



BASSIN EFE
ESPACES ÉCUMENIQUES & ANIMÉS PAR LA CULTURE, L'ÉCONOMIE, L'ÉDUCATION, L'ÉNERGIE
NAMUR

Rapport analytique et prospectif 2016
Hôtellerie – Restauration – Industrie alimentaire



Introduction

En avril 2014, les Parlements de la Région wallonne, de la Fédération Wallonie – Bruxelles et de la Commission communautaire française adoptaient le Décret portant assentiment à l'Accord de coopération du 20 mars 2014 relatif à la mise en œuvre des Bassins Enseignement qualifiant formation emploi (Bassins EFE).

Les Instances Bassins Enseignement qualifiant Formation Emploi ont été instaurées en février 2015, avec pour mission d'assurer un rôle d'interface et de concertation au niveau sous-régional entre les interlocuteurs sociaux, les acteurs locaux de l'enseignement qualifiant, de la formation professionnelle, de l'emploi et de l'insertion. Elles ont aussi pour rôle d'apporter un appui au pilotage de l'enseignement qualifiant et de la formation professionnelle en orientant l'offre d'enseignement et de formation en fonction des besoins du marché de l'emploi et de favoriser l'émergence de projets concrets, en synergie avec les acteurs concernés.

L'Accord de Coopération prévoit que les IBEFE réalisent chaque année **un rapport analytique et prospectif, reprenant une série de données et analyses** portant sur le contexte socio-économique du territoire, l'offre d'enseignement qualifiant et de formation professionnelle, les besoins économiques et sociaux et les ressources permettant l'évolution de l'offre ; ainsi qu'un **diagnostic et une série de pistes de travail et de recommandations, principalement en vue d'adapter l'offre de formation et d'enseignement aux besoins du marché de l'emploi, au niveau local.**

Pour 2016, le travail des Instances s'est centré sur l'actualisation de la seconde partie du rapport, relative au diagnostic et aux recommandations en matière notamment d'options à ouvrir dans l'enseignement secondaire et en matière de formation professionnelle, pour répondre aux besoins d'emploi du territoire.

Méthodologie utilisée pour le diagnostic 2016 au sein de l'Instance Bassin EFE de Namur

Les Instances Bassins Enseignement qualifiant Formation Emploi, avec l'appui de l'IWEPS et de l'IBSA (Instituts wallons et bruxellois de statistique et d'analyse), ont entamé des travaux en vue de déterminer une méthodologie commune pour l'élaboration des diagnostics et la détermination de thématiques ou pistes de travail prioritaires, sur base des premières démarches effectuées en 2015. Ce travail n'étant pas encore finalisé, chaque Instance a poursuivi ses travaux en 2016 sur base d'une méthodologie propre.

L'Instance Bassin EFE de Namur a pris la décision d'investiguer cette année, sur base d'une trame similaire, 6 secteurs/domaines d'activités :

- les trois secteurs/domaines traités en 2015 (actualisation) :
 - Industrie (zoom sur les métiers de la Maintenance, de l'Electricité et de l'HVAC – « Heating, Ventilation and Air-Conditioning »)
 - Construction - Bois
 - Santé - Services aux personnes - Nettoyage
- les deux autres secteurs/domaines priorités par l'IBEFE Namur en 2015 mais non encore traités :
 - Agriculture- Espaces naturels et espaces verts – soins aux animaux
 - Horeca -Agroalimentaire
- un sixième secteur/domaine qui a fait l'objet d'une demande d'études dans le cadre des travaux de l'Instance :
 - Sciences appliquées (Chimie – Biologie – Pharmacie - ...).

1. Elaboration d'un premier diagnostic

Pour chacun de ces secteurs/domaines d'activités, ont été réalisées les étapes suivantes :

- **Identification des métiers pour lesquels il existe des perspectives d'emploi sur le territoire du bassin de Namur**

Rassemblement, traitement et analyse de données dont :

- Les principales évolutions dans les secteurs et les effets de la transition numérique (prospective) : sur base des études menées par Le Forem – Métiers d'avenir (2013) et Effets de la transition numérique en termes d'activités métiers et compétences (2016),
- L'insertion au travail des jeunes demandeurs d'emploi wallons sortis de l'enseignement en 2015 (Le Forem – août 2016),
- Les fonctions critiques et métiers en pénurie 2015 et leur évolution entre 2013 et 2015), ainsi que les études qui préparent à une profession pour laquelle il existe une pénurie significative de main-d'œuvre pour l'année scolaire ou académique 2016-2017 : le Forem - juillet 2016,
- Les Métiers d'avenir – Le Forem, septembre 2013 : métiers dont les contenus évoluent et métiers dont les contenus évoluent, avec un potentiel de croissance d'emploi,
- Les opportunités d'emploi traitées par le Forem en 2015 pour la Direction régionale de Namur (Le Forem),
- Les résultats de l'enquête menée par le Forem en 2014-2015 (données 2013-2014) sur les difficultés de recrutement des agences agréées de travail intérimaire,

- Les données issues d'un groupe de travail organisé par la Chambre Enseignement de Namur en juin 2016, avec des experts locaux et sectoriels et qui avait pour objectif d'identifier les pénuries de main d'œuvre au niveau local,
- Les informations communiquées par divers experts consultés individuellement. Exemple : représentants de Manpower Namur, du Cluster Eco-construction, responsables de centres de formation, ...
- Les informations recueillies au sein de rencontres de travail organisées par l'Instance dans le cadre de ses travaux. Exemple : réunion préparatoire à la mise en place d'un pôle de synergie dans le secteur de la Santé et des Services aux personnes,
- Etc.

- **Analyse de l'offre d'enseignement et de formation proposée sur le territoire du Bassin de Namur et de sa fréquentation**

Des cartographies ont été réalisées afin de mieux visibiliser la répartition géographique des offres de formation et d'enseignement par secteur/domaine d'activités : offres de formation du Forem, de l'IFAPME, de l'Enseignement de Promotion sociale, des Centres d'Insertion Socio-Professionnelle, des CEFA, des Centres de Formation et d'Insertion Socio-Professionnelle adaptés, des établissements d'enseignement secondaire qualifiant, ainsi que les Centres de Technologies Avancées et Centres de Validation des Compétences.

Celles-ci ont été complétées par des tableaux reprenant, par type d'opérateur, la fréquentation des diverses offres de formation :

- Enseignement secondaire ordinaire du 3^{ème} degré (données au 15/01/2016),
 - Offre de formation de l'IFAPME (inscriptions 2014-2015),
 - Offre de formation du Forem (2015),
 - Offre de formation de l'Enseignement de Promotion sociale (inscriptions, au premier dixième – 2014-2015).
- **Prise en compte des travaux du Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ)**
 - **Recensement des Centres de Compétence, Centres de Technologies Avancées, offres en matière de Validation des Compétences, Centres de formation sectoriels,...**

Remarque : En l'attente d'une nomenclature commune (cf. ROME V3) pour les intitulés domaines, sous-domaines d'activités et les intitulés d'options ; ainsi qu'en l'absence actuelle de classification commune des options au sein des domaines et sous-domaines, qui pourraient servir de référence pour l'ensemble des travaux des Instances, les données utilisées pour la réalisation du présent diagnostic ont été synthétisées et regroupées de manière

arbitraire et de manière empirique dans les secteurs/domaines d'activités. Certains métiers peuvent être repris dans plusieurs secteurs/domaines (exemple : opérateurs de ligne de production des industries alimentaires).

2. Concertation des acteurs locaux

Les diagnostics réalisés par l'équipe de l'Instance Bassin EFE ont ensuite été soumis à concertation auprès de divers acteurs locaux et experts sectoriels :

- Secteur Santé - Services aux personnes – Nettoyage et Secteur Sciences appliquées (chimie, biologie, pharmacie, ..) : lors de la réunion de l'Instance Bassin EFE du 10 octobre, dont la composition avait été élargie à des experts pour l'occasion,
- Secteurs Horeca – Agroalimentaire, Construction et Industrie (métiers de la Maintenance, de l'Electricité et de l'HVCA) : lors des réunions des Comités d'accompagnement de la Chambre Enseignement de Namur des 27 et 28 octobre, dont la composition avait également été élargie,
- Secteur Agriculture – Espaces naturels et espaces verts – Soins aux animaux : procédure de consultation par mail.

Par ailleurs, une présentation des métiers prioritaires qui ressortent de ces travaux, ainsi que des propositions de recommandations en matière d'offre de formation et d'enseignement pour ces métiers a été effectuée lors de la réunion de la Chambre Enseignement de Namur le 10 novembre 2016, afin que celle-ci puisse tenir compte de ces éléments dans la détermination de la liste des options éligibles à l'octroi d'incitants pour l'année scolaire 2017-2018 pour le Bassin de Namur.

3. Thématiques communes et recommandation

Les thématiques (métiers et options) communes et pistes de travail et recommandations issues des travaux de l'Instance Bassin EFE de Namur ont été synthétisées dans un document à part. Il a été réalisé sur base d'une trame identique pour l'ensemble des Bassins.

Celle-ci est structurée de la manière suivante :

I. Thématiques communes :

- Liste des grappes métiers et/ou profils métiers
 - . métiers avec perspectives d'emploi sur le territoire du bassin de Namur
 - . métiers pour lesquels l'offre d'enseignement et/ou de formation est à renforcer et/ou à maintenir sur le territoire du bassin
- Liste des filières et options prioritaires

II. Pistes d'actions et recommandations

- Adaptation de l'offre de formation et d'enseignement
- Orientation, promotion des métiers, promotion des filières techniques et professionnelles
- Stages et alternance
- Equipements, ressources

III. Points de vigilance, centres d'intérêt et problématiques spécifiques à explorer

- Points de vigilance et problématiques spécifiques à explorer
- Recommandations au SFMQ

IV. Pôles de synergie

Le présent document a été présenté aux membres de l'Instance et validé lors sa réunion du 12 décembre 2016.

L'ensemble du rapport de l'Instance Bassin EFE de Namur ; à savoir les diagnostics complets pour les 6 secteurs analysés (1. Agriculture-Espaces naturels et espaces verts-Soins aux animaux, 2. Industrie-zoom sur les métiers de la Maintenance, de l'Electricité et de l'HVAC, 3. Construction-Bois, 4. Horeca-Agroalimentaire, 5. Santé-Services aux personnes-Nettoyage, 6.Sciences appliquées- Chimie, Biologie, Pharmacie,...) et le document de synthèse des thématiques communes et recommandations de l'Instance peuvent être téléchargés sur le site Internet de l'Instance, à l'adresse suivante : www.bassinefe-namur.be

1. Le marché de l'emploi

1.1. Principales évolutions dans le secteur

(Le Forem – Métiers d'avenir - septembre 2013 et Effets de la transition numérique en termes d'activités, métiers et compétences - secteur de l'industrie alimentaire et secteur de l'HORECA - mai 2016)

Secteur Horeca :

- Le secteur Horeca est un secteur clé de l'économie Wallonne. Il est un **pourvoyeur important d'emploi**, avec plus de 5% des opportunités d'emploi gérées par le Forem. Une partie importante de celles-ci est **accessible à des personnes non diplômées**.
- C'est un secteur au sein duquel les fermetures et créations d'entreprises sont nombreuses, ce qui a un impact sur le turnover du personnel. Il compte de nombreuses PME.
- En ce qui concerne les opportunités d'emploi, les contrats à temps partiel sont nombreux et si le diplôme ne semble pas être un critère important de sélection, l'expérience est quant à elle particulièrement recherchée. **Les horaires et la situation géographique de certains établissements rendent souvent le permis de conduire et la possession d'un véhicule indispensables.**
- Le secteur subit une dualisation des établissements dans le domaine de la restauration :
 - des restaurants relativement bon marché, visant une clientèle plutôt pressée, souhaitant manger à l'extérieur pour un prix raisonnable : utilisation de produits semi-finis, standardisés et besoin de moins de main d'œuvre,
 - des restaurants haut de gamme ou de niche, s'adressant à des consommateurs ciblés (ex : cuisine diététique, macrobiotique,...) : utilisation de produits frais et de qualité (bio, circuits courts, commerce équitable, etc. , préparés le jour même), **utilisation de nouvelles techniques** (cuisine moléculaire, cuisson basse température, sous vide, fumoirs, etc.).
- Dans le domaine de la restauration, la **diététique** est de plus en plus présente : cuisine saine, prise en compte des allergies et intolérances, etc.
- **En ce qui concerne la cuisine de collectivité, des emplois supplémentaires pourraient être créés** avec le développement de restaurants d'entreprises (notamment dans les zonings et centres commerciaux qui sont de plus en plus nombreux) et la hausse du nombre et de la taille des maisons de repos.
- Dans l'hôtellerie, l'implantation de groupes internationaux se développe, au détriment des petites structures familiales. Pour faire face à la demande, l'hôtellerie devra de plus en plus proposer une offre plus complète. Exemple : intégration de services de « wellness » : services d'esthétique, massages,

de kiné, etc. **Le turn over du personnel est également important, en raison des conditions de travail difficiles (dont les horaires) et des salaires jugés peu compétitifs.**

- Les cafés, pour éviter la faillite, seront amenés à mettre l'accent sur la qualité et à une plus grande spécialisation : bars à vins, à bières spéciales, cafés de terroirs, etc.
- Les **normes sanitaires** sont de plus en plus exigeantes et les contrôles de l'AFSCA de plus en plus fréquents. Des formations à ces aspects sont prévues (y compris recyclage).
- **Les métiers se complexifient en permanence.**
- **Les compétences en management des chefs d'entreprises sont insuffisantes dans l'ensemble du secteur.**

Effets de la transition numérique

Contrôles en ligne des normes d'hygiène et de sécurité via des instruments implantés chez les restaurateurs, cafetiers ou hôteliers, développement de stratégies marketing d'e-réputation (ex. mise en ligne des résultats des contrôles), utilisation de caisses enregistreuses intelligentes, développement de systèmes et démarches qualité (ex. plateforme web hôtellerie wallonne, gérée par le commissariat général au tourisme), concurrence ou complémentarité avec de nouveaux systèmes d'économie participative, collaborative (cf. über, AirBnb,...), augmentation de la place prise par les sites de réservation en ligne, le « livre d'or » sur la toile (cf. tripadvisor), utilisation des réseaux sociaux comme canaux de promotion vers le grand public, utilisation de nouvelles technologies (Wi-Fi dans les hôtels, applications propres de réservation de prestations de wellness, d'excursions, livres de recettes numériques, imprimantes 3D pour nourriture,...).

