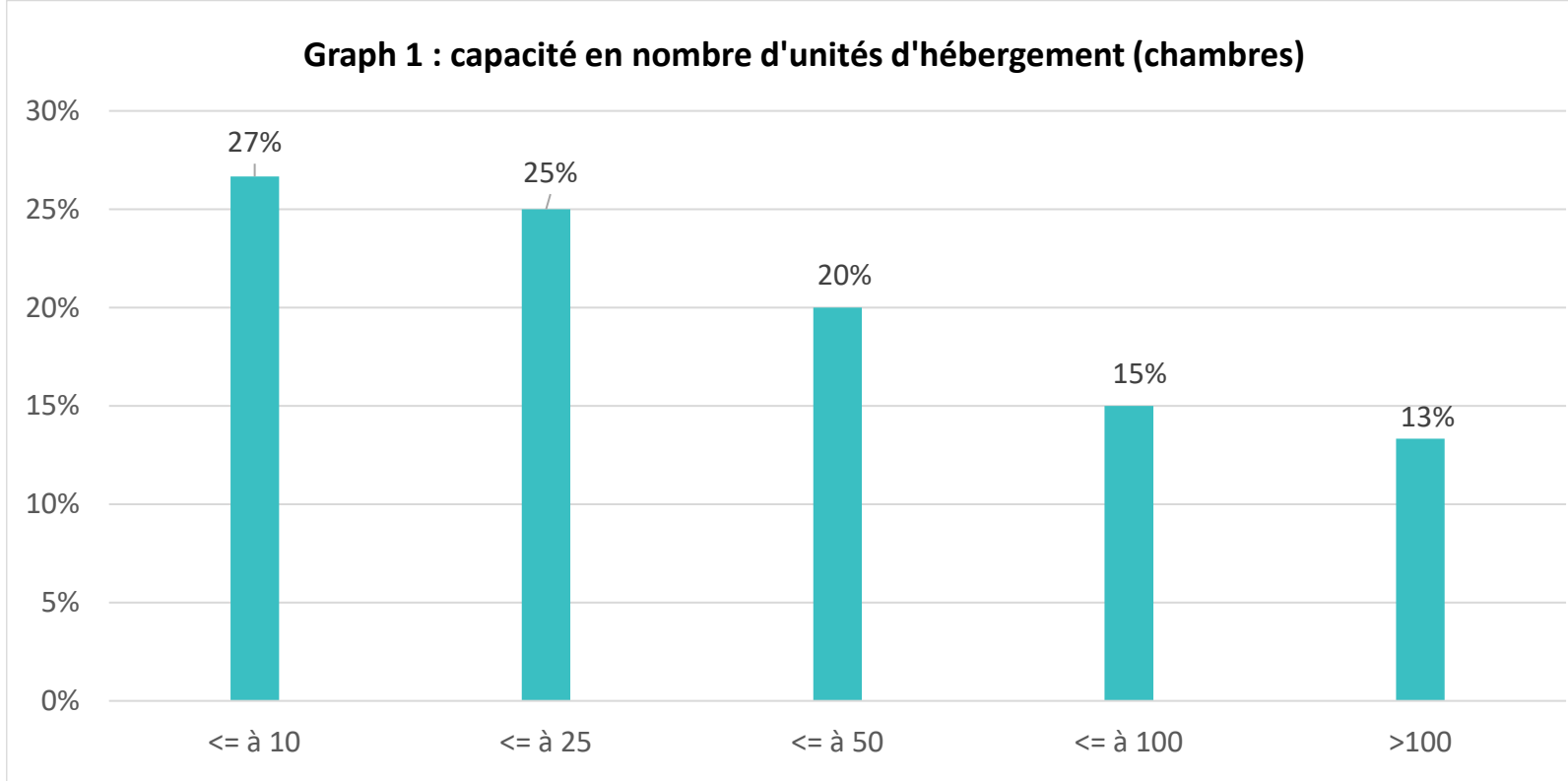


Coup de sonde prospectif hôtellerie 2024

Contexte et Méthodologie

- Coup de sonde réalisé en juillet 2024 via envoi d'un questionnaire électronique aux bases de données d'hôtels de la fédération Horeca Wallonie et du CGT.
- 61 réponses dont quasi exclusivement des hôtels reconnus.
- 60 des 235 hôtels reconnus (situation au 1/1/2024) ont répondu.
➔ marge d'erreur de 11%
- Thématiques couvertes : situation générale, conditions de travail, intelligence artificielle.
- Réalisé dans le cadre de la collaboration structurelle CGT-Fédération HoReCa Wallonie.

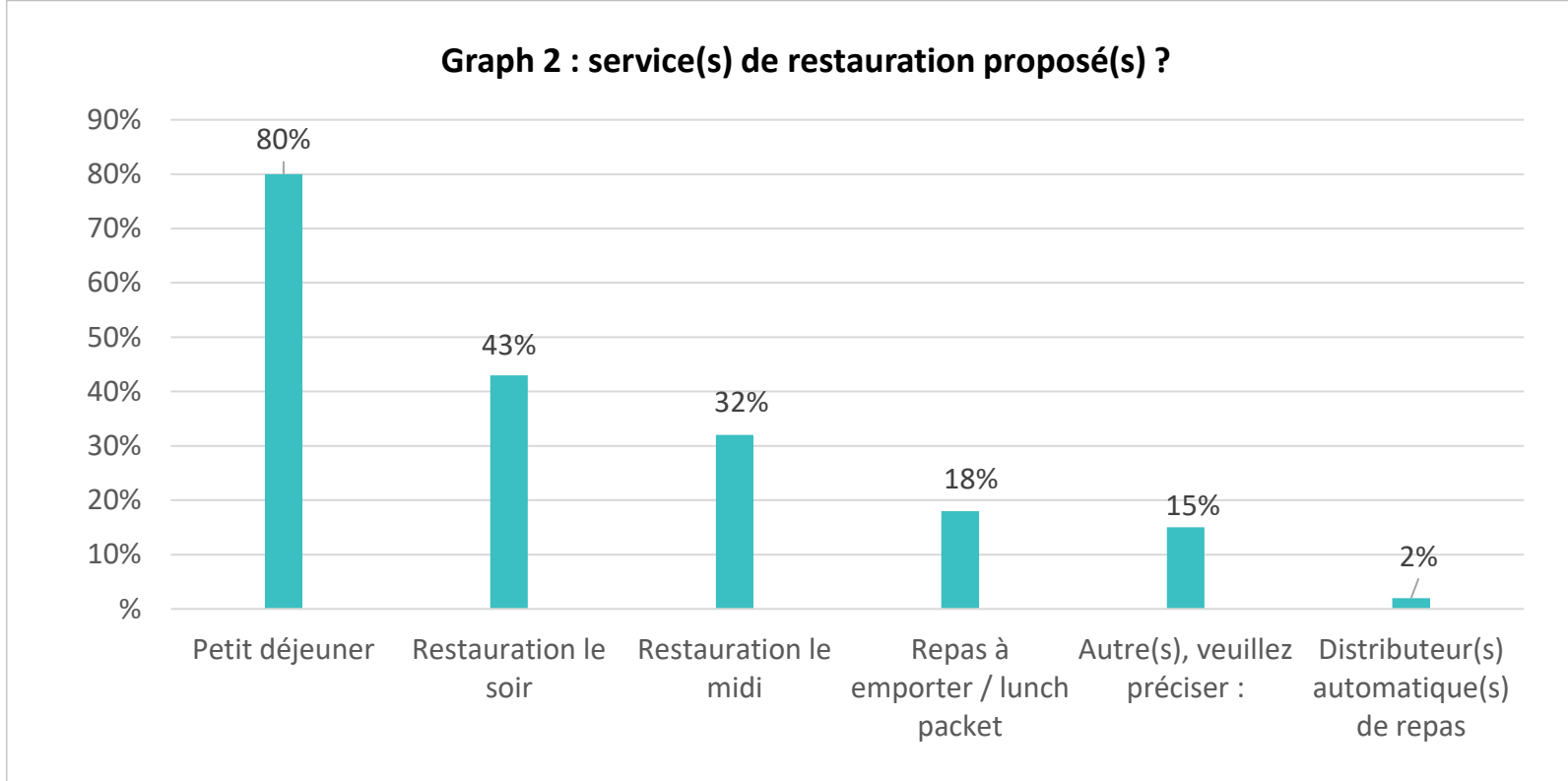
Composition de l'échantillon



Question :	Quelle est la capacité d'accueil maximale de votre hôtel ? En nombre d'unités d'hébergement (chambres)
N	61

- Cette répartition est assez similaire à celle observée dans l'ensemble des hôtels reconnus actifs en Wallonie, ce qui renforce la représentativité du coup de sonde effectué.

