LE MÉTIER DE CHARGÉ.E DE MISSION ACCUEIL / HOSPITALITÉ

Résultats issus de l'enquête diffusée en janvier et février 2026 par Laou,
en collaboration avec la Chaire Attractivité et Nouveau Marketing Territorial
de l'IMPGT d'Aix-Marseille Université.

LES RÉPONDANTS



65
PROFESSIONNELS

+

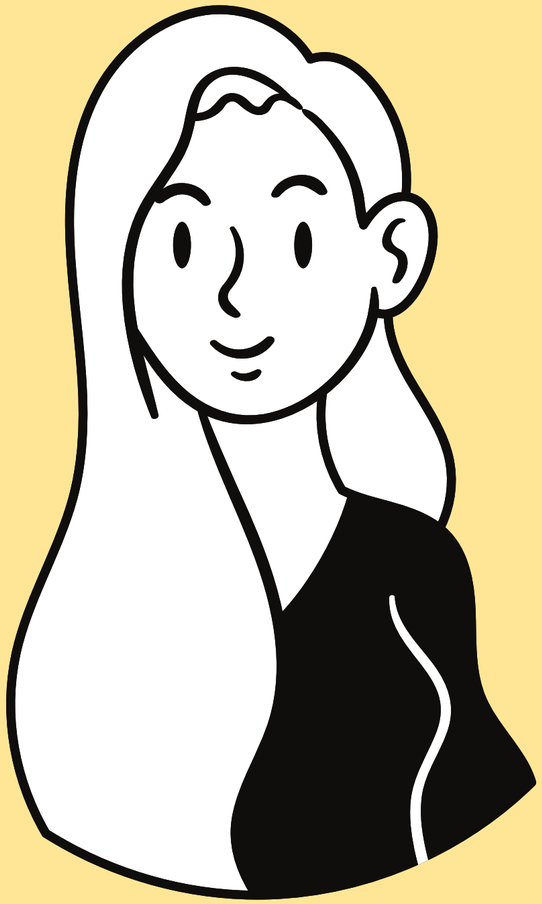
TRAVAILLENT AVEC
LAOU OU NON

Partie 1

PORTRAIT ROBOT

Qui sont les chargés de mission accueil de nouveaux habitants / hospitalité ?

