

Enquête-baromètre auprès des travailleurs du tourisme en Wallonie et à Bruxelles¹ - Mai 2021

Après deux enquêtes menées respectivement en mai et octobre 2020, le Centre de compétence Tourisme a de nouveau sondé l'état d'esprit des travailleurs des secteurs du tourisme afin de mesurer l'évolution de la réalité vécue sur le terrain depuis le début de cette crise.

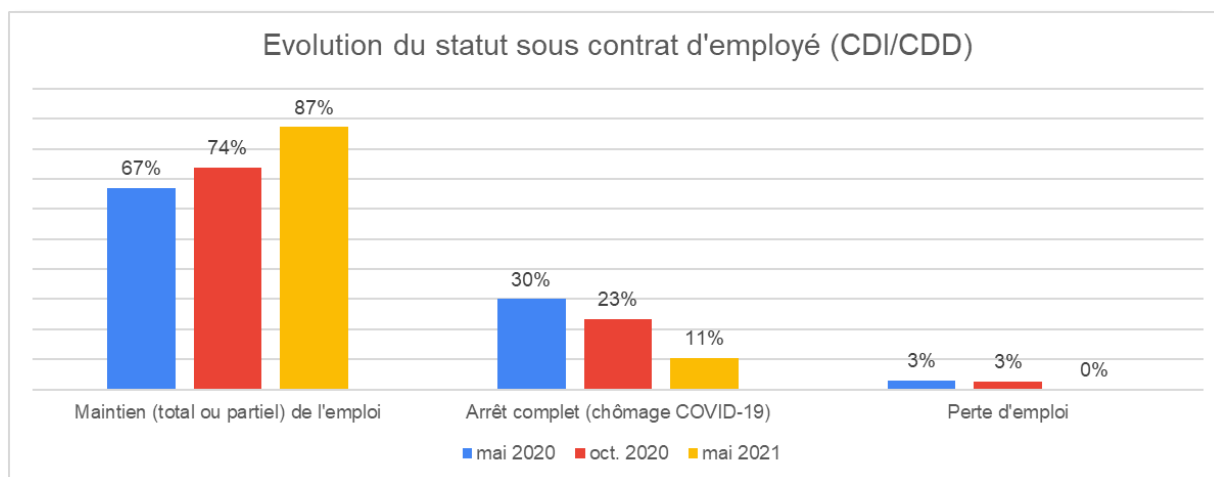
466 personnes travaillant dans les secteurs du tourisme ont ainsi répondu à cette nouvelle enquête, menée entre le 12 et le 31 mai 2021. En voici les principaux enseignements ...

¹ Cette enquête doit être considérée avec les mesures d'usage en matière d'analyse statistique (marge d'erreur : 4%)

1. Evolution depuis le début de la crise.

Nous avons tenté de mesurer l'évolution des statuts entre mai 2020 (en plein confinement, deux mois après le début de la crise), octobre 2020 (lors de l'émergence d'une deuxième vague) et mai 2021 (à l'issue d'une troisième vague).

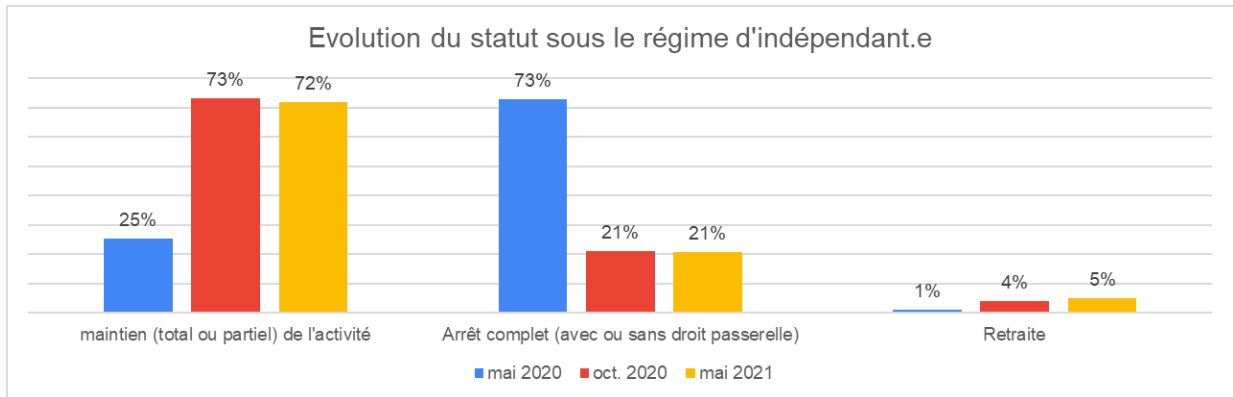
a. Employés (CDI / CDD).



De manière générale, la situation s'est largement améliorée pour les employés sous contrat, avec un taux d'arrêt complet redescendu à 11 % en mai 2021. La reprise des activités économiques dans la plupart des secteurs touristiques y a probablement contribué. Notons également que beaucoup d'employés n'ont pu reprendre leur activité que de manière partielle.