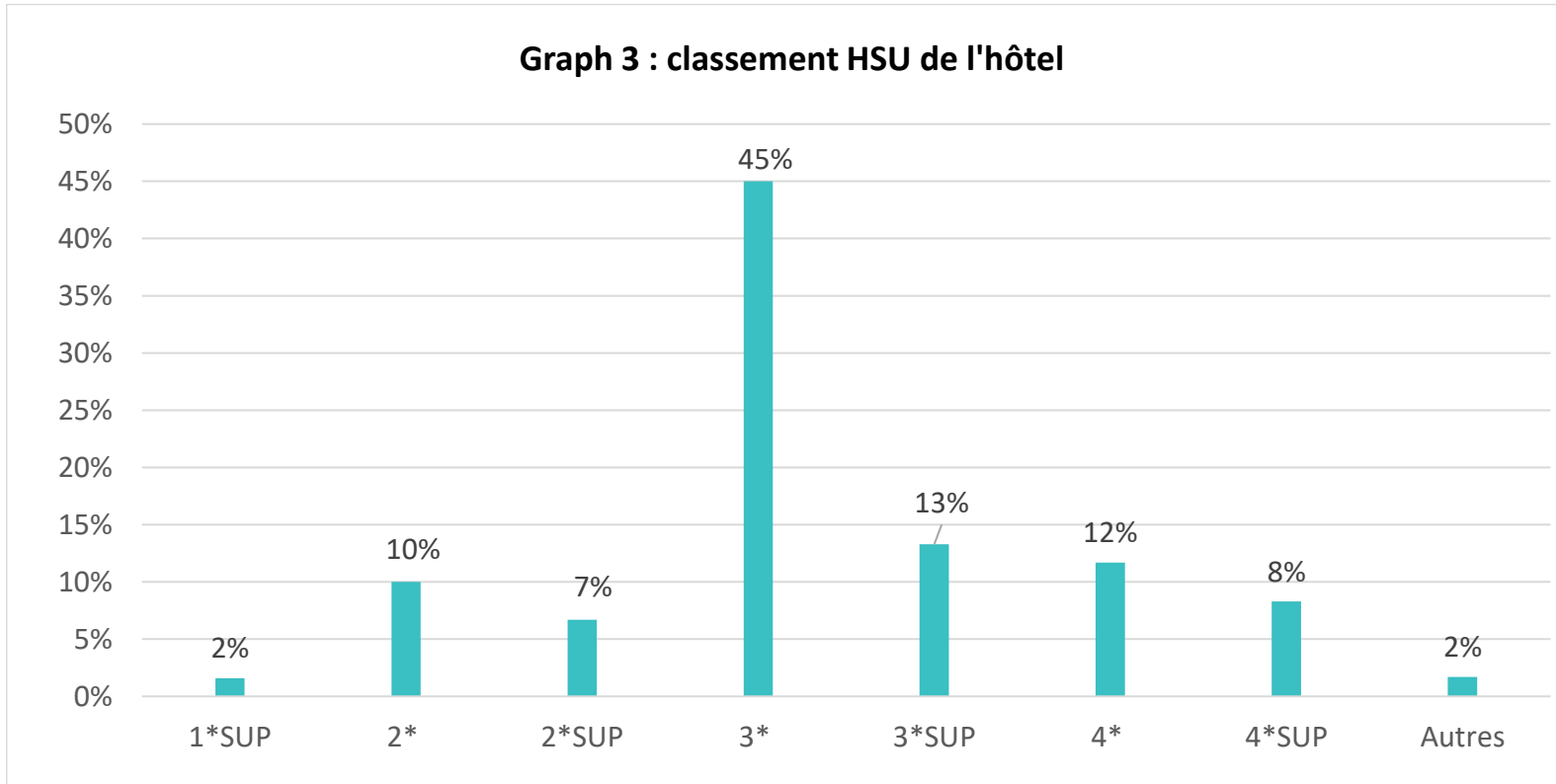
Composition de l'échantillon



Question :	Quel(s) service(s) de restauration proposez-vous* ?
N	60

- *Outre le petit déjeuner qui est presque toujours proposé, quatre hôtels sur dix proposent une restauration le soir et près d'un tiers une restauration le midi. Certains hôtels proposent également des lunch packets.*

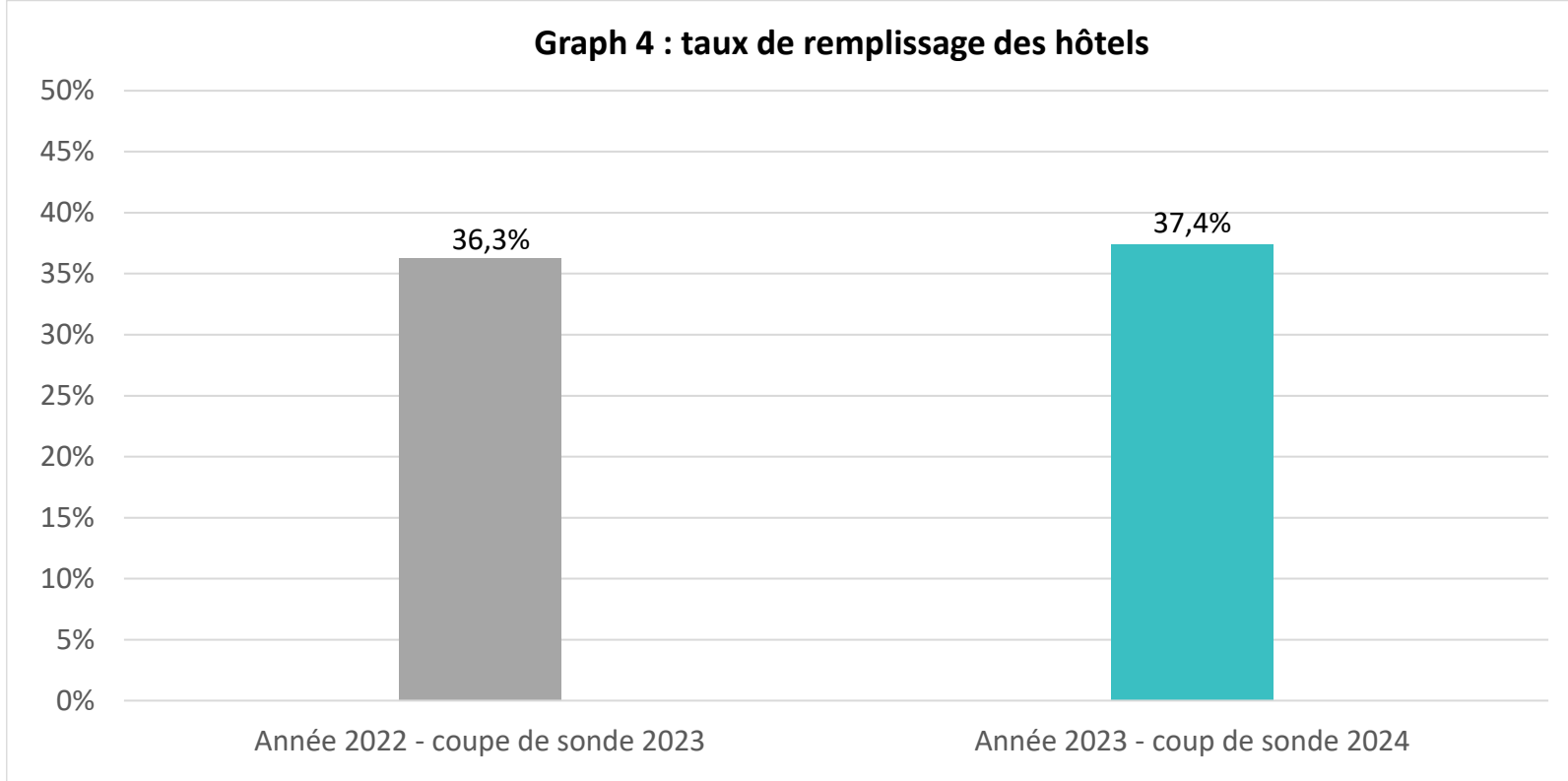
Composition de l'échantillon



Question :	Quel est le classement HSU de votre hôtel ?
N	60

- *Pus de la moitié des hôtels interrogés ont un classement 3 étoiles ou supérieur selon le classement HSU. Le reste se répartit de manière équilibrée dans les catégories 2 et 4 étoiles.*

