.37%	16.6%	+132.5%	+81.4%
Pouvoirs publics	54.5%	88.8%	78.0%	+62.9%	+43.1%
Non-marchand	27.2%	51.0%	43.5%	+87.5%	+59.8%
Autres	37.9%	67.6%	52.9%	+78.4%	+36.9%
Tous les secteurs	27.4%	50.5%	41.5%	+84.4%	+51.4%

On constate notamment que Bruxelles est la Région qui comprend le plus d'entreprises organisant du télétravail structurel (16 %), puis la Flandre (14,7 %) et enfin la Wallonie (9,1 %). Pourquoi ? Car Bruxelles est une Région comportant beaucoup d'entreprises de services, mais également d'administrations régionales, fédérales et européennes permettant dans leur structure de plus aisément implanter des solutions de télétravail.

De même, le problème de la mobilité est particulièrement présent dans la Région bruxelloise favorisant la réflexion sur des méthodes alternatives de travail. On estime que 40 % des travailleurs pourront bénéficier du télétravail structurel à l'avenir²⁴. La crise a servi d'accélérateur dans ce sens.



24 https://www.sdworx.be/-/media/sd-worx/documents/sdworx-ebook_telewerken_fr.pdf?la=fr-be&hash=20B918088D643DB7D8FF6041CD-75307F287AF002
25 <https://www.sdworx.be/fr-be/presse/2020/2020-05-22-avec-le-coronavirus-quatre-employes-belges-sur-dix-font-du-teletravail-pour-la-premiere-fois>

Beaucoup d'entreprises restent cependant mitigées par rapport à l'intérêt du travail à distance. La principale raison est l'absence d'une politique et d'un cadre de travail adapté légiférant sur le télétravail. De même, le surcoût qu'il pourrait engendrer (matériel informatique, logiciel informatique, coût pour la connexion, etc.) peut freiner certaines entreprises.

Même si un grand nombre de managers réfractaires au télétravail en ont fait l'éloge suite à la première vague, il reste néanmoins des points d'attention à régulariser pour éviter toutes formes de dérives :



Le télétravail estompe la frontière entre vie privée et professionnelle.

Peu d'employés ont un environnement personnel propice et adapté au cadre établi par le monde professionnel. De plus, le premier confinement a été encore plus challengeant, car toute la cellule familiale a été confinée dans son ensemble. Il s'avère alors complexe dans un tel contexte de pouvoir produire un travail équivalent à celui qui cadrerait les journées professionnelles des employés (famille ou non). Un vrai travail d'adaptation et de flexibilité a dû être mis en place par chaque employé pour pouvoir rester productif et efficace.



Le télétravail peut aussi avoir une mauvaise réputation notamment dans les entreprises qui ne le pratiquaient pas auparavant.

En effet, il y a dans ce cas un problème de confiance entre le manager et les employés, phénomène souvent lié à la culture de l'entreprise basée sur le contrôle du travail. Pourtant, selon l'étude de SdWorx, 67 % des télétravailleurs belges durant le premier confinement ont travaillé le même nombre d'heures que lors des prestations sur leur lieu de travail²⁵. 11 % ont même fait des heures supplémentaires et les autres (les 22 % restants) n'ont pas travaillé le même nombre d'heures ; cela pouvant s'expliquer par une diminution de la charge de travail indépendamment liée à la baisse d'activité de l'entreprise.

04.1

LE CAS DE LA SÉCURITÉ DES DONNÉES ET DE L'ESPIONNAGE INDUSTRIEL

Le climat particulier de la crise sanitaire, ainsi que le manque de sécurité des solutions de télétravail dans beaucoup d'entreprises a été un terrain de jeu propice à la diffusion des cyberattaques. Le matériel et les connexions utilisés à domicile sont en effet moins sécurisés.



20 %

DES SITES WEB SUSPECTS
SUR LA THÉMATIQUE DU
COVID-19



20%

DES EMAILS DE PHISHING
LIÉ À LA CRISE

On constate également l'absence d'antivirus sur certains appareils. De même, l'attitude des travailleurs est beaucoup moins codifiée quand le télétravail a dû être installé en dernière minute.

En bref, toutes les conditions sont réunies pour permettre le travail des hackers. Selon Axel Legay, professeur à l'UCL spécialiste en cybersécurité, les attaques de types phishing ont fortement augmenté depuis le début de la période COVID-19. On estime qu'entre janvier 2020 et mai 2020, la France a subi une augmentation de phishing de 30 000 %²⁶. En Belgique la situation est similaire. Les internautes ont transféré pas moins de 3 225 234 messages à l'adresse e-mail suspect@safeonweb.be, soit plus de 8 800 messages par jour. Il s'agit d'un nombre presque deux fois plus élevé que celui de 2019, lorsque quelque 1 700 000 messages avaient été transmis²⁷.

Notons que sur les 3 millions de messages reçus, Safeonweb a repéré 8 545 658 liens, dont 667 356 correspondaient à des tentatives de fraude (phishing, fauxx webshop, scam, ...). Toutefois, on observe une augmentation de 20 % en 2020 concernant l'adhésion à des primes d'assurance contre les cyberattaques²⁸.

Depuis le début du premier confinement, la thématique du coronavirus a donc beaucoup inspiré les cyberpirates en tout genre. Sur les 16 000 sites web créés portant le nom de l'épidémie depuis le début de l'année 2020, 20 % d'entre eux sont considérés comme suspects²⁹. Pareillement, on estime que 20 % des e-mails de phishing sont liés à la crise³⁰.

De faux messages du Conseil National de Sécurité belge accordant une compensation financière moyennant une inscription en ligne ont également circulé pour pirater des ordinateurs.

Il est intéressant de constater que ces cyberattaques ont également beaucoup circulé sur des outils de communication mobiles comme WhatsApp ou même via des SMS.

Pendant cette crise, certains secteurs sont particulièrement touchés comme par exemple le secteur de la santé et les laboratoires pharmaceutiques développant des solutions pour les vaccins. Les secteurs des banques et des assurances ont été également impactés par les attaques cette année. On note un triplement des tentatives de cyberattaque (+238 %) contre les banques entre février et avril en France³¹.

²⁶ <https://www.lalibre.be/belgique/societe/comment-le-teletravail-renforce-les-risques-d-attaques-informatiques-5fb6d68c7b50a6525b7a7610>

²⁷ <https://www.safeonweb.be/fr/actualite/pres-de-deux-fois-plus-de-messages-transferes-suspectsafeonwebbe-en-2020>

²⁸ <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique/economie/les-teletravailleurs-dans-le-collimateur-des-cybercriminels/10276756.html>

²⁹ https://www.rtf.be/info/societe/detail_cybersecurite-le-coronavirus-est-devenu-le-principal-appat-des-pirates-informatiques?id=10463911

³⁰ https://www.rtf.be/info/economie/detail_coronavirus-une-campagne-pour-mettre-en-garde-contre-les-arnaques-liees-a-la-pandemie?id=10494636

³¹ <https://www.lesechos.fr/finance-marches/banque-assurances/les-cyberattaques-contre-les-banques-ont-triple-pendant-le-confinement-1223765>

04.2

LES RELATIONS ENTRE COLLÈGUES

Dans un contexte particulier de pandémie, Acerta³² estime dans une enquête auprès de 2 000 collaborateurs que 4 Belges sur 10 sont plus stressés et 3 sur 10 sont moins motivés par leur condition de travail³³. Les entreprises tentent donc de maintenir le moral des travailleurs et de prévenir les risques de burn-out. Pour ce faire, de nouveaux codes ont émergé pour maintenir une culture d'entreprise et une cohésion d'équipe forte. Des activités ludiques ont été développées telles que des « pauses café virtuelles ».

