

BRUXELLES  
FORMATION

# Note d'orientation

## Métiers administratifs du Tourisme et de L'Horeca

Service Études et Statistiques

Mars 2013

[www.bruxellesformation.be](http://www.bruxellesformation.be)



BRUXELLES  
FORMATION

# Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>I. Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Etat des lieux</b> .....	<b>4</b>
II.1. La situation en Belgique.....	4
1. Evolution du nombre d'établissements .....	4
2. Evolution du nombre de travailleurs.....	5
3. Etat des lieux des fonctions .....	5
II.2. La situation en Région de Bruxelles Capitale .....	6
1. Evolution du nombre d'établissements. ....	6
2. Evolution du nombre de travailleurs.....	6
3. Profil des travailleurs bruxellois .....	7
4. offres d'emploi.....	8
<b>III. Propositions de formation</b> .....	<b>9</b>
1. Réceptionniste d'hôtel/ Préposé à l'Accueil et à l'information .....	9
4. Hôtesse – Steward .....	10
5. Assistant(e) manager du tourisme et de l'Hôtellerie.....	10
6. Organisateur d'événements/ Event manager.....	10
7. Agent ou conseiller de développement (local, touristique ou social) .....	11
8. Guide touristique .....	11
9. Animateur socioculturel .....	12
10. Autres.....	12
<b>IV. Perspectives</b> .....	<b>13</b>
1. Les priorités du P.C.U.D.....	13
2. Le tourisme durable ou écotourisme.....	13
<b>VI. Conclusion</b> .....	<b>15</b>
<b>VI. Bibliographie</b> .....	<b>16</b>

# I. Introduction

Cette note a pour objectif de dégager d'éventuelles pistes de formation dans les métiers administratifs des secteurs du Tourisme et de l'Horeca à Bruxelles.

Notre note se composera de 3 parties. Dans un premier temps, nous dresserons un état des lieux des secteurs du tourisme et de l'Horeca en Belgique et dans la Région de Bruxelles Capitale. Dans cette partie, nous synthétiserons et mettrons à jour les principaux éléments contenus dans diverses études référencées en bibliographie; nous nous appuierons également fortement sur les informations fournies par le site IMT-B. Une attention particulière sera portée aux différents profils des travailleurs du secteur et à leur niveau de qualification.

Sur base de cette situation donnée, nous dégagerons, dans un second temps, une série de pistes de formation dans le domaine du Tourisme, de l'Horeca mais également de l'évènementiel. Nous tenterons également d'évaluer leur pertinence. Nous ne ferons pas, dans ce dossier, une analyse poussée de chaque piste et ce, afin de répondre rapidement à l'objectif susmentionné. Toutefois, il conviendra sans doute dans un second temps d'analyser plus précisément l'opportunité de certaines de ces pistes.

Nous tâcherons, ensuite, avec toutes les réserves d'usage, de dégager, dans un troisième temps, les perspectives du secteur à moyen, voire long terme.

Nous pensons également qu'un lien peut être établi entre ce dossier et le dossier sectoriel Evénement et Spectacle, réalisé en juin 2009.

## II. Etat des lieux

Dans cette partie, nous réaliserons un état des lieux rapide reprenant les informations importantes pour 2 secteurs spécifiques et ce, en nous appuyant sur le cadre développé par le site IMT-B:

1- Le secteur de l'Horeca : Celui-ci comprend les services d'hébergement et de restauration. Il inclut différents segments: les hôtels et les autres moyens d'hébergement de courte durée (comme les auberges de jeunesse), les restaurants traditionnels ou rapides, les cafés, la restauration collective et les traiteurs. Ce secteur ne comprend pas la location de logements pour des séjours de longue durée (par exemple, les hôtels-appartements), ni la location de caravanes ou d'emplacements de caravanes qui relèvent du secteur de l'immobilier et de la location.

2- Le secteur de la culture et des loisirs : celui-ci comprend différents segments dont les activités de radio et de télévision (par exemple, l'émission de programmes de télévision), les activités cinématographiques et vidéo (par exemple, la projection de films cinématographiques), les activités de spectacle et d'amusement (par exemple, les productions théâtrales ou l'exploitation des salles de théâtre et de concert), la gestion des bibliothèques et des musées, l'exploitation de jeux de hasard et d'argent, les activités liées au sport (par exemple, les clubs de sport) ainsi que les agences de presse.