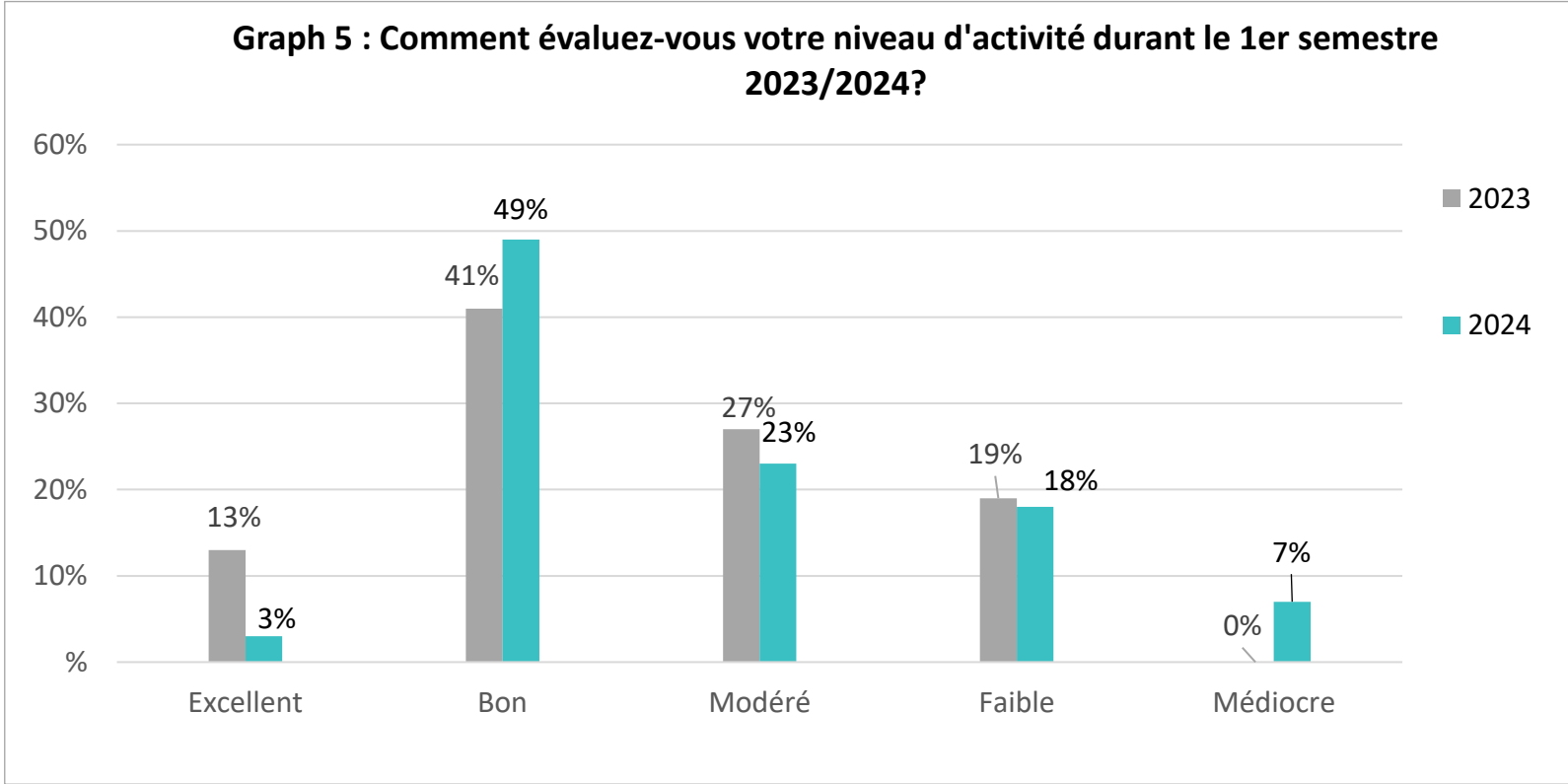
Résultats : taux de remplissage



Question :	Combien de nuitées* avez-vous enregistré approximativement en 2022/2023 ?
N 2023	57
N 2024	61

- *Taux de remplissage moyen de l'ensemble des lits des hébergements au cours d'une année en faisant l'hypothèse « technique » d'une ouverture 365 jours/an. Ce taux a légèrement augmenté par rapport au coup de sonde de l'année passée.*

