

LES BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE L' HÔTELLERIE-RESTAURATION DE DEMAIN



UNE INITIATIVE DU PÔLE DE SYNERGIES « HORECA » IMPULSÉE PAR L'INSTANCE BEFE WAPI, EN COLLABORATION AVEC LA CHAMBRE ENSEIGNEMENT WAPI

SOMMAIRE

EDITO	4
LE SAVIEZ-VOUS ?	6
LES BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DANS LA RESTAURATION DE DEMAIN	9
FAQ.....	22
EXPLORATION DES MÉTIERS DE L' HORECA ET CONDITIONS DE TRAVAIL	29
RESSOURCES POUR MIEUX CONNAÎTRE LE SECTEUR « HORECA » ET SES MÉTIERS	31

EDITO

L'Instance Bassin Enseignement qualifiant - Formation - Emploi de Wallonie picarde (IBEFE Wapi) joue un rôle clé dans la coordination entre l'enseignement, la formation professionnelle et l'emploi sur le territoire. Elle vise à renforcer les synergies entre ces acteurs pour répondre aux besoins socio-économiques locaux. Elle est organisée autour de pôles de synergies (groupes de travail), qui permettent de développer des projets concrets en collaboration avec divers acteurs.

C'est après avoir analysé les besoins locaux (études et diagnostics¹) pour identifier les secteurs et les métiers prioritaires dans la région et rencontré les acteurs locaux, des experts, que l'Instance BEFE Wapi a mis en place un nouveau pôle de synergies en lien avec le secteur « Horeca » et axé sur 6 métiers (premier commis de cuisine, cuisinier de collectivité, équipier polyvalent de restauration rapide, barman, commis de salle, sommelier).

La crise sanitaire liée au Covid-19 a marqué profondément ce secteur et provoqué la fermeture d'établissements Horeca ; de nombreux travailleurs ont quitté leur emploi temporairement ou définitivement. Les filières de formation ont été désertées par les élèves et apprenants. Même si la situation s'est améliorée, elle n'est toujours pas satisfaisante. Par conséquent, il semblait important de revaloriser ce secteur, ses métiers et d'augmenter son attractivité.

Pour déconstruire toute une série de stéréotypes et attirer de nouveaux talents, les membres de ce pôle ont ainsi pris l'initiative de présenter des bonnes pratiques proposées par des employeurs qui ont repensé leur façon de travailler en offrant des conditions de travail nettement plus attractives et bâti une vision plus adaptée aux attentes des (futurs) travailleurs.

Le colloque « COL'HOTEL - Les bonnes pratiques professionnelles de l'hôtellerie-restauration de demain » organisé le 17 mars 2025 a réuni des employeurs, des experts qui ont mis en avant des bonnes pratiques, les métiers de ce secteur, tout en abordant les enjeux des conditions de travail, les aides à l'emploi et la validation des compétences.

¹ [Rapport IBEFE Wapi 2024.pdf](#)

[illegible]

Nous souhaitons remercier chacun des partenaires, intervenants qui ont participé activement à ce projet. Leur expertise et leur collaboration ont été essentielles à sa réussite.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le terme « Horeca » est un acronyme qui regroupe trois secteurs : hôtels, restaurants et cafés. Leur dénominateur commun ? Nous apporter des moments agréables, de détente et de convivialité.

C'est un secteur important de l'économie, offrant de nombreux emplois très variés.

En 2022, le secteur « hébergement et restauration » comptait 3.484² postes de travail salarié (soit 9.8% des postes de travail salarié en Wallonie) et 813 établissements en Wallonie picarde (soit 10.0% des établissements wallons).

Après un léger recul du nombre de postes de travail et d'établissements en 2020, lié à la crise sanitaire, le nombre semble de nouveau repartir à la hausse. Le poids du secteur sur le Bassin est de 3.1% des 112.313 postes de travail (total tous secteurs confondus). Les femmes sont quasiment aussi nombreuses que les hommes dans ce secteur.

En 2022, le secteur de l'Horeca en Wallonie comptait environ 25.339 indépendants. Ce chiffre reflète l'importance des travailleurs indépendants dans ce secteur.

Ces métiers et fonctions sont essentiels pour le bon fonctionnement du secteur Horeca, mais ils rencontrent des difficultés de recrutement en raison de divers facteurs tels que le manque de candidats qualifiés et les conditions de travail.

En Wallonie, le secteur de l'Horeca connaît plusieurs métiers en pénurie et fonctions critiques³. En 2024, certains métiers, comme les chefs de cuisine et les serveurs, sont en pénurie en raison du manque de candidats qualifiés.

Les fonctions critiques dans ce secteur sont :

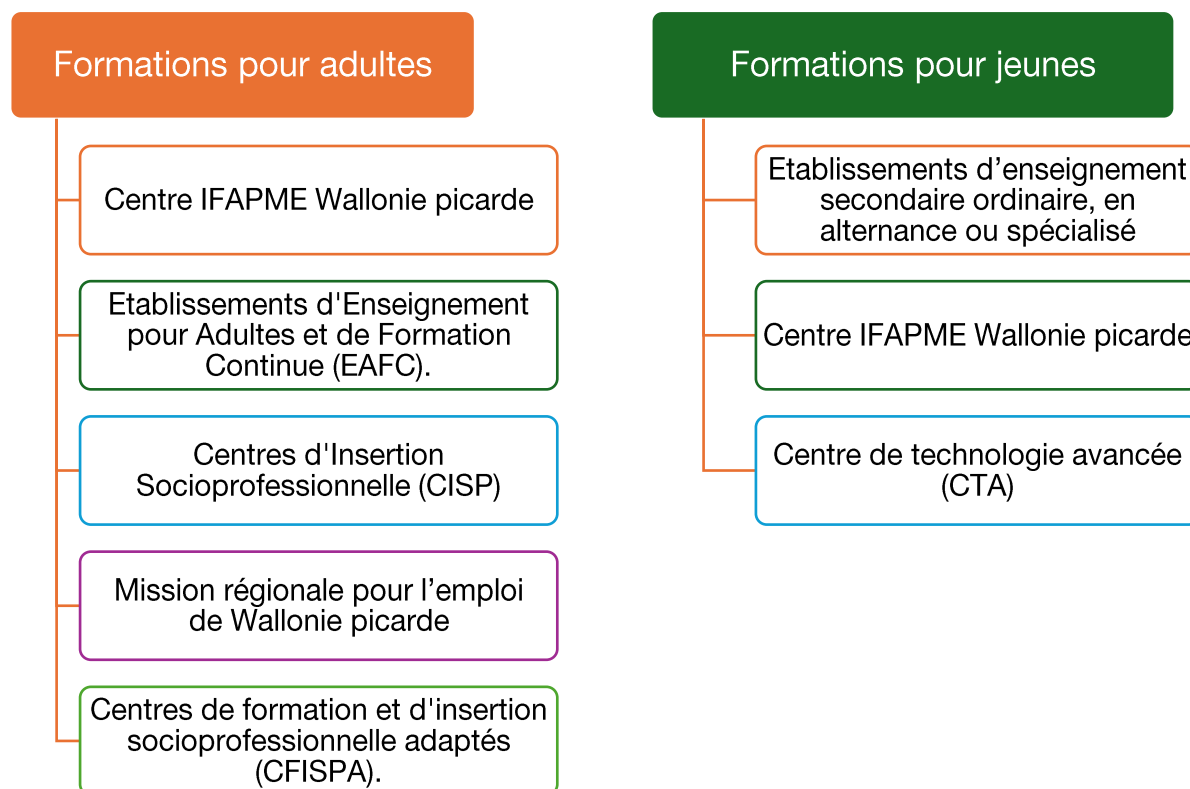
- Commis de cuisine / Commise de cuisine
- Cuisinier / Cuisinière
- Réceptionniste en établissement hôtelier
- Serveur / Serveuse dans un restaurant
- Serveur / Serveuse dans une brasserie
- Valet / Femme de chambre

² Sources : ONSS - statistiques décentralisées, calculs IBEFE Wapi - Le secteur de l'Horeca regroupe deux grands types d'activités : l'hébergement (code Nace-Bel 55) et la restauration (code Nace-Bel 56).

