

JOURNÉE TECHNIQUE DE L'HÔTELLERIE

- 8^{ÈME} ÉDITION -

14 NOVEMBRE 2023

VISIT**Wallonia**.be

Fédération
HoReCa
Wallonie



MOT DE BIENVENUE

Luc MARCHAL

Président
Fédération HoReCa Wallonie

BAROMÈTRE HÔTELIER 2022

Pierre PORIAU

Secrétaire général
Fédération HoReCa Wallonie

VISITWallonia.be

Fédération
HoReCa
Wallonie



SOMMAIRE



1. Introduction
2. L'offre hôtelière
3. La fréquentation hôtelière
4. Les investissements
5. L'emploi
6. La formation
7. La conjoncture
8. Enquête Horeca 2023

I. INTRODUCTION

EVOLUTION DE L'HÔTELLERIE

QUELQUES FAITS SIGNIFICATIFS



- En 2000, la Wallonie compte près de 600 hôtels.
- L'installation obligatoire de la détection sécurité incendie généralisée.
- L'importance d'internet.
- La digitalisation des relations avec les clients (avant - pendant et après leur séjour).
- Les crises successives (économique - financière - sanitaire - énergétique).
- La concurrence de l'économie collaborative.
- En 2020, la Wallonie enregistre 475 hôtels (potentiels).
- La révision du classement hôtelier: le classement Benelux est remplacé par le classement européen Hotelstars Union.
- En 2022, 252 hôtels sont classés HSU.

I. INTRODUCTION

LE BAROMÈTRE HÔTELIER



- Le Tourisme doit être reconnu comme un secteur économique à part entière (compétence régionale).
- Une composante importante du PIB avec ses effets retours.
- Disposer de données quantitatives et qualitatives fiables comme aide au pilotage des entreprises hôtelières.
- Efficacité des actions.
- La clé d'entrée est celle de l'entrepreneuriat avec toutes ses facettes.
- Veille sectorielle, anticipation, édition annuelle (2nd semestre).
- Professionnalisation des travailleurs (indépendants et salariés).
- La valorisation des activités hôtelières comme objectif essentiel.

I. INTRODUCTION

UNE APPROCHE GLOBALE



- Le Baromètre hôtelier : une approche globale et évolutive.
- Les partenariats :
 - * Hotrec : benchmarking U.E.
 - * Hotelstars Union : mise à jour quinquennale de la grille de critères pour le classement.
 - * CGT : Direction des Hébergements touristiques : autorisations, primes à l'hôtellerie, dérogations sécurité incendie.
 - * CGT : Direction de la stratégie touristique : Observatoire wallon du Tourisme.
 - * Partenaires sociaux sectoriels : Fonds social et de garantie du secteur Horeca.
 - * Partenaires sociaux sectoriels : Horeca Forma Wallonie (Centre wallon de Formation et de Perfectionnement du secteur Horeca).
 - * BNB.

I. INTRODUCTION PANEL



Pour cette 2^{ème} édition 2022 :

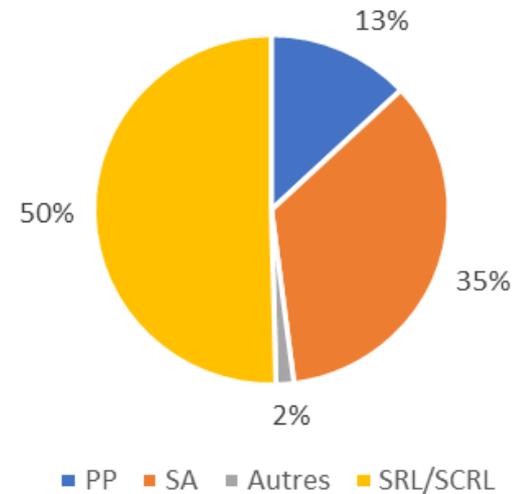
- Le panel est constitué des hôtels autorisés par le CGT en 2022, soit 252 hôtels.
- La récolte des informations a été effectuée pour l'année 2022.

2. OFFRE HÔTELIÈRE PERSONNALITÉ JURIDIQUE



- 50 % des hôtels autorisés sont en SRL/SCRL
- 35% des hôtels autorisés exercent en SA
- 13 % des hôtels autorisés exercent en personne physique

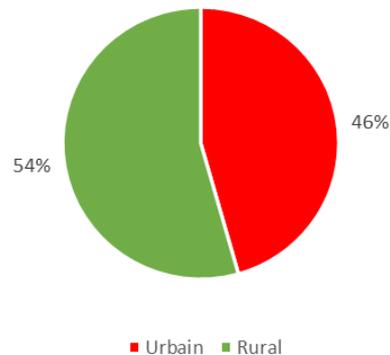
Répartition des hôtels selon leur personnalité juridique - 2022



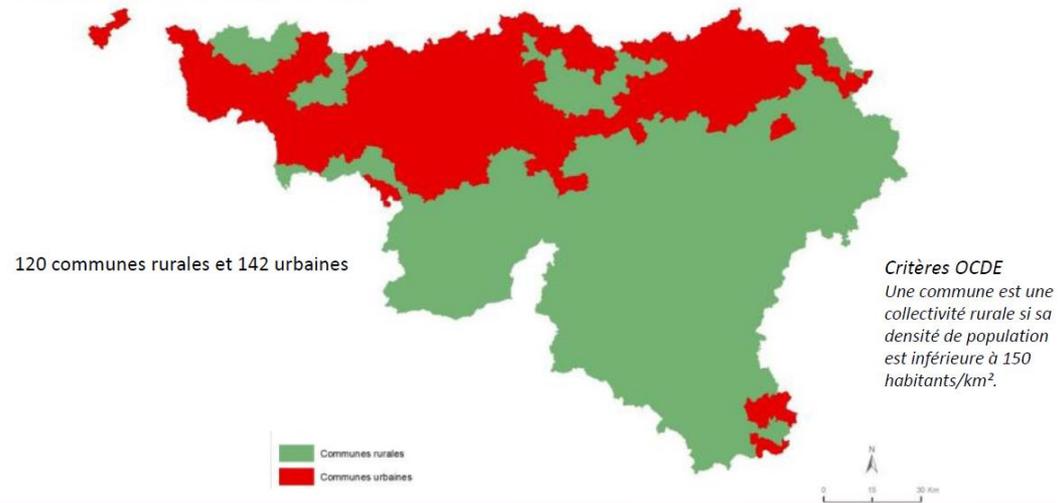
2. OFFRE HÔTELIÈRE IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE

- 54% des hôtels se situent en zones rurales

Répartition des hôtels selon leur implantation géographique - 2022



Classification selon les critères OCDE

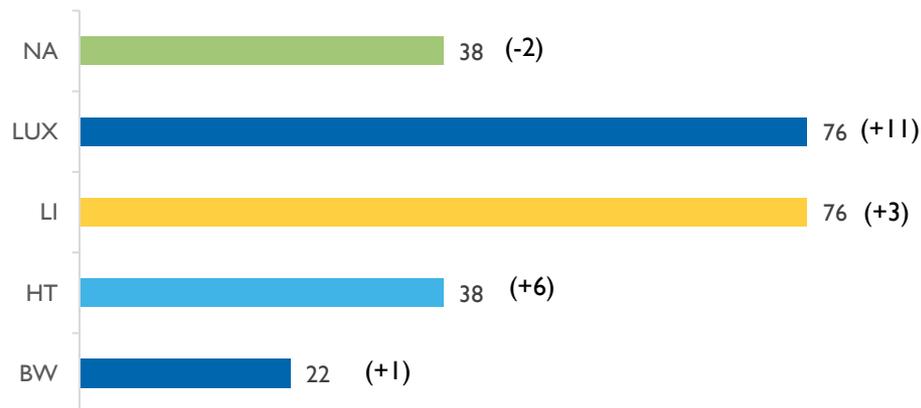


2. OFFRE HÔTELIÈRE IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE

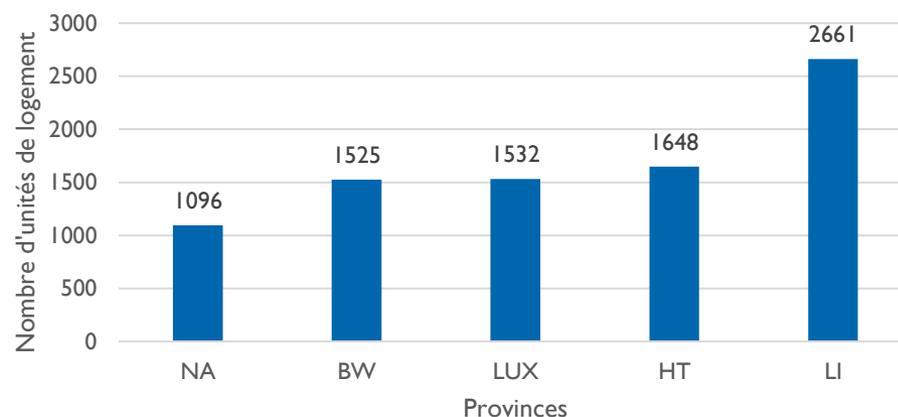


- La majorité des hôtels en 2022 se situent en province de Liège et de Luxembourg
- Les provinces de Liège et du Hainaut comptent le plus d'unités de logement en 2022

Répartition du nombre d'établissements hôteliers par province - 2022



Répartition du nombre d'unités de logement par province - 2022

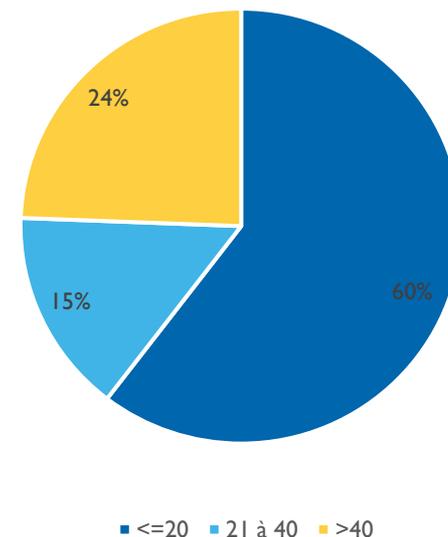


2. OFFRE HÔTELIÈRE CAPACITÉ



- La majorité des hôtels (60%) wallons reconnus sont de petite capacité.
- Les hôtels disposant entre 21 et 40 unités de logement sont les moins représentés (15%).
- 61 hôtels (24%) proposent + de 40 unités de logement.
- Les hôtels issus de chaînes hôtelières se situent au sein de ces 24%. Ils proposent généralement + de 60 unités de logement.
- NB : catégorisation CGT, Primes à l'Hôtellerie

Répartition des hôtels selon leur capacité -
2022



2. OFFRE HÔTELIÈRE CLASSEMENT HÔTELIER



- 2021 : année de transition : du classement Benelux vers le classement européen Hotelstars Union (HSU)

Comparaison :

- Le classement **Benelux** :

- * grille « statique »
- * révision administrative
- * 5 catégories
- * coopération de 3 pays
- * contrôle par les administrations publiques

- Le classement **Hotelstars Union** :

- * grille « dynamique »
- * révision quinquennale
- * 5 catégories et catégories « superior »
- * coopération européenne des fédérations professionnelles hôtelières (nationales)
- * en Belgique, contrôle par les 4 administrations publiques (régionales et communautaire)



