

Enquête sur le recrutement dans le secteur du Tourisme en Wallonie

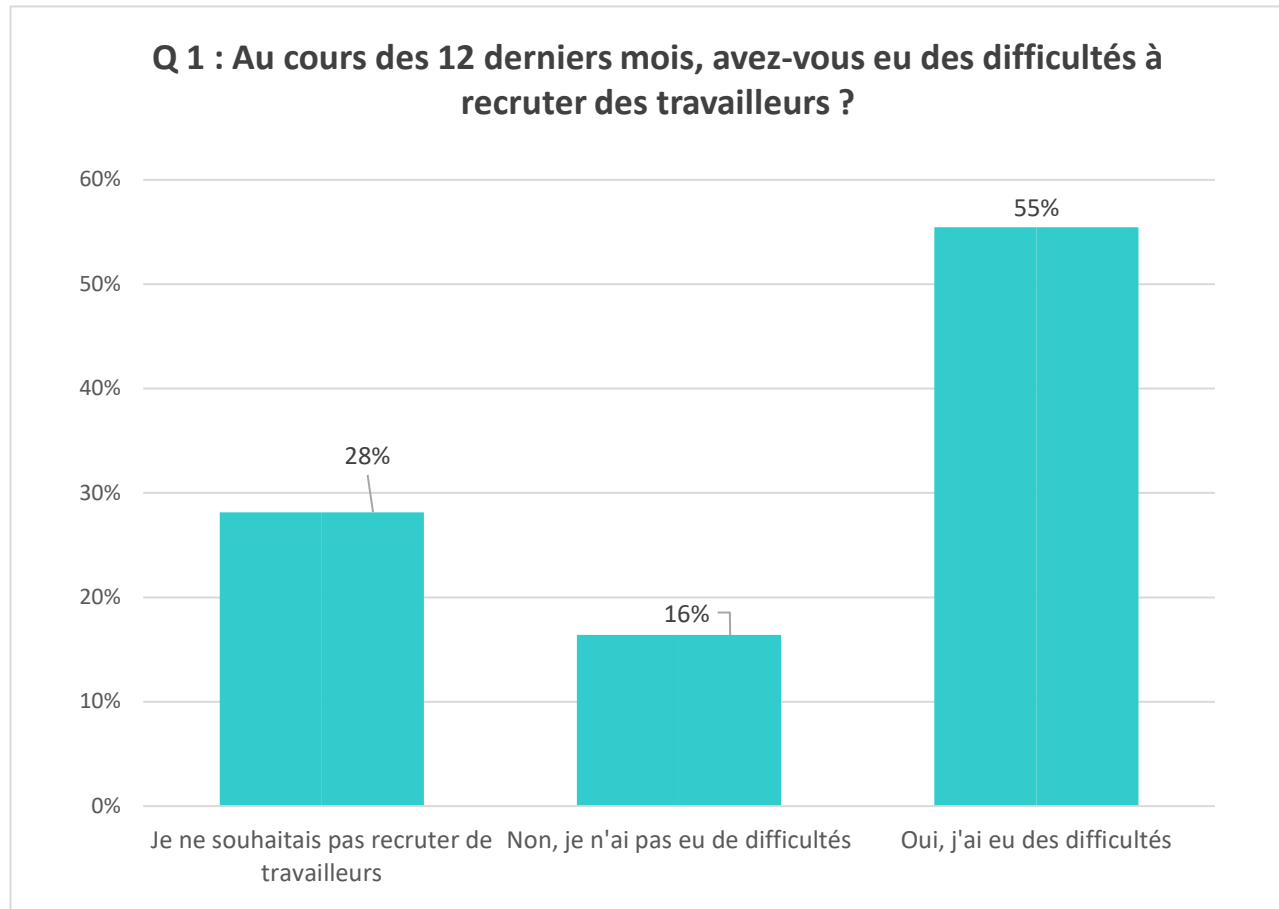
Décembre 2022



1. Introduction - contexte

- Le Centre de Compétence Forem Tourisme, le service veille, analyse et prospective (AMEF) du Forem et le Commissariat général au Tourisme ont réalisé une enquête pour objectiver l'existence de problèmes de recrutement dans le secteur du tourisme en Wallonie. Elle vise également à mieux cerner les spécificités liées au recours aux travailleurs saisonniers.
- Cette enquête a été effectuée en ligne et 333 opérateurs touristiques y ont répondu. Il s'agit d'un coup de sonde dont les résultats ont seulement valeur indicative quant aux tendances dans le Tourisme. Les détails méthodologiques et leurs limites sont repris en annexe.
- Dans la présentation des résultats, la distinction entre personnel permanent et saisonnier est reprise dans les graphiques et commentaires lorsque celle-ci est disponible. Lorsque l'analyse au niveau des sous-secteurs montre des différences statistiquement significatives, celles-ci sont mentionnées également dans les commentaires.
- La partie 2 de ce document est consacrée aux résultats relatifs aux difficultés de recrutement et la partie 3 à certaines autres informations pertinentes récoltées dans le cadre de l'enquête.

