

Rencontre sectorielle interbassins

Horeca/Tourisme/Culture

Compte-rendu

15 juin 2023

Bois du Cazier



Experts invités

Pour le secteur du tourisme :

- GRANDGAGNAGE Vanessa, directrice à la Direction du développement stratégique du Commissariat général au tourisme
- PAQUAY Benoît, formateur au Centre de compétence Forem Tourisme
- ROSENGARTEN Dominique, secrétaire de commission au Conseil du tourisme, CESE Wallonie
- VERDIN François, expert à l'Observatoire wallon du Tourisme

Pour le secteur de l'Horeca :

- LECHANTRE Véronique, formatrice à Horeca Forma
- MEULEPAS Thierry, coordinateur du CTA en Gestion hôtelière de Namur
- PAQUOT Gaëtan, inspecteur au service de l'Inspection de l'enseignement du continuum pédagogique
- PLEITINCKX Marisa, directrice du Relais de la Haute Sambre
- PORIAU Pierre, secrétaire général de la Fédération HoReCa Wallonie

Pour le secteur de la culture :

- MENDES Inês, directrice-facilitatrice de l'asbl Culture•Wapi
- VERHULST Pascal, Attaché à la culture de la ville de Charleroi

De façon transversale :

- AMAND Véronique, responsable du service Langues du Forem
- GOHY Ingrid, directrice de l'IPEPS Commercial Verviers
- LECLERCQ Grégory, directeur de l'EFT Le Perron de l'Ilon
- MARCHAL Jean-François, expert Job Focus au Forem
- SCIUS Marc, collaborateur au service d'études de la CSC Culture

Introduction

Créées via un accord de coopération en 2014 entre Communauté française, Région wallonne et Commission communautaire française, les Instances Bassin Enseignement Emploi Formation (IBEFE) sont des dispositifs institutionnels destinés à soutenir l'établissement d'une meilleure synergie entre l'offre de formation professionnelle, l'offre d'enseignement qualifiant et les besoins socio-économiques du territoire. Les neuf bassins wallons et le bassin bruxellois opèrent grâce à l'expertise de leurs membres, à la concertation, aux échanges d'informations et au développement de projets pilotes.

Les acteurs qui siègent au sein des IBEFE sont :

- pour l'enseignement qualifiant : l'enseignement technique et professionnel (ordinaire, spécialisé, de plein exercice et en alternance) et l'enseignement de promotion sociale
- pour la formation/insertion : l'IFAPME, le FOREM et les Centres d'Insertion Socio-Professionnelle (CISP) en Wallonie. L'EFP/SFPME, ACTIRIS, Bruxelles-Formation et la Fédération Bruxelloise des organismes d'Insertion Socioprofessionnelle (FEBISP) à Bruxelles.
- pour l'emploi : les interlocuteurs sociaux, représentants des organisations des travailleurs et des employeurs qui assurent à tour de rôle la présidence et la vice-présidence de l'Assemblée des Instances.

Dans le cadre de leurs travaux (portant sur la formation, l'enseignement qualifiant, l'insertion à l'emploi et l'évolution des métiers), les IBEFE ont organisé le 15 juin 2023 une rencontre sectorielle interbassins autour des secteurs Horeca, Tourisme et Culture. Ces trois secteurs partagent en effet certaines caractéristiques. Fortement impactés notamment par la crise liée au Covid, ces secteurs connaissent de profondes mutations et des difficultés de recrutement.

Ainsi, pour le seul secteur de l'Horeca, en 2020, environ 11 000 offres d'emploi ont été publiées sur le site du Forem. Ce chiffre retombe à approximativement 1600 pour le secteur du tourisme, et 317 pour la culture. En Wallonie, il est question de quelques 6600 établissements actifs dans l'Horeca (environ 18 600 salariés)¹, 1500 dans le tourisme (environ 8500 salariés) et 1000 dans la culture (environ 6900 salariés). Au-delà de ces constats, l'enjeu de cette rencontre interbassins a consisté à mieux rendre compte des réalités de terrain. Les débats ont été structurés autour de trois grandes thématiques : les impacts du numérique, des besoins en langues et de la transition écologique sur l'emploi.

