

Enquête sur le recrutement dans le secteur du Tourisme en Wallonie – édition 2024

Mai 2024



forem.

Centre de
compétence
forem. | **tourisme**

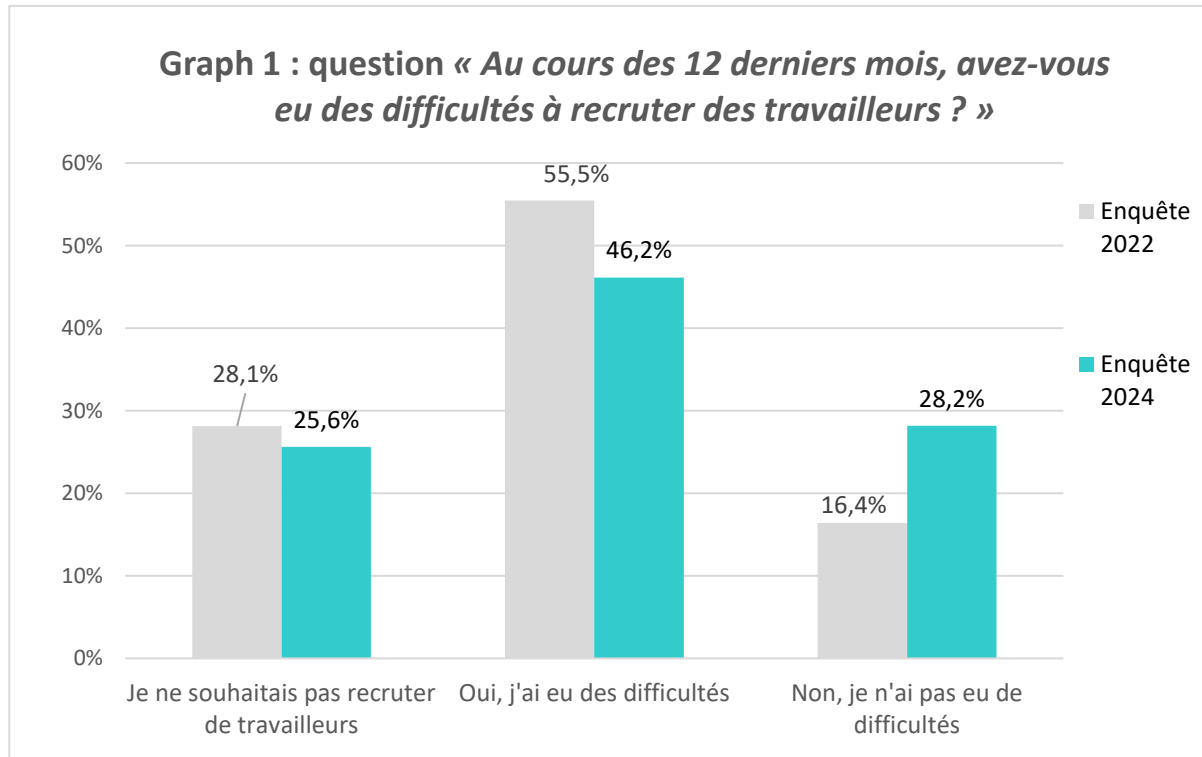
En bref, résumé de l'enquête :

- Le Centre de Compétence Forem Tourisme, le Service veille, analyse et prospective (AMEF) du Forem et le Commissariat général au Tourisme ont à nouveau réalisé une enquête sur les difficultés de recrutement dans le secteur du tourisme en Wallonie.
- Elle montre que ces difficultés diminuent par rapport à 2022 mais restent importantes : près de deux-tiers des opérateurs qui souhaitaient recruter ont eu des difficultés.
- La nature de ces difficultés évolue : les opérateurs font moins souvent face à une absence de candidats à recruter mais à un niveau de qualifications (pour les travailleurs permanents) ou de motivation (pour les travailleurs saisonniers) ne répondant pas suffisamment à leurs attentes.
- Les opérateurs considèrent toujours que les difficultés à articuler vie privée et professionnelle dans les emplois proposés dans le secteur du tourisme sont la cause principale des difficultés de recrutement. C'est donc logiquement en priorité sur la question des horaires qu'ils mettent en place des mesures pour faciliter les recrutements.
- Enfin, si les difficultés de recrutement continuent à entrainer en priorité des demandes d'heures supplémentaires au personnel en place, elles affectent moins la qualité du service proposé qu'en 2022.

1. Introduction - contexte

- Dans la continuité de l'enquête menée et publiée en 2022, le Centre de Compétence Forem Tourisme, le Service veille, analyse et prospective (AMEF) du Forem et le Commissariat général au Tourisme ont réalisé une nouvelle enquête pour objectiver l'existence et l'évolution 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 273 opérateurs touristiques y ont répondu. Il s'agit d'un coup de sonde dont les résultats ont seulement une 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 avec les données de l'enquête précédente montre des différences significatives, celles-ci sont présentées.
- 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.

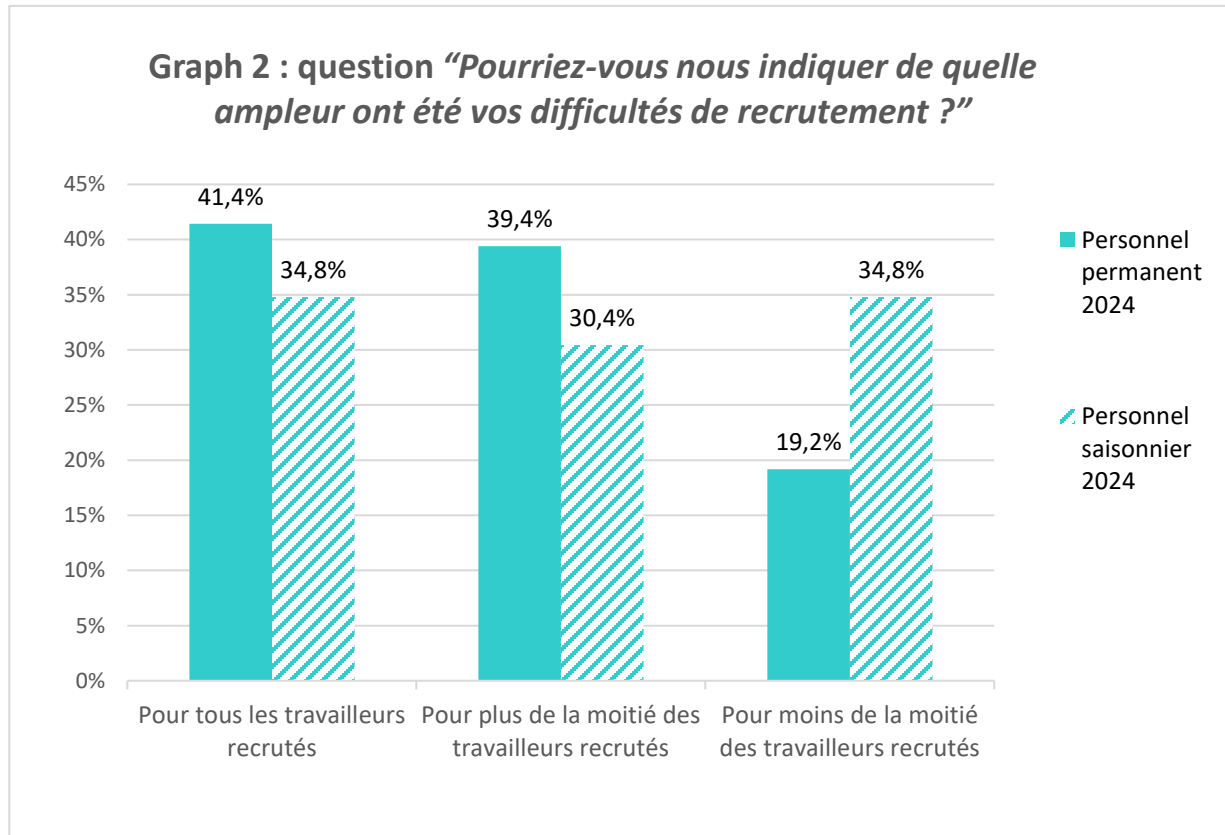
2.1 Présence de difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2022.
(N=366) et 2024 (N=273)

