



# Rapport analytique et prospectif 2021

## Diagnostic sectoriel

### Tourisme

Août 2021



## Introduction

Les Instances Bassin Enseignement qualifiant Formation Emploi (IBEFE) jouent un rôle d'appui au pilotage de l'enseignement qualifiant et de la formation professionnelle. De manière plus spécifique, elles ont pour mission de veiller au niveau local à la cohérence de l'offre d'enseignement et de formation professionnelle avec les besoins socioéconomiques et avec l'offre déjà existante sur le territoire du Bassin.

Pour ce faire, les IBEFE :

- Récoltent et analysent une série de données sur le marché de l'emploi et ses besoins, ainsi que sur l'offre d'enseignement et de formation existante et sa fréquentation,
- organisent des réunions de concertation avec des acteurs et experts de terrains,
- établissent sur base des informations recueillies une liste de métiers prioritaires (ou « thématiques communes ») pour l'ouverture de nouvelles offres et pour le soutien de l'offre existante, émettent des recommandations et définissent des pistes d'actions en matière d'orientation, de promotion des métiers, d'adaptation de l'offre d'enseignement et de formation pour correspondre aux besoins actuels ou à l'évolution des compétences recherchées sur le marché de l'emploi, de stage et d'alternance, d'équipement,... ,
- diffusent celles-ci aux opérateurs d'enseignement et de formation sous forme d'un « rapport analytique et prospectif », afin qu'ils puissent s'en saisir,
- pilotent des groupes de travail ou « pôles de synergies » regroupant divers acteurs de terrain afin de mettre en œuvre des projets concrets visant l'amélioration des dispositifs locaux de formation, d'enseignement et d'insertion.

En 2021, parallèlement à l'élaboration d'un nouveau rapport analytique et prospectif, l'IBEFE de Namur a réalisé un travail de diagnostic et d'analyse plus approfondis sur les secteurs d'activités suivants : Agriculture, Espaces naturels et espaces verts & Soins aux animaux ; Sécurité & Gardiennage ; Tourisme ; Santé & Services aux personnes ; Chauffage, Ventilation, Climatisation, Réfrigération (HVACR) & Electricité ; Construction & Bois ; Hôtellerie, Restauration & Métiers de bouche ; Sciences appliquées (Chimie - Biologie - Pharmacie) ; Industrie (Production & Maintenance) ; Transport & Logistique.

**Ces diagnostics, de même que la version intégrale du rapport analytique et prospectif 2021 sont consultables et téléchargeables sur le site Internet de l'Instance : [www.bassinefe-namur.be](http://www.bassinefe-namur.be) (Onglet Publications).**

### **Remarques :**

Le présent diagnostic porte sur les métiers du niveau de l'enseignement secondaire qualifiant. Dans une logique de filière, les formations du niveau de l'enseignement supérieur sont toutefois également reprises dans les cartographies.

Dans l'ensemble du document, les noms de métiers sont libellés uniquement au masculin mais ceux-ci doivent être considérés à titre épique.

Une réunion de concertation avec des experts et acteurs de terrain a été organisée par l'IBEFE Namur sur le secteur du Tourisme le 4 mai 2021. Les éléments d'information recueillis à cette occasion sont repris dans le Chapitre 3 du présent document et ont été pris en compte pour l'élaboration des thématiques communes (métiers prioritaires et recommandations).

## 1. Le marché de l'emploi

### 1.1. Le secteur du Tourisme

---

Le secteur du Tourisme est un secteur dont les contours sont variables, qui comporte de multiples sous-secteurs ou branches d'activités : attractions touristiques, promotion du tourisme, agences de voyages, hébergements touristiques, ...

Il est parfois associé à la Culture, aux Industries créatives, à l'Événementiel, aux Loisirs, aux Activités sportives ou encore aux Activités artistiques et a aussi des liens avec d'autres secteurs tels que l'Horeca, les Technologies de l'Information et de la Communication, les Transports,...

Chaque sous-secteur possède ses propres spécificités en termes de conditions de travail, de parcours de formation pour exercer les métiers, d'évolutions ; ainsi que d'impacts de la crise sanitaire liée au Covid-19 (voir ci-après).

Pour définir celui-ci, nous reprendrons toutefois la définition du code wallon du Tourisme (AGW du 1<sup>er</sup> avril 2010 – consolidation officielle) :

*« Voyage d'un ou plusieurs jours d'une personne qui, pour les loisirs, la détente ou les affaires, se rend dans un lieu de destination situé au-delà de la commune où elle réside habituellement ou des communes limitrophes à celles-ci ».*

L'impact des nouvelles technologies sur le secteur est important : développement de la planification des voyages et des réservations en ligne, utilisation d'outils tels que les smartphones, casques de réalité virtuelle ou encore tablettes dans le cadre des expériences touristiques, ... La présence des acteurs touristiques sur Internet et les réseaux sociaux est capitale.

Le sous-secteur des agences de voyages a notamment connu ces dernières années d'importantes réorganisations, accélérées par la crise sanitaire ; avec des pertes d'emploi.

La Wallonie connaît une croissance et un développement de ses attractions touristiques ces dix dernières années mais pas dans toutes les communes. Le fait de disposer d'infrastructures complètes de tourisme (sites naturels, attractions, logements et établissements de restauration) permet une croissance plus rapide de l'activité touristique. Par ailleurs, la fréquentation des attractions wallonne reste fortement belge, phénomène encore amplifié par la pandémie de 2020 pendant laquelle les voyages hors du pays étaient découragés<sup>1</sup>.

Dans son analyse des besoins en formation professionnelle par domaine d'activités stratégiques en Wallonie, le Service Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi du Forem (Juillet 2018) relayait les constats suivants concernant le secteur du Tourisme :

- Très peu d'agences de voyages développent une offre de produits touristiques en « incoming » ou tourisme intérieur, destinée aux visiteurs de la Wallonie. Exemples : randonnées, tourisme à vélo, développement de packages touristiques proposant une articulation entre différents opérateurs wallons ;
- Le paysage institutionnel wallon se compose de nombreuses institutions publiques à différents niveaux (régional, provincial, intercommunal, communal). Les acteurs privés n'ont pas une bonne connaissance de ces structures ;
- La présence sur la toile des acteurs du tourisme wallon doit être améliorée ;
- Les offices et maisons du tourisme doivent adapter leurs pratiques au développement de l'offre numérique et à l'accompagnement sur la toile des clients à l'utilisation des outils numériques sur leur lieu de séjour. Leurs horaires (de bureau) sont mal adaptés aux flux touristiques ;
- Des stratégies sous-régionales devraient être mises en place pour développer le potentiel touristique local autour d'attractions « moteurs » qui attirent derrière elles des nuées de logements, d'équipements, d'opérateurs « suiveurs ».

Depuis lors, les choses évoluent peu à peu et la crise sanitaire liée au Covid-19 a donné un coup d'accélérateur au développement du numérique et de l'offre de tourisme intérieur. Une étude pour une nouvelle vision stratégique du secteur devrait être lancée prochainement par la Ministre Valérie De Bue, avec deux grands axes : le tourisme durable et la digitalisation.