À l'instar des moments de détente au bureau, les employés se devaient de garder le lien social qui les unit associé au monde du travail. Un sentiment



d'appartenance qui se développe autour de ces moments « détente », mais qui peut perdre rapidement sa valeur dans un mode de travail à distance. En effet, selon Hans Maertens, administrateur délégué au Voka, « en dépit de toute la technologie, le télétravail nuit à l'esprit d'équipe et à la cohésion. On perd les discussions informelles dans les bureaux, à la cantine ou autour d'un café. À l'employeur de trouver des solutions et des alternatives³⁴. »

Les départements des ressources humaines ont dû être créatifs pour mettre en place des solutions. Coffee moment, walk and talk, newsletters informatives pour prendre la température du moral, livraison de cadeaux de soutien à domicile : les ressources humaines ne lésinent pas sur les moyens. Bien entendu, ces techniques sont principalement utilisées par les grandes entreprises. Du côté des start-ups, cette culture de l'entreprise déconnectée et participative était déjà en place bien avant le confinement.

Toutefois, les start-ups n'ont pas été épargnées par les difficultés de cette nouvelle logistique professionnelle. « Aujourd'hui, les start-ups qui ont une culture d'entreprise basée sur l'engagement risquent de perdre la valeur qui a fait leur succès. Quand le lien de famille s'est brisé, cela devient juste un travail ». Ce sont les propos d'Ethan Mollick adressés en juillet 2020 au New York Times, un professeur d'entrepreneuriat à la Wharton School en Pennsylvanie³⁵.

Un cas particulier a demandé généralement plus de créativité des ressources humaines : l'arrivée du nouveau collègue dans l'entreprise pendant les périodes de confinement. En effet, difficile de bien comprendre le fonctionnement d'une entreprise derrière un ordinateur ou d'établir un lien avec ses nouveaux collègues. Néanmoins, dans certaines entreprises, un système de coaching a été imaginé pour intégrer le nouvel arrivant en douceur. C'est notamment le cas chez Akka Technologies : « Nous proposons un Buddy à qui le nouvel employé peut s'adresser en cas de questions » déclare Françoise Cornelis et Jasmina Bollens des ressources humaines.

³² Acerta est un groupe de services RH global très actif dans le domaine du recrutement, de la sélection, mais vient également en aide aux entreprises en les déchargeant de leurs tâches administratives

³³ https://www.acerta.be/fr/blog/employeurs/comment-veiller-au-bien-etre-mental-de-vos-collaborateurs?utm_source=facebook&utm_medium=link&utm_campaign=bien-etre

³⁴ https://www.sdworx.be/-/media/sd-worx/documents/sdworx-ebook_telewerken_fr.pdf?la=fr-be&hash=20B918088D643DB7D8FF6041CD-75307F287AF002

³⁵ <https://www.nytimes.com/2020/07/17/technology/airbnb-coronavirus-layoffs-.html>

ADAPTABILITÉ DU TRAVAILLEUR DE NOUVELLES COMPÉTENCES RECHERCHÉES

Dans une étude de Manpower Group Belgium, on estime que « les compétences personnelles et humaines gagnent en importance dans un monde devenu encore plus complexe ³⁶ ». Résilience, communication, adaptabilité, priorisation, etc. sont des mots-clés de plus en plus recherchés dans les CV des chercheurs d'emploi.

Dans le monde du travail digital actuel, la polyvalence et l'autonomie sont des qualités très précieuses. C'est d'ailleurs selon Acerta une « condition importante pour favoriser l'employabilité à long terme ³⁷ ». Or, depuis le premier confinement, l'adaptabilité à un nouveau cadre de travail est plus que nécessaire. Managers et travailleurs ont dû découvrir les avantages et difficultés du télétravail à temps plein. Cela a sans doute eu un impact sur l'état d'esprit des travailleurs belges. Il a fallu faire preuve d'agilité et de souplesse, et surtout, réinventer de nouveaux repères dans les relations interprofessionnelles, la maîtrise de nouveaux outils, les rapports hiérarchiques et l'organisation de

nouveaux modes de communication (réunions...).

Dans ce contexte, la flexibilité est également un atout. Dans le rapport « marché du travail et emploi, vision BECI post-Covid19 pour un Bruxelles résilient », on estime que celle-ci doit être codifiée dans un cadre légal ³⁸ notamment afin d'éviter tout dysfonctionnement. En effet, on parle d'une part de dérives managériales, symptôme d'un manque de confiance de la direction vis-à-vis de ses employés générant des contrôles accrus, et d'autre part, de dérives liées à un laxisme de la part de certains travailleurs.

Ce cadre légal permettrait également aux employés de s'adapter à une situation parfois peu propice à la concentration du travail que l'on ne retrouve pas dans un cadre personnel (manque d'un environnement de travail adapté, présence de conjoint et enfants pendant les heures de travail, etc.). Cela peut être effectué en instaurant de nouvelles conditions réglementées sur la flexibilité du temps de travail.

³⁶ <https://www.manpowergroup.be/2020/10/29/les-travailleurs-imaginent-le-monde-du-travail-post-covid-the-future-for-workers-by-workers/>

³⁷ <https://www.acerta.be/fr/blog/employeurs/acerta-mene-en-collaboration-avec-antwerp-management-school-une-etude-cerebrale-de-pointe-sur-la-capacite-dadaptation-des-collaborateurs>

³⁸ <https://www.beci.be/digitatlon-vision-post-covid-19-pour-un-bruxelles-resilient/>

**POLYVALENCE ET
AUTONOMIE, DES
COMPÉTENCES
QUI FAVORISENT
L'EMPLOYABILITÉ À
LONG TERME**

05

LE MARCHÉ DE L'EMPLOI: NOUVEAUX BESOINS ET DÉFIS

La santé du marché de l'emploi est liée à l'évolution du coronavirus et de son impact sur notre mode de vie. Plusieurs scénarios ont été analysés par View.brussels depuis mai 2020. La dernière version, publiée en novembre 2020 fait l'analyse la plus actuelle de la situation.

Dans l'ensemble, alors que l'on s'attendait à un effondrement total du marché de l'emploi à Bruxelles en 2020, on constate que le chômage n'a pas augmenté avant le mois d'août et seulement de 2,1 % par rapport à la même période en 2019. Il est intéressant de noter que l'augmentation du chômage à Bruxelles n'est pas due à un nombre plus important de nouveaux chercheurs d'emploi, mais plutôt à une diminution de sorties du chômage³⁹.

Pour éviter les faillites et un nombre trop important des chercheurs d'emploi, l'Etat a mis en place des mesures de soutiens conséquentes (moratoire sur les faillites, aides financières compensatrices pour les commerces, chômage économique et droit-passerelle, etc.). Elles ont permis aux entreprises de maintenir un équilibre financier et d'éviter un plan de licenciement.