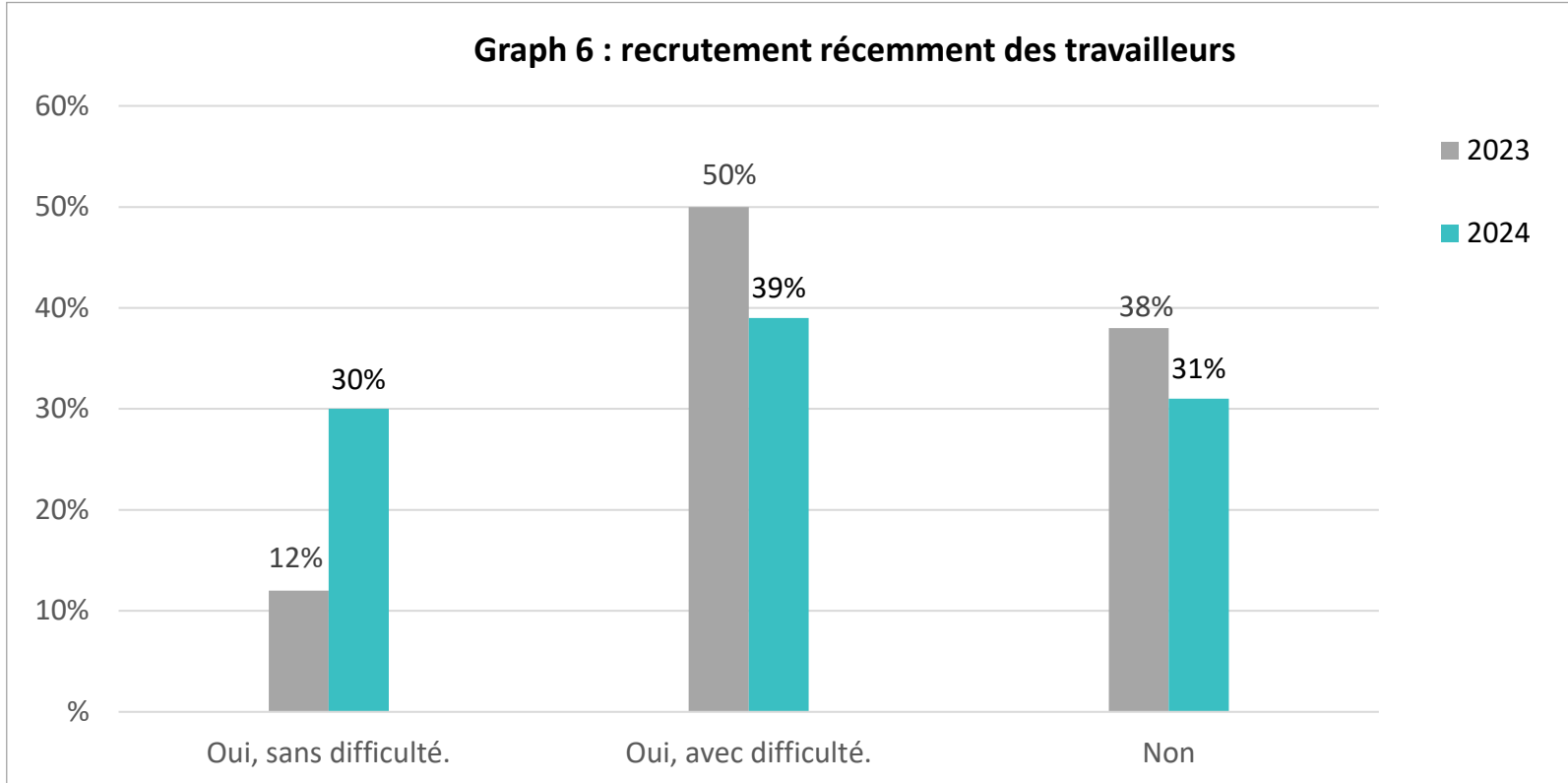
Résultats : niveau d'activité



Question :	Comment évaluez-vous votre niveau d'activité durant le 1er semestre 2023/2024?
N 2023	69
N 2024	60

- *Un tout petit peu plus de la moitié (52%) des hôteliers interrogés considère leur niveau d'activité comme bon ou excellent. Cet indicateur hautement subjectif met en évidence une relative satisfaction quant au niveau d'activité. Cependant, cet indicateur est en légère baisse par rapport à l'année précédente : moins de répondants ayant une situation excellente et plus une situation médiocre.*

Résultats : recrutement

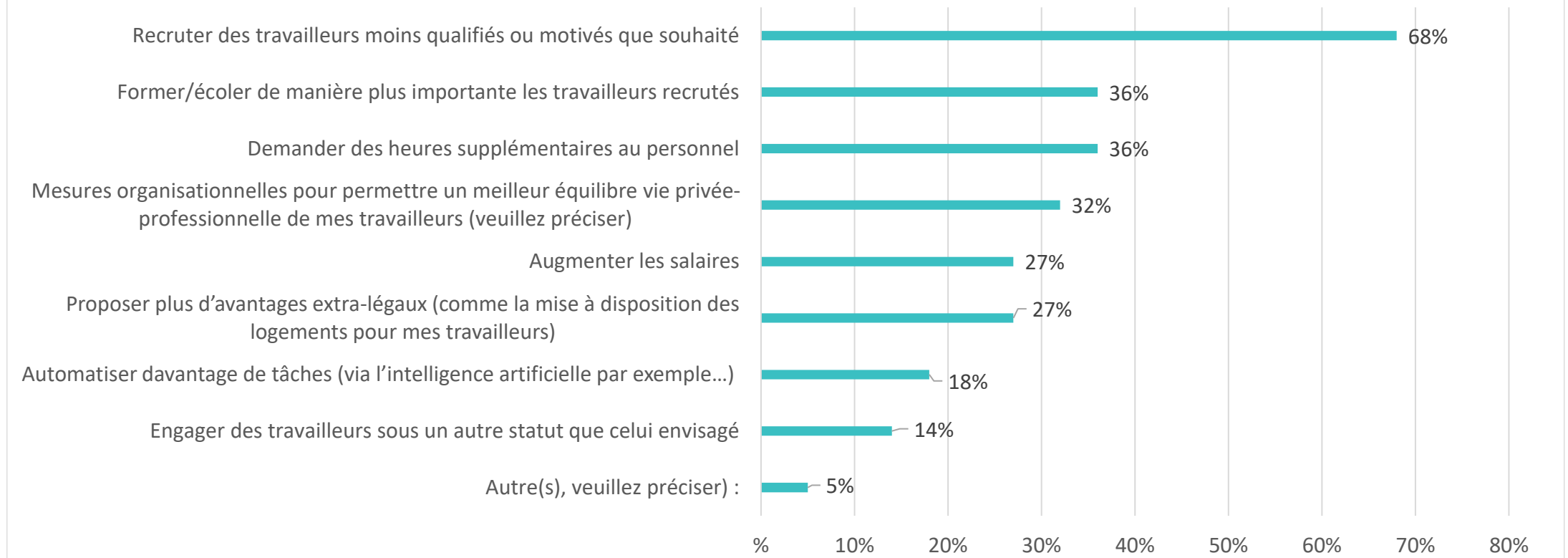


Question :	Avez-vous recruté récemment des travailleurs ?
N 2023	72
N 2024	61

- *Près de 70% des hôteliers ont récemment (au mois de juillet 2024) recruté des travailleurs. Parmi ceux qui ont recruté, près de 6 sur 10 ont rencontré des difficultés à le faire. La situation reste donc préoccupante en matière de recrutement.*
- *Il faut cependant noter que la part d'hôtelier qui rapporte des difficultés diminue par rapport à l'année précédente. Cette amélioration de la situation est similaire à celle observée dans le secteur du tourisme dans son ensemble dans une enquête menée par le CGT et le Forem en 2024.*

Question :	Quelles mesures avez-vous prises pour répondre à ces difficultés ? (taux de réponse)
N	22

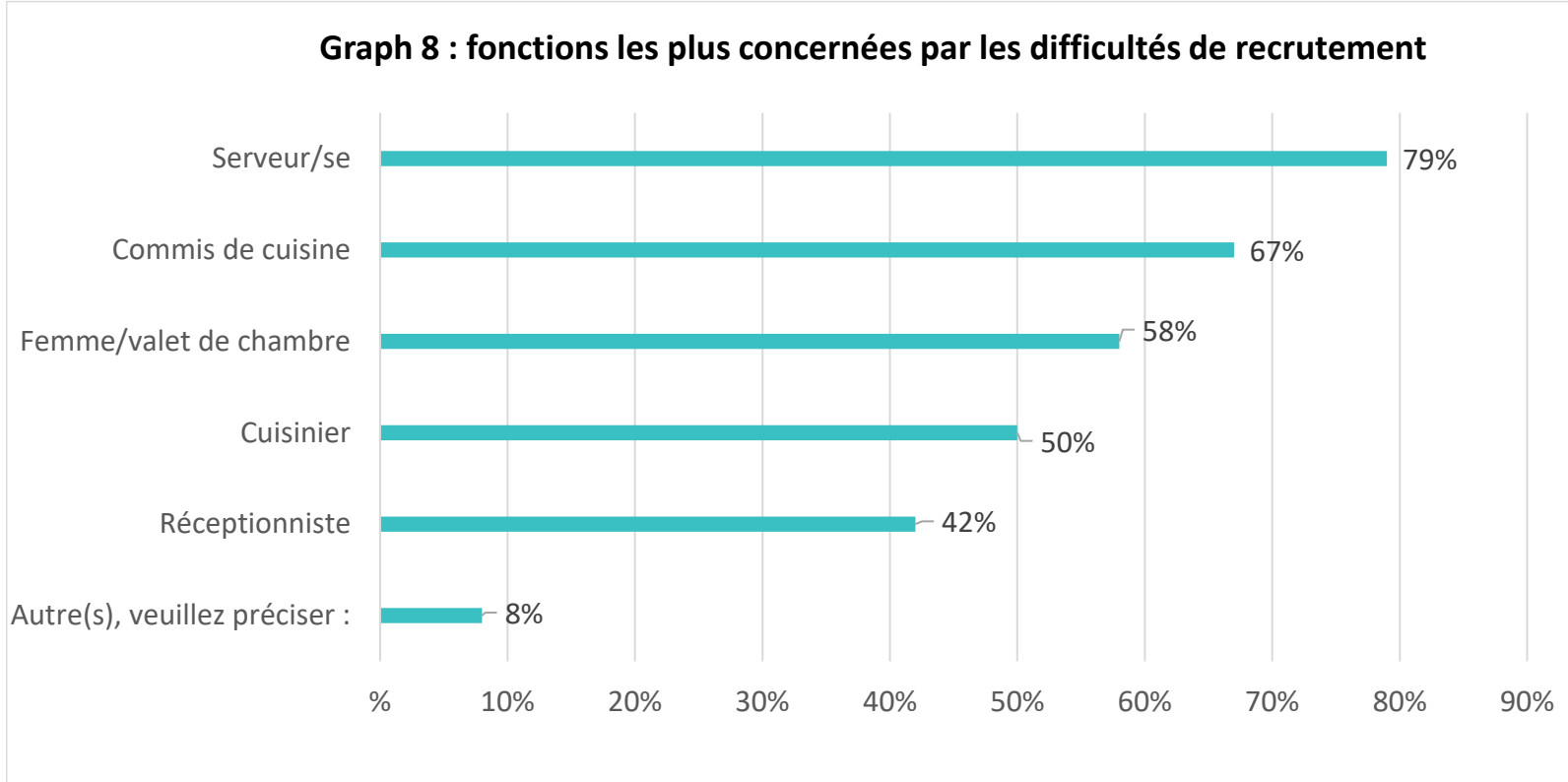
Graph 7 : mesures prises pour répondre aux difficultés de recrutement