### II.1. La situation en Belgique

#### 1. Evolution du nombre d'établissements

SECTIONS et DIVISIONS NACE-BEL	REGION DE BRUXELLES-CAPITALE		
	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS (Belgique)		
	2008	2009	2010
Hébergement et restauration	22.862	23.019	23.230
Arts, spectacles et activités récréatives	6.004	6.549	6.509
<b>Total</b>	<b>28.866</b>	<b>29.568</b>	<b>29.739</b>

Tableau 1: Evolution établissements (ONSS)

Entre 2008 et 2010, le nombre d'établissements a augmenté en Belgique de 3,02% et ce, malgré la crise de 2009.

## 2. Evolution du nombre de travailleurs

SECTIONS et DIVISIONS NACE-BEL	REGION DE BRUXELLES-CAPITALE		
	NOMBRE DE TRAVAILLEURS (Belgique)		
	2008	2009	2010
Hébergement et restauration	117.040	116.461	118.039
Arts, spectacles et activités récréatives	48.058	48.272	49.020
<b>Total</b>	<b>165.098</b>	<b>164.733</b>	<b>167.059</b>

Tableau 2: Evolution des travailleurs (ONSS)

Contrairement aux établissements, le nombre de travailleurs en Belgique est resté assez stable (-0,22%) entre 2008 et 2009 avant de repartir à la hausse entre 2009 et 2010 (+1,41%). On peut remarquer que c'est principalement dans le domaine de l'Horeca que la crise de 2009 semble avoir eu le plus d'impact sur l'emploi national.

## 3. Etat des lieux des fonctions

### Horeca (Source IMT-B)

Animateur de centres de détente et de loisirs, Animateur socioculturel, Barman, Cafetier, Chauffeur-livreur, Chef de cuisine / Cuisinier, Chef de partie, Chef de restauration collective, Collaborateur de restauration rapide, Collaborateur polyvalent de restauration collective, Commis de cuisine, Commis de salle, Concierge d'hôtel, Directeur d'hôtel, Econome d'hôtel, Employé Room Service, Gouvernant d'hôtel, Gérant de restaurant, Maître d'hôtel, Personnel de chambre (hôtel), Personnel de hall (hôtel), Plongeur (restaurant), Responsable de la réception, Réceptionniste d'hôtel, Serveur brasserie, taverne, café, Serveur en restaurant, Sommelier, Spécialiste en soins de beauté et du bien-être, Traiteur.

### Culture et loisir (Source IMT-B)

Accessoiriste décorateur, Acteur, Agent de supervision du patrimoine naturel, Animateur d'activités sportives, Animateur de centres de détente et de loisirs, Animateur socioculturel, Artisan peintre, Artiste de cirque et de variétés, Artiste peintre illustrateur (techniques graphiques), Artiste sculpteur, Assistant d'événements, Bibliothécaire, Bookmaker, Cadre du secteur non marchand, Cameraman / Technicien image, Costumier (spectacles), Croupier, Danseur, Directeur / Coordinateur de services de collectivités, Eclairagiste, Ecrivain, Auteur, Exploitant d'un établissement de sport et de loisirs, Guide touristique, Machiniste (spectacles), Maquilleur, Modèle, Monteur (son - image), Monteur en échafaudage, Musicien / Chanteur, Opérateur de laboratoire photographique et cinématographique, Photographe, Présentateur, Relieur, Réalisateur / Régisseur, Rédacteur / Journaliste, Scripte, Sportif professionnel, Technicien du son, Vendeur de tickets.

## II.2. La situation en Région de Bruxelles Capitale

Au cours des dernières années, la Région de Bruxelles-Capitale a connu une très forte croissance de sa fréquentation touristique pour motif de loisirs (+66% entre 1997 et 2007) et une diversification de son offre d'hébergement et d'activités. Parallèlement, elle s'est dotée de plusieurs instruments (Recommandations pour le plan stratégique du tourisme bruxellois, Plan marketing international pour la promotion touristique de la Wallonie et de Bruxelles, Plan de Développement International, etc.) qui, de près ou de loin, orienteront son développement touristique futur. Notons qu'en 2009, le tourisme a été fortement touché par les crises financières. L'hôtellerie bruxelloise a vu son activité baisser: une diminution des nuitées de 1,4%. Si les nuitées de loisirs ont malgré tout augmenté d'un peu moins de 7%, il n'en est pas de même pour le tourisme d'affaires qui chute de plus de 8%. Le secteur s'est toutefois, bien redressé en 2010 mais devrait à nouveau souffrir de la crise que nous connaissons actuellement. Le secteur devrait reprendre sa marche en avant tant dans le domaine des loisirs que des affaires une fois les principaux effets de cette crise passés.