Il faut noter également que la fermeture de services Actiris et son orientation vers une activité 100 % digitale ont sans doute eu un

impact sur l'inscription de certains publics en fracture numérique au chômage⁴⁰. Ainsi, les publics plus fragilisés (demandeurs d'emploi non indemnisés, personnes issues du CPAS, personnes ayant obtenu un diplôme à l'étranger) se sont moins inscrits en tant que chercheurs d'emploi chez Actiris impliquant un biais d'analyse dans les chiffres statistiques du chômage à Bruxelles.

Nous constatons d'ailleurs que les communes les plus favorisées enregistrent une plus forte augmentation d'entrée au chômage que les communes bruxelloises les moins favorisées.

En temps normal, la situation est contraire. De même, le nombre de profils plus qualifiés est significativement supérieur à la même période des années précédentes par rapport aux profils moins qualifiés. C'est le constat que nous faisons également pour les codes professionnels d'Actiris liés aux métiers de l'informatique.

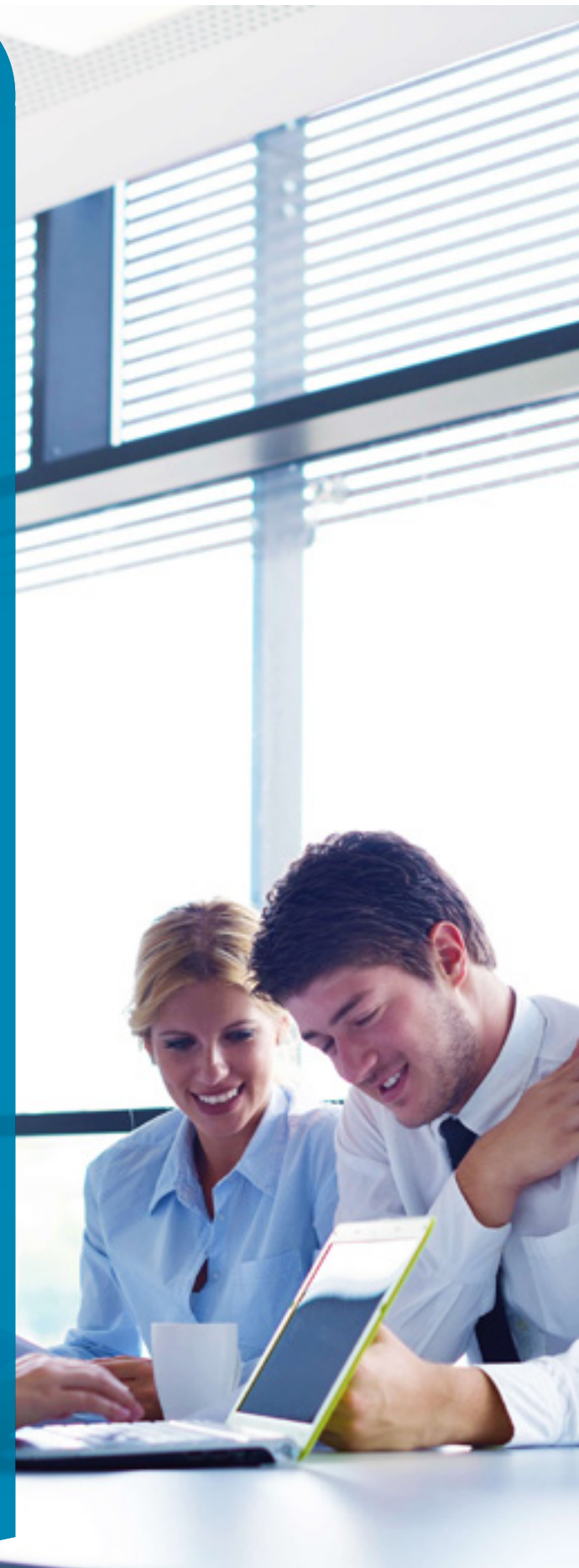


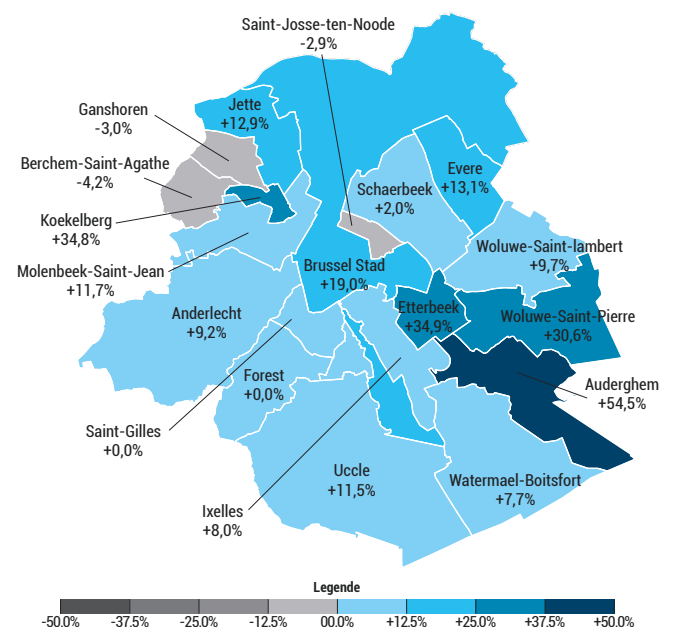
FIGURE 6

DEMANDEURS D'EMPLOI INOCCUPÉS DOMAINE IT⁴¹

Évolution sur 1 an des Demandeurs d'Emploi Inoccupés (DEI)
Domaine professionnel : informatique

Novembre 2020

Région de bruxelles-Capitale 1.533 | +11,7%



Toutes proportions gardées, nous constatons un taux de chômage plus ou moins stable. Conjointement, il n'y a pas de hausse de recrutement. Pour avoir une vision prospective, il faudra attendre l'impact réel de la crise qui surviendra en 2021 quand les entreprises et demandeurs d'emploi n'auront plus accès aux aides de soutien.

Par ailleurs, selon Olivier Lambert, directeur du Cefora / Cevora, dans son interview à RHmagazine⁴², les entreprises recrutent moins depuis la crise et cela pourrait durer jusqu'en 2025 avant une reprise positive de l'activité.

³⁹ https://www.actiris.brussels/media/0zidt2le/impact-du-covid-19-novembre_compressed-h-D9AA1612.pdf
⁴⁰ https://www.actiris.brussels/media/0zidt2le/impact-du-covid-19-novembre_compressed-h-D9AA1612.pdf

⁴¹ <https://viewstat.actiris.brussels/>

⁴² <https://hrmagazine.be/fr/posts/tous-les-metiers-vont-changer-quelle-place-pour-la-formation-apres-le-covid-19>

Cette situation est renforcée par quatre constats ⁴³ :

01.

L'augmentation du travail au noir (plus de 15 % du Produit Régional Brut).

02.

La part importante des travailleurs étrangers notamment dans le secteur de la construction.

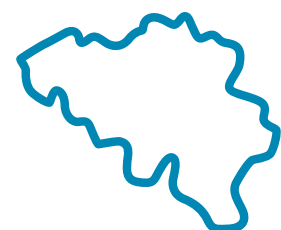
03.

