



Analyse du secteur Horeca

2017

Bassin du Brabant wallon



INSTANCE BASSIN ENSEIGNEMENT QUALIFIANT – FORMATION – EMPLOI

Ce dossier est un document de travail préparatoire à destination du groupe de travail secteur Horeca. Les informations collectées et analysées ont été présentées aux participants qui ont exposé leurs avis, constats et recommandations. Son contenu est susceptible d'être révisé dans la suite des travaux de l'Instance sur ce secteur.

Table des matières

Intro	2
Le secteur	2
La commission paritaire de l'industrie hôtelière	2
En bref	3
Partie I Analyse socio-économique en Brabant wallon	4
1. Les entreprises du secteur horeca	4
1.1 Les entreprises actives	4
1.2 Les établissements et leur taille	5
1.3 L'horeca est-il dynamique	5
2. L'emploi dans le secteur horeca	7
2.1 L'emploi salarié	7
2.2 L'emploi indépendant	8
3. Opportunités et demandes d'emploi	9
3.1 Les demandeurs d'emploi inoccupés inscrits pour une fonction du secteur	9
3.2 La réserve de main-d'œuvre	9
3.3 Les offres d'emploi	10
Partie II évolutions, enjeux et caractéristiques	10
1. Un secteur sensible...	10
a. à l'économie	10
b. et aux évolutions de société	11
c. à la régulation	12
d. à la transition numérique	12
e. et aux innovations technologiques	13
2. Des fonctions qui évoluent	13
3. Une convention-cadre	14
PARTIE III La formation de la main-d'œuvre	15
1. L'offre d'enseignement spécifique au secteur	15
1.1 L'enseignement secondaire de plein exercice	15
1.2 L'enseignement en alternance	16
1.3 L'enseignement de promotion sociale	17
1.4 Equipement	18
2 L'offre de formation professionnelle spécifique au secteur	18
3. Les autres acteurs de la formation professionnelle : Service public de l'emploi et de la formation, CISP, Horeca Formation et Horeca Be Pro	19
4 La validation des compétences	20
5 Pénuries qualitatives	20
Ressources	21

Annexe	22
A1 – Nombre de postes de travail salarié	22
A2 – Données relatives aux métiers demandés par le secteur horeca	23
A3 – Métiers dont les contenus évoluent et avec un potentiel de croissance de l’emploi	24
A4 – Photographie du catalogue du Fonds Horeca Formation Wallonie en Brabant wallon	25

Intro

Le secteur

« Horeca » est le nom collectif qui rassemble les hôtels, les restaurants et les cafés, mais également la restauration collective ainsi que tous les établissements qui proposent des boissons, des repas ou des nuitées contre paiement.

Au sein du secteur, nous distinguons deux grands types d’activités, composée en sous-secteurs⁻¹ :

- L’hébergement
 - Hôtels et hébergement similaire (hôtels, hôtels à appartement, motels)
 - Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée (auberges pour jeunes, centres et villages de vacances, gîte de vacances, chambres d’hôtes, etc.)
 - Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs
 - Autres hébergements²
- La restauration
 - Les restaurants et services de restauration mobiles
 - Les traiteurs et autres services de restauration c’est-à-dire la fourniture de services de restauration industrielle sur la base de dispositions contractuelles conclues avec le client pour une durée déterminée³
 - Débits de boissons⁴

La commission paritaire de l’industrie hôtelière

La commission paritaire de l’industrie hôtelière porte le numéro 302. Les organisations suivantes siègent à la CP302⁵ :

Du côté des travailleurs

- Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB)
- Confédération des syndicats Chrétiens (CSC)
- Centrale Générale des Syndicats Libéraux de Belgique (CGSLB)

Du côté des employeurs

¹ Plateforme Horizons emploi : <<https://www.leforem.be/Horizonemploi/secteur/24.html>>

² Ce sous-secteur comprend la mise à disposition de lieux d’hébergement temporaire ou à long terme dans des chambres individuelles ou pour plusieurs personnes (internats d’élèves, résidences d’étudiants, foyers pour travailleurs saisonniers, etc.).

³ Les repas sont généralement préparés dans des cuisines centrales (fourniture de repas aux cantines d’entreprises, aux restaurants universitaires, aux hôpitaux et maisons de repos, etc.).

⁴ Ce sous-secteur comprend les activités de préparation et de service de boissons destinées à la consommation sur place (cafés et bars, discothèques, dancings, etc.).

⁵ Guide Social Sectoriel Horeca, p. 4

- Horeca Bruxelles
- Horeca Vlaanderen
- Horeca Wallonie
- Comeos⁶

En bref

En 2017, le secteur de l'horeca a été identifié comme faisant partie des cinq secteurs qui recrutent⁷. Secteur clef de l'économie wallonne, il est un des pourvoyeurs d'emplois important en Belgique⁸. Au niveau des qualifications, il offre davantage de perspectives d'emploi aux personnes peu ou moyennement qualifiées. En effet, il y est encore possible d'y mener une carrière en apprenant « sur le tas »⁹.

L'horeca se caractérise par des conditions de travail spécifiques souvent pointées comme étant difficiles et demandant beaucoup de flexibilité (jours fériés, horaires du soir, coupés ou heures supplémentaires). Par ailleurs, le secteur compte énormément d'emplois à temps partiel. Enfin, il connaît un phénomène de turn-over assez important, particulièrement dans la restauration traditionnelle.

Une autre caractéristique est la variation dans le temps du volume de ses activités avec des pics et des creux d'activités. S'il varie en fonction de la période de l'année ou du climat, il varie également en fonction de la santé économique et des événements régionaux (Fête de Wallonie, Carnaval, 24H Vélo, etc.). Ces changements d'activités entraînent une variation de la demande de personnel. De ce fait, le secteur fait souvent appel à de la main-d'œuvre temporaire, des étudiants ou des intérimaires¹⁰.

En bref, le secteur de l'horeca se caractérise par un dynamisme et une capacité d'adaptation, notamment aux exigences du consommateur, aux normes d'hygiène et de sécurité ainsi qu'aux nouvelles tendances et développements du secteur.

⁶ Comeos est la fédération patronale du commerce et des services en Belgique.

⁷ B July, "Trois ans de baisse du chômage en Wallonie", Le soir, vendredi 04 août 2017

⁸ Plateforme Horizons emploi

⁹ Effets de la transition numérique sur le secteur de l'horeca. En termes d'activités, métiers et compétences, Le Forem, mai 2016, p. 8

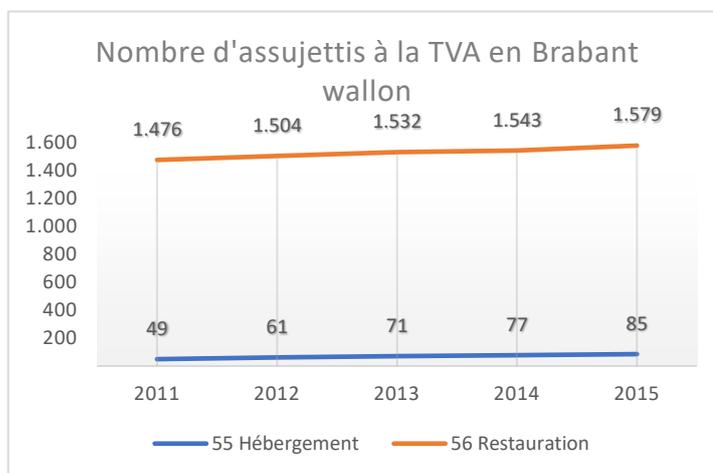
¹⁰ À noter que les employeurs ont beaucoup plus souvent recours aux étudiants qu'aux intérimaires notamment pour des raisons financières et de flexibilité.

Partie I Analyse socio-économique en Brabant wallon

1. Les entreprises du secteur horeca

1.1 Les entreprises actives

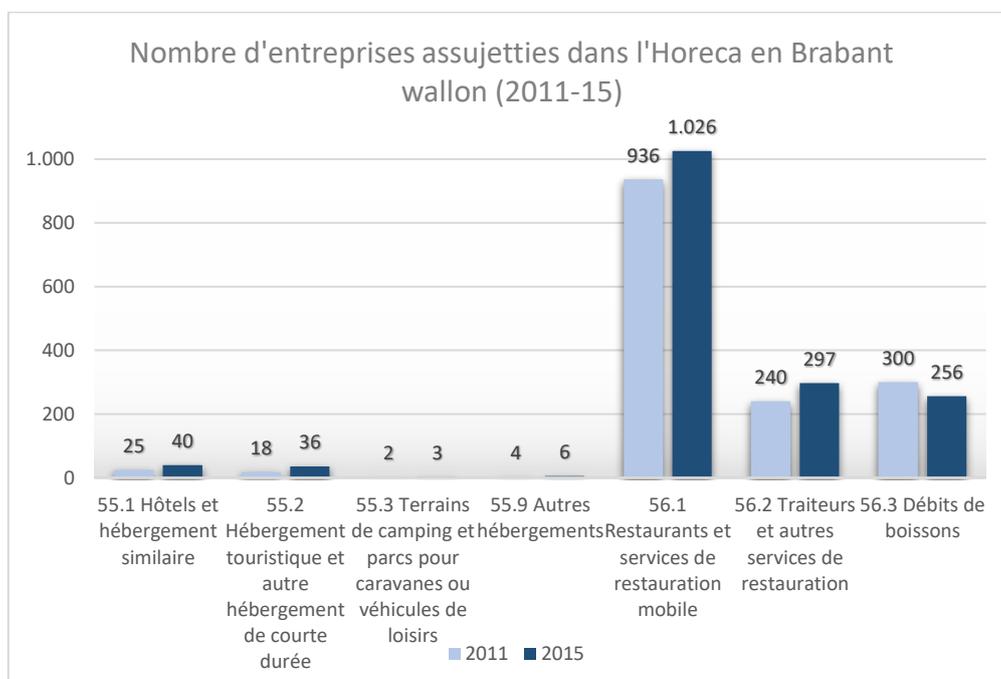
En 2016, le Brabant wallon comptait 1 664 entreprises assujetties actives dans le secteur de l'horeca, soit 4,42 % du parc des entreprises du bassin. En général, le nombre d'assujettis augmente dans le secteur de l'horeca.