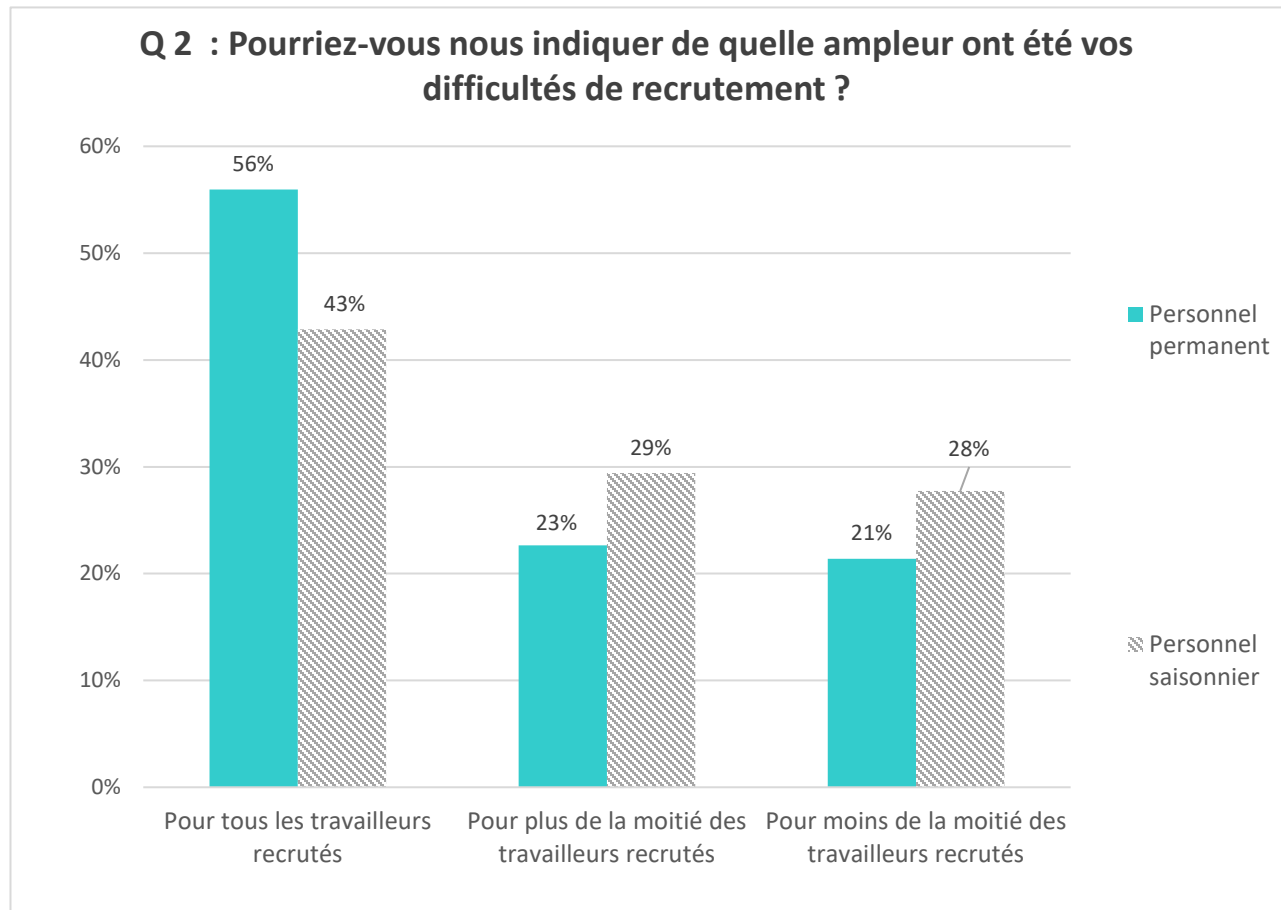
2.1 Présence de difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (N=366)

- Plus de sept opérateurs sur dix ont effectué des recrutements.
- Parmi les opérateurs interrogés qui souhaitaient recruter, plus des trois quarts ont eu des difficultés de recrutement.
- Au niveau sectoriel, les difficultés sont moins importantes dans les attractions touristiques et plus importantes dans les hôtels que dans les autres secteurs.