Selon le BECI, la moitié des postes de travail en région bruxelloise est occupée par des travailleurs issus d'une autre région.

04.

L'attractivité financière du chômage comparée au travail ⁴⁴

Des pistes de solutions peuvent être dégagées tant au niveau fédéral que régional.



Au niveau fédéral, l'objectif est de :

- Proposer des mesures de soutiens salariales notamment au niveau des bas salaires ;
- Réduire le trajet domicile-travail ;
- Proposer flexibilité et dynamisme dans le cadre du Code du travail : solutions au niveau du temps de travail, du télétravail, etc. ;
- Légiférer au niveau des charges fiscales, sociales et du chômage temporaire ;
- Faciliter l'accès à la formation pour les chercheurs d'emploi et les travailleurs.



Au niveau de la Région de Bruxelles, des mesures sont également avancées :

- La mesure « Rebond » pour les travailleurs en cas de faillites ⁴⁵ ;
- Le dégagement d'un budget débloqué pour accompagner Actiris et ses partenaires pour anticiper l'augmentation des chercheurs d'emploi en 2021.

⁴³ <https://www.beci.be/2020/11/25/limpact-economique-direct-du-deuxieme-confinement/>

⁴⁴ <https://www.beci.be/2020/11/25/limpact-economique-direct-du-deuxieme-confinement/>

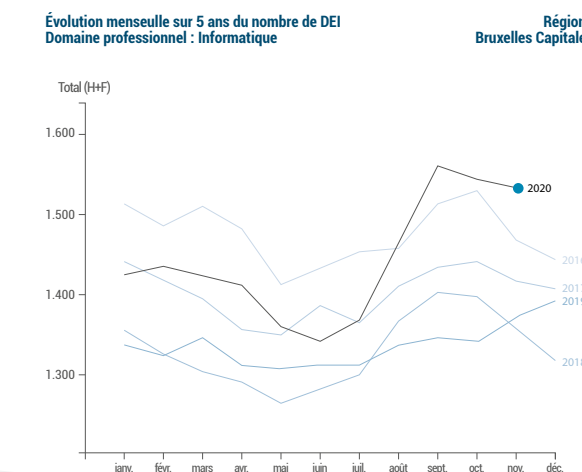
⁴⁵ <https://clerfayt.brussels/fr/rebondbrussels-mesure-nouvelle-aider-chercheurs-demploi-lentreprise-fait-faillite-rebondir>

06.1

LE SECTEUR IT

FIGURE 7

ÉVOLUTION PAR MOIS DU NOMBRE DE DEMANDEURS D'EMPLOI INOCCUPÉS - DOMAINE IT ⁴⁶



En ce qui concerne le secteur de l'IT, on recensait à la même période, en novembre 2019, 1 337 entrées de chercheurs d'emploi dans les codes professionnels d'Actiris.

Cette année en 2020 il y a 1 533 personnes inscrites en tant que chercheurs d'emploi. Il y a donc une augmentation de 11,7 % par rapport à l'année passée ⁴⁷.

En ce qui concerne les offres d'emploi encodées sur Actiris entre 2019 et 2020, il y a une diminution de 8,7 % (en novembre 2019, on constatait 991 offres sous les codes professionnels de l'informatique contre 905 offres en 2020) ⁴⁸. Bien entendu, il faut observer ces chiffres avec un certain recul, car ils ne représentent pas l'état de la situation exacte du recrutement à Bruxelles.

Dans l'ensemble, ce secteur, même s'il n'a pas été autant impacté que d'autres, souffre d'une pénurie des profils métiers déjà présente depuis plusieurs années et donc bien avant la crise sanitaire.

06.2

LES PUBLICS TOUCHÉS PAR LA CRISE

Ces difficultés impactent particulièrement les jeunes chercheurs d'emploi et les travailleurs âgés. Néanmoins, View.brussels a constaté, dans son analyse, que les jeunes de moins de 25 ans ont été particulièrement impactés par cette crise.

L'une des raisons principales est que ce public a tendance à accepter des contrats plus atypiques (CDD, intérim, etc.). Ces emplois offrent une moins bonne protection sociale. Par ailleurs, le secteur de l'Horeca est un grand recruteur de jeunes profils peu qualifiés. Or, cette année, les recrutements au sein de ce secteur sont à l'arrêt ⁴⁹.

CHÔMAGE TEMPORAIRE

39 %

DES JEUNES DE MOINS DE 25 ANS

24 %

DES PERSONNES DE PLUS DE 50 ANS

On estime que 38,7 % des moins de 25 ans sont en chômage temporaire notamment au début de la crise. Malgré la diminution du nombre de chercheurs d'emploi au fil des mois, ce profil reste le plus touché : 9,4 % en août ⁵⁰.

En ce qui concerne les profils de plus de 50 ans, ils sont moins touchés par le chômage. Ils sont 23,9 % en avril et le chiffre a diminué à 8,2 % en août 2020 ⁵¹.

^{46, 47, 48} <https://viewstat.actiris.brussels/>

^{49, 50, 51} https://www.actiris.brussels/media/0zidt2le/impact-du-covid-19-novembre_compressed-h-D9AA1612.pdf

RECRUTEMENT ET GUERRE DES TALENTS

Selon le baromètre Manpower Group des perspectives d'emploi en Belgique, Bruxelles est meilleure élève en ce qui concerne la hausse prévisionnelle des recrutements avec une augmentation de 6 %⁵³.

Toutefois, il est évident que le recrutement a été impacté dans tous les secteurs à petite ou moyenne échelle, ce qui explique une différence majeure entre le quatrième trimestre 2019 et 2020 (5 % de différences et 11 % pour la Wallonie et la Flandre)⁵⁴.

Ainsi, dans le monde du recrutement, même si l'activité économique a été ralentie entraînant une baisse de recherches de profils dans certains secteurs et même un taux de chômage, de licenciement et de faillites importants, le personnel des ressources humaines des entreprises a dû s'adapter à rencontrer les candidats via des outils web. On peut d'ailleurs supposer que « les mesures gouvernementales, telles que la prime de nuisance et le chômage temporaire, semblent avoir un impact sur la diminution du nombre de recrutements, mais aussi sur la diminution du licenciement, car le marché du travail s'est immobilisé au cours des six dernières semaines » selon Frank Vander Sljpe, chez Securex⁵⁵.

Comme nous l'avons évoqué plus haut, les profils digitaux sont toujours en pénurie. Les profils les plus difficiles à recruter sont les profils dits Senior (les plus expérimentés), mais cet empêchement n'est pas uniquement dû à la crise sanitaire. Par ailleurs, certaines entreprises ont

tendance à recruter par projets et non plus sur les profils intéressants. Ils recherchent un profil qui répond directement aux besoins des clients.

Le véritable problème lié à la crise est que les jeunes de moins de 25 ans sont en concurrence avec les travailleurs plus qualifiés actuellement disponibles sur le marché de l'emploi. D'autant plus que les jeunes chercheurs d'emploi sont plus propices à accepter des contrats de travail plus atypiques (CDD, intérim), contrats plus courants dans les secteurs les plus impactés par la crise : l'Horeca, l'événementiel, etc. Ces secteurs ont beaucoup trop souffert de la situation pour revenir rapidement dans une situation économique telle qu'en 2019⁵⁶.