Source : ONSS, calculs IWEPS

L'augmentation positive des entreprises dans l'Horeca reste toutefois à nuancer selon les segments. La restauration représente une majorité des entreprises du secteur et assume l'essentiel de la croissance du nombre d'assujettis actifs (+ 90 unités sur un total de 139 en quatre ans). Seul les débits de boissons enregistrent une forte diminution avec une perte de 44 unités.

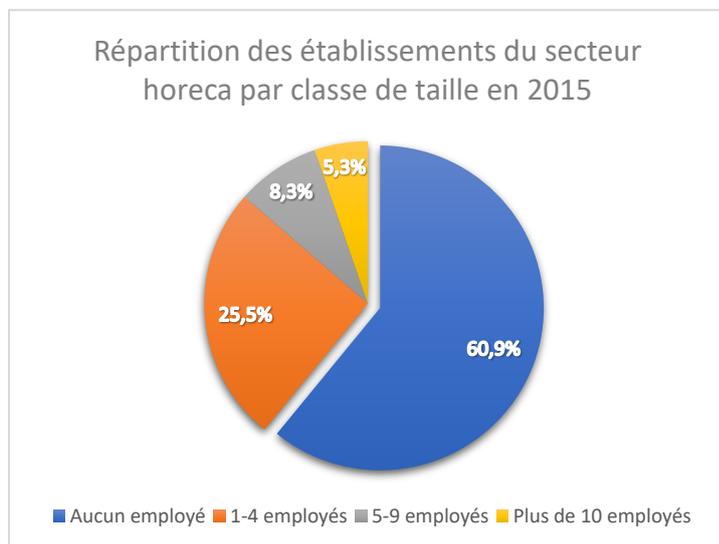
Cette perte des « débits de boissons » est à mettre en lien avec la situation de l'emploi dans ce sous-secteur. En effet, sur cette même période, le segment a connu une diminution de son effectif (voir *infra p. 7*).



Source : be.STAT, calculs IBEFE BW

1.2 Les établissements et leur taille

En 2015, une part importante des entreprises du secteur (60,9%) n'utilisait pas de personnel. En Brabant wallon, 33,8% des établissements employaient moins de 10 travailleurs, dont 25,5% avec moins de 5 travailleurs. Concernant les établissements ayant plus de 10 travailleurs, leur proportion est relativement faible avec 5,3% des établissements horeca.

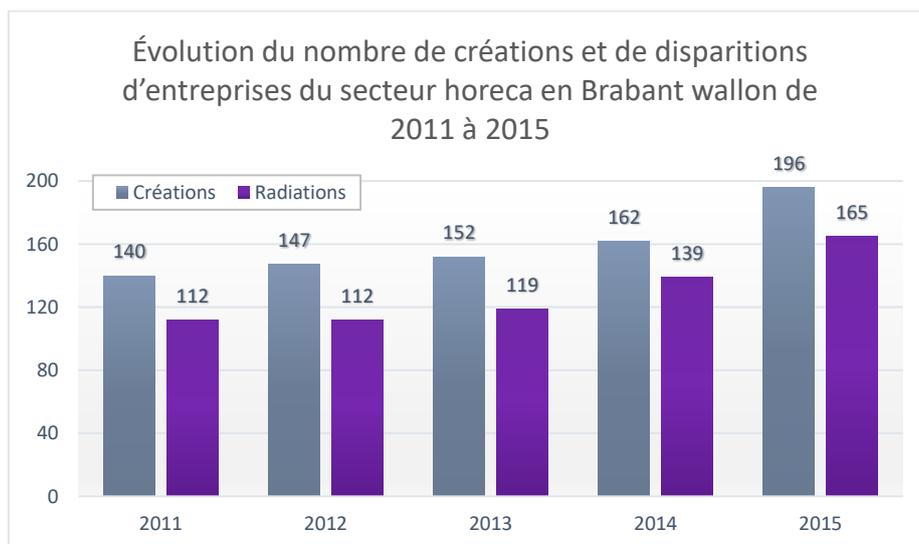


Source : be.STAT, calculs IBEFE BW

L'Horeca est donc un secteur éclaté, c'est-à-dire qu'une majorité des entreprises qui y sont actives n'occupent pas ou peu de personnel. De petites exploitations indépendantes, majoritaires, côtoient des établissements de grande envergure, minoritaires et parfois affiliés à une chaîne¹¹.

1.3 L'horeca est-il dynamique ?

Globalement, la variation du nombre des entreprises sur la période allant de 2011 à 2015 dans le Brabant wallon est plus ou moins stable et plutôt positive. En effet, malgré une augmentation du nombre de créations et de disparitions, le secteur continue d'afficher une variation nette de créations d'entreprises. De plus, nous constatons, en quatre ans, une progression de 40% nettement supérieure à la progression wallonne (3,17%) en ce qui concerne la création¹².

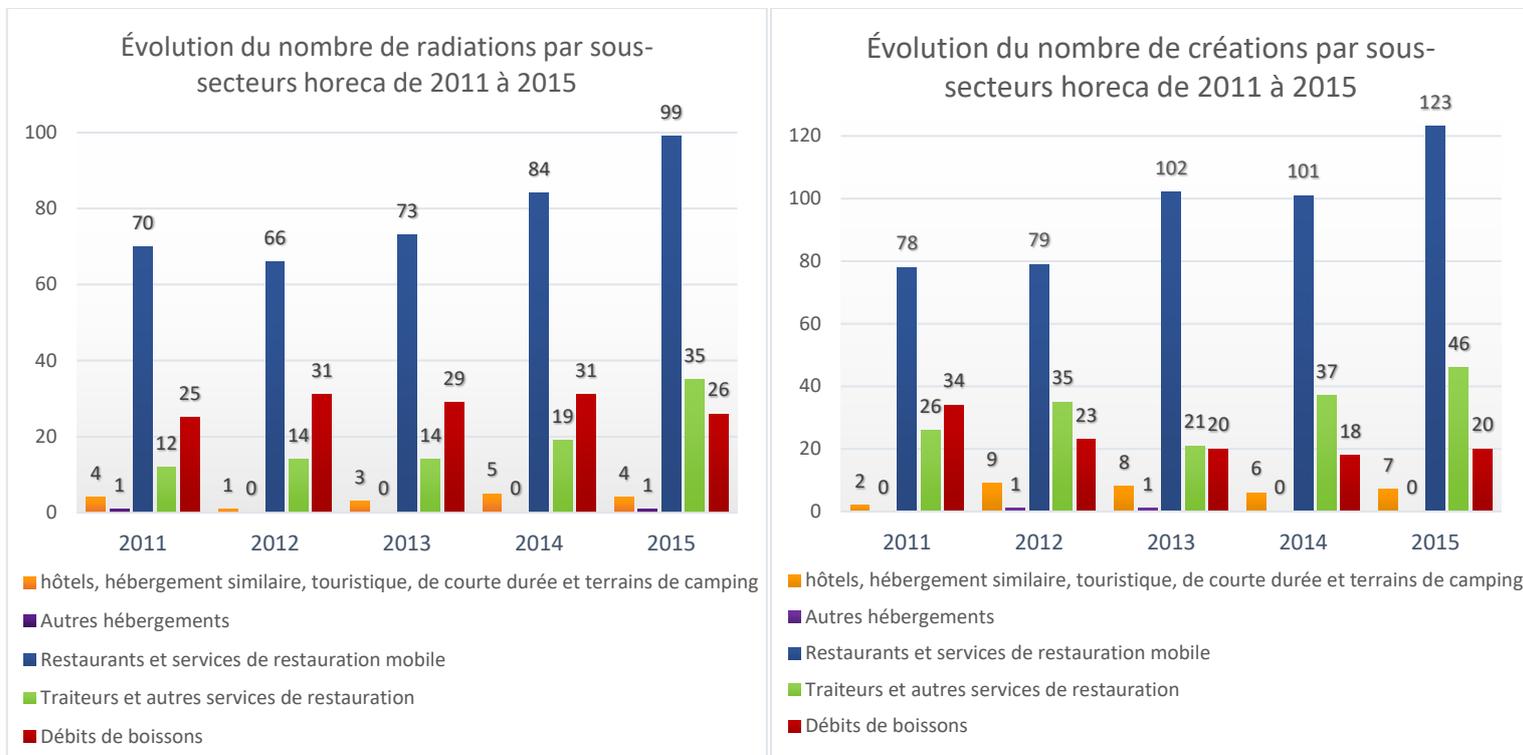


Source : be.STAT, calculs IBEFE BW

¹¹ Observatoire bruxellois de l'Emploi d'Actiris, Secteur Horeca : Actualité et perspectives, novembre 2015, p. 20

¹² Malgré tout, les professionnels du secteur soutiennent qu'actuellement la tendance se dirigerait vers un déficit de créations, plus particulièrement dans le sous-secteur de la restauration.