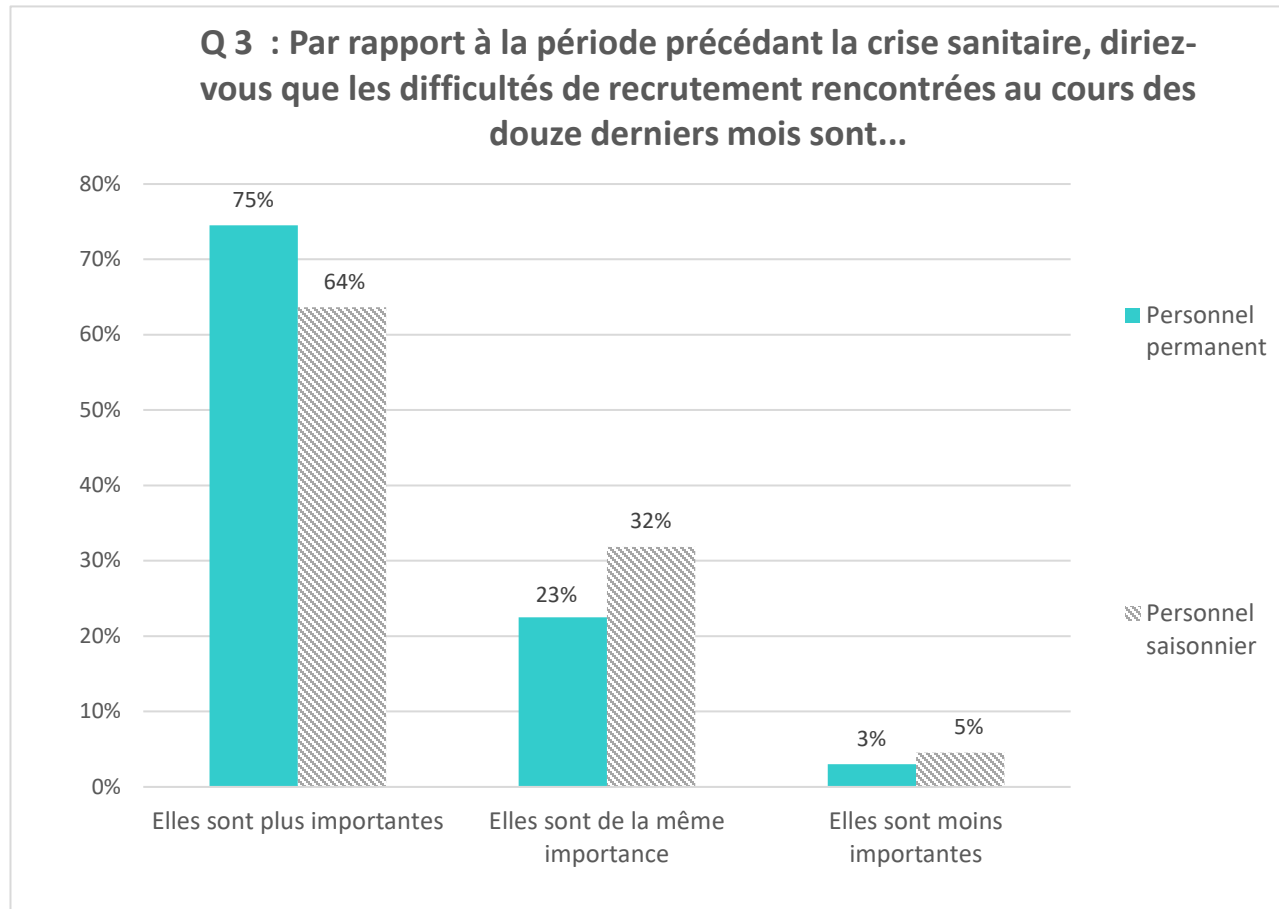
2.1 Présence de difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (N=159 & 119)

- Ces difficultés concernent une part substantielle des travailleurs : plus de la moitié des travailleurs chez environ 75% des opérateurs ayant rencontré des difficultés.
- On constate que les difficultés sont de plus grande ampleur pour le recrutement du personnel permanent que du personnel saisonnier.