- Plus de sept opérateurs sur dix ont effectué des recrutements.
- Parmi les opérateurs interrogés qui souhaitaient recruter, près de deux-tiers ont eu des difficultés de recrutement.
- Par rapport à l'enquête 2022, on note une diminution du nombre d'opérateurs rencontrant des difficultés même si celles-ci restent importantes.

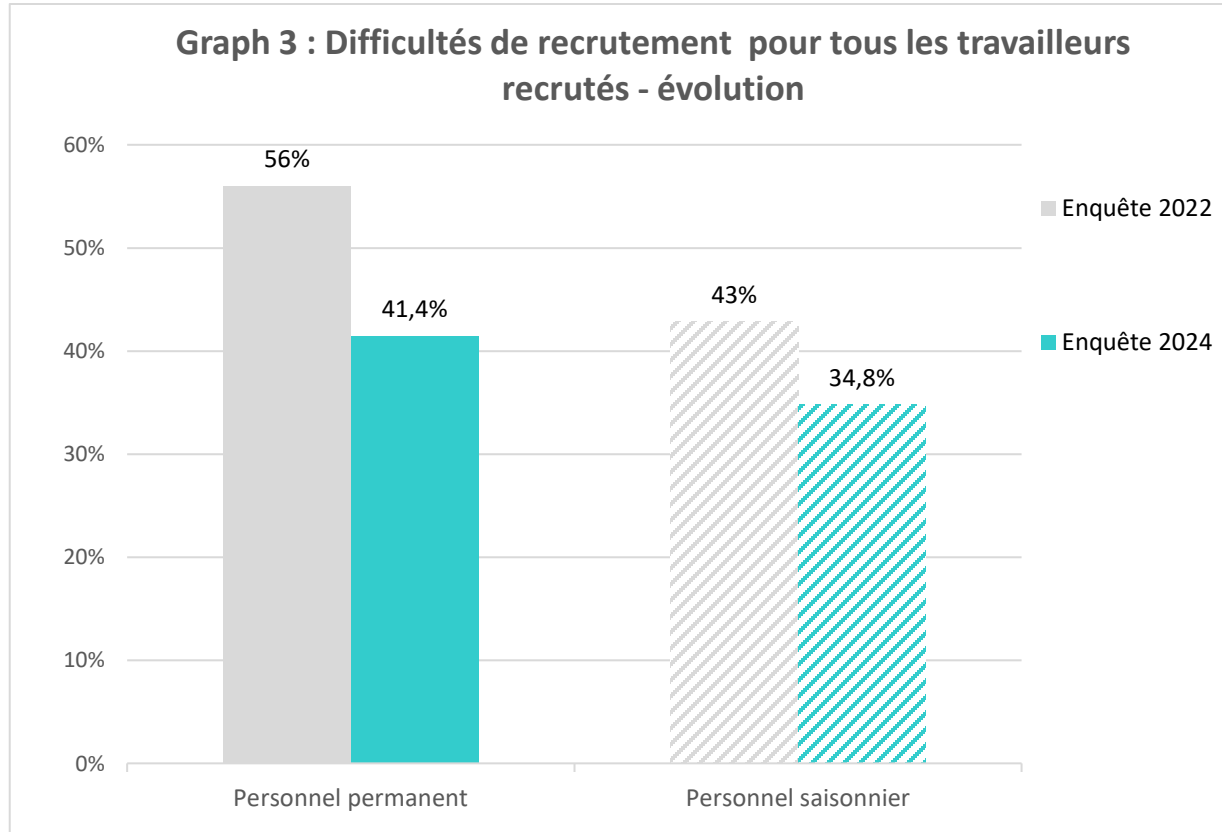
2.1 Présence de difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie 2024
(N=99 & 69)

- Ces difficultés concernent une part importante des travailleurs : des difficultés ont été rencontrées pour tous les travailleurs permanents pour quatre opérateurs sur dix et pour tous les travailleurs saisonniers pour plus de deux tiers des opérateurs ayant rencontré des difficultés.
- On constate que les difficultés sont d'une plus grande ampleur pour le recrutement du personnel permanent que du personnel saisonnier.