En tenant compte du caractère éclaté du secteur, nous constatons que c'est le sous-secteur des restaurants qui assurent l'essentiel de la dynamique des entreprises. Si la majorité des sous-secteurs reste dans une dynamique positive, la situation est inverse pour celui des « débits de boissons ». Depuis 2011, la dynamique de segment tend à s'inverser pour devenir négative en 2015.



Cette vue par ventilation sous-sectorielle montre la grande segmentation du secteur. Bien que les sous-secteurs soient, dans l'ensemble, sensibles aux mêmes facteurs, chacun présente des cas différents qu'il conviendra de prendre en compte pour appréhender le monde de l'horeca.

2. L'emploi dans le secteur horeca

2.1 L'emploi salarié

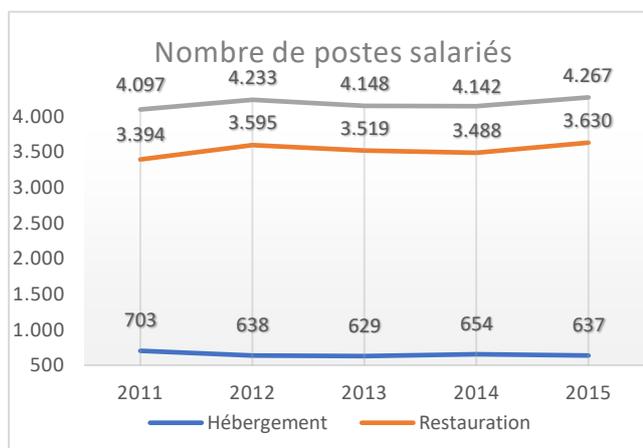
Nombre de postes de travail salarié au 30 juin 2015 par secteur d'activité, indice de spécialisation						
Bassin du Brabant Wallon						
Source : ONSS, statistique décentralisée ; calculs : IWEPS						
Secteur d'activité, NaceBel 2 chiffres		Postes dans le Brabant wallon	Postes en Wallonie et à Bruxelles	Postes en Wallonie	Indice de spécialisation par rapport à la Wallonie + Bruxelles	Indice de spécialisation par rapport à la Wallonie
55	Hébergement	637	11.407	5.737	73	90
56	Restauration	3.630	45.216	23.838	105	124
Secteur d'activité, NaceBel 4 chiffres		Postes dans le Brabant wallon	Postes en Wallonie et à Bruxelles	Postes en Wallonie	Indice de spécialisation par rapport à la Wallonie + Bruxelles	Indice de spécialisation par rapport à la Wallonie
55.10	Hôtels et hébergement similaire	568	8.609	3.374	86	137
56.10	Restaurants et services de restauration mobile	2.767	30.953	18.737	117	120
56.21	Services des traiteurs	389	2.444	1.582	208	200
56.29	Autres services de restauration	153	7.019	560	29	222

En 2015, nous relevons 4 267 travailleurs dans le secteur horeca, ce qui représente 14,4% des travailleurs horeca wallons. Sur le territoire, la progression de l'emploi salarié de ces dernières années équivaut à 4,15%. Cette évolution est supérieure à la croissance générale de l'emploi salarié en Brabant wallon qui est de 3,13%. Les travailleurs de ce secteur représentent 3,41% du salariat brabançon, une proportion supérieure à celle observée en Wallonie (2,90%).

L'indice de spécialisation¹³ par rapport à la Wallonie indique une spécialisation inégale suivant tel ou tel type d'activité. Il en ressort donc que le Brabant wallon est plus spécialisé dans la restauration alors qu'il l'est moins dans l'hébergement.

Au niveau de la segmentation sous-sectorielle, le bassin est spécialisé dans 4 types d'activités : « hôtels et hébergement similaire », « restaurants et services de restauration mobile », « services des traiteurs » et « autres services de restauration ». En ce qui concerne l'emploi, c'est le segment des « restaurants et services de restauration mobile » qui occupe le plus de travailleurs salariés en employant 64,8 %.

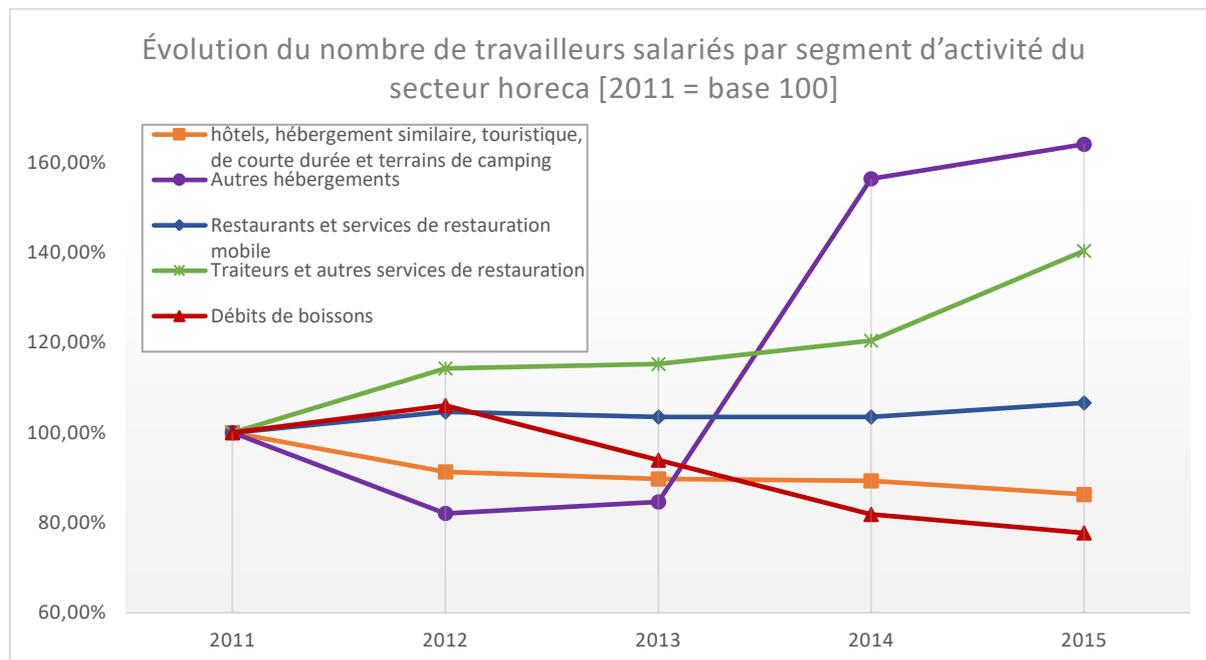
Le nombre de postes salariés a augmenté entre 2011 et 2015 dans le sous-secteur de la restauration (+ 6,9%). Il s'agit d'une tendance similaire à l'augmentation du nombre d'entreprises. Par contre, le nombre de salariés diminue pour cette période dans le sous-secteur de l'hébergement (- 9,4%), avec une tendance contraire à la forte augmentation du nombre d'établissements pour l'hébergement (+ 73,5%).



Source : ONSS, calculs IWEPS

¹³ L'indice de spécialisation est le rapport entre le nombre de postes dans le secteur d'activité en Brabant wallon divisé par le nombre de poste en Brabant wallon, et le nombre de postes dans le secteur d'activité en Wallonie (et Bruxelles) sur le nombre de poste en Wallonie (et Bruxelles). Si l'indice est supérieur à 100, la zone géographique concernée est spécialisée dans le secteur d'activité.

Un examen de l'évolution de l'emploi par segment permet de voir que celle-ci n'a pas été la même pour tous.

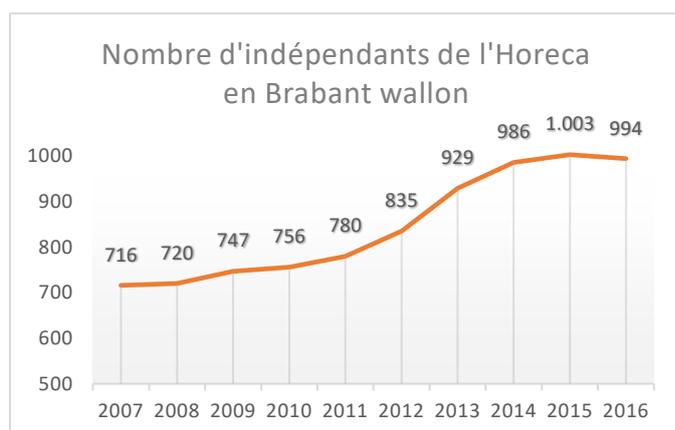


Source : ONSS, calculs IWEPS

Sur cette période 2011-2015, nous pouvons dégager trois tendances sous-sectorielles :

- Les débits de boissons ainsi que les hôtels ont subi une diminution de leurs effectifs (respectivement de -22, % et -13,7%) entre 2011 et 2015.
- Les restaurants ont enregistré une petite hausse de leurs travailleurs avec 6,63% en plus.
- Les segments des traiteurs ainsi que des autres hébergements qui ont connu la plus forte hausse avec respectivement 40,4% et 64,1% de travailleurs supplémentaires par rapport à 2011. À noter que le segment des autres hébergements a connu une baisse avant de connaître un boom à partir de 2013.