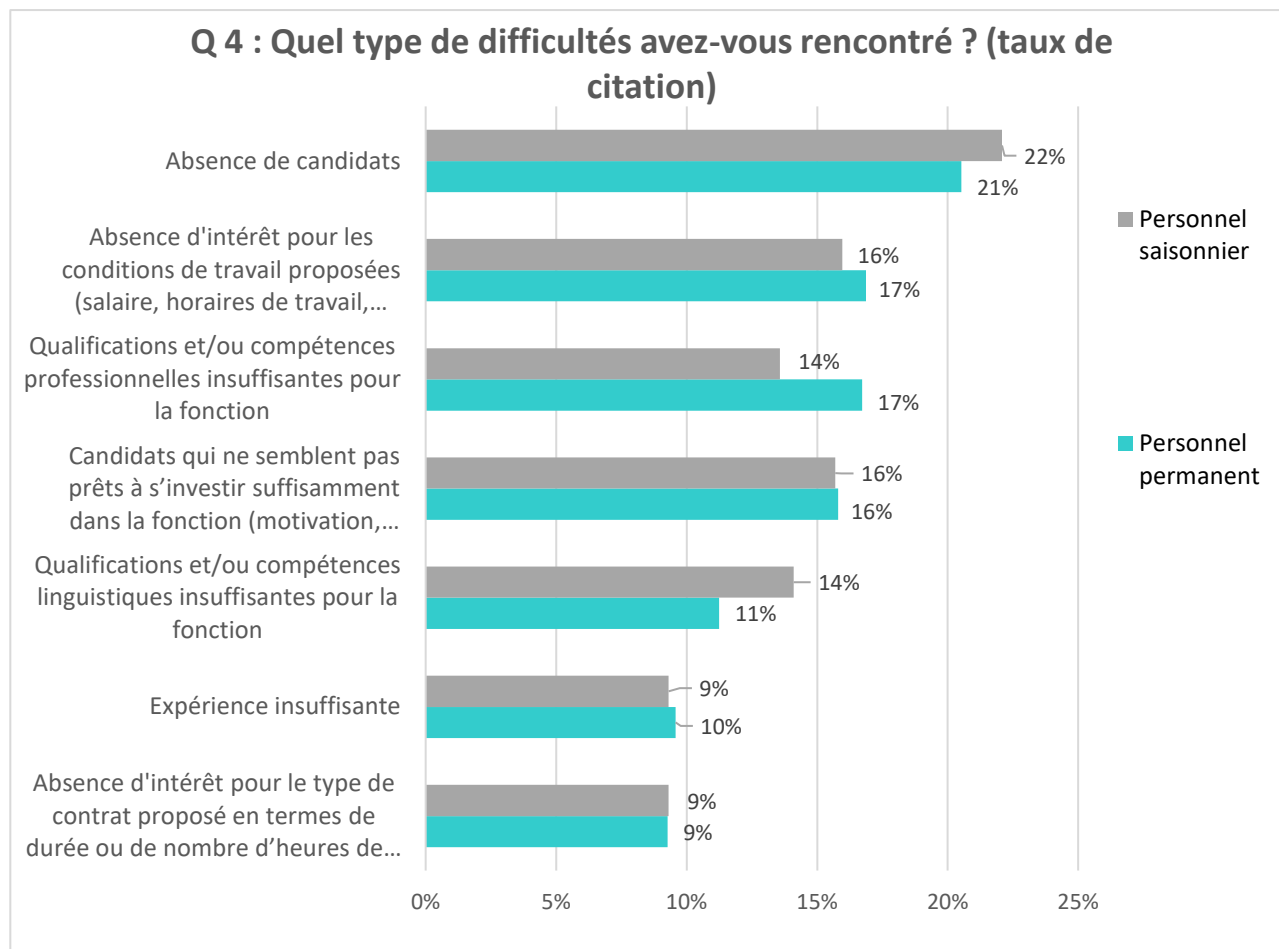
2.2 Evolution des difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (N=200 & 198)

- L'intensité des difficultés a clairement augmenté que ce soit pour le personnel permanent ou pour le personnel saisonnier.
- Au niveau sectoriel, l'augmentation est plus importante dans les secteurs des hôtels et des agences de voyages pour le personnel permanent que dans les autres secteurs.
- Par contre, l'augmentation est moins prononcée pour le secteur des organismes touristiques pour toutes les catégories de personnels.

2.3 Type de difficultés de recrutement



- L'absence de candidats est la difficulté la plus souvent rencontrée. Les conditions de travail proposées, la qualification et la motivation des candidats (travail le week-end, durant les vacances, les jours fériés...) viennent ensuite avec une importance quasi équivalente.
- Les différents types de difficultés sont plus souvent rencontrées pour le personnel permanent que pour le personnel saisonnier.

2.4 Fonctions touchées par les difficultés de recrutement pour le personnel permanent

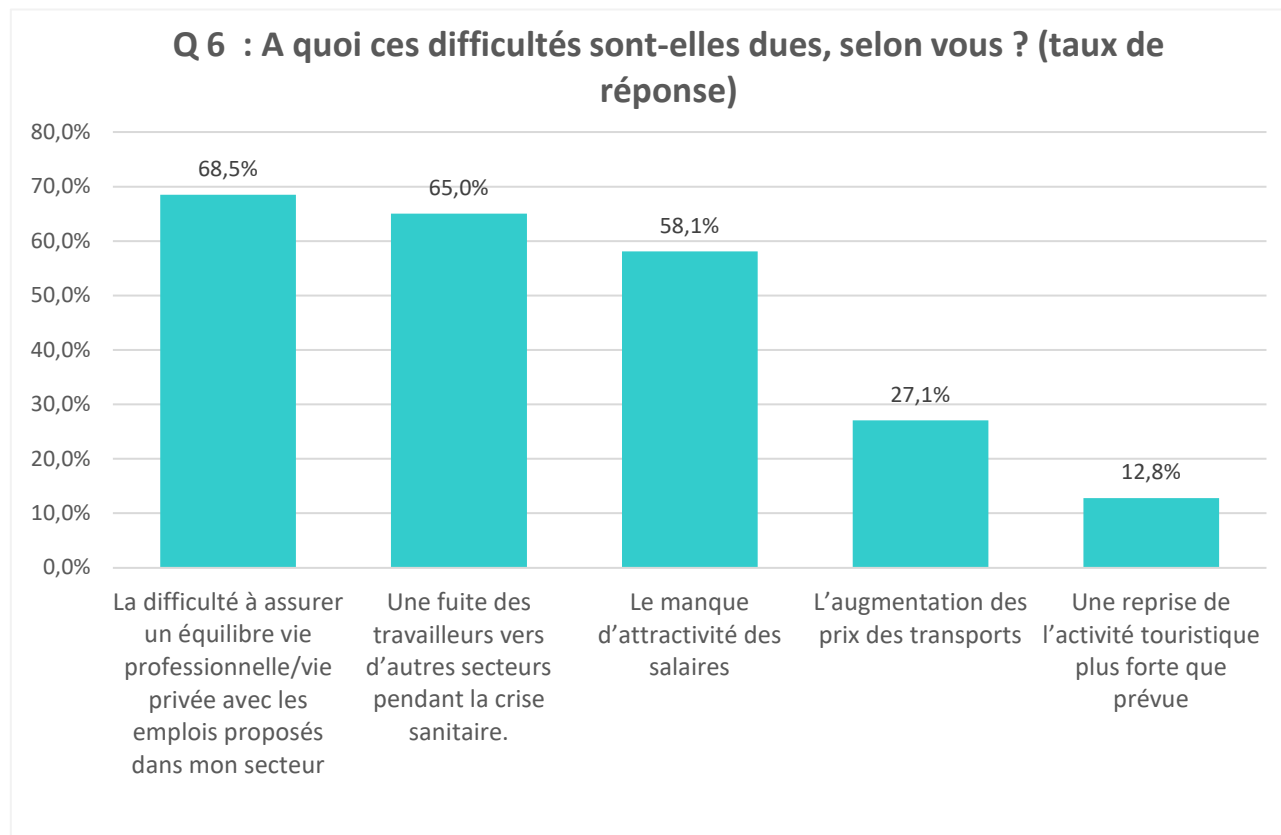
Q 5 : Pour quel type de fonction/de métier avec vous éprouvé des difficultés de recrutement ? personnel permanent & saisonnier