### 1. Evolution du nombre d'établissements.

SECTIONS et DIVISIONS NACE-BEL	REGION DE BRUXELLES-CAPITALE		
	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS (BXL)		
	2008	2009	2010
Hébergement et restauration	3.038	3.033	3.063
Arts, spectacles et activités récréatives	964	1.020	1.006
<b>Total</b>	<b>4.002</b>	<b>4.053</b>	<b>4.069</b>

Tableau 3: Evolution des établissements (ONSS)

Entre 2008 et 2010, le nombre d'établissements a augmenté de 1,67% et ce, malgré la crise de 2009. On remarquera que cette croissance est plus faible à Bruxelles qu'au niveau national.

### 2. Evolution du nombre de travailleurs

SECTIONS et DIVISIONS NACE-BEL	REGION DE BRUXELLES-CAPITALE		
	NOMBRE DE TRAVAILLEURS (BXL)		
	2008	2009	2010
Hébergement et restauration	25.803	25.949	26.567
Arts, spectacles et activités récréatives	9002	8.604	8.783
<b>Total</b>	<b>34.805</b>	<b>34.553</b>	<b>35.350</b>

Tableau 4: Evolution des travailleurs (ONSS)

Contrairement aux établissements, le nombre de travailleurs à Bruxelles a très légèrement diminué (-0,74%) entre 2008 et 2009, avant de repartir à la hausse entre 2009 et 2010 (+2,31%). On peut remarquer que c'est principalement dans le domaine des activités

culturelles et récréatives que la crise de 2009 semble avoir eu le plus d'impact sur l'emploi. On constate également que l'emploi a proportionnellement plus augmenté à Bruxelles qu'au niveau national et que les établissements sont de taille plus importante à Bruxelles que dans le reste de la Belgique. En effet, en moyenne, les établissements bruxellois occupent plus de personnes (entre 8 et 9 personnes en moyenne à Bruxelles) que la moyenne nationale (entre 5 et 6 personnes par établissement).

### **3. Profil des travailleurs bruxellois**

#### **Horeca (Source IMT-B)**

A l'échelle de la Belgique, une majorité très importante d'emplois salariés dans l'Horeca sont sous statut ouvrier. Cette caractéristique se vérifie au niveau des trois régions du pays et donc également à Bruxelles, où l'on trouve 18,8% de travailleurs sous statut employé dans l'Horeca en 2010. Dans certains segments, les ouvriers sont particulièrement concentrés : c'est le cas dans la restauration traditionnelle et les cafés où ils sont très fortement majoritaires (entre 85 et 95%). Les employés, bien que toujours minoritaires, sont davantage représentés dans les hôtels et, dans une moindre mesure, dans la restauration collective. Les femmes sont légèrement plus représentées dans le secteur de l'Horeca en Belgique. Si cette caractéristique est également vraie pour la Flandre et la Wallonie, elle ne se vérifie pas à Bruxelles où il y a en effet davantage d'hommes exerçant dans l'Horeca (56,5% d'emplois masculins en 2010). Cette proportion est légèrement supérieure à la tendance générale de la Région bruxelloise et à celle des services en général. L'analyse par segment permet de voir que les femmes sont particulièrement nombreuses dans la restauration collective. Par contre, dans la restauration traditionnelle, la part d'emplois masculins est particulièrement significative (plus de 70%). Cette tendance s'explique notamment par le type de fonction exercée dans les restaurants traditionnels ; les cuisiniers et chefs cuisiniers étant souvent des hommes.

#### **Culture et loisir (Source IMT-B)**

Le secteur de la culture et des loisirs occupe à l'échelle de la Belgique davantage d'employés. Leur proportion est particulièrement élevée à Bruxelles où ils représentent 79,4% de l'effectif salarié du secteur en 2010. Notons que les ouvriers auront plus d'opportunités professionnelles dans les activités cinématographiques (en particulier dans la projection de films) ainsi que dans les activités sportives (respectivement 25,6% et 25,3%). Le secteur de la culture et des loisirs offre légèrement plus de débouchés aux hommes qu'aux femmes en Belgique. Au niveau bruxellois, l'emploi masculin au sein du secteur représente ainsi 54,5% de l'effectif salarié. Cette proportion est légèrement supérieure à celle qui prévaut pour l'ensemble du salariat de la Région (52,2%). C'est au sein du segment des activités sportives que les hommes sont les plus nombreux (en particulier dans les clubs de sport et les associations sportives). Les femmes seront, quant à elles, davantage

représentées dans le segment des bibliothèques et musées et en particulier dans la gestion des bibliothèques et les archives publiques.

