



Comité Subrégional  
de l'Emploi et de la Formation

# Le Tourisme : quelles compétences et quelles formations pour quels emplois ?

## Tendances générales et impacts en région liégeoise

### Synthèse des échanges de la matinée du 20 mai 2014

#### La démarche du CSEF

Le 20 mai dernier, une cinquantaine de participants impliqués dans le domaine du Tourisme (acteurs de terrain publics et privés, opérateurs de formation) étaient réunis au CESW pour tenter de répondre à la question suivante : *quelles compétences pour quels emplois dans le secteur du Tourisme?*

La démarche de la matinée consistait, d'une part, à appréhender les tendances générales d'évolution des métiers et formations, tant au niveau qualitatif que quantitatif et, d'autre part, à présenter des expériences de terrain en cours ou à venir en guise d'illustration et d'impact local.

A noter que l'approche s'est centrée sur les métiers du Tourisme stricto sensu, sans explorer le secteur de l'Horeca qui est bien sûr directement impacté, mais justifierait une approche spécifique.

La matinée se clôturait par des échanges avec la salle.

#### I Quelques apports théoriques

##### Comment évaluer quantitativement l'emploi dans le secteur du Tourisme ?

C'est à partir d'une méthode adaptée de celle de l'INSEE<sup>1</sup> en France, se basant sur la définition<sup>2</sup> de l'Organisation Mondiale du Tourisme, que le service AMEF du Forem a dégagé une typologie de "touristicité" des communes en Wallonie et une catégorisation "touristique" des activités.

Cette approche révèle également que la Province de Liège détient 40% de l'emploi touristique régulier (hors emploi saisonnier) en Région wallonne. Sur le territoire de la Maison du Tourisme du Pays de Liège, on recensait, en 2010, 5883 emplois réguliers et 772 saisonniers, largement devant les Maisons du Tourisme de Charleroi et Namur.

<sup>1</sup> L'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

<sup>2</sup> **Définition du Tourisme selon l'Organisation Mondiale du Tourisme** : *Les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés hors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaire et autre motif.*

## **Les opportunités d'emploi et la "réserve de main d'œuvre"**

On entend par *opportunité d'emploi* les offres d'emploi transitant par Le Forem, tandis que la *réserve de main d'œuvre* correspond aux demandeurs d'emploi qui se sont positionnés sur tel(s) ou tel(s) métier lors de leur inscription au Forem.

Si l'on considère les opportunités ayant transité par le Forem sur le secteur du Tourisme en général (tous métiers confondus), on ne recense que 33 offres en 2013 sur le bassin de Liège. En revanche, l'approche par métier révèle 472 offres en 2013, en particulier pour les agents d'accueil (qui peuvent néanmoins exercer dans divers domaines d'activité). Sans surprise, les connaissances en langues sont demandées, néerlandais en tête.

Les demandeurs d'emploi qui se sont positionnés en premier choix sur un métier du Tourisme étaient au nombre de 1500 en 2013 (890 pour agent d'accueil, pas nécessairement dans le tourisme toutefois). Les caractéristiques de ce public semblent assez peu en adéquation avec les exigences du secteur. Près des trois quarts d'entre eux n'ont pas d'expérience dans le secteur. Il semblerait que l'aspect attractif soit retenu, avec une méconnaissance des conditions de travail, constat déjà établi par ailleurs pour les étudiants s'engageant dans les filières du secteur.

## **La démarche prospective du Centre de Compétences Forem Tourisme de Marche-en-Famenne**

En collaboration avec l'Institut Destrée, le Centre de compétence a entrepris de déterminer les opportunités et obstacles pour les métiers et compétences à l'horizon 2025. Il a retenu pour cela une quinzaine de variables qui impactent la professionnalisation du secteur. Fort de cette analyse, 5 axes ont été définis comme autant de défis pour le Centre de compétences à l'horizon 2015 : promouvoir l'entrepreneuriat touristique ; fertiliser les compétences disponibles dans les métiers du tourisme ; professionnaliser les acteurs du tourisme ; appuyer le maillage des opérateurs du tourisme ; contribuer à inscrire la Wallonie dans le système touristique mondial.

## **II Les points forts ayant émergé des échanges**

### **Un secteur de plus en plus exigeant**

Les intervenants et participants ont insisté sur les compétences multiples attendues dans le domaine, en particulier pour le "back-office" : créativité, marketing, graphisme, gestion de projets, connaissance des publics-cibles, informatique et médias sociaux... Une grande part du travail est intellectuelle. A la Fédération du Tourisme de la Province de Liège, on souligne que le Tourisme, c'est aussi de la recherche et qu'un esprit analytique est indispensable.