2.2 L'emploi indépendant

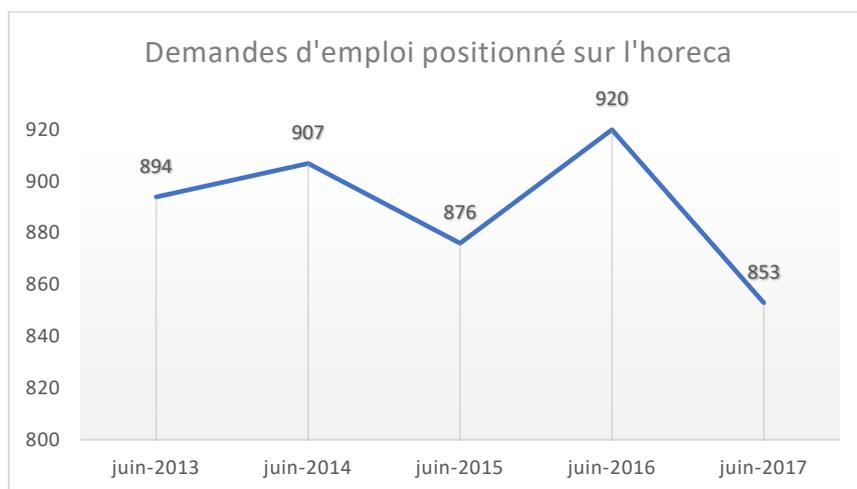


Source : INASTI, calculs IBEFE BW

En 2016, 9,10% des indépendants wallons actifs dans le secteur horeca, soit 994 individus, travaillaient dans le Brabant wallon. De manière globale, le nombre d'indépendants a fortement augmenté (+38,83%) ces dix dernières années dans le territoire. Cette progression est nettement supérieure à celle de la Wallonie (+20,72%).

3. Opportunités et demandes d'emploi

3.1 Les demandeurs d'emploi inoccupés inscrits pour une fonction du secteur



Source : FOREM, calculs IBEFE BW

Fin juin 2017, le Forem a enregistré 853 demandeurs d'emploi inscrits pour une fonction horeca, soit 4,83% de l'ensemble des demandeurs d'emploi du Brabant wallon. Globalement, ce nombre de demandeurs a régressé (- 4,59%) par rapport à 2013 malgré un pic en 2016 (920 demandeurs d'emploi).

3.2 La réserve de main-d'œuvre

Données : juillet 2016 - juin 2017 Plan Locaux Garmo						
REM	Libellé REM	Nb offres	Nb total DEI positionnés sur ce métier	dont prof. princ.	DEI/Offre	DEI/Offre en Wallonie
Brabant wallon						
1312201	Réceptionniste d'établissement hôtelier	19	103	32	5,4	3,87
1321101	Commis de cuisine	121	450	208	3,7	6,62
1321201	Cuisinier	62	119	64	1,9	0,92
1321202	Cuisinier de collectivité	12	80	31	6,7	7,45
1321203	Chef de partie	46	25	4	0,5	1,11
1322201	Serveur en restauration	240	562	180	2,3	2,98
1322202	Buffetier		28	6		78,33
1322203	Chef de rang	9	27	16	3	1,52
1322204	Serveur en collectivité	3	67	10	22,3	62,53
1323101	Chef de cuisine	8	28	18	3,5	1,17
1323102	Responsable de restauration à service rapide	4	3	1	0,8	4,75
1323103	Chef de cuisine de collectivité	6	7	4	1,2	2,16

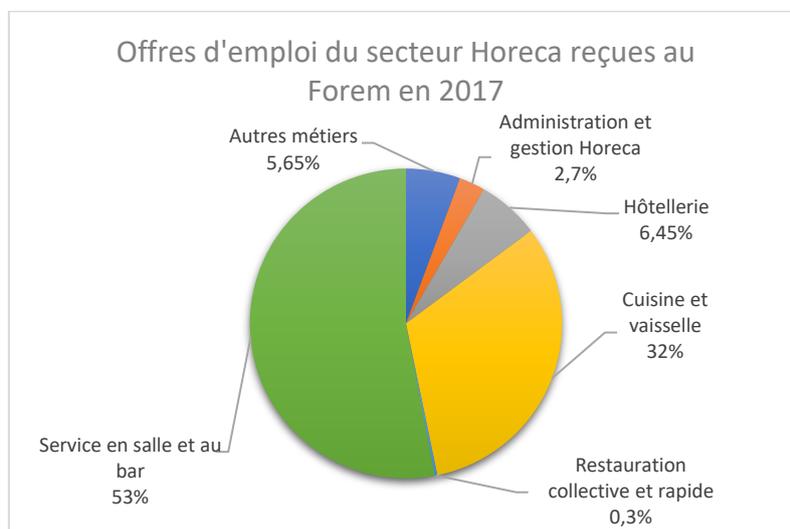
Près d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inscrits dans la fonction de « commis de cuisine » et plus d'un tiers dans le métier de « serveur en restauration ». Le tiers restant se répartit dans les autres fonctions. Seuls les métiers de « responsable de restauration à service rapide » et de « chef de cuisine de collectivité » attirent très peu de demandeurs.

Dans le Brabant wallon, ce sont les métiers de « chef de cuisine de collectivité », de « responsable de restauration à service rapide » et de « chef de partie » qui sont identifiés comme ayant une forte probabilité de pénurie quantitative, soit respectivement d'une valeur de 1,2, 0,8 et de 0,5. Toutefois, les valeurs liées aux métiers de « chef de cuisine de collectivité »

et de « responsable de restauration à service rapide » sont à nuancer dans la mesure où les proportions d'offre et de DEI positionnés y sont très faibles¹⁴.

3.3 Les offres d'emploi

Les professions où l'horeca cherche à recruter sont principalement les fonctions typiques au secteur. Près de neuf métiers sur dix sont des métiers typiques.



Au cours de l'année 2017, le Forem a reçu 372 offres. Ces offres représentent 4,72% de l'offre globale proposée par le service public de l'emploi. En 2015, le Forem avait géré 446 offres.

Partie II Évolutions, enjeux et caractéristiques

Le monde de l'horeca a la particularité qu'il tient une place importante dans la vie sociale (sorties au bar, diners au restaurant, nuits à l'hôtel, etc.). Les évolutions de natures économiques, réglementaires et technologiques sont susceptibles d'influencer l'activité, le volume d'emploi ainsi que les profils de compétences recherchées. Cela fait de ce secteur, un domaine sensible qui doit se caractériser par un dynamisme ainsi qu'une capacité d'adaptation.

1. Un secteur sensible...

a. à l'économie

La conjoncture économique affecte fortement l'horeca. Par exemple, la variation des coûts des matières premières impacte directement l'ajustement des prix. De plus, la variation économique impacte la gestion du personnel. Depuis la crise, le secteur de la restauration assiste à une diminution du personnel entraînant le retour des patrons dans leur cuisine. Cette tendance implique que ces derniers consacrent moins de temps à la gestion de leur établissement. Le modèle du cuisinier travaillant seul devient un modèle qui se généraliserait¹⁵. Pour faire face au

¹⁴ Ces conclusions restent néanmoins critiquables. Premièrement, un résultat statistique significatif exige une taille minimale de l'échantillon. Or, l'échelle sous régional ne permet pas de rencontrer cette condition. Deuxièmement, les offres recensées par le Forem ne représentent qu'une vue partielle de la demande des employeurs en raison de la diversité des canaux de recrutements sollicités.

¹⁵ L'inverse serait d'avantage réservé à des établissements de grande taille et/ou de haut standing

pic d'affluence, les établissements font appel à des travailleurs occasionnels ou étudiants, bon marché. Selon le Forem, un risque futur de cette pratique serait probablement la diminution du recours aux jeunes en alternance emploi-formation.

Dans l'horeca, les coûts de production proviennent majoritairement des charges salariales¹⁶. Les employeurs sont contraints de faire des économies de main-d'œuvre¹⁷. Cette réalité fait que le secteur est dominé par l'emploi à bas salaire, peu qualifiés et demande une flexibilité des horaires de travail. Le salaire jugé peu compétitif et les conditions de travail difficiles amènent un turnover important dans le secteur¹⁸.

b. et aux évolutions de société

Par ailleurs, la conjoncture économique influence également le comportement du consommateur. Suite à la crise financière de 2007, le comportement de la clientèle s'est transformé. La diminution du pouvoir d'achat constitue un frein aux dépenses de loisirs, dont la restauration et l'hébergement. Le « consommateur-budget », soucieux de son portefeuille, procède à des arbitrages : diminution de la fréquentation, recherche de bons plans, sélection de restaurants bons marchés. Les établissements doivent s'adapter à cette nouvelle manière d'agir du consommateur.

Le client agit davantage en « zappeur » et va moins réserver à l'avance. Cela entraîne des problèmes de planification. Il devient difficile pour les établissements de prévoir des horaires efficaces adaptés à la fluctuation de la clientèle ou de mettre en place un personnel suffisant pour répondre à cette même fluctuation.