2. OFFRE HÔTELIÈRE CLASSEMENT HÔTELIER



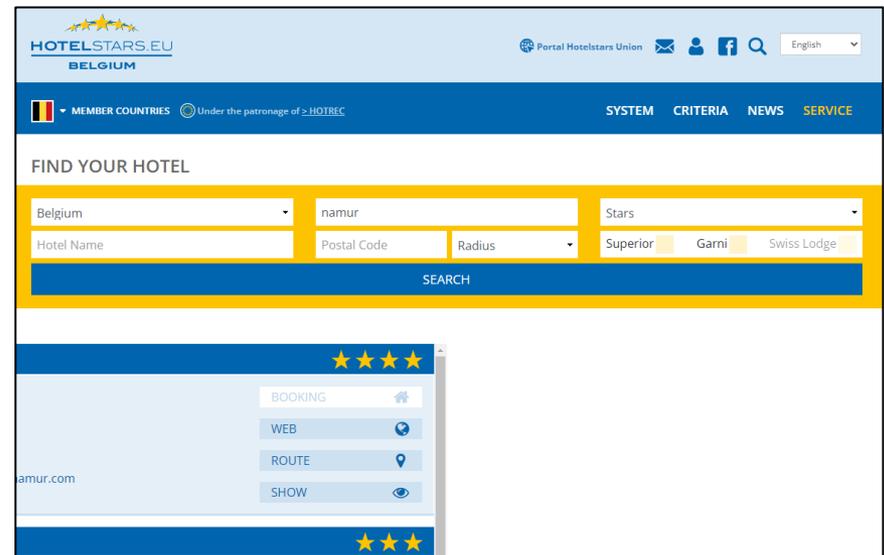
- La promotion des hôtels classés est notamment assurée par :

- Visit Wallonia

<https://visitwallonia.be/fr-be/3/ou-se-logger/hotels?>

- Hotelstars Union (HSU)

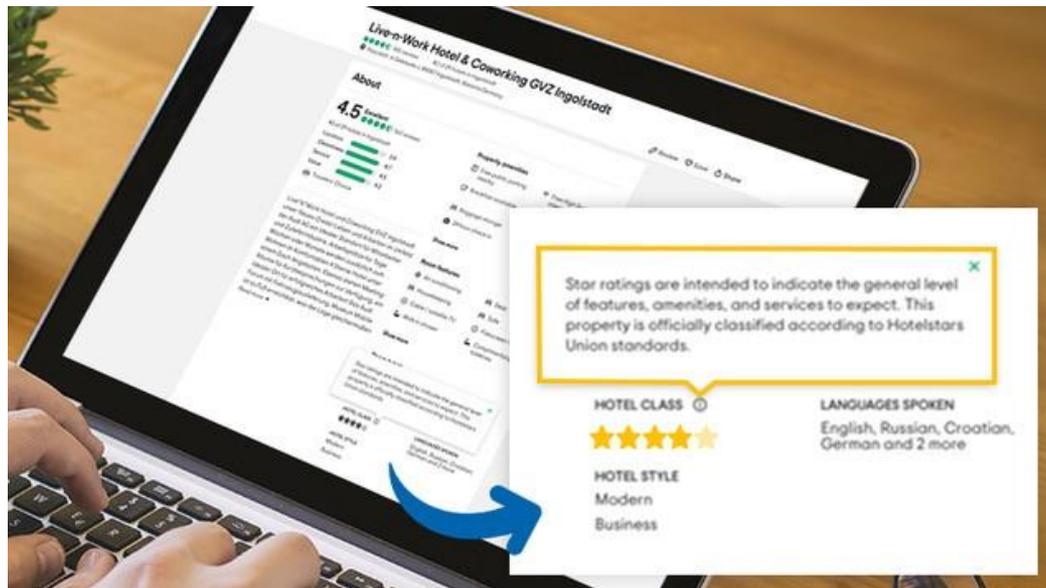
<https://www.hotelstars.eu/belgium/service/hotel-search/>



2. OFFRE HÔTELIÈRE CLASSEMENT HÔTELIER



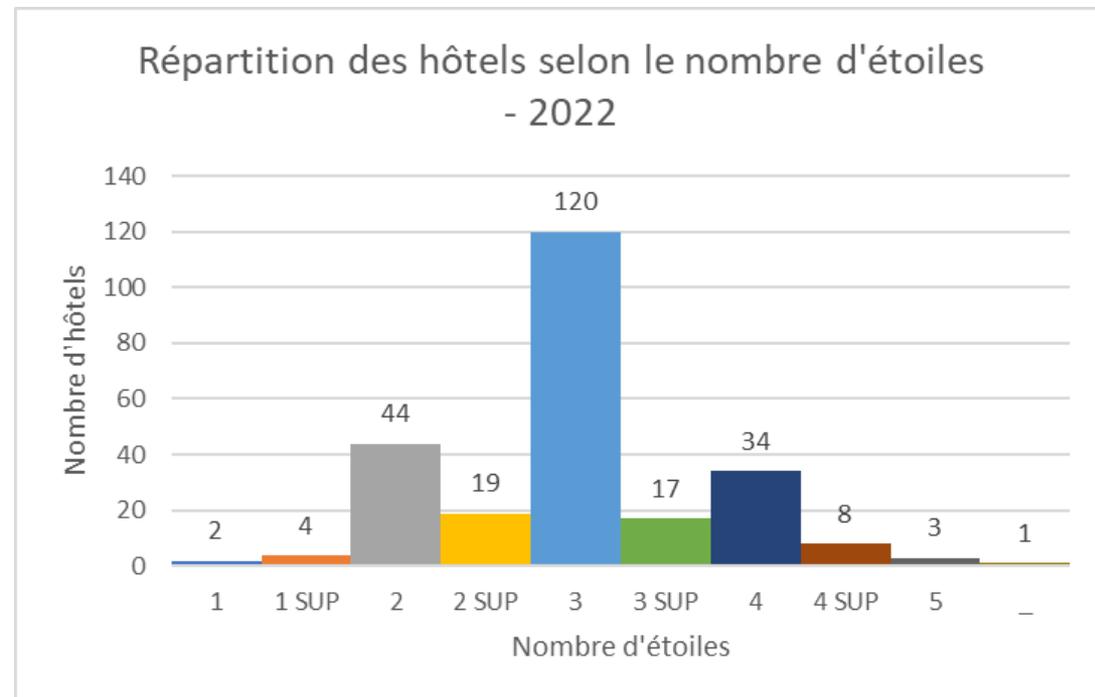
- Les sites propres des établissements hôteliers
- Le site d'avis en ligne Tripadvisor



2. OFFRE HÔTELIÈRE CLASSEMENT HÔTELIER



- Pratiquement la moitié des hôtels autorisés (48%) sont classés 3 étoiles en 2022.
- 3 hôtels wallons sont classés au-delà des 4 étoiles supérieures en 2022.