Dans le plan de relance de la Wallonie et plus particulièrement de l'Axe 3 qui ambitionne d'amplifier le développement économique, une mesure spécifique vise à « Développer le tourisme comme moteur économique » (mesure 12). Elle prévoit 4 sous-mesures :

- Construction d'un écosystème touristique fort : accentuation de la digitalisation, développement de l'offre des infrastructures fluviales/fluviestres et développement d'une offre structurée en matière de tourisme fluvial/fluviestre, amélioration des infrastructures d'accueil et touristiques, ...
- Redéploiement de l'image « destination Wallonie » comme vecteur du rayonnement de la Région
- Valorisation des parcs nationaux et de grands sites via le développement d'infrastructures touristiques adaptés
- Valorisation de biens à haute valeur patrimoniale : via le lancement d'un appel à projets.

---

<sup>1</sup> Source : [WWW.leforem.be](http://WWW.leforem.be). Plateforme d'information Horizons emploi

## 1.2. Impacts de la crise sanitaire liée au Covid-19 <sup>2</sup>

---

Le secteur du Tourisme a été fortement impacté par la crise sanitaire. Il a été frappé d'interdictions régulières (après un printemps 2020 où le secteur a été totalement à l'arrêt) et c'est un secteur au sein duquel les possibilités de télétravail sont limitées, la présence sur site étant nécessaire.

Le secteur a connu un important recours au chômage temporaire et le Forem a enregistré au sein de celui-ci un recul de plus d'un tiers des opportunités d'emploi en 2020 par rapport à 2019.

Les conséquences de la crise sanitaire ont toutefois varié d'un sous-secteur à l'autre et parfois même, au sein même de ceux-ci. Exemples :

- interdiction des voyages non essentiels entre le 29 janvier et le 19 avril 2021 et donc perte conséquente de chiffres d'affaires et mises au chômage pour les agences de voyages
- boom pour la location de gîtes et chambres d'hôtes de petite capacité pendant les congés de printemps 2021.

Depuis l'été 2020, il y a eu un renforcement du tourisme national mais moins pour les logements et attractions en milieu urbain. Plusieurs éléments ont aussi freiné celui-ci durant le premier semestre 2021 : fermeture des restaurants et cafés d'octobre 2020 jusqu'au 9 juin 2021, météo pluvieuse et froide.

Par ailleurs, les touristes étrangers sont moins nombreux qu'avant la crise sanitaire et les voyages dans certains pays sont encore interdits/fortement déconseillés. Le trafic aérien, même s'il a repris progressivement depuis ce mois de juin, tourne toujours au ralenti.

En ce qui concerne le sous-secteur des agences de voyages, après une période de fermeture, les incertitudes persistent. Les possibilités de voyages évoluent constamment en fonction des impacts de la crise sanitaire sur la situation mondiale.

---

<sup>2</sup> Le Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Un an après le début de la crise de la Covid-19. Situation du marché de l'emploi en Wallonie – mars 2021

### 1.3. Travaux du Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ) et domaines d'activité concernés par le diagnostic

#### 1.3.1. Etat des lieux des travaux SFMQ + grappes-métiers

Il n'existe pas encore de grappe métier ni de référentiel réalisé par le Service Francophone des Métiers et des Qualification en lien avec le secteur du Tourisme. Aucun travail n'est non plus en cours pour l'instant sur des métiers du secteur.

Cependant, des grappes et référentiels métiers existent pour quatre métiers qui peuvent notamment être exercés dans le cadre d'activités liées au Tourisme, mais pas seulement.

Code ROME V3	ROME V3 domaine	Grappe SFMQ	METIERS	Finis	En cours
K1206	Intervention socioculturelle	<b>Animation</b>	Animateur de groupes	X	
G1204	Education en activités sportives	<b>Fitness</b>	<b>Instructeur Fitness</b>	X	
G1204	Education en activités sportives		<b>Instructeur Fitness Cours Collectifs</b>	X	
G1204	Education en activités sportives	<b>Sauvetage aquatique</b>	<b>Sauveteur aquatique en piscine</b>	X	

Source : SFMQ, avril 2021

#### 1.3.2. Domaines d'activité concernés par le diagnostic

Dans le cadre du présent diagnostic, le choix a été fait de se centrer sur certaines activités directement liées au Tourisme :

Activités prises en compte
Activités récréatives et de loisir : activités foraines, parcs d'attractions, parcs à thème, exploitation de domaines récréatifs et équipement de loisirs,...
Activités des agences de voyage et des voyagistes, services de réservation et autres activités connexes (fourniture d'informations touristiques, activités des guides touristiques, activités de promotion du tourisme, vente de billets pour des spectacles, manifestations sportives,...

Activités liées au sport
Hébergements touristiques et autres hébergements de courte durée
Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs
<b>Activités non prises en compte</b>
Activités créatives, artistiques et de spectacle
Bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles
Activités de jeux de hasard et d'argent
Transports fluviaux et aériens de passager
Horeca

## 1.4. Besoins du marché de l'emploi

METIERS selon la nomenclature ROME V3	Fonctions critiques & pénuries				Métiers et fonctions d'avenir	Métiers demandés et porteurs					
	Fonctions critiques (X) & Métiers en pénurie (case colorée) (Le Forem <sup>3</sup> )				Métiers d'avenir <sup>4</sup> (Le Forem - 2020)  En changement (C) Avec potentiel de croissance (↗) Nouveau métier (NEW)	Métiers identifiés dans le cadre des Domaines d'activités stratégiques <sup>5</sup> (Le Forem - 2018) Case colorée = métier prioritaire	Métiers porteurs (Le Forem) 2019 Croissance moyenne (↗) Croissance forte (↑) Niveau tension (0 à 10)	OPPORTUNITÉS D'EMPLOI (DR Namur 2019) rem7	OPPORTUNITÉS D'EMPLOI (DR Namur 2020) rem7	Rapport entre la RMO et OE <sup>6</sup> (DR Namur mars 2021) Case colorée si RMO/OE =<1 - risque de pénurie)	
	2018	2019	2020	2021	2020			Nbre Offres Emploi	Nbre Offre Emploi	Indice de spécialisation	
<b>G – HOTELLERIE-RESTAURATION, TOURISME, LOISIRS ET ANIMATION</b>											
<b>G11</b>	<b>Accueil et promotion touristique</b>										
G1101- Employé au service touristique, Agent d'accueil touristique								23	23	4,4	16,6
<b>G12</b>	<b>Animation d'activités de loisirs</b>										
G1201- Accompagnateur touristique								27	32	5,2	36,5
G1201- Guide (monuments, musées et sites)								14	10	3,3	18,0

<sup>3</sup> Le Forem – Service Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Listes des métiers/fonctions critiques et en pénurie en Wallonie (Hors métiers de l'enseignement) 2018 à 2021

<sup>4</sup> Le Forem, Métiers d'avenir et compétences pour le futur. Analyse transversale des rapports d'analyse prospective des métiers et compétences, Janvier 2020

<sup>5</sup> Le Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Analyse des besoins en formation professionnelle par domaine d'activités stratégiques en Wallonie, Juillet 2018