Fonction/secteur	Agences de voyages - Tour opérateur - autocariste	Attractions touristiques et musées	Gîtes, chambres d'hôtes, campings et autres hébergements touristiques	Hôtels	Organismes touristiques (offices du tourisme, maisons du tourisme...)
Accueil de structures touristiques		xx			xx
Accueil d'hébergements touristiques			x	x	
Promotion et communication					xx
Guidage, à l'animation, à l'accompagnement		xx	x		
Conception, commercialisation et vente de produits touristiques	xx				
Transport de particuliers	x				
Restauration		x	xx	xx	
Housekeeping			xx	xx	

Source : *Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie*. (N=185)
« x » - « xx » : fonctions citées par plus de 25% ou 50% des opérateurs du secteur rencontrant des difficultés de recrutement.

- Certaines fonctions reprises dans ce tableau sont propres à certains secteurs tandis que d'autres sont présentes dans la plupart d'entre eux. Il faut donc lire ces tableaux en colonne.
- Les fonctions d'accueil sont citées dans tous les secteurs. La plus grande diversité de fonctions touchées par les difficultés se trouve dans le secteur gîtes, chambres d'hôtes, campings et autres hébergements touristiques.

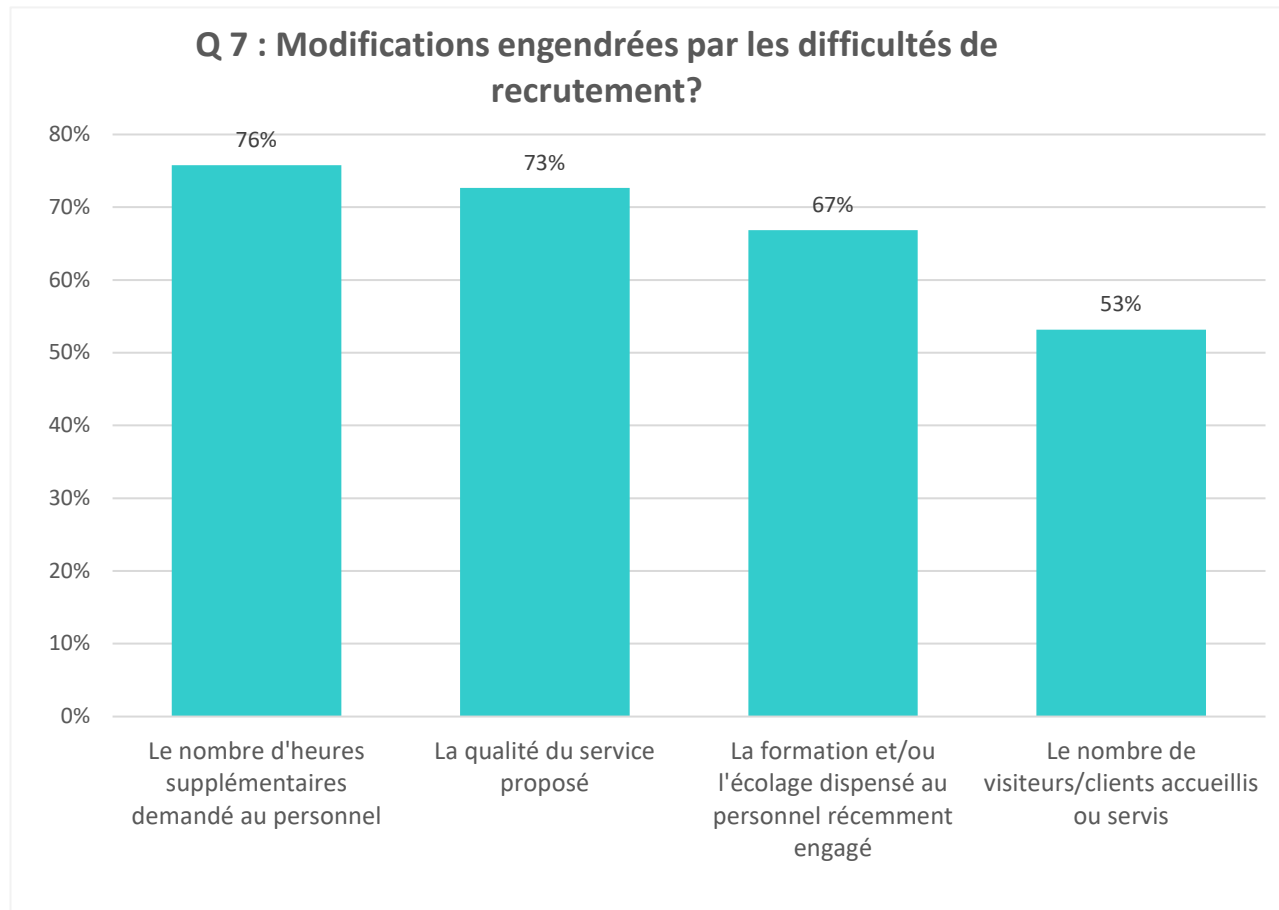
2.5 Origine des difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (n=203)