- Plus de la moitié des répondants ont été contraints de revoir leurs exigences en termes de qualification ou de motivation pour recruter des travailleurs. Les autres principales mesures prises portent sur la formation accrue des travailleurs recrutés, les heures supplémentaires demandées au personnel déjà en place et les mesures organisationnelles pour assurer l'équilibre vie privée - vie professionnelle.
- Le recours à l'intelligence artificielle est envisagé par près d'un répondant sur cinq.

Résultats : recrutement

Graph 8 : fonctions les plus concernées par les difficultés de recrutement

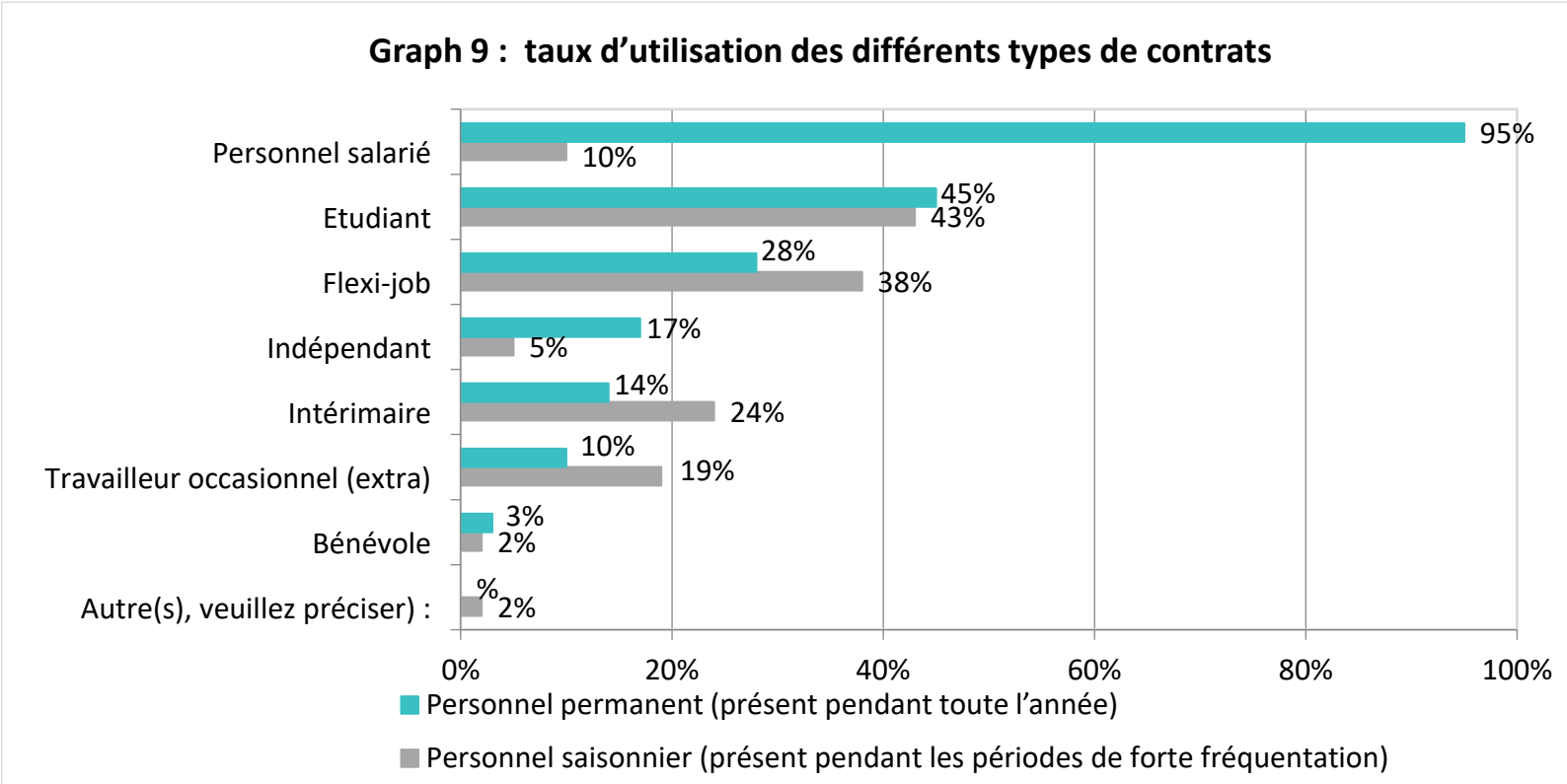


Question :	Pour quelle(s) fonction(s) avez-vous eu des difficultés de recrutement ? (taux de réponse)
N	24

- La fonction la plus souvent citée en termes de difficultés de recrutement est la fonction de serveur. Les commis de cuisine et femme/valet de chambre arrive en 3^{ème} position. De manière générale, on constate que ce sont les fonctions liées à l'activité de restauration des hôtels qui posent le plus de difficultés de recrutement.