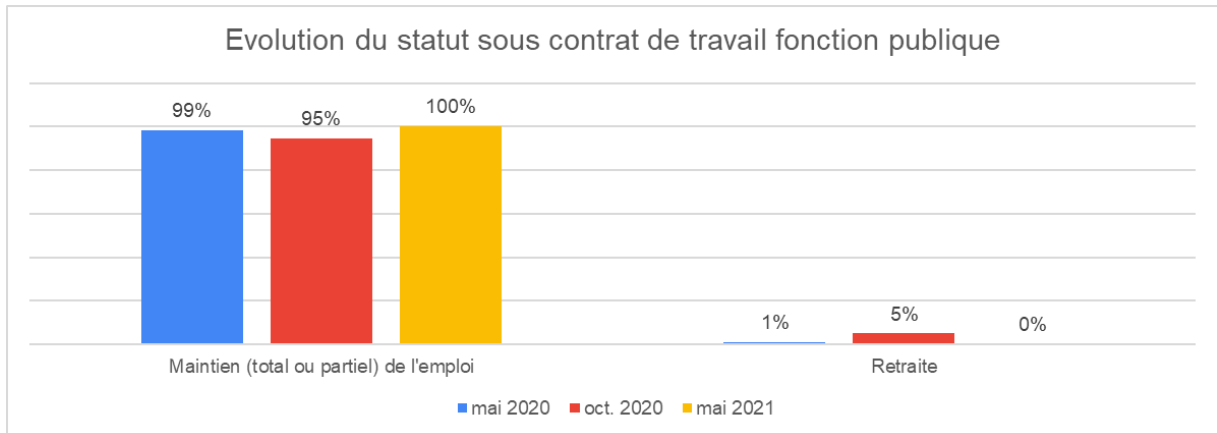
Trois secteurs se démarquent nettement de la moyenne : les musées, attractions et offices de tourisme (seulement 1% d'arrêt complet), ainsi que les agences de voyages (37 % d'arrêt complet, en raison de la prolongation des mesures de chômage temporaire Covid-19 pour ce secteur qui est loin d'avoir retrouvé sa vitesse de croisière).

b. Indépendant.e.s.



Du côté des indépendants, si près de trois-quarts des personnes avaient été contraintes de suspendre totalement leurs activités lors du premier confinement, la situation au mois d'octobre 2020 a permis la récupération d'un niveau d'activité comparable à celui des employés à la même époque. Par contre, on ne constate aucune amélioration de la reprise des activités sur les 7 derniers mois ... Rappelons également que cette reprise est souvent partielle, ce qui, pour un indépendant, peut se traduire par un impact important sur le niveau des rémunérations.

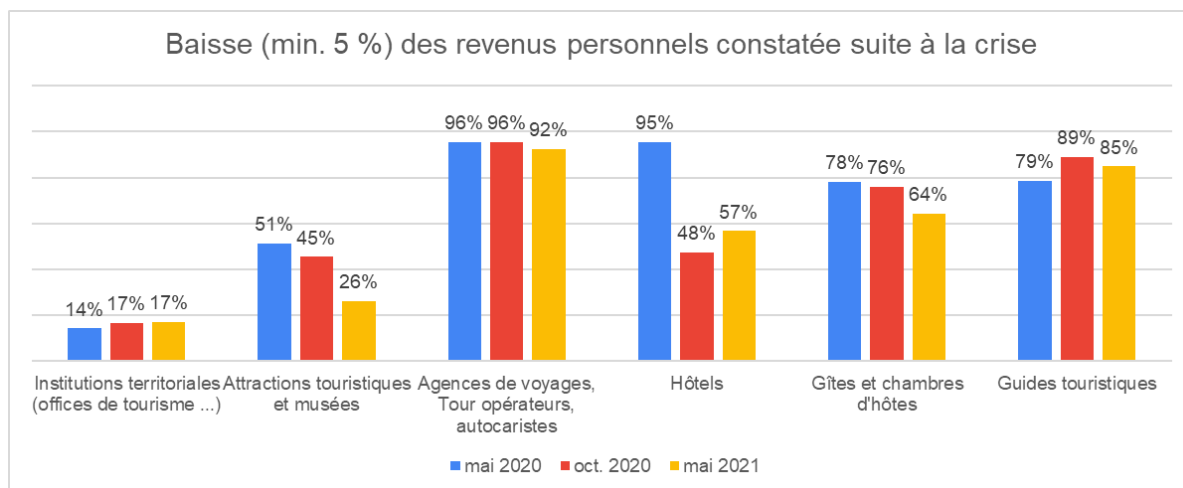
c. Fonction publique.



Sans surprise, les fonctionnaires du secteur public bénéficient d'un avantage majeur en termes de stabilité d'emploi ...

Notons au passage que ce statut concerne avant tout les offices de tourisme (30 % des travailleurs) et musées gérés par des organismes publics.

d. Baisse des revenus personnels.



Bien que relativement épargnés par la crise par rapport aux autres secteurs, car leur activité n'est pas liée à la vente mais essentiellement à l'accueil et à la promotion des territoires, les travailleurs des offices et maisons du tourisme n'ont pas connu d'embellie significative. Ces organisations sont fortement dépendantes des subsides et financements publics, ce qui peut expliquer une certaine timidité au niveau de la reprise.