- La difficulté à assurer un équilibre entre vie privée et professionnelle dans les emplois proposés est la principale raison des difficultés de recrutement selon les opérateurs interrogés suivie du phénomène de fuite des travailleurs vers d'autres secteurs pendant la crise sanitaire.
- Au niveau sectoriel, la fuite des travailleurs est évoquée plus fréquemment dans les secteurs des agences de voyages et des hôtels que dans les autres secteurs.
- L'augmentation des prix des transports est évoquée plus fréquemment dans le secteur des attractions que dans les autres secteurs.

2.6 Conséquence des difficultés de recrutement

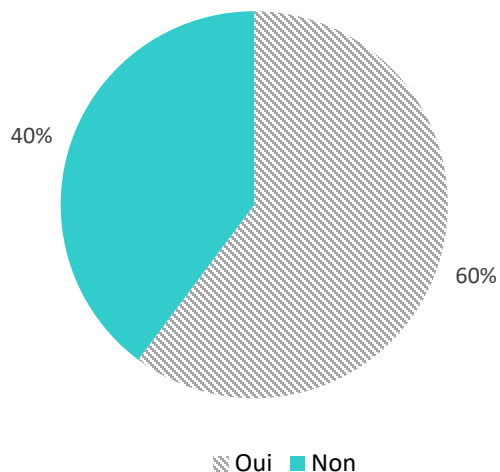


Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (n=190)
(% d'opérateurs ayant du modifier moyennement ou fortement ces différents aspects de son activité.)

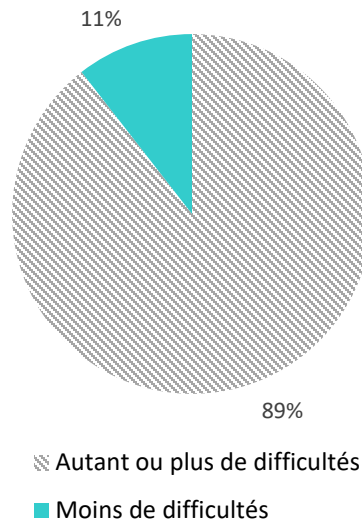
- Les difficultés de recrutement ont principalement affecté le nombre d'heures effectuées par le personnel et la qualité du service proposé (fermetures, insatisfaction de la clientèle...).
- Au niveau sectoriel, on n'observe pas de différences significatives entre les secteurs.

2.7 Perspectives de recrutement

Q 8-1 : En 2023, comptez-vous recruter des travailleurs ? Intention de recrutement