Résultats : conditions de travail

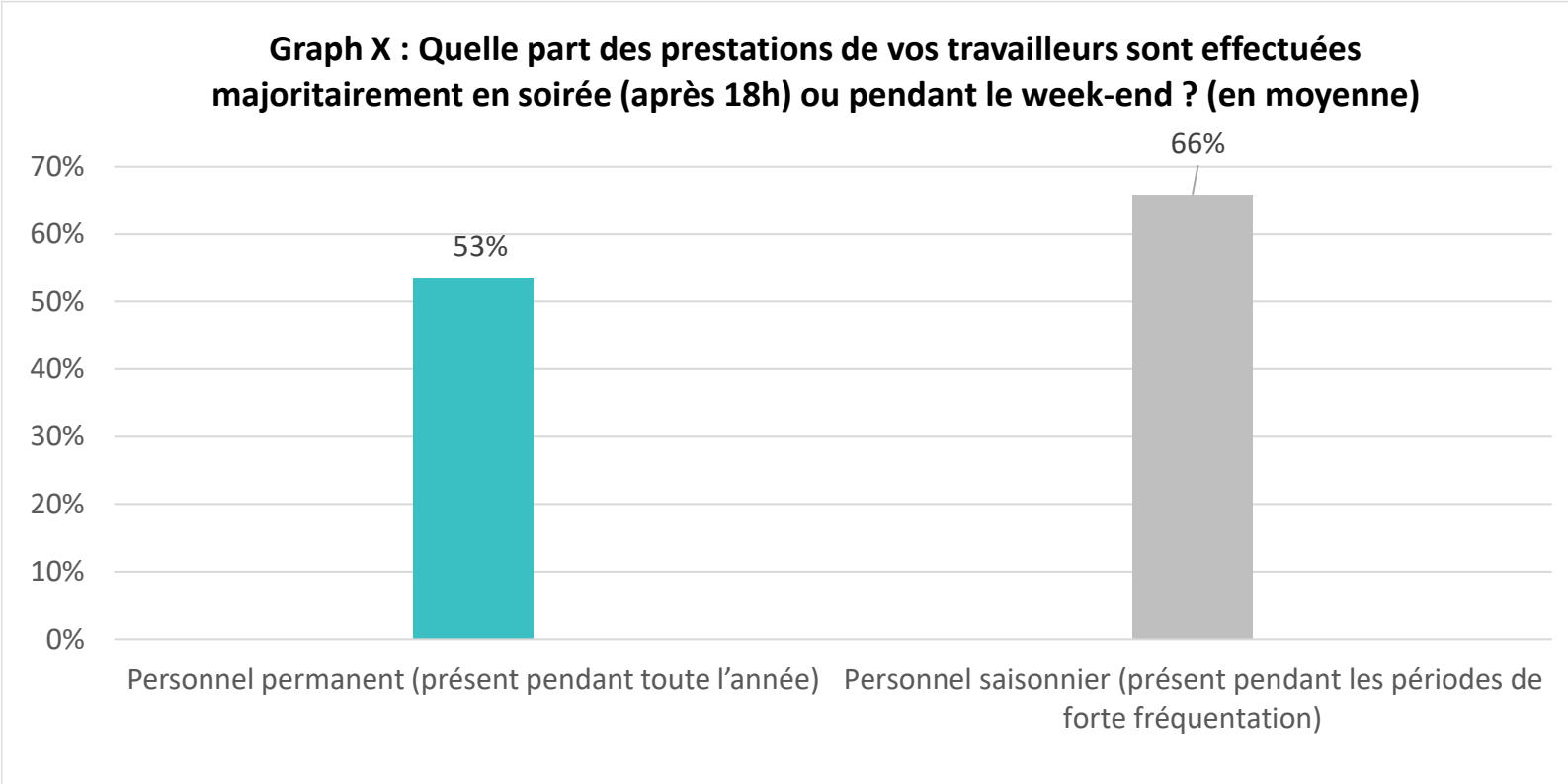
Graph 9 : taux d'utilisation des différents types de contrats



Question :	Sous quel(s) type(s) de contrat occupiez-vous des travailleurs en 2023 ? (taux de réponse)
N	58

- Les informations reprises ici portent sur la part d'hôteliers qui recourent aux différents types de contrats et non sur la part de travailleurs occupés sous ce type de contrats.
- Pour le personnel permanent, le contrat le plus fréquent est celui de personnel salarié. Les contrats d'étudiant sont également cités par 45% des répondants pour ce type de personnel. Les flexi-jobs arrivent en 3^{ème} position et sont utilisés par près d'un hôtelier sur trois pour ce type de personnel.
- Pour le personnel saisonnier, près de la majorité des répondants occupent des étudiants. Près de 40% des hôteliers recourent également aux contrats flexi-job pour ce type de personnel. Lors d'une enquête similaire menée en 2022 ce taux était de 32%. L'utilisation de ce type de contrat est donc en croissance.

Résultats : conditions de travail

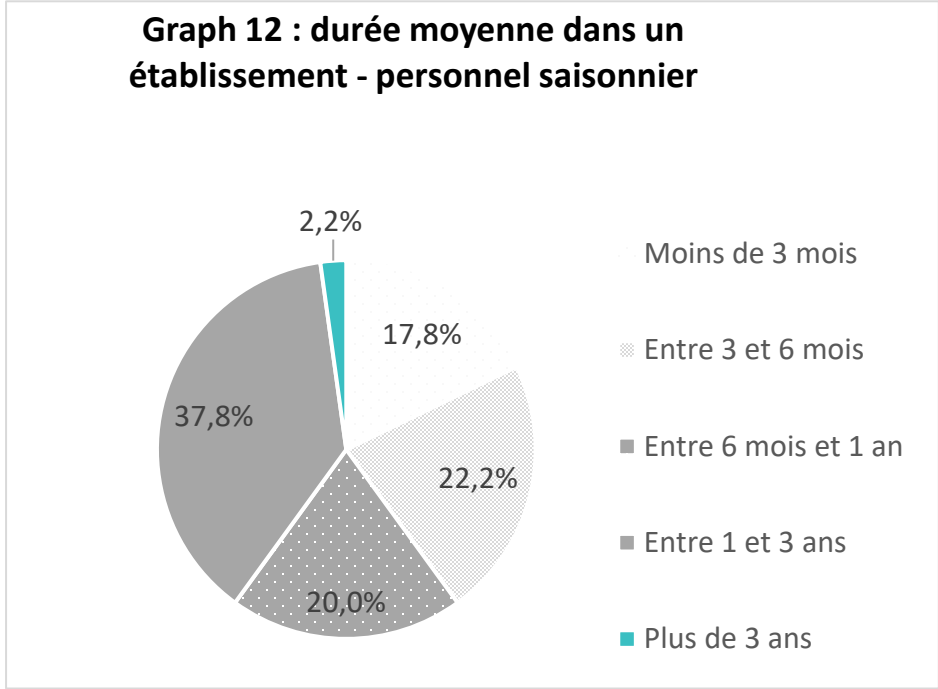
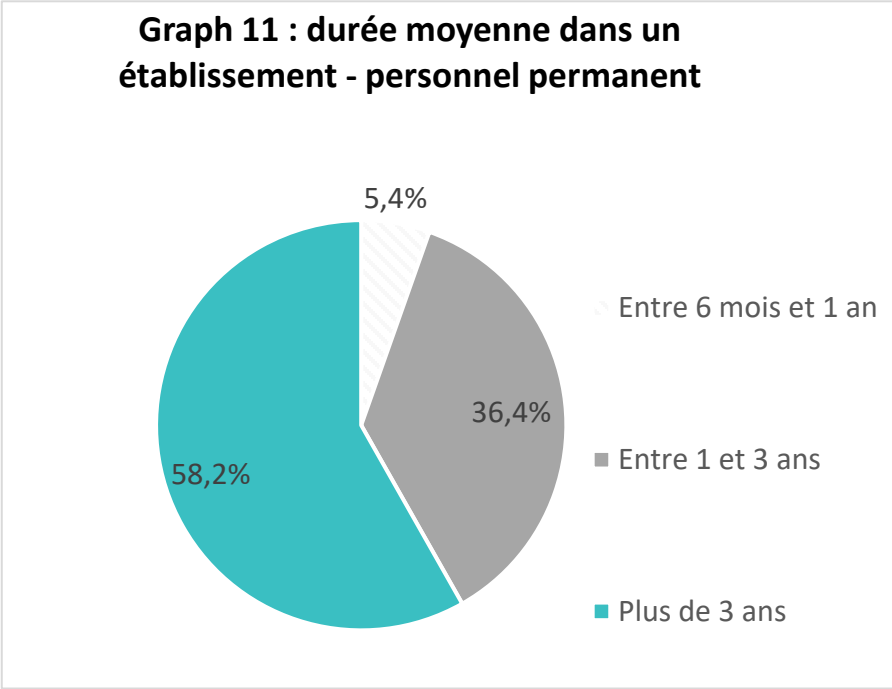


Question :	Quelle part des prestations de vos travailleurs sont effectuées en soirée (après 18h) ou pendant le week-end ? (en moyenne)
N	58

- *Pour le personnel permanent, un tout petit peu plus de la moitié des prestations sont effectuées en soirée ou pendant les week-ends. Cette part augmente logiquement pour le personnel saisonnier.*
- *Cette répartition donne une bonne indication sur l'implication que peut avoir un travail dans l'Horeca sur l'organisation personnelle des travailleurs.*