Ces phénomènes entraînent le glissement de la clientèle d'un type d'établissement à un autre. Par exemple, les brasseries deviennent plus rentables que les restaurants. Bien qu'offrant des services « différents », ces deux types d'établissement donnent la possibilité de manger. Les plats étant moins chers, le consommateur privilégie de plus en plus les brasseries au détriment des restaurants. Par ailleurs dans l'hôtellerie, certains services disparaissent, n'étant plus rentable. Par exemple, le service restauration est de moins en moins proposé.

En outre, les questions en lien avec la sécurité alimentaire et la traçabilité des produits suscitent l'attention des consommateurs. De même, elles font écho aux évolutions des modes de vie et aux préoccupations nouvelles en matière de développement durable, d'environnement et de santé. Quel que soit le type de restauration, les tendances en faveur du bio ou le recours aux produits locaux, équitable et de saison apparaissent comme de nouvelles exigences. De manière transversale, ces questions traversent le secteur et deviennent des enjeux susceptibles de valoriser l'image de l'entreprise et de générer des opportunités financières et commerciales malgré le fait qu'elles engendrent un certain coût¹⁹.

¹⁶ La masse salariale est un coût qui représente 60 % du chiffre d'affaire alors qu'il s'élevait à 40 % auparavant.

¹⁷ Le coût de la main-d'œuvre est la seule variable d'ajustement pour les employeurs. D'autres variables tels que les produits ne peuvent pas être stockés et doivent être consommés immédiatement.

¹⁸ Le Forem, Métiers d'avenir – Etats des lieux du secteur de l'horeca (hôtels, restaurants, cafés), septembre 2013, p. 5

¹⁹ Observatoire bruxellois de l'Emploi d'Actiris, Secteur Horeca : Actualité et perspectives, novembre 2015, p. 48

c. à la régulation

Ces dernières années, une série de mesures sont venues réguler le secteur horeca :

- La baisse de la TVA à 12% n'a pas totalement répondu aux attentes en termes de création d'emploi. L'impact de la diminution du taux de TVA est plutôt minime. La création d'emploi observée n'a pas atteint l'objectif souhaité et a été, pour l'essentiel, le résultat d'une évolution sectorielle normale. Le secteur aurait donc recruté sans diminution de la TVA²⁰.
- L'instauration de la caisse enregistreuse, destinée à lutter contre le travail au « noir », pourrait, selon des acteurs du secteur, conduire à la perte d'emplois.
- L'interdiction de fumer, effective depuis juillet 2011, reste un sujet de débat au sein du secteur. Si pour certains elle constitue une crainte liée à la diminution de la main-d'œuvre, elle est également pour d'autres, une opportunité pour le développement de nouveaux concepts tels que des bars à thème (café-théâtre, café-culture, café-bibliothèque, café à la ferme, café sans alcool, bar à chats, etc.) avec la nécessité de devenir des lieux de convivialité et de services à part entière.
- L'horeca est soumis à des normes sanitaires de plus en plus exigeantes ainsi qu'à des contrôles plus fréquents de l'AFSCA. Ces exigences accrues amènent parfois des aménagements ou des formations du personnel parfois onéreux.

Face à cette série de mesure, le gouvernement a mis en place plusieurs mesures de soutien à travers le « plan Horeca ». Ce plan vise à rendre le travail moins onéreux et à améliorer la flexibilité du travail. Il porte sur une adaptation du système de travail occasionnel et introduit le système de « flexi-jobs », permettant d'engager du personnel supplémentaire de manière plus flexible lors des pics d'activité.

Par ailleurs, ces mesures réglementaires tendent également à induire une professionnalisation du secteur. Les aptitudes dans le domaine du management sont de plus en plus requises pour les exploitants ou les postes à responsabilité. Ces compétences managériales sont également utiles afin de rester concurrentiel et de proposer à la clientèle une offre de service de qualité et de prix²¹.

d. à la transition numérique

Ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont gagné en importance. Elles influencent le secteur qui doit à présent faire face à une nouvelle économie et un nouveau mode de « consommation 2.0 ».

L'économie de partage²² a permis l'émergence de nouvelles plateformes communautaires type Airbnb, Booking, etc. Le virage numérique de l'économie a permis à de nouveaux acteurs d'intégrer le marché de l'horeca, créant ainsi une nouvelle concurrence. Ce phénomène entraîne une pression sur les prix qui est difficile à soutenir pour les petits hôteliers. Cela concerne surtout le monde de l'hôtellerie qui a comme crainte, la suppression d'emplois ainsi que la faillite de plusieurs dizaines d'entreprises²³. Une manière de subsister reste de se

²⁰ P. Munten, « Les états généraux de la restauration en Belgique », Université de Namur, 2016

²¹ Observatoire bruxellois de l'Emploi d'Actiris, Secteur Horeca : Actualité et perspectives, novembre 2015, p. 43

²² L'économie de partage est une économie de pair à pair. Elle repose sur le partage ou l'échange entre particuliers de biens, de services ou de connaissances avec ou sans échange monétaire, par l'intermédiaire d'une plateforme numérique de mise en relation.

²³ Le Forem, Métiers d'avenirs 4.0 – Effets de la transition numérique sur le secteur, Mai 2016, p. 10

démarrer par un concept original tels que les bars à thèmes. En parallèle, des plateformes commerciales comme Deliveroo, UberEats, etc. viennent ajouter un nouvel intermédiaire à la chaîne de productions de restaurants.

Par ailleurs, le développement d'internet ainsi que sa démocratisation ont donné aux établissements une nouvelle visibilité sur le web. S'il y a quelques années, elle concernait principalement les infrastructures hôtelières, elle tend à s'étendre aux acteurs de la restauration traditionnelle. En conséquence, il devient impératif pour tout chef d'entreprise de se muer en « community manager » afin de soigner sa réputation en ligne et de mieux communiquer avec ses clients. Face à ce constat, il est fort probable que les plus petits établissements soient moins armés (moyens financiers et humains) pour soigner leur e-réputation.

Enfin, les TIC ont également modifié les comportements des consommateurs devenus plus sélectifs face à une offre importante. De même, ils peuvent également donner leurs avis et avoir accès rapidement aux opinions et appréciations sur les établissements. Sur ce point-là également, les réseaux sociaux jouent un rôle non négligeable.

e. et aux innovations technologiques

Les évolutions dans le domaine de la technologie culinaire, des innovations matérielles et des techniques viennent influencer, selon une ampleur variable, les méthodes de travail en cuisine. Au niveau de la restauration, le cuisinier n'est pas encore prêt d'être remplacé par un robot. Toutefois, la technologie numérique fait son apparition via les objets connectés (livre numérique, outils de cuisine, imprimante 3D). D'ici quelques années, les équipements du cuisinier répondront aux enjeux de la productivité (cuisson rapide, nettoyage facile, etc.), du développement durable (moins énergivores, traitements des déchets) et de l'optimisation de l'espace (multifonctions). De plus, poussée par le succès de plusieurs établissements, la cuisine moléculaire s'est installée ces dernières années. Cette transformation induit la nécessité de se former à de nouveaux équipements et techniques et à de nouveaux ingrédients.

De manière générale, les entreprises du secteur sont de plus en plus amenées à devoir s'adapter régulièrement aux nouvelles tendances de consommation, sachant que le cycle de vie d'un concept peut être court en raison des attentes susceptibles d'évoluer rapidement, suite notamment à une lassitude à l'égard d'un concept qu'il convient donc de réinventer.

2. Des fonctions qui évoluent

Certains métiers de l'horeca font parties des « métiers d'avenir », métiers dont le contenu va évoluer, s'hybrider et/ou des métiers pour lesquels l'effectif en postes de travail va croître²⁴ (Voir Annexe A3 – Métiers dont les contenus évoluent et avec un potentiel de croissance de l'emploi).

De nouveaux enjeux se posent pour le secteur de l'Horeca dans son ensemble afin d'attirer, voire de fidéliser le client²⁵. Les nouvelles tendances sociétales tels que la recherche du bio, de l'alimentation durable, équitables, locaux et de saison ont amené les professionnels à acquérir de nouvelles compétences de base. De même, la prise en compte des intolérances et

²⁴ Le Forem, Métiers d'avenir – Etats des lieux du secteur de l'horeca (hôtels, restaurants, cafés), septembre 2013

²⁵ Observatoire bruxellois de l'Emploi d'Actiris, Secteur Horeca : Actualité et perspectives, novembre 2015, p. 48

allergies alimentaires font appel à des connaissances en matière de diététique et de santé des consommateurs. La question du développement durable ne concerne donc pas uniquement des aspects en lien avec l'alimentation mais aussi avec la gestion des déchets, de l'eau, de l'énergie, etc.

Ces enjeux sont également à mettre en parallèle avec la volonté croissante de répondre aux attentes en matière d'accueil, de convivialité. Des compétences clés ou « soft skills », telles que l'hospitalité, l'empathie, l'altruisme, etc. deviennent capitales et constituent un gage de succès. De même, les besoins du client renforcent le besoin en compétences commerciales afin de développer des contacts plus personnalisés et requiert une plus grande professionnalisation (bonne connaissance des produits).