³ On distingue les fonctions critiques et les métiers en pénurie. Les fonctions critiques sont des métiers pour lesquels le délai pour recruter est plus long. Les métiers en pénurie sont caractérisés par un manque de candidats. Liste 2024 des métiers/fonctions critiques et en pénurie en Wallonie – Le Forem

Si vous souhaitez de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la liste complète des métiers en pénurie et des fonctions critiques en Wallonie ainsi qu'une [analyse](#) sur le site du Forem.

En Wallonie picarde, plusieurs options⁴ sont possibles pour se former dans le secteur de l'Horeca et sont adaptées à différents publics.



Ainsi, des formations pour adultes sont proposées par le centre IFAPME Wallonie picarde, par les établissements d'Enseignement pour Adultes et de Formation Continue (EAFC).

Certaines formations sont destinées aux jeunes qui souhaitent obtenir une qualification professionnelle et proposées par des établissements d'enseignement secondaire ordinaire, en alternance ou spécialisé. Le centre IFAPME Wallonie picarde offre également des formations en alternance et des parcours qualifiants dans divers secteurs, y compris l'Horeca.

Le Centre de technologie avancée (CTA) de Tournai est un centre de formation spécialisé dans le secteur de l'Horeca et, plus précisément, dans le domaine de l'agroalimentaire et la cuisine de collectivité.

⁴ Pour de plus amples informations, contactez les Carrefours des métiers de Tournai et de Mouscron : Rue des Puits l'Eau, 2/A - 7500 Tournai - Téléphone : 069/88 20 03 - E-mail : info.tournai@cdmetiers.be - Rue du Midi, 61 - 7700 Mouscron - Téléphone : [056/85 13 04](tel:056851304) - E-mail : info.mouscron@cdmetiers.be

D'autres organismes tels que les Centres d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP) et la Mission régionale pour l'emploi de Wallonie picarde dispensent, parfois ponctuellement, des formations pour les chercheurs d'emploi.

Les formations pour les personnes en situation de handicap sont gérées par les Centres de formation et d'insertion socioprofessionnelle adaptés (CFISPA). Ceux-ci proposent des programmes spécifiques.

LES BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DANS LA RESTAURATION DE DEMAIN

Dans le cadre de notre initiative pour promouvoir les bonnes pratiques RH, nous avons recueilli des témoignages de professionnels expérimentés. Ce document vise à partager ces témoignages afin de guider les publics ou employeurs dans leur carrière.

Nous remercions Monsieur **Franco Lombardo**, Coordinateur Centre d'Excellence des Métiers de l'Hôtellerie de Saint-Ghislain, pour sa précieuse collaboration durant ce projet et son aide pour l'animation.

Témoignages de :

- ▶ Luc Marchal – Administrateur Horeca Hainaut – Formateur - Ancien restaurateur
Réinventer l'HoReCa : Adaptation aux nouvelles tendances et exigences
- ▶ Olivier De Vriendt – Chef du Restaurant « Rizom »
Management responsable - Garantir la qualité de vie au travail tout en répondant aux défis économiques
- ▶ Jean Baptiste Thomaes – Anciennement Chef du Restaurant « Château du Mylord »
Faciliter la transmission et la reprise d'un restaurant : solutions concrètes pour surmonter les obstacles
- ▶ Martin Simonart – Chef du Restaurant « Château du Mylord »
L'HOECA de demain : Pratiques respectueuses et opportunités de carrière
- ▶ Maxence Bourahla – Chef du Restaurant « Quai n°4 »
Réussir dans l'Horeca : Stratégies et belles pratiques pour lancer et gérer un restaurant, des denrées au personnel
- ▶ Delfine Van der Straten – Restaurant « Maison D »
Mon équipe, ma famille
- ▶ Laurent Coussement – Moresto : Restaurants, Service-Traiteur et Comptoir-traiteur
Un traitement correct pour une équipe engagée : bonnes pratiques et innovations RH dans l'hôtellerie-restauration

» Le secteur Horeca a connu plusieurs évolutions importantes au cours des dernières années, influencées par des facteurs économiques, technologiques et sociaux.

Tendances du secteur « Horeca »

- **Réinvention du secteur** : adaptation après une fuite de personnel à la suite de la crise sanitaire.
- **Amélioration des conditions de travail** : plus attractives pour attirer de nouveaux employés.
- **Passion et plaisir** : valeurs clés dans le secteur. Importance de l'envie de faire plaisir. Donner du bonheur aux clients.
- **Opportunités variées** : en cuisine, en salle, à la réception, etc.
- **Encouragement à l'entrepreneuriat** : les jeunes explorent de nouvelles directions.
- **Utilisation des flexi-jobs** : solution temporaire en attendant des embauches permanentes.
- **Importance des cuisines de collectivités** : part significative du secteur.
- **Exigences similaires à d'autres professions** : aptitudes, hygiène, qualités de base.

☞ Luc Marchal :

« La crise Covid, dont c'est le cinquième anniversaire, a eu des impacts persistants sur les entreprises et les familles. À la suite de cette période, des changements significatifs ont été opérés dans le secteur de l'Horeca qui a dû se réinventer après une fuite de personnel.

Les entreprises ont amélioré leurs conditions de travail qui sont nettement plus attractives afin d'attirer de nouveaux employés. La passion et le plaisir (de transmettre, de partager, de faire plaisir ...) sont des valeurs clés dans ce secteur qui offre, désormais, de nombreuses opportunités et fonctions variées (aussi bien en cuisine, en salle, à la réception ...). La crise a également encouragé les jeunes à explorer de nouvelles directions et à oser entreprendre. Actuellement, le secteur utilise beaucoup de flexi-jobs, mais cela reste une solution temporaire en attendant que les jeunes rejoignent les entreprises prometteuses en matière d'emplois de l'Horeca. Il serait aussi important d'attirer des travailleurs qui exercent dans d'autres secteurs.

L'Horeca compte de nombreux établissements. Il ne faudrait pas oublier les établissements en lien avec le domaine de la cuisine de collectivités qui représentent une part importante du secteur de l'Horeca.

Finalement, l'Horeca n'est plus du tout un secteur où les métiers sont dits pénibles.

Les exigences dans le secteur de l'Horeca sont similaires à celles de toute autre profession. Elles incluent les aptitudes, l'hygiène et les qualités de base. Les qualités humaines telles que l'envie de faire plaisir sont particulièrement importantes pour les jeunes.

Que l'on travaille à la plonge, en salle ou comme chef de cuisine, l'objectif est de donner du bonheur aux gens, que ce soit pour un repas d'affaires ou une fête familiale. L'idée est toujours de faire plaisir et de transmettre du bonheur.

Je perçois l'avenir du secteur de l'Horeca de manière très positive. La fréquentation des établissements montre que les citoyens ont besoin de changer d'air, que ce soit en mangeant une frite, en allant dans un snack, un restaurant étoilé ou en séjournant à l'hôtel. La clientèle est présente et les entreprises ont majoritairement changé leur mode de fonctionnement, environ 95% d'entre elles. Les horaires ont évolué et de nombreux jeunes osent se lancer dans des nouvelles aventures avec des concepts innovants, ouvrant ainsi la voie à de nouvelles idées et métiers. »

» Le management dans le secteur Horeca est essentiel pour assurer la performance et la satisfaction des clients.