¹ Selon la nomenclature NACE ; chiffres de décembre 2020.

15 JUIN 2023
9H30 - 14H



Bols du Cazler
Rue du Cazler 80
6001 MARCINELLE

Rencontre sectorielle HORECA + CULTURE + TOURISME

Programme de la matinée

- 9h00 Accueil**
- 9h30 Introduction aux travaux et éléments de contexte**
M. Alain Bodson, Président de l'IBEFE Verviers et
Mme Agnès Herbin, Coordinatrice
- 9h50 Impacts des évolutions numériques**
- Echange avec des experts sectoriels
 - Echange avec le public
- 10h40 Pause-café**
- 11h00 Les besoins en langues**
- Echange avec des experts sectoriels
 - Echange avec le public
- 11h50 Impacts des enjeux sociétaux et environnementaux**
- Echange avec des experts sectoriels
 - Echange avec le public
- 12h40 Conclusion**
Mme Françoise Wibrin, Présidente de l'IBEFE Huy-Waremme
- 13h00 Clôture de la matinée et lunch**



Impact des évolutions numériques

La digitalisation des services touristiques questionne depuis longtemps les experts invités. Les évolutions numériques se produisent si rapidement, souligne Benoît Paquay, formateur au Centre de compétence Forem Tourisme, que les plateformes de réservations, par exemple, font déjà partie des innovations anciennes. Les préoccupations actuelles se dirigent davantage vers le Web 3.0 (intelligence artificielle). Des spécialisations encore inconnues vont bientôt apparaître. L'un des enjeux consiste à collaborer avec le Commissariat général au tourisme pour alimenter une cellule de veille sur les évolutions numériques et ainsi aider leurs formateurs, mais aussi les établissements scolaires, à rester à la page. A cet effet, précise Vanessa Grandgagnage, des « valises numériques » ont été mises sur pied dans le cadre du Plan de relance pour identifier les manquements en formations. Par ailleurs, questionne-t-elle, si un retard est à combler, il y a aussi lieu de s'interroger sur la véritable nécessité d'utiliser sans cesse le numérique, dans un monde où les enjeux environnementaux demeurent tout aussi cruciaux. Une rationalisation des moyens gagnerait à être étudiée.

Rationalisation des moyens, mais également des services, enchérit Ingrid Gohy, directrice de l'IPEPS Commercial Verviers. Il est selon elle important de mettre en place des synergies entre l'enseignement de promotion sociale et les centres de compétences du Forem. La spécificité de la promotion sociale est de fonctionner par modules, ce qui permet une réactivité et une flexibilité importantes dans le programme de formation. Ainsi, les missions d'un Community manager peuvent être étudiées dans la formation Agent en accueil et tourisme. Des experts peuvent être sollicités et invités en classe.

Majeur dans le tourisme, l'impact du numérique l'est aussi dans la culture. Cela commence dès l'acte créatif, insiste Marc Scius de la CSC. Les outils numériques font évoluer les métiers artistiques (dessinateurs, créateurs de décors ou encore de jeux vidéo) d'une façon considérable. Il s'agit là d'un mouvement que l'enseignement doit suivre en développant l'usage des outils numériques en classe. Il argumente en spécifiant que de plus en plus les recruteurs sont à la recherche de candidats presque pleinement qualifiés dès la sortie de l'école. Cela dit, tempore-t-il, il est primordial que le numérique reste un outil au service des artistes, et qu'il ne prenne pas le pas sur eux. Marc Scius donne en exemple la grève récente des scénaristes américains et la menace qui pèse sur eux de les remplacer par une intelligence artificielle. En matière de conditions d'emploi, la vigilance pour lui reste de mise.

L'attention de l'asbl Culture•Wapi se dirige plutôt vers le numérique alternatif. Non seulement, les Wiki et autres outils gratuits offrent une relative indépendance par rapport aux GAFAM (les géants du numérique : Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft), mais

surtout ils sont faciles à prendre en main et permettent des enrichissements mutuels constants avec peu de moyens (en temps et en argent).