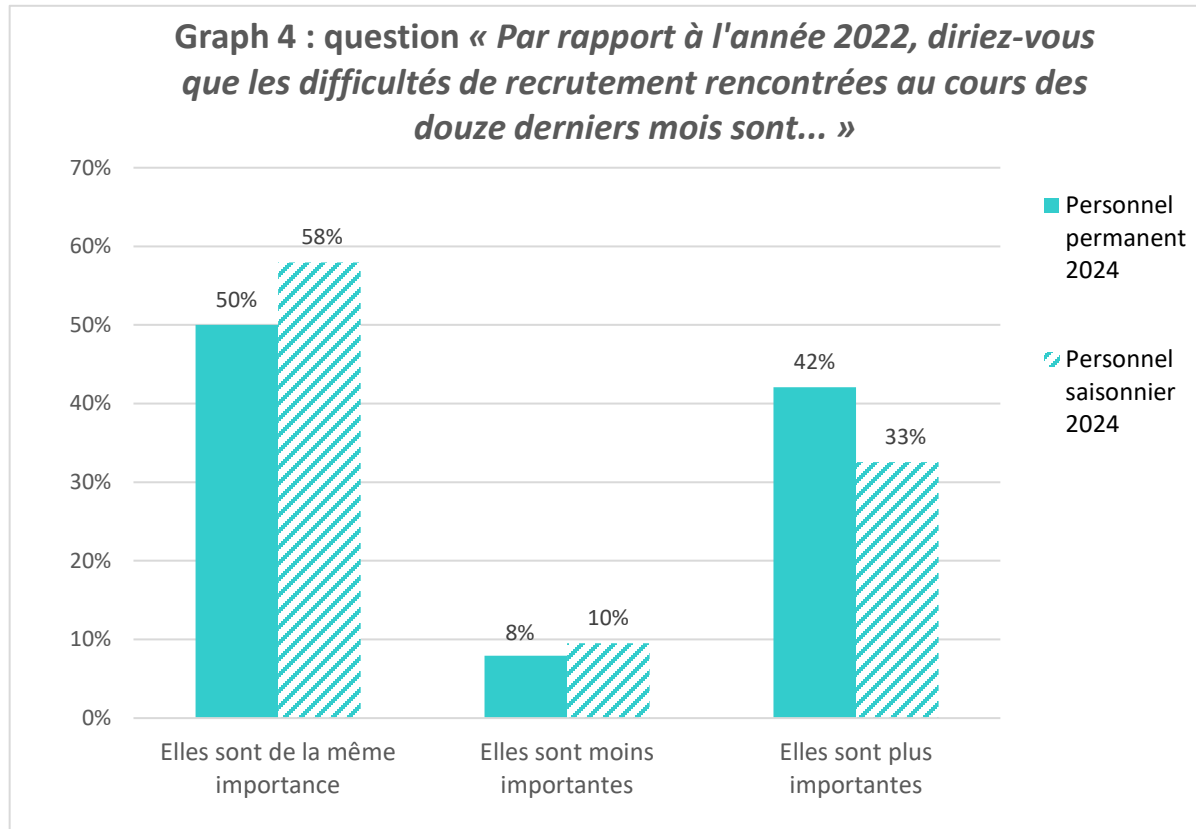
2.1 Présence de difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie 2022 (N=159 & 119) et 2024 (N=99 & 69) - Extrait de la question « Pourriez-vous nous indiquer de quelle ampleur ont été vos difficultés de recrutement ».

- Par rapport à 2022, on constate que l'ampleur des difficultés de recrutement diminue à la fois pour les travailleurs permanents et pour les travailleurs saisonniers.
- La diminution est plus marquée pour les travailleurs permanents même si ces derniers continuent à être la catégorie de personnel pour laquelle les difficultés sont de la plus grande ampleur.

2.2 Evolution des difficultés de recrutement

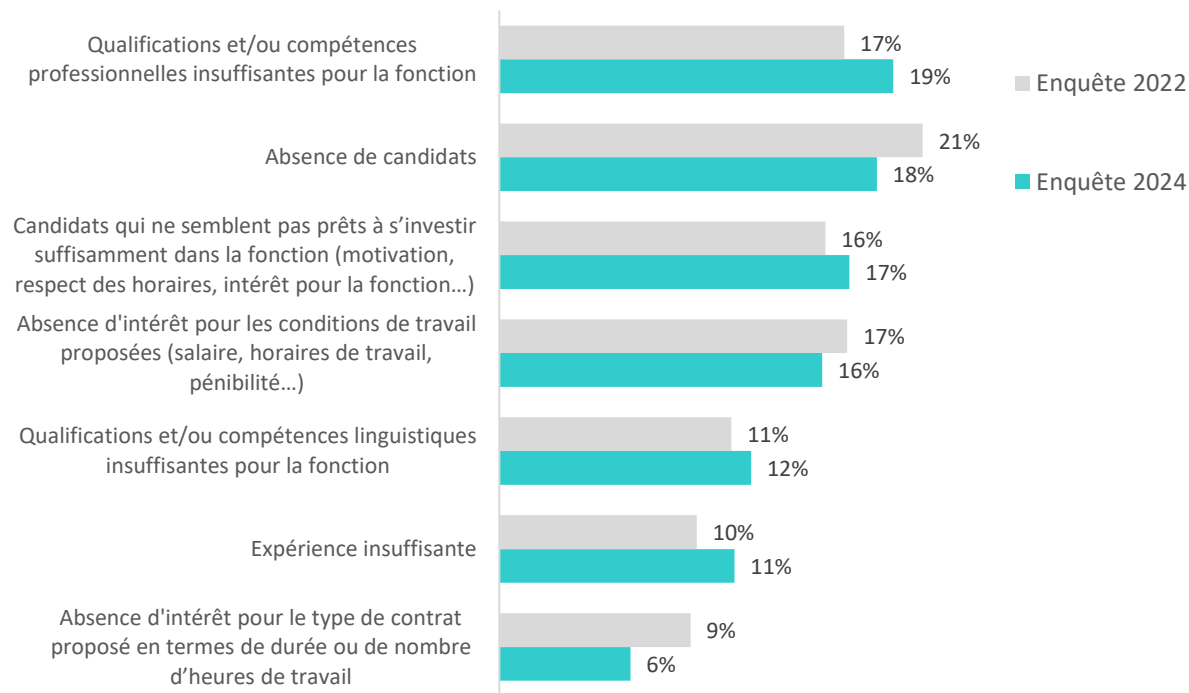


Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie 2024 (N=126)

- Pour la majorité des opérateurs interrogés les difficultés de recrutement pour le personnel permanent ou le personnel saisonnier sont de la même importance que l'année passée.
- Une part non négligeable des opérateurs considère même que les difficultés sont plus importantes.
- C'est toujours au niveau du personnel permanent que les difficultés sont les plus marquées.

2.3 Type de difficultés de recrutement

Graph 5 : question « Quel type de difficultés avez-vous rencontré ? » (taux de citation - personnel permanent)