PORTRAIT ROBOT CHARGÉ.E DE MISSION ACCUEIL / HOSPI



+ 82%

de femmes

+ 57%

viennent du privé / associatif / agence d'attractivité, 43% du public

+ 70%

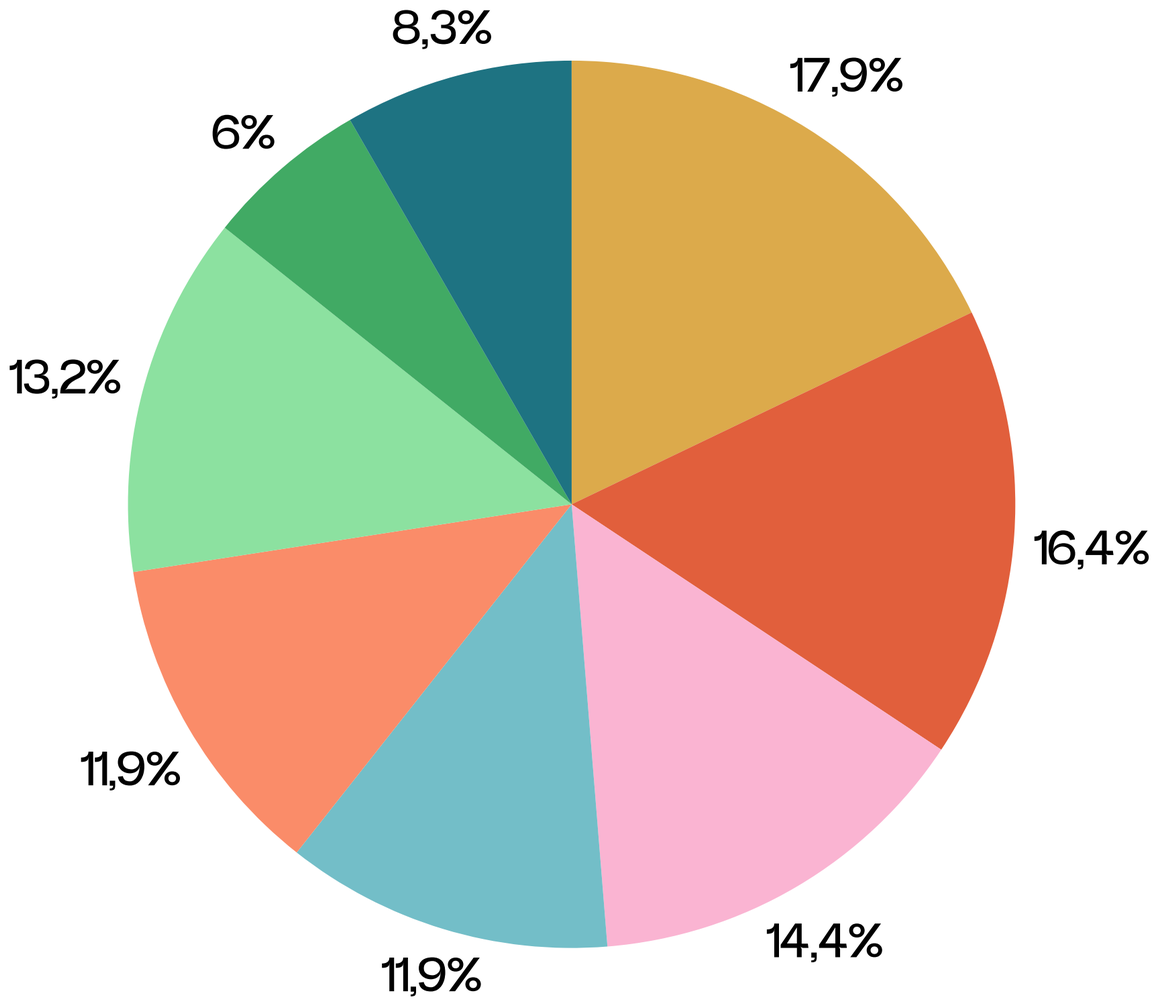
Bac+4 et Bac+5
23% Bac+2 et 3
et 7% Bac

+ 50%

travaillent seuls
sur ce sujet

DOMAINES D'ÉTUDES

31% tourisme / développement territorial

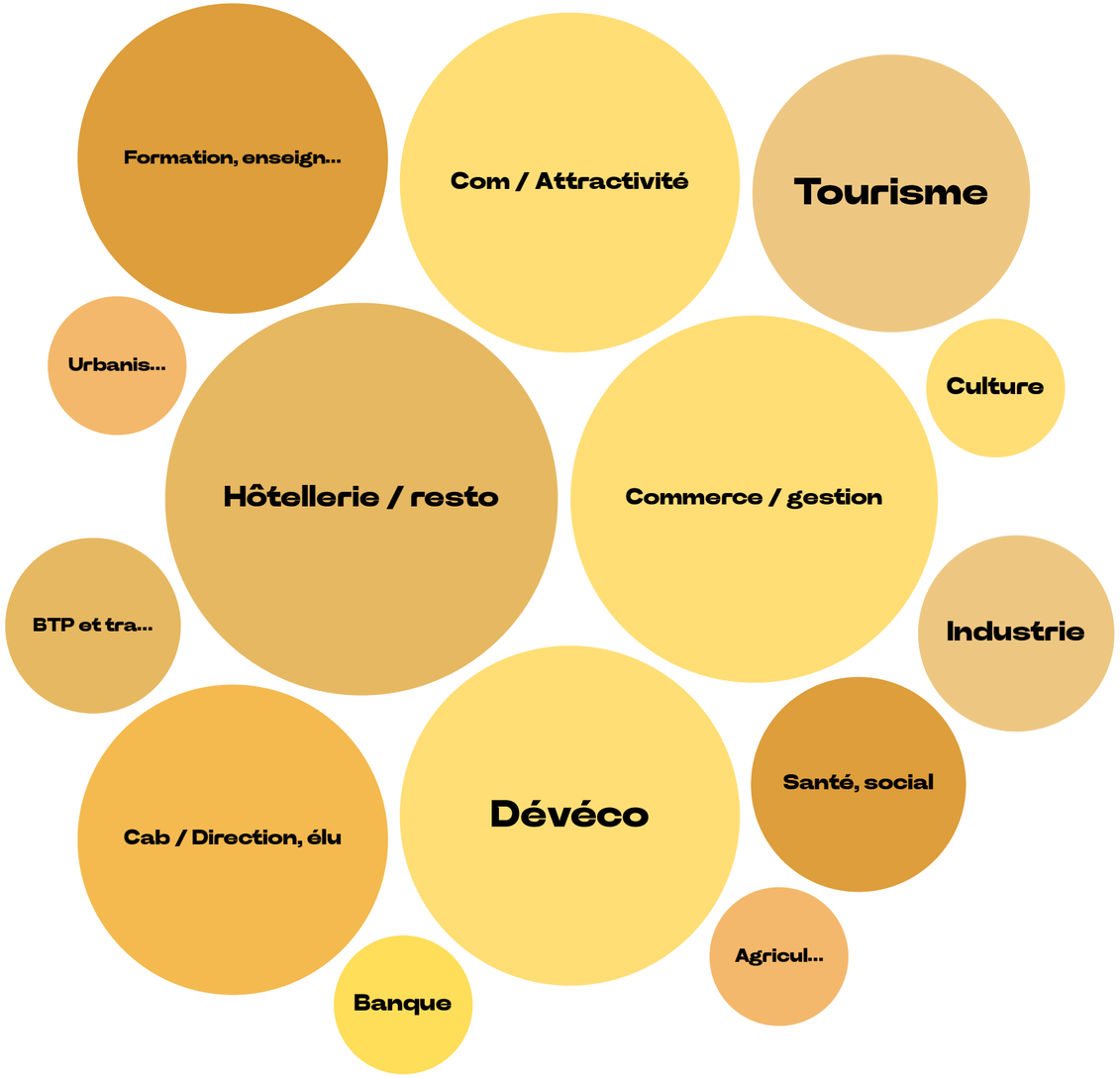


EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

20% tourisme / développement territorial

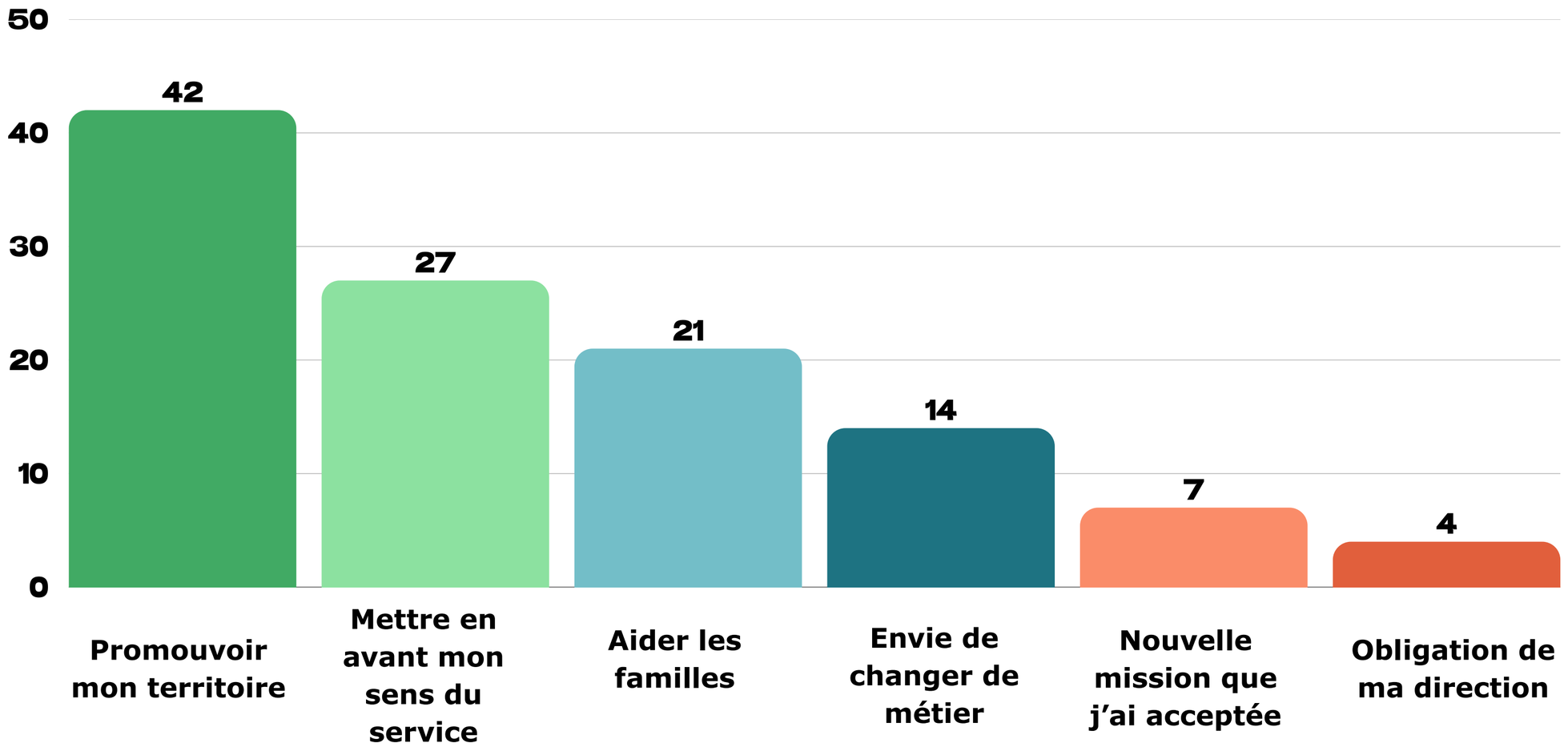
Un **‘état d’esprit’**

plutôt qu’un parcours type.



VOS MOTIVATIONS

Pourquoi avoir choisi ce métier ?



NIVEAU DE FIERTÉ RESSENTI

82%

Sont très fiers de leur métier
(note 4/5 ou 5/5)

18%

Ont mis une note
de 1/5, 2/5 ou 3/5

Partie 2

VOS MISSIONS

Comprendre votre travail au quotidien et le type d’accompagnement proposé aux candidats.

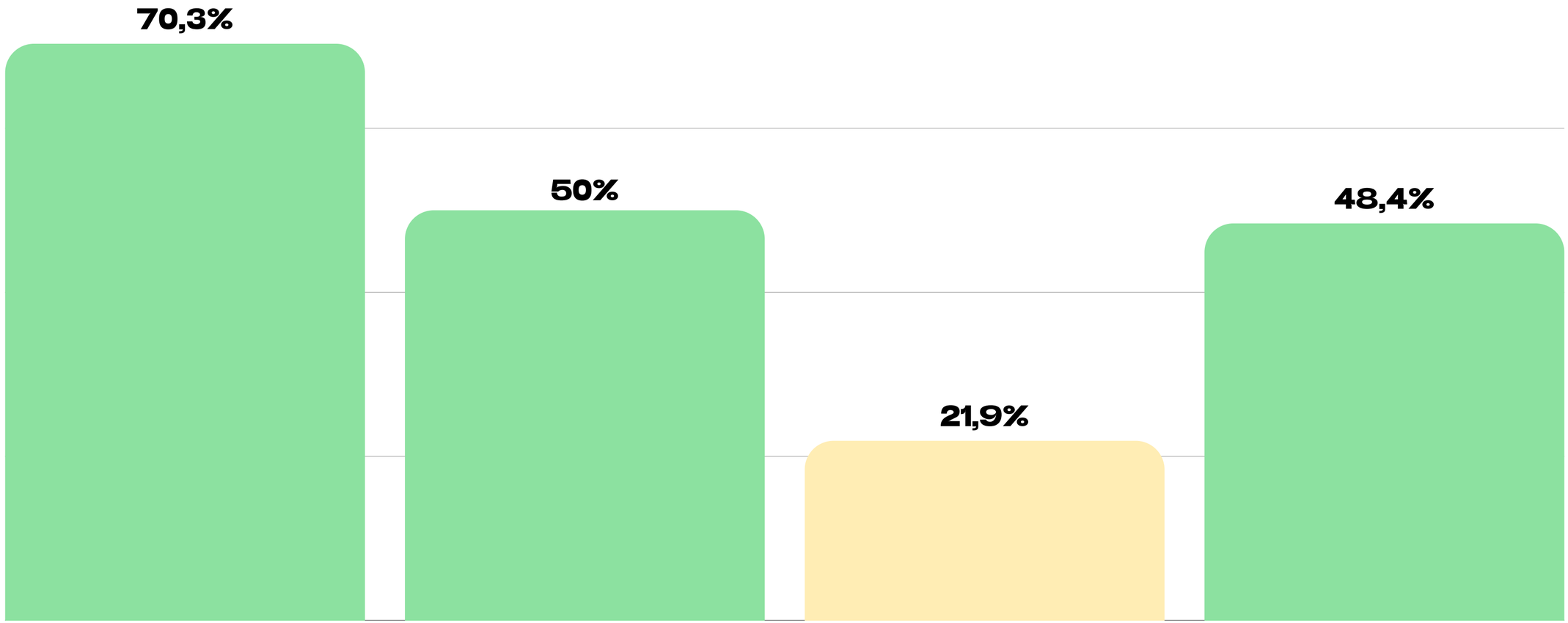
VOS MISSIONS CONNEXES À L'HOSPITALITÉ

62% des chargés de mission accueil / hospitalité sont à mi-temps

- **Animation territoriale**
- **Emploi, développement économique**
- **Coeur de ville, commerçants, PVD**
- **Habitat, patrimoine, tourisme, urbanisme**
- **Animation d'un tiers lieu, ou d'un espace public multimédia**