<sup>6</sup> Le Forem, Gestion active de la réserve de main d'œuvre, mars 2021 (RMO – Réserve de main d'œuvre : rapport entre le nombre de DEI inscrits sur le métier au dernier jour du mois précédant la date du rapport et le volume d'offres d'emploi pour ce métier. Remarque : les tableaux GARMO ne couvrent pas l'ensemble des métiers



G1202- Animateur nature et environnement					Voir ci-dessous*	Pas de métier porteur repris dans l'étude pour ce secteur	1	10	4,7	11,4
G1202- Animateur d'activités culturelles et techniques							43	24	1,5	25,2
G1203- Animateur d'atelier de centre de loisirs							9	4	0,2	68,6
G1204- Maître-nageur sauveteur							11	1	0,1	13,5
G1204- Moniteur sportif							17	5	0,4	40,8
G1205- Opérateur d'attractions							5	12	3,7	2,1
<b>G13 Conception, commercialisation et vente de produits touristiques</b>										
G1301- Chef de produit de tourisme							1	1	0,5	9,3
G1303- Agent de comptoir en agence de voyages							3	2	0,7	65,0
<b>G14 Gestion et direction</b>										
G1403- Exploitant d'équipement de loisirs							4	1	1,3	-
G1403- Exploitant d'équipement sportif							1	0	0,0	-
G1403- Responsable de centre de loisirs							2	2	1,3	-

Aucun métier du secteur du Tourisme n'est repris dans les listes de métiers en tension de recrutement en Wallonie édités par le Forem en 2018, 2019, 2020 et 2021.

Remarque : En 2020, le Centre de Compétence Forem Tourisme avait relayé le fait que durant la saison touristique, plusieurs dizaines d'agents de tourisme sont recherchés dans le sud du Bassin namurois ; principalement par les attractions touristiques : Grottes de Han, Dinant Adventure, etc. La plupart du temps, ces **emplois** sont toutefois **saisonniers** ; même s'ils peuvent parfois constituer de bonnes opportunités pour se lancer sur le marché du travail et acquérir de l'expérience.

La réserve de main d'œuvre du Forem pour le métier semble toutefois suffisante en nombre pour y répondre. Ce sont souvent les **compétences en langues** qui manquent aux candidats et plus particulièrement en néerlandais (et ensuite en anglais).

Lorsque du personnel plus permanent est recherché, des **compétences dans le domaine de la communication digitale** sont aussi de plus en plus demandées.

Le Service Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi du Forem, dans son Analyse des besoins en formation professionnelle par domaine d'activités stratégiques en Wallonie<sup>7</sup>, souligne le fait que la notion de métier est souvent mise à mal dans ce secteur. Les entreprises étant souvent de petites tailles, la polyvalence des activités au sein d'une fonction est de mise. Le secteur accueille également des « slashers » ; c'est-à-dire des personnes qui occupent plusieurs emplois dans celui-ci.

Plutôt que de parler de « métiers », suggestion est donc faite de considérer des « bouquets de compétences » qui représentent des fonctions occupées parfois exclusivement par une personne mais qui peuvent aussi être cumulées avec d'autres fonctions (des « généralistes spécialisés »). Les bouquets de compétences identifiées comme étant à développer sont les suivants (en bleu, les bouquets prioritaires pour 2018-2019) :

Bouquets de compétences
Animateur numérique de territoire
Animateur généraliste de loisirs
Animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques
Réceptionniste en établissement hôtelier
Chargé de projets en e-tourisme
Médiateur culturel
Organisateur de voyage
Manager dans le domaine du tourisme
Chargé de missions en tourisme
Employé au service touristique

**Animateur numérique de territoire** : il s'agit de la personne en charge de la dynamisation de l'appropriation des TIC par les acteurs touristiques du territoire : utilisation des outils d'Internet, développement d'une stratégie Web, communication via les réseaux sociaux, positionnement via les moteurs de recherche,... Cela passe par de la sensibilisation et des formations. Elle agit comme un relais entre une instance publique et des opérateurs touristiques. Elle travaille en partenariat avec les opérateurs touristiques.

<sup>7</sup> Le Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Analyse des besoins en formation professionnelle par domaine d'activités stratégiques en Wallonie, Juillet 2018

**L'Animateur numérique de territoire** est considéré comme un nouveau métier d'avenir ; même si pour celui-ci, le volume d'opportunités d'emploi diffusée par le Forem est relativement faible ou indéterminé<sup>8</sup>

*Remarque* : cette fonction relève **du niveau de l'enseignement supérieur**. En Wallonie, le Commissariat Général au Tourisme (CGT) met gratuitement à disposition des opérateurs et prestataires touristiques une équipe d'Animateurs Numériques de Territoire.

**Chargé de projets en e-tourisme** (métier retenu comme prioritaire dans le cadre des domaines d'activités stratégiques) : cette fonction, au sein d'une structure touristique, organise la veille et concerne la responsabilité de tous les projets qui touche le numérique. La personne qui occupe cette fonction travaille généralement en back office. Elle peut élaborer des méthodes pour exploiter les big data, pour développer une Gestion de la Relation avec les Clients (GRC).

**Organisateur de voyage** : l'organisateur de voyage travaille en agence de voyage et organise des séjours, principalement pour des destinations extérieures à la Wallonie. Pour cela, il doit gérer le «yield» (tarification), produire des offres touristiques et vendre des produits touristiques. Il doit aussi maîtriser les logiciels propres à la profession (Amadéus, BTN,...).

**Manager dans le domaine du tourisme** : le Manager dans le domaine du tourisme crée et développe une activité touristique. Il occupe, dans des entreprises privées, dans des associations ou dans des administrations publiques, des fonctions de réflexion, de stratégie, de conduite de projet dans le secteur du tourisme et des loisirs.

*Remarque* : Pour cette fonction qui relève du niveau de l'enseignement supérieur, une offre de formation existe déjà sur le territoire du Bassin de Namur : Bachelier en management du Tourisme et des loisirs dans le cadre de l'Enseignement de Promotion sociale. Une formation continue est également proposée au Centre de Compétence Forem Tourisme : Certificat interuniversitaire en Management du tourisme et des loisirs (UNamur et ULiège en collaboration avec les Hautes Ecoles Robert Schuman, Charlemagne et HENaLLux et le Centre de compétence).

**Chargé de missions en tourisme** : cette dénomination recouvre les nouvelles missions du technicien de production en tourisme. Il s'agit d'une fonction qui conçoit les offres touristiques selon les tendances du marché en coordonnant les différentes étapes de réalisation jusqu'à la promotion et la distribution. Cette fonction vise à « mettre en tourisme » des ressources du territoire. Elle peut soutenir une stratégie de relation avec les clients (GRC).