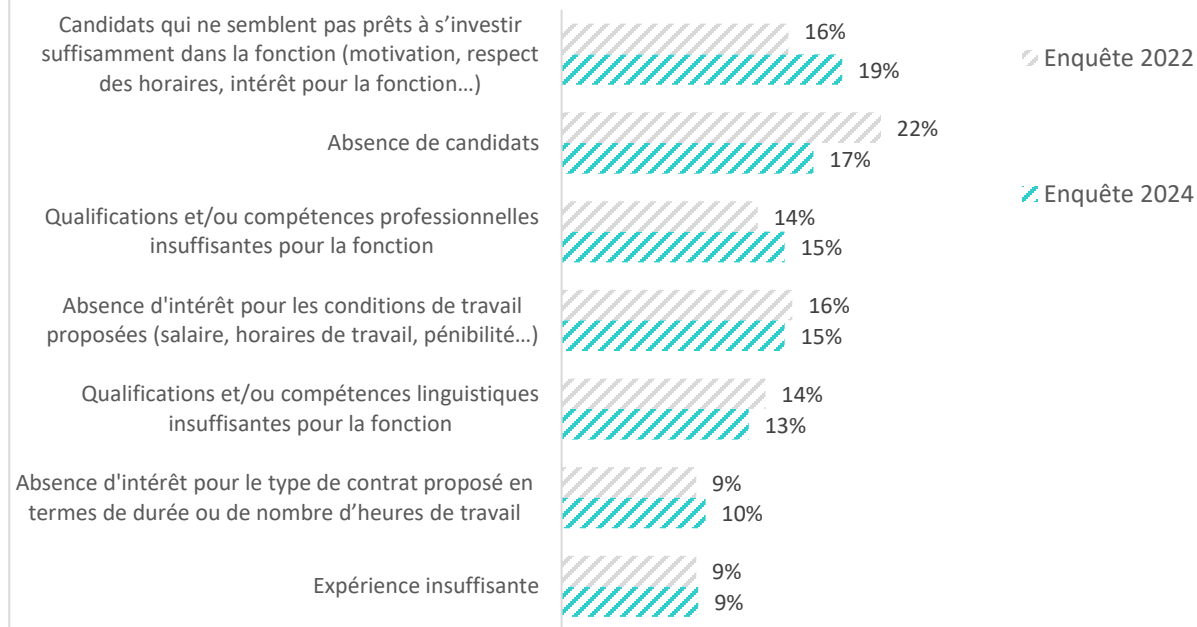


Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie
2022(N=184) & 2024 (N=126)

- En 2024, la première difficulté rencontrée pour le recrutement de personnel permanent concerne l'insuffisance de compétences professionnelles. Elle est plus souvent évoquée qu'en 2022.
- L'absence de candidat est la deuxième difficulté en 2024, soit une diminution par rapport à 2022 où elle était la première difficulté rencontrée.

2.3 Type de difficultés de recrutement

Graph 6 : question « Quel type de difficultés avez-vous rencontré ? » (taux de citation - personnel saisonnier)



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie 2022 (N=136) & 2024 (N=126)

- En 2024, l'absence de motivation est la première difficulté rencontrée pour le personnel saisonnier. Cette cause de difficulté progresse nettement par rapport à 2022.
- L'absence de candidat, qui était le premier type de difficultés rencontré en 2022, est moins citée en 2024 mais reste le deuxième type de difficulté rencontrée.

2.4 Fonctions touchées par les difficultés de recrutement pour le personnel

- Les opérateurs ont été interrogés sur :
- A) les domaines de fonctions dans lesquels ils rencontraient des difficultés ;
 - B) les fonctions spécifiques au sein de ces domaines.

| Domaines de fonctions | Fonctions spécifiques |
|---|--|
| Accueil de structures touristiques | Fonctions liées à l'accueil de structures touristiques : Agent d'accueil en tourisme, Chargé d'accueil touristique, Employé au service touristique, Agent d'accueil front office, ... |
| Accueil d'hébergements touristiques | Fonctions liées à l'accueil d'hébergements touristiques : Réceptionniste, Front office manager, ... |
| Promotion et communication | Fonctions liées à la promotion et à la communication : Chargé de promotion du tourisme, Chargé de projet, Chargé de mission, Chargé de communication, Community manager, Organisateur d'événements ... |
| Guidage, animation, accompagnement | Fonctions liées au guidage, à l'animation, à l'accompagnement : Guide touristique, Accompagnateur de voyages, animateur touristique, animateur de loisirs, ... |
| Conception, commercialisation et vente de produits touristiques | Fonctions liées à la Conception, la commercialisation et la vente de produits touristiques : Agent de voyage, Travel designer, Agent de comptoir, Forfaitiste, Chef de produit, ... |
| Transport de particuliers | Fonctions liées au transport de particuliers : Chauffeur, Chauffeur-accompagnateur, |
| Restauration | Fonctions liées à la restauration : cuisinier, commis, serveur, ... |
| Housekeeping | Autres fonctions liées à l'hébergement : housekeeping, ... |

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

Tableau 1 : Pour quel type de fonction/de métier avez-vous éprouvé des difficultés de recrutement ? - personnel permanent

| Domaines de fonctions | Agences de voyages - Tour opérateur - autocariste | Attractions touristiques et musées | Gîtes, campings et autres hébergements touristiques | Hôtels et restaurants | Organismes touristiques (offices du tourisme, maisons du tourisme...) |
|---|---|------------------------------------|---|-----------------------|---|
| Accueil de structures touristiques | | X | | | XX |
| Accueil d'hébergements touristiques | | | | X | |
| Promotion et communication | | | | | |
| Guidage, animation, accompagnement | | XX | X | | X |
| Personnel d'attractions ou de structures de loisirs | | | | | |
| Conception, commercialisation et vente de produits touristiques | X | | | | |
| Gestion et direction d'hébergements touristiques | | | | | |
| Gestion de patrimoine culturel | | | | | |
| Transport de particuliers | XX | | | | |
| Restauration | | X | XX | XX | |
| Housekeeping | | | X | X | |

- 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 liées à l'accueil touristique, au guidage et à la restauration sont citées dans trois des secteurs interrogés en ce qui concerne le personnel permanent.

Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2024(N=98)
« X » - « XX » : fonctions citées par plus de 25% ou 50% des opérateurs du secteur rencontrant des difficultés de recrutement pour au moins une fonction/métier.

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

| Tableau 2 : Pour quel type de fonction/de métier avez-vous éprouvé des difficultés de recrutement ? - personnel saisonnier | | | | | |
|--|---|------------------------------------|---|-----------------------|---|
| Domaines de fonctions | Agences de voyages - Tour opérateur - autocariste | Attractions touristiques et musées | Gites, campings et autres hébergements touristiques | Hôtels et restaurants | Organismes touristiques (offices du tourisme, maisons du tourisme...) |
| Accueil de structures touristiques | | X | | | X |
| Accueil d'hébergements touristiques | | | | | |
| Promotion et communication | | | | | |
| Guidage, animation, accompagnement | | XX | | | X |
| Personnel d'attractions ou de structures de loisirs | | | | | |
| Conception, commercialisation et vente de produits touristiques | | | | | |
| Gestion et direction d'hébergements touristiques | | | | | |
| Gestion de patrimoine culturel | | | | | |
| Transport de particuliers | X | | | | |
| Restauration | | X | XX | XX | |
| Housekeeping | | | XX | X | |

Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2024 (N=58)
 « x » - « xx » : fonctions citées par plus de 25% ou 50% des opérateurs du secteur rencontrant des difficultés de recrutement pour au moins une fonction/métier.