#### **4. Offres d'emploi**

Pour cette partie, nous nous sommes appuyés sur les informations contenues sur le site IMT-B ainsi que sur la lecture des offres contenues sur le site [www.optioncarriere.be](http://www.optioncarriere.be). Entre janvier 2009 et décembre 2010, Actiris a reçu 2.178 offres d'emploi pour le secteur de l'Horeca.

Actuellement, 52 offres d'emploi sont disponibles pour ce secteur auprès d'Actiris. La très large majorité des offres se rapporte à des professions typiques de l'Horeca, comme collaborateur de restauration rapide, serveur en restaurant, chef de cuisine...

Lorsque le niveau d'études est précisé, il est généralement question d'un titre de l'enseignement secondaire supérieur ou d'un niveau de qualification plus faible. Toutefois, dans un très grand nombre de cas, l'employeur n'a pas spécifié d'exigence en terme de niveau d'études. L'expérience professionnelle ou d'autres qualités et aptitudes (bonne présentation, bilinguisme...) peuvent en effet être prépondérantes.

Environ neuf offres sur dix sont de type ordinaire (pas liées à un plan d'embauche) et parmi celles-ci, quatre cinquièmes sont à durée indéterminée. Les offres relatives à un programme de résorption correspondent, quant à elles, le plus souvent à la mesure ACTIVA. Concernant le régime de travail, précisons que plus d'un quart des offres propose un contrat à temps partiel ; ce qui est supérieur à la moyenne des offres traitées par Actiris. Cette proportion relativement importante s'explique notamment par les conditions de travail inhérentes à certaines fonctions de l'Horeca (serveur, personnel de chambre...); lesquelles sont soumises à des horaires particuliers (horaires décalés, coupés...).

Entre janvier 2009 et décembre 2010, Actiris a reçu 961 offres d'emploi pour le secteur de la culture et des loisirs.

Actuellement, 33 offres d'emploi sont disponibles pour ce secteur auprès d'Actiris.

Les offres reçues se rapportent à des professions de nature diverse : professions représentatives de la culture et des loisirs (p. ex. croupier, animateur socioculturel, animateur d'activités sportives...) ou professions relevant d'autres domaines d'activité (p. ex. administration et comptabilité, éducation et formation, nettoyage et maintenance du bâtiment, Horeca...).

Selon les caractéristiques de la profession recherchée, un niveau d'études faible, moyen ou élevé sera requis, et ce, dans des proportions relativement similaires. Ainsi, une profession telle que croupier ne nécessitera qu'un niveau de qualification faible car généralement une formation est dispensée par l'employeur. D'autres professions demanderont une qualification plus élevée en raison de compétences spécifiques (citons le cas des chefs de projet).

Plus d'un tiers des offres correspond à un programme de résorption (le plus souvent à la mesure ACS). Les deux tiers restants sont de type ordinaire et parmi ces offres, près de quatre sur cinq sont à durée indéterminée. Concernant le régime de travail, il est majoritairement à temps plein, et ce, dans une proportion similaire à celle de la moyenne des offres traitées par Actiris.



### III. Propositions de formation

#### 1. Réceptionniste d'hôtel/ Préposé à l'Accueil et à l'information

Le réceptionniste assure l'accueil et l'information des clients pendant la durée de leur séjour (de l'arrivée au départ). Il accomplit les formalités nécessaires à l'arrivée et au départ des clients. Dans de grands hôtels ou centres de vacances, le réceptionniste travaille avec des collaborateurs pour les caisses, les réservations, le téléphone et les informations.

*Une formation de ce type nous semble intéressante car le métier peut s'exercer dans de nombreux secteurs sous différentes formes. De plus, il s'agit d'une fonction très régulièrement reprise parmi les fonctions critiques de l'Observatoire à Bruxelles. En outre, une formation de ce type pourrait également incorporer la fonction de responsable de la réception.*

#### 2. Hôte/hôtesse de tourisme

Elle reçoit, identifie et oriente les visiteurs, les clients ou les communications téléphoniques, peut communiquer des informations sur les produits ou services de l'entreprise, peut aussi classer ou vérifier des documents administratifs simples (factures, bordereaux, bons de commandes), coordonner ou former une équipe de collaborateurs selon la taille de l'entreprise, le flux des communications ou des visites.