---

<sup>8</sup> Le Forem, *Métiers d'avenir et compétences pour le futur. Analyse transversale des rapports d'analyse prospective des métiers et compétences*, Janvier 2020

Le Service Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi du Forem a aussi identifié les besoins en compétences suivants pour le secteur du Tourisme <sup>9</sup>:

Compétences	
<b>Compétences non techniques et soft skills</b>	
	La connaissance des langues : néerlandais surtout et anglais
<b>RH et compétences managériales</b>	
	Construire des business plans et des modèles de rentabilité
	Maîtriser et faire maîtriser à son équipe les outils CRM/GRC
	Développer des plans de communication adéquats
	Développer la créativité, anticiper les stratégies de rupture - adopter un management agile
	Créer et développer un réseau et des partenariats
	Gérer des projets (prioriser, organiser et suivre des objectifs)
<b>Compétences techniques propres au tourisme</b>	
	Connaître le secteur et son éco-système
	Développer un package touristique (bouquet de produits touristiques)
	Promouvoir un package touristique (bouquet de produits touristiques)
	Développer une expérience (touristique)
<b>Compétences en termes de qualité</b>	
	Passer d'une logique de produit à une logique de service
<b>Compétences technologiques</b>	
	Connaître et pratiquer les réseaux sociaux, les plateformes de réservation en ligne
	Connaître et appliquer les techniques de positionnement et de référencement sur le web

La **connaissance des langues** est indispensable pour travailler dans le secteur du Tourisme. Le néerlandais reste la priorité pour accueillir des visiteurs en Belgique et développer des partenariats. Ensuite, l'anglais, qui est la langue internationale du secteur et permet de communiquer avec un certain nombre de touristes en Belgique. Aussi important est le respect des coutumes des visiteurs étrangers et l'approche multiculturelle pour lier un bon contact avec les clients originaires de pays où la culture peut être très différente du pays.

Le secteur a besoin de **managers compétents et polyvalents**, qui doivent pouvoir démarquer leur entreprise par rapport à ce qui existe et donc adopter une attitude créative, développer des capacités d'innovation pour atteindre un public à la fois plus large et plus spécifiques (le produit touristique doit sans cesse être réinventé). Les managers doivent également être attentifs aux demandes internes des salariés.

<sup>9</sup> Le Forem – Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi, Analyse des besoins en formation professionnelle par domaine d'activités stratégiques en Wallonie, Juillet 2018

Il faut aussi **connaître et maîtriser l'ensemble des normes de qualité, les labels** et percevoir les nuances entre ceux-ci et remettre le touriste au centre du projet touristique (passer d'une logique de produit à une logique de service).

En ce qui concerne les développeurs au sein des structures touristiques, il faut qu'ils **connaissent très bien le secteur, les acteurs en présence et l'écosystème** pour pouvoir créer et promouvoir des packages touristiques attrayants pour les visiteurs de la Wallonie (création de réelles « expériences touristiques » combinant plusieurs ressources du territoire, qui dépassent « l'empilement d'activités »).














Enfin, des **compétences technologiques** sont également nécessaires. Les acteurs du Tourisme doivent connaître le positionnement de leur produit touristique et connaître et maîtriser l'usage des réseaux sociaux pour assurer une bonne visibilité en ligne. Le front office doit quant à lui jouer le rôle d'interface entre les visiteurs et les outils technologiques : tablettes, casques interactifs, bornes interactives, ... Il est aussi capital de pouvoir établir correctement un cahier des charges pour réaliser un investissement technologique.

## 2. L'offre d'enseignement et de formation professionnelle

### 2.1. Cartographie de l'offre d'enseignement et de formation

**Remarque :** Les cartographies reprennent les offres « métier » organisées au sein de l'enseignement (en ce compris celles de l'enseignement technique de transition et celles de l'enseignement supérieur) et de la formation professionnelle et qui sont proposées sur le territoire du Bassin de Namur tant par des organismes dont le siège social se situe sur le territoire du Bassin que ceux dont le siège social se situe en dehors du bassin.

**Légende :**

-  Centre de Compétences
-  Centre d'Education et de formation en alternance
-  Centre de formation de l'IFAPME
-  Centre de formation du Forem
-  Centre de formation et d'insertion socioprofessionnelle adaptés (CFISPA)
-  Centre de Technologie Avancée (CTA)
-  Centre d'insertion socioprofessionnelle (CISP)
-  Établissement d'enseignement de Promotion sociale
-  Établissements d'enseignement secondaire qualifiant et technique de transition
-  Établissement d'enseignement – secondaire spécialisé
-  Établissement d'enseignement supérieur
-  Mission régionale pour l'emploi (MIRENA)
-  Autres\*

\* Une offre de formation organisée par un opérateur de formation privé peut être répertoriée lorsque celle-ci concerne une formation visant l'apprentissage d'un métier, qu'elle fait l'objet d'une reconnaissance par les pouvoirs publics et que le coût de celle-ci reste raisonnable.

TT : enseignement technique de transition 4D : 4<sup>ème</sup> degré A : Apprentissage CE : formation de Chef d'entreprise COEN : formation de Coordination et d'Encadrement

## L'offre d'enseignement



**Institut Ilon Saint-Jacques de Namur - ISJ:**  
Agent en accueil et tourisme

**Institut Technique CF Félicien Rops de Namur**  
- **ITCFRR** : Agent en accueil et tourisme

**CTA en Gestion hôtelière, orientation**  
**réception - Ecole Hôtelière Provinciale de**  
**Namur - EHPN**

**Centre IFAPME de Gembloux :** Gestionnaire d'infrastructures sportives (CE), Instructeur de cours collectifs fitness (COEN), Instructeur de de fitness (COEN)

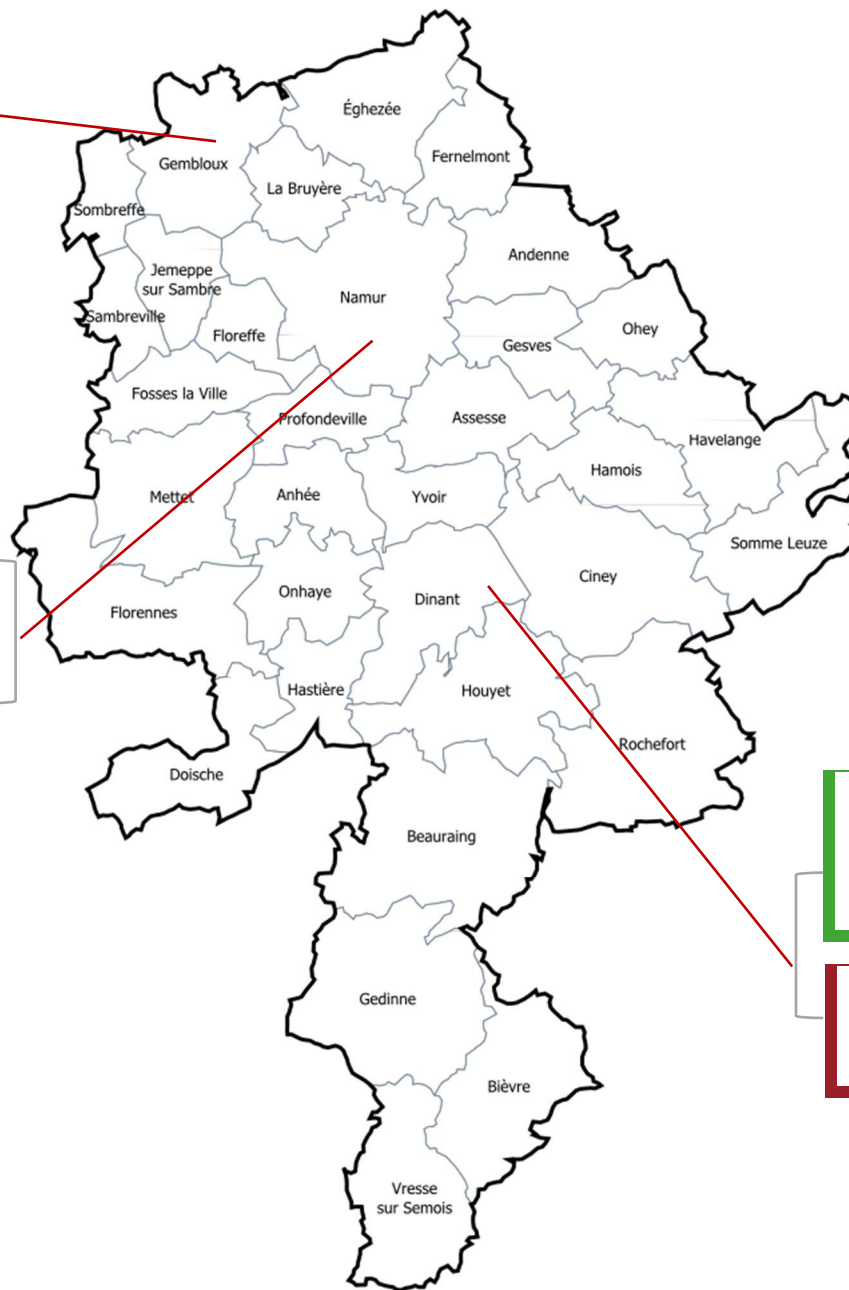
**Centre Européen du Travail – CET Namur :** Accueil et Animation de projets touristiques