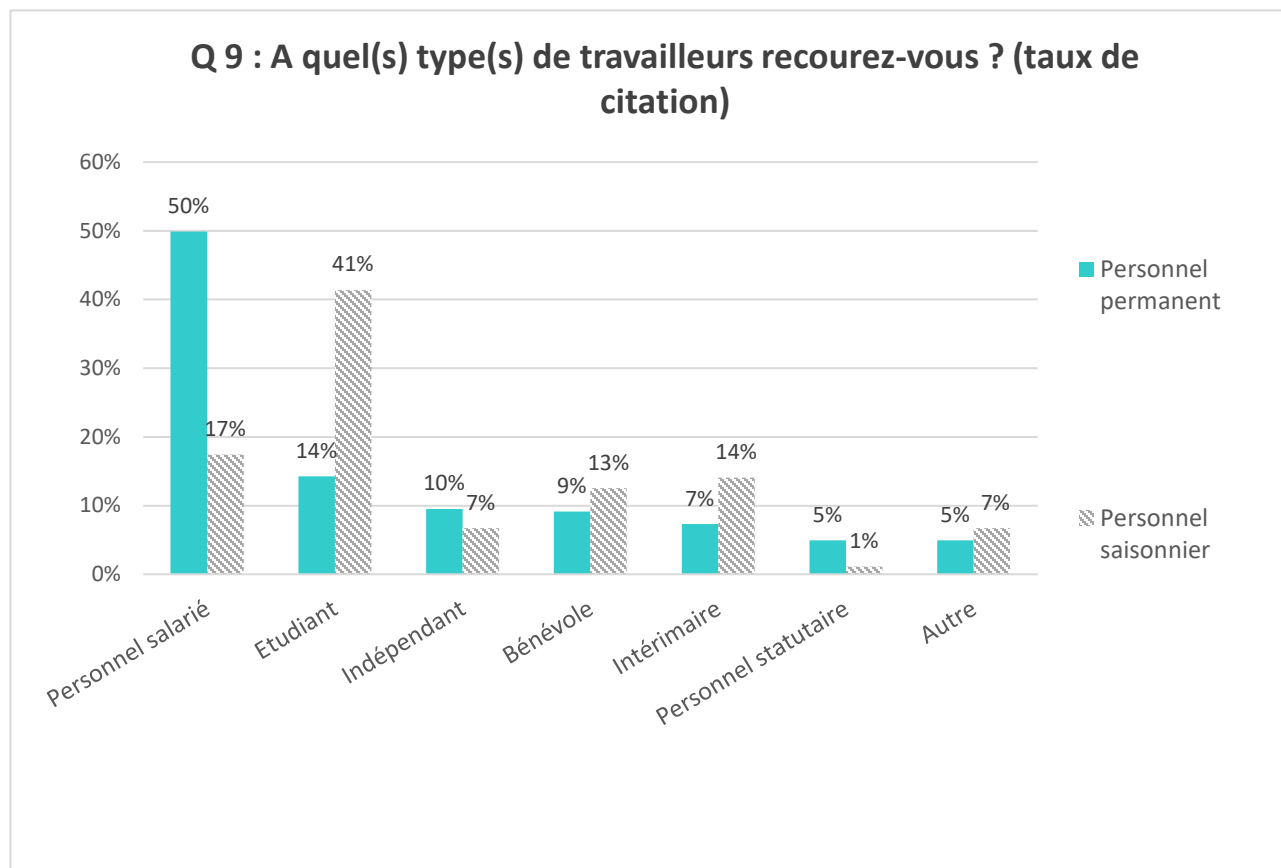
Q 8-2 : En 2023, comptez-vous recruter des travailleurs ? Difficultés attendues



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (n=347)

- 60% des opérateurs comptent recruter des travailleurs en 2023. Néanmoins, ils s'attendent à encore plus de difficultés pour le faire qu'en 2022.
- Au niveau sectoriel, les perspectives de recrutement sont les plus importantes dans le secteur des hôtels que dans les autres secteurs et les moins importantes dans les organismes touristiques.
- Les perspectives de difficultés dans ces recrutements sont plus importantes dans le secteur des attractions que dans les autres secteurs.