Résultats : conditions de travail

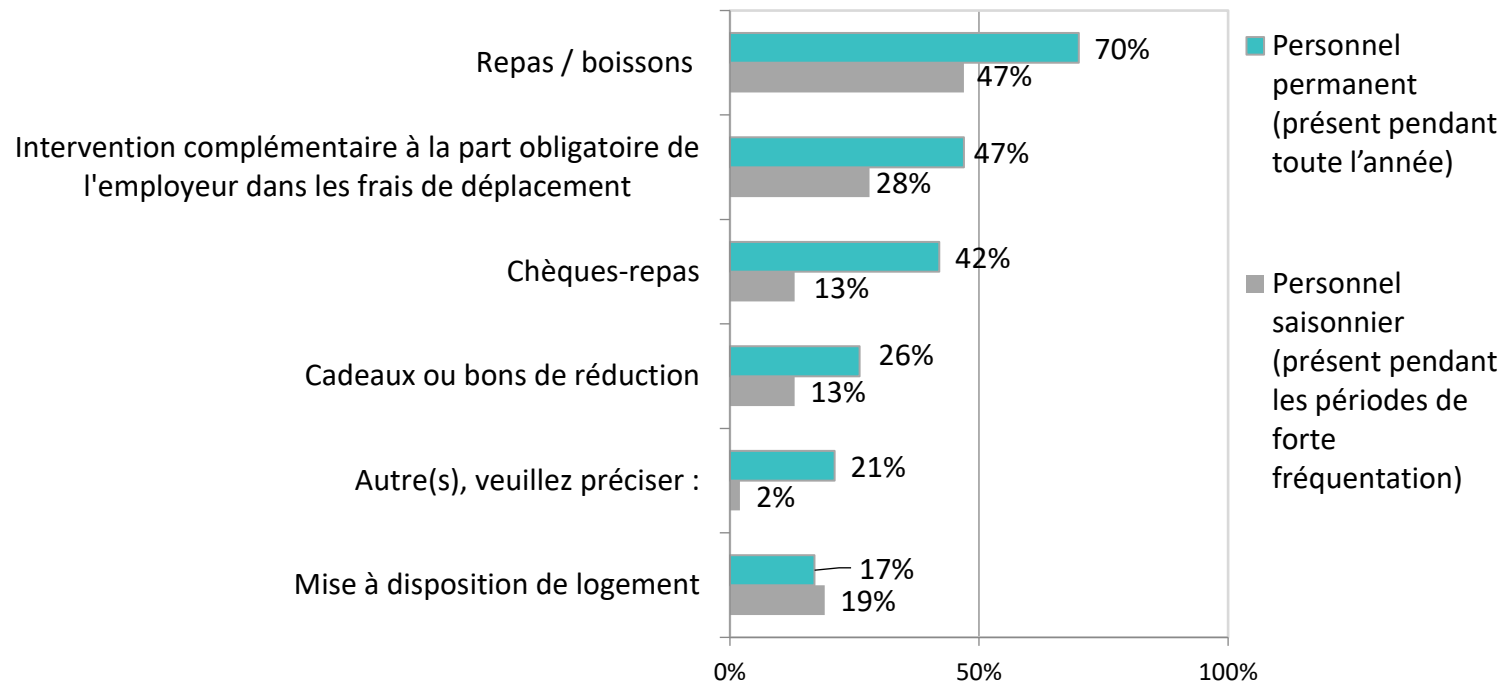
Question :	Pendant combien de temps les travailleurs restent-ils dans votre établissement ? (en moyenne)
N	56



- Dans une grande majorité d'hôtels (58%), le personnel permanent reste en moyenne plus de 3 ans. Dans un peu plus d'un tiers des cas, la durée moyenne pour ce type de personnel se situe entre 1 et 3 ans et pour le reste la durée moyenne est comprise entre 6 mois et 1 an. Cela permet d'apporter un éclairage sur le taux de rotation du personnel dans ce secteur.
- Dans une grande majorité d'hôtels (60%) le personnel saisonnier reste lui en moyenne moins d'un an.

Résultats : conditions de travail

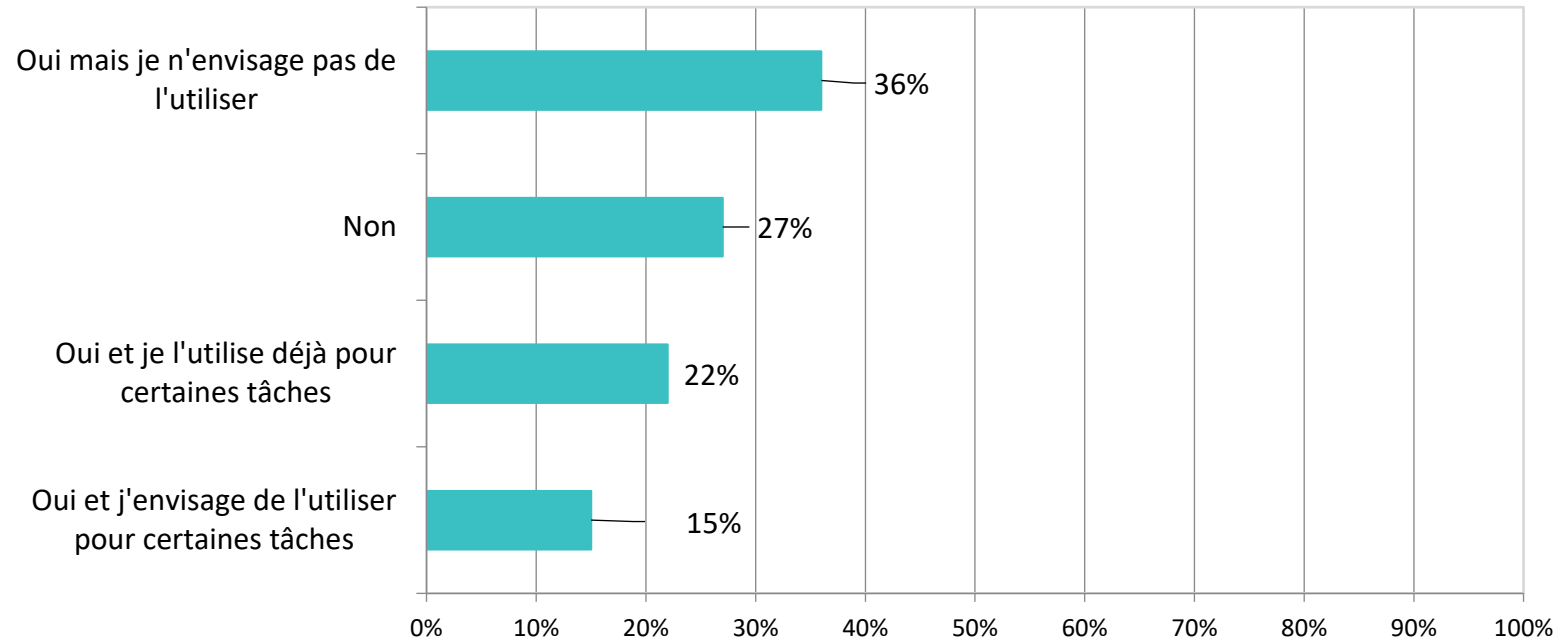
Graph 13 : avantage(s) octroyé(s) aux travailleurs en plus de leur rémunération



Question :	Quel(s) avantage(s) octroyez-vous à vos travailleurs en plus de leur rémunération ? (taux de réponse)
N	53

- Les informations reprises ici portent sur la part d'hôteliers qui octroient ce type d'avantages et non sur la part de travailleurs qui en bénéficient.
- Plus de deux tiers des hôtels (70%) octroient des repas et boissons gratuites à leur personnel permanent. Près de la majorité d'entre eux (47%) octroient une intervention dans les frais de déplacement pour ce type de personnel. La mise à disposition de logement est pratiquée par près d'un hôtel sur cinq.
- La part d'hôtels octroyant les différents types d'avantages précités est plus faible pour le personnel saisonnier même si dans presque la majorité des cas (47%) des repas et boissons sont octroyées et qu'il y a plus d'hôteliers qui mettent à disposition de leur personnel saisonnier un logement.