**Ecole Industrielle et Commerciale de la Ville de Namur - EICVN :** Animateur de centre de vacances

**Ecole Supérieure des Affaires - ESA & Institut Libre de Formation Permanente - ILFoP :** Bachelier en management du tourisme et des loisirs

**Ecole Supérieure des Affaires – ESA & Form@Nam (partenariat avec le Centre de compétence Forem Tourisme, HEAJ, HEPN et UNamur) :** Certificat en e-tourisme et marketing digital (FC)

**Institut Libre de Formation Permanente – ILFoP (partenariat avec l'Association des guides touristiques du namurois – GTN et la Ville de Namur) :** Guide touristique



**Centre IFAPME de Dinant :** Guide nature (COEN), Guide touristique – guide accompagnateur en randonnée (COEN), Guide touristique – guide régional (COEN)

**Institut d'Enseignement de Promotion sociale de la Communauté française - IEPSCF Dinant :** Initiation aux loisirs créatifs



## 2.2. L'offre d'enseignement et sa fréquentation

---

### Légende :

TQ = option de l'enseignement technique

Le nombre d'occurrences est le nombre de fois que l'option est proposée sur le territoire du Bassin de Namur.

ND = données non disponibles ou non communiquées

### Enseignement ordinaire de plein exercice (3ème et 4ème degré) et en alternance 49

Secteur Enseignement	Intitulé de l'option	« Forme »	Code(s) ROME V3	Nombre d'occurrences	Fréquentation 2019-2020	% Filles	Evolution Fréq. 2016-2017 à 2019-2020
Économie	Agent en accueil et tourisme	TQ	G1101/G1201/G1303/G1703/M1601/N2201	2	81	ND	30,6%
Services aux personnes	Animateur	TQ	G1202/G1203	6	201	ND	-14,1%

Aucune option n'est proposée dans le secteur du Tourisme dans le cadre de l'Enseignement en alternance ou de l'Enseignement spécialisé.

Si l'offre d'enseignement dans le secteur du Tourisme est peu développée, elle est relativement bien fréquentée.

## 2.4. L'offre de formation professionnelle

---

### La fréquentation dans des centres de formation ou d'insertion socioprofessionnelle

**a. IFAPME – Formation de Chef d’entreprise**

Famille ROME V3	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Nombre d’occurrences	Inscriptions 2019-2020	% Femmes	Evolution inscriptions 2016-2017 à 2019-2020
G – Hôtellerie-restauration, Tourisme, Loisirs et Animation	Gestionnaire d’infrastructures sportives	G1403	1	49	20,4%	14,0%

Source : IFAPME 2019-2020 ; Calculs IBEFE Namur

**b. IFAPME – Formation de Coordination et d’Encadrement**

Famille ROME V3	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Nombre d’occurrences	Inscriptions 2019-2020	% Femmes	Evolution inscriptions 2016-2017 à 2019-2020
G – Hôtellerie-restauration, Tourisme, Loisirs et Animation	Guide nature	G1201	1	19	52,6%	SO
	Guide touristique – Guide – Accompagnateur en randonnée	G1201	1	12	25,0%	SO
	Guide touristique – Guide régional	G1201	1	9	44,4%	SO
	Instructeur de cours collectifs de fitness	G1204	1	6	83,3%	SO
	Instructeur fitness	G1204	1	11	27,3%	SO

Source : IFAPME 2019-2020 ; Calculs IBEFE Namur

**c. Enseignement de Promotion sociale**

Secteur Enseignement de Promotion Sociale	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Nombre d’occurrences	Inscriptions (Max) 2018-2019	Nombre de stages organisés	Inscriptions épreuves intégrées	% Femmes	Evolution inscriptions sur 2 ans
Economie	Agent en accueil et tourisme (convention)	ND	1	37	0	0	10,8%	-19,6%

Secteur Enseignement de Promotion Sociale	Intitulé des Unités d'Enseignement	Nombre d'occurrences	Inscriptions (Max) 2018-2019	% Femmes
Arts appliqués	Initiation aux loisirs créatifs	1	13	100,0%
	Economie	Formation de guide touristique (convention)	1	10
Sciences appliquées	Animateur de centres de vacances – niveau 1	2	44	72,7%
	Animateur de centres de vacances – niveau 2	2	29	65,5%
	Animateur de centres de vacances – stages	1	16	81,3%

Source : DGENORS, 2018-2019 ; Calculs IBEFE Namur

#### **d. Centres d'Insertion socioprofessionnelle - CISP**

Famille ROME V3	Intitulé de la formation	Code(s) ROME V3	Fréquentation 2019	% Femmes	Evolution fréquentation 2017 -2019
G – Hôtellerie-restauration, Tourisme, Loisirs et Animation	Formation à l'accueil et à l'animation de projets culturels et touristiques	G1102/G1202	9	44,4%	-18,2%

Source : SPW, 2019

#### **e. Forem**

Aucune offre de formation n'a été proposée par le Forem dans le secteur du Tourisme en 2020 sur le territoire du Bassin de Namur, en gestion propre ou en partenariat.

Commentaire général : Si l'offre de formation professionnelle dans le secteur du Tourisme proposée sur le territoire du Bassin de Namur est peu nombreuse, elle est toutefois variée, et s'adresse à différents publics et permet l'acquisition de niveaux de qualification différents.