Pour Marisa Pleitinckx, directrice du Relais de la Haute Sambre, une entreprise de travail adapté, la question du numérique se pose à la fois en termes de freins et de moteurs. Un frein pour certains salariés qui ne parviennent pas à utiliser les outils digitaux (le recours au papier est alors encouragé) et un moteur pour d'autres qui pallient une difficulté avec le numérique. Il en va ainsi des serveurs en situation d'analphabétisme qui utilisent des tablettes avec des images pour prendre les commandes. Du côté des clients, le recours au numérique est presque systématique. La majorité des réservations se réalisent via des plateformes comme Booking. Malgré tout, ce qui compte pour les clients est la qualité de l'accueil et la convivialité qui se dégage du personnel.

Interrogé sur les métiers ou profils les plus impactés par les évolutions numériques, Pierre Poriau, secrétaire général de la Fédération Horeca Wallonie, propose de plutôt réfléchir en termes de départements (cuisine, salle, nettoyage, front office dans les hôtels...), seule façon selon lui d'obtenir des résultats. Il y voit une nécessité : celle de persuader les opérateurs de formation d'étudier la question du numérique pour des fonctions particulières dans des départements particuliers. Autre impératif : le champ recouvert par l'Horeca est si vaste qu'il conviendrait de raisonner à partir des commissions paritaires et non des codes NACE. Il est également important d'étudier ce secteur à partir des fonctions qui existent plutôt que d'inventer des fonctions comme « employé polyvalent de restauration » (en réalité, il s'agit d'un « commis »). Pour correctement mettre en place des formations, insiste-t-il, il y a lieu de comprendre précisément la façon dont le secteur est structuré. Ces préalables posés, il devient possible d'établir des formations adaptées à chacun. Concrètement, les employés en contact avec les clients ont à apprendre la manipulation des cartes avec QR code, des plateformes de réservation ou encore plateformes de livraison. Les commis ont pour leur part à maîtriser certaines applications utiles pour l'Afscsa. Quant au personnel du House keeping (nettoyage), il est invité à pouvoir utiliser les tablettes qui signalent ce qui est défectueux, comme l'ampoule à remplacer. A noter qu'en Wallonie, **aucune filière de formation en House keeping n'est prévue**.

Des formations en montage audiovisuel existent bien mais, regrette Pascal Verhulst, attaché à la culture de la ville de Charleroi, elles sont lacunaires. En contact permanent avec des opérateurs culturels, il constate un manque de compétences numériques auprès des diplômés de l'audiovisuel notamment. Il cite un cas particulier, exemplaire d'une situation alarmante : la ville de Charleroi donne à voir beaucoup d'œuvres d'art en lien avec le numérique, mais quand elles tombent en panne, personne n'a les compétences pour les réparer. De façon générale, de nombreuses structures peinent à répondre à des commandes

parce qu'elles rencontrent des difficultés pour recruter des personnes disposant des compétences souhaitées. Ainsi, du chiffre d'affaires se perd pour la Belgique au profit d'entreprises étrangères. L'enseignement, selon Pascal Verhulst, doit encore amorcer un certain virage, prendre conscience de la complémentarité entre le papier et le numérique.

Sur ce point, Marc Scius acquiesce et complète : les formations sont tenues de proposer des programmes à la pointe, toujours en accord avec les nouveaux besoins. La recherche de subsides se numérise toujours plus, tout comme les demandes pour les allocations de chômage des intermittents du spectacle, si bien que les formations doivent intégrer ce facteur-là. Dans le cas contraire, certains courent le risque de perdre leurs droits du fait d'un manque de compétences numériques.