Elle peut aussi, dans certains cas, contrôler l'accès (type de public, billets ou droits d'accès...) et guider les visiteurs ou clients (vers un service, une place...).

**Hôte/hôtesse sédentaire**, elle s'occupe des opérations liées aux trajets aller et retour et renseigne les clients sur leur voyage et séjour, sur le lieu de départ (aéroports, gares, etc.), elle accueille les clients et assure que les formalités administratives s'accomplissent sans difficulté.

**Hôte/Hôtesse itinérante**, employée par une agence de voyages, son travail consiste à assister les voyageurs durant tout un circuit. Elle prépare le voyage en consultant les ouvrages spécialisés. Elle veille à la qualité des prestations fournies par les hôteliers et établit la liaison avec les guides et correspondants locaux pour que les visites et les excursions se déroulent dans les meilleures conditions.

*Une formation de ce type nous semble avoir un débouché limité aux agences de voyage. Toutefois, une formation de ce type pourrait peut-être se combiner avec une formation de réceptionniste ou d'employé d'agence de voyage.*

### 3. Hôtesse – Steward

Elle accueille les passagers à bord d'un avion, d'un train ou d'un navire et est responsable de leur bien-être et de leur sécurité. Elle assure le service des repas et des boissons et se charge des annonces d'usage.

*Une formation de ce type nous semble avoir un débouché limité. Elle ne peut, selon nous, s'envisager que dans le cadre d'un partenariat concret avec une ou plusieurs entreprises.*

### 4. Assistant(e) manager du tourisme et de l'Hôtellerie

L'**Assistant Manager** d'un établissement touristique a pour mission de collaborer à l'organisation de l'établissement : à cet effet, il participe à la gestion du personnel, la commercialisation et la gestion de la structure.

Il assiste et soutient le responsable de l'établissement touristique dans l'atteinte des objectifs et des résultats financiers. Au quotidien, l'**Assistant Manager** seconde le responsable ou directeur. Il concourt à la bonne coordination des différentes équipes. Selon la taille de l'établissement touristique, il organise ou délègue la préparation matérielle du service à la clientèle. Il est garant de la qualité de service et de l'image de l'établissement. Quelle que soit la taille de la structure touristique, il doit faire remonter les informations nécessaires à la direction pour la prise de décisions (investissement, commercialisation, recrutement,...)

*Une formation de ce type s'adresserait à un public spécifique et déjà qualifié. Les débouchés d'emploi pour ce type de profil nous semblent intéressants.*

### 5. Organisateur d'événements/ Event manager

L'organisateur d'événements participe à la mise en place et la diffusion d'un événement (concert, festival, ballet, exposition, colloque, etc.). En tant que véritable chef d'orchestre, il coordonne tous les aspects de l'organisation : technique, logistique, communication, finances, etc. Il définit donc un budget, cherche des financements, établit la ligne directrice de l'évènement en veillant à être cohérent, prend contact avec les différents acteurs et leurs agents, assure l'accueil de ces derniers et règle les aspects tels que les transports, l'éclairage, la sonorisation, la sécurité, etc.

Dans certains cas, il se chargera également de la programmation et de la communication autour de l'évènement. Toutes ces tâches impliquent donc d'établir de bonnes relations avec tous les acteurs de la filière afin que tout se déroule comme prévu. Quel que soit l'évènement qu'il organise, il doit bien connaître le public auquel il s'adresse et les réglementations en vigueur. Présent sur tous les fronts, sa bonne connaissance de tous les aspects de l'organisation lui permettra de faire face aux imprévus.

*Le développement de l'évènementiel à Bruxelles est important. Pour plus de renseignements à ce sujet, nous vous renvoyons vers le dossier sectoriel consacré à cette activité. Les*

débouchés d'emploi pour ce type de profil nous semblent intéressants. De plus, une formation de ce type rentrerait parfaitement dans le cadre des priorités du PCUD.