Management

- **Préoccupations éthiques, sociales et environnementales** : assurer rentabilité et bien-être des employés.
- **Évolution de la gestion du personnel** : méthode respectueuse et collaborative.
- **Encadrement et règles** : maintenir des cadres et des règles pour assurer le bon fonctionnement de l'établissement.
- **Culture de l'écoute** : impliquer le personnel dans la résolution des problèmes et les responsabiliser. Écoute des employés tout en veillant à maintenir la viabilité économique.
- **Compromis et écoute** : équilibrer les concessions avec des attentes en retour.
- **Collaboration et délégation** : travailler ensemble pour trouver des solutions.
- **Communication constante** : maintenir une communication continue pour assurer le bon fonctionnement et la satisfaction de l'équipe.

🗣️ Olivier De Vriendt :

« Le management responsable joue un rôle crucial dans la création d'un environnement de travail sain et productif. Il répond à des préoccupations éthiques, sociales et environnementales, tout en assurant la rentabilité de l'entreprise et le bien-être des employés. Le management responsable améliore l'image de marque du restaurant, fidélise le personnel et crée un climat de confiance et de bonnes intentions. Les clients ressentent très fort cette ambiance agréable, cette atmosphère positive. Les employés se sentent valorisés ; ce qui les incite à revenir. La culture de l'écoute est également cruciale. Impliquer le personnel dans la résolution des problèmes et les responsabiliser dans leurs tâches les rend plus engagés et fiers de leur travail. Le responsable n'est pas l'unique tête pensante. »

🗣️ Maxence Bourahla :

« Pour réussir dans le métier de l'Horeca, il est essentiel d'être à l'écoute de tout ce qui se passe autour de soi dès le plus jeune âge. S'intéresser à divers aspects de la vie et du travail permet de développer une expérience de vie précieuse et d'être un bon manager.

Celui-ci doit connaître son métier, être pédagogue, psychologue et parfois même plombier ou électricien. Il devra conseiller et accompagner psychologiquement ses employés (en cas de décès dans la famille, par exemple), créant ainsi une confiance mutuelle et un esprit d'équipe solide et, ce, tout en gardant une structure financière qui soit viable. Il sera à l'écoute et en capacité de répondre à une situation difficile puisqu'il aura été confronté, à un moment donné, à un fait de vie similaire. Il ne faudrait pas oublier que, sans son équipe, le patron n'est rien.

Dans le secteur de l'Horeca, il est crucial de maintenir des cadres et des règles, surtout dans les grandes structures qui ont de nombreux membres du personnel (ainsi que des étudiants, des flexi-jobs ...). Même dans des entreprises plus familiales, il est important de faire respecter les règles quotidiennement pour éviter l'anarchie et assurer le bon fonctionnement de l'établissement. Ce travail de transmission et de respect des cadres doit être constant tout au long de l'activité. Les cadres et les règles doivent être expliqués pour que tout le monde comprenne leur importance et les respecte.

Il est crucial de trouver des compromis et d'être à l'écoute du personnel, en équilibrant les concessions avec des attentes en retour. Cela permet de maintenir la satisfaction du personnel, de garantir leur fidélité et d'assurer qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes à chaque service.

Il est essentiel de bien s'entourer, de personnes de confiance et compétentes, et de savoir déléguer tout en étant pédagogue. »

🗣️ **Laurent Coussement :**

« Je suis patient avec les nouveaux employés, qu'ils sortent de l'école hôtelière ou non, et je les forme mais je suis intransigeant sur le respect des horaires, des collègues, du matériel et des clients. »

» Le développement des compétences dans le secteur Horeca est crucial pour assurer la qualité du service, la satisfaction des clients et la performance globale des établissements.

Développement des compétences

- **Formation et développement du personnel** : importance de l'apprentissage et de l'amélioration.
- **Système de récompenses** : envoi d'employés dans des écoles renommées pour stimuler l'innovation.
- **Collaboration avec le centre de formation HORECA** : organisation de formations spécifiques pour motiver et développer les compétences des équipes.

🗣️ *Olivier De Vriendt :*

« La formation et le développement du personnel sont essentiels dans un restaurant. Il est important de former l'équipe aux nouvelles techniques et méthodes, en expliquant comment et pourquoi il est important de les appliquer. Cela permet aux employés d'apprendre et de s'améliorer plus rapidement. »

🗣️ *Laurent Coussement :*

« J'ai mis en place un système de récompenses pour la formation de mes employés. À titre d'exemple, chaque année, j'envoie une à quatre personnes dans des écoles renommées à Paris. Bien que cela coûte cher, cela permet aux employés d'apprendre et de diffuser, ensuite, leurs connaissances à leurs collègues ; ce qui stimule l'innovation au sein de nos entreprises.

J'organise également des formations spécifiques (par exemple, avec un chef asiatique pour les sushis) avec le Centre de formation HORECA. Toutes ces initiatives que je mets en place visent à motiver et à développer les compétences de mes équipes. »

» Le bien-être et la fidélisation du personnel dans le secteur de l'Horeca sont essentiels pour maintenir une équipe motivée et réduire le turnover.

Bien-être et fidélisation du personnel

- **Fidélisation du personnel** permanent et des flexi-jobs : cruciale pour évoluer dans la cuisine et le service. Continuité de service de qualité.
- **Stabilité du personnel** : bénéfique pour l'expérience client et la performance de l'entreprise.
- **Ambiance familiale** : créer une atmosphère chaleureuse et solidaire.
- **Qualité de vie au travail** : engagement des employés et réduction du turnover.
- **Rôle crucial de l'équipe** : sans son équipe, le patron n'est rien.
- **Entretien de l'équipe** : chouchouter l'équipe tout en gardant une certaine distance.
- **Flexibilité des horaires** : adapter les horaires pour offrir un équilibre entre vie professionnelle et personnelle.
- **Gestion du stress** : approche constructive pour améliorer la qualité du service.

🗣 *Jean Baptiste Thomaes :*

« La gestion du personnel dans la restauration a évolué, passant d'une approche autoritaire à une méthode plus respectueuse et collaborative. »

🗣 *Olivier De Vriendt :*

« Mon équipe n'a pas changé depuis l'ouverture ; ce qui est bénéfique pour l'expérience client et la performance de mon entreprise. Un personnel stable et bien informé est plus efficace et améliore la satisfaction des clients. Ceux-ci apprécient la continuité, que ce soit en étant servis par les mêmes personnes ou en dégustant des plats préparés par le même cuisinier.

Chez nous, la fidélisation ne concerne pas seulement le personnel permanent, mais aussi les flexi-jobs (pour la salle, la cuisine ...). Nous disposons d'une base de données de flexi-jobs fiables pour remplacer le personnel régulier et pour les événements extérieurs. Nous assurons ainsi une continuité de service de qualité.

Le stress est omniprésent dans la restauration, car il est essentiel pour nous de satisfaire les clients, de s'assurer qu'ils ont passé un bon moment.

Nous gérons le stress non pas par la critique ou la pression sur le personnel, mais bien par une approche constructive. Nous analysons les problèmes rencontrés et cherchons des solutions pour les améliorer, en impliquant l'équipe. Cette méthode permet de créer un environnement de travail positif et d'améliorer continuellement la qualité du service. ».