Evolution des métiers et des compétences du secteur

- **Cuisinier** : nécessité de maîtriser de plus en plus d'objets connectés (fours, saucier, roner,...), de savoir communiquer sur la provenance des produits utilisés, d'animer sa communication sur le web (ou sous-traitance), de prendre des réservations via des application, de prendre des commandes depuis la salle via un système de tablette, voire de préparer des plats à emporter.
- **Premier chef de rang** : il y a une tendance au retour du grand service en salle, avec présence d'un chef de rang, dans les grands restaurants, les restaurants gastronomiques.
- **Exploitant de restaurant** : de nouvelles tâches et compétences sont requises (certaines peuvent être sous-traitées) : définition de la politique de communication de son établissement sur la toile, interaction avec les réseaux sociaux, mise à jour du site Internet, animation d'un blog, mise en valeur de ses résultats de contrôle de l'AFSCA en ligne, gestion de la caisse enregistreuse intelligente, réalisation des déclarations d'embauche électroniques auprès de l'ONSS.

- **Responsable de cuisine de collectivité** : nécessité d’apprendre à maîtriser de plus en plus d’objets connectés (fours, sauciers,...) et à communiquer sur la provenance des produits utilisés.
- **Réceptionniste en établissement hôtelier** : niveau de qualification de plus en plus élevé pour répondre à la fonction – niveau gradué. Une distinction se dessine entre les fonctions de réceptionniste de jour (davantage manager/chef d’équipe : femmes de chambre, employés du hall, etc.), et de réceptionniste de nuit (responsable de tout l’hôtel durant son service : compétences en sécurité, finances, gestion de crise,...).
- **Directeur d’établissement hôtelier** : intégration de nouvelles tâches telles que la définition de la politique de communication sur la toile de son établissement. Interactions sur les réseaux sociaux, mise à jour du site Internet, animation d’un blog (le cas échéant, appel à de la sous-traitance).
- **Yield manager** : aménagement des tarifs, communication en ligne pour tenter d’avoir les meilleurs taux de remplissage des établissements. Gestion des contacts avec les agences de voyage en ligne (remarque : le yield management est la gestion tarifaire des capacités disponibles telles que des chambres en hôtellerie et qui vise l’optimisation du remplissage et du chiffre d’affaires).
- **Barman** : développement de la relation avec la clientèle, de l’expertise dans un créneau spécifique, prise de commandes via des applications numériques, communication via les réseaux sociaux.
- **Exploitant de café/bar/brasserie** : mise en ligne des résultats des contrôles de l’AFSCA, réalisation des déclarations d’embauche électroniques en ligne auprès de l’ONSS.

Secteur de l’Industrie alimentaire :

- Le secteur de l’alimentaire se compose d’une série de sous-secteurs : boulangerie, viande, logistique, etc. Il est un des plus gros employeurs de l’industrie en Belgique (186.700 emplois directs et indirects, dont 24% en Wallonie) et compte un grand nombre de PME. Il devient progressivement une industrie de haute technologie.
- Le secteur est influencé par l’intensification de la concurrence, l’accélération des mutations économiques, les évolutions technologiques, les nouvelles technologies et les nouvelles contraintes réglementaires, ainsi que les exigences des clients. Il est impacté par l’automatisation des processus de production, l’innovation régulière obligatoire, l’amélioration de la traçabilité et du contrôle qualité, ou encore la réduction des gaspillages et déchets. Au niveau économique, il doit s’adapter à l’augmentation du prix de l’énergie et la fluctuation de celui des matières premières, à la pression de la grande distribution, ... Il doit aussi s’adapter à de nombreuses et fréquentes nouvelles réglementations (qualité, conservation, sécurité alimentaire, ...).
- En Wallonie, l’industrie de production alimentaire est représentée par **le pôle Wagralim : industries des secteurs alimentaires, de la fabrication de boissons et de produits à base de tabac et acteurs de la recherche et de la formation.**

Effets de la transition numérique

Développement de produits intelligents (capables de réagir et de s'adapter à des modifications de l'environnement extérieur par exemple, lors d'un changement de température, lumière, pression,...), de la traçabilité et de l'identification des produits, d'emballages actifs et intelligents (cf. sécurité alimentaire), optimisation de l'utilisation des ressources et réduction des consommations électriques et de matières premières (ex. frigos intelligents, frigos collectifs), impression 3D, création de prototypes virtuels et de simulations de procédés avant le lancement effectif de la production, robotisation.

Evolution des métiers et des compétences du secteur

Les frontières entre les métiers tendent à se brouiller. Les compétences demandées tendent à s'élargir et à couvrir des compétences relatives à d'autres secteurs. Demande de travailleurs de plus en plus flexibles et polyvalents. L'évolution des techniques, technologies nécessiteront une montée générale des compétences des travailleurs et un besoin accru de profils hautement qualifiés, souvent au détriment des autres postes de travail. **De nombreux métiers transversaux aux secteurs industriels et manufacturiers, comme le préparateur de commande, le réceptionniste en logistique, l'électromécanicien ou l'agent de maintenance sont présents dans l'industrie alimentaire.**

Compétences souvent citées : capacité de maîtriser de nouveaux outils informatiques et de nouvelles technologies, capacité à s'adapter aux changements qui deviennent permanents par le suivi de formations continues de plus en plus fréquemment, capacité de pilotage des cobots (robots non-autonomes, dédiés à la manipulation d'objets en collaboration avec un opérateur humain) ou des robots.

Métiers dont les contenus évoluent :

- **Boucher** : on assiste de plus en plus à un compartimentage du métier dans l'industrie alimentaire (les compétences du métiers sont réparties sur plusieurs travailleurs qui exercent une partie du métier dans l'industrie alimentaire) et à une séparation de fait entre « bouchers artisanaux » et « bouchers industriels ». Les métiers de boucher et de charcutier se différencient aussi de plus en plus.
- Une tendance similaire tend à se développer pour le sous-secteur de la **boulangerie** (cf. boulanger et cuiseur en terminal de cuisson).
- **Traiteur** : une piste d'avenir est l'évolution possible vers l'innovation de recettes de plats préparés, en particulier à destination des personnes âgées et des jeunes enfants.
- **Responsable qualité** : la demande pour ce métier augmente dans le secteur, surtout auprès des TPE et PME qui visent l'exportation ou la collaboration avec la distribution. Nécessité d'un diplôme du supérieur de type court, voire long.

- **Pilote des installations (ex-opérateur process)** : métier qui nécessite généralement un diplôme de bachelier ou au min. un diplôme du secondaire supérieur technique ou professionnel en mécanique/électromécanique. En 2013, un besoin d’adaptation de l’offre de formation pour ce métier était évoqué.
- **Conducteur de machines et de lignes (ex-opérateur de production)** : l’automatisation requiert de plus en plus de conducteurs de machines et de lignes. L’employeur souhaite une flexibilité de ceux-ci qui doivent savoir gérer plusieurs petites lignes de production. De plus en plus, les conducteurs de lignes assurent la maintenance industrielle de leur équipement. Des profils de techniciens sont de plus en plus demandés pour ce métier.
- **Responsable export** : min. niveau bachelier et le plus souvent, master en marketing ou en commerce international + langues.
- **Assembleur** : nécessité de compétences accrues en achat et en logistique. Plus grande flexibilité dans les conditionnements, innovations sur les recettes et simplification des processus culinaires.
- **Animateur logistique** : organisation des flux de matières premières et exploitation des flux d’information. Dans certaines entreprises, l’animateur logistique a aussi un rôle d’acheteur.
- **Acheteur** : fonction de plus en plus stratégique dans le contexte économique actuel.
- **Technicien de maintenance** : maintenance corrective, mais également maintenance prédictive, détection des pannes. Utilisation de capteurs et analyse des données provenant de systèmes de surveillance pour prévenir les pannes.

Apparition de deux nouveaux métiers :

Chief digital (dans les grandes entreprises, le chief digital, en collaboration avec la direction des ressources humaines, est chargé de diffuser et de faire adopter la culture numérique dans toute l’entreprise. Il définit les priorités, la stratégie à suivre,...) et **Testeur de logiciels** (il a pour mission de garantir la qualité d’un programme informatique et de ses fonctionnalités, parcourt le programme à la recherche d’erreurs éventuelles et les signale aux développeurs pour qu’elles soient corrigées).

Métiers avec potentiel de croissance de l’emploi (2013) :

- **Opérateur de fabrication alimentaire** (CESS technique/professionnel en hôtellerie, boulangerie, pâtisserie, chocolaterie, boucherie,...) avec expérience professionnelle. Les entreprises recrutent d’abord en interne des conducteurs de lignes avec expérience ou débauchent du personnel similaire expérimenté en externe. Des formations spécifiques telles que des formations orientées sur le produit sont parfois nécessaires.
- **Découpeur-désosseur.**

Insertion au travail des jeunes demandeurs d'emploi wallons sortis de l'enseignement en 2015 (Le Forem, Veille, prospective du marché de l'emploi (AMEF) -- août 2016)

L'étude met en évidence le fait que, pour un même niveau d'études, les options connaissent des résultats d'insertion très contrastés. Parmi les options d'études avec un taux d'insertion élevé sont notamment mis en évidence : l'**hôtellerie restauration** en ce qui concerne le secondaire 3^{ème} degré technique et **la boucherie-charcuterie**, pour l'apprentissage. Parmi les options de l'enseignement secondaire supérieur professionnel, l'option **boulangerie** occupe un bon classement parmi les options présentant un bon score d'insertion. Le secteur de l'hébergement et de la restauration est identifié comme un des quatre secteurs particulièrement porteurs pour le public jeune. C'est un secteur qui à la fois engage un volume conséquent de jeunes et au sein duquel la part des jeunes est significative.

Informations issues du Forem sur les métiers du secteur

Sous-domaine	Intitulés des métiers	Fonctions critiques - hors enseignement (Le Forem)			Métiers en pénurie - hors enseignement (Le Forem)			Etudes qui préparent à des métiers en pénurie (2016-2017)	Métiers d'avenir (Le Forem - 2013)		Nbre opportunités d'emploi ≥ à 25 (DR Namur 2015)
		2013	2014	2015	2013	2014	2015		En changement	Avec potentiel de croissance	
Alimentation	Boucher	X	X	X	X	X	X	X			
	Boulangier		X	X		X	X	X			
	Pâtissier			X			X				
	Conducteur de ligne (ex-opérateur de production)								X		
	Découpeur désosseur									X	
	Opérateur de fabrication alimentaire									X	
	Pilote des installations (ex-opérateur process)								X		

	Préparateur en produits carnés										39
	Préparateur en produits de pâtisserie-confiserie										41
Sous-domaine	Intitulés des métiers	Fonctions critiques – hors enseignement (Le Forem)			Métiers en pénurie – hors enseignement (Le Forem)			Etudes qui préparent à des métiers en pénurie (2016-2017)	Métiers d'avenir (Le Forem – 2013)		Nbre opportunités d'emploi ≥ à 25 (Le Forem-DR Namur 2015)
		2013	2014	2015	2013	2014	2015		En changement	Avec potentiel de croissance	
Restauration - Hôtellerie	Barman								X		27
	Chef de cuisine			X			X				
	Chef de cuisine de collectivité	X	X		X				X		
	Commis de cuisine/ Aide de cuisine										171
	Cuisinier, Chef de partie			X			X	X		X	128
	Cuisinier de collectivité	X	X						X		

Employé polyvalent de restauration										158
Serveur en restauration		X	X							162
Chef de rang										
Réceptionniste en hôtellerie		X						X		

Source : Le Forem

Dans le domaine de l'Alimentation, le métier de **boucher** est considéré comme fonction critique et en pénurie chaque année depuis 2013. Le métier de **boulangier** est également repris dans la liste des fonctions critiques et métiers en pénurie, depuis 2014. Enfin, le métier de **pâtissier** apparaît dans les listes en 2015 également. Par ailleurs, parmi les métiers pour lesquels le Forem Namur a reçu en 2015, un nombre d'offres d'emploi supérieur à 25, citons les métiers de **préparateur en produits carnés** et de **préparateurs en produits de pâtisserie-confiserie**.

Dans le domaine de l'Horeca, les métiers de **chef de cuisine, cuisinier, cuisinier de collectivité** sont également identifiés comme critiques et en pénurie et celui de **serveur en restauration**, comme fonction critique. Par ailleurs, le Forem Namur a reçu en 2015, un grand nombre d'offres d'emplois pour les métiers de commis de cuisine/aide de cuisine, serveur en restauration, employé polyvalent en restauration et cuisinier, chef de partie.

Informations issues d'un Groupe de travail pénuries locales organisé par la Chambre Enseignement de Namur en juin 2016

Le Service aux entreprises du Forem de Namur a relevé, sur base des offres gérées par le Forem, un **manque de main d'œuvre dans les métiers suivants** :

- **Boulangier-pâtissier**
- **Commis de cuisine**
- **Commis de salle, serveur.**

Il a également constaté une **surabondance de candidats et peu d'offres pour le métier d'opérateur de production** sur le territoire du bassin de Namur. Beaucoup de personnes qui quittent leurs études sans qualification technique se positionnent sur ce métier, ce qui explique le nombre important de candidats. Le métier d'opérateur de production (qui fait référence à l'ancienne appellation « assistant opérateur de production ») est, selon l'IFP, la porte d'entrée dans les entreprises du secteur, via l'intérim. Il est en évolution et exigera de plus en plus de qualifications.

Le secteur des industries alimentaires relaie aussi un **manque de découpeurs-désosseurs** pour les grands ateliers de découpe, et de manière plus large pour les métiers suivants (grappe de la transformation de la viande, qui va faire l'objet de travaux au sein du SFMQ) :

- Opérateur de la stabulation des animaux (appelé aussi bouvier)
- Abatteur : opérateur en 1^{ère} transformation des viandes (appellation française)
- Boyaudier
- Découpeur-désosseur-pareur : opérateur en 2^{ème} transformation des viandes
- Trancheur-portionneur : opérateur en 2^{ème} transformation des viandes
- Préparateur de viandes : opérateur en 3^{ème} transformation des viandes
- Emballeur : opérateur en 3^{ème} transformation des viandes ou conducteur de ligne de production en industrie alimentaire (CLPIA)
- Préparateur des commandes
- Charcutier.

