

L Les pénuries de personnel menacent la saison touristique: "Il faut absolument stopper l'hémorragie"

L'Horeca, l'événementiel et le tourisme manquent de bras, à l'aube d'un été crucial.



Elise Legrand
Journaliste Belgique et Web

Publié le 13-06-2022 à 06h36 - Mis à jour le 13-06-2022 à 06h37



©Fanny Le Guellec

Après deux années plombées par la pandémie de coronavirus, les secteurs de l'Horeca, de l'événementiel et du tourisme ont placé tous leurs espoirs de relance dans la saison 2022. Pour ce premier été sans restrictions, les festivals, restaurants et autres parcs d'attractions ont bien l'intention de faire le plein de visiteurs afin de compenser les pertes essuyées au cours des derniers mois. Mais un élément pourrait venir jouer les trouble-fêtes : la pénurie de main-d'œuvre.

Depuis plusieurs mois, les secteurs récréatifs manquent en effet cruellement de bras. En Wallonie, les derniers chiffres du Forem font état de 1350 offres d'emploi à pourvoir

en hôtellerie et restauration, ainsi que 520 dans les secteurs des loisirs et du tourisme.

À Bruxelles, Actiris recense 553 postes vacants dans l'Horeca, et 126 postes dans le secteur des arts et des spectacles. Rien que sur le mois de mai 2022, l'office de l'emploi bruxellois a reçu 300 offres pour la restauration et l'hôtellerie. En un an, les offres dans ce secteur ont d'ailleurs augmenté de 167 %. Ce manque de main-d'œuvre pourrait-il contraindre certains établissements à garder portes closes cet été ?

"Stopper l'hémorragie"

"La clientèle va devoir s'habituer à ce que les restaurants ne soient plus ouverts 7 jours sur 7 comme avant", met en garde Thierry Neyens, administrateur de la Fédération Horeca Wallonie. "Face au manque de personnel, les horaires pourraient être adaptés dans certains établissements, et les cartes pourraient également être réduites. "

Dans l'Horeca, la pénurie est constatée pour tous les types de postes - serveurs, cuisiniers, chefs de salle... - et s'explique notamment par une fuite de talents.

Face aux longues périodes de fermeture, une partie du personnel s'est réorientée vers d'autres secteurs, aux horaires et aux conditions de travail plus confortables. *"Nos collaborateurs ont goûté à davantage de liberté, et quand on a rouvert, ils ne sont tout simplement pas revenus",* déplore Thierry Neyens.

Afin de recruter davantage, les partenaires sociaux s'attellent à rendre le secteur plus attractif et à redorer son image, notamment en négociant des adaptations d'horaires ou davantage de jours de congé. Mais la solution passe aussi par une fidélisation du personnel. *" Avant de penser à recruter, il faut surtout penser à fidéliser les équipes en place pour éviter un exode, insiste Thierry Neyens. Il faut absolument stopper l'hémorragie ."*

Deux ans à récupérer

Le secteur de l'événementiel souffre également de pénuries généralisées. Alors que la saison des festivals vient de débuter, les techniciens en sons et lumières ou les monteurs de scènes manquent encore à l'appel.

À l'instar des travailleurs de l'Horeca, nombreux sont ceux qui ont quitté la profession durant la pandémie, en quête de davantage de stabilité. *" Nous avons perdu la moitié de nos travailleurs",* regrette Pierre-Alain Breeveld, président de la Fédération de la Culture indépendante. *"Or, nous faisons face à de véritables embouteillages dans la programmation des événements. Nous avons deux ans d'arrêt à récupérer, et en même temps, la programmation habituelle de l'été. Mais avec la moitié de notre personnel en moins, c'est compliqué à gérer."*

Pour compenser, les boîtes d'intérim sont parfois obligées de recruter des travailleurs étrangers ou surqualifiés, ce qui engendre des coûts supplémentaires pour les organisateurs de festivals.

"Notre événement aura bien lieu, mais on le paie très cher", confie Denis Gérardy, directeur du festival Les Solidarités, organisé fin août à Namur. *"Nos coûts totaux sont 15 à 25 % plus importants que nos prévisions."*

Damien Dufrasne, responsable du Dour Festival, partage le même constat : *"On a anticipé et décidé de réserver notre personnel technique dès le mois de janvier, mais ce n'a pas été simple de former nos équipes. On a dû trouver des solutions et se réinventer."*

Compenser les dégâts des inondations

Dans une moindre mesure, le secteur touristique est lui aussi frappé par des pénuries, alors qu'il mise énormément sur l'été pour compenser les pertes liées à la pandémie, et surtout celles liées aux inondations de juillet 2021 qui ont entraîné d'importants dégâts. *"Ces pénuries ne mettent pas en péril l'ouverture des parcs en Wallonie et à Bruxelles, mais il se pourrait que dans l'un ou l'autre établissement, des attractions soient contraintes d'être fermées certains jours par manque de personnel",* confie Michel Vankeerberghen, directeur de l'ASBL Attractions&Tourisme.

Walibi et Pairi Daiza, notamment, peinent encore à recruter pour leurs services Horeca au sein des parcs. *" On n'est pas encore dans une situation où nous devons fermer certains de nos restaurants ou points de vente, mais nous restons vigilants ",* expose Justien Dewil, porte-parole de Walibi. *"La gestion opérationnelle du parc n'est pas en danger, mais avoir des collègues supplémentaires permettrait clairement de soulager la charge de travail de nos équipes",* abonde Claire Gilissen, responsable presse chez Pairi Daiza.

Les étudiants, une solution partielle

Pour combler les postes vacants, les étudiants sont massivement mis à contribution. *"Les secteurs de l'Horeca et du tourisme sont habituellement de grands pourvoyeurs d'étudiants, et cet été n'échappera pas à la règle",* confirme Randstad. Selon les prévisions, le nombre de contrats étudiants devrait d'ailleurs atteindre des records cet été et dépasser les niveaux pré-pandémie. S'ils peuvent pallier certaines absences, les étudiants ne sont toutefois pas compétents à tous les postes. *" Ils ne sont souvent pas qualifiés pour les métiers techniques ",* regrette le président de la Fédération de la Culture indépendante. *"Ils peuvent combler certains postes dans l'accueil ou la billetterie, mais c'est plus compliqué pour le montage de scènes."* Les étudiants sont également les bienvenus comme serveurs ou plongeurs dans l'Horeca, mais peu sont

qualifiés pour les postes de cuisinier ou de chef de salle. *"Il faut surtout qu'il y ait déjà une équipe solide à laquelle ils peuvent venir se greffer, ce qui n'est pas le cas partout tant les pénuries sont importantes"*, conclut l'administrateur de la Fédération Horeca Wallonie.

Copyright © La Libre.be 1996-2022 lpm sa - IPM | Ce site est protégé par le droit d'auteur | Rue des Francs 79, 1040 Bruxelles | Tel +32 (0)2 744 44 44 | N° d'entreprise BE 0403.508.716