La discussion s'est ensuite concentrée sur les éventuelles difficultés de recrutement associées à un manque de compétences numériques. Pour Grégory Leclercq, directeur de l'entreprise de formation par le travail « Le Perron de l'Illon », tout dépend de la fonction. Pour le **commis de cuisine** par exemple, **les compétences numériques ne figurent pas parmi les enjeux primordiaux**. L'Horeca ne risque pas de devenir totalement numérique. La notion de service va même s'accroître sur certains paramètres notamment lorsque l'on réserve une table dans un restaurant. Thierry Meulepas, coordinateur du CTA en Gestion hôtelière de Namur abonde dans son sens lorsqu'il indique que ce que les clients attendent avant tout, c'est un service. L'humain est au centre. Une machine ne supporte pas la comparaison face à une personne agréable qui accueille le client dans sa langue maternelle. Et si leur formation se déroule en partie via e-learning, ce n'est que pour mieux placer l'étudiant dans des situations professionnelles réelles ensuite. Véronique Lechantre, formatrice à Horeca Forma, évoque aussi l'importance de placer l'humain au centre des interactions avec le client. En cela, le numérique apporte une aide parce qu'il permet à l'employé de gagner du temps dans les tâches administratives. Elle observe également la nécessité d'envisager différemment les fonctions. Un réceptionniste n'a même plus de comptoir derrière lequel interagir avec le client. Surtout, elle se demande de quelle façon convaincre les employés de l'horeca de rester dans ce secteur et comment attirer de nouveaux candidats là où, d'un côté les conditions de travail découragent de plus en plus de candidats à l'emploi et où d'un autre côté, la clientèle se montre de plus en plus exigeante.

Réaction du public

L'idée selon laquelle l'enseignement devrait également travailler la dimension citoyenne du numérique (la frontière entre vie privée et numérique, l'authenticité des informations ou des documents...) est proposée par un participant.

A la question « Pour les différents domaines d'activités que sont l'Horeca, la culture et le tourisme, quels sont selon vous les métiers pour lesquels des compétences en langues sont indispensables sur le marché de l'emploi ? », les réponses divergent. Certains experts, comme Dominique Rosengarten du CESE Wallonie, estiment que les compétences en langues étrangères priment pour tous les profils. S'adresser à un visiteur/un client dans sa langue ou une langue commune permettra de lui donner un sentiment de confiance et de sécurité. Les outils numériques ne doivent être utilisés qu'en complément, et n'ont pas vocation à remplacer l'apprentissage d'une langue étrangère.

Benoît Paquay, du centre de compétences Forem Tourisme, insiste quant à lui sur les softs skills, associées au recours à une langue étrangère. Ces compétences comportementales (l'ouverture d'esprit et l'attention pour les repères culturels) représentent un savoir-faire irremplaçable. L'essentiel pour Véronique Amand, sa consœur du service Langues, tient en un mot : oser. Il faut prendre la parole dans une langue étrangère, reformuler, poser des questions. **A l'oral, le digital n'a que peu d'utilités...**

Oser, mais également démystifier les langues, ajoute Thierry Meulepas du CTA en gestion hôtelière de Namur. Entre l'apprentissage d'une langue dans sa linguistique et dans sa capacité à communiquer, il existe une différence fondamentale. Il convient d'insister, lorsque l'on enseigne une langue, sur la fonction de la langue. Sur les vocabulaires et usages propres à l'hôtellerie ou à la restauration, par exemple. L'important, pour une personne employée dans un poste de première ligne, consiste à savoir accueillir un client, à lui dire bonjour dans sa langue ou l'interroger sur l'aide qu'elle peut lui apporter. En somme, les apprenants devraient quitter leur formation avec un langage technique, directement utile dans leur fonction et susceptible de servir de socle à des apprentissages ultérieurs selon l'envie de chacun. Autrement dit : assurer des bases solides et faire advenir la curiosité d'en apprendre davantage. Cela étant spécifié, **il importe aussi à l'expert que chaque étudiant manie un français de qualité.**

Véronique Amand intervient et souligne que parmi les formules proposées aux demandeurs d'emploi pour améliorer leurs compétences en langues étrangères, certaines mériteraient d'être explorées lors du cursus scolaire. Pourquoi ne pas, poursuit-elle, envoyer nos élèves quinze jours dans une entreprise flamande ? Ces **bourses d'immersion** pourraient contribuer à renforcer leur capacité à oser communiquer en langue étrangère.

D'autres intervenants estiment que certains profils rencontrent un besoin en langues plus prononcé que d'autres. Ainsi, stipule Grégory Leclercq, un commis de cuisine n'a pas

d'intérêt immédiat à parler le néerlandais ou l'anglais, contrairement à quelqu'un qui exerce en salle. Pour autant, les langues étrangères ne font pas toujours partie de leur programme de formation. Pour les CISP en particulier, enseigner l'anglais ou le néerlandais ne constitue pas un enjeu majeur, tant compte le développement d'autres aptitudes.