☛ **Maxence Bourahla :**

« Une fois que mon équipe est construite, je l'entretiens pour la garder. Fidéliser du personnel est crucial pour évoluer dans la cuisine et le service. Si on change régulièrement de personnel, on revient à chaque fois à des techniques de cuisine ou à un service basique.

Je chouchoute l'équipe tout en gardant une certaine distance et en cadrant les membres de mon personnel pour qu'ils se sentent en sécurité. Bien que certaines règles puissent être impopulaires, elles contribuent à la stabilité et au bien-être de l'équipe sur le long terme. »

☛ **Delfine Van der Straten :**

« À la Maison D, notre petite équipe fonctionne comme une famille, où chaque membre est essentiel. Je n'ai pas fait d'école hôtelière, j'ai appris sur le terrain et j'ai toujours cherché à recréer une ambiance familiale. Mon approche flexible et humaine contribue grandement à la fidélisation de mon équipe et à la création d'un environnement de travail positif. Face à des difficultés, mon équipe reste soudée. Je réussis à combiner plaisir et professionnalisme. D'anciens employés et étudiants viennent en renfort lorsque cela s'avère nécessaire ; ce qui nous permet de maintenir une grande flexibilité de travail.

Pour les congés annuels, j'ai opté pour une fermeture annuelle pendant les vacances scolaires. Je permets ainsi à mon personnel de passer du temps avec leurs familles. J'ai également mis en place des services coupés de deux heures pour leur offrir plus de temps de repos. J'utilise également un système de rotation pour les fermetures, permettant à chacun de bénéficier de moments de qualité avec leurs proches. Je prends en compte les besoins individuels de mes employés (par exemple, pouvoir aller chercher leurs enfants à l'école) afin de leur offrir un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Ma disponibilité et mon engagement sont un atout majeur pour mon équipe. »

☛ **Laurent Coussement :**

« Pour moi, il est important d'offrir un certain confort à mes employés, notamment en leur accordant un jour de congé le week-end et en essayant de réduire la semaine de travail à cinq jours. J'aide également mes employés dans des situations personnelles difficiles, comme le surendettement ou la recherche de logement ; ce qui renforce leur fidélité.

Grâce à ma bonne réputation, à ma bonne gestion, j'attire des employés d'autres restaurants qui ont fermé ou qui ne traitaient pas correctement leur personnel. »

» Les conditions de travail et la législation dans le secteur l'Horeca sont régies par des réglementations spécifiques.

Conditions de travail et législation

- **Heures supplémentaires** : nouvelles législations sur les heures supplémentaires défiscalisées et les flexi-jobs.
- **Rémunération du personnel** : importance de bien rémunérer pour maintenir la motivation et la qualité du service.

🗣️ *Jean Baptiste Thomaes :*

« Le secteur de la restauration exige souvent des heures de travail supplémentaires (60/65 heures par semaine) et les nouvelles législations sur les heures supplémentaires défiscalisées et les flexi-jobs offrent des solutions intéressantes.

Il est crucial de bien rémunérer le personnel (mieux que les barèmes actuels) pour maintenir la motivation et la qualité du service. D'autant que les heures supplémentaires sont monnaie courante dans les métiers de la gastronomie. Travailler avec deux équipes n'est pas du tout rentable. Il y a des freins à lever au niveau des horaires. »

» La reprise et la transition d'un restaurant sont des étapes cruciales qui nécessitent une préparation minutieuse pour assurer la continuité et le succès de l'établissement.

Reprise et transition

- **Reprise du Château du Mylord** : par Simonart Martin, après la carrière de Jean-Baptiste Thomaes.
- **Défis entrepreneuriaux** : reprendre une institution comme le Château du Mylord est un défi majeur.
- **Transition en douceur** : un mois de transition avec Monsieur Thomaes pour comprendre le fonctionnement de l'établissement.
- **Bail avantageux** : facilite la reprise par Martin Simonart.
- **Gestion financière prudente** : éviter les dettes et maintenir une croissance durable. Investissements minimaux pour maintenir une marge bénéficiaire.
- **Évolution de la cuisine** : imposer sa propre cuisine tout en respectant les traditions.
- **Innovation et tradition en cuisine** : respect des techniques classiques (fonds de sauces, fumets de poisson, etc.), innovation culinaire (écume de carottes, caviar de melon, etc.)
- **Satisfaction et progrès** : grande satisfaction en voyant le chemin parcouru en un an et demi.
- **Projets futurs** : récupérer les étoiles Michelin, démarches co-responsables, circuits courts.
- **Importance de la créativité** : encourager les jeunes talents et stagiaires à proposer des idées.

» Jean Baptiste Thomaes :

« Pour mener à bien ce genre de projet, une bonne gestion financière est importante.

Lors de l'ouverture du Château du Mylord en 1981, j'avais 22 ans. Les taux d'intérêt élevés ne m'ont pas incité à emprunter pour acheter le bâtiment (grande bâtisse difficile à entretenir, prix de vente élevé ...). J'ai préféré ne pas être propriétaire au vu des difficultés que j'aurais probablement eu à revendre le bâtiment. Cela m'a permis de négocier un bail avantageux, facilitant la reprise par Martin Simonart

Je me suis contenté d'investissements minimaux, au fil du temps ; cela m'a permis d'avoir une marge bénéficiaire. D'autant que je n'étais pas certain que le restaurant allait rencontrer du succès. J'ai investi progressivement et ai diversifié mes investissements dans des biens immobiliers (appartements, maisons ...) plus petits pour assurer ma stabilité financière (plus facile à revendre). J'ai fini ma carrière au sein Château du Mylord en août 2023 et, en mai 2023, Martin Simonart s'est présenté en me disant qu'il était intéressé à reprendre le restaurant.

Le Château du Mylord a obtenu 2 étoiles (1 en 87 et la 2^{ème} en 2002). Je pense que c'est un bagage qui n'est peut-être pas facile à porter dès le départ pour lui.

J'ai accordé de l'importance à l'innovation culinaire tout en respectant les traditions, en utilisant des techniques classiques.

Après 40 ans dans le métier, il est parfois difficile de trouver de nouvelles idées. Alors, j'ai donné la possibilité à mon personnel, notamment aux jeunes talents et aux stagiaires, de proposer des choses. Cela a été très bénéfique pour tout le monde. Je pense qu'il est important de leur faire confiance et de les laisser exprimer leur créativité. Cela mène souvent à de bons résultats. »

🗣️ *Martin Simonart :*

« Reprendre une institution comme le Château du Mylord après Jean-Baptiste Thomaes est un défi majeur et une prise de risque importante. Je suis originaire de Belgique. J'ai principalement fait carrière en France. Cette opportunité s'est présentée à un moment opportun. Bien que ce projet me fit peur, j'ai décidé de me lancer avec humilité sans me mettre la pression.

Je suis très satisfait quand je vois le chemin que j'ai parcouru en à peine un an. D'autant que le personnel, chéri et formé par Monsieur Thomaes, est resté et a adhéré à ma nouvelle cuisine et manière de manager. Il a continué à investir dans le restaurant et mon projet tout en comprenant les défis de la reprise.

Il ne faut pas oublier que je reprends le flambeau d'un chef étoilé. Je redémarre avec des objectifs clairs, en faisant de mon mieux pour avancer.

J'ai bénéficié d'une période de transition d'un mois avec Monsieur Thomaes. Cela m'a permis de comprendre le fonctionnement de l'établissement et de ressentir les attentes de la clientèle. Chaque chef ayant sa propre cuisine, j'ai choisi d'imposer la mienne dès le début. Ma cuisine gastronomique est plus une évolution qu'une révolution par rapport à celle Monsieur Thomaes. Je respecte les produits et j'apporte de la cohérence.