- 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 liées à la restauration sont citées dans trois des cinq secteurs interrogés en ce qui concerne le personnel saisonnier. Les fonctions liées au housekeeping sont plus souvent citées que pour le personnel permanent.

2.4 Fonctions touchées par les difficultés de recrutement pour le personnel

Tableau 3 : top 3 des fonctions où les opérateurs ont éprouvé des difficultés de recrutement selon le secteur – personnel permanent et saisonnier

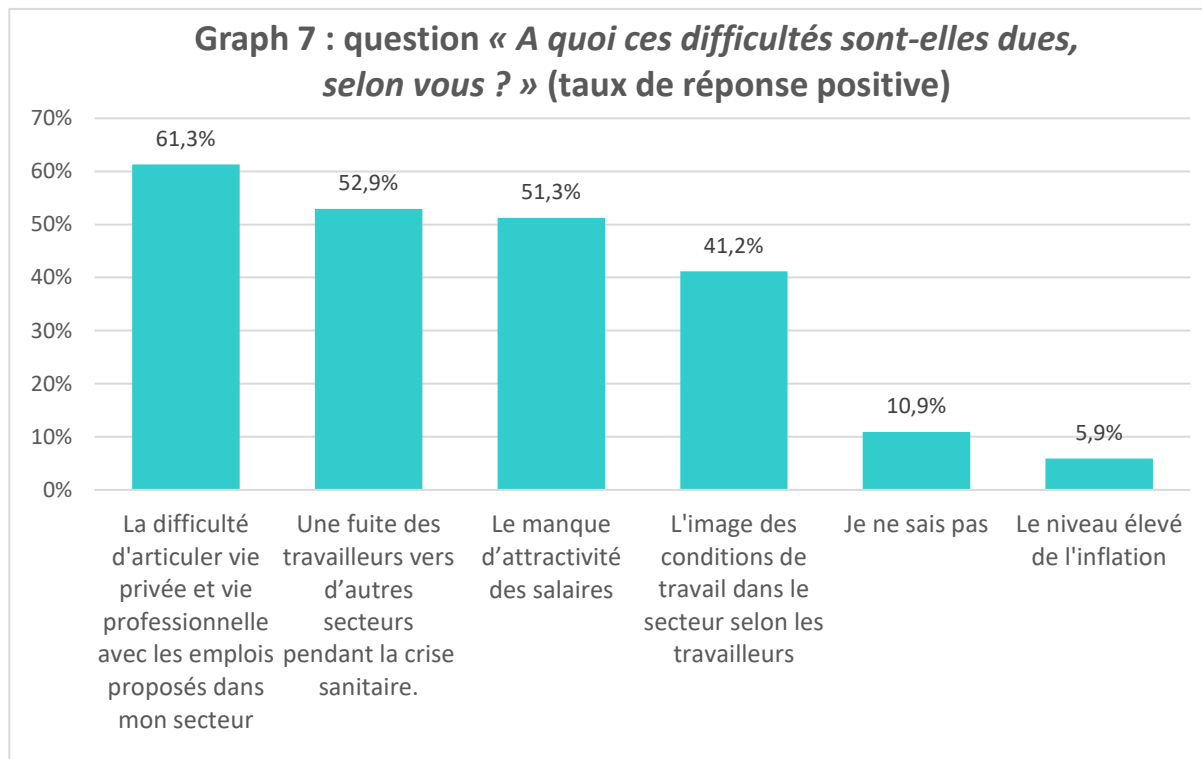
| Agences de voyages - Tour opérateur - autocariste | Attractions touristiques et musées | Gîtes, campings et autres hébergements touristiques | Hôtels et restaurant | Organismes touristiques (offices du tourisme, maisons du tourisme...) |
|---|---------------------------------------|---|-------------------------|---|
| Chauffeur | Agent d'accueil en tourisme | Cuisinier | Serveur | Agent d'accueil en tourisme |
| Agent de voyage | Guide touristique | Serveur | Cuisinier | Employé au service touristique |
| Employé au service touristique | Cuisinier | Femme de chambre | Commis de cuisine | Chargé d'accueil touristique |

Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2024 (N=98 & N=58)

➤ L'analyse détaillée des métiers permet d'identifier au sein de chaque domaine de fonctions les fonctions où se concentrent les difficultés :

- ✓ Accueil de structures touristiques : agent d'accueil en tourisme, employé au service touristique et chargé d'accueil touristique.
- ✓ Guidage, animation, accompagnement : guide touristique.
- ✓ Restauration : cuisinier, serveur et commis de cuisine.

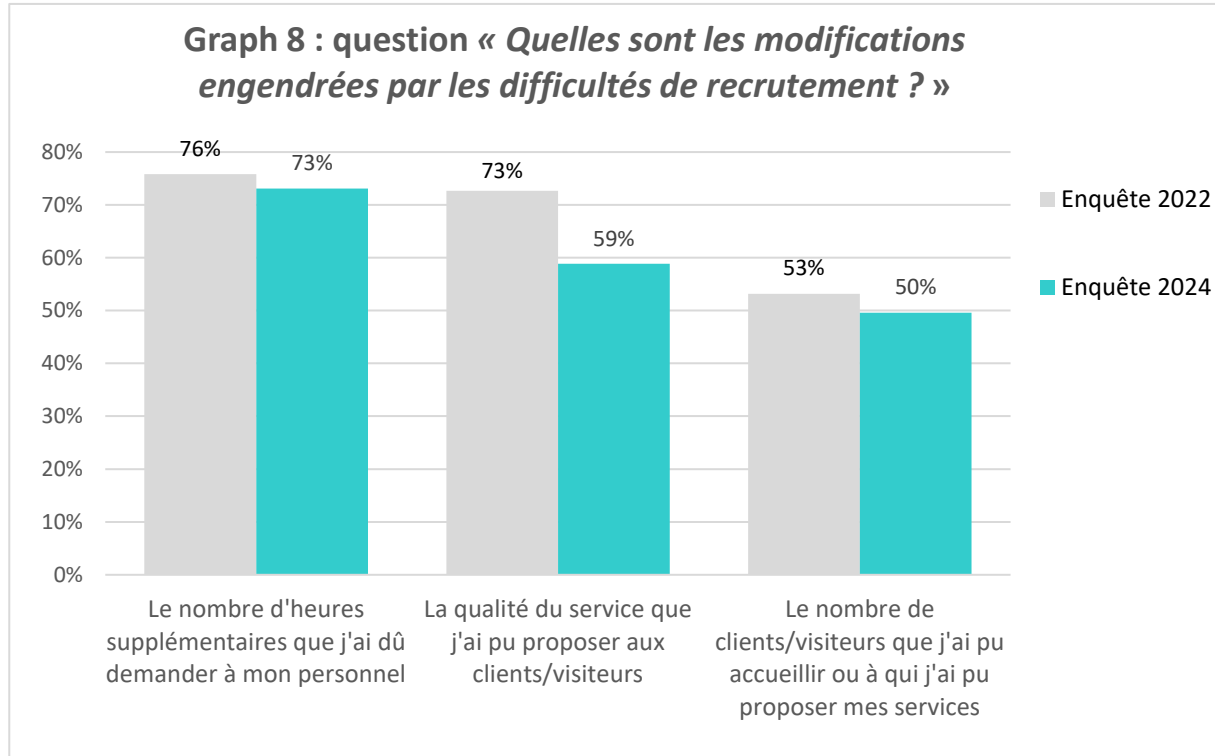
2.5 Origine des difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2024.
(n=119)