## 2.5. Centres de Technologies Avancées, Centres de Compétence et Centres de formation sectoriels

### Centres de Technologies Avancées (CTA)

Il n'existe pas de Centre de Technologies Avancées spécifique aux métiers du secteur du Tourisme. Le **CTA en Gestion hôtelière situé à Namur et qui** propose des formations en langues dans le domaine de l'accueil et la réception en milieu hôtelier est cependant une ressource intéressante également pour les formations aux métiers de l'accueil en tourisme.

### Centres de compétence

Un seul Centre de compétence est dédié au secteur du Tourisme : **le Centre de compétence Forem Tourisme à Marche-en-Famenne**. Il propose une palette de formations qui visent l'amélioration des connaissances et des compétences dans les domaines suivants :

- L'accueil touristique et le conseil en séjour ;
- Le management, la stratégie de développement durable d'une entreprise ou d'un territoire touristique ;
- La promotion touristique ;
- L'approche marketing des publics touristiques ;
- Les concepts de qualité appliqués au tourisme ;
- Le management des ressources humaines dans le tourisme ;
- Les métiers, techniques et savoir-faire spécifiques au tourisme ;
- L'e-tourisme ;
- La sensibilisation aux évolutions du secteur touristique par la veille prospective et l'échange d'expériences ;
- L'apprentissage des langues appliqué au secteur du tourisme.

### Centres de formation sectoriels

- Le **Fonds pour la formation professionnelle des travailleurs de la commission paritaire des attractions touristiques** dispose de moyens financiers destinés au financement de formations au bénéfice des travailleurs émargeant à la CP 333. En 2021, le Fonds de formation a décidé de mettre à disposition des entreprises un budget réparti entre toutes les entreprises, à utiliser soit en inscrivant, sur base d'une liste de formations prédéfinies, des travailleurs directement auprès du Centre de compétence FOREM Tourisme (voir ci-dessus), du CEPEGRA (ex. : formations en Communication sur les réseaux sociaux, Contenu & Ecriture Web, ... ), de Technofutur TIC (ex. formations au Marketing digital, à la Cybersécurité, ...), de la Mission

wallonne des secteurs verts (ex. Aménagement de terrasse en bois, Utilisation de la débroussailleuse, ...) ou de la Croix-Rouge (formations de Secourisme en milieu professionnelle, Brevet européen des premiers secours, ...) ; soit en introduisant une demande de soutien pour des formations organisées en gestion propre.

- **Le Fonds 4S (Fonds Social du Secteur Socioculturel et Sportif)** soutient aussi les membres de la CP 329.2 et 329.3 dans leurs démarches de formation : accès gratuit à des formations proposées via le catalogue Formapef, via le CEPEGRA (Centre de Compétence des outils technologiques), le Centre de Compétence FOREM Tourisme ou encore du Centre de Compétence Forem Secteurs verts. Il peut aussi s'agir de formations à la clé ou de projets sur mesure.

## 2.6. Validation des compétences

---

Aucun titre de compétence disponible actuellement ne concerne spécifiquement des métiers du secteur du Tourisme.

Nous avons toutefois identifié 3 métiers pour lesquels des épreuves de validation des compétences sont organisées et qui pourraient être exercés dans plusieurs secteurs, dont celui du Tourisme :

Métiers	Code Rome V3	Unités de compétence	Lieux de validation
<b>Agent d'accueil</b>	M1601	AGAC1 : Accueillir les visiteurs, en ce compris l'accueil téléphonique, et assurer les tâches administratives courantes	- Centre de Compétence Forem Tourisme – Marche-en-Famenne - Le FOREM – Centre de formation de Charleroi – Farciennes - Centre de validation bruxellois des métiers du tertiaire - Bruxelles
<b>Instructeur fitness</b>	G1204	INSTRUFIT1 : Assurer l'accueil des pratiquants et intervenir en cas d'incident/d'accident. INSTRUFIT2 : Gérer les questionnaires et les tests liés à la pratique du fitness, composer et présenter le programme	<b>Métier actuellement non disponible à la validation</b>

		d'exercices standardisés, surveiller la première exécution et la salle dans sa globalité	
<b>Instructeur fitness en collectivité</b>	G1204	INSTRUFITCOL1 : Assurer l'accueil des pratiquants et intervenir en cas d'incident/d'accident. INSTRUFITCOL2 : Gérer les questionnaires et les tests liés à la pratique du fitness, préparer, animer et gérer une séance	<b>Métier actuellement non disponible à la validation</b>

Source : <https://www.validationdescompetences.be/>

**Nombre d'épreuves par métier et taux de réussite (2019-2020) pour les métiers repris ci-dessus** (Source : Validation des compétences. Rapport d'activité 2020. Défis, transitions et nouveaux projets au service des publics. Consortium de validation des compétences) :

Métiers	Nombre d'épreuves 2019	% Réussite 2019	Nombre d'épreuves 2020	% de réussite 2020
<b>Agent d'accueil</b>	30	63,3%	14	92,9%

Parmi les personnes ayant passé des épreuves de validation des compétences d'Agent d'accueil en 2020, seules 2 résidaient sur le territoire du Bassin de Namur (remarque : une personne peut s'inscrire à plusieurs épreuves).

En 2020, Aucune épreuve de validation en entreprise n'a été organisées pour ces métiers. En revanche, 99 titres ont été délivrés via le processus de Reconnaissance des Acquis de Formation pour le métier d'Agent d'accueil pour l'ensemble de la Belgique francophone (données par Bassin non disponibles).

### 3. Réunion de concertation du 4 mai 2021 : synthèse

#### Echange :

**Quels sont les métiers pour lesquels il existe des perspectives d'emploi (non couvertes) sur le territoire du Bassin de Namur ou des Bassins limitrophes ?  
Quels sont les besoins en compétences non couverts dans le secteur ?**

**Faut-il développer l'offre d'enseignement et/ou de formation dans le secteur et si oui, pour quel(s) métier(s) ? Pour quel(s) public(s) ? Faut-il mettre en place de nouvelles offres (augmenter le nombre d'occurrences ou créer une offre non encore existante) ou plutôt maintenir l'offre actuelle ?**

**Recommandations en matière d'adaptation de l'offre existante (contenu, modalités d'organisation,...), d'orientation et de promotion des métiers et des filières techniques et professionnelles, de stage et d'alternance, d'équipements et de ressources,...**

- La crise sanitaire a eu pour conséquences une diminution des offres d'emploi diffusées dans le secteur du Tourisme.
- C'est pour le métier d'Agent d'accueil que la réserve de main d'œuvre est la plus importante. La sélection est donc faite sur base des compétences et de l'expérience des candidats. Pour le métier d'Animateur d'ateliers de centres de loisirs, la situation est pratiquement identique.
- La connaissance des langues est un atout important sur le marché de l'emploi. Les grilles horaires de l'option d'Agent en accueil et tourisme (TQ) prévoient des cours de langue mais ceux-ci devraient être renforcés. Les élèves qui terminent leur 6<sup>ème</sup> année d'études n'ont pas un bagage suffisant en langues. La majorité des élèves choisissent en premier lieu l'apprentissage de la langue anglaise (par préférence mais aussi dans l'intention de partir à l'international) mais en Wallonie, plus de 60% des touristes sont néerlandophones. C'est un problème parce que les élèves manquent alors de pratique. Une solution pourrait être de proposer d'office l'apprentissage du néerlandais en premier lieu.
- Une piste pour favoriser l'apprentissage et la pratique de la langue néerlandaise par les élèves pourrait être de développer un partenariat pour trouver des lieux de stage en Flandre (ex. voir s'il est possible de mettre en place une coopération avec la Région Flamande).
- Les besoins de connaissance en langue allemande sont moins importants. Souvent, les touristes germanophones maîtrisent l'anglais. Le public allemand est toutefois en croissance mais il est difficile de savoir si cette tendance va se poursuivre et dans quelle mesure. Pour l'instant, très peu de brochures touristiques sont éditées en allemand en Wallonie.