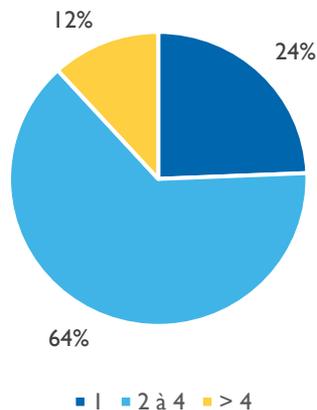


2. OFFRE HÔTELIÈRE MATURITÉ NUMÉRIQUE

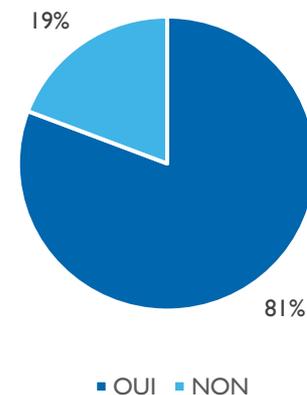


- 66% proposent au minimum 2 langues sur leur site.
- 202 hôtels (81%) ont inséré un booking engine sur leur site. (+ 13 %)
- 68% des hôtels gèrent activement une page Facebook.

Répartition des hôtels selon le nombre de langues disponibles sur leur site - 2022



Répartition des hôtels disposant d'un outil de réservation en ligne - 2022

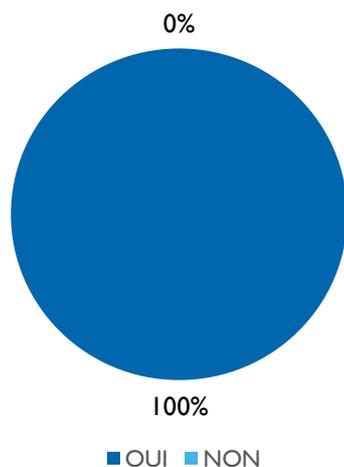


2. OFFRE HÔTELIÈRE MATURITÉ NUMÉRIQUE

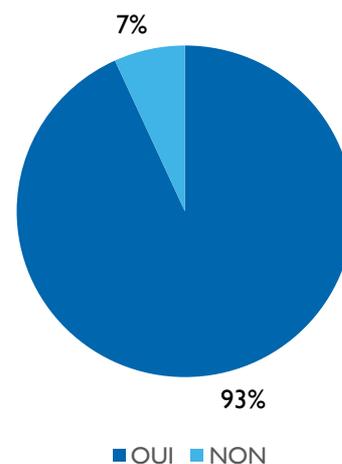


- Plus de 93% des hôtels autorisés sont référencés sur Google et sur Tripadvisor en 2022.

Hôtels présents sur Tripadvisor - 2022



Hôtels présents sur Google - 2022

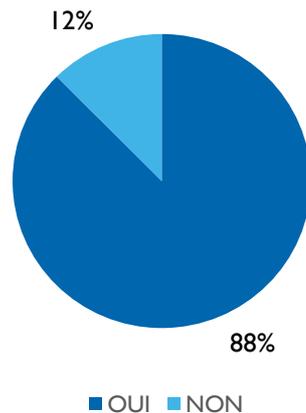


2. OFFRE HÔTELIÈRE ONLINE TRAVEL AGENCY

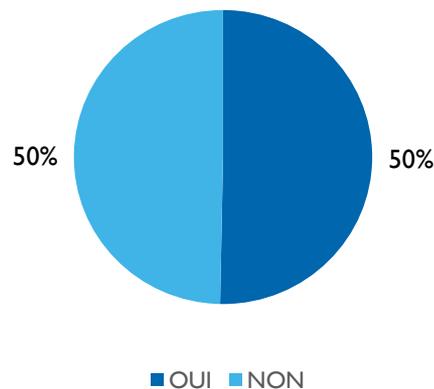


- 88% des hôtels du panel sont présents sur Booking.com en 2022.
- Sur d'autres OTA's, +/- 50% des hôtels autorisés sont visibles.

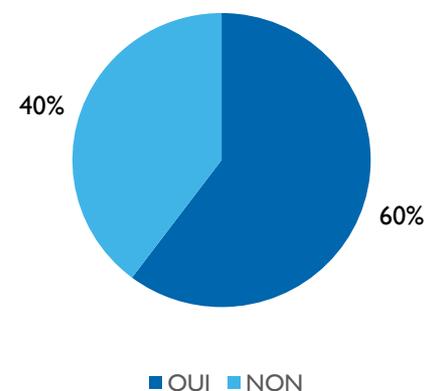
Hôtels présents sur
Booking.com - 2022 (+ 4 %)



Hôtels présents
sur Expédia - 2022 (+ 6 %)



Hôtels présents sur
Hotels.com - 2022 (+ 13 %)



2. OFFRE HÔTELIÈRE SERVICES ANNEXES À LA NUITÉE



Services proposés
Restaurant
Parking
Bornes de recharge pour voitures électriques
Salle de réunions
Service de navettes
Piscine
Wellness
Piscine + Wellness
Fitness
Location de vélos
Animaux de compagnie admis