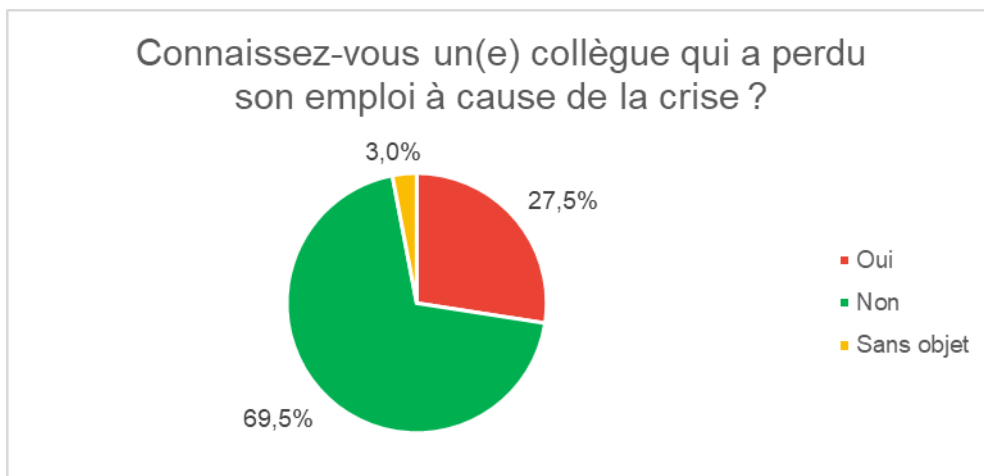
La réouverture des musées et attractions touristiques a permis de contenir le chômage temporaire (qui induit une amputation d'environ 30 % de la rémunération) et réduire ainsi progressivement la baisse des revenus personnels.

La situation est toujours aussi dramatique pour le secteur des agences de voyages, où plus de 90 % des travailleurs font toujours face à une baisse, souvent très importante, de leurs rémunérations ... ce n'est un secret pour personne : la vente de voyages à l'étranger peine à reprendre malgré l'ouverture des frontières et la mise en place du passeport sanitaire.

L'activité des guides touristiques, souvent liée à celle des voyages, présente également un bilan inquiétant en termes de baisse des revenus.

Le secteur de l'hébergement montre des résultats contrastés en raison de la diversité des acteurs : hôtels en milieu urbain, campings, gîtes en milieu rural ... tous ne sont pas logés à la même enseigne ...

c. Pertes d'emploi.

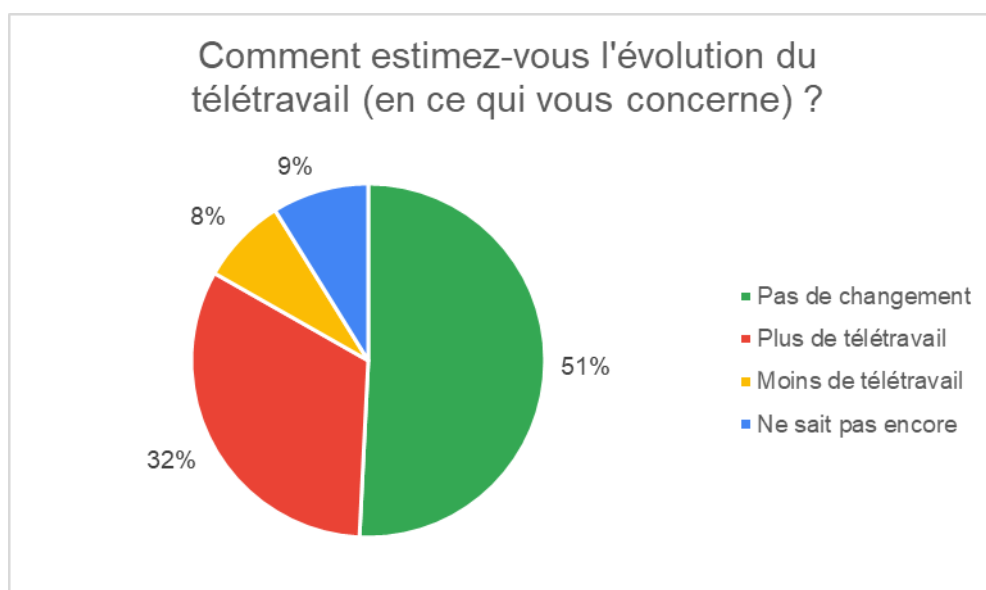


Nous avons tenté d'estimer l'impact de la crise sur les pertes d'emploi réelles (la question précisant bien que les départs volontaires ou à la retraite ne devaient pas être pris en compte). En effet, il est difficile de capter dans l'échantillon les personnes qui ont perdu leur emploi, car ces dernières ne disposent généralement plus de messagerie professionnelle leur permettant d'accéder au questionnaire. Nous avons donc posé la question aux travailleurs actifs et il apparaît que plus d'un quart de ces derniers ont perdu un.e de leurs collègues durant la crise ...

Ici aussi, on remarque des écarts significatifs selon les secteurs : ce sont les agences de voyages (55 %) et hôtels (40 %) qui paient un lourd tribut lié à la perte des talents, tandis que les offices de tourisme s'en sortent mieux, avec seulement 9 % des travailleurs qui affirment avoir perdu un.e de leurs collègues ces derniers mois.