***Remarque** : parmi ceux à mi-temps la majorité souhaite garder ses missions complémentaires.*

VOTRE ACCOMPAGNEMENT A L'EMPLOI



J'envoie des offres que j'ai trouvées aux candidats et je les laisse postuler

Je transmets les bons profils aux entreprises par email ou via CATI

Je leur donne le lien des sites internet d'emploi et ils recherchent les offres

J'appelle les employeurs pour parler des bons profils ou débriefer d'une candidature

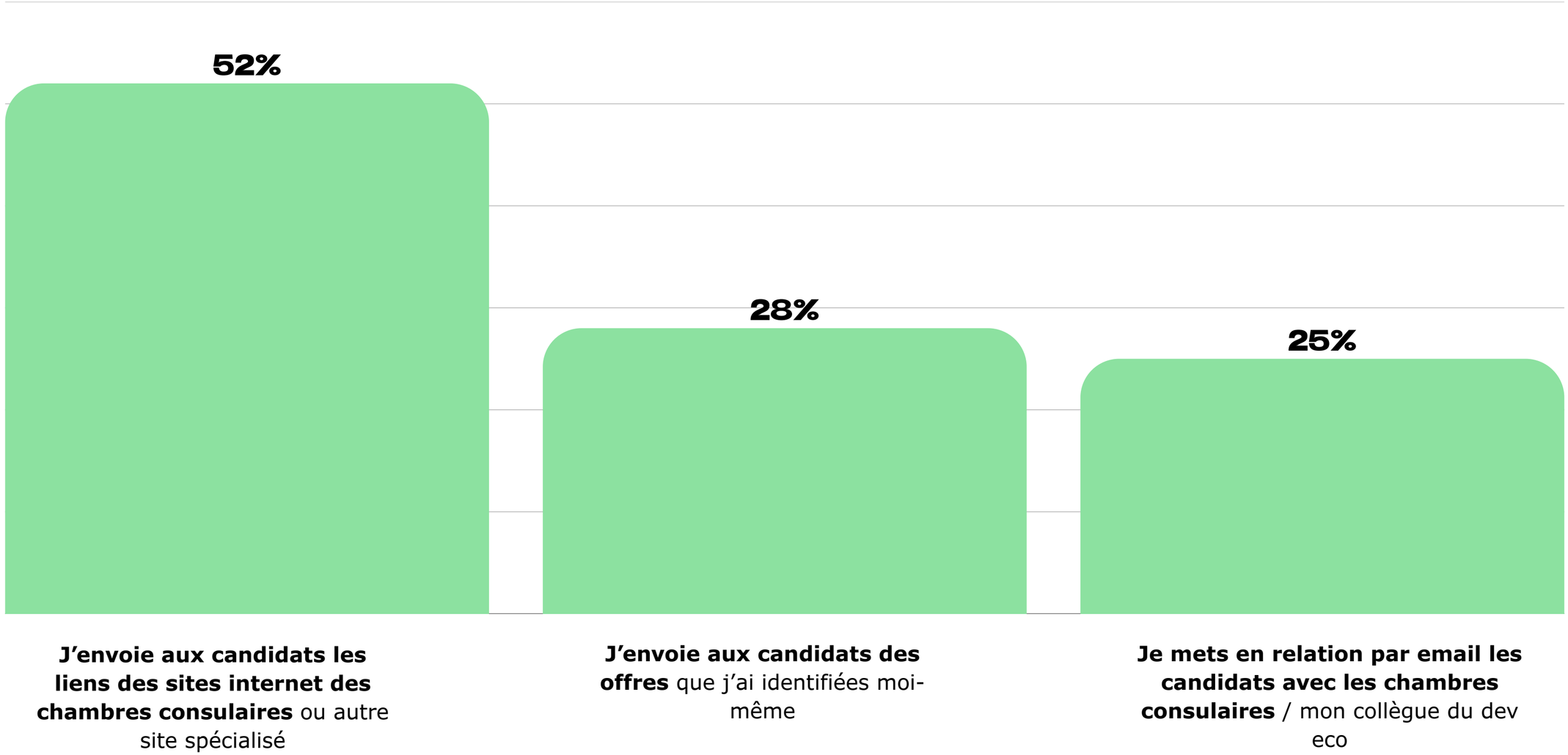
AUTRES ACTIONS EMPLOI

Actions complémentaires pour générer des embauches

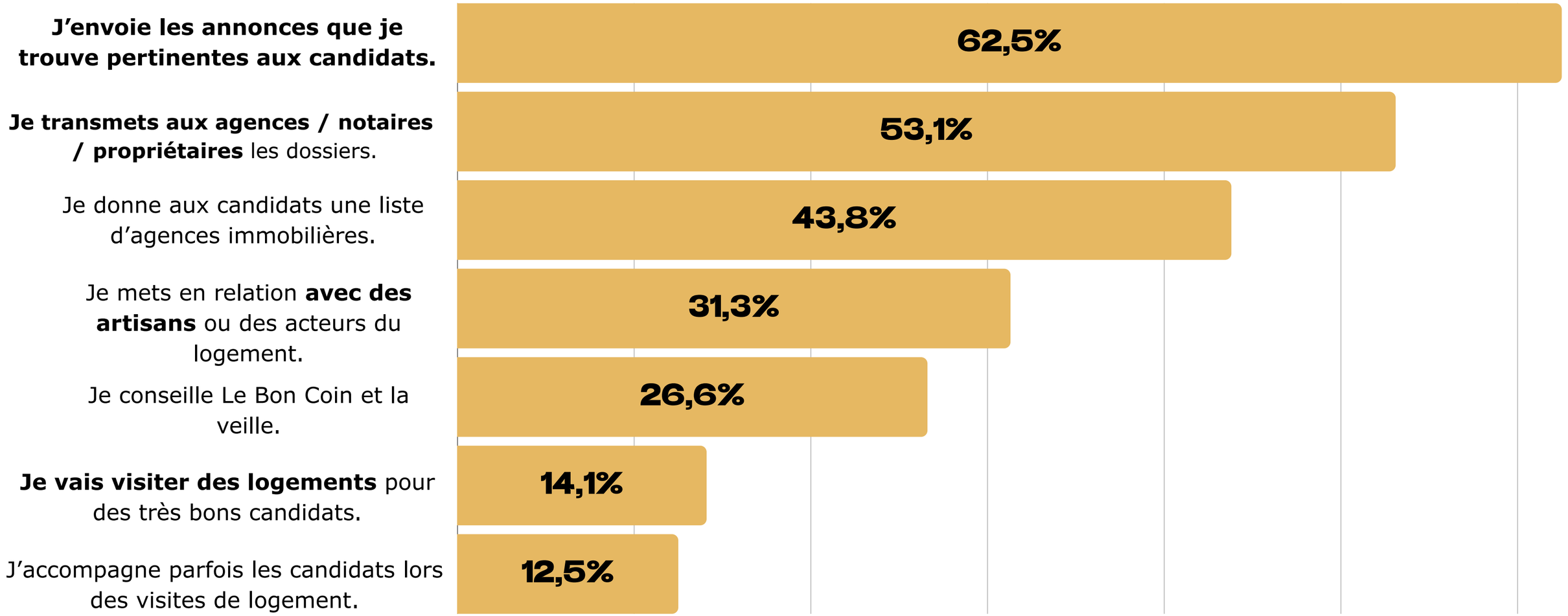
- Partenariat France Travail / Agences de recrutement
- Création d'un courrier pour rassurer les entreprises sur l'employabilité des candidats
- Transmission des profils à l'EPCI concernée
- Mes collègues du dev eco appuient la candidature
- J'invite systématiquement le candidat à postuler et je contextualise sa candidature par mail auprès du recruteur
- Je transmets "en mains propres" les CV de mes contacts aux entreprises lors de mes RDV



VOTRE ACCOMPAGNEMENT POUR LES CREATEURS / REPRENEURS



VOTRE ACCOMPAGNEMENT POUR LE LOGEMENT



LES AUTRES CHAMPS DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

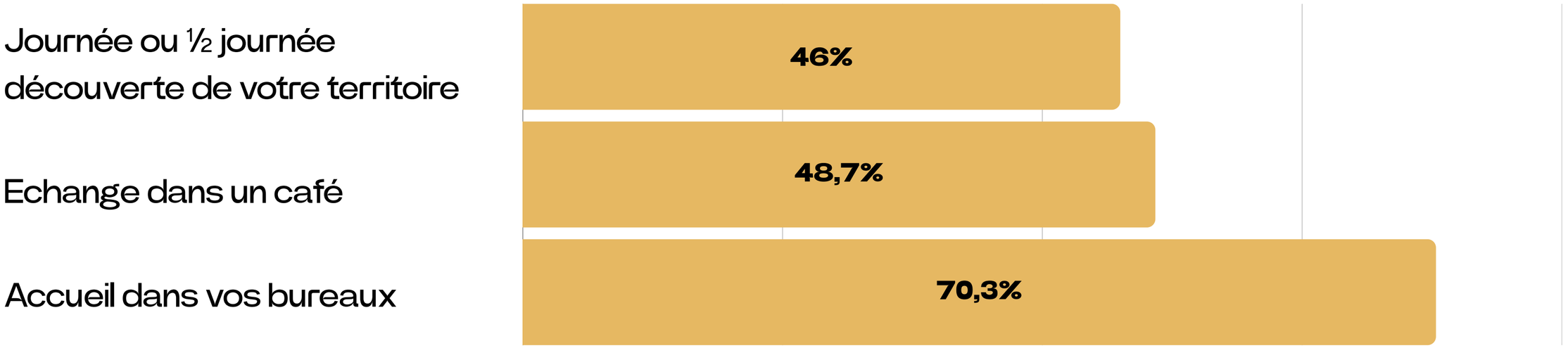
Vos conseils vont au delà de l'emploi et du logement

- La scolarité et le mode de garde des enfants
- L'accès au soins
- Les associations sportives et culturelles
- Les transports/mobilités
- Le tourisme et le patrimoine
- Autres.. (les bons restaurants, lien avec des familles installées)



COMMENT RENCONTREZ-VOUS LES CANDIDATS ?