Les établissements sont de plus en plus amenés à cibler leur offre vis-à-vis de la clientèle. Afin de rester compétitifs, les établissements doivent se distinguer et chercher de nouvelles niches. Dans les cafés/bars, le nombre d'établissement recule fortement depuis plusieurs années. Cependant, afin de résister à la conjoncture, certains établissements se spécialisent dans des concepts porteurs (bières locales, thèmes, vins, etc.). De ce fait, dans ce segment, la spécialisation pousse les barmen à acquérir de nouvelles compétences (expert en cocktail, zythologue²⁶, barista²⁷, etc.). De même, dans le secteur hôtelier, les grands groupes qui s'implantent le mieux se développent à travers de nouveaux axes (wellness, balnéo, soins, salle de sports, piscine, etc.), faisant ainsi appel à de nouveaux profils et de nouvelles fonctions.

Face aux évolutions technologiques et techniques, le métier de cuisinier connaît ainsi un glissement de compétences avec l'apparition de nouvelles connaissances liés aux techniques numériques. Dans les salles, certains cafés ou bars suppriment l'intermédiaire du serveur et remplacent leur personnel par un écran tactile. Dans les hôtels, la technologie envahit le sous-secteur. Certains hôtels développent leurs propres applications de réservation.

Par ailleurs, la cuisine d'assemblage, ayant recours à des produits(semi)-finis et traditionnellement associée à la restauration de collectivité, tendrait à se généraliser et à s'étendre aux autres acteurs de la restauration (snacks et restaurants). À terme, deux types de restaurants émergent : produits semi-finis bons marchés et produits frais et de saison au tarifs élevés. Les besoins en compétences seront plus variés parmi les établissements continuant à travailler uniquement à partir de produits bruts.

3. Une convention-cadre

En 2011, le secteur a conclu une convention-cadre avec les gouvernements wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Inscrite initialement dans le cadre du Plan Marshall 2.vert, cette convention vise à constituer des leviers d'actions afin de faire face aux tensions du marché de l'emploi. Elle tente de participer activement à la dynamique mise en place dans le cadre de l'accompagnement personnalisé et de la coopération entre le FOREM et ses partenaires pour l'insertion et contribue à implémenter une politique d'insertion professionnelle efficace. En cela, elle constitue un véritable outil au service de l'emploi, du redéploiement économique et de l'éducation.

²⁶ Sommelier de la bière

²⁷ Expert du café

La convention sectorielle prévoit que les entreprises s'impliquent davantage dans l'accompagnement personnalisé des personnes en recherche d'emploi au travers de 4 domaines²⁸ :

1. La définition de référentiels métiers et la validation des compétences
2. L'information sur et l'orientation vers les métiers, en ce compris la mise en visibilité des besoins des entreprises et des offres d'emploi
3. L'ouverture de places de stage (notamment pour la formation en alternance), l'accueil d'étudiants et d'enseignants pour les sensibiliser aux réalités du monde de l'entreprise et susciter l'esprit d'entreprendre et le soutien à l'insertion
4. La formation des demandeurs d'emploi et des travailleurs.

La convention se compose de 12 axes dont 1 axe transversal en lien avec la politique d'égalité des chances.

C'est dans le cadre de cette convention sectorielle que les projets du Fonds Horeca Formation Wallonie se réalisent. La signature de cette convention permettra de renforcer davantage encore les liens entre les secteurs professionnels et le monde de l'éducation, de la formation et de l'insertion professionnelle et de formaliser les engagements du monde de l'entreprise de manière plus opérationnelle.

PARTIE III La formation de la main-d'œuvre

1. L'offre d'enseignement spécifique au secteur

1.1 L'enseignement secondaire de plein exercice

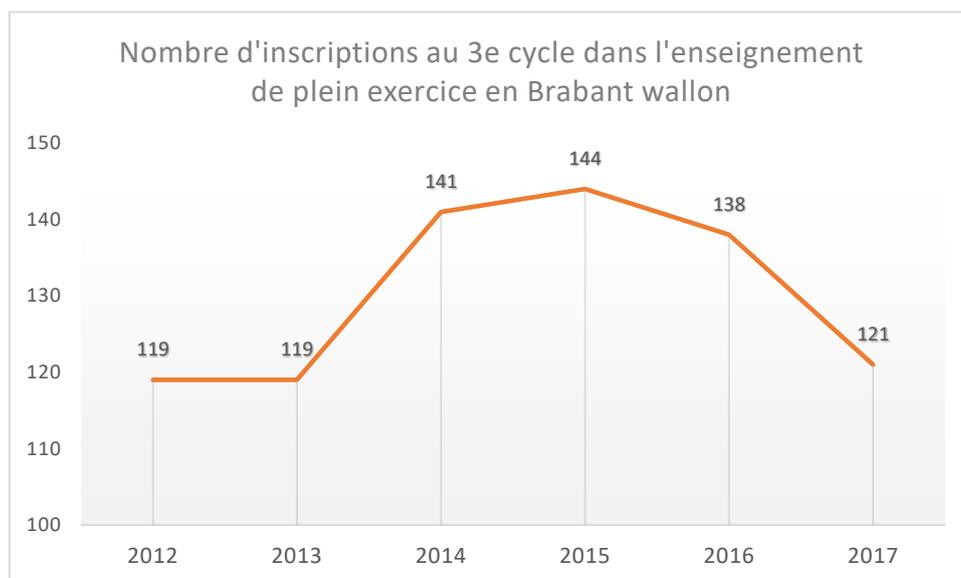
La filière technique, en Fédération Wallonie-Bruxelles, propose l'option « restauration » au 2^e degré, suivie par la formation « Hôtelier-restaurateur » au 3^e degré. Au terme de cette formation, un élève est susceptible de s'insérer professionnellement, de poursuivre une 7^e année ou d'accéder à l'enseignement supérieur en gestion hôtelière ou tourisme.

La filière professionnelle propose une option « cuisine et salle » au 2^e degré, puis l'option « restaurateur » et « cuisinier de collectivité » au 3^e degré. Au terme de celle-ci, l'élève obtient un certificat de qualification lui permettant d'exercer le métier ou de suivre une 7^e année afin de se perfectionner, d'obtenir son certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) permettant la poursuite des études supérieures. Parmi les possibilités d'une 7^e année, l'élève peut poursuivre des formations en « Traiteur-organisateur de banquets », « Chef de cuisine de collectivité », « Sommelier », « Compléments en cuisine internationale » et « Compléments en technique spécialisée de restauration ».

²⁸ <http://gouvernement.wallonie.be/wallonie-f-d-ration-wallonie-bruxelles-et-secteurs-professionnels-travaillent-ensemble-pour-favoriser-l-emploi-et-la-for>

Enseignement de plein exercice (3 ^e degré) en Brabant wallon (2015-2016)					
Source : données Fédération Wallonie-Bruxelles					
CODE OPTION	LIBELLE DE L'OPTION	LOCALITE IMPLANTATION	P	TQ	Total général
4116	RESTAURATEUR	NIVELLES	11		11
		TUBIZE	8		8
		WAVRE	42		42
4118	HOTELIER-RESTAURATEUR	WATERLOO		23	23
		WAVRE		18	18
4124	COMPLEMENT EN TECHNIQUES SPECIALISEES DE RESTAURATION ²⁹	WAVRE	8		8
4125	TRAITEUR-ORGANISATEUR DE BANQUETS ET DE RECEPTIONS	NIVELLES	1		1
		WAVRE	3		3
4128	CUISINIER DE COLLECTIVITE	NIVELLES	24		24
			97	41	138

En 2017, l'option « Complément en techniques spécialisée de restauration » n'est plus proposée dans l'enseignement de plein exercice et est passée en art49.



Source : Fédération Wallonie-Bruxelles

En 2017, le nombre d'inscriptions dans les options spécifiques au secteur horeca est revenu à son niveau de 2012. Malgré une hausse des inscriptions entre 2013 et 2015 (21%), le nombre décroît (-16%) ces deux dernières années.

1.2 L'enseignement en alternance

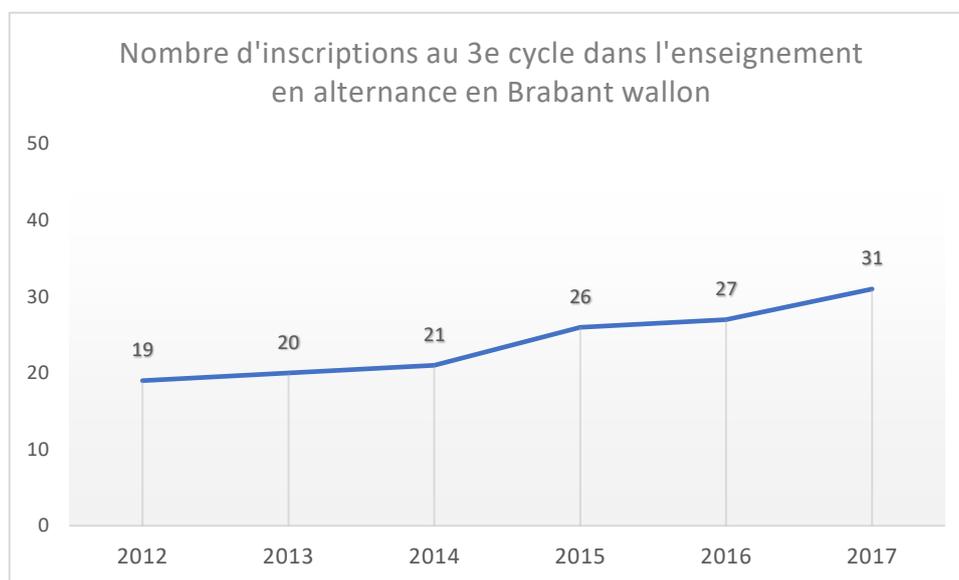
En Fédération Wallonie-Bruxelles, l'offre des Centres d'Éducation et de Formations en Alternance (CEFA) s'organise, d'une part, autour de deux formations en article 49 : « restaurateur » et « Cuisinier de collectivité ». Trois 7^e années sont également organisées pour les formations de « Traiteur-organisateur de banquets et de réceptions », « Chef de cuisine de

²⁹ En 2017, cette option est passée de PE en art49

collectivité » et « Complément en techniques spécialisées de restauration ». À l'issue de ces formations, l'élève obtient un titre équivalent à celui de l'enseignement professionnel de plein exercice. D'autre part, trois formations, davantage axées sur la pratique sont organisées en article 45 : « Commis de cuisine », « Commis de salle » et « Commis de cuisine de collectivité ». Au terme de ces formations, un certificat de qualification spécifique est délivré.