Graph 14 : connaissance et utilisation de l'intelligence artificielle



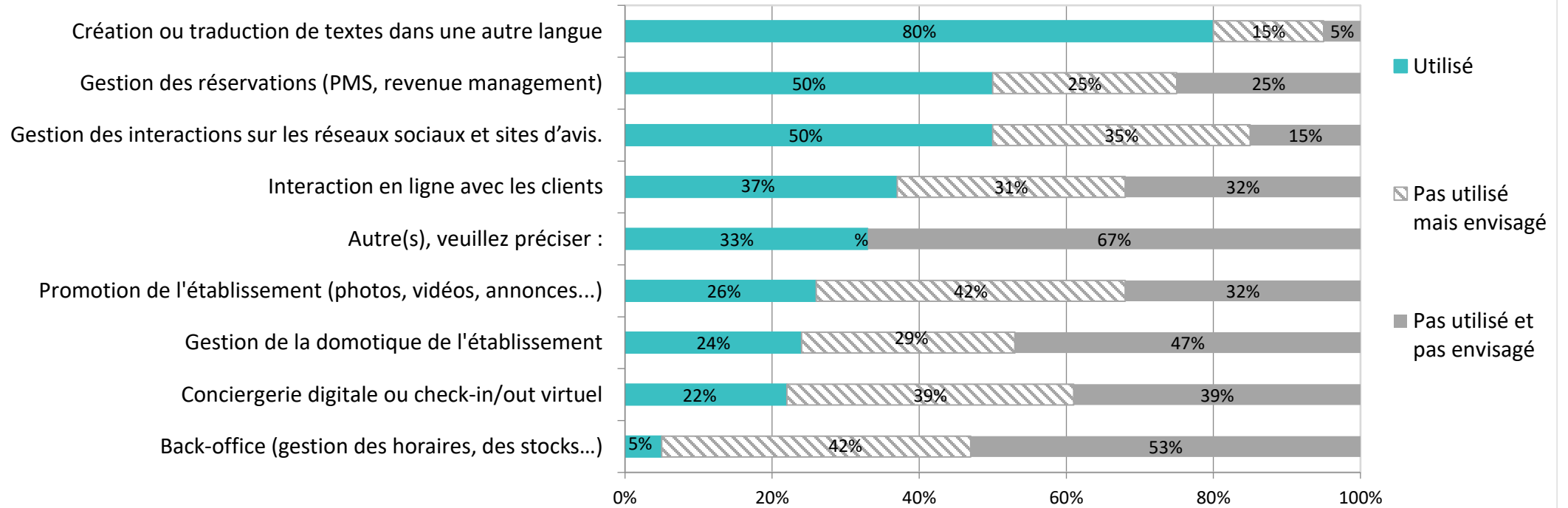
Question :	Savez-vous que l'intelligence artificielle peut être utilisée dans la gestion de votre établissement ?
N	59

- Dans le cadre de ce coup de sonde, la notion d'intelligence artificielle n' a pas été définie. Il faut en tenir compte dans l'interprétation de ces résultats.
- Près des trois quarts des répondants savent que l'intelligence artificielle peut être utilisée dans leur établissement. Parmi ceux-ci, la moitié l'utilise déjà ou envisage de l'utiliser.
- On constate que l'usage est plus répandu dans les hôtels de classement supérieur et de plus grande taille.

Résultats : IA

Question :	Pour quelles tâches utilisez-vous ou envisagez-vous d'utiliser l'intelligence artificielle dans la gestion de votre établissement ? (taux de réponse)
N	21

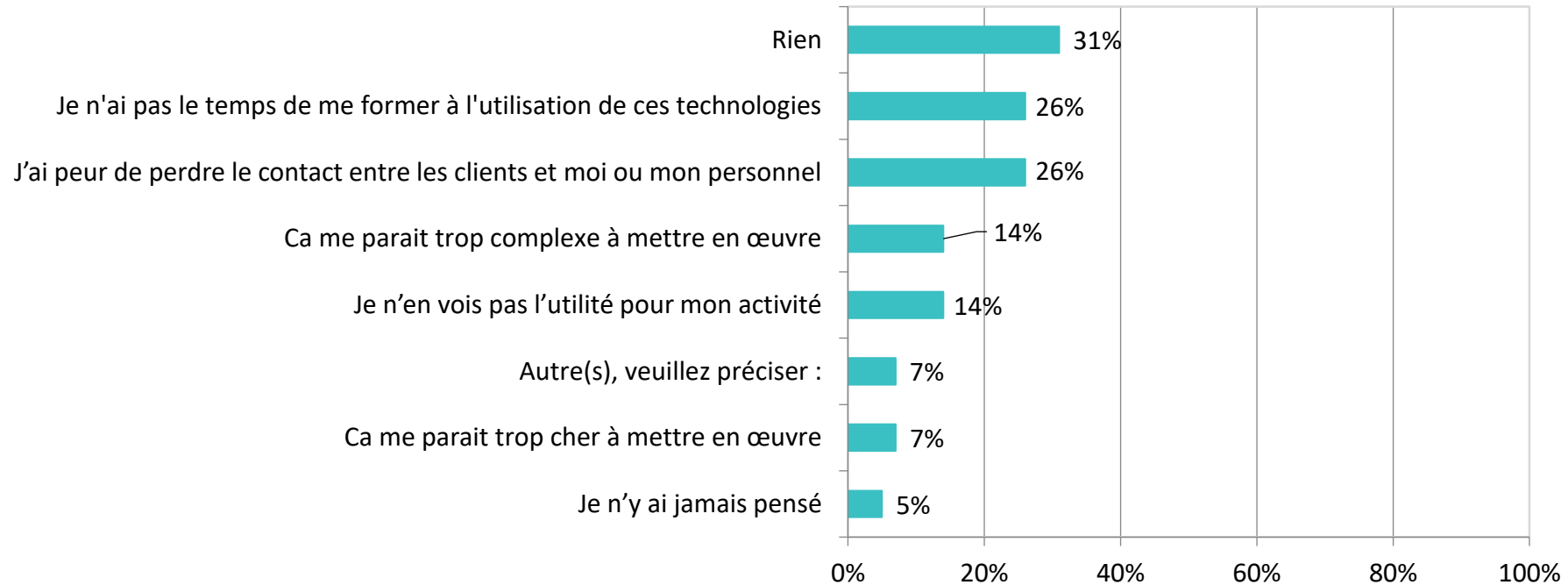
Graph 15 : utilisation/non utilisation de l'intelligence pour différentes tâches



- C'est au niveau de la création ou de la traduction de texte que l'intelligence artificielle est la plus utilisée. Viennent ensuite la gestion des réservations et des interactions sur les réseaux sociaux.
- La conciergerie digitale et la gestion du back-office sont les domaines où l'utilisation est la plus faible mais avec une part appréciable de répondants qui envisagent néanmoins de l'utiliser.

Question :	Qu'est-ce qui vous freine ou vous a freiné dans l'utilisation de l'intelligence artificielle dans votre établissement ? (taux de réponse)
N	42

Graph 16 : Qu'est-ce qui vous freine ou vous a freiné dans l'utilisation de l'intelligence artificielle dans votre établissement ? - taux de réponse



- Les freins identifiés à la mise en œuvre sont assez diversifiés même si pour près d'un tiers des répondants déclarant savoir que l'IA peut les aider dans la gestion de leur établissement, il n'y a aucun frein à son utilisation. Pour ceux qui en identifie, c'est le temps de formation nécessaire à l'utilisation et la peur de perdre le contact avec les clients qui sont mis en avant.

Pour aller plus loin :

- Formations IA et gestion des avis dans le cadre du programme « *Mon bagage numérique* »:
<https://monbagagenumerique.tourismewallonie.be/>
- Ateliers « *Wallonie Destination qualité* »:
<https://www.tourismewallonie.be/wallonie-destination-qualite>
- Programme « *Digital Commerce* »:
<https://www.digitalwallonia.be/commerce/>