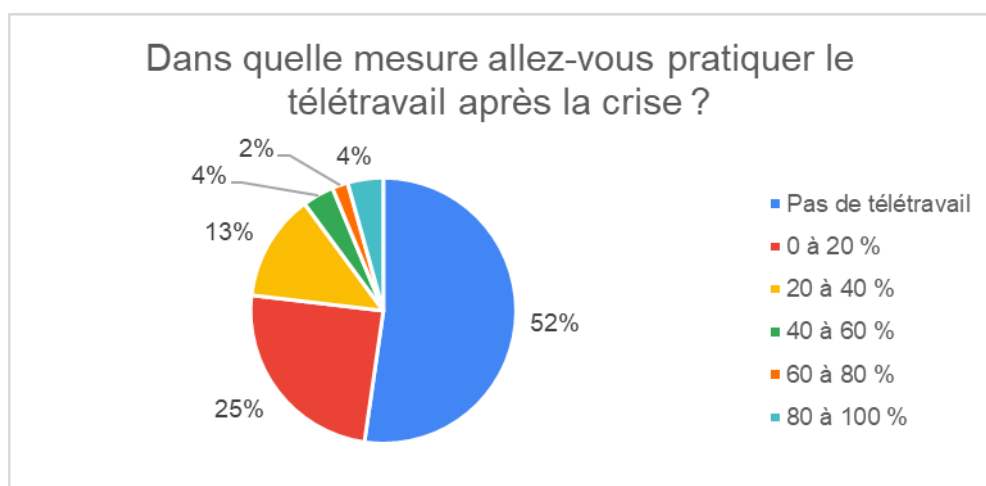
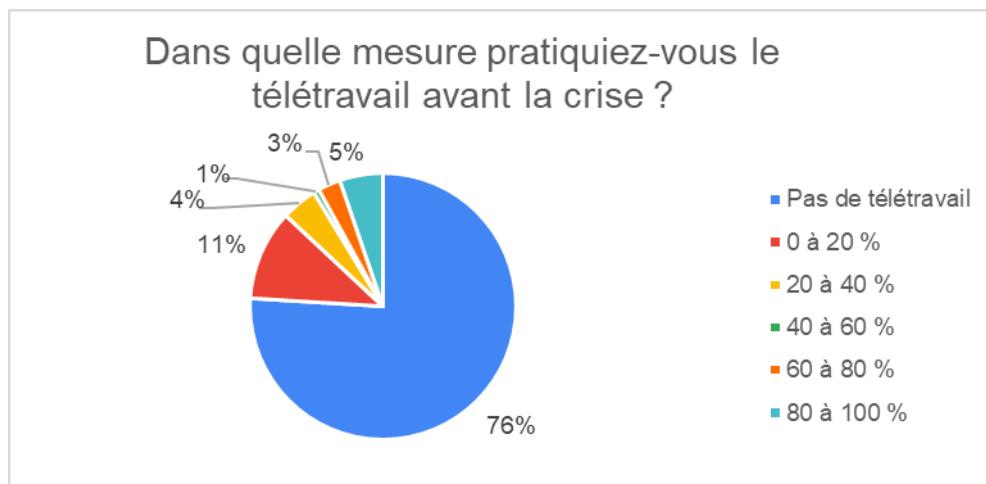
2. Un lent retour à des conditions de travail normales, mais avec un renforcement du télétravail.

a. Evolution (pressentie) du télétravail.



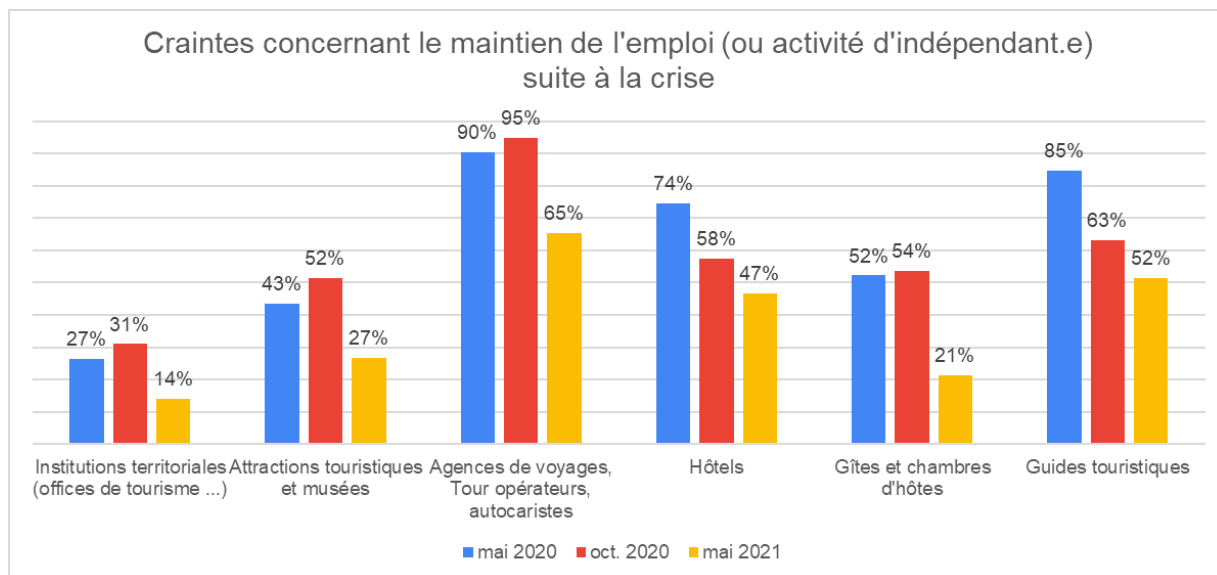
Près d'un tiers des travailleurs pensent que leur régime de travail évoluera vers plus de télétravail. Cette évolution concerne, fort logiquement, un peu moins les guides (17 %), mais un peu plus les offices de tourisme (40 %). Notons également que le taux d'incertitude est plus élevé auprès des agences de voyages (14 %), ce dernier secteur étant celui dont l'avenir est encore sujet à de nombreuses remises en question.

b. Part du télétravail.