## **6. Agent ou conseiller de développement (local, touristique ou social)**

Il initie et met en œuvre des projets de développement et de dynamisation d'un territoire (ville, région, bassin d'emploi...) en intégrant des données d'ordre économique, social, culturel... Il facilite ou coordonne le travail partenarial. L'agent de développement local est aussi un médiateur qui met en œuvre des projets. Au contact des habitants, il comprend leurs attentes. L'agent de développement local met en œuvre une politique de cohésion sociale avec l'ensemble des ressources présentes dans un quartier : les habitants d'abord, mais aussi les entreprises, les associations et les représentants de l'Etat.

Il intervient pour :

- Valoriser la vie culturelle dans un quartier (en renforçant les équipements socioculturels : cinémas, bibliothèques, locaux polyvalents...). Il cherche aussi à développer les pratiques sportives et de loisirs.
- Participer aux réflexions sur le travail de la police. L'agent de développement local intervient dans la prévention de la moyenne et petite délinquance.
- Assurer la liaison entre l'école et le quartier. Il met en œuvre des actions pour faire connaître la culture des différentes communautés.
- L'agent de développement local travaille avec les entreprises pour la réinsertion des personnes qui ne travaillent pas.

*Les conseillers en développement local ne sont pas seulement appelés à travailler dans le secteur de l'administration publique. En effet, d'autres secteurs sont demandeurs : le secteur des services aux particuliers et aux entreprises, celui de l'associatif, de l'action sociale ainsi que celui de la culture, des loisirs et du tourisme.*

*S'il s'agit, selon nous, d'un métier d'avenir et bien ancré dans une logique de proximité, l'agent de développement est un spécialiste des sciences humaines, il s'agit donc d'un niveau élevé ; une telle formation ne peut donc se penser que pour des profils déjà qualifiés. On peut donc se demander si le public sollicité pour une formation de ce type correspond bien aux publics visés par notre institution.*

## **7. Guide touristique**

Le guide touristique s'occupe de faire visiter les hauts lieux touristiques d'une région. Il doit pour ça très bien connaître les lieux qu'il fait visiter.

Toutefois, le métier de guide touristique est exposé à une certaine précarité car il dépend du flux de touristes. La profession de guide touristique n'est généralement pas un métier que l'on exerce à plein temps. Rares sont les chanceux qui peuvent prétendre au plein emploi dans ce domaine. En effet, l'emploi pour ce métier dépend beaucoup des fluctuations et

demandes du secteur du tourisme qui peuvent varier d'une année à l'autre. Le recrutement des guides touristiques se fait souvent pour des missions à court terme.

*Nous pensons qu'une formation structurelle de guide touristique n'est pas pertinente en raison de l'instabilité du métier surtout en cette période de crise.*

### **8. Animateur socioculturel**

Les missions de l'**animateur socioculturel** sont multiples. Selon son niveau de qualification, il peut concevoir et monter un projet, en négocier le financement avec la région ou la commune, ou encore organiser des rencontres entre les habitants d'un quartier.

L'animateur socioculturel peut aussi informer sur les mesures sociales, conseiller les personnes en difficulté, les diriger vers d'autres travailleurs sociaux... Dans certaines situations conflictuelles, il joue parfois un rôle de négociateur entre groupes ou individus.

L'animateur socioculturel peut exercer dans des centres culturels, des centres sociaux, des maisons des jeunes, des villages de vacances, des clubs de vacance, des clubs du troisième âge...

La fonction publique représente un employeur important des animateurs socioculturels : un animateur sur deux est employé par les collectivités locales qui recrutent ces professionnels à tous les niveaux de qualification.

*Il s'agit ici d'un profil plus en lien avec le secteur de l'action sociale. Toutefois, nous pensons que ce profil est un métier d'avenir dans une ville comme Bruxelles. De plus, il nous semble pouvoir bénéficier de suffisamment de débouchés y compris dans le secteur de la culture et des loisirs. Nous pensons qu'une telle formation pourrait être pertinente dans le cadre des activités de Bruxelles Formation - Bureau et Services.*

### **9. Autres**

Des formations pour des profils plus spécifiques pourraient également s'envisager sur base d'un besoin avéré ou en partenariat direct avec une ou plusieurs entreprises ; c'est le cas par exemple des profils de croupier ou de Bookmaker.

## IV. Perspectives

### 1. Les priorités du P.C.U.D

Le Pacte de Croissance Urbaine Durable (le PCUD) n'est pas un plan: il s'agit d'un instrument de coordination, de collaboration et de mobilisation générale pour améliorer les conditions d'emploi pour les Bruxellois. Il vise à déterminer les grandes orientations de la Région bruxelloise, principalement sur le plan de l'emploi.