Je construis mon identité petit à petit et cherche à attirer une nouvelle clientèle.

J'ai de nombreux projets, dont l'objectif principal est de récupérer les étoiles Michelin, en commençant par une. Je souhaite également faire évoluer le restaurant avec des démarches co-responsables et des circuits courts.

La cuisine a beaucoup évolué ces dernières années et il est crucial de rester à la pointe tout en gardant son identité. Je préfère évoluer à mon rythme, en répondant aux attentes des clients et en intégrant progressivement les nouvelles tendances. »

» Le secteur de la restauration fait face à plusieurs défis économiques, mais il offre également des opportunités intéressantes pour ceux qui savent s'adapter et innover.

Défis économiques, compétitivité et opportunité

- **Augmentation de la compétitivité** : quantité et qualité des restaurants.
- **Réseaux sociaux** : facilitation de la comparaison.
- **Réduction des coûts** : éviter le gaspillage, acheter des produits de qualité à moindre coût notamment en **collaborant avec les petits producteurs** (réduction des frais de transport).
- **Digitalisation** : utilisation de technologies pour améliorer l'efficacité pour la gestion des horaires de travail (améliore l'efficacité et la transparence), pour la réservation en ligne (simplifie la gestion des réservations, réduit le stress des serveurs, évite la perte de clients, permet la création d'un fichier clients et de faciliter le marketing).
- **Importance de la gestion financière** : suivi régulier des tableaux de bord chiffrés pour éviter la fermeture d'établissements.

🗣️ Olivier De Vriendt :

« Aujourd'hui, les responsables et gestionnaires dans le secteur de la restauration font face à divers défis économiques. La compétitivité a fortement augmenté, tant en termes de quantité de restaurants que de qualité des plats et du service (dressage des assiettes, organisation de la salle ...).

Les réseaux sociaux facilitent la comparaison, accentuant cette compétitivité. Il est, par conséquent, nécessaire de réduire les coûts, notamment en raison de l'augmentation des prix des marchandises. Cela implique d'apprendre au personnel à éviter le gaspillage et à acheter des produits de qualité à moindre coût, souvent directement auprès des petits producteurs. Chez nous, environ 75% des produits proviennent de producteurs situés dans un rayon de 15-20 kilomètres ; ce qui réduit les frais de transport et permet d'obtenir de meilleurs prix. »

🗣️ Laurent Coussement :

« La conjoncture économique actuelle est compliquée. J'ai pu constater que les restaurants étoilés et les grandes chaînes de fast-food s'en sortent relativement bien, tandis que la restauration traditionnelle souffre.

Les habitudes de consommation ont changé, les gens dépensant moins dans les restaurants locaux en raison des vacances prolongées à l'étranger. Malgré ces défis, j'ai un personnel stable.

J'ai amené mes établissements à innover et à se digitaliser, notamment en utilisant des applications pour gérer les horaires de travail, qui permettent aux employés de recevoir leurs horaires par mail et SMS et de contrôler le nombre d'heures travaillées. Cela a amélioré l'efficacité et la transparence.

Nous utilisons également un système de réservations en ligne ; ce qui a réduit le stress des serveurs et évité la perte de clients. »

☞ *Maxence Bourahla :*

« La gestion financière de mon établissement est un travail de longue haleine, nécessitant plusieurs mois voire années pour trouver le bon équilibre financier. Cela me demande d’être comptable et de suivre régulièrement les tableaux de bord chiffrés de mon entreprise. Une mauvaise gestion financière peut entraîner la fermeture d’établissements, indépendamment de la fréquentation des clients. »

Conclusions

Le secteur de la restauration fait face à plusieurs défis économiques, mais il offre également des opportunités intéressantes pour ceux qui savent s'adapter et innover.

Les témoignages recueillis montrent l'importance de l'écoute, de la transparence et de la communication dans la gestion des ressources humaines. En appliquant ces bonnes pratiques, les professionnels peuvent contribuer à créer un environnement de travail positif et productif.

Le bien-être et la fidélisation du personnel dans le secteur de l’Horeca sont essentiels pour maintenir une équipe motivée et réduire le turnover.

La digitalisation du métier joue également un rôle important, avec l'utilisation de technologies pour gagner du temps sur les tâches administratives (plannings de travail, de réservations ...) et améliorer l'efficacité.

FAQ

Durant la deuxième partie de la matinée, les participants ont pu bénéficier de conseils précieux d'experts pour faire progresser leurs projets. Nous avons repris ci-dessous quelques éléments des débats. Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à vous adresser directement aux experts.

► **Informations et conseils sur les conditions de travail : Grégory Plateau, Secrétaire adjoint FGTB Horval Wapi - Elodie MASS, CSC Ho**

Les syndicats, en tant que représentants des travailleurs, jouent un rôle crucial dans plusieurs domaines : la négociation collective, la défense des droits et des intérêts sociaux, la garantie de conditions de travail équitables, la négociation de salaires justes et d'avantages sociaux, l'amélioration des conditions de travail ainsi que le respect des législations.

<https://www.horval.be/fr/accueil> - <https://www.lacsc.be/csc-alimentation-et-services>

► **Gestion et fiscalité - Maxence Degossely de CrystalCorp**

La société accompagne et soutient ses clients en les aidant à s'installer et à développer leur entreprise. Elle prend aussi en charge toutes les tâches économiques, comptables, fiscales et administratives, permettant ainsi à ses clients de se concentrer pleinement sur leurs objectifs. Elle propose un service complet, en mobilisant ses compétences internes ou en faisant appel à son réseau d'experts indépendants, de notaires et de réviseurs.

<https://www.crystalcorp.be/>

► **Les aides à l'emploi - Fanny Planckaert, Conseillère – Équipe Accompagnement sectoriel – Forem**

Le Forem, Service public de l'emploi et de la formation professionnelle en Wallonie, informe et guide aussi les citoyens et entreprises dans l'obtention des aides financières (aides à l'emploi et à la formation). L'entreprise qui souhaite se développer en engageant un ou plusieurs collaborateurs peut bénéficier d'une série d'avantages financiers très intéressants. Certaines aides financières sont aussi disponibles si elle souhaite que les compétences de ses travailleurs soient en adéquation avec ses besoins réels.

<https://www.leforem.be/entreprises/aides-financieres-emploi.html>

<https://www.leforem.be/entreprises/aides-financieres-formation.html>

► **Validation des compétences - Thomas André, Coordinateur pédagogique de Horeca Forma Wallonie**

Horeca Forma Wallonie est le centre de formation et de perfectionnement pour le secteur Horeca en Wallonie. Il aide également les travailleurs à évaluer leurs compétences actuelles et à valider celles acquises. À la suite d'épreuve intégrée, ceux-ci ont la possibilité de faire valider officiellement et gratuitement leurs compétences et d'obtenir un titre officiel.

Horeca Forma Wallonie est reconnu comme Centre agréé pour l'Horeca dans les fonctions de : serveur/serveuse ; barman/barmaid ; premier chef de rang/première cheffe de rang ; premier commis de cuisine/première commise de cuisine ; cuisinier travaillant seul/cuisinière travaillant seule ; réceptionniste ; valet/femme de chambre.

<https://horecaformawallonie.be/services/validation-des-competences/>

Q/ Parfois les employeurs proposent aux travailleurs du chômage économique. De quoi s'agit-il ?

C'est un mécanisme qui a été mis en place pour pouvoir, à un moment donné, maintenir les contrats de travail effectifs et éviter ainsi des pertes d'emplois. Lorsqu'il n'y a pas suffisamment de travail pour tous les travailleurs, que les services ne peuvent pas s'accomplir, l'employeur peut instaurer un régime de chômage temporaire pour manque de travail résultant de causes économiques (baisse de fréquentation, par ex.), de raisons techniques (pannes à répétition des équipements) ou pour une autre raison de force majeure (un incendie à la cuisine).