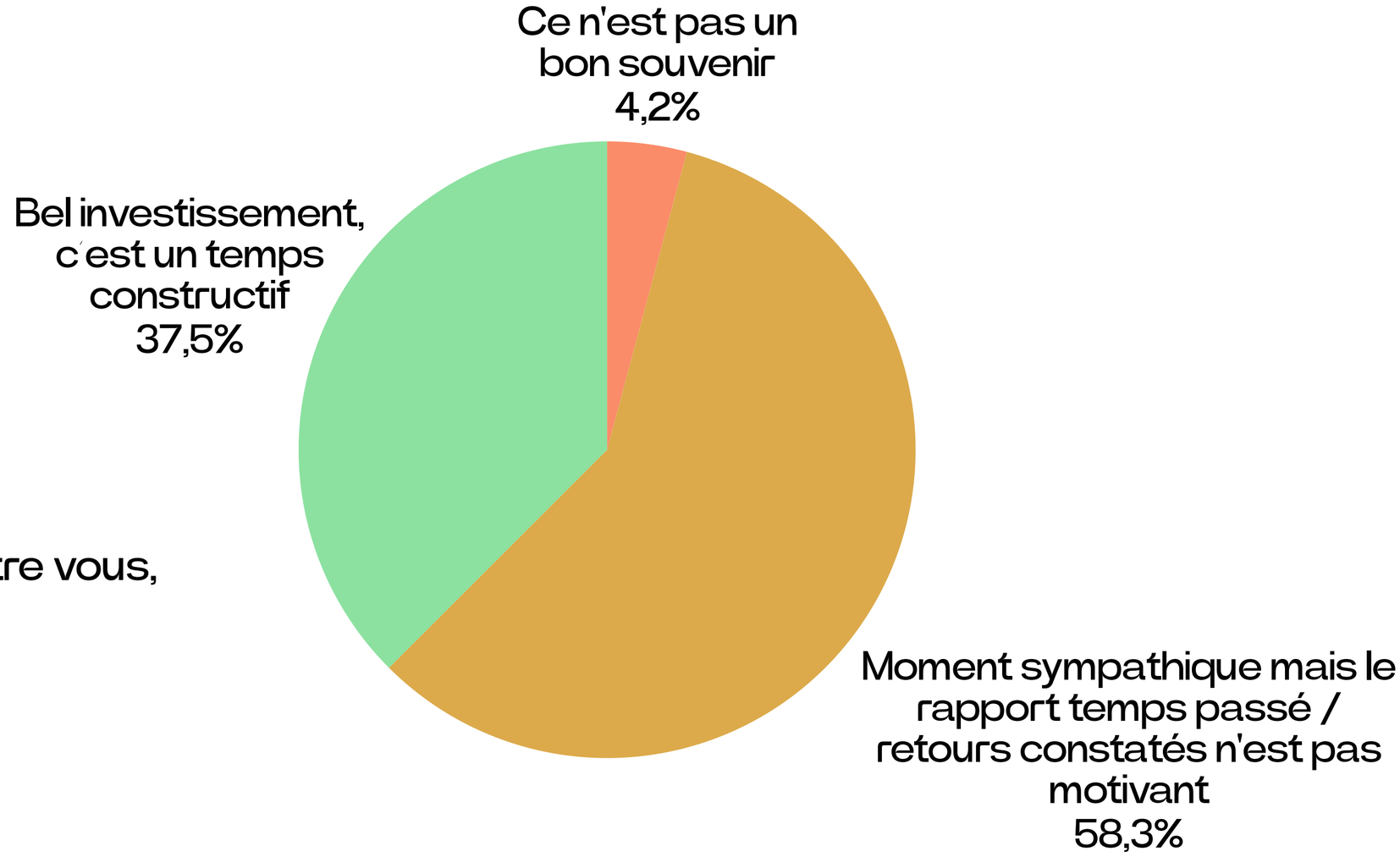
Le live !



Remarque : En raison de contraintes logistiques, de manque de temps ou de limites liées à leur mission, ***37% d'entre vous ne rencontrent pas les candidats en réel.***

SÉJOUR IMMERSIF COLLECTIF, VOTRE AVIS ?

Vous êtes +20 à l'avoir déja fait.



Le jeu n'en vaut pas la chandelle pour 58% d'entre vous, (ni pour Laou).

L'ACCOMPAGNEMENT POST-INSTALLATION

Phase d'intégration du foyer

+ 77%

accompagnent le foyer
après l'installation sur tous
les aspects de l'intégration.

+ 15%

n'accompagnent pas.

Remarque : l'accompagnement est maintenu 1 mois après l'installation pour 33%, et ***peut durer 6 mois ou + pour 38% d'entre vous.***

COMMENT GARDEZ-VOUS LE LIEN ?

Après l'installation des familles.



Des appels pour prendre des nouvelles **(54%)**



Des afterworks, déjeuners de nouveaux arrivants (30%)



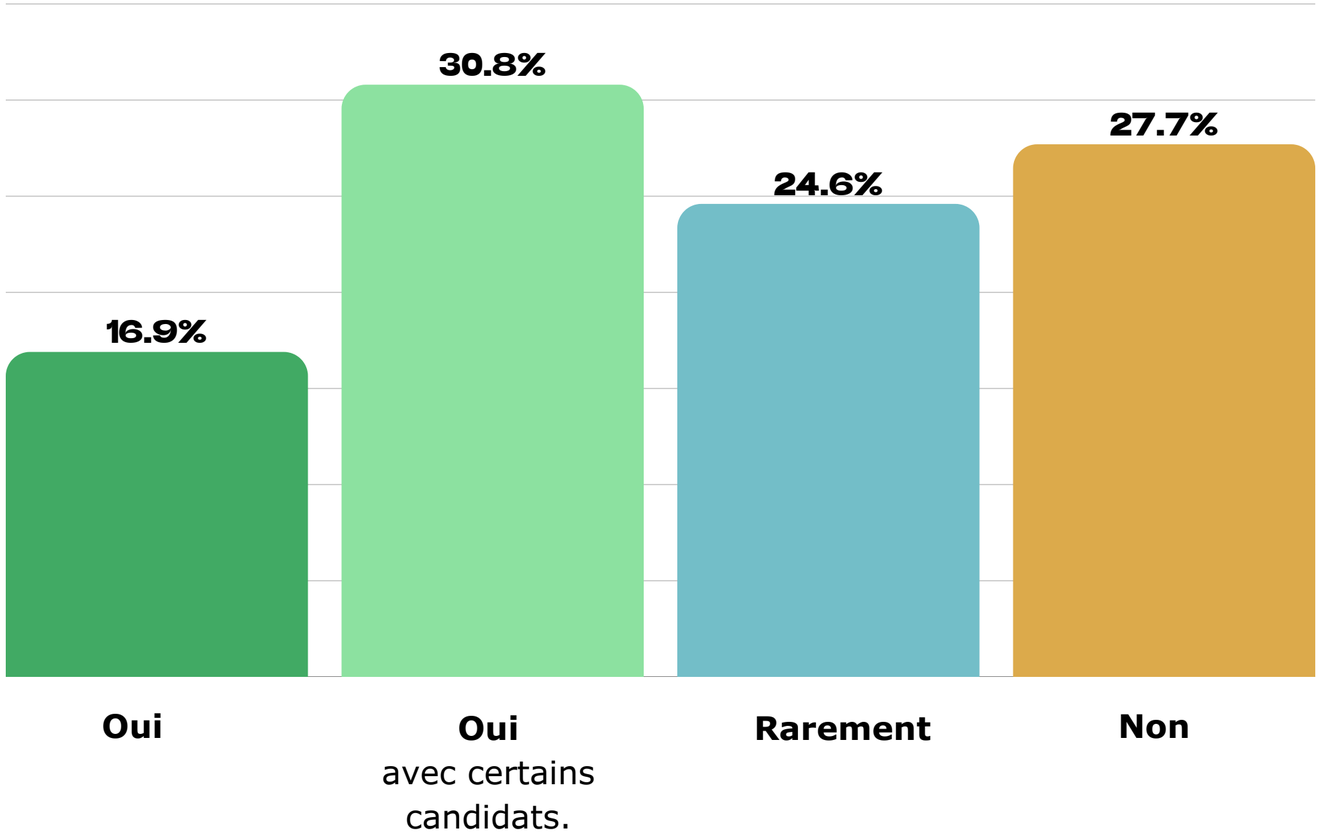
Un café (18%)



Une visite guidée avec l'office du tourisme 10%

UN BON RDV EST-IL SUIVI PAR UN 2ND RDV ?