Le constat est sans appel : la crise aura eu un impact important sur l'organisation des entreprises. Si nous comptons près d'un quart de télétravailleurs auparavant, cette proportion sera doublée lorsque nous reviendrons dans des conditions normales. Notons également que la formule privilégiée restera celle qui correspond à 1 ou 2 jours de télétravail par semaine (20 ou 40 % du temps de travail).

b. Craintes pour l'emploi.



Comme ce fut le cas lors des deux premières enquêtes, une question binaire (oui/non) et totalement subjective a été abordée sans tabou, celle des craintes (fondées ou non) concernant le maintien de son emploi (ou activité d'indépendant.e) pour les mois à venir. Cette approche permet en quelque sorte d'établir un « baromètre » de l'état d'esprit des travailleurs du tourisme.

D'emblée, les résultats sont plus optimistes qu'auparavant et il apparaît que la perspective d'une sortie de crise se profile enfin. Seuls les secteurs des agences de voyages et des guides se situent encore au-dessus de la barre des 50 %. Le secteur hôtelier progresse quant à lui de manière assez timide. Pour ces trois secteurs, la reprise économique s'annonce donc probablement plus laborieuse ...

Malgré cette embellie évidente, de nombreuses craintes subsistent. Nous vous invitons à prendre connaissance des commentaires qui suivent afin d'appréhender la réalité.

Témoignages recueillis lors de l'enquête.

(Attractions touristiques et musées).

J'aimerais que la vaccination (pour tous) règle tous ces problèmes, que l'on puisse travailler normalement dans un futur pas trop lointain. Étant consciente de la situation, je me doute que l'on en sortira pas avant une bonne année voire deux mais j'aimerais en voir le bout à un moment donné. Dès que ça se calme, les chiffres covid remontent après l'été (pour l'année passée)... je me sens très angoissée de ne pas voir la fin de cette crise sanitaire. Et plus le temps avance, moins les gens sont responsables...

Crainte de retourner à nouveau en confinement après l'été.

Crainte d'une crise (autre que le Covid) qui menace l'avenir de l'activité.

L'espoir d'un retour à la normale et une meilleure prise en considération des travailleurs du secteur.

Les attractions muséales ont été parmi les moins impactées tous secteurs confondus et ont, de ce fait, répondu aux besoins du public. Se plaindre serait indécent !

Pas d'inquiétude particulière pour le secteur muséal qui a bénéficié d'une ouverture privilégiée de ses espaces. Il est juste dommage que l'employeur n'exploite pas le télétravail correctement qui peut être également bénéfique pour le personnel.

On espère que les financements publics (subsidés) desquels nous dépendons vont être maintenus et mieux, augmentés.

La saison touristique s'annonce relativement bonne : malgré l'absence des groupes, nous comptons +/-80% des fréquentations d'avant la crise.

L'inquiétude réside dans la bonne organisation du travail au sein des équipes en fonction du pourcentage du télétravail. Comment retrouver une bonne cohésion et coordination dans le travail d'équipe ?

Espoir d'une reprise des visites guidées car nous avons perdu notre principal public, les groupes.

Espoir de vivre une saison touristique normale sans nouvelle fermeture et un retour du public "groupes" (autocars, associations, clubs, entreprises....) totalement absents actuellement. Inquiétude car un chiffre d'affaires insuffisant cet été hypothéquera considérablement la survie de l'entreprise l'hiver prochain.

Le comportement des touristes : on oublie les mesures et on s'en prend au personnel.

J'espère vraiment que les visiteurs seront au rendez-vous. Surtout que la difficulté du recrutement de personnel dans le domaine du tourisme va diminuer.

Inquiète de voir la situation perdurer partiellement ou revenir cycliquement...il faudra renforcer les compétences "online".

Aucune inquiétude : nous avons pu rester ouverts, et le tourisme de proximité s'est très fort développé. Les 2 semaines des vacances de Pâques, nous avons quasiment été complets !

Nous espérons la levée des restrictions de nombre et de sens de visite obligatoire et surtout le retour des groupes en visite guidée.

(Guides).

La saison touristique dépendra assurément du déroulement de la pandémie. Et là, l'incertitude est grande.

Espoir que je puisse reprendre mon activité au moins à 80%. Pour le moment je suis à 10%.

Aucune aide reçue parce que ni en CDI ni indépendant, mais employé via l'intérim. Pourtant j'aurai pu attester d'un volume d'activité identique depuis des années.

Pas de groupes touristiques en provenance de l'étranger, ni de visites guidées pour les écoles belges dans les musées, donc pas de travail.