Le secteur relève aussi la **problématique des normes HACCP**.

Informations issues d'une rencontre avec le responsable de l'Agence Manpower Namur (septembre 2016)

Les métiers de **cuisinier et commis de salle ou serveur en salle** sont des métiers pour lesquels il existe de nombreuses demandes mais qui requièrent à la fois une flexibilité horaire (ex. horaires coupés) et une mobilité importante.

Il existe également des besoins pour des **bouchers et des boulangers**.

Enfin, des besoins sont aussi mis en évidence pour les métiers de la **vente de produits alimentaires, de produits de bouche : vendeurs en boucherie** sachant utiliser une trancheuse, une caisse enregistreuse, ... **et en boulangerie**, notamment dans les grandes surfaces (nécessité également de flexibilité horaire – « se lever tôt pour chauffer les pains »).

En ce qui concerne les métiers liés à la cuisine de collectivité, aucun besoin n'est identifié. Beaucoup de personnes se formant dans le secteur de l'Horeca se dirigent vers la cuisine de collectivité ; notamment en raison des horaires moins contraignants que dans la restauration.

L'enquête réalisée par le Forem en 2014-2015 (données 2013 et 2014) sur les Difficultés de recrutement des agences agréées de travail intérimaire

Celle-ci met en évidence le fait que le secteur HORECA est le second secteur le plus important en termes de nombre de contrats en 2014 (agences agréées sur le territoire wallon de langue française) : métiers de serveur de bar-brasserie (20.000 contrats signés en 2014), de serveur en restauration, chef de rang (12 815 contrats), commis de cuisine (4.831 contrats) et cuisinier de collectivité, chef de partie (3.173 contrats). Ces métiers ne sont toutefois pas pointés comme présentant des difficultés de recrutement en 2014. Par contre, le métier de **boucher** est cité parmi les métiers comptant le plus de demandes sans contrat (3.741 demandes sans contrat en 2014).

1.2. Positionnements métiers des demandeurs d'emploi inscrits au Forem – Bassin de Namur 2015

Les 10 métiers des secteurs Horeca et Agroalimentaire sur lesquels les demandeurs d'emploi se sont les plus positionnés sont les suivants :

Métiers	Nombre de positionnements
Aide de cuisine	2.775
Serveur en restauration	2.772
Employé polyvalent de restauration	1.180
Cuisinier	1.099
Opérateur sur machines et appareils de fabrication des industries agro-alimentaires	967
Barman	737
Employé de café, bar-brasserie	728
Réceptionniste en établissement hôtelier	324
Assistant de fabrication de l'alimentation	227
Préparateur en produits de pâtisserie-confiserie	216

Source : Le Forem

Remarque : un demandeur d'emploi peut avoir plusieurs positionnements métiers.

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

2.1. Grappes métiers définies par le Service Francophone des Métiers et des qualifications (source : site Internet www.sfmq.cfwb.be)

Métiers de production en industrie alimentaire

La grappe métiers « Production de denrées alimentaires » se compose de la manière suivante :

METIERS	DEFINITIONS
Opérateur de production en industrie alimentaire	L'opérateur de production en industrie alimentaire : <ul style="list-style-type: none">- travaille à un poste fixe (travail répétitif) sous la responsabilité d'un Conducteur de ligne de production en industrie alimentaire dans un environnement de production industrielle ;- assure l'alimentation en matières premières et d'emballage ;- assure l'évacuation des produits en fin de ligne- participe à la surveillance d'une ou plusieurs machines qui transforment ou traitent des matières premières alimentaires et qui conditionnent les produits alimentaires finis, sans effectuer aucun réglage de machine ni aucune intervention technique en cas de panne.
Conducteur de ligne de production en industriel alimentaire	Le Conducteur de Ligne de Production en Industrie Alimentaire : <ul style="list-style-type: none">- travaille sous la direction d'un supérieur hiérarchique (responsable de production, chef d'atelier, chef d'équipe) ;- assure la conduite d'un procédé de production ;- assure la surveillance, la maintenance jusqu'au niveau 2 au sein d'équipes composées de personnes ayant des qualifications diverses.

	Il doit être capable d'intervenir de manière adéquate en cas de dysfonctionnement et de panne dans le cadre de ses prérogatives.
Pilote des installations en industrie alimentaire	<p>Le Pilote des installations en industrie alimentaire (PIIA) travaille à partir d'une salle de commande centralisée (tableaux synoptiques, écrans vidéo, consoles et moniteurs informatiques).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il programme, surveille et pilote une ou plusieurs lignes (une installation). - Il surveille les paramètres et les ajuste si nécessaire. - Il travaille donc dans un environnement de production industrielle.
Opérateur recettes en industrie alimentaire	<p>L'Opérateur recettes en industrie alimentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - travaille dans un contexte de production industrielle de denrées alimentaires sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou d'un responsable de production ; - intervient en début du processus de fabrication ; - s'assure du transfert de ses produits vers d'autres postes de production, d'assemblage, de conditionnement; - prépare les ingrédients nécessaires à la fabrication de sa recette ; - transforme les matières premières sur base d'une recette à l'aide d'appareils/d'outils automatisés ; - garantit le produit au niveau de sa conformité, de son goût, de sa saveur, de son aspect visuel, de sa qualité en contrôlant la température, en prélevant des échantillons, en adaptant les paramètres de fabrication à l'aide d'appareils/d'outils automatisés ; - effectue, à son niveau, le contrôle de son travail, des matières premières, des produits (pâte, sauce béchamel, sauce bolognaise) en cours de fabrication afin de détecter les anomalies pouvant donner lieu à des défauts sur ce qu'il fabrique.
Agent de fabrication du secteur alimentaire	<p>L'« Agent de fabrication du secteur alimentaire » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - travaille manuellement dans un contexte de production artisanale de denrées alimentaires sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou d'un responsable de production; - prépare, transforme les matières premières, assemble puis conditionne les produits à l'aide d'appareils/d'outils pas ou peu automatisés ; - suit la recette et garantit le produit au niveau de sa conformité, de son goût, de sa saveur, de son aspect visuel, de sa qualité en le goûtant, en contrôlant la température, en prélevant des échantillons, en adaptant les paramètres de fabrication à l'aide d'appareils/d'outils pas ou peu automatisés ; - effectue, à son niveau, le contrôle de son travail, des matières premières, des emballages et des produits en cours de production afin de détecter les anomalies pouvant donner lieu à des défauts sur les produits.

Dans la fabrication artisanale, apparaissent 3 métiers : l'Agent de fabrication, le Chef d'équipe et le Responsable de production.

Dans la production industrielle, apparaissent 7 métiers : l'Opérateur de production en industrie alimentaire, le Conducteur de ligne en industrie alimentaire et l'Opérateur recettes en industrie alimentaire (deux métiers de même niveau, du point de vue de la complexité des compétences mises en œuvre), le Pilote des installations en industrie alimentaire, le Chef d'équipe en industrie alimentaire et le Chef d'atelier et le Responsable de production en industrie alimentaire.

Métiers de la salle (Horeca)

La grappe métiers SFMQ « métiers de la salle »

METIERS	DEFINITION SUCCINCTE
Commis (de salle)	Rapporte au chef de rang, aide au service des plats et boissons : mise en place, sert, débarrasse.
Garçon / Serveuse Restaurant	Dépend du responsable de salle ou de l'exploitant. Transmet les commandes au personnel de buffet et/ou de cuisine. Vendre et servir les mets et boissons : mise en place, sert, débarrasse et prépare l'addition.
Premier chef de rang	Dépend du maître d'hôtel. Donne des instructions opérationnelles aux chefs de rang. Assiste le maître d'hôtel. Supervise les activités des chefs de rang. Sert les mets et boissons : mise en place, sert et débarrasse. Collabore et participe au service.
Sommelier	Dépend du maître d'hôtel. Donne des instructions opérationnelles aux chefs de rang et commis. Sert les vins et autres boissons alcoolisées.
Maître d'hôtel	Dépend du manager banquet ou du manager F&B. Dirige le personnel de service du département banquet. Organise et supervise le service lors d'évènements.
Responsable de salle	Dépend de l'exploitant ou du chargé d'affaire ou du responsable F&B (F&B manager). Dirige le personnel de salle : commis garçon, ½ chef de rang, commis, barman. Organise et supervise le service en salle. Accueille et sert. Se charge des ventes des mets et des boissons.

Autres métiers répertoriés mais n'ayant pas fait l'objet de demande de la part du secteur et non encore situés par rapport aux métiers ci-dessus : *Garçon/serveur Brasserie, Taverne, Bistrot - Garçon/serveur Café - ½ Chef de rang - Chef de rang - Assistant maître d'hôtel - Aide barman / Commis barman – Barman - Chef de bar - Employé au comptoir boissons (pompe)/buffetier - Collaborateur au self service - Serveur au comptoir - Serveur au comptoir (chauffer et servir) - Serveur au comptoir (préparer et servir) - Serveur au comptoir (préparer, servir et caisse) - Collaborateur restauration à service rapide - Accueil/hôte d'accueil - Caissier – Débarrasseur - Préposé assemblage plateaux (cliniques/catering) - Préposé aux chariots de distribution - Collaborateur buffet déjeuner - Aide serveur/Commis (banquet) - ½ chef de rang (banquet) - Chef de rang (banquet) - Premier chef de rang (banquet) - Assistant maître d'hôtel (banquet) - Maître d'hôtel (banquet) - Garçon (banquet).*

Remarque : il existe une intersection entre cette grappe métier et celles des « métiers du Bar ».

Métiers du Bar (Horeca)

METIERS	DEFINITION SUCCINCTE
Aide barman/Commis barman	Dépend du barman. Sert des boissons chaudes et froides.
Barman	Dépend du responsable du bar ou du maître d'hôtel ou du manager F&B ou du gérant. Prépare et sert des boissons chaudes et froides. Crée une ambiance détendue, une atmosphère intime et un accueil chaleureux, établit des contacts sociaux.
Chef de bar	Dépend du F&B manager. Prépare et sert les boissons chaudes et froides. Crée une ambiance détendue, une atmosphère intime et un accueil chaleureux, établit des contacts sociaux.
Responsable de salle	Dépend de l'exploitant ou du chargé d'affaire ou du responsable F&B (F&B manager). Dirige le personnel de salle : commis garçon, ½ chef de rang, commis, barman. Organise et supervise le service en salle. Accueille et sert. Se charge des ventes des mets et des boissons.
F&B manager	

D'autres métiers encore pourraient être répertoriés mais ils n'ont pas fait l'objet de demande de la part du secteur et n'ont pas encore été situés par rapport aux métiers ci-dessus : *Garçon/serveur Brasserie, Taverne, Bistrot - Garçon/serveur Café - ½ Chef de rang - Chef de rang - ... et dont certains d'entre eux appartiennent à la grappe « Métiers de salle »*

Métiers de la cuisine (Horeca)

METIERS	DEFINITION SUCCINCTE
Commis de cuisine ou collaborateur de cuisine ou manœuvre de cuisine	Dépend du cuisinier/cuisinier travaillant seul ou du responsable de cuisine. Il travaille sous supervision d'un responsable (pour les préparations chaudes/froides/desserts).
Cuisinier / Cuisinier travaillant seul	Il dépend du responsable de cuisine ou du gérant ou du propriétaire. Il assure toutes les préparations de cuisine. Il travaille seul en cuisine ou dirige un ou plusieurs manœuvres de cuisine ou commis. Il exécute toutes les activités de cuisine, il réalise la mise en place, prépare, dispose et garnit les mets. Il planifie et organise les activités.
Responsable de cuisine ou Chef de cuisine	Il dirige la brigade de cuisine (commis, chefs de départements, sous chef et autre personnel de cuisine. Il organise, délègue, contrôle et prépare.
Chef gérant ou Directeur	Dépend du district manager et du responsable de zone. Dirige la brigade de cuisine et le personnel de service. Il organise, délègue et contrôle. Il prépare. Il a en charge la gestion et de l'administration.

D'autres métiers encore pourraient être répertoriés mais ils n'ont pas fait l'objet de demande de la part du secteur et n'ont pas encore été situés par rapport aux métiers ci-dessus : *Collaborateur d'office - Collaborateur cuisine (cuit les pizzas) - Collaborateur de cuisine - Premier Commis de cuisine - Demi-chef de partie - Chef d'équipe service rapide - Chef de brigade service rapide - Entremetier - Boucher - Chef de partie cuisine froide - Chef de partie cuisine chaude - Pâtissier - Saucier - Poissonnier - Garde-manger - Aide cuisinier/cuisinier travaillant seul - Responsable de production.*

Métiers de la réception (Hôtellerie)

METIERS	DEFINITION SUCCINCTE
Chasseur (de moins en moins représenté)	Dépend du concierge ou du responsable de la réception. Il distribue le courrier, les journaux et transmet les messages. Il s'occupe du tableau d'affichage des messages. Il donne les informations nécessaires et traite confidentiellement l'information et les commissions. Il effectue les courses pour les clients tant dans l'hôtel qu'en dehors. Il assure l'ordre et la netteté dans le hall d'entrée. Il est vigilant au niveau du trafic des personnes.
Bagagiste	Dépend du concierge ou du responsable de la réception. Il accompagne les clients vers leurs chambres, il porte les bagages dans la chambre. Il oriente le client vers la réception. Il explique le fonctionnement des appareils dans la chambre. Il s'informe si la chambre convient. Il assure le service nécessaire, fournit les informations ou dirige les informations ou dirige vers le concierge. Il assure l'ordre et la netteté dans le hall d'entrée. Il est vigilant au niveau du trafic des personnes.
Voiturier	Dépend du concierge ou du responsable de la réception. Il accueille, dirige les clients à l'arrivée et au départ, il donne des informations. Il amène ou emmène la voiture. Il fait appel au bagagiste pour le transport des bagages. Il oriente le client dans l'hôtel. Il fournit les principales instructions lors de l'arrivée. Il contrôle l'entrée de l'hôtel. Il fait appel aux services de dépannage pour les véhicules des clients en concertation avec le concierge. Il veille à l'ordre et à la propreté à l'entrée de l'hôtel.
Portier	Dépend du concierge ou du responsable de la réception. Il contrôle les allées et venues des personnes et des voitures. Il dirige les clients à l'arrivée et au départ. Il donne des informations relatives aux facilités. Il contrôle l'entrée, surveille les allées et venues des personnes. Il assure l'ordre et la netteté dans le hall d'entrée.
Concierge	Dépend du chef concierge ou du chef de réception. Il accueille et informe les clients. Il effectue des réservations (train, ...). Il donne des instructions opérationnelles au personnel de l'accueil. Il fournit des informations touristiques concernant les environs. Il effectue des réservations (train, ...). Il s'occupe des plaintes et cherche des solutions. Il recueille les objets perdus. Il prend note des questions des clients et veille à la transmission de ceux-ci.