- La difficulté d'articuler vie privée et professionnelle dans les emplois proposés est la principale raison des difficultés de recrutement suivie de la fuite des travailleurs vers d'autres secteurs pendant la crise sanitaire.
- Par rapport à 2022, où seulement une partie des modalités de réponses étaient identiques, les trois premières raisons évoquées restent les mêmes mais le taux de réponse pour la modalité fuite des travailleurs pendant la crise sanitaire diminue significativement.

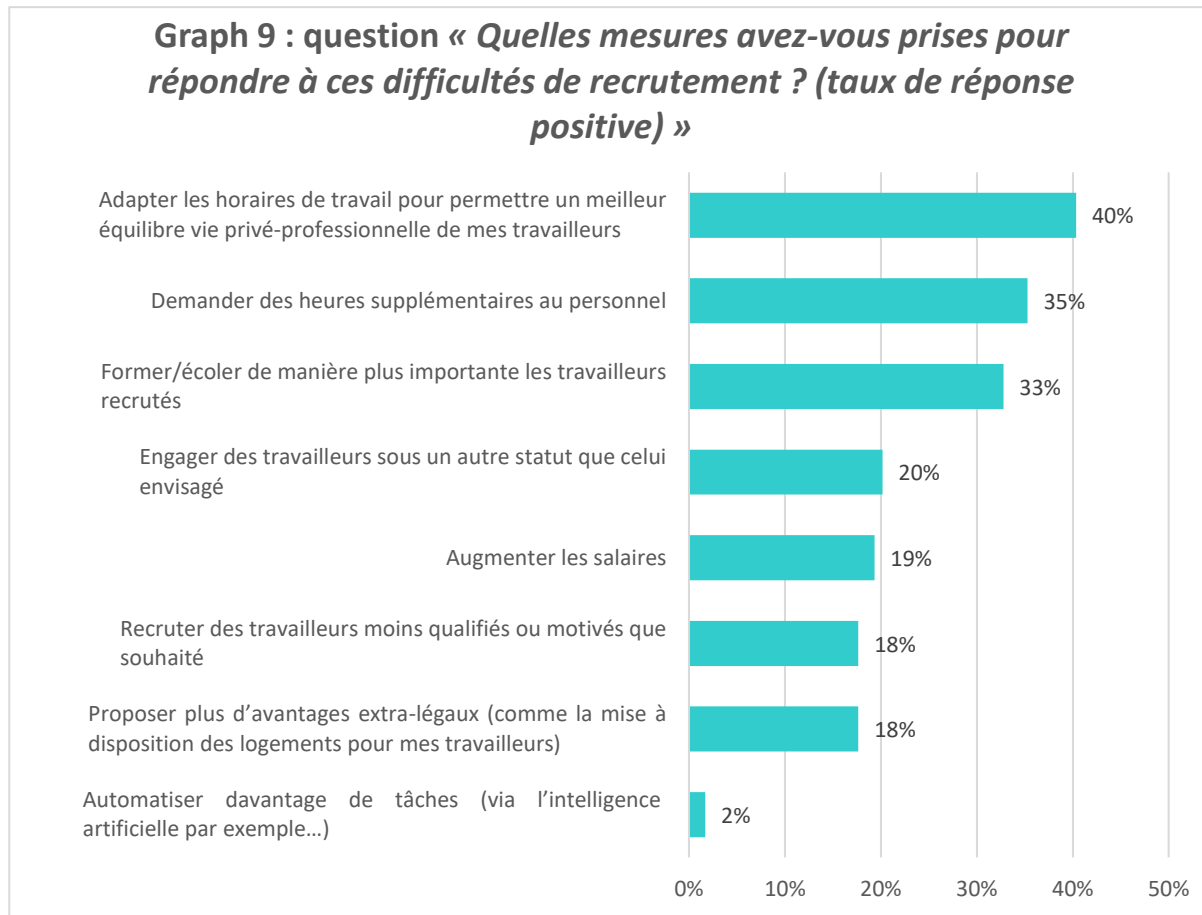
2.6 Conséquence des difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2022 (n=190) et en 2024 (N=119) (% d'opérateurs ayant répondu à la question « modifier moyennement ou fortement » ces différents aspects de son activité.)

- Les difficultés de recrutement ont affecté en priorité le nombre d'heures effectuées par le personnel.
- Par rapport à l'enquête 2022, la qualité du service a été moins affectée par les difficultés de recrutement qu'en 2024.

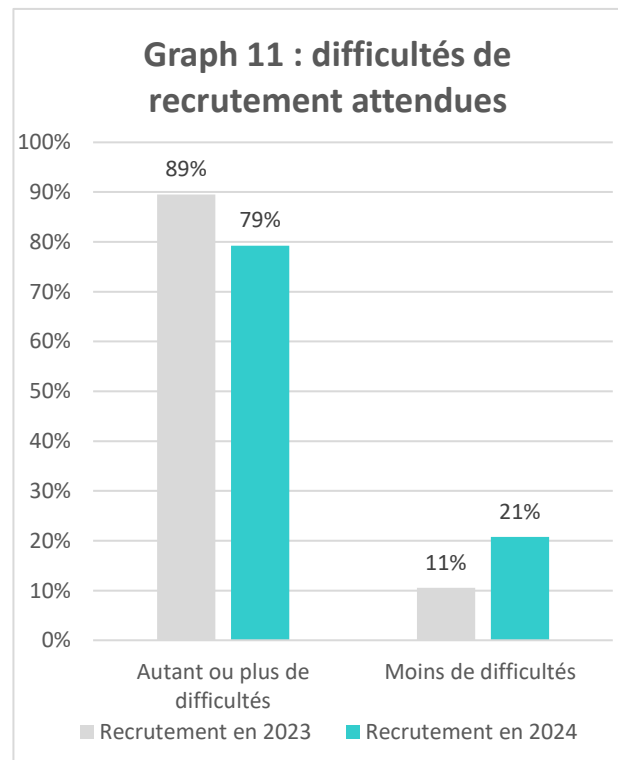
2.7 Réaction face aux difficultés de recrutement



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2024
(n=190) – question non posée en 2022.