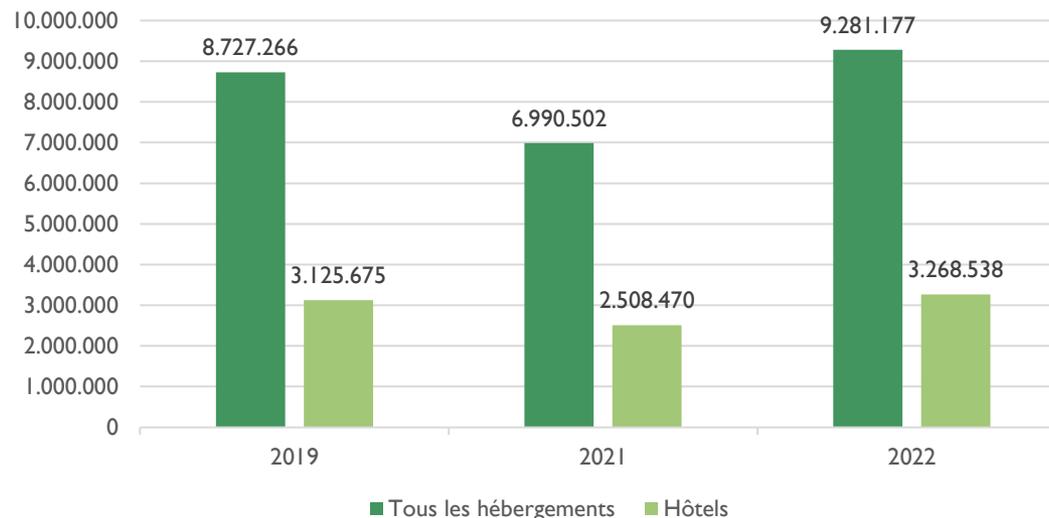
3. FRÉQUENTATION

NOMBRE DE NUITÉES HÔTELS



- Sur l'ensemble des nuitées des hébergements en Wallonie, les nuitées en hôtels étaient représentées à environ 35% aussi bien en 2020, 2021 qu'en 2022.
- Entre 2021 et 2022, les nuitées ont augmenté d'environ 30%.

Nombre de nuitées d'hôtels par rapport à l'ensemble des hébergements

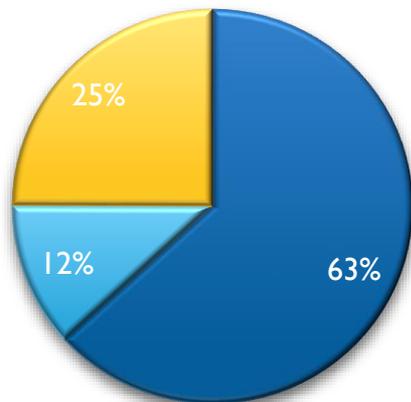


3. FRÉQUENTATION SELON LE TYPE DE TOURISME



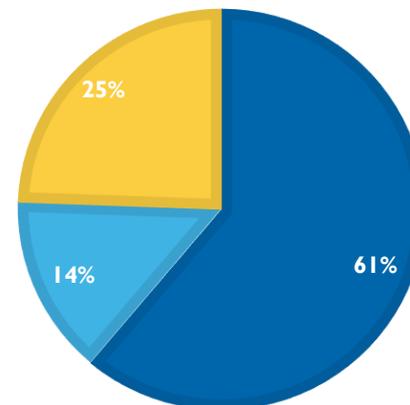
- La répartition du nombre de nuitées par type de séjour reste similaire entre 2021 et 2022.
- Les séjours de type « Loisir » étaient majoritaires (61%) dans les hôtels wallons.
- Le MICE représentait seulement 14% des nuitées d'hôtels en Wallonie.

Nombre de nuitées selon la typologie de touristes - 2021



■ Loisirs ■ Affaires ■ Autres

Nombre de nuitées selon la typologie de touristes - 2022



■ Loisirs ■ Affaires ■ Autres

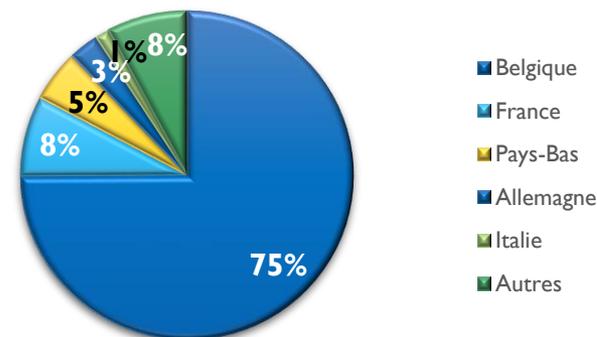
3. FRÉQUENTATION SELON L'ORIGINE DES TOURISTES



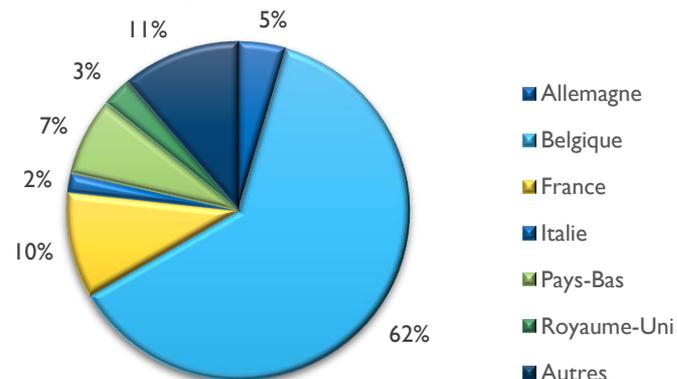
Top 6 des origines des touristes dans les hôtels wallons en 2019, 2021 et 2022.

	2019	2021	2022
Allemagne	157.284	72.071	144.694
Belgique	1.751.946	1.851.864	2.022.536
France	333.882	195.868	328.596
Italie	61.498	34.434	59.940
Pays-Bas	197.519	125.927	239.521
Royaume-Uni	137.085	29.652	90.586

Pourcentage de nuitées dans les hôtels selon l'origine des touristes (2021)



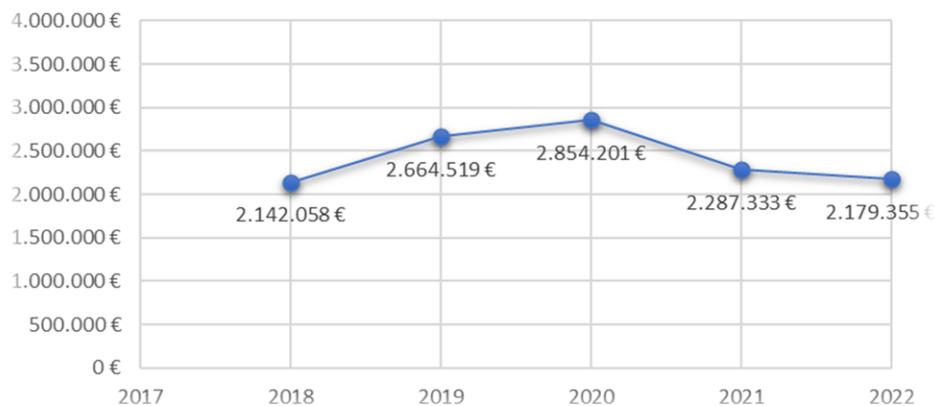
Pourcentage de nuitées dans les hôtels selon l'origine des touristes (2022)