Chef concierge	Il organise, établit et supervise le travail de l'accueil et du service à la clientèle. Il effectue des réservations (train, ...). Il donne des instructions opérationnelles au personnel de l'accueil et les assiste. Il fournit des informations touristiques concernant les environs. Il effectue des réservations (train, ...). Il s'occupe des plaintes et cherche des solutions. Il recueille les objets perdus. Il prend note des questions des clients et veille à la transmission de ceux-ci.
Réceptionniste	Il travaille seul ou avec plusieurs collègues en roulement. Il dépend du responsable de la réception ou du chef de la réception ou de l'exploitant. Il accueille check-in, check-out, informe les clients. Il loue et réserve les chambres. Il communique les informations. Il utilise le central téléphonique. Il est responsable de l'accueil, du bon déroulement du séjour et du départ du client. Il éveille les clients. Il assume l'administration. Il enregistre les réservations. Il traite les données relatives aux inscriptions et paiements, il exécute les opérations comptables.
Responsable de la réception Chef réception	Dépend du front office manager ou du gérant. Il organise le travail et supervise les activités du personnel de l'accueil et le fonctionnement administratif. Il établit des schémas de travail. Il donne des instructions de travail. Il prend part aux activités de l'accueil. Il assure le courant d'informations vers les collaborateurs, sert d'intermédiaire entre le manager et les collaborateurs.
Front office manager	Dépend du Room Division Manager ou du gérant. Il donne des directives au responsable (d'équipe) de réception et aux employés de réception. Il formule les objectifs de son département. Il s'occupe de l'introduction de ceux-ci et vérifie les résultats. Il formule en concertation avec le management et le responsable des ventes la gestion en matière de location de chambres. Il établit le budget pour son département. Il contrôle l'administration des salaires. Il assure la circulation de l'information dans le département: prix, brochures, affiches, manifestations externes, nouveaux magasins ou restaurants, etc.
Employé de réservation	Dépend du responsable des réservations ou du responsable de la réception. Il règle les réservations individuelles ou de groupe, pour les clients, les tours opérateurs ou les

	entreprises. Il assure le suivi des contrats. Il assure l'occupation efficace des chambres. Il reçoit les demandes de réservations. Il fournit des informations.
Responsable des réservations	Dépend du responsable des réservations ou du Sales Manager. Il règle les réservations individuelles ou de groupes, tour-opérateurs ou entreprises. Il supervise et suit les réservations et contrats. Il organise le travail des collaborateurs. Il prend part aux activités.
Caissier	Dépend du responsable de la réception. Il s'occupe de la caisse à la réception. Il établit le compte final des frais de séjour des clients. Il s'occupe des formalités nécessaires. Il contrôle les moyens de paiement.
Téléphoniste	Dépend du responsable des téléphonistes. Il manipule la centrale téléphonique. Il informe en interne. Il prend note des messages. Il fournit les informations demandées. Il exécute du travail administratif simple.
Responsable du service téléphone	Dépend du responsable de la réception ou du gérant. Il supervise le service téléphone. Il organise le travail des téléphonistes. Il manipule le central téléphonique. Il informe en interne. Il exécute du travail administratif simple. Il est responsable de la manipulation des installations d'alarme et d'alerte et du service réveil.
Réceptionniste de nuit	Dépend du responsable de la réception ou du gérant. Il accueille check-in, check-out, informe les clients. Il laisse entrer les clients après la fermeture. Il loue et réserve les chambres. Il communique les informations. Il téléphone. Il est responsable de l'accueil, du bon déroulement du séjour et du départ du client. Il éveille les clients. Il assume l'administration. Il enregistre les réservations.
Veilleur de nuit	Dépend du chef de sécurité ou du gérant. Il exécute les mesures de sécurité tant préventives que répressives. Il garantit la sécurité personnelle et prévient les dégâts matériels. Il exécute des rondes préventives. Il effectue des activités légères d'entretien. Il s'occupe des clients qui partent tôt.

Agent de sécurité	Dépend du chef de sécurité ; Il exécute les mesures de sécurité tant préventives que répressives. Il garantit la sécurité personnelle et prévient les dégâts matériels. Il exécute des rondes préventives.
Chef de sécurité	Dépend du gérant. Il exécute les mesures de sécurité tant préventives que répressives. Il garantit la sécurité personnelle et prévient les dégâts matériels. Il dirige les agents de sécurité ou de surveillance.
Shift leader	1 ^{er} de réception : est garant du bon déroulement du shift Prend le relais quand le responsable de la réception est absent
Assistant	Assiste le front office manager Prend le relais quand le front office manager est absent

Métiers du Housekeeping (Horeca)

METIERS	DEFINITION SUCCINCTE
Le gouverneur/la gouvernante générale(e)/manager/directeur	<ul style="list-style-type: none"> - Il/elle dépend du Room Division Manager ou de la direction - Il/elle dirige les gouvernantes, le responsable division nettoyage et le chef division linge (wasserette) - Il/elle donne des instructions de travail et assure la formation des collaborateurs ; établit des fiches de travail, détermine les directives et assure l'efficacité des méthodes de travail et de l'utilisation du matériel et des produits de nettoyage - Il/elle donne des directives concernant la propreté - Il/elle planifie les activités de nettoyage sur base de check-lists des chambres libres et occupées et des réservations ; y adapte l'organisation du travail et établit le planning du personnel de nettoyage - Il/elle supervise les activités des femmes de chambre et valets, gouvernantes et autre personnel de nettoyage (garantit la qualité du nettoyage et le service) - Il/elle surveille le respect des règles internes de comportement et bonnes mœurs par le personnel ; conseille lors d'engagement

	<ul style="list-style-type: none"> - Il/elle assure la communication entre les différents départements et services de nettoyage ; appelle les nettoyeurs en cas de nettoyage urgent - Il/elle tient des statistiques et rapports concernant le travail - Il/elle gère le stock de linge et d'articles d'accueil ; supervise et inventorie le stock de linge; est responsable pour dresser l'inventaire - Il/elle assure les commandes et la gestion des stocks, tant du linge que des produits et du matériel de nettoyage ; contrôle les factures; sélectionne et teste les nouveaux produits et matériels de nettoyage; prépare tout ce qui est nécessaire pour l'entretien; est attentif au gaspillage - Il/elle vérifie les chambres, sanitaires et espaces publics nettoyés ; contrôle la présentation, l'ordre, la netteté et l'hygiène conformément aux directives - Il/elle prévient le service technique en cas de pannes ou défauts, contrôle les réparations - Il/elle traite les plaintes des clients, résout les problèmes, fournit l'information et assure le service nécessaire (linge supplémentaire, nettoyage des vêtements des clients) - Il/elle prend part aux activités pendant les périodes de pointe - Il/elle gère les objets oubliés - Il/elle élabore et suit le budget de son département - Il/elle veille à l'embellissement des endroits accessibles au public.
<p>Le gouverneur/la gouvernante d'étage</p>	<p>Le/la gouverneur/gouvernante dépend de la gouvernante générale. Il/elle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prend part, le cas échéant, aux activités de travail: nettoyer les chambres, sanitaires, espaces publics; disposer les salles; déplacer le mobilier, etc. - assure l'exécution quotidienne des activités de nettoyage sur base de check-lists - contrôle les activités conformément aux fiches de travail et directives - contrôle l'utilisation des produits et du matériel de nettoyage - inspecte les chambres, sanitaires et espaces publics nettoyés - contrôle la présentation, l'ordre, la netteté et l'hygiène conformément aux directives - contrôle la disposition des salles, du mobilier et autre matériel

	<ul style="list-style-type: none"> - surveille l'application des règles internes de comportement et bonnes mœurs du personnel - contrôle la présentation et l'hygiène - vérifie que les réparations sont réalisées - dirige opérationnellement les femmes/ valets de chambre - organise le travail et le planning quotidien des activités de nettoyage (chambres, espaces publics, salles, bureaux) et de la distribution du linge - est responsable de la répartition des tâches suivant le planning - donne des instructions de travail; forme et dirige les collaborateurs - informe le service technique des pannes ou défauts - traite les plaintes des clients et résout les problèmes - s'assure de la prise en charge des demandes spécifiques des clients - assure la communication entre le gouverneur général/la gouvernante générale et le personnel de nettoyage - fait appel aux nettoyeurs pour un nettoyage urgent - contrôle et gère le stock utile pour le service.
<p>La/le valet/femme de chambre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il/elle dépend de la gouvernante d'étage ou du responsable du service des chambres ou de l'entretien - Il/elle prépare le matériel de son service, linge et articles - Il/elle exécute les activités de nettoyage d'après les listes des chambres (résumé des hôtes qui partent ou restent) - Il/elle nettoie les chambres suivant la méthode imposée : renouvelle le linge, fait les lits, prend les poussières, aspire, vide les poubelles, enlève la vaisselle sale ou les plateaux, complète la documentation - Il/elle nettoie le minibar - Il/elle nettoie éventuellement les espaces publics : ascenseurs, corridors, salles ; nettoie les fenêtres, miroirs, sols et tapis - Il/elle entretient et nettoie son matériel d'entretien (ex. vide les sacs d'aspirateur) - Il/elle contrôle le fonctionnement des différents appareils et installations (par ex. Sèche-cheveux, éclairage, chauffage, etc.) et signale les dérangements ou défauts

	<ul style="list-style-type: none"> - Il/elle nettoie les salles de bains et désinfecte les sanitaires : nettoie la baignoire, la douche, le lavabo ; place des essuies propres, renouvelle les petits savons et autres articles de toilette - Il/elle place, le cas échéant, les articles nécessaires à l'accueil des hôtes dans les chambres - Il/elle remet le linge aux clients - Il/elle déménage ou déplace le mobilier : lits, tables, chaises - Il/elle est vigilant quant à l'accès aux chambres.
Le/la nettoyeur/nettoyeuse	<p>Il/elle dépend du responsable du nettoyage ou de la gouvernante générale ou du directeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il/elle assume le nettoyage du mobilier (armoires, tables, portes, fauteuils, bancs, bureaux), des installations (en cuisine et en salle), des objets (d'usage courant), des miroirs, vitres, espaces publics (ascenseurs, corridors, des escaliers, salles, trottoirs, hall d'entrée, bar, restaurant, bureaux), des sanitaires (désinfecte et approvisionne en papier, savon, essuies), - Il/elle arrose les plantes, etc., - Il/elle utilise les appareils de nettoyage (machines à récurer, torchonner, cirer, aspirateurs, appareils de nettoyage à haute pression) et divers produits de nettoyage ; signale les défauts et insuffisances de stock, - Il/elle assure le nettoyage de ces machines, - Il/elle aide éventuellement à faire la vaisselle ou déménager des meubles, - Il/elle rassemble les poubelles, - Il/elle effectue régulièrement des grands travaux de nettoyage (nettoyer tapis, rideaux, lustres, murs), - Il/elle effectue l'entretien (remplace les lampes, les filtres, débouche les conduits) ou signale les défauts.
Le/la responsable des nettoyeurs	<p>Il/elle dépend de la gouvernante générale.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il/elle dirige les nettoyeurs, - Il/elle assure l'organisation du travail et le planning, établit des relevés des activités de nettoyage, assure l'occupation efficace du personnel, répartit les tâches, - Il/elle donne des instructions de travail ; forme et dirige les collaborateurs ; établit les fiches de travail,

	<ul style="list-style-type: none"> - Il/elle contrôle les activités de travail réalisées et les heures prestées, - Il/elle contrôle la disposition des salles, en contrôle l'ordre et la netteté, - Il/elle transmet les commandes de produits et de matériel d'entretien, contrôle le stock et respecte le budget accordé, - Il/elle contrôle le matériel de nettoyage (machines), assure l'entretien préventif et répare les défauts, - Il/elle traite les plaintes relatives au nettoyage, - Il/elle prend part à diverses activités de nettoyage.
Le/la préposé(e) au linge	<p>Il/elle dépend du chef division linge ou de la gouvernante générale.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il/elle rassemble le linge sale (également rideaux, couvre-lits, couvertures), vêtements de travail et uniformes ; trie suivant le genre et la température de lavage - Il/elle compte et pèse la lessive et identifie les vêtements, - Il/elle confie la lessive au service d'enlèvement d'une entreprise externe, - Il/elle assure le nettoyage à sec pour les vêtements de la clientèle et du personnel, - Il/elle réceptionne le linge lavé, contrôle et emballe, effectue le cas échéant des petites réparations ou fait le repassage, - Il/elle assure la distribution interne du linge par département ou destination, distribue les vêtements de travail et uniformes, - Il/elle effectue des relevés du linge entrant et sortant, - Il/elle surveille le stock de linge, signale les insuffisances, - Il/elle assure ordre et netteté du lieu de travail.
Le/la chef division linge	<p>Il/elle dépend de la gouvernante générale ou de la direction.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il/elle assure l'organisation du travail et le planning, distribue les tâches, contrôle les heures prestées, - Il/elle supervise et contrôle les activités dans la wasserette, supervise la récolte du linge et les réparations, - Il/elle surveille la sécurité dans le lieu de travail, - Il/elle contrôle l'état des machines, signale les défauts et s'occupe des réparations, - Il/elle forme et dirige les collaborateurs, s'occupe d'enseigner une méthode de travail efficace,