- Le programme de l'option d'Agent en accueil et tourisme (TQ) date d'il y a 20 ans et était basé essentiellement sur le métier de Voyageur. Une révision totale de celui-ci est indispensable. Les personnes qui terminent leurs études dans le domaine du Tourisme au niveau de l'enseignement secondaire ont un profil qui n'est plus adapté aux besoins actuels des employeurs. Ceux-ci se tournent dès lors vers des candidats avec d'autres profils et notamment des compétences en Communication et Relations publiques.

Un problème important est le fait que le programme ne comporte aucun apprentissage en lien avec le numérique. Or, les travailleurs du secteur du Tourisme et notamment les personnes à l'accueil dans des structures touristiques utilisent maintenant le numérique au quotidien : communication via les réseaux sociaux, maîtrise d'outils tels que WordPress (création de sites Internet), utilisation d'outils mobiles (ex. tablettes), ...

Il est demandé que le secteur interpelle le Service Francophone des Métiers et des Qualifications en vue d'une révision rapide des profils.

Outre des cours de gestion et d'apprentissage de l'utilisation des outils numériques, le programme de formation devrait également permettre l'acquisition de bonnes connaissances en langues (voir ci-dessus).

- Les besoins en compétences numériques identifiés sont les suivants :
  - Communication sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram,...)
  - Communication sur des chaînes telles que Youtube
  - Compétences de base au niveau graphique et en matière de vidéo
  - Utilisation de centrales de réservation (lien avec le WBT)
  - Utilisation de terminaux de paiement
  - Encodage de données
  - Manipulations technologiques.
- Le Centre de compétence Forem Tourisme, situé à Marche-en-Famenne, propose des formations de courte durée (1 ou 2 jours) à des compétences spécifiques. En 2021, il a formé plus de 400 travailleurs aux outils numériques. Un accord a été passé avec la Fédération Wallonie-Bruxelles afin de proposer des modules de formation également à des étudiants dans les Hautes écoles et les établissements d'Enseignement secondaire. Le Centre est à disposition des écoles qui le souhaitent pour organiser des modules de formation ponctuels.
- La 7<sup>ème</sup> année (TQ) Complémentaire en techniques spécialisées de tourisme ne permet pas la délivrance d'une qualification. Aucun programme commun n'a été défini pour celle-ci. Les écoles et réseaux doivent prendre l'initiative d'en déterminer eux-mêmes le contenu. Il n'y a pas de demande des établissements d'enseignement, des élèves ou d'employeurs pour l'organisation de cette option sur le territoire du Bassin de Namur.



- La crise sanitaire a engendré d'importantes difficultés pour trouver des lieux de stage pour les élèves. Certains ont été annulés cette année (ex. organisation d'une agence de voyage fictive à la place). Dans l'enseignement secondaire, 4 à 8 semaines de stage sont prévues mais elles ne sont pas obligatoires. Un établissement organise par exemple 3 semaines de stage en milieu touristique en 5<sup>ème</sup> année et 3 semaines en agence de voyages en 6<sup>ème</sup> année (mais cela pose des difficultés car il y a deux ans, il y avait 25 élèves en 6<sup>ème</sup> année et il n'existe pas 25 agences de voyages à Namur).

Au niveau du Bachelier en Management du tourisme et des loisirs, les stages sont obligatoires. Il y a également des difficultés pour trouver des lieux de stage (même en dehors de la crise sanitaire liée au Covid-19) car les demandes de stages arrivent toutes en même temps : enseignement secondaire et supérieur.

Remarque : les élèves effectuent eux-mêmes leur recherche de stage mais sont peu mobiles. Ce sont dès lors souvent les mêmes structures qui sont sollicitées, alors que d'autres n'ont que peu ou pas de demandes.

- L'option Agent en accueil et tourisme est une option choisie par certains élèves qui ont connu des difficultés dans l'enseignement général car le Tourisme est un secteur attrayant, qui fait penser aux voyages, au dépaysement,... Les jeunes ne sont pas toujours conscients des compétences requises sur le marché de l'emploi. Les stages sont indispensables pour leur permettre de découvrir la réalité de l'exercice des métiers et les compétences nécessaires pour l'exercer.
- Un groupe de travail regroupant des représentants du Centre de compétence Forem Tourisme, du Service Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi et du Commissariat général au Tourisme a été mis en place afin de travailler à la clarification et à la simplification des appellations métiers dans le secteur.
- Le secteur du Tourisme attire pas mal de candidats. Il n'est pas utile de mener des actions de promotion ou d'orientation au sein de celui-ci.

## 4. Thématiques communes : métiers prioritaires pour le développement de la programmation de l'offre et recommandations

### 4.1. Métiers prioritaires pour le développement de la programmation de l'offre

Les « thématiques communes » sont un ensemble d'orientations émises par les IBEFE dans l'intention de développer l'offre d'enseignement et de formation professionnelle sur leur territoire en favorisant l'ajustement de l'offre existante aux besoins socio-économiques de chaque Bassin, en veillant à l'évolution des qualifications et compétences requises sur le marché du travail et en proposant des parcours d'enseignement et de formation complets et cohérents pour tous les publics.

Les thématiques communes sont composées de :

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

#### Liste des métiers prioritaires à créer et à maintenir

Vous trouverez ci-dessous la liste des métiers prioritaires de l'Instance Bassin EFE de Namur.

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

**Formation initiale** : ensemble de formations destinées à un public en âge d'obligation scolaire et/ou jeunes adultes (enseignement ordinaire de plein exercice et en alternance, enseignement spécialisé et apprentissage IFAPME). TQ = enseignement technique de qualification et P = enseignement professionnel. PE = plein exercice et Alt. = alternance.

**Formation pour adultes** : ensemble de formations destinées à un public n'étant plus en obligation scolaire et/ou ayant terminé ou arrêté un parcours de formation initiale (Enseignement de Promotion sociale, formation en chef d'entreprise IFAPME, Forem, CISP, Centres de Formation et d'Insertion SocioProfessionnelle Adaptés).