Si parler une langue étrangère s'avère utile, cela l'est moins, selon Pascal Verhulst, que de maîtriser les compétences techniques pour lesquelles la personne a été engagée. L'exemple du Québec, où l'anglais est très peu utilisé, est mentionné pour démontrer qu'il est possible de passer une vie sans parler de langues étrangères. Tout dépend de la fonction mais aussi, de l'équipe. Il importe que, dans une équipe, au moins une personne fasse preuve de certaines capacités dans une langue étrangère.

De son côté, Vanessa Grandgagnage insiste plutôt sur **l'aspect non verbal de la communication**. Il convient d'associer le discours à une série de gestes et d'attitudes professionnelles. **Maîtriser une langue étrangère n'a que peu d'importance si l'on manque de certaines qualités relationnelles**. Le tourisme, précise-t-elle, ce sont avant tout des interactions entre personnes. Quant au choix des langues à enseigner dans les formations des métiers touristiques, la Wallonie a opté pour se recentrer sur les publics cibles prioritaires pour la Wallonie touristique : les Hollandais, les Allemands et un peu les Anglais.

Pour Marc Scius, il est aussi judicieux de regarder plus près de chez nous : de nombreuses possibilités d'emploi existent en Flandre. S'il y a un choix de langues à apprendre, c'est au minimum le néerlandais dans une optique tant de partage de culture que de recherche d'emploi.

Permettre aux jeunes francophones d'apprendre le néerlandais est un enjeu tout aussi décisif pour Gaëtan Paquot, du service de l'Inspection de l'enseignement du continuum pédagogique. Le problème se résume surtout selon lui au caractère désuet des manuels scolaires de certaines écoles, toutes sections confondues.

Un tel obstacle n'existe pas dans les établissements de promotion sociale. Ingrid Gohy souligne toute la latitude dans le contenu de leurs programmes. Les enseignants sont ainsi à même d'adapter leurs cours en fonction du public et des attentes des employeurs. En revanche, ils sont contraints de prévoir des grands groupes (là où dix ou douze étudiants seraient l'idéal pour suivre un cours de langue) pour éviter d'être pénalisés l'année suivante en bénéficiant de moins de subsides. La solution d'après la directrice : conclure des conventions avec des partenaires comme le Forem.

La question des aides financières est également soulevée par Marisa Pleintinckx. La directrice du Relais de la Haute Sambre précise recevoir des subsides pour la formation du personnel encadrant, mais pas pour les travailleurs. Une situation très dommageable selon

elle dans le cas de l'apprentissage des langues. Dans leur hôtel, 60% de la clientèle est néerlandophone, mais elle est la seule bilingue. Le personnel a appris quelques mots de vocabulaires professionnels, de sorte à démontrer leurs efforts auprès de la clientèle. Marisa Pleintinckx a alors entrepris des démarches pour poursuivre leurs formations en néerlandais mais se heurte à des difficultés qu'elle n'est toujours pas parvenue à surmonter.

Suite aux réactions du public

Dans certaines formations, la salle et la cuisine se présentent systématiquement liées, ce qui force chacun à apprendre une langue étrangère. Une situation dommageable pour certains élèves qui souhaitent exercer exclusivement en cuisine et n'auront pas l'utilité d'une deuxième langue. Les formations en alternance ont quant à elles la possibilité de dissocier les métiers, et par voie de conséquence, les programmes de formation.

Les métiers de la salle, d'après Pierre Poriau, vont nécessairement évoluer suite au Covid. Les modèles sont à repenser. **Il convient de ramener en salle des travailleurs qualifiés, notamment par leur capacité à parler plusieurs langues.** Cela dit, si certaines fonctions profitent des compétences en langues étrangères, il ne s'agit pas là de *conditions sine qua non*. Aucun titre qualifiant n'est à attendre d'un travail dans l'Horeca.