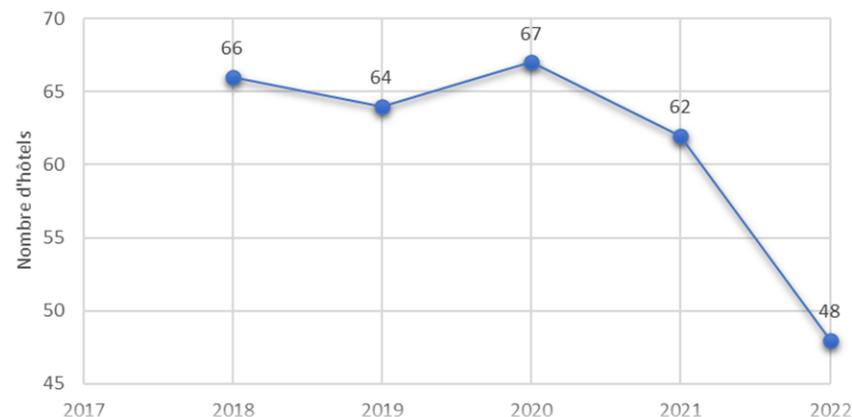
4. INVESTISSEMENTS



Total des montants engagés Primes à l'Hôtellerie



Nombre d'hôtels bénéficiaires de Primes à l'Hôtellerie



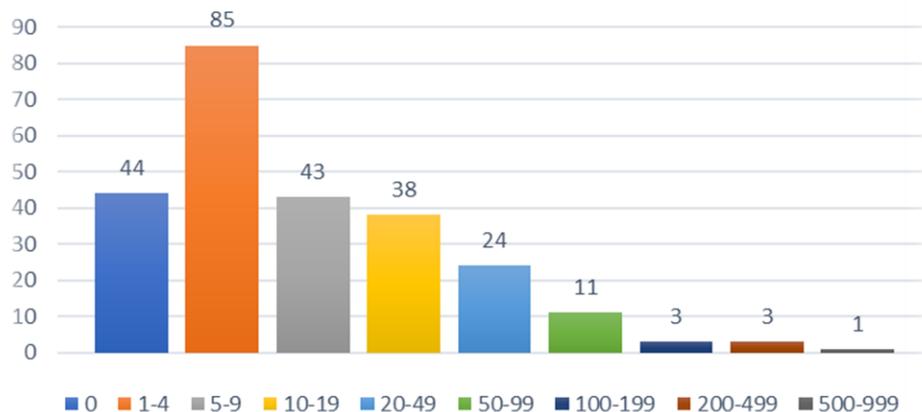
Source : CGT

5. EMPLOI

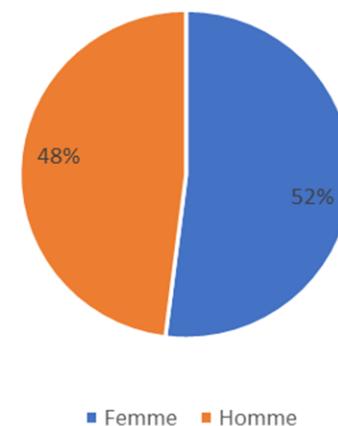


- En 2022, 84% des hôteliers emploient du personnel sous contrat fixe.
- On compte 4.362 travailleurs engagés sous contrat fixe en 2022 au sein des hôtels autorisés (+ 14 %) :
 - 2.276 femmes = 52 %
 - 2.086 hommes = 48 %

Nombre d'employés en service sous contrat fixe au sein des hôtels autorisés



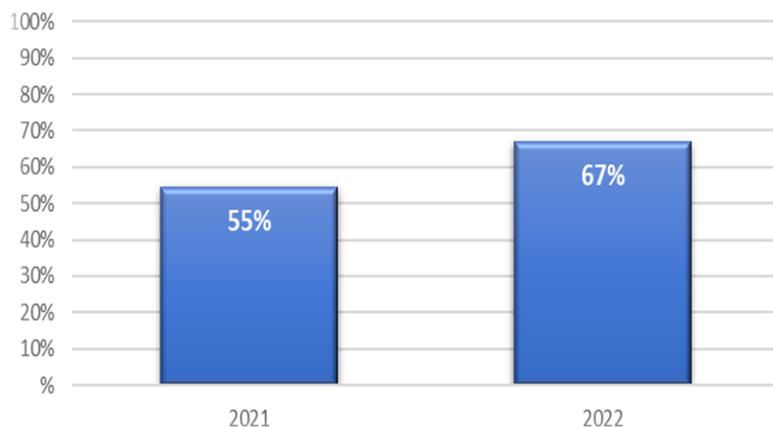
Répartition des travailleurs selon le genre-2022



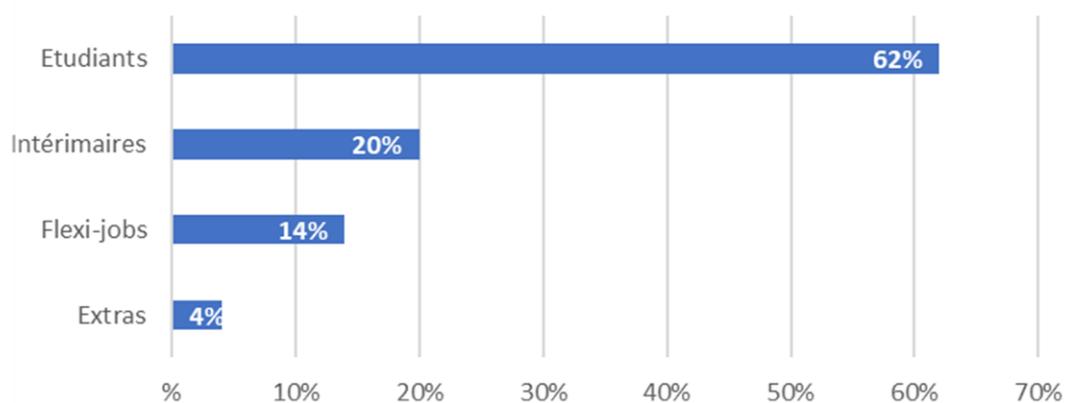
5. EMPLOI

- Le secteur hôtelier a engagé plus de personnel occasionnel en début 2022 qu'en 2021.
- La grande majorité (62%) du personnel occasionnel sont les étudiants.