Compétences auxquelles il faut bien sûr ajouter la connaissance des langues, de la région et de ses atouts, et un sens de l'accueil et du conseil. A la Ville de Liège, dans l'espace de l'Ancienne Halle aux viandes où l'ambition est de réaliser le plus bel office du tourisme de Belgique, on ne parlera plus d'"agent d'accueil" mais de "conseiller touristique". Est-ce encore judicieux à l'heure d'Internet ? Le Chef de cabinet de l'Echevin au tourisme en est convaincu : le public est en augmentation car il a besoin de contacts humains, d'un accueil convivial, chaleureux et personnalisé.

### **Quid des personnes dites éloignées de l'emploi (PEE) ?**

Un directeur de centre d'insertion professionnelle fait part des difficultés rencontrées pour un projet qu'il avait imaginé : une filière d'opérateur en attraction touristique en Entreprise de Formation par le Travail (EFT). Aucune structure n'a donné suite à ses demandes de rencontre.

Faut-il en conclure qu'il n'y a aucune place pour les PEE dans le secteur ?

Un autre centre, qui organise la seule préformation dans le secteur, se situe essentiellement dans une visée de resocialisation. L'équipe pédagogique est en réflexion pour élargir son champ d'activité vers l'animation, l'évènementiel. Un partenariat est souhaité pour l'apprentissage des langues.

Au futur Préhistomuseum de Ramioul, à Flémalle, parmi les 36 personnes engagées actuellement, 25 sont titulaires d'un master. Ce musée, qui rouvrira en 2015 et ambitionne un effectif de 66 emplois en 2020, envisage néanmoins des partenariats pour des cycles de formation des PEE. Il pourra s'agir d'activités liées à l'Horeca, mais également de maintenance des collections et de l'espace : le site comptera 30 ha en Natura 2000. L'objectif est aussi de compléter les activités avec le public par d'autres, afin d'éviter le caractère saisonnier et donc les emplois "kleenex".

Au Centre de Compétence, on souligne que les courtes formations pour les saisonniers visent aussi un public peu qualifié. Il apparaît également, pour ce centre, que l'approche métier s'avère peu adaptée pour ces publics. L'approche par compétences serait plus opportune, car les personnes peu qualifiées sont généralement amenées à effectuer des tâches multiples relevant de différents métiers.

**Quels que soient les niveaux de formation, une qualité ou tournure d'esprit apparaît essentielle pour le travailleur du secteur : la curiosité et son côté touche à tout.**

### **Des formations en refonte**

Bien conscients des exigences du secteur, les opérateurs de formation ont entamé une réflexion afin de faire évoluer le contenu des formations. C'est le cas en particulier du Bac en tourisme, dont les diplômés rencontrent de grandes difficultés d'insertion dans le secteur. Un projet en logistique touristique est également en gestation du côté de la Haute Ecole des Rivageois.

La situation est quelque peu différente à l'IFAPME, du fait d'une très forte alternance. Le stage est un facteur d'insertion. C'est en tous cas un bon tremplin pour des jeunes qui ont une base de formation de niveau secondaire. Il arrive aussi, pour la formation de guide touristique qui ne comprend pas de stage, que des employeurs recrutent et envoient ensuite les personnes en formation.

Un employeur présent dans la salle indiquait que la formation des chauffeurs de tourisme, initiale et continuée, est insuffisante. Il regrette que la formation Autocar de tourisme ait été abandonnée par le Forem.

Enfin, pour le Commissariat Général au Tourisme, le niveau d'infrastructures est très bon, il faut former l'humain et cela risque d'être en défaveur de personnes éloignées de l'emploi. Le secteur est amené à devenir de plus en plus technique, élaboré, créatif.

### **Création d'activité et travail en réseau**

La toute jeune association liégeoise *D'une chambre à l'autre* démontre qu'emploi indépendant ne rime pas toujours avec concurrence. Entre le secteur hôtelier d'une part et les pratiques informelles comme le "couchsurfing" de l'autre, les chambres d'hôtes ont à faire valoir leur spécificité. Le réseautage leur permet d'avoir plus de poids dans le dialogue avec l'administration, d'échanger trucs et astuces, et de valoriser leur complémentarité.

### **Tourisme et culture**

Alors que la réflexion initiale du CSEF portait sur Tourisme et Culture, le représentant du Commissariat Général au Tourisme a rappelé les ponts entre ces deux domaines. Pas de démarche touristique, selon lui, sans contenu culturel. Si les secteurs du Tourisme et de la Culture appartiennent à deux mondes différents, le dialogue est néanmoins ouvert.

De nouvelles perspectives d'investigation pour le CSEF, la culture en région liégeoise jouissant à la fois d'infrastructures de prestige et d'un réseau dense de petites associations...