Enfin, les recruteurs recherchent également des profils plus résilients, autonomes et ayant des compétences digitales pour maîtriser les outils de communication à distance dans l'entreprise.

Pour rappel, les offres d'emploi encodées sur Actiris entre 2019 et 2020 présentent une diminution de 8,7 % (en novembre 2019, on constatait 991 offres sous le code professionnel de l'informatique contre 905 offres en 2020).

⁵² <https://www.manpowergroup.be/2020/09/08/le-marche-de-lemploi-va-continuer-a-tourner-au-ralenti-au-cours-du-quatrieme-trimestre-en-belgique-en-raison-de-la-crise-sanitaire-du-covid-19/>

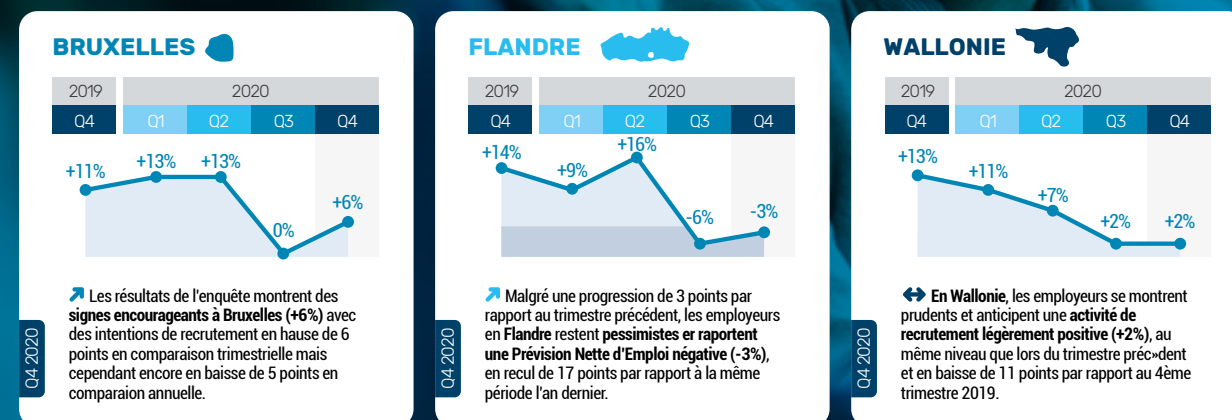
⁵³ <https://www.manpowergroup.be/2020/09/08/le-marche-de-lemploi-va-continuer-a-tourner-au-ralenti-au-cours-du-quatrieme-trimestre-en-belgique-en-raison-de-la-crise-sanitaire-du-covid-19/>

⁵⁴ <https://www.manpowergroup.be/2020/09/08/le-marche-de-lemploi-va-continuer-a-tourner-au-ralenti-au-cours-du-quatrieme-trimestre-en-belgique-en-raison-de-la-crise-sanitaire-du-covid-19/>

⁵⁵ <https://www.hrsquare.be/fr/nouvelles/le-covid-19-met-en-veille-le-marche-du-travail-belge-baisse-drastique-des-licenciements-et-des-recrutements>

⁵⁶ https://www.actiris.brussels/media/0zdt2le/impact-du-covid-19-novembre_compressed-h-D9AA1612.pdf

FIGURE 8
RECRUTEMENTS PAR RÉGION - 2020⁵²



LA FORMATION À L'HEURE DE LA DISTANCIATION

Les profils digitaux sont très recherchés sur le marché de l'emploi bruxellois. Ce constat n'est pas nouveau. Ce qui l'est en revanche en 2020, c'est le phénomène d'accélération de la transformation digitale qu'ont provoqué les confinements successifs et les recommandations gouvernementales insistant sur le télétravail.

Selon une étude d'Acerta, en collaboration avec HR Square et la KULeuven, en 2020 sur plus de 2 000 sondés, la formation des travailleurs est primordiale pour 57 % des employeurs. Cela équivaut à 6 travailleurs sur 10 ayant accès à une formation en lien avec leur fonction⁵⁷.

Pareillement, dans le contexte d'une étude du Cefora⁵⁸ sur l'impact du coronavirus sur le marché du travail, 90 % des personnes et entreprises interrogées ont découvert les intérêts d'une formation en ligne. Ce discours est cependant à nuancer, car 59 % d'entre eux privilégieraient des formations avec un apprentissage mixte à partir du moment où la situation retournera à la normale⁵⁹.

⁵⁷ <https://www.acerta.be/fr/blog/employeurs/encourager-l'apprentissage-continu>

⁵⁸ Cefora, L'impact du coronavirus sur le marché du travail : 3 faits marquants : <https://www.cevora.be/fr/services-complementaires/whitepapers>

⁵⁹ Cefora, L'impact du coronavirus sur le marché du travail : 3 faits marquants : <https://www.cevora.be/fr/services-complementaires/whitepapers>

Malgré la catastrophe sanitaire que le coronavirus a provoqué, cette année a été un véritable incubateur de nouvelles méthodes de travail et d'enseignement à distance.

Les recrutements ont certes diminué voire cessé, mais les entreprises ont entamé une réflexion sur les besoins de formations de leurs travailleurs. Les entreprises expriment notamment des besoins en formation digitale avant tout afin de permettre la transition du travailleur de son lieu de travail vers un travail en distanciel (maîtrise des outils de visioconférence et gestion du travail à distance). Ils veulent également permettre aux consultants de devenir polyvalents et d'être assignés à des projets hors de leur domaine de spécialisation afin d'éviter d'être mis en chômage temporaire. Cela nécessite de la formation.

On peut estimer qu'il y a de l'intérêt à analyser plus en profondeur les besoins ressentis par les entreprises à tout niveau et l'expérience qu'ils en ont eue de cette situation inédite dans le monde du travail. Cela peut faire l'objet d'une analyse plus approfondie en 2021.

Ce bouleversement a également touché les chercheurs d'emploi. L'un des problèmes soulevés par les entreprises consultées est le manque de subsides pour l'accès à la formation des travailleurs. Ils comparent régulièrement les travailleurs belges aux travailleurs français.

En effet, en France, la formation continue est plus subsidiée ce qui en facilite l'accès pour les entreprises. Le rapport du BECI sur le marché du travail après la COVID-19, insiste sur le fait qu'il faut stimuler la formation et la formation continue en créant un compte « formation » pour chaque individu comme en France, mais également en encourageant les efforts de formation fiscalement⁶⁰.

Néanmoins, ce problème de formation continue est une thématique martelée depuis de nombreuses années à travers divers secteurs. Dans le digital, l'étude d'Agoria, « be the change » en 2018 tirait déjà la sonnette d'alarme sur le besoin de former et de reconverter les employés en formation continue et notamment dans le contexte de la transformation digitale.