Proportion de personnel occasionnel engagé dans les hôtels



Répartition du personnel occasionnel selon le statut

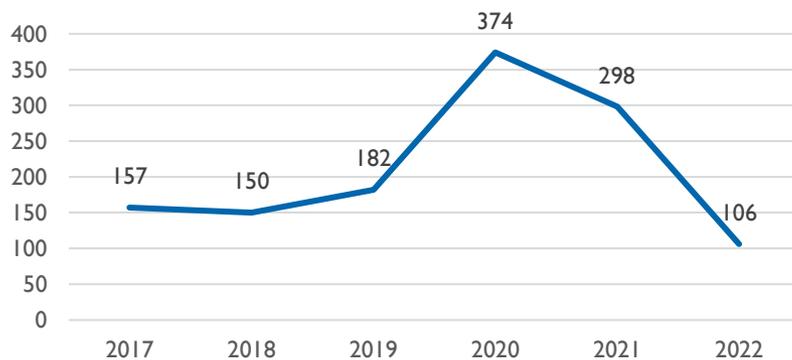


6. FORMATION ACCOMPAGNEMENT - HAC

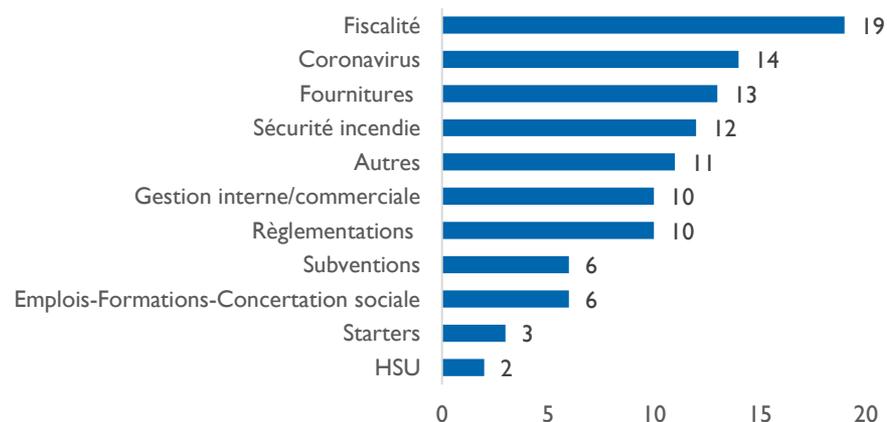


- En 2022, Hôtel à la Clé® (HAC) comptabilise 106 demandes.
- La majorité des demandes reçue par HAC concerne la fiscalité (TVA, taxe de séjour,...) suivi de près par le coronavirus.
- Ensuite, les thématiques les plus sollicitées sont les fournitures, la sécurité-incendie.

Évolution du nombre de demandes HAC -
2017 à 2022



Nombre de demandes HAC - 2022

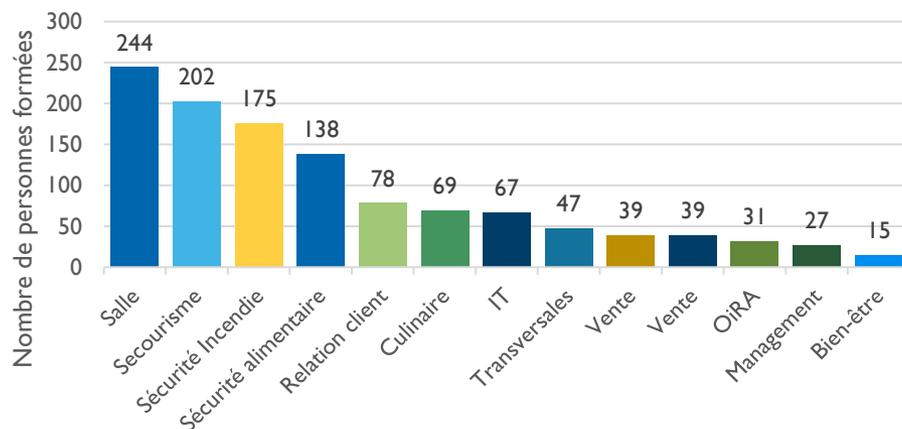


6. FORMATION



- 78 hôteliers (31%) ont sollicité des formations pour leur personnel en 2022 via Horeca Forma Wallonie.

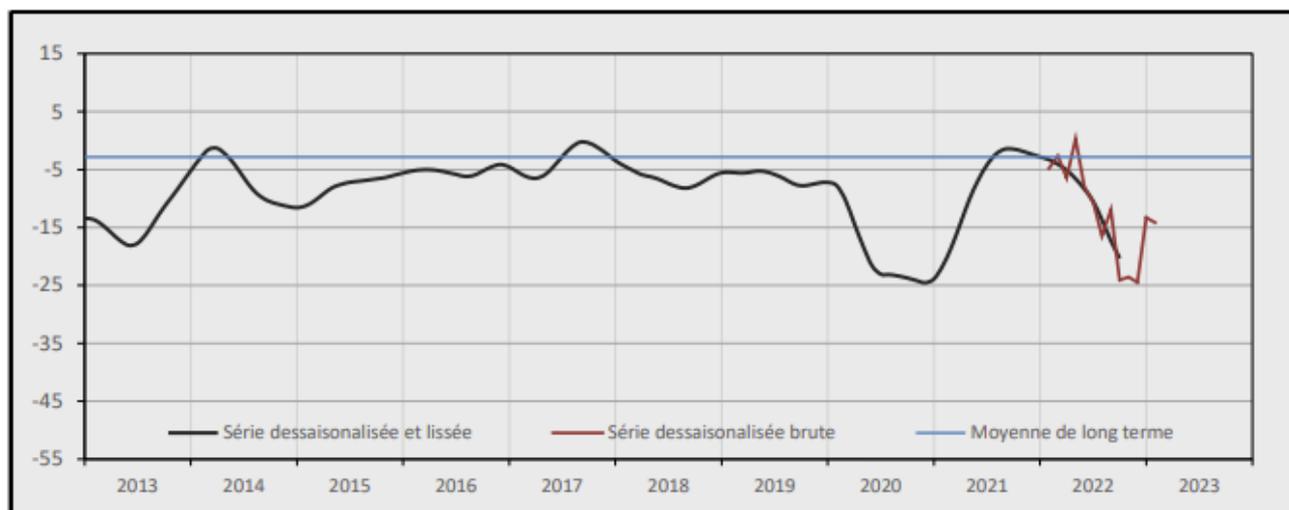
Répartition par thématique des formations suivies par le personnel hôtelier - 2022