Le 'mantra' laou





En moyenne, vous avez les candidats

environ 3 x au téléphone pendant leur parcours.

QUANTITÉ DE TRAVAIL APRÈS LE RDV CANDIDAT

+ 47%

passent entre 30 min à 1h, (voire plus d'1h) après un rdv candidat à travailler sur le dossier.

+ 41%

passent entre **15 et 30min**

+ 12%

donnent les infos uniquement pendant le RDV téléphonique.

Partie 3

VOS DÉFIS

Les obstacles pour réussir votre mission
et vous épanouir au quotidien

LES DEMANDES LES PLUS DIFFICILES À SATISFAIRE

Vous n'avez pas toujours la solution.



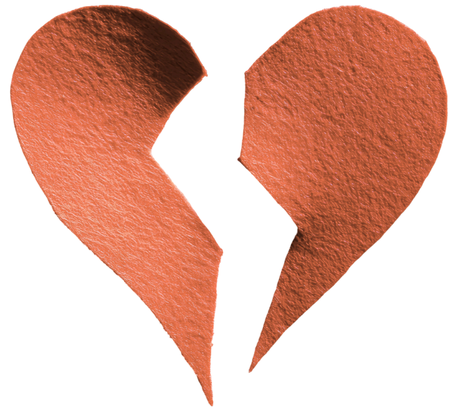
1. Trouver des logements (pour **1 chargé d'accueil sur 2)**
2. Trouver du boulot aux candidats (pour **45% des chargés d'accueil)**
3. Aider les mutations de fonctionnaires / enseignants **(20% des chargés d'accueil)**

Autres : candidats étrangers, difficultés sociales,
caractère d'urgence de l'arrivée, demande de formations.

LES MISSIONS LES MOINS APPRÉCIÉES

Les tâches -

- L'administratif
- Chercher des logements / l'ensemble des recherches répétitives
- Les relances / les appels / le travail d'accompagnement pour des gens peu motivés
- Le reporting / les bilans



Autres : Les salons, animer les réseaux sociaux, travailler le week-end...

LES OBSTACLES POUR RÉUSSIR VOS MISSIONS

Les difficultés pour accompagner et installer

1. Difficulté à mobiliser l'écosystème (recruteurs et acteurs de l'immobilier) / turnover
2. Manque de logements
3. Manque de soutien, de confiance, de compréhension ou d'implication des élus / de liberté d'actions
4. Manque de temps
5. Manque de budget
   Convaincre en permance sur les résultats Vs budget alloué
6. Manque d'outils de com (*outils pour décrire les services / atouts de mon territoire, manque de témoignages percutants*)
7. Fausse image du rural / A priori des habitants vis à vis des nouveaux habitants

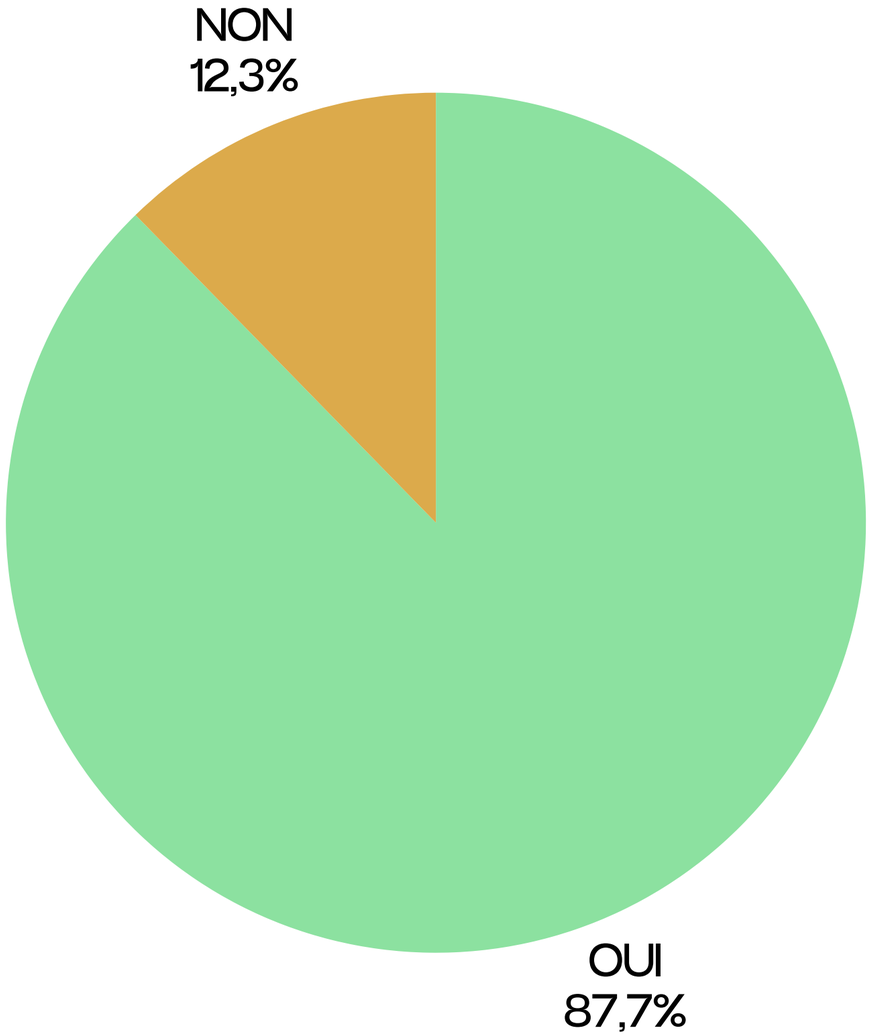
Partie 4

VOTRE PLACE, AU CŒUR DE VOTRE ÉCOSYSTÈME / STRUCTURE

Comment est perçu votre métier au sein de votre structure
et de votre territoire ?

VOTRE PLACE AU COEUR D'UN ÉCOSYSTEME PARTENARIAL

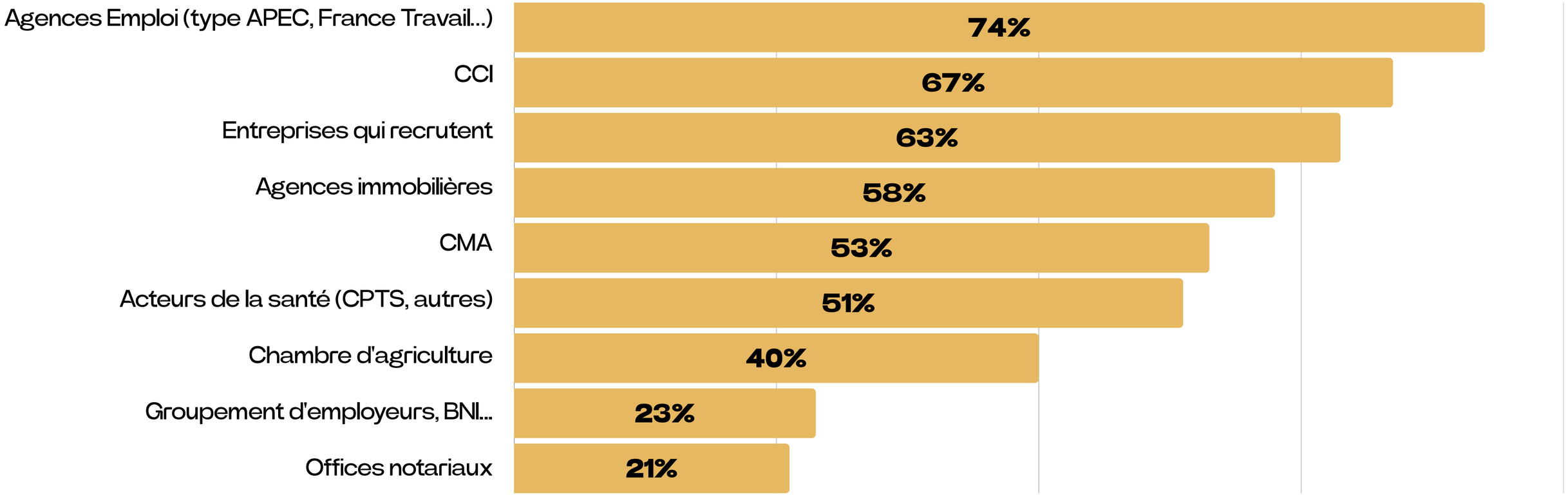
Avez-vous constitué un collectif de partenaires autour de votre mission ?