⁶⁰ <https://www.beci.be/2020/11/25/limpact-economique-direct-du-deuxieme-confinement/>

08.1

RÉINVENTER LA FORMATION ET LA TRANSMISSION DU SAVOIR

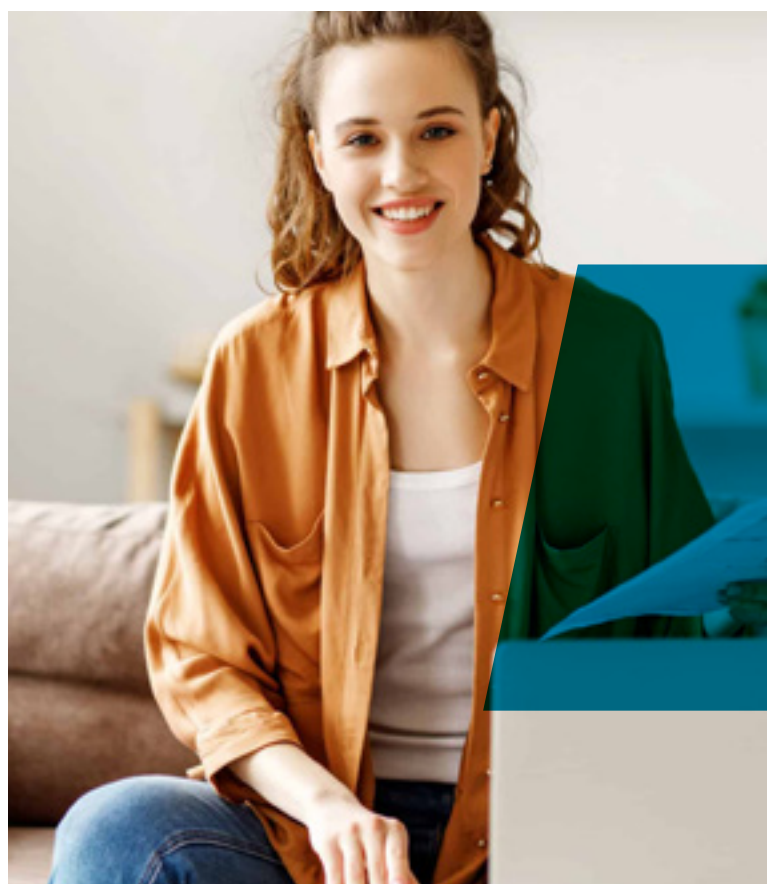
Dans les centres habitués des formations en classes et des contacts physiques avec les apprenants, on a dû adapter les méthodologies d'enseignement à la situation du confinement.

Malheureusement, passer à l'enseignement digital demande également de faire preuve d'agilité, il ne suffit pas de filmer un formateur donner son cours comme s'il le faisait en classe pour régler le problème. La difficulté tient dans le fait que l'attention est très volatile et plus encore dans le contexte de cours en webinaire. Maintenir un niveau de concentration suffisant sur « écran » de la part des apprenants peut s'avérer complexe. Il a donc fallu adapter les méthodologies d'apprentissage et se tourner vers des formations basées sur l'apprentissage mixte ou l'hybridation ⁶¹.

Cette forme de pédagogie est essentielle, car un enseignement numérique doit être complémentaire du présentiel pour garder le contact entre le professeur et l'apprenant et garder une unité dans la classe. Les formateurs ont dû rescénariser leur contenu en utilisant d'autres types de transmission du savoir. Encore faut-il connaître son public et s'adapter à lui. Dans le secteur de la formation des métiers digitaux, la plupart des chercheurs d'emploi et des travailleurs ont en général les outils et les compétences pour maîtriser les systèmes de visioconférences les plus courants. Cependant dans les métiers plus manuels, on aurait tendance à penser que la formation en e-learning n'a pas sa place. Pourtant, la situation de la crise sanitaire a poussé les formateurs et les centres de formation à être inventifs et à ne pas abandonner complètement les apprenants pendant les périodes de confinement.

Ces centres de formation ont choisi en général d'utiliser les outils de communication du quotidien pour garder la motivation et l'engagement des apprenants en attendant le retour à la normale. WhatsApp, Facebook et YouTube, mais également des plateformes comme Google Classroom sont des outils fortement utilisés pour la diffusion de tutoriels. Certains centres ont même investi dans des outils comme la réalité virtuelle ou augmentée. Ces contenus généralement sous la forme de vidéo sont complétés par des fiches écrites,

des exercices, des défis, des questionnaires pour évaluer la compréhension des apprenants et garder une vue sur l'engagement et le décrochage éventuel de ceux-ci. Attention, les organismes de formation ont également constaté qu'une vidéo mettant en scène leurs propres formateurs dans une diffusion interne rendait le stagiaire plus actif dans sa formation qu'avec un contenu standard diffusé par exemple sur YouTube.



Les retours des stagiaires ont généralement été positifs et leur ont permis de continuer leur apprentissage en intégrant la formation à leur mode de vie pendant la période du confinement : pas d'horaires stricts, possibilité d'apprendre via leur smartphone et à tout endroit (dans les transports en commun et autres salles d'attente) ⁶².

⁶¹ Hybridation = « mélange fertile et en proportions variables de différentes modalités de formation, en présentiel et à distance, mais aussi entre des postures d'enseignement transmissif et des postures davantage liées à l'accompagnement de l'apprentissage » Charlier, Deschryver et Peraya. Source Wikipedia

⁶² Webinaire : <https://app.livestorm.co/bruxelles-formation/le-numerique-et-les-metiers-manuels/live?s=c8ea8c4f-331c-4798-93ad-800de-fa12416#/chat>

L'enjeu de ces initiatives est de trouver un moyen d'analyser l'impact de ce contenu sur l'apprentissage, mais également de trouver une forme d'adéquation de ces pédagogies avec les besoins des publics cibles, mais également le confort de l'apprentissage. Il a notamment été rapporté que ce type de transmission de la formation via des outils numériques nécessitait de la part des formateurs une prise en compte des lacunes de certains de leurs stagiaires concernant l'utilisation des outils de visioconférence et autres plateformes de savoir à distance. Il est donc nécessaire de prendre le temps de former le stagiaire aux outils qu'il va devoir utiliser pour son apprentissage en ligne. À l'heure actuelle, nous avons encore trop peu de recul pour évaluer les leçons retenues par cette période d'innovation pédagogique. Il serait

intéressant de procéder à une étude plus complète de l'expérience e-learning en 2021.

Chez Digitalcity.brussels, nous avons dû également adapter nos formations. Certaines d'entre elles, nécessitant un matériel particulier et de qualité, mais aussi certains logiciels ont été postposés faute de solutions. Il s'agit notamment de formations en digital média (comme la formation « vidéo numérique pour le web », mais aussi la formation « After Effects »). D'autres formations ont pu se réaliser en distanciel. Des formations courtes comme la formation « business intelligence » et sur l'intelligence artificielle, mais aussi des formations longues comme la formation « front-end développeur ».



Chez Digitalcity.brussels, les formateurs ont rivalisé d'ingéniosité pour rendre les cours distanciels toujours attractifs : pas question de donner des cours ex cathedra qui pourrait endormir la classe. Ils ont adapté la formation en un mélange de cours théoriques, de séances d'exercices seul ou en groupe, ainsi que des enregistrements de démonstration par les formateurs eux-mêmes. De même, pour renforcer l'unité de la classe, certains formateurs ont organisé des pause-café virtuelles pour permettre aux stagiaires de discuter en dehors des exercices.