(Gîtes et chambres d'hôtes)

Crainte de perte des bonnes résolutions prises durant la crise (perte des notions de "local", "terroir", "circuit-court", "tourisme vert et durable", etc).

Sur 15 ans d'exploitation de mes 2 chambres d'hôtes, 2020 a été malgré le confinement de 3 mois, et 2 mois de fermeture due au fait que j'avais contracté la Covid, la meilleure année réalisée. 2021, s'annonce pareil.

Espoir : intérêt du public pour un hébergement de qualité, orienté vers le tourisme durable.

Le manque de visibilité à long et moyen terme sur le nombre de personnes que nous allons pouvoir accueillir cet été.

(Offices et Maisons du Tourisme).

Espérons :

- le retour d'un contexte plus favorable
- un redémarrage cet été des événements (= source de rentrées financières indispensables à notre asbl pour maintien de l'emploi).
- attirer des visiteurs locaux (tourisme de proximité).

Je pense qu'il va y avoir un choc psychologique pour certaines personnes qui vont retourner au travail. Certaines personnes sont démotivées ou ne sont pas capable sans les collègues ou leur hiérarchie d'avancer. Il est donc important de responsabilité chacun à travailler en Bon père de Famille et à outiller les employeurs à accompagner et à suivre et à booster leur équipe à distance. Car les avantages du télétravail sont financièrement présents (on ne peut pas les critiquer" mais il faut apprendre à dissocier vie privée de la vie professionnelle. Merci pour votre travail de relai !

Reprise plus importante à partir de juin 2021 même s'il faudra encore être patient tant que les touristes étrangers ne pourront entrer librement sur notre territoire.

Le coût pour le personnel en télétravail est conséquent. Electricité, chauffage... l'augmentation de ces charges qui incombe au personnel pour travailler devrait être prise en compte (rétroactif) car ces frais sont réels. D'accord, quand on a la chance d'avoir conservé son travail, on ne va pas se plaindre. Mais cela n'est pas facile pour autant pour tout le monde. En payant pour travailler, le travailleur voit son enveloppe de revenus réduite.

La saison touristique en Wallonie va cartonner tout comme 2020.

Ne pas avoir assez le temps pour un donner un service de qualité. Nos effectifs n'ont pas changé mais la demande est plus grande !

Difficulté croissante de trouver des étudiants bilingues Fr/NL intéressés et disponibles pour tenir le Point Info. Autre questionnement, à plus longue échéance : avec la modification des congés scolaires uniquement en FWB, devons-nous ouvrir le Point Info tous les W-E de toutes des vacances scolaires de Belgique ? Si oui, cela implique des frais de personnel supplémentaires. J'espère une communication du CGT à ce sujet au plus tard en septembre 2021 histoire d'anticiper les budgets 2022...

Inquiétudes par rapport à l'annulation des événements, espoir car bon taux de fréquentation locale.

La crainte d'organiser le premier événement festif de la commune et que cela devienne hors de contrôle.

Espoir de beaux changements dans les mentalités au sein de certaines structures afin de mieux savoir coopérer.

(Agences de voyages, autocaristes et tour opérateurs).

Espoir : que l'harmonisation européen des mesures sanitaires permettent une reprise des réservations. Crainte : que la peur et l'incertitude freinent les clients.

Notre espoir est de retrouver une stabilité dans cette crise qui met les nerfs à bout. Nos inquiétudes sont de voir à nouveau des excursions scolaires ou déplacements en autocars annulés à cause de la crise sanitaire pour la saison 2021-2022.

Inquiétude : que l'on continue à défaire tout ce qu'on a fait. Espoir : que le corona pass allège toutes les démarches pour voyager et ce le plus rapidement possible.

Changement de mode de vie de nos clients, il faut repenser les produits proposés.

Espoir de voir le pass sanitaire européen / Inquiétude sur l'ouverture des voyages hors Europe.

Le tourisme ne se redressera pas en 2021 et les problèmes viendront lorsque le droit passerelle prendra fin.

Une reprise pourrait nous permettre de continuer à vivre concernant la pérennité de l'entreprise, un nouveau confinement serait catastrophique

Depuis mars 2020 mon entreprise est +/- à l'arrêt, les difficultés augmentent, je crains quel ne ferme définitivement. Par manque de soutien des institutions bancaires et assurances et aides d'états. Triste....

Ma plus grande inquiétude est que la valse des crayons de couleurs recommence !

Espoir que les ventes reprennent inquiétudes si les ventes ne reprennent pas , la fermeture de l'agence.

Une simplification des conditions de voyage, la majorité des clients souhaite voyager mais est freiné par les démarches lourdes et incertaines. Je compte remettre mes affaires en fin 2021 et arrêter mes activités après presque 30 ans. Le tourisme, c'est fini pour moi, trop de stress, pas assez de revenus...

Positif : la demande revient. On sent la reprise.

Négatif : trop de demande de remboursement de bons de valeur. Impossible de tout rembourser sans aide.

Risque d'arrêt définitif des activités si pas d'assouplissement des restrictions sanitaires pour cet été.

Juste essayer de survivre, et que la société puisse reprendre en 2022. Mais les aides se font moins nombreuses qu'en 2020. On attend toujours la deuxième aide, et c'est l'incertitude au sujet du chômage temporaire pour les employés ainsi que la continuation du droit passerelle...

Pas d'espoir de retour à la normale avant 2022.