Votre écosystème
est constitué
et vous soutient,
(même si nous avons vu qu'il n'est pas toujours facile à mobiliser).

LESQUELS PRENNENT LE RELAI OPÉRATIONNEL

et accompagnent les candidats.

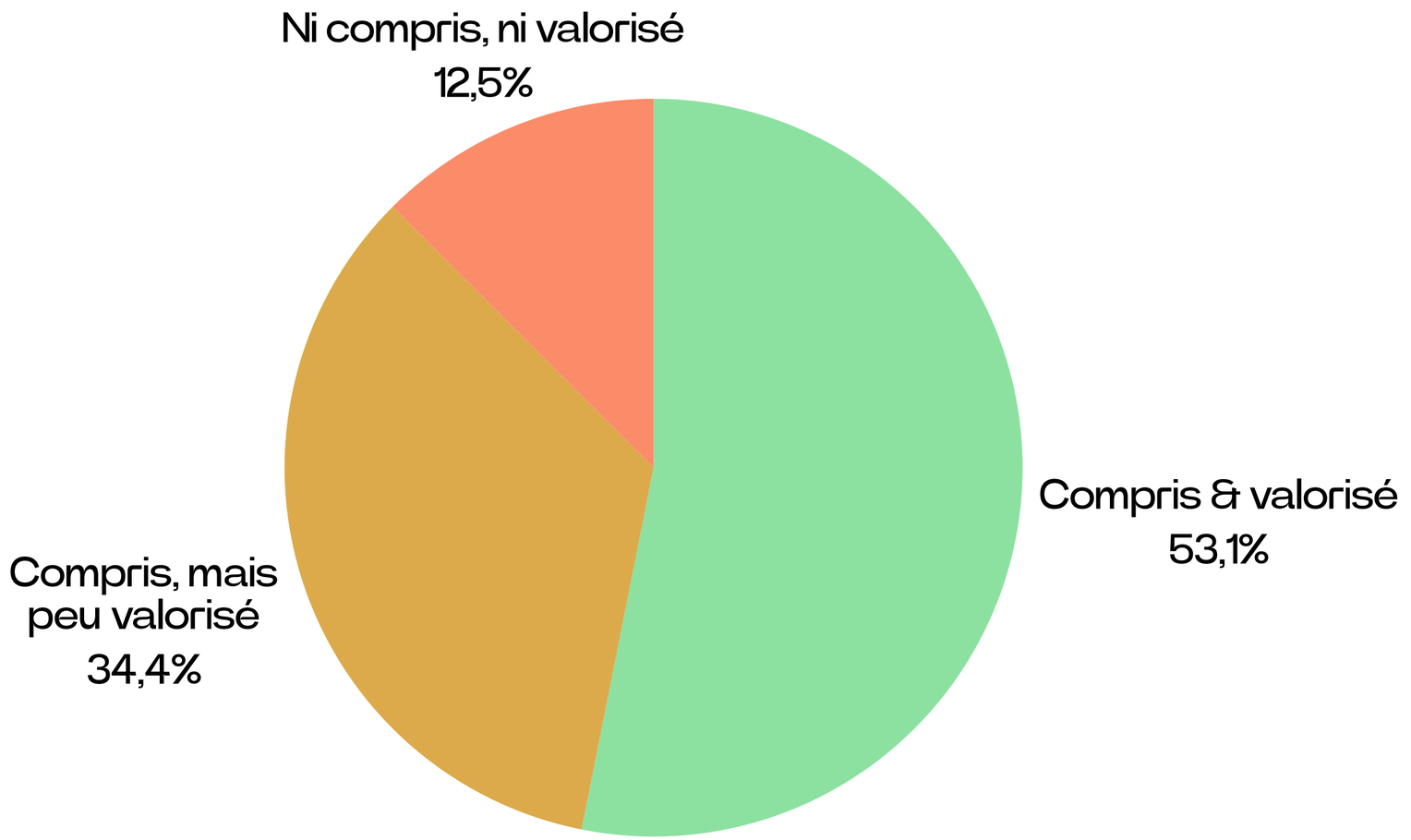


LA COMPRÉHENSION DE VOTRE MÉTIER

Par votre hiérarchie

Type de soutien de votre hiérarchie :

suivi régulier, encouragements, confiance, écoute, soutien, salaire...

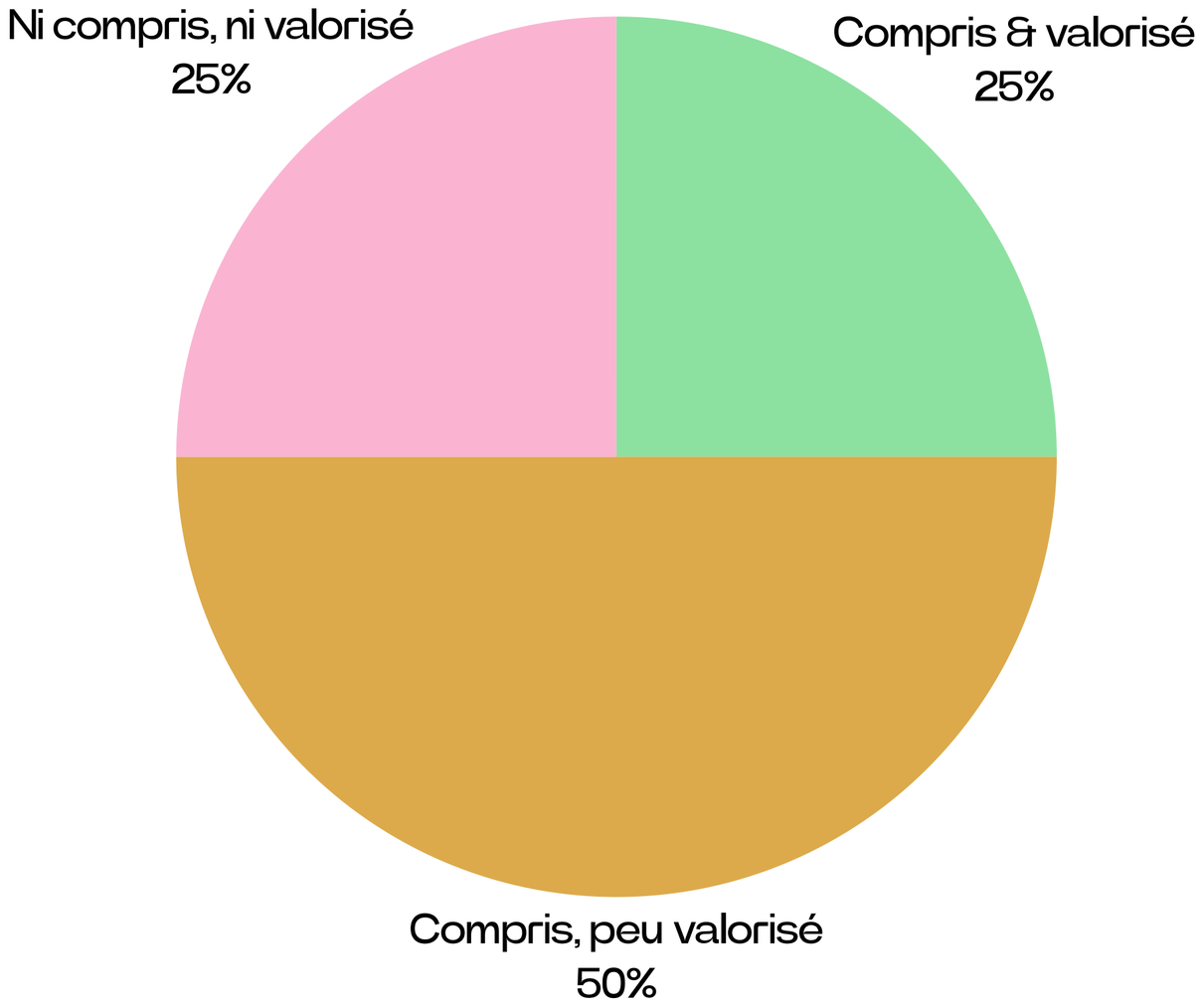


LA COMPRÉHENSION DE VOTRE MÉTIER

Par les élus

Type de soutien des élus :

confiance, sollicitations, soutien financier, félicitations, relais d'accompagnement, mise en avant des résultats...