Il faut une vision globale afin de pouvoir déterminer le futur de la Région de Bruxelles-Capitale en fixant une approche transversale.

Le PCUD a une priorité : promouvoir l'accès à l'emploi pour les Bruxellois, plus particulièrement pour les jeunes. Les apports du Gouvernement bruxellois, du secteur privé et des secteurs professionnels doivent être définis en concertation avec les partenaires sociaux.

Il faut d'abord développer l'offre de formation et le soutien aux secteurs économiques porteurs d'emploi.

On doit avoir des stimulants pour transformer l'économie en vue de défis sociaux et environnementaux où chaque mesure doit être analysée sous l'angle de son impact sur le plan social et écologique. La transition vers une économie verte doit être soutenue.

Dans l'actuelle conjoncture budgétaire, il est primordial de cibler de manière sélective les actions à mettre en œuvre. Le PCUD se focalise donc sur 5 domaines prioritaires : parmi ceux-ci, nous avons identifié deux axes importants directement en lien avec ce dossier et susceptibles de soutenir la création d'emploi et la mise en place de nouvelles formations : il s'agit des domaines 2 et 3, à savoir : « **Développement international dont le tourisme** » et « **Commerce & Horeca** ».

La présence de ces domaines dans les priorités du PCUD ouvre des perspectives importantes en matière d'emploi et de formation et montre l'importance accordée par le monde politique bruxellois au développement international de la ville en mettant en valeur sa capacité d'accueil hôtelière mais aussi la volonté de faire de Bruxelles un haut lieu de la culture et du tourisme.

### 2. Le tourisme durable ou écotourisme

Bien que le terme ait tout d'un oxymoron, il n'en est pas moins un concept très en vogue et qui constitue pour le tourisme Bruxellois un enjeu crucial pour son avenir. Nombre d'acteurs l'ont bien compris, nous signalons d'ailleurs qu'une réflexion en profondeur sur le sujet a déjà eu lieu en 2010 à l'initiative de l'IGEAT. La première charte de tourisme durable qui s'est essayée à la définition de ce concept a été créée en 1995 lors d'une rencontre entre l'OMT<sup>1</sup>, l'Unesco et la Commission Européenne. Réactualisée en 2004, cette charte est le pilier

---

<sup>1</sup> Organisation mondiale du tourisme

central définissant le tourisme durable. La définition avancée par ces organismes est la suivante :

*"Les principes directeurs du développement durable et les pratiques de gestion durable du tourisme sont applicables à toutes les formes de tourisme dans tous les types de destination, y compris au tourisme de masse et aux divers créneaux touristiques. Les principes de durabilité concernent les aspects environnemental, économique et socioculturel du développement du tourisme. Pour garantir sur le long terme la durabilité de ce dernier, il faut parvenir au bon équilibre entre ces trois aspects."*

C'est ainsi que selon l'OMT, le tourisme durable doit :

*1. exploiter de façon optimum les ressources de l'environnement qui constituent un élément clé de la mise en valeur touristique, en préservant les processus écologiques essentiels et en aidant à sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité ;*

*2. respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil, conserver leurs atouts culturels bâtis et vivants et leurs valeurs traditionnelles et contribuer à l'entente et à la tolérance interculturelles ;*

*3. assurer une activité économique viable sur le long terme offrant à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques équitablement répartis, notamment des emplois stables, des possibilités de bénéfices et des services sociaux pour les communautés d'accueil et contribuant ainsi à la réduction de la pauvreté."*

Un groupe de travail européen a défini les grands principes du tourisme durable comme :

*« La conciliation des objectifs économiques du développement touristique avec le maintien de la base de ressources indispensables à son existence. Plus précisément, il s'agit d'un tourisme qui assure un développement économique inscrit durablement dans le long terme, à la fois respectueux des ressources environnementales et socioculturelles et respectueux des hommes, visiteurs, salariés du secteur et populations d'accueil" .*

Le développement de ce type de tourisme à Bruxelles semble s'intensifier comme en témoigne le site [www.brusselsgreen.be](http://www.brusselsgreen.be). Les bureaux de tourisme proposent ainsi une série d'activités et d'événements « durables » de même que les hôtels, restaurants et magasins écodynamiques se multiplient à Bruxelles. On peut ainsi citer les ballades vertes dans les parcs et espaces verts, les déplacements doux pour visiter la Capitale, le label bio, végétarien, local ou de saison pour la gastronomie, le shopping bio et éthique, les logements et loisirs au label écodynamique ainsi que les événements verts.