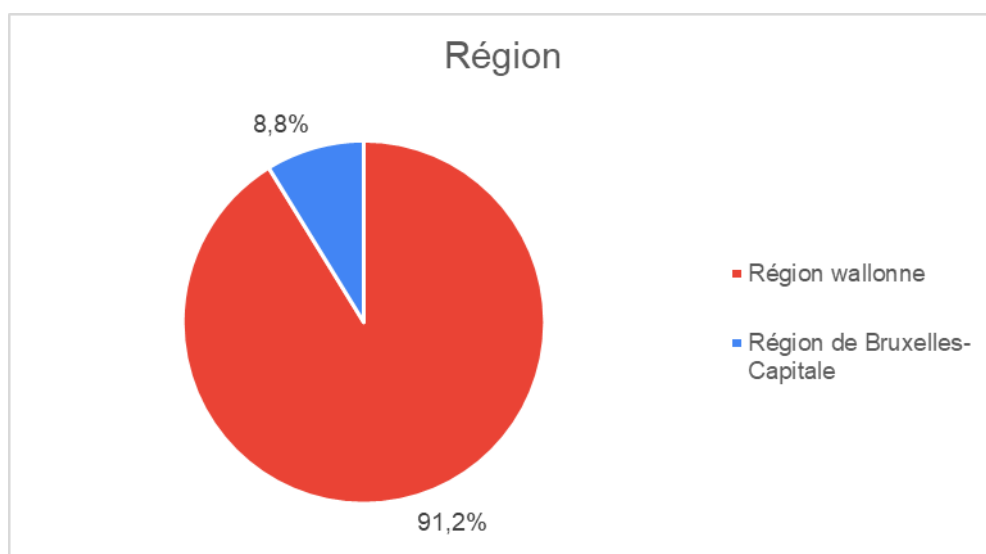
Trouver un emploi ailleurs est devenu la priorité n°1.

Difficulté de prévoir les ventes, et donc les rentrées d'argent, ce qui rend les projets compliqués.

Espoir de la reprise du tourisme en autocar.

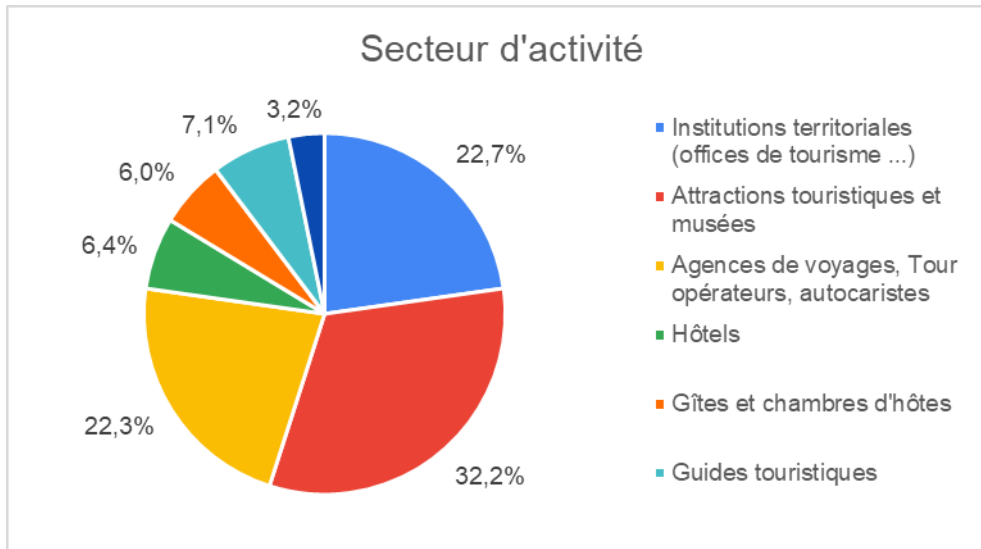
3. Profil des répondants.

a. Origine géographique.



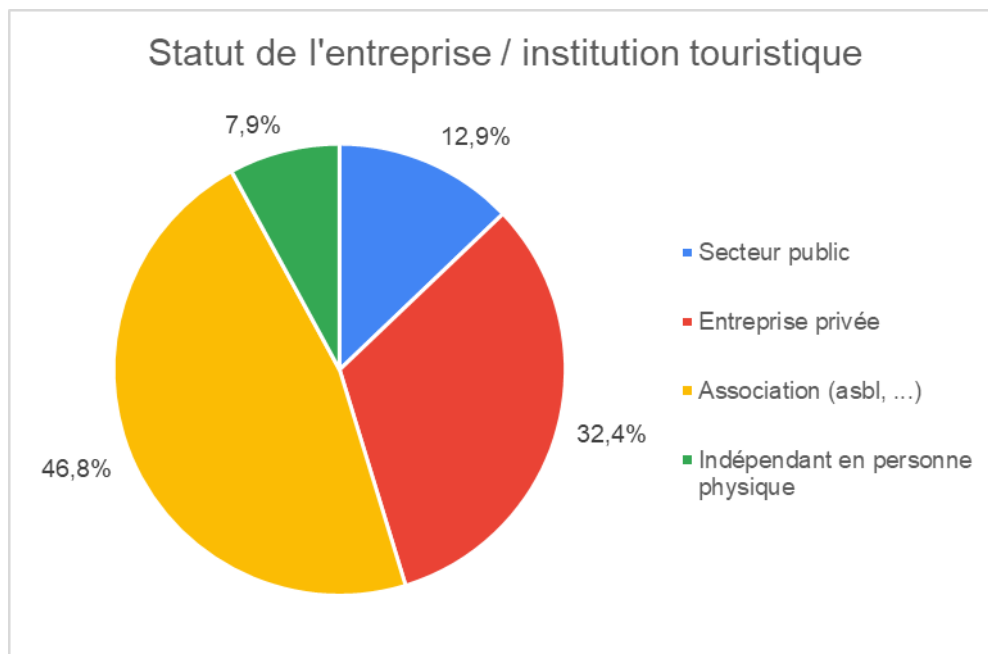
La grande majorité des personnes sondées travaillent pour une entreprise ou institution située en Wallonie. Ce constat s'impose naturellement puisque la plupart des partenaires du Forem sont situés dans cette région. Seul le secteur des agences de voyages se démarque quelque peu de cette tendance avec une proportion de 16 % d'entreprises bruxelloises.