	<ul style="list-style-type: none"> - Il/elle conseille en matière de traitement des taches tenaces ou de textile à traiter de façon spéciale, - Il/elle contrôle le linge (usure ou dégâts), - Il/elle signale les manquants, - Il/elle gère le stock de linge et produits lessiviels, contrôle les listes de linge entrant et sortant, assure les commandes nécessaires, contrôle les factures et exécute les inventaires régulièrement, - Il/elle contrôle l'utilisation des produits lessiviels, donne des instructions à ce sujet, évite le gaspillage, - Il/elle s'occupe des vêtements de travail et uniformes (adaptés) nécessaires, - Il/elle entretient les contacts avec les entreprises (wasserettes) externes, contrôle si le travail est conforme à ce qui a été convenu, - Il/elle gère les comptes du linge traité pour des clients.
--	---

Métiers de la boulangerie/pâtisserie/chocolaterie/confiserie/glacerie

METIERS	DEFINITION
Deuxième ouvrier / deuxième ouvrière	<p>Le deuxième ouvrier /la deuxième ouvrière :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A 2 ans d'expérience dans le métier - N'est pas nécessairement polyvalent -
L'ouvrier boulanger pâtissier /l'ouvrière boulangère pâtissière	<p>L'ouvrier boulanger pâtissier /l'ouvrière boulangère pâtissière :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectue le contrôle et le rangement des marchandises suivant la législation - Réalise les pâtes levées et non levées - Met en forme les produits de boulangerie - Cuit et conditionne les produits de boulangerie - Réalise les pâtes tendres, grasses, feuilletées, les biscuits et les meringues - Réalise les compositions - Finalise les produits de pâtisserie - Réalise les produits salés - Assure le nettoyage et le rangement selon le plan de nettoyage

<p>Le chef d'équipe/la cheffe d'équipe</p>	<p>Le chef d'équipe/la cheffe d'équipe est un/une ouvrier(ère) qualifié(e) ayant au moins la responsabilité de 2 travailleurs et/ou lignes de production. Cette fonction inclut la prise éventuelle de commandes et l'établissement des listes de fabrication.</p>
<p>Le chef boulanger pâtissier/ la cheffe boulangère pâtissière</p>	<p>Le chef boulanger pâtissier /la cheffe boulangère pâtissière est un/une ouvrier(ère) qualifié(e) ayant au moins 5 ans d'expérience comme chef/cheffe d'équipe et ou ayant la responsabilité de 2 chefs/cheffes d'équipe et/ou responsables de lignes de production et/ou capable de diriger l'ensemble des fonctions d'un atelier de boulangerie et/ou pâtisserie.</p>
<p>L'ouvrier chocolatier/l'ouvrière chocolatière</p>	<p>L'ouvrier chocolatier/l'ouvrière chocolatière :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionne les marchandises, les produits et contrôle la conformité de la livraison - Prépare et réalise diverses préparations à base de chocolat <ul style="list-style-type: none"> o réalise des pralines o réalise divers produits à base de chocolat o tempère les produits o trempe les produits o enrobe les produits o décore les produits o conserve les produits o réalise les fins
<p>L'ouvrier confiseur/l'ouvrière confiseuse</p>	<p>L'ouvrier confiseur/l'ouvrière confiseuse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionne les marchandises, les produits et contrôle la conformité de la livraison - Prépare et réalise les confiseries <ul style="list-style-type: none"> o réalise les bonbons, les friandises o organise la mise en forme des produits o cuit les produits o réalise les compositions o refroidit les produits o conserve les produits o fourre les produits o conditionne les produits

	<ul style="list-style-type: none"> ○ réalise les fins
L'ouvrier glacier/l'ouvrière glacière	<p>L'ouvrier glacier/l'ouvrière glacière :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionne les marchandises, les produits et contrôle la conformité de la livraison - Prépare et réalise les produits glacés <ul style="list-style-type: none"> ○ fabrique les bases ○ réalise les mix et les décors ○ cuit les préparations ○ pasteurise les préparations ○ réalise le glaçage des mix ○ conserve les réalisations ○ réalise les fins
Le pizzaiolo	<p>Le pizzaiolo :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prépare, assemble et cuit des produits culinaires spécifiques (pizzas, crêpes, ...) - Peut effectuer la vente et la livraison des produits préparés.
Agent de fabrication du secteur alimentaire	<p>L'« Agent de fabrication du secteur alimentaire » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travaille manuellement dans un contexte de production artisanale de denrées alimentaires sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou d'un responsable de production ; - Prépare, transforme les matières premières, assemble puis conditionne les produits à l'aide d'appareils/d'outils pas ou peu automatisés ; - Suit la recette et garantit le produit au niveau de sa conformité, de son goût, de sa saveur, de son aspect visuel, de sa qualité en le goûtant, en contrôlant la température, en prélevant des échantillons, en adaptant les paramètres de fabrication à l'aide d'appareils/d'outils pas ou peu automatisés ; - Effectue, à son niveau, le contrôle de son travail, des matières premières, des emballages et des produits en cours de production afin de déceler les anomalies pouvant donner lieu à des défauts sur les produits.

Métiers traités par le Service Francophone des Métiers et des qualifications (29 juin 2016)

Métiers actifs : Boucher-charcutier | Boulanger-pâtissier | Réceptionniste en hôtellerie | Gouvernante d'étage-Floor supervisor

Métiers terminés : Garçon, serveur de restaurant | Premier chef de rang | Barman

2.2. Cartographie de l'offre d'enseignement/formation

Légende des cartes de l'offres d'enseignement et de formation professionnelle

-  Etablissements d'enseignement secondaire qualifiant
-  Etablissements d'enseignement – secondaire spécialisé
-  Centres d'Education et de Formation en Alternance (CEFA)
-  Centres de formation de l'IFAPME
-  Etablissements d'enseignement de Promotion sociale
-  Centres de formation du FOREM
-  Centres d'Insertion socioprofessionnelle (CISP)
-  Centres de formation et d'insertion socioprofessionnelle adaptés (CFISPA) vert
-  Centres de Technologies Avancées et
-  Centres de Compétences
-  Centres de Validation des Compétences

L'offre d'enseignement, année scolaire 2015-2016

CEFA Institut Sainte Begge : Commis de cuisine (Alt45) | Commis de salle (Alt45)

CEFA Basse-Sambre : Commis de cuisine (Alt45)

Collège Saint-André : Restaurateur | Traiteur-organisateur de banquets et de réceptions

CEFA Institut Saint-Pierre et Paul : Restaurateur (Alt49)

Institut Saints-Pierre et Paul : Restaurateur | Traiteur-organisateur de banquets et de réceptions

CEFA ITCF Herbuchenne : Commis de cuisine (Alt45)

Communauté scolaire libre Georges Cousot : Restaurateur

Institut de la Providence : Restaurateur | Traiteur-organisateur de banquets et réceptions

EPASC : Technicien des industries alimentaires (*nouvelle offre - septembre 2016*)

Les Forges : Commis de cuisine de collectivité | Commis de cuisine | Commis de salle (forme 3) | Cuisiner de collectivité (forme 4)

CEFA Athénée Royal Rochefort-Jemelle : Commis de cuisine (Alt45)

CEFA Suarlée : Boucher-charcutier (Alt49) | Boulanger-pâtissier (Alt49) | Restaurateur (Alt49) | Complémentaire en 7^{ème} techniques spécialisées de restauration

Ecole Hôtelière Provinciale de Namur : Restaurateur | Hôtelier-restaurateur | Sommelier

Institut Ilon Saint Jacques : Restaurateur | Hôtelier-restaurateur | Sommelier | Traiteur-organisateur de banquets et réceptions

Institut Sainte Ursule : Cuisinier de collectivité | Chef de cuisine de collectivité

Ecole professionnelle (Saint-Servais) : Boulanger-pâtissier | Chocolatier-confiseur-glacier

ITCA (Suarlée) : Boucher-charcutier | Boulanger-pâtissier | Chocolatier-confiseur-glacier | Patron boulanger-pâtissier-chocolatier | Traiteur-organisateur de banquets et réceptions

Collège Notre-Dame de la Paix (Erpent) : Technicien des industries alimentaires

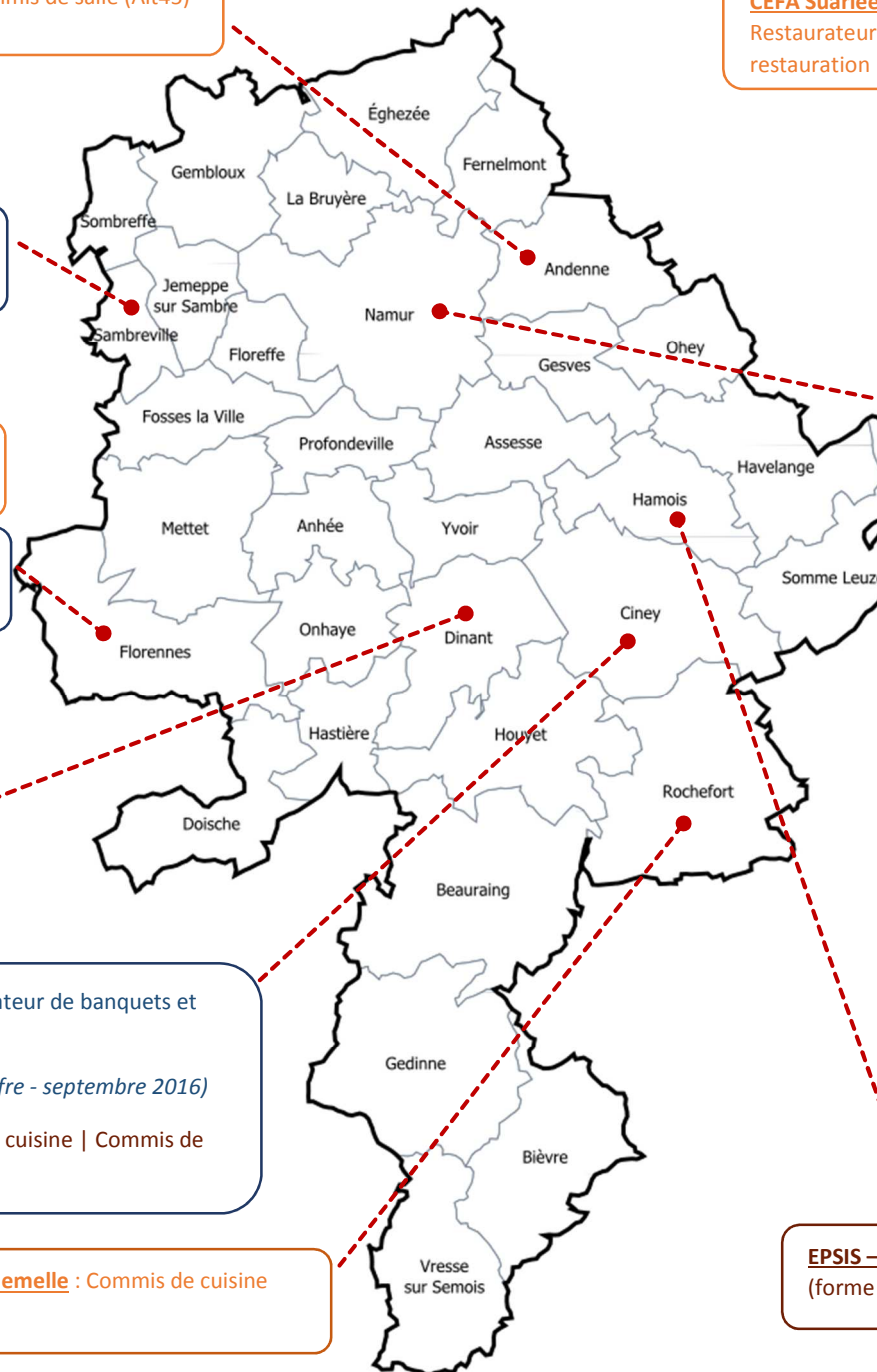
Institut Mariette Delahaut (Jambes) : Commis de cuisine | Ouvrier polyvalent restauration rapide (forme 3)

Ecole de la Sitrée (Vedrin) : Commis de salle | Commis de cuisine (forme 3)

Reumonjoie (Malonne) : Commis de cuisine | Commis de cuisine de collectivité (forme 3)

CTA Ecole Provinciale Hôtelière de Namur : Gestion Hôtelière, orientation réception

EPSIS – Institut de Schaltin : Commis de cuisine (forme 3)



L'offre de formation professionnelle

CEFOR Namur – Service ISP CPAS Sambreville :
Commis de cuisine

EIC Andenne : Découverte de la cuisine méditerranéenne | Œnologie :
Initiation – Vins de France | Boucher-charcutier

Ateliers de Pontauray : Métiers de l'Horeca : Commis de
salle restaurant | Commis de cuisine restaurant |
Commis de cuisine de collectivité (EFT)

LE Forem-Centre de formation de Floreffe : Filière sécurité alimentaire |
Responsable qualité en industrie alimentaire

Le Forem- Centre de formation de Dinant : Assistant Opérateur
de production – industrie alimentaire | Réceptionniste en milieu
hôtelier | (Modulaire industrie alimentaire). **Le Forem - Centre
de Validation des Compétences :** Opérateur de production sur
ligne industrielle

CEFOR Namur- IEPSCF : Boulanger-pâtissier |
Chocolatier-confiseur | Commis de cuisine |
Restaurateur-Cuisinier (Cuisinier – Traiteur –
Organisateur de banquet) | Sommelier –
Œnologue. **Approches et spécialisations :**
Biéologie-Caféologie-Cuisine moléculaire-Cuisine
du monde-Pains du Monde-Pâtisseries d'Europe-
Cuisine régionale Wallonne-Découverte des
fromages-Découverte des champignons des bois-
Découverte des plantes sauvages-Travail du sucre,
etc.