Pour Véronique Lechantre, l'un des aspects les plus périlleux à mettre en place lorsque l'on souhaite assurer une formation continue pour son équipe réside dans les cours de langue. Cela s'explique pour une question de niveau de chacun et donc de nombre de participants par groupe. Cela, Pierre Poriau le corrobore : il faut pouvoir donner des formations en langues à des petits groupes. D'autant plus que 85% des entreprises qui pourvoient de l'emploi dans le secteur de l'Horeca sont des très petites entreprises (moins de 5 salariés). Il y a lieu de rapprocher les opérateurs de formations et les entreprises du secteur.

Dans le public, certaines personnes sont interpellées : alors que des milliers d'emplois sont à pourvoir dans ces secteurs, les recruteurs complexifient leurs attentes (maîtrise souhaitée entre autres des langues et du numérique). Pour Pierre Poriau, il s'agit d'un problème lié à une mutation complète du marché de l'emploi. En cette période où l'on ne sait plus si un jeune recherche un travail ou un salaire, le manque d'attractivité se pose dans tous les secteurs, pas uniquement l'Horeca. A noter aussi le nombre conséquent d'abandons dans les centres de formation. Il s'agit de revaloriser tant la filière que les Cefa, et de saisir les nouveautés du moment (par exemple, l'alternance de certains lieux qui officient certains jours comme restaurants classiques et d'autres uniquement dans la vente à distance) comme autant d'occasions de se réinventer.

Vanessa Grandgagnage l'affirme : les raisons évoquées pour expliquer la pénurie d'emploi et le manque d'attractivité du secteur ne donnent qu'en cinquième position les connaissances en langue. Il semblerait que ce qui prime concerne les conditions de travail et le sens de la vie. Aussi, les employeurs doivent se remettre en question et interroger ce qu'ils offrent à leurs (futurs) employés. Qu'il s'agisse de jeunes ou d'adultes, ajoute Grégory Leclercq.

Marc Scius partage ses semblables inquiétudes : dans le secteur de la culture, il y a une pénurie dramatique de techniciens. Ils sont partis pour les mêmes raisons qu'ailleurs : un autre travail, mieux rémunéré, mieux considéré et avec de meilleurs horaires. Les récupérer s'avérera une gageure sans nouveaux aménagements.

Il s'agit surtout des enjeux sociétaux actuels qui ont suscité les premières réactions d'Inès Mendes. L'Animateur socioculturel, par exemple, est une fonction pour laquelle il est très difficile de trouver de bons candidats. A la fois mal payée et exigeante (nécessité d'exceller en langues, en numérique, en qualités relationnelles), elle cumule les inconvénients. Tant de questions se posent pour eux et, heureusement, trouvent réponse dans certaines formations: la gestion de conflits, la mise en place de projets créatifs dans les équipes, la gestion de projets... Autre difficulté : la lourdeur des tâches administratives. Immérgés dans ces tracasseries, certains employés peinent à s'épanouir dans le cœur de leur métier (comme en attestent les innombrables burn-out du secteur). La directrice de l'asbl Culture•Wapi évoque enfin le Parcours d'enseignement artistique (PECA) dont le but, louable, consistait à permettre à chaque élève d'être en contact avec la culture. Cependant, la mise en œuvre s'avère très compliquée tant le projet est à la fois mal compris des enseignants et des opérateurs culturels.

Marc Scius, lui aussi mentionne la culture quoique sur des questions davantage environnementales. Il entrevoit deux volets. Un premier volet concerne la façon dont les personnes travaillent : certains techniciens du théâtre, encore aujourd'hui, jettent les décors au lieu de les recycler. A vrai dire, les possibilités de recyclage des matériaux sont actuellement très peu explorées. Il y a là un rôle à tenir pour les écoles et les opérateurs de formations. Le permanent syndical mentionne un deuxième volet lié quant à lui à l'état de délabrement de certains lieux culturels (mal isolés, mal chauffés, mal éclairés). Il revient au pouvoir subsidiant de s'en saisir.

Dominique Rosengarten opte pour une vision résolument optimiste : à chaque problème sa solution. La Wallonie œuvre pour attirer un tourisme plus respectueux de l'environnement, plus durable, mais aussi un tourisme de proximité.