- Face aux difficultés de recrutement, l'adaptation des horaires, les heures supplémentaires et l'écolage accru du personnel sont les principales réponses adoptées.
- L'augmentation des salaires est un levier utilisé par un opérateur sur cinq pour faire face aux difficultés de recrutement.

2.8 Perspectives de recrutement

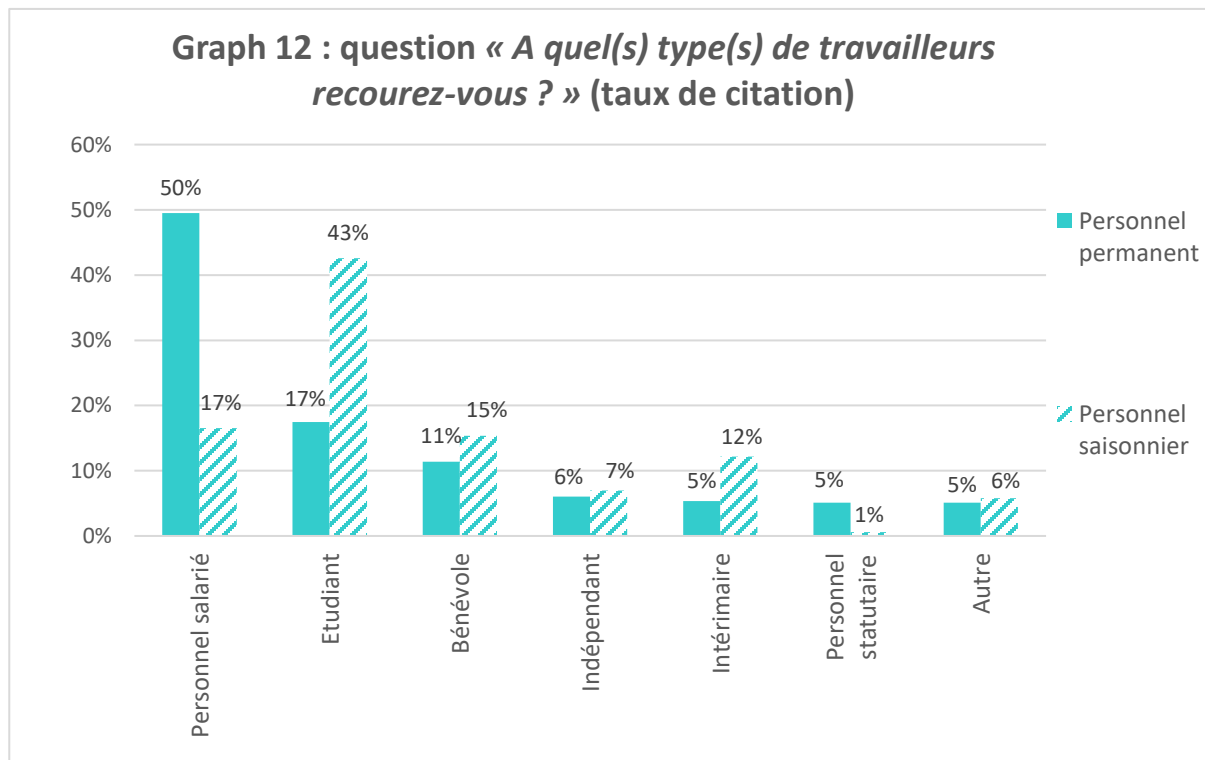


- 52% des opérateurs comptent recruter des travailleurs en 2024. La plupart d'entre eux s'attendent à autant ou plus de difficultés pour le faire qu'en 2023.
- Par rapport à l'enquête 2022, les intentions de recrutement sont en baisse en 2024 (mais l'enquête a été lancée au 2^{ème} trimestre) et la part d'opérateurs qui s'attend à moins de difficultés augmente.

Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2022 (n=347) et en 2024 (N=250).

Questions : « En 2023/2024, comptez-vous recruter des travailleurs ? (Non ;Oui et je m'attends à moins de difficultés qu'en 2022/2023 ;Oui mais je m'attends à autant ou plus de difficultés qu'en 2022/2023.

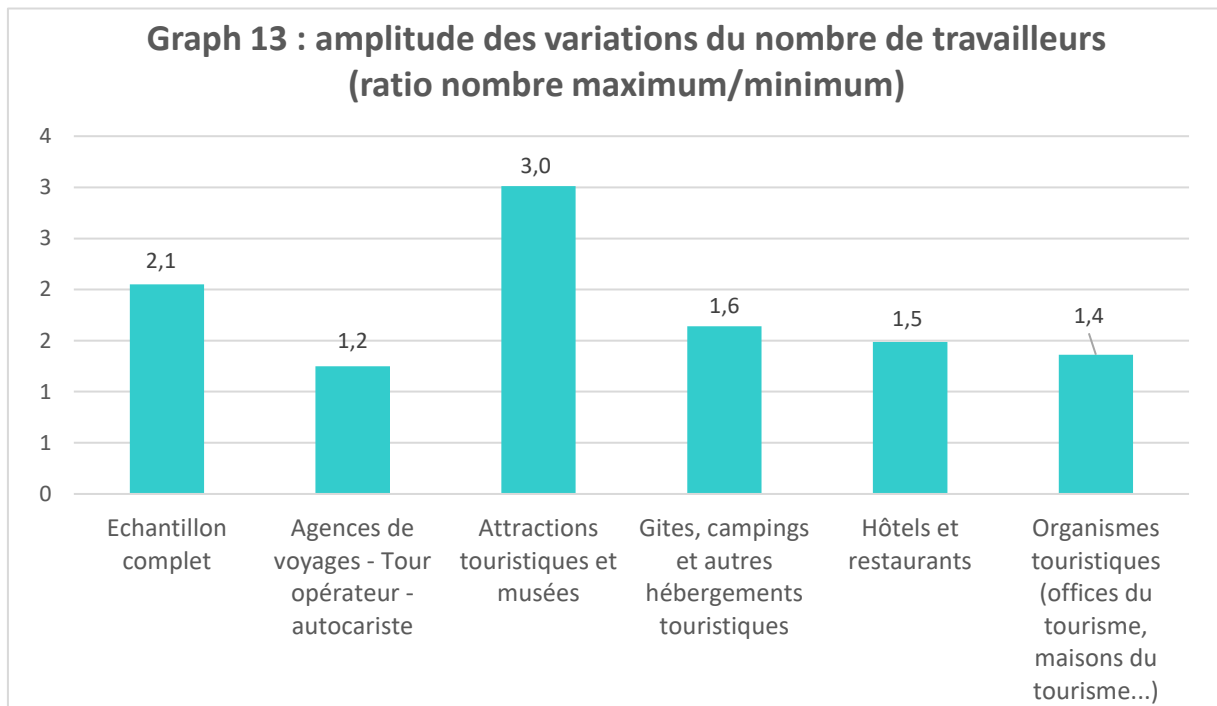
3.1 Type de personnel et saisonnalité



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie 2024.
(N=250)

- Le type de travailleur recruté diffère fortement selon qu'il est permanent ou saisonnier : les travailleurs saisonniers sont plus souvent des étudiants et des intérimaires.
- On remarquera qu'une part non négligeable de bénévoles est occupée dans le secteur du tourisme.