ROME V3	Métiers prioritaires	Formation initiale	Formation pour adultes	Recommandations / Commentaires
<b>G- HÔTELLERIE-RESTAURATION, TOURISME, LOISIRS ET ANIMATION</b>				
G1101-	Employé au service touristique, Agent d'accueil touristique	<i>Maintien</i>	<i>Maintien</i>	<p><b>Le nombre d'opportunités d'emploi proposées dans le Bassin pour les différents métiers concernés est relativement faible et la réserve de main d'œuvre semble suffisante pour répondre à celle-ci.</b></p> <p><b>Aucun besoin d'emploi non couvert n'a été identifié pour le secteur du Tourisme sur le territoire du Bassin de Namur. Il est donc recommandé de maintenir l'offre d'enseignement et de formation existante mais de ne pas en créer de nouvelle.</b></p> <p><b>Il est toutefois important d'adapter le contenu de l'offre (en particulier au niveau de l'enseignement) pour faire face à l'évolution du secteur et aux besoins en compétences actuelles des employeurs – voir recommandations ci-dessous.</b></p>
G1201-	Accompagnateur touristique, Guide (monuments, musées et sites)		<i>Maintien</i>	
G1202-	Animateur nature et environnement		<i>Maintien</i>	
G1203-	Animateur d'ateliers de centre de loisirs		<i>Maintien</i>	
G1204-	Maître-nageur sauveteur, Monsieur sportif		<i>Maintien</i>	
G1303-	Agent de comptoir en agence de voyages	<i>Maintien</i>	<i>Maintien</i>	
G1403-	Exploitant d'équipement de loisirs, Exploitant d'équipement sportif, Responsable de centre de loisirs		<i>Maintien</i>	

Remarque : le métier de Chef de produit de tourisme est du niveau de l'enseignement supérieur de type court. Une offre de formation menant à ce métier est proposée sur le territoire du Bassin de Namur, dans le cadre de l'Enseignement de Promotion sociale (voir cartographie) et la réserve de main d'œuvre est

suffisante pour répondre aux besoins. Le métier évolue toutefois et les compétences exigées pour l'exercer également (besoins de compétences commerciales, numériques, en gestion de projet,...).

## 4.2. Recommandations

### Adaptation de l'offre d'enseignement et de formation, recommandations au Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ)

1	<p><b>Le programme de l'option d'Agent en accueil et tourisme (TQ) ne correspond plus à la réalité du métier et aux besoins actuels des employeurs. Ceux-ci sont dès lors amenés à rechercher du personnel formé dans d'autres domaines (chargés de communication ou relations publiques, par exemple). Il est indispensable de procéder à une révision complète et rapide de celui-ci.</b></p> <p>Le programme de l'option ne comporte en effet aucun apprentissage en lien avec le numérique ; alors que les travailleurs du secteur utilisent des outils numériques au quotidien. Il est nécessaire d'intégrer dans celui-ci l'acquisition de compétences numériques (communication sur les réseaux sociaux tels que Facebook ou Instagram, communication sur YouTube, compétences de base au niveau graphique et en matière de vidéo, utilisation de centrales de réservation (lien avec le WBT), utilisation de terminaux de paiement, encodage de données, création ou modifications de sites Internet, utilisation d'outils mobiles (ex. tablettes),...).</p> <p>Par ailleurs, la connaissance des langues est un atout important pour l'exercice du métier mais le niveau des élèves qui terminent leur 6<sup>ème</sup> année d'études en langues n'est pas suffisant ; notamment en néerlandais. Il faudrait dès lors renforcer l'apprentissage et la pratique des langues dans le programme de l'option d'Agent en accueil et tourisme et rendre obligatoire l'apprentissage du néerlandais avant celui de l'anglais.</p> <p><b>Il est donc demandé que le Service Francophone des Métiers et des Qualifications réalise rapidement un travail sur les profils en lien avec ce métier.</b></p>
---	--

### Places de stage et alternance

2	<p>Pour favoriser l'apprentissage et la pratique de la langue néerlandaise par les élèves de l'option d'Agent en accueil et tourisme, il serait intéressant de développer un(des) partenariat(s) permettant de proposer à ceux-ci des stages en Flandre.</p>
---	--

3	Pour pallier la difficulté de trouver des places de stage pour les étudiants dans le domaine du tourisme (enseignement secondaire principalement), un groupe de travail pourrait être mis en place afin de répertorier l'ensemble des besoins et l'ensemble des offres potentielles et travailler ensuite à leur appariement, en prenant en compte notamment la planification des stages et la problématique de la mobilité vers les lieux de stage.
<b>Équipements/ressources</b>	
4	Développer ou renforcer les collaborations entre les établissements d'enseignement secondaire qui organisent l'option d'Agent en accueil et tourisme et le CTA en Gestion hôtelière situé à Namur. Celui-ci propose en effet des formations en langues dans le domaine de l'accueil et la réception en milieu hôtelier et constitue une ressource intéressante également pour favoriser l'apprentissage et la pratique des langues (néerlandais et anglais) par les élèves de l'option d'Agent en accueil et tourisme.
5	Développer ou renforcer les collaborations entre les établissements d'enseignement secondaire qui organisent l'option d'Agent en accueil et tourisme et le Centre de compétence Forem Tourisme pour l'organisation de modules de formations de courte durée permettant l'acquisition de compétences spécifiques en lien avec les outils numériques.
6	Développer des ponts entre l'enseignement secondaire et l'enseignement de Promotion sociale afin de permettre aux étudiants de l'option d'Agent en accueil et tourisme d'y suivre des unités leur permettant d'acquérir des compétences non reprises actuellement dans le cadre de leur programme mais indispensables sur le marché de l'emploi. Exemples : unités techniques relatives à la gestion de l'information, aux techniques de base de la communication digitale et au tourisme durable.
<b>Autres</b>	
7	De nombreuses propositions d'emplois étant saisonnières dans le secteur du Tourisme, une réflexion en vue de développer une approche vers l'emploi duo (un employeur l'été, un autre l'hiver) serait intéressante en vue de pérenniser l'emploi et permettre une meilleure valorisation salariale.

## ANNEXE

**Récapitulatif Options de Base Groupées (OBG) – Enseignement de plein exercice et en alternance****3<sup>ème</sup> degré - Enseignement de plein exercice et alternance article 49**

Code	Option	Secteur	Forme	CPU	Qualification	Attestation de compétences
7404	Agent en accueil et tourisme	Economie	TQ		X	

**7<sup>èmes</sup> années**

Code	Option	Secteur	Forme	CPU	Qualification	Attestation de compétences
4122	Complément en accueil et réception en milieu hôtelier	Hôtellerie – Alimentation	TQ			X
7407	Complément en techniques spécialisées de tourisme	Economie	TQ			X
7408	Complément en accueil	Economie	P			X
8407	Animateur socio-sportif	Sciences appliquées	TQ		X	

**Instance Bassin Enseignement qualifiant Formation Emploi (IBEFE) de Namur**

Boulevard du Nord, 4 – 5000 Namur

<https://www.bassinefe-namur.be>

[ibefe.namur@forem.be](mailto:ibefe.namur@forem.be)

Août 2021

**Analyse et rédaction :**

Françoise MICHIELS



**BASSIN EFE**

INSTANCE BASSIN ■ ENSEIGNEMENT QUALIFIANT ■ FORMATION ■ EMPLOI

**NAMUR**