L'employeur suspend l'exécution du contrat de travail et doit faire une demande auprès de l'ONEM pour obtenir un régime de chômage temporaire. Cela lui permettra de mettre temporairement ses travailleurs au chômage, le temps de relancer l'activité de manière effective et de reprendre l'exécution normale des contrats.

Dans le secteur de l'Horeca en Belgique, les travailleurs en chômage temporaire bénéficient d'indemnités supplémentaires par rapport à ceux d'autres secteurs.

Q/Que signifie HORVAL ?

La FGTB Horval est une Centrale fédérale. Par conséquent, Horval est la contraction des termes : Horeca-voeding-alimentation.

Le terme Horeca, que ce soit en néerlandais ou en français, s'exprime de la même façon ; « alimentation » se dit « voeding » en néerlandais.

La FGTB Horval est compétente pour les secteurs de l'industrie alimentaire, l'Horeca, le commerce alimentaire et d'autres secteurs tels que les secteurs verts, les aides-familiales, les titres services et les attractions touristiques.

Il existe aussi à la CSC des centrales spécialisées en fonction des secteurs d'activités et des commissions paritaires. La centrale compétente notamment pour l'Horeca est la CSC - Alimentation et services.

Q/Quels sont les avantages et les inconvénients des flexi-jobs pour les travailleurs et les employeurs ?

Tant les travailleurs que les pensionnés peuvent conclure des contrats de travail flexi-job sous certaines conditions.

L'une des conditions applicables aux travailleurs est d'être occupés au moins à 4/5^{ème} d'un temps plein chez un ou plusieurs autres employeurs pendant le trimestre de référence. Ils ne peuvent pas travailler en flexi-job dans l'entreprise où ils ont leur contrat principal.

En général, lorsqu'il s'agit d'un contrat classique, une partie de ce que les employeurs versent aux travailleurs est prélevée par l'État sous forme d'impôts ou de cotisations à la sécurité sociale. Une personne qui travaille en flexi-job ne cotise pas à la sécurité sociale ; donc, son salaire brut est égal à son salaire net. Elle a plus d'argent dans sa poche immédiatement.

Lorsqu'elle aura besoin d'une pension, d'allocations en cas de maladie ou de chômage, elle bénéficiera de ces services et aides financières grâce à ses cotisations à la sécurité sociale ; ce qui ne serait pas le cas avec un contrat flexi-job.

D'un point de vue syndical, le flexi-job est une solution facile à un problème beaucoup plus complexe et il ne contribue pas au financement de la sécurité sociale. Actuellement, moins de personnes cotisent à la sécurité sociale ; ce qui entraîne une diminution du nombre de bénéficiaires ou des prestations plus faibles, comme des pensions ou des allocations de chômage réduites, avec des conditions plus strictes.

Pour certains employeurs, l'utilisation de flexi-jobs est une réponse aux difficultés de recrutements auxquelles ils ont dû faire face après la crise sanitaire. En effet, un grand nombre de travailleurs ont quitté le secteur en raison de son instabilité, causée notamment par la pandémie. Celle-ci a poussé de nombreux travailleurs à chercher des emplois et des revenus plus stables pour subvenir aux besoins de leur famille. Tout travailleur aspire à construire une vie sociale, fonder une famille et se stabiliser socialement.

Les contrats précaires ne permettent pas d'atteindre ces objectifs et ne répondent pas aux besoins de stabilité et de sécurité financière des travailleurs.

Les employeurs se plaignent de ne pas réussir à fidéliser du personnel compétent. Les flexi-jobs ne sont pas une solution pour attirer du personnel qualifié.

Si les employeurs veulent à nouveau amener des travailleurs à s'y investir, ils doivent installer une stabilité dans ce secteur.

L'Horeca est un secteur riche, avec une diversité de métiers, mais certainement pas avec l'utilisation de flexi-jobs.

Q/Quelle est la plus-value du Plan Formation - Insertion (PFI) ?

Le dispositif PFI (Plan Formation – Insertion) permet à un employeur de former un chercheur d'emploi avant de l'engager.

Une personne souhaitant se lancer dans un métier et qui n'a pas d'expérience peut proposer sa candidature à un employeur et conclure un Plan Formation – Insertion (PFI) pour acquérir les compétences nécessaires. Ce dispositif offre des avantages financiers pour l'employeur.

Pour le chercheur d'emploi, c'est un contrat précaire (impacts sur la pension ...) car il s'agit d'un contrat de formation et pas de travail. En revanche, celui-ci est limité dans le temps. La formation s'étale sur 4 à 26 semaines. À l'issue de la formation, l'employeur est tenu d'engager le travailleur au moins pour une durée équivalente à la formation suivie.

Des conditions doivent être rencontrées pour conclure un contrat PFI, notamment : habiter en Belgique, être chercheur d'emploi ...

Si les obligations ne sont pas respectées de part et d'autre, chacun peut mettre fin au contrat.

Les aides à l'emploi sont prévues en général pour les personnes éloignées de l'emploi. À titre d'exemples, les chercheurs d'emploi inoccupés de plus de 12 mois et inscrits au Forem rentreront dans le plan « Impulsion 12 mois + ». Il existe aussi l'aide à l'emploi « Impulsion -25 ans » qui est une allocation de travail octroyée, sous certaines conditions, à des jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans, moins qualifiés. Il existe des aides liées à la personne ou à l'employeur.

Q/Un étudiant, un indépendant, peuvent-ils travailler en flexi-Job ?

Non. Ce sera sous contrat de travail d'étudiant ou sous statut d'extra dans l'Horeca.

Q/Où peut-on trouver les offres d'emploi ?

Les offres d'emploi sont visibles sur les sites du Forem, des agences intérimaires ...

Q/Existe-t-il des aides à la formation pour les métiers de l'Horeca ?

Les personnes qui reprennent des formations dans les métiers en pénurie peuvent bénéficier d'une dispense de certaines obligations. Cela signifie qu'elles peuvent suivre leur formation tout en conservant leurs allocations de chômage ou d'insertion.

Les informations sont disponibles auprès de l'Onem ou des Carrefours des métiers de Tournai et de Mouscron.

Q/Comment optimiser la gestion fiscale d'un restaurant pour être le plus efficace possible ?

On ne peut pas optimiser la fiscalité sans une bonne gestion administrative et documentaire dès le départ. C'est évidemment la responsabilité de l'entrepreneur. Souvent, les entrepreneurs ne réalisent pas que diriger une entreprise est un métier à part entière. Ils se concentrent sur leur cœur de métier et négligent la gestion des factures d'achat, des factures de vente, des recettes ... Cette mauvaise gestion peut empêcher des entreprises prospères de se développer et même de se stabiliser, entraînant des problèmes de TVA, fiscaux et sociaux.

Pour optimiser la fiscalité, il est essentiel d'optimiser la gestion comptable, le flux de documents, la gestion des ressources humaines, le marketing et la gestion commerciale, tant vis-à-vis des clients que des fournisseurs. Diriger une entreprise est un métier à part entière qui nécessite une formation adéquate. Il est également crucial de s'entourer de personnes compétentes dès le départ.

Q/Comment peut-on organiser une transition entre le statut de salarié, d'indépendant complémentaire ou d'indépendant ?

Être indépendant complémentaire peut être un excellent tremplin pour les salariés souhaitant devenir indépendants à titre principal et créer leur entreprise. Cela permet de lancer son entreprise étape par étape, avec une certaine sécurité financière et sociale.