b. Secteur d'activité.



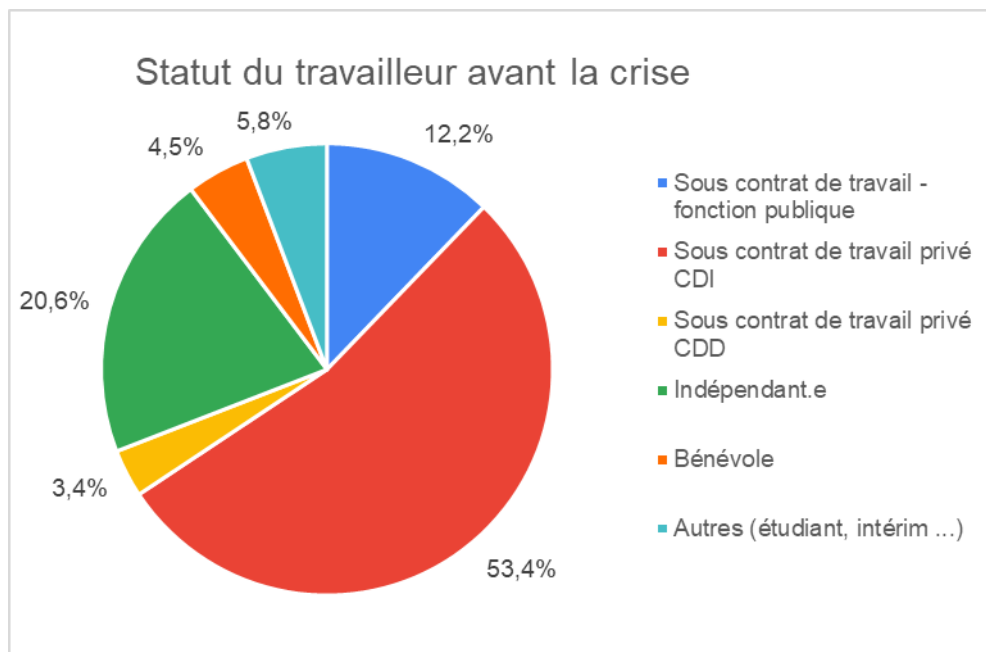
La répartition par activités illustre bien la fragmentation et la complexité des secteurs du tourisme. Quatre grandes « familles » sont ainsi représentées : les institutions et structures territoriales (syndicats d'initiative, offices et maison du tourisme, fédérations provinciales et administrations régionales dédiées au tourisme), les attractions touristiques et musées, le secteur « outgoing » regroupant les agences de voyages, autocaristes et tour opérateurs ainsi que le secteur de l'hébergement, tout aussi diversifié : hôtels, auberges de jeunesse, campings, gîtes, chambre d'hôtes ... autant de réalités économiques, sociales et humaines parfois très différentes, qui rendent cette analyse complexe. A cela s'ajoutent encore d'autres secteurs comme celui des guides touristiques.

c. Statut de l'entreprise / institution touristique.



Ce graphique reflète encore une fois la diversité des structures, où toutes les formes juridiques sont représentées : entreprises privées et indépendants en personne physique (essentiellement dans les secteurs des voyages, de l'hébergement et dans une moindre mesure les attractions touristiques), associations sans but lucratif (très présentes dans les secteurs des attractions touristiques, musées et offices / maisons du tourisme), ainsi que le secteur public (administrations provinciales et régionales, musées).

d. Statut du travailleur avant la crise.



En corollaire à la forme juridique des entreprises et institutions touristiques, près de 57 % des répondants bénéficient d'un contrat d'employé (CDI ou CDD), tandis qu'un peu plus de 20 % travaillent sous statut d'indépendant, parfois complémentaire comme c'est fréquemment le cas pour les gestionnaires de gîtes et chambres d'hôtes. Le reste de l'échantillon est essentiellement composé de fonctionnaires (12 %).

Merci à tous nos partenaires et à l'ensemble des travailleuses / travailleurs d'avoir contribué à la réalisation de cette enquête.

Centre de compétence Forem Tourisme

Tél. 084 22 05 10

tourisme.info@forem.be

www.formation-tourisme.be

www.facebook.com/ParlonsTourisme