Centre IFAPME de Dinant : Boucher-charcutier (A) |
Boucher-Charcutier-Traiteur (CE) | Boulanger-pâtissier
(A/CE/P) | Commis-collaborateur de cuisine (CE) | Garçon
de restaurant (CE) | Gestionnaire de tea-room, snack-bar
et taverne-brasserie (CE) | Herboriste (CE) | Restaurateur
(A) | Restaurateur-traiteur-organisateur de banquets (CE)
| Vendeur en boucherie, charcuterie et plats préparés à
emporter - Prép. en boucherie dét. prod. frais (A)

Centre IFAPME Namur-Brabant wallon : Commis-
Collaborateur de cuisine (COEN) | Cuisinier de
collectivité (A) | Garçon de restaurant-Serveuse (CE) |
Restaurateur (A) | Restaurateur-Traiteur-Organisateur
de banquets (CE)

IEPSCF Dinant : Œnologie (Niveau 1 | Climat méditerranéen et
continental 1 et 2)

LE Forem (Convention) : Boulanger-pâtissier
(convention avec le CEFOR Namur – IEPSCF) |
Commis de cuisine et commis de salle | Femme de
chambre/Valet de chambre

Le Mosan : Métiers de l'Horeca (Commis de cuisine | Garçon de
cuisine ou de salle | Commis de service rapide | Serveur en
restaurant en terrasse | Commis débarrasseur | Serveur dans les
cafés, etc.) | Entretien (Plongeur | Femme de chambre | Préposé
aux toilettes, etc.)

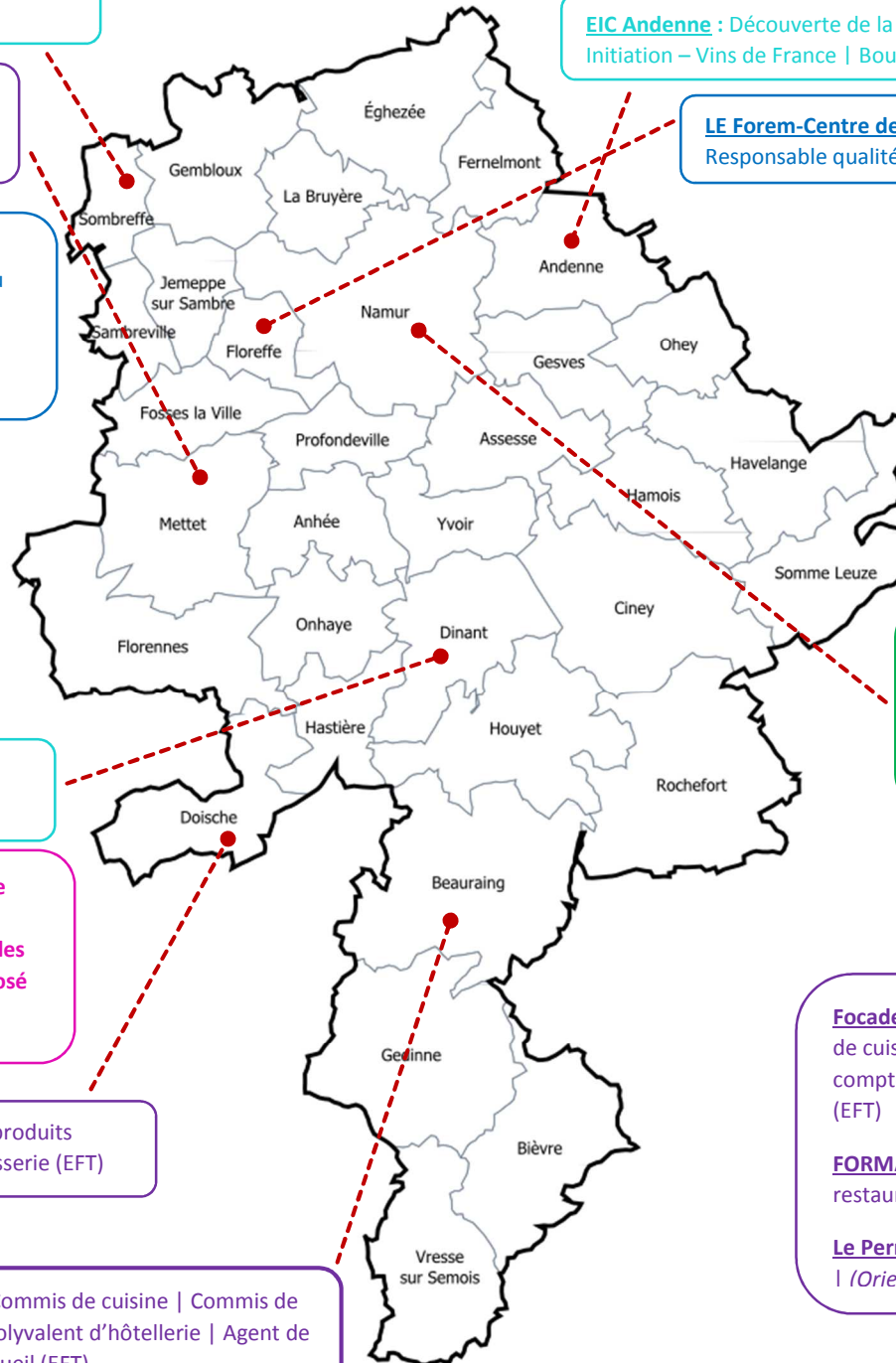
Focades : Les métiers de l'Horeca (Commis de salle | Commis
de cuisine | Barman-Barmaid | Ouvrier traiteur | Vendeur
comptoir) | Ouvrier boulanger-pâtissier-chocolatier-confiseur
(EFT)

Charlemagne : Traitement des produits
alimentaires – Boulangerie-pâtisserie (EFT)

FORMA : Formation à l'autonomie : Nettoyage et Petite
restauration (EFT)

La Calestienne : Commis de cuisine | Commis de
salle | Employé polyvalent d'hôtellerie | Agent de
Comptoir et d'accueil (EFT)

Le Perron de l'Ilon : Commis de salle | Commis de cuisine (EFT)
| (Orientation métiers de la cuisine (OR))



Centres de Technologies Avancées (CTA)

5 Centres de Technologies Avancées sont actifs dans le secteur de l'hôtellerie-alimentation ; dont un situé sur le territoire du bassin de Namur :

- **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-salaisonier.
- **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.

Centres de compétences

EPICURIS à Villers-le-Bouillet : métiers de bouche – Découverte des métiers du secteur alimentaire, essais métiers commis de cuisine et commis de salle, commis de cuisine de collectivité, commis de salle événementiel, formation dans le domaine de la boulangerie et de la pâtisserie, dans le domaine de la boucherie, etc.

FormAlim à Verviers : secteur de l'industrie alimentaire. Exemple : formations de conducteur de ligne de production en industrie alimentaire, de responsable qualité en industrie alimentaire, etc.

Centres de formation sectoriels

L'IFP (Initiatives de Formation Professionnelle de l'industrie alimentaire) est le centre de formation de et pour l'industrie alimentaire en Belgique. Il collabore avec les CTA et Centres de Compétence du secteur.

Le secteur Horeca dispose également d'un centre de formation situé à **Jambes** : **Horeca Formation Wallonie**. Il propose gratuitement des formations aux personnes actives dans le secteur (CP 302). Il s'agit essentiellement de formations de courte durée (4 - 8 heures). Exemples : Les allergènes : sachez informer vos clients !, La gestion du rush dans l'Horeca, Organisation de banquets et d'événements gastronomiques, etc.

Validation des compétences

Le territoire du bassin de Namur compte un centre de validation des compétences dans le domaine agroalimentaire ; à savoir **Le centre de formation du Forem à Dinant**. Il propose une offre de Validation des compétences pour le métier d'**Opérateur de production sur ligne industrielle**.

Les autres offres de validation des compétences dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et de l'agroalimentaire sont les suivantes :

- **Barman** : Centre de validation Bruxellois des métiers de l'Horeca - 3 implantations à **Bruxelles** (Bruxelles Formation – Enseignement de Promotion sociale – SFPME)
- **Conducteur de ligne de production en industrie alimentaire** : Centre de compétence Forem – FormAlim à **Verviers**
- **Découpeur-désosseur** : Centre Epicuris à **Villers-le-Bouillet**
- **Garçon/serveuse de restaurant** : Centre de validation Bruxellois des métiers de l'Horeca - 3 implantations à **Bruxelles** (Bruxelles Formation – Enseignement de Promotion sociale – SFPME)
- **Opérateur de production en industrie alimentaire** : Centre de compétence Forem – FormAlim à **Verviers**
- **Ouvrier Boulanger-pâtissier** : Centre IFAPME Mons Borinage – **La Louvière**, Centre Epicuris – **Villers-le-Bouillet**, Centre IFAPME Luxembourg – **Libramont**, Centre de Validation des compétences de l'Enseignement de Promotion sociale RBC pour les métiers de bouche – **Bruxelles**
- **Premier chef de rang** : Centre de validation Bruxellois des métiers de l'Horeca - 3 implantations à **Bruxelles** (Bruxelles Formation – Enseignement de Promotion sociale – SFPME)
- **Préparateur – vendeur en boucherie** : Centre IFAPME Mons Borinage – **La Louvière**, Centre Epicuris – **Villers-le-Bouillet**.

2.3. L'offre d'enseignement

Liste des options de base groupées de l'enseignement secondaire technique de qualification et professionnel (3ème degré)

- Boucher-charcutier (P)
- Boulanger-pâtissier (P)
- Chef cuisinier de collectivité (7P)
- Chocolatier-confiseur-glacier (7P)
- **Complément en accueil et réception en milieu hôtelier (7CT) – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- **Complément en cuisine internationale (7CP) – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- **Complément en Hôtellerie européenne (7CT) – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- **Complément en techniques spécialisées de production des entreprises agroalimentaire – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- **Complément en techniques spécialisées de restauration (7 CP) – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- Cuisinier de collectivité (P)
- Hôtelier-restaurateur (TQ)
- **Opérateur de production des entreprises agroalimentaires (P) – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- **Patron Boucher-charcutier-traiteur (7P) – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- Patron Boulanger-pâtissier-chocolatier (7P)
- **Responsable d'équipe en chaînes de restauration (7P) – non organisé sur le territoire du Bassin de Namur**
- Restaurateur (P)
- Sommelier (7P)
- Technicien des industries agroalimentaires (TQ)
- Traiteur-organisateur de banquets et réceptions (7P)

P : Professionnel

TQ : Technique de qualification

7 TQ et P : 7^{èmes} années qualifiantes des enseignements techniques de qualification et professionnel

7CP et 7CTQ : 7^{èmes} années complémentaires – enseignement professionnel et technique

Plan de redéploiement de la Chambre Enseignement de Namur 2015-2019

La Chambre Enseignement de Namur a défini le secteur Hôtellerie-alimentation comme prioritaire (avec l'Industrie-Construction) pour son plan de redéploiement. En janvier 2016, elle a adopté un nouveau plan modifié. Elle y a ajouté le domaine de l'agroalimentaire (qui fait partie du secteur des sciences appliquées), étant donné les pénuries d'emploi constatées au sein de celui-ci et l'offre d'enseignement restreinte sur le territoire du bassin de Namur pour ce domaine.

Pour l'ensemble du secteur Hôtellerie-alimentation, le plan de redéploiement de la Chambre Enseignement de Namur permet :

- La possibilité de soutenir à la création des options suivantes : Boucher-charcutier | Boulanger-pâtissier | 7^è Patron Boucher-charcutier-traiteur | 7^è Patron boulanger-pâtissier-chocolatier | Opérateur de production des entreprises agroalimentaires | Technicien des industries agroalimentaires
- La possibilité de soutenir la fermeture d'options de Cuisinier de collectivité
- La possibilité de soutenir la concentration d'options de Restaurateur.

Ainsi, en 2015, seule une option de technicien des industries agroalimentaires était proposée à Namur (Erpent). Pour l'année scolaire 2016-2017, la Chambre Enseignement a décidé d'octroyer des incitants financiers en vue de soutenir la création de deux nouvelles options de technicien des industries alimentaires, au sein de l'Institut Saints-Pierre-et-Paul à Florennes et de l'Institut de la Providence à Ciney. Ces deux options n'ont pu ouvrir, faute d'élèves en suffisance. Par contre, une nouvelle option de technicien des industries alimentaires a ouvert à l'EPASC de Ciney. Décision a été prise par la Chambre Enseignement de Namur de soutenir celle-ci.

La Chambre Enseignement de Namur avait également décidé de donner la possibilité à l'ITCA de Suarlée de bénéficier d'incitants financiers pour la création d'une option de 7^{ème} année PB Patron boucher-charcutier-traiteur en 2016-2017. Celle-ci n'a finalement pas pu ouvrir non plus, faute d'élèves en nombre suffisant.

La fréquentation scolaire en 6^{ème} et 7^{ème} année, pour l'année scolaire 2015-2016

Intitulé de l'option	Nombre d'occurrences de l'option	Fréquentation (nbre d'élèves)
Boucher - charcutier	PE : 1	12
	Alt : 1	3
Boulangier - pâtissier	PE : 2	57
	Alt : 1	4

Chef de cuisine de collectivité	1	5
Chocolatier - confiseur - glacier	2	37
Commis de cuisine	Alt : 3	4
Commis de salle	Alt : 1	1
Cuisinier de collectivité	1	7
Hôtelier - restaurateur	2	69
Patron boulanger – pâtissier - chocolatier	1	9
Restaurateur	PE : 6	85
	Alt : 2	9
Sommelier	2	11
Technicien des industries agroalimentaires	2	NC
Traiteur – organisateur de banquets et réceptions	5	58

PE = plein exercice

Alt = Alternance

NC = information non connue

2.4. L'offre de formation professionnelle

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

IFAPME (Inscriptions 2014-2015)

Secteur	Métier	Stade	Nbre apprenants
Alimentation (340 apprenants)	Boucher-Charcutier	A	34
	Boucher-Charcutier-Traiteur	CE	43
	Boulangier-Pâtissier	A/CE	54
	Commis – collaborateur de cuisine	CE	1
	Cuisinier de collectivité	A	1

	Garçon de restaurant	CE	4
	Gestionnaire de Tea-room, de Snack-Bar et Taverne-Brasserie	CE	13
	Herboriste	CE	20
	Restaurateur	A	64
	Restaurateur-traiteur-Organisateur de banquets	CE	106

Source : IFAPME

A = Apprentissage

CE = Formation de Chef d'Entreprise

COEN = Formation de Coordination et d'Encadrement

FAG = Formation accélérée à la gestion

Forem Formation (Fréquentations 2015)

Domaines	Métiers	Nombre de participants
Industrie	Assistant opérateur de production – industries alimentaires	33
	Filière sécurité alimentaire	13
	Modulaire industrie alimentaire	6
	Opérateur de ligne en industrie alimentaire	1
	Responsable qualité en industrie alimentaire	3
Horeca	Boulangier-Pâtissier	16 (convention)
	Commis de cuisine et commis de salle	22 (convention)
	Femme de chambre/Valet de chambre	12 (convention)
	Réceptionniste en milieu hôtelier	11 (convention)

Source : Le Forem (Via Wicahpi)

Promotion sociale (Inscriptions 2014-2015)

L'enseignement de promotion sociale est structuré sur une base modulaire : les formations se composent de « modules » ou « unités d'enseignement » (UE). Toute réussite d'une UE donne lieu à la délivrance d'une attestation de réussite. Dans le cadre de sections, ces unités d'enseignement peuvent être capitalisées

pour l'obtention d'un titre de « section ». Pour obtenir ce titre, l'étudiant doit capitaliser l'ensemble des UE de la section et présenter et réussir une « épreuve intégrée ».