Enseignement d'alternance (3 ^e degré) en Brabant wallon (2015-2016)					
Source : données Fédération Wallonie-Bruxelles					
			ALT45	ALT49	Total général
CODE OPTION	LIBELLE DE L'OPTION	LOCALITE IMPLANTATION	P	P	
4001	COMMIS DE CUISINE	TUBIZE	3		3
4116	RESTAURATEUR	COURT-SAINT-ETIENNE		10	10
4125	TRAITEUR-ORGANISATEUR DE BANQUETS ET DE RECEPTIONS	COURT-SAINT-ETIENNE		10	10
4126	CHEF DE CUISINE DE COLLECTIVITE	NIVELLES		4	4
Total général			3	24	27

En Brabant wallon, nous trouvons deux établissements qui dispensent des formations horeca : Court-Saint-Etienne et Tubize. Notons que la 7^e en « Chef de cuisine de collectivité » qui s'est donné à Nivelles en collaboration avec le CEFA de Court-Saint-Etienne, a cessé d'être organisée en 2016-2017.



Source : Fédération Wallonie-Bruxelles

De manière globale, le nombre d'inscriptions en alternance croît avec une hausse de 63 % entre 2012-2017.

1.3 L'enseignement de promotion sociale

À côté des modules de perfectionnement, nous retrouvons dans le Brabant wallon, trois formations qualifiantes :

Enseignement de Promotion Sociale (2015-2016)					
Source : données Fédération Wallonie-Bruxelles					
SECTION	NIVEAU	LOCALITÉ	Nombre d'inscrits en UE stage	Nombre d'inscrits en UE EI	Nombre de périodes
Restaurateur	Secondaire supérieur	Braine-l'Alleud	41	20	1430
Agent de service en restauration de collectivités (conv)	Secondaire inférieur	Nivelles		24	500
Commis de cuisine	Secondaire inférieur	Nivelles		1	900
Total général			41	55	

1.4 Equipement

Cinq Centres de Technologies Avancées sont actifs dans le secteur de l'horeca en Fédération Wallonie-Bruxelles. Aucun ne se situe en Brabant wallon :

- CTA Formations dans le domaine de l'agro-alimentaire (Tournai) : mini-usine de chocolaterie-biscuiterie, module de formation cuisine de collectivité et module de formation charcutier-salaisonnier.
- CTA en Gestion hôtelière (Namur) : test de logiciels de gestion de réservation multilingues, acquisition de savoir-être et professionnalisme dans l'accueil et la réception en milieu hôtelier.
- CTA Expertise scientifique au service des métiers de l'alimentation (Libramont) : découverte, analyse et compréhension des processus de transformation des aliments. Découverte, à l'aide de matériel de pointe, de nouvelles tendances, de nouveaux accords de goût.
- CTA en Hôtellerie – Bases du futur des métiers de bouche (Liège) : initiation aux nouvelles pratiques et techniques culinaires (cuisson basse température, cuisine moléculaire, etc.)
- CTA Boulangerie – Chocolaterie – Pâtisserie – Glacerie – Restauration et salle (Bruxelles) : fabrication de pralines artisanales, utilisation d'une sorbetière, découpe d'un produit de pâtisserie, etc.

À cela, nous pouvons ajouter le centre de compétence des métiers de bouche EPICURIS situé à Villers-le-Bouillet.

2 L'offre de formation professionnelle spécifique au secteur

Le centre IFAPME comporte deux sites dans le Brabant wallon : un à Wavre et un à Perwez³⁰. Ces deux sites organisent plusieurs formations dans le secteur.

L'IFAPME proposent trois types de formations. En apprentissage (A), le centre propose une formation en « restaurateur » sur une durée de trois ans. Au terme de la formation, l'étudiant obtient un certificat d'apprentissage lui permettant notamment d'exercer une fonction dans le secteur.

En coordination et encadrement (COEN), le centre propose deux formations : « chef barman » et « gestionnaire de Tea-room, de snack-bar et Taverne-brasserie ». Chacune dure 1

³⁰ Le centre de Perwez a ouvert en septembre 2015 et son inauguration a eu lieu en juin 2016. Certaines formations ont commencé en septembre 2015 et d'autres en septembre 2016. L'offre de formation est donc en train de s'élargir et le nombre d'inscrits d'augmenter.

an (possibilité d'étaler sur 1 an et demi pour « chef barman ») et se termine, pour l'étudiant, par l'obtention d'un diplôme ainsi qu'une reconnaissance sectorielle.

En chef d'entreprise (CE), le centre propose les formations de « Restaurateur – traiteur – organisateur de banquets » et de « commis – collaborateur de cuisine », respectivement d'une durée de 2/3 ans et de 1 an.

IFAMPE - Inscriptions 2015-2016			
Source : données IFAPME			
Stade	Libellé Métier	Nom Centre	Nombre apprenants
Année préparatoire FCE ³¹	Restaurateur - Traiteur - Organisateur de banquets	Centre IFAPME Namur-Brabant wallon (Wavre)	15
	Restaurateur - Traiteur - Organisateur de banquets	Centre IFAPME Namur-Brabant wallon (Perwez)	6
Apprentissage	Restaurateur	Centre IFAPME Namur-Brabant wallon (Wavre)	21
Formation COEN	Chef barman	Centre IFAPME Namur-Brabant wallon (Perwez)	3
Formation de chef d'entreprise	Commis - collaborateur de cuisine	Centre IFAPME Namur-Brabant wallon (Wavre)	1
	Gestionnaire de Tea-room, de Snack-Bar et Taverne-Brasserie	Centre IFAPME Namur-Brabant wallon (Wavre)	11
	Restaurateur - Traiteur - Organisateur de banquets	Centre IFAPME Namur-Brabant wallon (Wavre)	16
Total			176

3. Les autres acteurs de la formation professionnelle : Service public de l'emploi et de la formation, CISP, Horeca Formation et Horeca Be Pro

Dans le Brabant wallon, comme partout en Fédération Wallonie-Bruxelles, nous retrouvons plusieurs autres initiatives de formations qualifiantes pour les demandeurs d'emploi.

Le Forem lancera une formation de réceptionniste et Housekeeping (femme/valet de chambre) en octobre, novembre et décembre 2017 (art. 6 convention Horeca Forem). En dehors du bassin, le centre de compétence EPICURIS, organise des formations continues pour les professionnels en restauration et des formations qualifiantes pour les demandeurs d'emploi. Le centre de compétence FormAlim est spécialisé dans l'industrie alimentaire mais propose des formations en termes d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Quant à l'offre de formations qualifiantes des Centres d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP) en Brabant wallon, elle porte uniquement sur le métier de « commis de salle et/ou cuisine ». Ces formations sont dirigées vers un public éloigné de l'emploi. Elles sont organisées par deux Entreprises de Formation par le Travail (EFT) : une à Rixensart (Ferme de Froidmont) et une à Tubize (Parfum du monde), cette dernière est gérée par le CPAS de la ville.

Par ailleurs, il n'existe pas sur le territoire de centres de formation et d'insertion socioprofessionnelle adaptés (CFISPA) qui organise de formation autour des métiers du secteur horeca. Le centre le plus proche se situe à Dinant et propose près d'une vingtaine de formations qualifiantes.

³¹ Formation en chef d'entreprise

Enfin, le Fonds Horeca formation Wallonie organise sur le territoire une vingtaine de formations continues sur le Brabant wallon (voir annexe A3). Ces formations sont gratuites et uniquement accessibles aux travailleurs de l'Horeca.

4 La validation des compétences

Aucun centre de validation de compétence ne propose de titres de compétence dans le secteur de l'horeca dans le bassin. Toutefois, il est possible d'acquérir plusieurs titres dans les bassins voisins :

- Barman/Barmaid : CdR Horeca (Bruxelles), CERIA (Bruxelles), EFP (Bruxelles), EPICURIS (Villers-le-Bouillet)
- Garçon/Serveuse de restaurant : CdR Horeca, CERIA, EFP, EPICURIS, IFAPME (Charleroi)
- Premier chef de rang : CdR Horeca, CERIA, EFP, EPICURIS

5 Pénuries qualitatives

Comme il a été mentionné, l'horeca est un secteur propice à la création d'emplois à moyenne et faible qualification. Cependant, selon les employeurs, il existe toujours des difficultés à trouver des travailleurs adéquats. Cette problématique peut s'expliquer au travers de la pénurie quantitative (voir *supra p. 8*). Néanmoins, cette réalité n'explique pas à elle seule cette difficulté à embaucher des travailleurs. Une autre réalité, la pénurie qualitative, c'est-à-dire le manque de connaissance, le comportement et l'attitude des candidats, l'est tout autant. Par ailleurs, ces deux réalités ne sont pas totalement indépendantes. La pénurie qualitative résulte d'une part, d'un manque d'attractivité du secteur (conditions de travail défavorables, pénibles, etc.) et, d'autre part, d'un manque, d'une inadéquation ou d'une inefficacité de l'offre d'enseignement et de formation.