- Perspectives des Plans internes de formation

7. CONJONCTURE

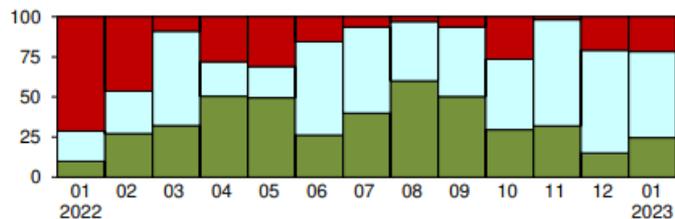
Commerce



7. CONJONCTURE

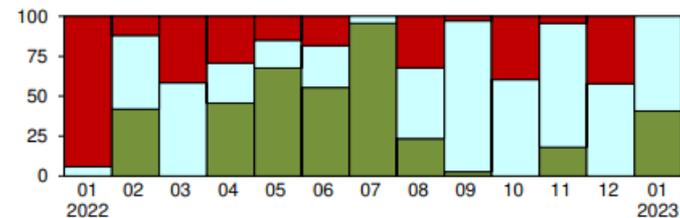
■ Hôtels avec restaurant

Activité / Ventes en fonction de la saison

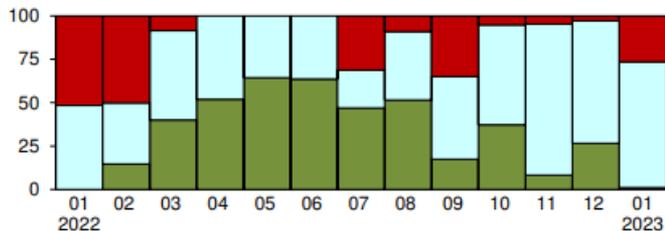


■ Hôtels sans restaurant

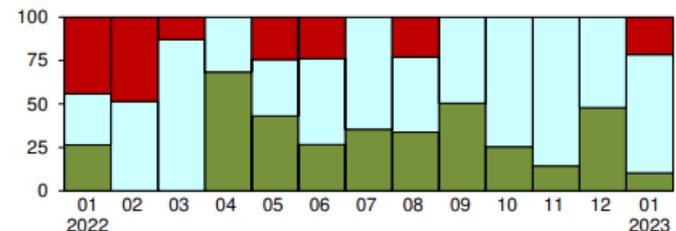
Activité / Ventes en fonction de la saison



Personnel occupé



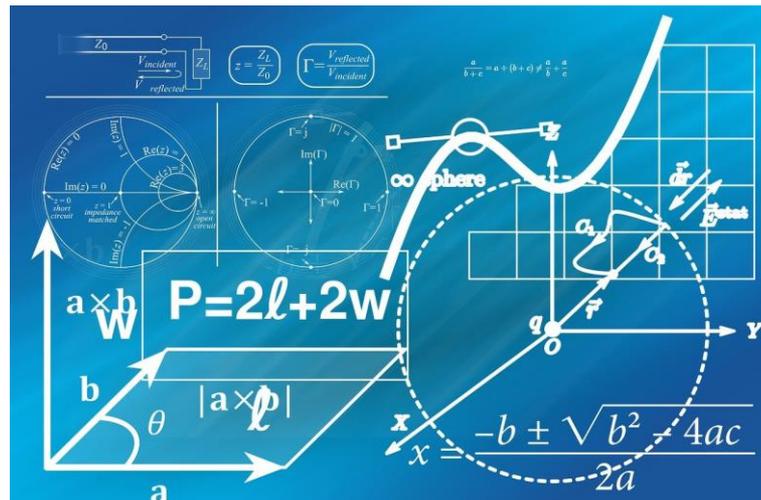
Personnel occupé



8. ENQUÊTE HORECA 2023

Jonathan LESCEUX

Observatoire wallon du Tourisme



L'APPLICATION DES DIFFÉRENTS TAUX DE TVA POUR L'ACTIVITÉ HÔTELIÈRE : PRINCIPE ET INTERPRÉTATION RÉCENTE

Baptistin ALAIME

Avocat fiscaliste – Senior Associate
Tuerlinckx Tax Lawyers

**LE LABEL « GREEN KEY » :
COMMENT L'OBTENIR ?
QUELLES PLUS-VALUES
POUR MON ÉTABLISSEMENT ?**

Jeanne BARY

**Green Key Program Coordinator
for Wallonia & Brussels
Canopea**

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, QUELLES IMPLICATIONS POUR L'HÔTELLERIE ?

Christophe ROBYNS

Chief Data Scientist et co-fondateur
Agilytic

CONCLUSION DE LA JOURNÉE

Emmanuel DIDION

Vice-Président

Fédération HoReCa Wallonie

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

FÉDÉRATION HORECA WALLONIE ASBL
AVENUE G. BOVESSE 35 BTE 1 – 5100 JAMBES
TÉL. : 078/22.30.22 - FAX : 081/72.18.89
COURRIEL : INFO@HORECAWALLONIE.BE
INTERNET : WWW.HORECAWALLONIE.BE