3.2 Type de personnel et saisonnalité

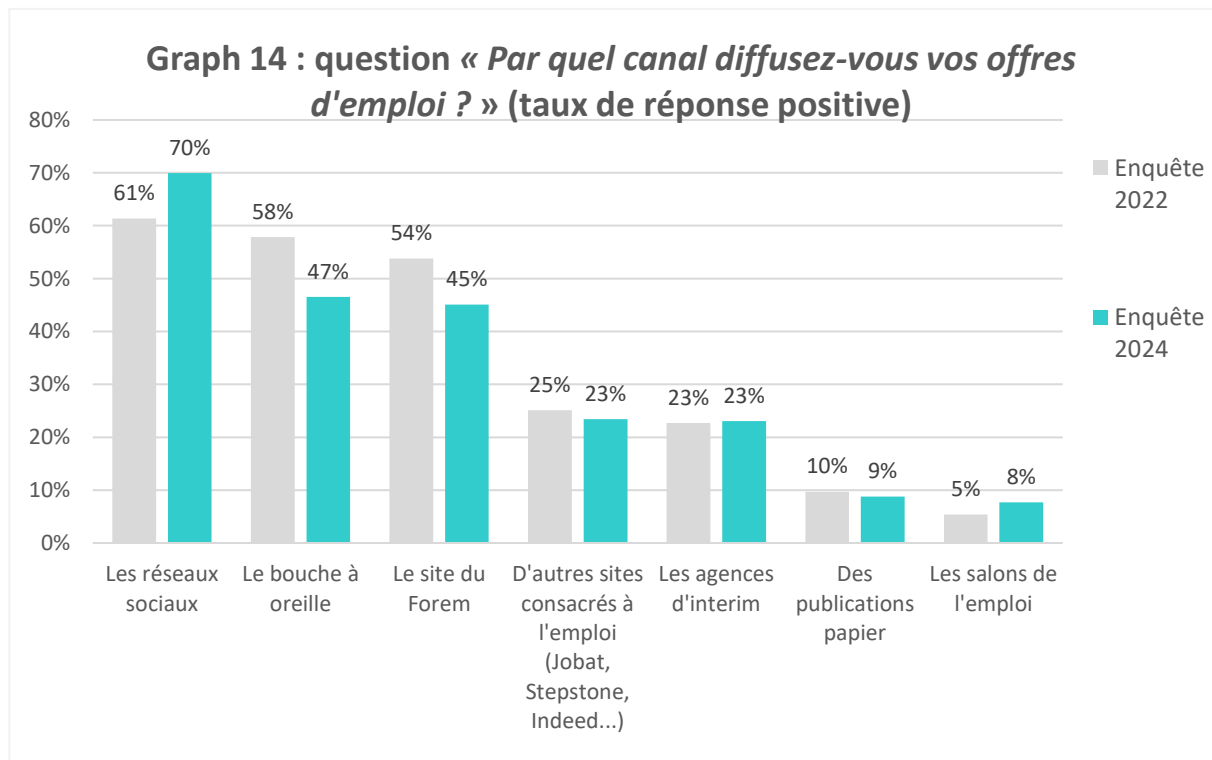


Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2024 (N=250)

Détail : ratio entre le nombre maximum de travailleurs occupés (pendant les périodes de forte fréquentation - y compris les étudiants) et le nombre minimum de travailleurs occupés.(personnel permanent)

- Dans l'ensemble du secteur touristique, le nombre moyen de travailleurs double entre la basse et la haute saison.
- Au niveau sectoriel, cette augmentation est la plus importante dans les attractions touristiques et les musées. Elle est beaucoup moins prononcée dans les agences de voyages et les organismes touristiques.

3.3 Canaux de diffusion des offres



Source : Enquête sur les difficultés de recrutement dans le Tourisme en Wallonie en 2024 (N=273)

- Les réseaux sociaux sont le premier canal de diffusion suivi du bouche à oreille et du site du Forem qui est utilisé par près de la moitié des opérateurs interrogés.
- Par rapport à l'enquête 2022, l'utilisation du bouche à oreille et des sites consacrés à l'emploi diminue tandis que celle des réseaux sociaux augmente.

Annexes : Echantillon - description

| <u>Niveau de réponses des opérateurs au questionnaire</u> | |
|---|--|
| 381 | ont commencé le questionnaire. |
| 379 | ont répondu exercer une activité en Wallonie |
| 273 | ont répondu à la première page de questions de contenu |
| 250 | ont terminé le questionnaire |

- L'enquête a été réalisée en ligne entre le 12 mars et le 22 mars via un formulaire électronique.
- 917 opérateurs touristiques repris dans les bases de données du CGT et du Centre de compétence Tourisme ont été sollicités. Il existe donc un biais de couverture.
- Le taux de réponse en termes de questionnaire terminé est donc de 27%.

Annexes : Echantillon - composition

Répartition par secteur

| Secteur | nombre | % |
|---|--------|-------|
| Agences de voyages - Tour opérateur - autocariste | 20 | 8,0% |
| Attractions touristiques et musées | 75 | 30,0% |
| Hôtels, restaurants, brasseries | 52 | 20,8% |
| Organismes touristiques (offices du tourisme, maisons du tourisme...) | 57 | 22,8% |
| Gîtes, camping et autres hébergements touristiques | 46 | 18,4% |

Répartition par province

| Secteur | nombre | % |
|----------------|--------|-------|
| Brabant wallon | 27 | 9,5% |
| Hainaut | 40 | 14,1% |
| Liège | 74 | 26,1% |
| Luxembourg | 67 | 23,6% |
| Namur | 71 | 25,0% |

NB: certains opérateurs exercent leur activité dans plusieurs provinces.

Annexes : 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 6,2%. La taille des sous-échantillons étant trop faible, les analyses par sous-secteurs n'ont pas été effectuées.
- 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 du 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 tenus par des particuliers, de sorte que l'échantillon ne soit pas représentatif de l'ensemble des composantes du secteur du tourisme.
- La taille moyenne des opérateurs qui ont répondu à l'enquête 2024 est supérieure à celle de 2022, ce qui peut induire un biais dans les évolutions constatées entre les deux enquêtes.