Le système d'enseignement et de formation est relativement complexe. Un candidat a le choix entre suivre un enseignement secondaire de plein exercice, en alternance et/ou supérieur ou suivre une formation organisée par les centres de promotions sociales, les opérateurs sectoriels ou encore d'autres opérateurs de formations. Cette diversité de l'offre permet de répondre aux besoins de chacun (plus/moins de pratique, plus/moins long, etc.) mais également de former une main-d'œuvre spécialisée. Toutefois, cette configuration entraîne une confusion des compétences établies entre ces filières et/ou option mais également un questionnement sur le niveau d'exigence requis dans certaines filières jugées parfois insuffisant³².

³² P. Munten, « Les états généraux de la restauration en Belgique », Université de Namur, 2016

Ressources

Rapports/études

Le Forem, Métiers d'avenir – Etats des lieux du secteur de l'horeca (hôtels, restaurants, cafés), septembre 2013

<https://www.leforem.be/MungoBlobs/660/909/18_Horeca_par_secteur.pdf>

Le Forem, Métiers d'avenir 4.0 – Effets de la transition numérique sur le secteur, Mai 2016

<https://www.leforem.be/MungoBlobs/938/517/20160530_MAV_4_0_Synthese_HORECA.pdf>

P. Munten, « Les états généraux de la restauration en Belgique », Université de Namur, 2016

<<http://eurotoques.be/fr/news/les-etats-generaux-de-la-restauration>>

Observatoire bruxellois de l'Emploi d'Actiris, Secteur Horeca : Actualité et perspectives, novembre 2015

<http://www.actiris.be/Portals/36/Documents/FR/0_Veille%20et%20anticipation_Horeca_Etude.pdf>

Ressources internet

Horizon emploi : <https://www.leforem.be/HE/former/horizonemploi-index.html>

IFAPME <http://www.ifapme.be/>

FORMApass : <https://www.leforem.be/FORMAPass/catalogue-des-formations-insertions.html>

SFMQ : <http://www.sfmq.cfwb.be/>

Consortium de Validation des compétences : <http://www.validationdescompetences.be/>

Rencontre

Fonds Horeca Formation Wallonie, représenté par Litsa Baiwir, Yves Demeuse et Henri Doumont

Fédération Horeca Wallonie, représenté par Jean-Louis Mathy et Pierre Poriau

Annexe

A1 – Nombre de postes de travail salarié

Nombre de postes de travail salarié au 30 juin 2015 par secteur d'activité, indice de spécialisation				
Bassin du Brabant Wallon				
Source : ONSS, statistique décentralisée ; calculs : IWEPS				
Secteur d'activité, NaceBel 2 chiffres		Postes dans le Brabant wallon	Postes en Wallonie	Indice de spécialisation par rapport à la Wallonie
55	Hébergement	637	5.737	90
56	Restauration	3.630	23.838	124
Secteur d'activité, NaceBel 4 chiffres		Postes dans le Brabant wallon	Postes en Wallonie	Indice de spécialisation par rapport à la Wallonie
55.10	Hôtels et hébergement similaire	568	3.374	137
55.20	Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée	4	905	4
55.30	Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs	1	176	5
55.90	Autres hébergements	64	1.282	41
56.10	Restaurants et services de restauration mobile	2.767	18.737	120
56.21	Services des traiteurs	389	1.582	200
56.29	Autres services de restauration	153	560	222
56.30	Débites de boissons	321	2.959	88

A2 – Données relatives aux métiers demandés par le secteur horeca

Données : juillet 2016 - juin 2017 Plan Locaux Garmo													
REM	Libellé REM	Nb offres	dont Intérim	dont PFI	Nb total DEI positionnés sur ce métier	dont prof. princ.	DEI/Offre	Nb offres	dont Intérim	dont PFI	Nb total DEI positionnés sur ce métier	dont prof. princ.	DEI/Offre
Brabant wallon							Wallonie						
1312201	Réceptionniste d'établissement hôtelier	19	8	1	103	32	5,4	293	115	8	1134	303	3,87
1321101	Commis de cuisine	121	42	8	450	208	3,7	1229	325	229	8141	3494	6,62
1321201	Cuisinier	62	20	1	119	64	1,9	1479	395	29	1357	669	0,92
1321202	Cuisinier de collectivité	12			80	31	6,7	218	33	2	1624	723	7,45
1321203	Chef de partie	46	34	1	25	4	0,5	145	66	2	161	40	1,11
1322201	Serveur en restauration	240	52	6	562	180	2,3	2396	818	165	7131	2022	2,98
1322202	Buffetier				28	6		9	1	2	705	159	78,33
1322203	Chef de rang	9	3	1	27	16	3	99	48	1	150	58	1,52
1322204	Serveur en collectivité	3			67	10	22,3	15	1	1	938	120	62,53
1323101	Chef de cuisine	8	2		28	18	3,5	157	43	1	183	94	1,17
1323102	Responsable de restauration à service rapide	4			3	1	0,8	8	2		38	10	4,75
1323103	Chef de cuisine de collectivité	6	1		7	4	1,2	43	14		93	32	2,16
Métiers dont la probabilité de pénurie quantitative est élevée (DEI/offre<1). Le nombre de DEI pris en compte est le nombre total de DEI positionnés sur le métier.													
Métiers dont le nombre de DEI positionnés en profession principale sur le métier est inférieur au nombre d'offres recensées par le Forem.													
Fonction critiques en 2017													
Métiers en pénurie en 2017													
Métiers critiques et en pénurie non présent dans les plans locaux GARMO :													
- 13 232 01 Maitre d'hôtel [en pénurie]													
- 13 221 01 Équipier polyvalent de restauration [critique]													

A3 – Métiers dont les contenus évoluent et avec un potentiel de croissance de l’emploi (2013)

Sous-secteurs	Hybridation/changement des activités du métier (dont les contenus évoluent)	Potentiel de croissance (emploi)	émergence, nouveaux métiers
Restauration	Cuisinier	Cuisinier	–
Restauration de collectivité	Cuisinier	–	–
	Responsable de restauration de collectivité	–	–
Hôtellerie	Réceptionniste en établissement hôtelier	–	–
Cafés/bars	Barman	–	–

Source : Le Forem

A4 – Photographie du catalogue du Fonds Horeca Formation Wallonie en Brabant wallon

Période sept. 2017 – déc. 2017

Brabant Wallon		Lieu	Dates	Durée
Des idées créatives pour vos desserts	Nouvelle formule	Wavre	Le 20/09	1x4h
Les whiskies		Nivelles	Le 2/10	1x4h
La cuisine nippone : sushi, maki et sashimi		Wavre	Le 3/10	1x3h
Les poissons crus et cuits		Nivelles	Le 4/10	1x4h
Rhum - Initiation		Nivelles	Le 9/10	1x4h
Influence et manipulation	Nouveau	Louvain-la-Neuve	Le 11/10	1x8h
Le bien-être au travail : analyse de risques et mesures de prévention grâce à l'outil OIRA		Louvain-La-Neuve	Le 12/10	1x7h
Quelques douceurs chocolatées	Nouveau	Wavre	Le 16/10	1x4h
Les pains spéciaux	Nouvelle formule	Wavre	Le 24/10	1x4h
Secourisme premiers soins		Waterloo	Le 26/10	1x7h
La cuisine comme à Bangkok	Nouveau	Wavre	Le 7/11	1x3h
Libérez votre potentiel	Nouveau	Louvain-la-Neuve	Le 8/11	1x8h
L'anglais dans l'Horeca	Nouveau	Waterloo	Le 9/11	1x8h
Visez l'excellence dans votre accueil client	Nouveau	Nivelles	Le 13/11	1x8h
Les gibiers de chez nous	Nouveau	Nivelles	Le 15/11	1x4h
Augmenter de min 10 % la valeur totale du ticket de caisse (par la vente directe)		Nivelles	Le 16/11	1x8h
L'incendie, tout savoir pour mieux réagir - Equipier Première Intervention		Marbais	Le 16/11	1x7h
Le foie gras en 10 recettes	Nouveau	Wavre	Le 20/11	1x4h
Clé pour une communication réussie : comprendre et s'adapter selon son profil couleur "insight"		Louvain-la-Neuve	Le 20/11	1x8h
Les bases du tutorat dans l'Horeca	Nouvelle formule	Wavre	Le 21/11	1x8h
Les mignardises		Nivelles	Le 22/11	1x4h
Travailler en équipe : les clés d'une équipe performante	Nouveau	Nivelles	Le 23/11	1x8h
L'ABC des techniques de dégustations des vins		Nivelles	Le 27/11	1x4h
Booster son potentiel de responsable	Nouveau	Wavre	Le 28/11	1x8h
Intolérance ou allergie alimentaire	Nouveau	Wavre	Le 4/12	1x4h