Dans l'Horeca, précise Pierre Poriau, la responsabilité des entreprises est à l'œuvre. Elles font déjà face à de nombreuses interdictions (avec le plastique par exemple) et entreprennent des investissements multiples (comme avec les économiseurs d'énergie). La clientèle aspire à des pratiques écologiques, auxquelles les entrepreneurs doivent être à l'écoute. Des changements s'annoncent déjà : retour du cornet de frites (au lieu de la barquette), disparition dans les salles de bain d'hôtels des produits conditionnés dans des formats très petits, réajustement des portions dans les assiettes, nouvelle obligation de tri des déchets organiques dans l'Horeca, ou encore apparition d'affiches destinées à promouvoir telle ou telle bonne pratique écologique.

Vanessa Grandgagnage saisit un nouvel angle dans cette question de l'impact des transitions sociétales dans l'emploi. Elle s'intéresse à l'accessibilité de plus en plus compromise de la culture, de l'Horeca ou du tourisme au fur et à mesure que se renforce la précarisation de la société. Et pourtant, il est important pour elle d'intégrer l'accueil des personnes précaires ou à besoin spécifique.

La question des packs d'activités lorsque l'on réserve un voyage est également soulevée. Il apparaît pour Dominique Rosengarten que les clients sont de moins en moins en demande de ce genre d'offres, qu'ils sont davantage flexibles. A cette information, Pierre Poriau ajoute qu'il existe une réglementation européenne pour ceux qui proposent des packs. Le responsable étant le vendeur. L'intérêt aujourd'hui pour un hôtelier, précise-t-il, consisterait surtout à se demander ce qu'un client pourrait consommer en plus de la nuitée qu'il a déjà payée. Il lui faudrait développer ses services connexes (wellness, vélos, pique-niques...), mais aussi parfaire ses connaissances du tissu local. Aux hôteliers de faire preuve d'inventivité et devenir ambassadeurs de leur région.

Cette mutation dans les hôtels, Thierry Meulepas, du CTA en Gestion hôtelière, l'observe également. Il prend acte d'une nouvelle tendance, celle du **story-telling**. Un restaurateur doit pouvoir raconter une histoire. Ainsi, **au château de Namur, une nouvelle profession a été créée : quelqu'un a été engagé pour entretenir l'art de raconter l'histoire du lieu**.

Réaction du public

Parmi l'auditoire, un participant rappelle l'importance de tenir compte des différentes conditions de travail selon les commissions paritaires. Par exemple, souvent, dans les parcs de loisirs, deux commissions paritaires se côtoient. Alors que leurs conditions salariales diffèrent, il arrive qu'on leur demande des investissements identiques.

Conclusion

Françoise Wibrin, présidente de l'IBEFE de Huy-Waremme, conclut cette table ronde. Après avoir souligné la richesse des regards croisés, elle souligne l'originalité de la matinée : pour la première fois, ces matières ont été traitées à l'occasion d'une rencontre interbassins.

Ces échanges ont permis de spécifier des atouts, des enjeux, des tensions et des difficultés avec lesquels ces secteurs évoluent. Ainsi, le manque d'attractivité de ces métiers pourtant très porteurs d'emploi et accessibles aux personnes peu ou sous-qualifiés a été plusieurs fois mentionné. Les crises successives laissent des traces. Il y a des mutations qu'il est désormais possible de ressentir. Il est nécessaire de prendre en compte le fait que beaucoup de jeunes se sentent mal.

Si l'évolution des métiers de ces secteurs se joue excessivement rapidement, il n'en est rien pour les programmes de formation. Certains profils manquent ; dans l'enseignement, le parcours est en effet long pour l'ajustement des programmes.

La présidente retient également les écueils du numérique (au service de l'humain et non l'inverse), l'importance des soft skills (à développer quel que soit le secteur) et l'image à revaloriser des CEFA et de l'ensemble des professions. Quant à la culture, ce secteur qui a tant souffert pendant le confinement, Françoise Wibrin y voit surtout l'un des secteurs les plus importants pour relier les êtres humains entre eux.