Bien que le public des formations IT est en général mieux équipé, ce n'est pas toujours le cas. Pour pallier les problèmes de matériels, etc., Bruxelles Formation a développé des solutions :

- Prêt d'équipement informatique pour permettre aux stagiaires de suivre la formation et d'avoir les logiciels adéquats ;
- Les formateurs ont également prévu du temps pour coacher les stagiaires qui en avaient besoin de manière individuelle.

Dans l'ensemble, cette période a permis aux formateurs d'adapter leur pédagogie, car certains stagiaires ont accroché à ce type de formation.

Bien que le présentiel reste important, cela est un terrain de réflexion sur les futures formations :

- Réflexion sur un enseignement hybride alliant présentiel et distanciel ;
- Réflexion sur une solution de contrôle à distance de machine au Pôle Formation-Emploi du domicile des chercheurs d'emploi ;
- Certaines formations, comme celle de front-end, gagnent à être enseignées en partie à distance car cela a permis aux stagiaires de développer des capacités tels que l'autonomie, fortement recherchées dans les recrutements pour ce poste.

En résumé et pour citer le rapport du Cefora « l'impact du coronavirus sur le marché du travail : 3 faits marquants », les formations doivent être courtes, en ligne et personnalisées ⁶³.

⁶³ Cefora, L'impact du coronavirus sur le marché du travail : 3 faits marquants : <https://www.cefora.be/fr/services-complementaires/whitepapers>

L'IMPORTANCE DE L'ÉVOLUTION DE L'ACQUIS DES COMPÉTENCES

Il est nécessaire de former les travailleurs et apprenants aux méthodes de formation en e-learning. On parle dans ce cas de formations sur les méthodologies d'apprentissage, mais également sur les outils technologiques. Dans le rapport de SDWorx sur le télétravail en Belgique en 2020 on note que la technologie est la meilleure amie du télétravailleur ⁶⁴. Selon une étude de Manpower Group Belgium sur la vision du monde du travail Post-COVID par les travailleurs, on constate que les compétences liées à la digitalisation vont s'accroître. À ce titre, les compétences ciblées sont : la cybersécurité, l'analyse des données, le développement des softwares et applications, mais aussi l'aspect vente en ligne et logistique IT ⁶⁵.

Le confinement obligatoire a également révélé un besoin d'acquisition pour certains soft skills. Créativité et adaptabilité sont des éléments forts difficiles à transmettre dans un cours. Il est important d'inclure ces notions dans les formations pour préparer les chercheurs d'emploi aux exigences nouvelles du monde du travail.

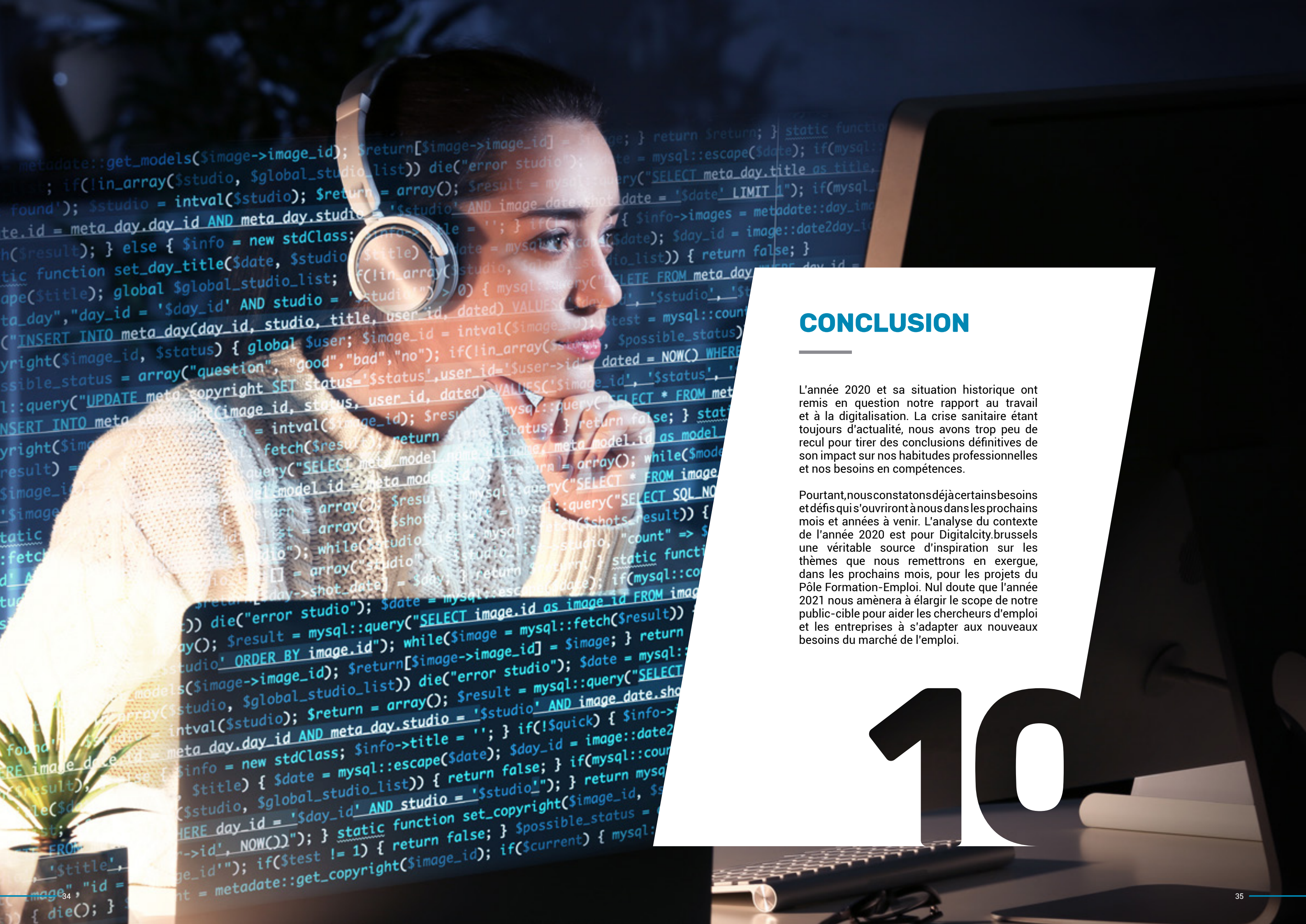
À noter également que beaucoup d'entreprises ont ressenti le besoin de rechercher des formations en lien avec le bien-être et l'aspect logistique du télétravail concernant l'organisation du travail à distance ⁶⁶.

⁶⁴ https://www.sdworx.be/-/media/sd-worx/documents/sdworx-ebook_telewerken_fr.pdf?la=fr-be&hash=20B918088D643DB7D8FF6041CD75307F287AF002

⁶⁵ <https://www.manpowergroup.be/2020/10/29/les-travailleurs-imaginent-le-monde-du-travail-post-covid-the-future-for-workers-by-workers/>

⁶⁶ Cefora, L'impact du coronavirus sur le marché du travail : 3 faits marquants : <https://www.cevora.be/fr/services-complementaires/whitepapers>

09



CONCLUSION

L'année 2020 et sa situation historique ont remis en question notre rapport au travail et à la digitalisation. La crise sanitaire étant toujours d'actualité, nous avons trop peu de recul pour tirer des conclusions définitives de son impact sur nos habitudes professionnelles et nos besoins en compétences.

