

CANTONS DE L'EST : LES PRESTATAIRES DU TOURISME, ENTRE COÛTS ÉNERGÉTIQUES ET MANQUE DE PERSONNEL

ÉCRIT PAR [FRANCOIS.DETRY](#)

LE 06/01/2023



La baisse du pouvoir d'achat et la hausse des coûts de l'énergie se font également ressentir chez les prestataires touristiques des Cantons de l'Est. En effet, alors que le taux d'occupation moyen des établissements d'hébergement est resté à peu près le même que l'année dernière, il s'avère que les clients ont moins dépensé cette année qu'habituellement pendant leurs vacances de Noël. Parallèlement, et au vu de la crise énergétique, la plupart des établissements ont dû augmenter leurs tarifs. Et enfin, la pénurie de personnel préoccupe de nombreuses entreprises touristiques. C'est ce qu'a montré l'enquête menée par l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est auprès de ses membres.

En comparaison avec l'an dernier à la même période, pour la moitié des gestionnaires d'hôtels et de chambres d'hôtes, le nombre de visiteurs est resté constant. Un quart a contrario enregistré un moins bon taux d'occupation. Concrètement, cela signifie un

taux d'occupation moyen de 58 %, bien que 4 établissements sur 10 étaient remplis au moins à 80 %. Les séjours en logement avec petit déjeuner ou en demi-pension ont été les plus populaires, au détriment des séjours gastronomiques.

Parmi les appartements de vacances et les gîtes de tourisme, 72 % ont indiqué avoir été occupés à 80-100 % pendant les congés scolaires. Le taux d'occupation moyen est de 82 %. Selon 72 % des propriétaires, le remplissage est resté tel qu'en période de nouvel an 2021-22. Les séjours en gîte ont tendance à être plus longs que dans les autres types d'hébergement. En effet, en moyenne, tous hébergements confondus, les séjours pour un week-end sont en tête de classement. Pour les gîtes, le séjour est plus souvent de 5 jours ou plus et pour les hôtels plutôt du court séjour ou du tourisme de passage.

Tendance aux demandes de dernière minute dans les hôtels

Pour tout ce qui est en rapport avec les séjours à l'hôtel, en auberge ou en chambre d'hôte, l'enquête a confirmé un comportement de réservation plus spontané. En effet, 46 % des réservations se font endéans le mois d'arrivée. Seules 15 % des chambres sont réservées plus de trois mois à l'avance.

Au niveau des réservations dans les appartements et maisons de vacances, c'est tout le contraire. En effet, ici, seule une personne sur cinq réserve moins de 4 semaines à l'avance ; un tiers environ s'y prend entre 1 et 3 mois avant l'arrivée et près de la moitié des touristes réservent leur logement de vacances au moins 3 mois à l'avance.

Le moyen de réservation ne diffère pas d'un type d'hébergement à l'autre, c'est le contact direct qui arrive en tête, puis les plates-formes de réservation en ligne et en troisième lieu, les agences de voyage.

Beaucoup de visiteurs dans les sites touristiques des Cantons de l'Est

On constate une évolution positive de la fréquentation des attractions touristiques dans les Cantons de l'Est. En effet, 63 % ont enregistré une augmentation de visiteurs par rapport à l'an dernier. Une des raisons est la disparition du covid safe ticket et des mesures sanitaires qui étaient encore en place pendant les vacances de Noël 2021-22. La pandémie n'a actuellement plus d'influence sur le comportement des visiteurs, ni sur les obligations des prestataires touristiques. Bien que la météo ait été douce, la pluie a incité les touristes à se tourner plutôt vers des activités d'intérieur. Comparé à l'année dernière, la Maison du Tourisme des Hautes Fagnes - Cantons de l'Est à Malmedy a enregistré une augmentation de 28,5 % du nombre de visiteurs en cette fin de vacances.

Cette période a été particulièrement prisée par les vacanciers pour profiter de promenades et d'excursions en famille. Toutefois, l'attrait pour les produits régionaux est bien là, de même que l'intérêt envers les musées et sites culturels. Si le web et les médias sociaux sont les principales sources d'inspiration et d'informations, les visiteurs sont également fortement influencés par les recommandations ou l'envie de revenir dans les Cantons de l'Est après un séjour précédent réussi.

Impact de l'inflation et baisse du pouvoir d'achat

A la question de savoir si les membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est ressentaient la baisse du pouvoir d'achat des gens et l'inflation dans leur entreprise, environ la moitié des établissements d'hébergement ont répondu par l'affirmative.

Ceux parmi les hôteliers et propriétaires de chambres d'hôtes qui ont observé un changement de comportement de leurs clients ont indiqué que, contrairement au fait d'une fréquentation globalement stable pour le secteur, leur nombre de clients avait baissé (42 %) et que leurs clients réguliers sont venus moins souvent ou pour un plus court séjour (16 %). Et 26 % estiment en outre que les clients ont dépensé moins que d'habitude. Les clients étaient à la recherche d'offres spéciales ou de bons de réduction.

Et parmi les propriétaires de gîtes interrogés, 50 % de ceux qui ont remarqué l'influence de la diminution du pouvoir d'achat, ont également indiqué une baisse du nombre de clients. 33 % ont constaté un raccourcissement du temps de séjour.

Dans le secteur des lieux d'excursion, 63 % ont remarqué un changement dans le comportement des clients, faisant la même constatation que les propriétaires d'hébergements, soit que les visiteurs dépensent moins et sont à l'affût de réductions.

L'augmentation des coûts de l'énergie et le manque de personnel mettent les entreprises en difficulté

Pour faire face à l'envol des prix énergétiques, nombreux sont ceux qui ont dû revoir leurs tarifs à la hausse ; en effet, cela a été le cas pour 85 % des hôtels et chambres d'hôtes et 82 % des maisons de vacances. Au total, 45 % des augmentations de prix étaient inférieures à 5 %, 39 % comprises entre 5 et 10 %, mais 16 % des établissements ont été contraints de majorer leurs prix de plus de 10 %.

C'est surtout dans le secteur hôtelier que se situe le problème de manque de personnel. 72 % des hôteliers qui ont répondu à l'enquête signalent être en manque de personnel qualifié. Et plus encore, près de la moitié ont même dû adapter leurs heures d'ouverture pour contrer le problème ; 4 sur 10 ont aussi embauché davantage d'étudiants. Certains ont également précisé que la décision a été prise d'accepter moins de repas et moins de réservations.

Globalement, le secteur du tourisme dans les Cantons de l'Est espère beaucoup de l'année 2023, et notamment l'amélioration du marché de l'emploi, la réduction du coût de la vie et la diminution du prix de l'énergie.

Infos au sujet du sondage : celui-ci a été réalisé auprès des entreprises membres de l'Agence du Tourisme des Cantons de l'Est. L'enquête concerne la période des vacances de Noël 2022-23 et les réponses ont été enregistrées entre le 30 décembre et le 2 janvier. Les résultats ne sont pas juridiquement contraignants et ne concernent que les établissements des Cantons de l'Est qui ont participé à l'enquête.

Hauptstrasse 54
Tel. : 080/22.76.64

4780 Saint Vith Belgique
E-mail : info@ostbelgien.eu