Cependant, cette transition ne fonctionne que si l'on a vraiment l'envie et la motivation de créer son entreprise et non simplement pour obtenir un revenu supplémentaire. Dans 90 % des cas, les indépendants complémentaires cessent leurs activités. Être indépendant est un véritable métier, avec des contraintes supplémentaires de gestion, etc.

Il est donc primordial d'avoir un projet d'entreprise solide. Considérer cette situation comme temporaire peut permettre de se lancer en tant qu'indépendant à titre principal et aboutir à de belles réussites. Il faut s'accrocher, se former, s'entourer de personnes compétentes et avancer dans la bonne direction.

Q/Faut-il un diplôme en gestion d'entreprise pour vous lancer en tant qu'indépendant ?

Le certificat de connaissances de base en gestion d'entreprise est toujours obligatoire en Wallonie, bien qu'il soit envisagé de le supprimer prochainement. En revanche, il n'est plus requis en Flandre. Cette situation est problématique, car certains sont tentés de s'installer en Flandre où il est possible de devenir cuisinier-restaurateur, etc... sans aucun diplôme, puis de travailler en Wallonie. Cela crée une forme de concurrence déloyale par rapport à ceux qui ont respecté leurs obligations.

Q/Un titre de validation des compétences est-il équivalent à un diplôme ?

Un titre de validation des compétences est quasiment équivalent à un diplôme. Il est reconnu comme une preuve officielle de compétences acquises par l'expérience.

Par exemple, quelqu'un qui a travaillé comme étudiant en tant que barman a acquis de l'expérience. Il peut passer l'épreuve de validation des compétences qui lui permettra d'avoir un titre de compétences de barman et d'être engagé par la suite par un employeur.

Q/Un titre de validation des compétences permet-il d'avoir un salaire plus élevé ?

Il peut, parfois, effectivement avoir un impact positif sur le salaire dans certains métiers et jouer un rôle significatif dans l'évolution de carrière. Par exemple, une personne qui a travaillé comme serveur et qui a obtenu une validation des compétences en tant que chef de rang pourrait bénéficier d'avantages.

Q/Un titre de validation des compétences est-il reconnu ailleurs qu'en Belgique ?

Un titre de validation des compétences est reconnu uniquement en Wallonie et à Bruxelles.

Présentation du projet Ton ouverture métiers - TOM



L'objectif du projet TOM est de valoriser et promouvoir, à travers le territoire Wapi, des métiers souvent trop méconnus et permettre de les « essayer » pour davantage les connaître et mieux se les représenter.

Dans le catalogue prévu à cet effet, vous y découvrirez une offre étoffée sur toute la Wallonie picarde avec des propositions de découverte/essais métiers qui auront lieu en atelier ou en entreprise. Celles-ci sont destinées aux élèves de l'enseignement primaire (5e et 6e), secondaire (1er, 2e degrés) et groupes de demandeurs d'emploi.

Une initiative du pôle de synergies « Valorisation des métiers et promotion des filières de formation » impulsée par l'Instance BEFE Wapi.

[Catalogue-TOM-2024-25-LWUI463476.pdf](#)

Si vous souhaitez nous rejoindre, contactez Tony ROUPIN, Chargé de mission, au 0479/332262.

EXPLORATION DES MÉTIERS DE L' HORECA ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Les élèves et apprenants se sont livrés à la découverte de métiers de manière ludique. Ils sont allés à la rencontre de professionnels de l'Horeca et de spécialistes qui jouent un rôle essentiel dans ce secteur. Ces passionnés leur ont fait découvrir leurs métiers à l'aide d'épreuves et de questions.

Ces activités ludiques avaient pour but de faire découvrir des métiers parfois méconnus, de travailler la représentation des diverses fonctions grâce au dialogue avec les experts sur leurs missions au quotidien révélant même parfois des pans totalement ignorés de ces métiers. Certains d'entre eux avaient emporté leurs outils spécifiques permettant ainsi de découvrir la gestuelle de chaque métier.

Par ailleurs, les élèves et apprenants ont aussi pu discuter des parcours, des formations, des concours, des expériences à l'étranger qui ont permis à ces professionnels de se façonner et d'exercer maintenant des professions très spécialisées qui sont devenues de véritables passions pour eux.

RESSOURCES POUR MIEUX CONNAÎTRE LE SECTEUR

« HORECA » ET SES MÉTIERS

Voici quelques ressources (liste non exhaustive) pour vous aider à mieux connaître le secteur « Horeca » et ses métiers. Cliquez sur les liens, ils vous emmèneront vers des descriptions métiers, des informations sur le secteur, les formations, des vidéos ... et plein de conseils !

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
-----	-------------	--------------------------

À LA RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR LES METIERS

Infos Métiers – Le Forem

Base de données détaillée pour explorer toutes les facettes d'un métier. Elle offre une vision sur chaque métier, avec ses activités et ses conditions d'accès, une analyse du secteur, des statistiques récentes ...

<https://www.leforem.be/infos-metiers>

Une recherche par arborescence permet de découvrir directement les métiers de l'Horeca.

<https://www.leforem.be/infos-metiers/metiers?arborescence=arb%3AG%2F16%2Carb%3AG%2F18>

Métiers en pénurie dans le secteur

La liste des métiers en pénurie contient deux métiers en pénurie pour le secteur Horeca (Chef de cuisine / Cheffe de cuisine et Chef de partie / Cheffe de partie) et quatre fonctions critiques : Commis de cuisine / Commise de cuisine, Cuisinier / Cuisinière, Serveur / Serveuse dans un restaurant, Serveur / Serveuse dans une brasserie.

<https://www.leforem.be/documents/citoyens/penuries-liste-metiers.pdf>

Vidéobox (application gratuite) - Cité des métiers de Charleroi

VIDEO Box permet de découvrir en vidéo les métiers et les compétences qui y amènent.

<https://videobox.cdmcharleroi.be/>

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ)	Service réalisant des profils métiers et des profils formation pour la formation professionnelle et l'enseignement qualifiant en Fédération Wallonie-Bruxelles.	https://sfmq.cfwb.be/
Portail du Service d'Information sur les Etudes & les Professions (SIEP)	Service qui documente, informe et oriente toute personne en matière d'études, formations et professions. Mise à disposition : fiches-métiers, interviews, vidéos, liens vers les formations.	https://www.siep.be/ https://formations.siep.be/ SIEP Mouscron – Rue de Tourcoing, 68 - 7700 Mouscron 056/33 69 48 - siep.mouscron@siep.be https://www.facebook.com/siep.asbl.mouscron/ Retrouvez directement les informations sur le secteur « Hôtellerie & alimentation » sur : https://metiers.siep.be/domaines/preparation-vente/
À LA RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR LES ETUDES ET LES FORMATIONS		
Mon école mon métier – Direction « Relations Ecoles-Monde du Travail » - DREMT – FWB	Informations sur les métiers, options, types de débouchés, les stages, l'alternance, l'insertion sur le marché du travail et toutes les filières qualifiantes de l'enseignement secondaire partout en Fédération Wallonie-Bruxelles.	https://monecolemonmetier.cfwb.be/ Recherche des écoles par mot-clé avec une cartographie interactive.