Dans un tel type d'enseignement modulaire, les effectifs sont calculés sur la base des inscriptions par unité d'enseignement. Un double comptage est ainsi effectué : un premier après le premier dixième de l'UE et un second après le cinquième dixième de l'UE (normes administratives). Les effectifs des fréquentations présentés dans la suite du document se basent ainsi sur le comptage des inscriptions dans les UE au premier dixième de celles-ci.

Lorsqu'il est fait référence à une section, les données reprises font référence, pour une année scolaire/académique donnée au nombre d'inscriptions dans les différentes UE de la section hors épreuve intégrée et éventuelles UE communes à différentes sections (cours généraux, langues,...). Ces dernières étant communes à différentes sections, il n'est pas possible d'attribuer les inscriptions dans ces UE à l'une ou l'autre des sections concernées.

Le nombre d'inscriptions à l'épreuve intégrée est un indicateur significatif du nombre d'étudiants qui, ayant capitalisé pratiquement l'ensemble des UE de la section, envisagent d'obtenir le titre de « section » dans une année scolaire/académique donnée. Il n'est cependant pas révélateur du nombre d'étudiants inscrits dans la section.

Enseignement de Promotion sociale 2014-2015 - Total des INSCRIPTIONS aux épreuves intégrées dans l'enseignement secondaire, au premier dixième - bassin de Namur	
	Nbre Inscrits
Total Hôtellerie Restauration	3.181
Epreuve intégrée de la section : aide boulanger-pâtissier	3
Epreuve intégrée de la section : boulanger - pâtissier	15
Epreuve intégrée de la section : chocolatier - confiseur	7
Epreuve intégrée de la section : commis de cuisine	17
Epreuve intégrée de la section : restaurateur	73
Epreuve intégrée de la section : sommelier	12

Source : Service général de l'Enseignement de Promotion sociale, de l'Enseignement secondaire artistique à horaire réduit et de l'Enseignement à distance

Enseignement de Promotion sociale 2014-2015 – Total des INSCRIPTIONS dans l'enseignement secondaire, au premier dixième par niveau, forme et UE pour le bassin de Namur	
	Nbre inscrits
Total Hôtellerie Restauration	3.181

ESIQ	41
Cuisine régionale wallonne	21
Epreuve intégrée de la section : aide boulanger-pâtissier	3
Epreuve intégrée de la section : commis de cuisine	17
ESIT	1.703
Approche de la cuisine végétarienne	21
Art de la table - art floral	17
Bases d'une cuisine asiatique	59
Bièrologie : connaissance des bières belges	23
Bièrologie : initiation a l'étude des bières	24
Boulangerie-pâtisserie: niveau de base	75
Boulangerie-pâtisserie: niveau élémentaire	127
Chocolaterie - confiserie : niveau de base	50
Chocolaterie - confiserie : niveau élémentaire	56
Cuisine : niveau 1	292
Cuisine : niveau 2	239
Cuisine actuelle du gibier	20
Décorations pour buffets d'apparat - niveau 1	11
Découverte de cuisines du monde	43
Découverte de la cuisine : niveau 1	44
Découverte de l'entomophagie	19
Découverte des champignons des bois	23
Decouverte des fromages	14
Découverte des plantes sauvages comestibles	83
Découverte des techniques de la boucherie et de la charcuterie	14
Découverte d'un métier de l'alimentation	34
Fc pers des serv de dist & prép des repas: hyg prof-niv 1(cv)	88
Salle : niveau 1	125
Stage : commis de cuisine	19

Stage : cuisine	139
Stage d'initiation : chocolatier - confiseur	15
Stage : aide boulanger-pâtissier	29
ESSQ	186
Boulangerie : niveau de maitrise	31
Connaissance et cuisine des poissons, mollusques, crustacés	23
Epreuve intégrée de la section : boulanger - pâtissier	15
Epreuve intégrée de la section : chocolatier - confiseur	7
Epreuve intégrée de la section : restaurateur	73
Epreuve intégrée de la section : sommelier	12
Pâtisserie : niveau de maitrise	25
ESST	1251
Alternance : compagnon gastronome - niveau 1	3
Approche des principes de base de diététique	43
BASE DE restaurat ^o HOTELIERE APPLIQUEE A LA SOMMELLERIE- NIV2	17
Bièrologie : micro-brasserie	23
Boulangerie : niveau avance	33
Chocolaterie - confiserie : niveau avance	20
Chocolaterie - confiserie : niveau de maitrise	18
Connaissance et cuisine des volailles	21
Cuisine : niveau 3	160
Cuisine : traiteur-organisateur de banquets	23
Etude des vins : initiation	12
Etude des vins : les vins de France	23
Etude des vins : les vins du monde (hors Europe)	23
Formation continuée des restaurateurs : nouvelles techniques - nouvelles tendances	23

Initiation à l'étude des vins	90
La cuisine sous influence méditerranéenne	158
Les nouvelles technologies en cuisine : la cuisine moléculaire	22
Œnologie : France - climat méditerranéen et continental 1	88
Œnologie : France - climat océanique et continental 2	86
Œnologie : perfectionnement (hors-France)	47
Œnologie : vins d'Europe (hors France)	24
Œnologie : vins du monde (hors Europe)	22
Pâtisserie : niveau avance	26
Produits glaces	25
Restauration : entrées et plats de fête	18
Salle : niveau 2	73
Sommellerie - niveau 2	17
Stage : chocolatier - confiseur	6
Stage : restaurateur	80
Stage sommellerie - niveau 2	14
Stage : boulanger-pâtissier	13

Source : Service général de l'Enseignement de Promotion sociale, de l'Enseignement secondaire artistique à horaire réduit et de l'Enseignement à distance

3. Commentaires – Recommandations

Les cartes reprenant l'ensemble des offres de formation et d'enseignement secondaire supérieur qualifiant dans les secteurs de l'Horeca et de l'Industrie alimentaire montrent que celles-ci sont abondantes et bien réparties géographiquement sur l'ensemble du territoire du bassin de Namur. Toutefois, si l'offre pour certains métiers est importante, pour d'autres, elle est plus limitée et globalement, l'offre de formation et d'enseignement est plus développée dans le secteur de l'Horeca que dans celui de l'Alimentation.

Une analyse plus détaillée de l'offre pour les métiers identifiés comme potentiellement porteurs d'emploi au niveau du bassin de Namur permet de faire les constats suivants :

Boulangier- Pâtissier :

Au niveau de l'enseignement, l'offre dans le domaine de la boulangerie-pâtisserie est proposée uniquement à Namur (Suarlée et Saint-Servais) : une option boulanger-pâtissier – 3^{ème} degré Professionnel Alternance 49 au CEFA de Suarlée, une option boulanger-pâtissier – 3^{ème} degré Professionnel - Plein exercice à l'ITCA et une seconde à l'Ecole professionnelle de Saint-Servais. Remarque : fréquentation moindre en alternance qu'en plein exercice. L'ITCA organise également une 7^{ème} professionnelle patron boulanger-pâtissier-chocolatier.

En ce qui concerne la formation professionnelle, des offres de formation en boulangerie-pâtisserie sont proposées par divers types d'opérateurs et au sein de plusieurs localités : Enseignement de Promotion sociale (CEFOR à Namur), IFAPME (Centre de formation de Dinant : formation préparatoire, Apprentissage et formation de Chef d'entreprise), CISP (Charlemagne à Doische et Focadès à Namur (en projet)), Forem Formation (convention) à Namur).

Question :

- *Ne faudrait-il pas créer une nouvelle offre d'enseignement pour ce métier, en plein exercice et décentralisée (pas à Namur), étant donné que cette option offre de bonnes perspectives d'insertion sur le marché de l'emploi. Exemple : Sambreville, Rochefort, Dinant, Ciney ou Florennes ?* Beaucoup de jeunes, suite notamment à un effet de mode et à des émissions télévisées, s'intéressent au métier de boulanger-pâtissier. Cependant, c'est toujours le beau côté du métier qui est mis en évidence et les jeunes ne sont pas conscients des aspects plus contraignants tels que les horaires.

Pour l'instant, l'offre proposée sur le territoire permet de rencontrer l'ensemble des besoins d'enseignement et de formation. Il y a encore des places pour les candidats potentiels. De plus, les coûts liés à l'ouverture de nouvelles infrastructures sont très importants.

Dans l'enseignement, une majorité d'élèves qui suivent l'option boulanger-pâtissier poursuivent leurs études par une 7^{ème} année patron boulanger-pâtissier-chocolatier, afin d'obtenir leur CESS. Malheureusement, il y a un différentiel important entre le nombre d'élèves qui sortent de cette section et le nombre de jeunes qui entrent par la suite sur le marché de l'emploi dans ce métier. En effet, certains jeunes ne souhaitent plus exercer le métier de boulanger-pâtissier une fois mis en contact avec les réalités du travail et les contraintes liées à l'exercice de celui-ci.

Un des freins à l'emploi pour le métier est celui de la mobilité : nécessité de pouvoir disposer d'un permis de conduire et d'un véhicule (notamment en raison des horaires de travail). Remarque : cette problématique est également rencontrée pour bon nombre d'autres métiers des secteurs Horeca et Agroalimentaire. Suggestion est faite de mettre en place des actions spécifiques en vue de travailler la mobilité avec les élèves et les personnes en formation dans les métiers de l'Horeca et de l'Agro-alimentaire, en étant attentif à travailler sur plusieurs formules et modes de transport

Pour faire face au manque de candidats dans le secteur, il est aussi proposé de mettre en œuvre une action de promotion de la possibilité de reprise d'études pour le métier de boulanger-pâtissier auprès des demandeurs d'emploi.

Enfin, est soulevée la problématique de l'alternance pour ce métier qui s'exerce en partie le week-end et de nuit. Pour les mineurs, la formation de nuit n'est pas permise mais une importante partie du travail du boulanger-pâtissier s'effectue durant cette période. Il serait nécessaire de mener une réflexion sur les modalités de l'alternance pour des formations à des métiers qui s'exercent de nuit (ou en partie de nuit) et le weekend. Envisager par exemple un allègement de l'alternance.

Métiers de la viande : Boucher – Charcutier - Découpeur-désosseur – Vendeur en boucherie :

Au niveau de l'enseignement, l'offre dans le domaine des métiers de la viande est peu nombreuse sur notre territoire et proposée uniquement à Namur (Suarlée) : une option boucherie-charcuterie - 3^{ème} degré Professionnel - Alternance 49 au CEFA de Suarlée et une option boucher-charcutier – 3^{ème} degré Professionnel - Plein exercice à l'ITCA. Remarques : constat d'une fréquentation peu élevée pour la formation en alternance. En 2014, l'APIEQ/Chambre Enseignement de Namur avait soutenu la création d'une 7^{ème} année Patron boucher-charcutier-traiteur mais celle-ci n'a pas pu ouvrir, faute de candidats en nombre suffisant. La même situation s'est reproduite pour l'année 2016-2017. Le métier a une mauvaise image auprès des jeunes et ceux qui sont en 6^{ème} année ne voient pas la plus-value d'effectuer une 7^{ème} année dans le métier. Ils préfèrent s'inscrire dans la 7^{ème} année Traiteur – Organiseurs de banquets et réceptions.

En ce qui concerne la formation professionnelle : seul le centre de formation de l'IFAPME de Dinant propose des offres de boucher-charcutier (apprentissage), boucher-charcutier-traiteur (chef d'entreprise) et vendeur en boucherie, charcuterie et plats préparés à emporter, préparation en boucherie détaillant Produits frais (apprentissage).

Il n'existe pas de formation spécifique de découpeur-désosseur.

Questions :

- **Faudrait-il mettre en place une offre d'enseignement supplémentaire pour le métier de boucher, non centrée sur Namur (ex. Ciney, Rochefort,...) ?**

Dans l'enseignement, l'option boucherie-charcuterie n'attire pas un grand nombre d'élèves. Il reste des places disponibles. De plus, créer de nouveaux ateliers, conformes par rapport aux normes en vigueur et agréés, pour la vente à des boucher (ex. viande conditionnée sous vide) coûte très cher. Il n'est dès lors pas pertinent de promouvoir la création d'offres d'enseignement ou de formation supplémentaire sur le territoire du Bassin de Namur.

- **Faudrait-il développer une offre de formation et/ou d'enseignement (par ex. en alternance) sur le territoire du bassin de Namur (collaboration avec l'IFP) pour le métier de découpeur-désosseur ? Remarque : la grappe des métiers de la transformation de la viande n'a pas encore été traitée par le SFMQ (en projet). Seules des formations en alternance, via Contrats d'Apprentissage Industriels et via les Centres de Compétences sont envisageables pour l'instant pour ce métier.**

De grandes sociétés agroalimentaires attirent des jeunes et proposent déjà de les former à ce métier. Ceux-ci n'acquièrent cependant pas le même niveau de qualification que celui auxquelles mènent les options de boucher-charcutier proposées au sein de l'enseignement ou les formations proposées à l'IFAPME ; ce qui engendre des difficultés en termes de mobilité vers d'autres entreprises. Le métier de découpeur-désosseur est aussi identifié comme un métier physiquement très dur (humidité, froid, sollicitation importante des avant-bras, de la colonne vertébrale,...). Les acteurs locaux estiment dès lors qu'il n'est pas pertinent de développer une offre de formation/d'enseignement spécifique pour ce métier sur le territoire du Bassin de Namur.