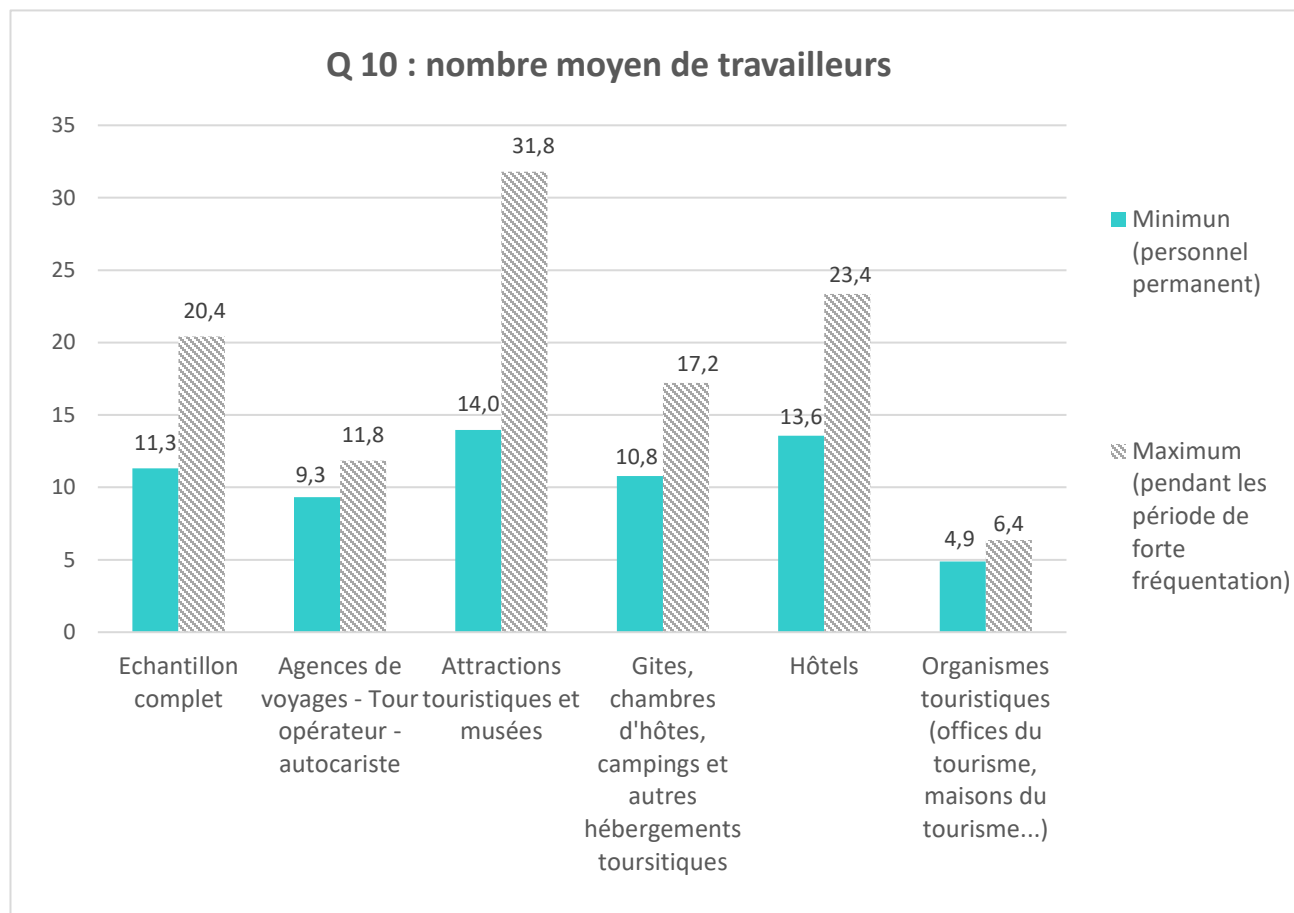
3.1 Type de personnel et saisonnalité



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (N=334)

- Le type de travailleur recruté diffère fortement selon qu'il est permanent ou saisonnier.
- Au niveau sectoriel, les bénévoles sont les plus présents dans les organismes touristiques et les étudiants dans les hôtels et restaurants.

3.2 Type de personnel et saisonnalité



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie. (N=334)

- Dans l'ensemble du secteur touristique, le nombre moyen de travailleurs double presque pendant les périodes de forte fréquentation.
- Au niveau sectoriel, cette augmentation est très importante dans les attractions touristiques et les musées. Elle est beaucoup moins prononcée dans les agences de voyages et les organismes touristiques.

4.1 Echantillon - description

<u>Niveau de réponses des opérateurs au questionnaire</u>	
565	ont commencé le questionnaire.
492	ont répondu exercer une activité en Wallonie
370	ont répondu à la première page de question de contenu
333	ont terminé le questionnaire

- L'enquête a été réalisée en ligne entre le 29 septembre et le 22 octobre via un formulaire électronique.
- 1375 opérateurs touristiques repris dans les bases de données du CGT et du centre de compétences tourisme ont été sollicités. Il existe donc un biais de couverture.
- Le taux de réponse global est donc de 24,2% avec des variations selon les secteurs avec un minimum de 15,2% et un maximum de 36,6%.

4.2 Echantillon - composition

Répartition par secteur

Secteur	nombre	%
Agences de voyages - Tour opérateur - autocariste	56	16,7%
Attractions touristiques et musées	93	27,8%
Hôtels, restaurants, brasseries	77	23,0%
Organismes touristiques (offices du tourisme, maisons du tourisme...)	41	12,2%
Gites, chambres d'hôtes, camping et autres hébergements touristiques	68	20,3%

Répartition par province

Secteur	nombre	%
Brabant wallon	27	7,2%
Hainaut	73	19,6%
Liège	90	24,1%
Luxembourg	97	26,0%
Namur	79	21,2%

4.3 Interprétation des résultats

Les résultats de cette enquête n'ont pas valeur de sondage et sont seulement indicatifs quant aux tendances existantes dans l'ensemble du secteur. Les éléments suivants doivent être pris en compte dans l'interprétation des résultats :

- La taille de l'échantillon qui a répondu à l'enquête induit au minimum une marge d'erreur statistique de 5,4%.
- L'enquête n'a pas été envoyée à tous les opérateurs touristiques mais seulement à ceux répertoriés dans les bases de données utilisées. L'échantillon peut donc présenter certains biais.
- Par rapport à la répartition géographique de l'offre d'hébergements touristiques, on constate que les provinces de Brabant wallon et du Hainaut sont sur-représentées dans l'échantillon tandis que celle du Luxembourg est sous-représentée.
- Il est probable que certains secteurs aient moins répondu que d'autres à l'enquête comme par exemple les gîtes et les chambres d'hôtes tenues par des particuliers, de sorte que l'échantillon ne soit pas représentatif de l'ensemble des composantes du secteur du tourisme.