Pourtant, nous constatons déjà certains besoins et défis qui s'ouvriront à nous dans les prochains mois et années à venir. L'analyse du contexte de l'année 2020 est pour Digitalcity.brussels une véritable source d'inspiration sur les thèmes que nous remettrons en exergue, dans les prochains mois, pour les projets du Pôle Formation-Emploi. Nul doute que l'année 2021 nous amènera à élargir le scope de notre public-cible pour aider les chercheurs d'emploi et les entreprises à s'adapter aux nouveaux besoins du marché de l'emploi.

10



10.1

UN NOUVEAU MARCHÉ ÉCONOMIQUE SE DESSINE DANS LA VILLE DE BRUXELLES

La crise est un incubateur de la digitalisation. C'est particulièrement remarquable pour certains secteurs en particulier qui ont été touchés par une réforme de leur mode opératoire traditionnel. En exemple, nous pouvons citer les secteurs de l'enseignement et de la formation d'adultes qui ont dû adapter leur pédagogie aux besoins du confinement. Le secteur de la vente a également été touché et a dû être inventif sur la poursuite de leur activité en prenant à bras le corps la digitalisation via des projets d'analyse et de développement du e-commerce.

Il est nécessaire de comprendre l'enjeu que ces secteurs représentent et le soutien en termes de formation et de collaboration que Digitalcity.brussels peut apporter à ce niveau.

10.2

FORMATION HYBRIDE, NOUVELLE PERSPECTIVE À LA LOUPE

L'analyse des nouveaux processus de digitalisation de la formation est essentielle pour comprendre le nouveau paysage de l'apprentissage qui est perceptible pour les années à venir. Dans ce rapport, nous avons dressé un constat sur les méthodes d'apprentissage évolutives dont témoignent certains organismes de formation.

Digitalcity.brussels prévoit de consacrer l'année 2021 à l'analyse en profondeur de ces méthodes en les corrélant avec les besoins du marché de l'emploi et des entreprises.

10.3

LE TÉLÉTRAVAIL, UNE COMPÉTENCE PLUS QUE DEMANDÉE

Nul doute que les entreprises vont désormais envisager plus favorablement la pratique du télétravail dans leurs activités. Nous l'avons vu, les chiffres sont édifiants : les entreprises sont relativement surprises par l'impact positif du télétravail pour le bien-être de leurs travailleurs. C'est pourquoi déjà maintenant, la plupart d'entre elles se tournent vers des centres telles que Digitalcity.brussels pour former les travailleurs en formation continue, mais également de nouveaux employés. Les outils du télétravail et la gestion du travail à distance ainsi que la gestion de la sécurité informatique sont des éléments fort demandés en formation en 2020. Un créneau tout à fait dans les cordes de Digitalcity.brussels en collaboration avec des organismes tels que le Cefora.

10.4

DIGITALCITY.BRUSSELS, VOTRE PLATEFORME POUR TOUT SAVOIR DE LA DIGITALISATION

On prévoit une hausse des entrées au chômage en 2021.

La crise touchera, en effet, les entreprises qui devront réduire leurs effectifs l'année prochaine une fois que les aides gouvernementales ne leur permettront pas de survivre économiquement.

Ces nouveaux chercheurs d'emploi vont avoir pour la plupart besoin d'une mise à jour de leurs compétences et d'une meilleure compréhension du nouveau monde du travail qui s'offre à eux. C'est dans ce sens que Digitalcity.brussels doit sensibiliser à la digitalisation et le secteur IT à travers ses actions au niveau de l'emploi, de la formation et de la communication.

Devenons en 2021 la plaque tournante de la digitalisation à Bruxelles comme c'est la destinée du Pôle Formation-Emploi.

10.5

OUVRIR LA VEILLE AU MARCHÉ DE L'EMPLOI À D'AUTRES SEGMENTS ET D'AUTRES PLATEFORMES

La réalité du recrutement est très complexe, car les chiffres officiels des offres d'emploi dans le secteur IT peuvent être difficiles à recueillir. Il est donc intéressant d'élargir les sources des données statistiques sur la recherche de profils digitaux à Bruxelles par les entreprises.

La veille sectorielle s'efforcera en 2021 d'ouvrir ses portes pour avoir une meilleure visibilité du marché de l'emploi en s'intéressant à des plateformes connues de recrutement tel que LinkedIn par exemple dont le processus de diffusion des offres d'emploi semble plus attractif pour les entreprises recrutant des chercheurs d'emploi dans le secteur de l'IT.



Pour 2021, Digitalcity.brussels fixe comme actions de veille et comme suite à ce rapport : la prospection du marché du recrutement et de la formation, le renforcement de l'acquis des connaissances sur l'économie bruxelloise et les méthodes de recrutement, et l'adaptation au nouveau marché de l'emploi et de la formation qui se dessine pour 2021.



11

REMERCIEMENTS

Dans le cadre de ce rapport, des entretiens ont été effectués auprès d'experts, d'analystes et d'entreprises. Nous les remercions pour le temps qu'ils nous ont accordé.

Laura Brami • *Fujitsu*

Françoise Cornelis • *Akka Technologies*

Gregorio Matias • *MCG*

Jasmina Bollens • *Akka Technologies*

Caroline Herssens • *Cognitic*

Anne Guisset • *View.brussels*

Olivier Lambert • *Cefora*

Sébastien Avanzo • *View.brussels*

Cédric Roland • *Digitalcity.brussels*

Roland Sarton • *Cabinet du Ministre Bernard Clerfayt*

12

BIBLIOGRAPHIE

Cefora, L'impact du coronavirus sur le marché du travail : 3 faits marquants

SdWorx - Le télétravail en Belgique : Les employeurs flamands, wallons et bruxellois font le bilan (été 2020)

Manpower Group – The future for workers by workers

Ibsa – Baromètre conjoncturel de la Région bruxelloise – édition spéciale Covid-19 – 2020

Agoria – Be the change

Webinaire Bruxelles formation : Métiers techniques et formation par le numérique, mariage possible ?!

HR-Magazine – Pour former aux métiers de demain, nous devons changer aujourd'hui.

BECI - Le secteur technologique tourne à 75 %
Viewstat.actiris

View.brussels – Rapport d'analyse et de prospective : impact de la crise du coronavirus sur le marché

BECI - L'impact économique direct du deuxième confinement.



Digitalcity.brussels, le Pôle Formation-Emploi, est un lieu d'excellence innovant dédié au numérique à Bruxelles. Digitalcity.brussels est issu d'un partenariat public-privé. Il s'agit d'un lieu physique qui réunit les acteurs principaux de l'emploi, de la formation et de la validation des compétences (VDC) dans le domaine du numérique.



Digitalcity Brussels

02 475 20 00

info@digitalcity.brussels

www.digitalcity.brussels

Éditeur responsable
Jean-Pierre Rucci

Rédacteur
Christina Galouzis

Post-éditeurs
Jean-Pierre Rucci
Noémie Valcauda

Conception graphique
Cédric Grillon

Impression
SNEL