- **Ne faudrait-il pas développer des actions de promotion et de valorisation des métiers de la viande (et en particulier du métier de boucher) auprès des jeunes/de leurs parents/des professionnels de l'orientation... ? Si oui, quel type d'action mettre en place ?**

Oui, il est utile de mener des actions de revalorisation et de promotion du métier de boucher-charcutier. Suggestion est faite notamment de réaliser une capsule vidéo montrant les diverses facettes du métier de boucher-charcutier-traiteur, les évolutions de celui-ci et les divers débouchés possibles.

- ***Y a-t-il un besoin de développer une offre de formation complémentaire pour des « vendeurs en boucherie » ?***

Non. L'offre d'enseignement et de formation en boucherie est suffisante mais les candidats manquent. Les bouchers ont les compétences nécessaires pour exercer le métier. Par ailleurs, il y a également la possibilité de réaliser un PFI (Plan Formation Insertion). Les acteurs locaux estiment toutefois que le problème se situe essentiellement au niveau du salaire généralement proposé, qui est trop bas.

Commis de cuisine - commis de salle - cuisinier – restaurateur – serveur en salle – etc. :

L'offre de formation pour ces métiers est bien présente sur l'ensemble du territoire du bassin de Namur, tant au sein de l'enseignement que dans le domaine de la formation professionnelle et elle est bien fréquentée.

Les acteurs de terrain mettent en évidence d'importants besoins d'emploi et un turn-over élevé dans le secteur ; surtout pour les métiers les moins qualifiés. Exemple : des personnes quittent leur emploi en devenant plus âgées, notamment par choix familial, ou encore, pour acquérir une expérience professionnelle avec un autre chef. Il n'y a toutefois pas de pénurie de main d'œuvre pour ces métiers en raison du fait que le nombre de personnes formées, tant dans l'enseignement que via formation professionnelle, est élevé.

Questions :

- ***Ne serait-il pas intéressant de mener des actions d'information/sensibilisation des établissements d'enseignement et opérateurs de formation sur les évolutions et nouvelles exigences en matière de compétences pour les métiers des secteurs Horeca et Industries alimentaires (voir ci-dessus). Exemple : notions de diététique dans la restauration, compétences numériques (gestion site Internet, communication sur les réseaux sociaux, utilisation de tablettes, etc.), normes et contrôles en matière d'hygiène, de sécurité, de qualité (ex. Normes HACCP), provenance des produits, etc. ?***

Les acteurs de terrain n'expriment pas de besoin en la matière. Des canaux d'information sur les nouvelles normes, les nouvelles technologies, ... existent déjà (exemple : salons).

- ***Faudrait-il envisager la mise en place de modules de formation aux nouvelles compétences numériques exigées par ces métiers, à la maîtrise d'objets connectés, de techniques de communication connectée. Exemple : promotion de son établissement sur la toile, gestion des réservations en ligne, prise de commandes sur tablettes numériques, etc. ?***

Certaines activités, et en particulier les activités liées à la politique de communication des établissements, peuvent être sous-traitées ; même si cela a un coût parfois élevé. Il n'est pas nécessaire que tous les professionnels acquièrent eux-mêmes les compétences nécessaires à la maîtrise de techniques de communication connectée.

Depuis 2007-2008, le programme de formation de restaurateur dans l'Enseignement de Promotion sociale comporte des heures de formation en langues. Le fait de devoir suivre des cours de langue freine certains candidats à la formation. Dans l'enseignement secondaire, des cours de formation générale et notamment des cours de langues sont également ajoutés, au détriment des heures d'option. Pour la restauration, la grille horaire compte 4 heures de langue moderne par semaine. Cela décourage certains jeunes qui fuient déjà l'enseignement général pour ne plus avoir de cours de ce type. Pour maintenir un bon niveau de formation dans le métier, il est alors nécessaire de renforcer le nombre d'heures par semaine ; cela ne laisse pas de possibilité pour les jeunes de se former en gestion simultanément.

Au sein de l'IFAPME, le cursus est différent. Les cours de langue sont intégrés dans les cours de salle (remarque : cela engendre des difficultés pour trouver des formateurs qui maîtrisent à la fois les compétences techniques et les compétences en langues) et le poids du cours de langue n'est pas suffisant pour bloquer l'étudiant dans son parcours. La formation de restaurateur est la seule formation proposée par l'IFAPME qui intègre un cours de langue.

La maîtrise de compétences linguistiques en néerlandais est demandée par bon nombre d'employeurs ; notamment dans le sud de la Province de Namur qui accueillent bon nombre de clients en provenance de la Flandre et des Pays-Bas. Toutefois, la formation de restaurateur mène à la fois au métier de cuisinier et à celui de serveur et la maîtrise d'un ou plusieurs langue(s) étrangère(s) n'est pas utile pour les métiers de la cuisine.

Une autre différence mise en évidence quant aux parcours de formation est le temps passé en entreprise. En effet, pour la formation au sein de l'IFAPME, les jeunes sont un jour par semaine en centre de formation et 4 jours en entreprise ; alors que dans l'enseignement en alternance, 2 jours à l'école sont obligatoires et ce, pour une même qualification. Des divergences sont également constatées en ce qui concerne la formation en gestion.

Il serait donc nécessaire d'harmoniser les cursus de formation/enseignement pour les métiers du secteur de l'Horeca, et en particulier celui de restaurateur ; ainsi que de revoir de manière spécifique le contenu et les modalités d'organisation des cours de langues dans les cadre des filières de formation et d'enseignement menant aux métiers de l'Horeca (notamment dans le cadre de l'Enseignement de Promotion sociale). Les cours de langues devraient être orientés métiers, ne pas bloquer les parcours des apprenants/élèves (non éliminatoires) et ne devraient être prévus que lorsqu'ils sont nécessaires à la pratique du métier (ex. métiers de salle et non de cuisine). Il est également recommandé que les jeunes soient mieux préparés à l'apprentissage des langues et que cet apprentissage commence plus tôt (enseignement primaire, voire maternel) et de manière plus intensive. Remarque : une pénurie de professeur de langues est mise en évidence (difficulté de trouver des enseignants avec les titres pédagogiques requis et une bonne connaissance des langues).

L'intégration de modules de cours en informatique dans les cursus de formation pourrait aussi constituer un frein pour certains publics. Elle n'est pas souhaitée. De plus, certaines activités telles que la promotion des établissements et de leur offre de services sur la toile peuvent être sous-traitées. Il serait préférable de proposer l'acquisition de compétences plus poussées en langues et informatique dans le cadre de formations continuées ou de spécialisations.

- ***Ne faudrait-il pas envisager des pistes d'actions afin de renforcer le travail sur la mobilité des jeunes/personnes en formation dans ces métiers ? Si oui, quelles pistes ?***

Oui, il est indispensable de renforcer le travail sur la mobilité des jeunes et adultes en formation dans ces métiers. Suggestion est faite de mettre en place des actions spécifiques, en étant attentif à travailler sur plusieurs formules et modes de transport

Conducteur de machines et de lignes de production - Opérateurs de fabrication ou de production alimentaire :

Le secteur IFP signale un besoin croissant de conducteurs de lignes de production. En 2013, dans l'étude sur les Métiers d'avenir, le Forem citait l'opérateur de fabrication alimentaire dans les métiers du secteur avec potentiel de croissance. Cependant, le Forem Namur constate maintenant un grand nombre de candidats à l'emploi pour le métier d'opérateur de production sur le territoire du bassin de Namur. En ce qui concerne l'offre de formation, Le Forem propose, à Dinant, une formation d'opérateur de production sur ligne industrielle ; ainsi que la possibilité de faire valider ses compétences dans le métier. Au sein de l'enseignement qualifiant, en 2015, seule une option de technicien des industries agroalimentaires était proposée à Namur (Erpent).

Pour l'année scolaire 2016-2017, la Chambre Enseignement a décidé d'octroyer des incitants financiers en vue de soutenir la création de deux nouvelles options de technicien des industries alimentaires, au sein de l'Institut Saints-Pierre-et-Paul à Florennes et de l'Institut de la Providence à Ciney. Ces deux options n'ont pas pu ouvrir, faute d'élèves en nombre suffisant. Par contre, une nouvelle section a finalement ouvert à l'EPASC à Ciney.

Questions :

- ***Faut-il continuer à soutenir la création de nouvelles options pour le métier de technicien des industries alimentaires ?***

Non. Aucun besoin spécifique n'est mis en évidence en la matière.

- ***Ne serait-il pas pertinent de développer une offre de formation professionnelle pour le métier de conducteur de ligne de production ?***

A investiguer plus avant.

Cuisinier de collectivité - Chef de cuisine de collectivité :

Au niveau de l'enseignement, deux offres sont répertoriées sur le territoire du bassin de Namur pour les métiers de cuisinier de collectivité et de chef cuisinier de collectivité : à Namur (Institut sainte-Ursule) et à Ciney (Les Forges – Enseignement spécialisé de forme 4).

En ce qui concerne la formation professionnelle, une formation de commis de cuisine de collectivité est organisée au sein du CISP Ateliers de Pontauray à Mettet et une formation de cuisinier de collectivité est proposée au Centre IFAPME Namur-Brabant wallon de Namur (Apprentissage).

Le plan de redéploiement de la Chambre Enseignement de Namur permet la possibilité de soutenir la fermeture d'options de Cuisinier de collectivité. Dans son étude sur les Métiers d'Avenir - Etats des lieux du secteur Horeca, le Forem met quant à lui en évidence la possibilité que des emplois supplémentaires soient créés à l'avenir dans le domaine de la cuisine de collectivité avec le développement de restaurants d'entreprises (notamment dans les zonings et centres commerciaux qui sont de plus en plus nombreux) et la hausse du nombre et de la taille des maisons de repos. Enfin, le constat est fait qu'en raison des conditions de travail (principalement des horaires), beaucoup de personnes formées dans les métiers de la cuisine se dirigent vers des emplois dans les cuisines de collectivité.

Question :

– Faut-il modifier l'offre existante et si oui, comment ?

L'offre actuellement proposée sur le territoire du bassin de Namur en matière de formation et d'enseignement dans le domaine de la cuisine de collectivité est suffisante pour couvrir les besoins. De nombreuses personnes formées dans les métiers de commis de cuisine, cuisinier, restaurateur, s'orientent vers des emplois dans le domaine de la cuisine de collectivité en raison du fait que les horaires y sont moins contraignants et que les contrats « mieux structurés ». De plus, le métier est également « moins risqué » et les emplois plus stables étant donné que la présence des clients est assurée (cf. maisons de repos, restaurants d'entreprises, ...).

Autres questions :

- Ne serait-il pas utile de mettre en place une offre d'enseignement et/ou de formation spécifique sur le territoire du bassin de Namur pour les métiers de préparateur de commande et de réceptionniste en logistique ?

En effet, il n'en existe pas encore d'offre sur le territoire du bassin de Namur pour ces métiers transversaux au secteur industriels et manufacturiers, qui sont aussi présents dans l'industrie alimentaire (l'agent de maintenance et l'électromécanicien font l'objet d'un chapitre spécifique ci-avant). Le SFMQ a déjà terminé les profils relatifs aux métiers suivants : Réceptionniste en logistique – Opérateur de stock – Préparateur de commande en logistique – Conducteur de chariot élévateur – Préparateur d'expédition en logistique – Magasinier.

- Y-a-t-il des besoins de formation dans d'autres métiers. Exemple : housekeeping, réception, ... nouveaux métiers ?

Il faudrait Investiguer plus avant les perspectives d'emploi pour les métiers du « housekeeping » sur le territoire du Bassin de Namur pour envisager par la suite, si besoin, de développer une offre d'enseignement ou de formation dans le domaine.

- Y-a-t-il des problèmes liés aux stages en entreprise et si oui, lesquels ?

Aucun problème spécifique n'a été relevé en matière de stage en entreprise. A l'heure actuelle, les établissements d'enseignement qualifiant et opérateurs de formation professionnelle estiment que le nombre de places de stages est suffisant pour couvrir les besoins. Les seuls problèmes rencontrés à certains moments sont d'ordre qualitatif, mais le fonds de formation du secteur Horeca a déjà mené une réflexion et des actions à ce sujet et au niveau de l'IFAPME, les entreprises doivent être agréées.

Dans le cadre de l'alternance, c'est plutôt un manque de candidats qui est mis en évidence. Des patrons proposent des places qui ne trouvent pas de preneur.

- Y-a-t-il des articulations à développer entre centres de formation et établissements scolaires, par exemple pour la formation à de nouvelles techniques, le partage de matériel de pointe, etc. ? Quels sont les besoins ?

Certaines articulations existent déjà (ex. CEFOR – Le Perron de l'Illon). Il est suggéré de réaliser un cadastre des équipements et ressources pédagogiques existants sur le territoire du Bassin de Namur dans les domaines de l'Horeca et de l'Agroalimentaire et de mener ensuite, sur base de celui-ci, une réflexion avec l'ensemble des acteurs concernés afin d'envisager des collaborations à mettre en place.

- Y-a-t-il des problèmes d'orientation dans ces secteurs et si oui, lesquels ?

Beaucoup de personnes (jeunes et demandeurs d'emploi) ont une vision réduite, erronée et souvent utopiste des métiers de l'Horeca et de l'Agroalimentaire et de leur condition d'exercice. A titre d'exemple, peu de jeunes qui s'orientent vers l'école hôtelière connaissent le métier de salle. Certains élèves abandonnent également après quelques semaines de cours.

Il faudrait développer des actions telles que des « modules d'orientation ou de découverte métiers » en vue de faire découvrir les diverses facettes, les réalités et contraintes des métiers des secteurs Horeca et Agroalimentaire ; et en particulier des métiers de boucher-charcutier et boulanger-pâtissier, à destination de divers publics et en particulier des jeunes (avant entrée en formation ou choix d'option). Certaines initiatives existent (ex. IFAPME, Le Perron de l'Illon), mais elles pourraient être élargies, renforcées et ne touchent pas tous les publics (ex. élèves de l'enseignement secondaire).