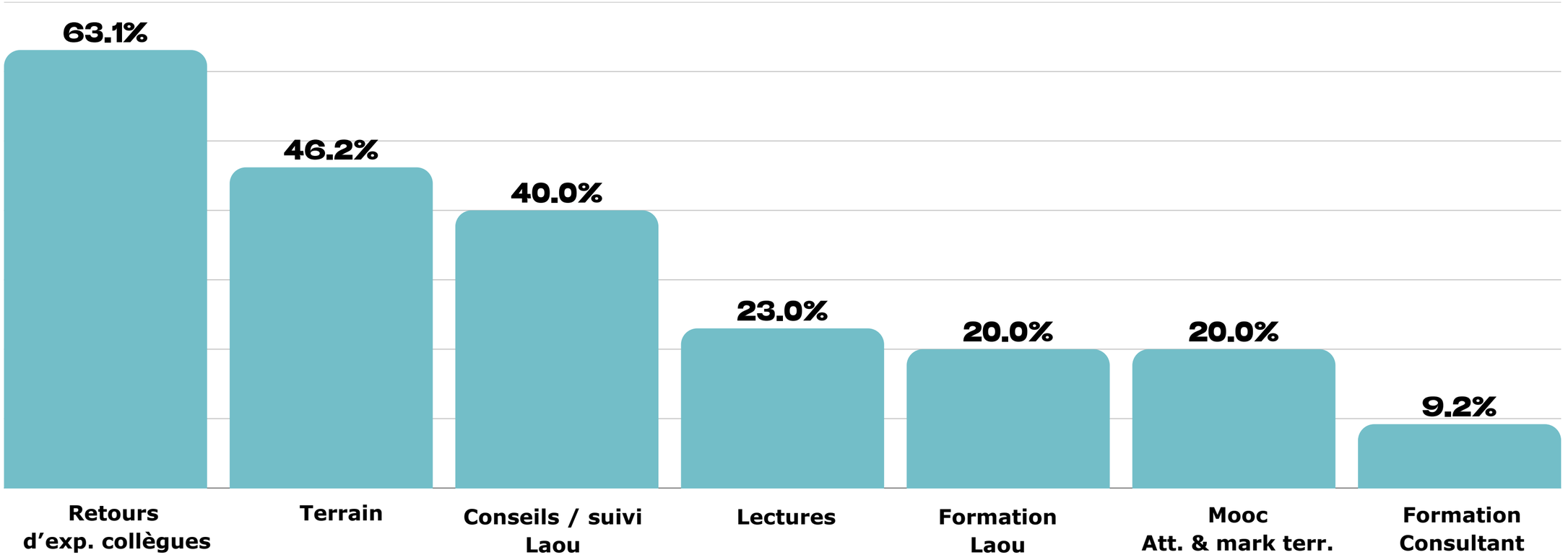
Partie 5

SE FORMER & PARTAGER DES EXPÉRIENCES

Comment organiser la montée en compétence des équipes accueil / hospitalité ?

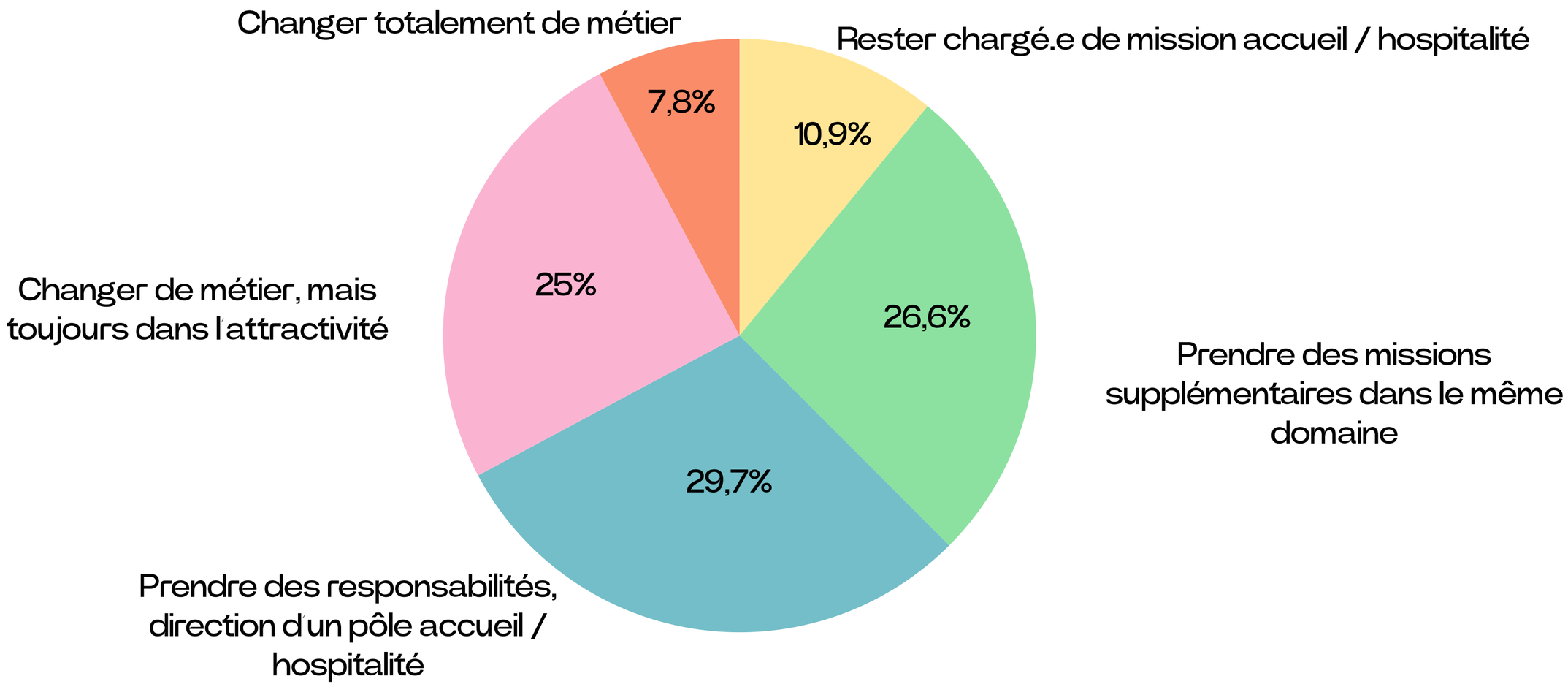
COMMENT AVEZ-VOUS APPRIS VOTRE MÉTIER ?

Une majorité d'informel



VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL

Où vous voyez-vous dans 3 ans ?



LES FORMATIONS DÉJÀ RÉALISÉES

Issues du catalogue CNFPT en majorité

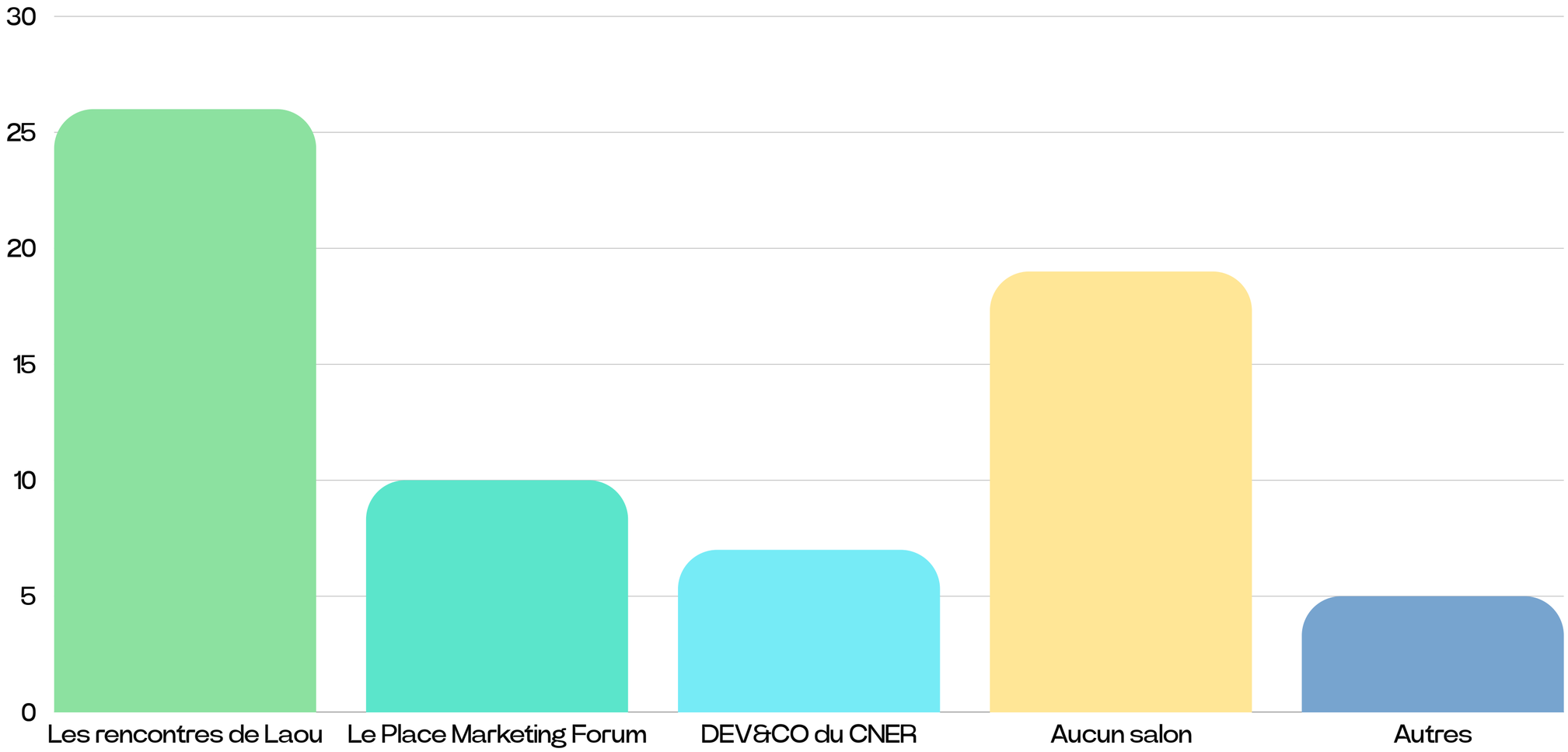
+ 54%

des chargés de mission accueil / hospitalité interrogés ont assisté à des formations depuis leur arrivée en poste.