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
Annuaire de l'Administration générale de l'Enseignement – FWB	Informations sur les établissements de l'enseignement secondaire ordinaire, spécialisé, Enseignement pour Adultes, Centres de Formation en Alternance - CEFA (secondaire), Centres de Technologies Avancées – CTA, Centres de Compétence	http://www.enseignement.be/index.php
Enseignement pour Adultes FWB	Catalogue des formations organisées dans les établissements de l'Enseignement pour Adultes.	https://promsoc.cfwb.be/ https://www.wbe.be/nos-ecoles/enseignement-pour-adultes-et-de-formation-continue-promotion-sociale/
Dispenses pour suivre des études/une formation	Vous bénéficiez d'allocations de chômage ou d'insertion et vous souhaitez suivre une formation, des études ou un stage ?	https://www.leforem.be/citoyens/dispenses.html
Site de formation du Centre IFAPME de Wallonie picarde	Institut de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises.	https://www.ifapme.be/centre-de-formations/tournai
EPICURIS	Centre de compétence des métiers de bouche en Wallonie.	https://www.epicuris.be/
Centre de Technologies Avancées (CTA) ITCF VAL-ITMA Tournai	Il s'agit d'un centre de formation spécialisé dans le secteur de l'HORECA et, plus	https://valitma.be/formations/cta/

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
	précisément, dans le domaine de l'agroalimentaire et la cuisine de collectivité.	
Carrefour des métiers	Orientation professionnelle, formation, création d'entreprise. Les métiers vont à l'école – Carrefours des métiers Séance d'infos interactive à destination des élèves des 4^{ème}, 5^{ème} et 6^{ème} années de l'enseignement secondaire pour les aider à choisir leur avenir professionnel. Objectifs ? Mieux se connaître, découvrir les métiers et mieux appréhender le monde du travail.	https://www.cdmcharleroi.be/nos-lieux/tournai/ https://www.cdmcharleroi.be/nos-lieux/mouscron/ En Wallonie picarde : Tournai : 069/88 11 00 – Mouscron : 056/85 51 00
Horeca Forma Wallonie	Horeca Forma Wallonie est le centre de formation et de perfectionnement aux métiers de l'Horeca pour la Wallonie. Horeca Forma propose des formations et des services tant pour les travailleurs de l'Horeca que pour les demandeurs d'emploi.	https://horecaformawallonie.be/ https://www.facebook.com/HorecaFormaWallonie/?locale=fr_FR Sur leur chaîne YouTube, des vidéos présentant des métiers de l'Horeca. https://www.youtube.com/@horecaformawallonie3117
Centre d'Excellence des Métiers de l'Hôtellerie	Centre de formations dédié aux différents domaines liés à l'Hôtellerie	https://www.etudierenhainaut.be/centre-d-excellence-des-metiers-de-l-hotellerie.html https://www.facebook.com/cemhsaintghislain/?locale=fr_FR

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
Interfédération des CISP	L'Interfédé soutient et coordonne l'action des Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) en Wallonie.	https://www.interfede.be/ Retrouvez directement les Centres de formation en lien avec le secteur Horeca sur : https://www.interfede.be/recherche-region-filiere/?wpv_view_count=125&wpv-region=wallonie-picarde&wpv-filiere=horeca
Mission régionale pour l'emploi de Wallonie picarde	Elle met en œuvre des actions d'insertion et d'accompagnement à destination du public éloigné de l'emploi en vue de le conduire vers un emploi durable.	https://www.mirewapi.be/
À LA RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR LES ENTREPRISES		
Banque-Carrefour des Entreprises	La Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) est une base de données du SPF Economie qui reprend toutes les données de base des entités enregistrées et de leurs unités d'établissement.	https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html?lang=fr Recherche possible par code ONSS. Pour la restauration, il s'agit des CODES : 56.1 Restaurants et services de restauration mobile ; 56.2 traiteurs et autres services de restauration ; 56.3 Débits de boissons

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
AKT – CCI Wapi	La Chambre de Commerce et d'Industrie de Wallonie Picarde réunit plus de 1.000 entreprises en un seul et vaste réseau qui s'étend de Comines-Mouscron à Ath-Ghislenghien en passant par Tournai.	https://www.cciwapi.be/
Guide culinaire Gault & Millau	Il regroupe les meilleures adresses en Belgique et au Luxembourg et récompense les meilleurs chefs.	https://fr.lightspeedhq.be/blog/gaultmillau-les-meilleurs-restaurants-de-belgique/
Guide gastronomique Michelin	Chaque année, ses réalisateurs décernent les « étoiles Michelin » qui récompensent les meilleures enseignes.	https://guide.michelin.com/be/fr https://guide.michelin.com/be/fr/selection/belgium/restaurants
Label « bistrot de terroir »	Liste des établissements labellisés bistrot de terroir.	https://www.bistrotdeTERROIR.be/
Table de Terroir	Label qui récompense les restaurateurs et restauratrices passionné.es qui s'engagent au quotidien pour mettre à l'honneur les produits locaux et soutenir les producteurs de leur région. Le réseau Table de Terroir est présent partout en Wallonie et à Bruxelles.	https://tabledeTERROIR.be/

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
Restaurants coup de cœur en Wallonie	Echantillon de bonnes adresses où se reflète la joie de vivre wallonne.	https://visitwallonia.be/fr-be/119/blog/restaurants-coup-de-coeur?cookie_lang=fr-be

À LA RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR LES SECTEURS

Fédération HoReCa Wallonie	La Fédération HoReCa Wallonie est l'organisme officiel qui représente hôteliers, restaurateurs, traiteurs et cafetiers en Wallonie.	https://www.horecawallonie.be/qui-sommes-nous
Association des Barmen de Belgique et Métiers Associés	L'ABBEMA a pour but la promotion du métier de Barman par des cours de Bar classique, des cours pour Barman Jongleur.	https://www.abbema.be
UBB - Union des Barmans de Belgique	En Belgique, l'UBB est la seule association de barmen professionnels reconnue par l'International Bartenders Association (IBA).	https://www.bar-ubb.be/
Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire	L'AFSCA est l'organe responsable du contrôle de la chaîne alimentaire du producteur au consommateur, par le biais d'inspections, d'échantillonnages et d'analyses.	https://favv-afsca.be/fr

NOM	DESCRIPTION	ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?
Province de Hainaut – Hainaut Analyse	Centre d'expertises scientifiques provincial, HAINAUT ANALYSES œuvre à l'amélioration du cadre de vie des citoyens hainuyers et tend vers l'efficacité de ses services en entretenant une culture d'entreprise fondée sur l'excellence et le bien-être de ses collaborateurs.	https://ha.hainaut.be/secteur-activite/alimentation/

POUR VALIDER SES COMPETENCES, SON EXPERIENCE

Validation des compétences	Dispositif permettant à une personne ayant appris un métier sur le tas de faire reconnaître ses compétences, via un titre de compétence.	https://www.validationdescompetences.be/metiers Sélectionnez le métier qui correspond le mieux à vos compétences. Vous trouverez alors des détails sur ce qui est demandé lors de l'épreuve de validation pour ce métier, les Centres de validation concernés, ainsi qu'un agenda des épreuves proposées. Dans le domaine de l'Horeca, la validation des métiers est disponible pour les métiers de cuisinier travaillant seul, premier chef de rang, premier commis de cuisine, serveur restaurant. • En Wallonie : le 0800 939 47 (Numéro gratuit-Le FOREM) - 0800 90 133 (Numéro gratuit-IFAPME). • Rendez-vous dans un Carrefour ou Cité des métiers en Wallonie.
-----------------------------------	--	--



Rue du Moulin de Marvis, 7/9 – 7500 Tournai

Stéphanie Dock, Coordinatrice

stephanie.dock@forem.be

<https://www.bassinefe-wapi.be/fr/>

Editeur responsable :

Forem – IBEFE Wapi – Représenté par Stéphanie Dock, Coordinatrice –
Rue du Moulin de Marvis, 7/9 – 7500 Tournai