## VI. Conclusion

L'Horeca et les activités culturelles et récréatives sont des secteurs bien ancrés dans le paysage bruxellois et leurs activités devraient croître une fois passé les effets de la crise économique actuelle. De plus, il s'agit d'un secteur accessible à des travailleurs moyennement ou faiblement qualifiés et il semble également plus porteur que d'autres pour des travailleurs locaux.

Toutefois, pour des profils peu qualifiés, la nécessité de posséder une formation ou une compétence particulière avant l'entrée à l'emploi n'apparaît pas clairement. De plus, pour certains profils (croupier, bookmaker, etc.), les entreprises du secteur ont pour habitude de former elles-mêmes leurs travailleurs aux quelques spécificités du secteur. La plupart des profils sont transversaux et peuvent ainsi concerner d'autres secteurs tels que l'action sociale, le service aux entreprises ou les services publics (animateur socioculturel, conseiller en développement local, réceptionniste, etc.) ; ce qui permet aux éventuels stagiaires, sortant de ce type de formation, diverses trajectoires professionnelles. Nous pensons donc qu'il est pertinent de former dans ce secteur mais il convient dans bien des cas de prendre en compte une réelle imprégnation du terrain et de réaliser une prospection préalable visant à ne pas mettre en place des formations qui ne seraient pas nécessaires à l'accès à l'emploi ou qui seraient déjà données par ailleurs.

Nous pensons que parmi les profils étudiés, deux nous semblent ressortir dans l'optique d'une formation plus qualifiante : il s'agit de l'animateur socioculturel et du réceptionniste d'hôtel. Nous pensons également qu'une formation dans l'organisation d'événements serait également pertinente mais viserait sans doute un public plus qualifié. Toutefois, nous attirons l'attention sur le fait que nous n'avons pas étudié la réserve de main d'œuvre pour ce type de formation ni l'état de l'offre de formation sur ces profils. Avant toute initiative dans ce domaine, nous pensons donc qu'une étude d'opportunité (sur un ou plusieurs de ces profils) ainsi qu'une étude de faisabilité (investissements nécessaires, disponibilités des espaces, etc.) est indispensable.

## VI. Bibliographie

- OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DU MARCHE DU TRAVAIL, « le tourisme en Région bruxelloise : un secteur porteur de croissance et d'emploi », Bruxelles, 2000
- FOREM : « Ecosystème : Horeca et tourisme », Charleroi, 2006
- BUREAU FEDERAL DU PLAN, « Rapport fédéral sur le développement durable 2009 : Indicateurs, objectifs et visions de développement durable », Bruxelles, 2009
- OBSERVATOIRE DU TOURISME A BRUXELLES « Rapport d'activité 2009 », Bruxelles 2010
- OBSERVATOIRE DU TOURISME A BRUXELLES « Rapport d'activité 2008 », Bruxelles 2009
- SPE ECONOMIE « établissements d'hébergements collectifs » Bruxelles, 2011
- OBSERVATOIRE DU TOURISME A BRUXELLES « Enquête dans les attractions touristiques et musées de Bruxelles auprès des visiteurs individuels » Bruxelles, 2006

### Articles et dossiers

- *BERNARD DUTERME*, «Le " tourisme durable " : marketing vert ou alternative post capitaliste ? », dans [www.rtf.be](http://www.rtf.be) le 14 juin 2012.
- *BRUSSELS GREENTECH*, « Les éco-produits, une opportunité de relancer une certaine production dans la ville », Bruxelles, 2007, accessible sur le site : <http://www.brusselsgreentech.be>
- BELGA, « Bruxelles veut être une destination touristique durable », dans [www.lalibre.be](http://www.lalibre.be) le 13 septembre 2011.

### Pages de Sites Internet et bases de données consultées

- Information métier sur [www.imt-b.actiris.be](http://www.imt-b.actiris.be)
- Statistiques ONSS disponible sur [www.onss.be](http://www.onss.be)
- Statistiques de la Région bruxelloise sur [www.bruxelles.irisnet.be](http://www.bruxelles.irisnet.be)
- Information sur l'écotourisme à Bruxelles [www.brusselsgreen.be](http://www.brusselsgreen.be) et <http://www.tourisme-autrement.be/>
- Information régionale sur le tourisme : <http://www.opt.be/>