AVEZ-VOUS L'OCCASION D'ALLER À DES SALONS PRO ?

Pour prendre de la hauteur et interroger vos pratiques



LES FORMATIONS QUI VOUS INTÉRESSENT LE PLUS

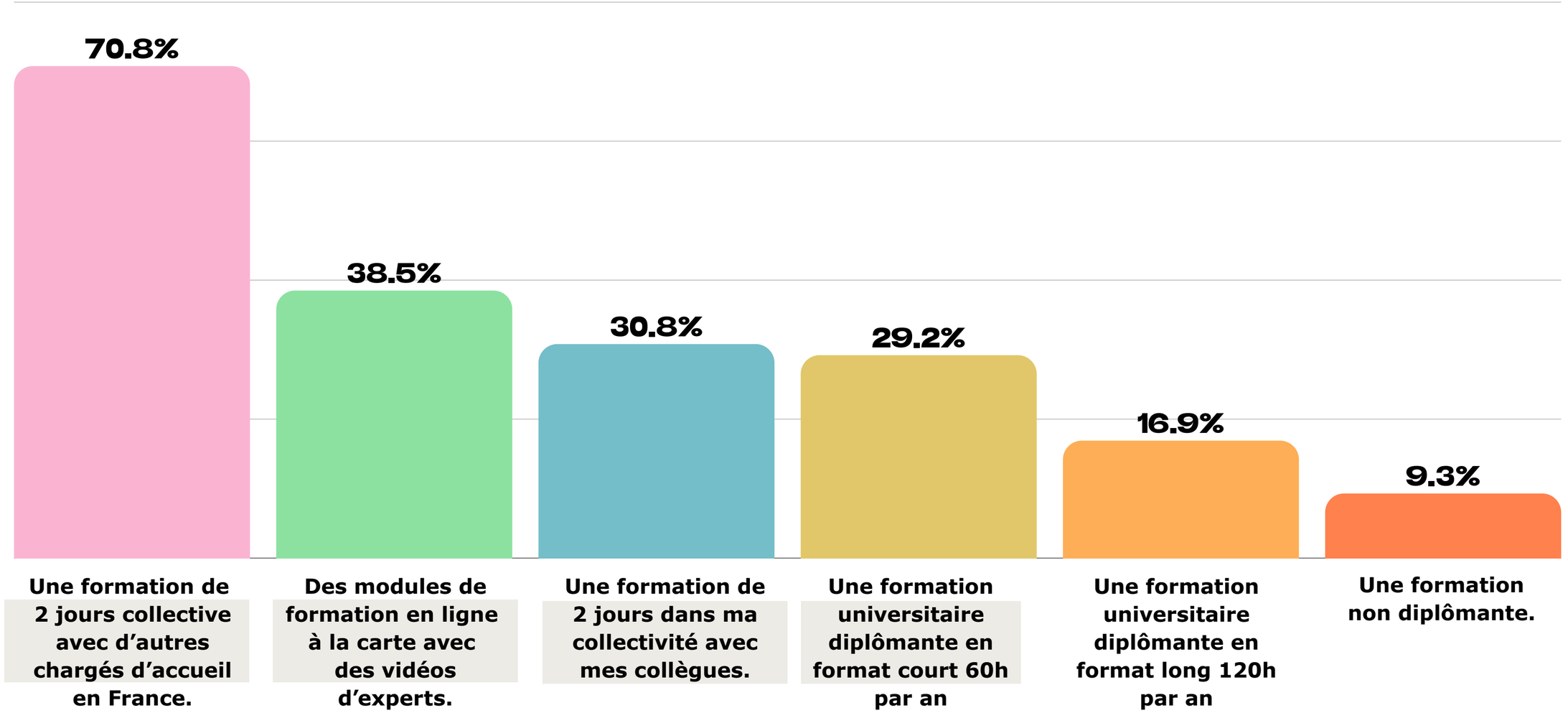
Top 6 des sujets choisis.

- **Attractivité résidentielle**
- **Création d'un écosystème local / Gouvernance partagée**
- **Marketing territorial**
- **Développement économique**
- **Revitalisation des centre-bourgs**
- **Accompagnement des publics en mobilité**

***Remarque** : 17% ne ressentent pas le besoin de nouvelles formations.*

LES FORMATS PRIVILÉGIÉS

Formats courts / ou diplômants



MERCI

Laou remercie tous les professionnels ayant pris le temps de nous partager leur avis.
Ces données nous permettent de mieux comprendre les enjeux des chargé.es d'accueil/hospitalité, de les partager aux décideurs publics, et de formuler des propositions pour faciliter leur quotidien.

Voici ci-après quelques réflexions que nous vous partageons, à la lecture de ces résultats.

LA DIVERSITÉ DE VOS EXPÉRIENCES

Il n'existe pas de formation au métier de chargé de mission accueil / hospitalité. **Vos expériences passées sont donc variées** et rendent unique votre façon d'accompagner les candidats à l'installation dans votre territoire.

Cette diversité de méthodes enrichit au global le réseau d'accueil de nouveaux habitants. Pour autant, **nous partageons tous les mêmes valeurs** : en premier, la promotion de nos territoires, puis le soutien aux familles.

Beaucoup **d'entre vous travaillant seul, faciliter les échanges et l'entraide entre pairs pour briser l'isolement** et mutualiser les bonnes pratiques nous semble aujourd'hui un enjeu essentiel.

LE TEMPS

L'accompagnement prend du temps :

ce temps vous ne l'avez pas forcément.

L'accompagnement peut être un processus chronophage : construction du réseau, échanges téléphoniques, recherches personnalisées, suivi post-installation.

Pour toutes ces étapes il est necéssaire de pouvoir vous reposer sur un écosystème qui prend votre relai. Il semble également indispensable de mettre en place des outils et des processus pour simplifier votre quotidien et gagner en efficacité.

LA POLYVALENCE DE VOTRE POSTE

Vos missions sont riches et variées, et beaucoup d'entre vous tiennent à cette polyvalence.

Et ça tombe bien pour les candidats :
Le fait de gérer à la fois l'accompagnement des candidats dans leur installation dans le territoire et de développer l'écosystème local autour de cette mission, vous permet également de mieux réaliser vos objectifs d'installation.

La polyvalence est donc aussi une chance pour les candidats que vous accompagnez !

LE LOGEMENT

La recherche de **logement est l'un des points sensibles** principal de vos accompagnements.

Non seulement, l'offre de logements en location est très souvent pénurique dans les territoires, mais en plus, la recherche de logements pour le candidat est une activité très chronophage dans votre agenda.

LA CONSTRUCTION D'UN ECOSYSTÈME DE PARTENAIRES

Vous êtes très nombreux à avoir **mis en place un écosystème**,
BRAVO.
Il est essentiel dans cette mission de s'entourer de partenaires, plus il sera riche et varié, plus votre quotidien sera facilité. La difficulté réside dans la mobilisation continue de cette écosystème, demandant du temps et des relances.

LE SOUTIEN ET LA COMPRÉHENSION DE VOS MISSIONS

Votre rôle est globalement compris, et certains d'entre vous bénéficient même d'un soutien marqué par leur hiérarchie ou leurs élus.

À travers cette enquête, nous avons souhaité **mettre en lumière votre métier**, vos missions, ainsi que vos défis.

Nous espérons que de nombreux acteurs pourront s'en emparer pour que vous receviez **le soutien que vous méritez**.

VOTRE AVENIR

Pour la majorité, vous vous voyez rester dans le même métier ou un métier connexe à celui que vous exercez aujourd'hui, tout en prenant **plus de responsabilités**.

Pour cette montée en compétence vous avez **besoin d'éclairages d'experts et d'échange entre pairs lors d'évènements ou de formations, en ligne ou en présentiel.**

VOS CONTACTS CHEZ LAOU

Un retour sur l'enquête, une question ?

Mail : equipe@laou.fr

Tel : 05 87 07 03 46