

La crise au menu de l'Horeca : "Les politiques nous ont complètement abandonnés"

7sur7 - 08 04 2024

La soupe à la grimace. Ces dernières années, l'Horeca subit de plein fouet les différentes crises : sanitaire, énergétique, inflationniste. "À chaque fois que j'ouvre la porte de mon restaurant, je me demande ce qui va nous tomber sur la tête", confie Matthieu Lambert, chef du restaurant L'Improbable à Ixelles. À la carte des problèmes, on retrouve aussi les coûts salariaux élevés et la difficulté à trouver de la main-d'œuvre de qualité. Entre autres. "Les politiques nous ont complètement abandonnés", regrette-t-il.

Recherche main-d'œuvre désespérément

"On vit des années très difficiles depuis la crise du Covid-19", entame Matthieu Lambert. À l'heure d'énumérer les "nombreuses choses qui ont changé depuis lors", il pointe en premier lieu le recrutement toujours plus compliqué. "On ne trouve plus la même main-d'œuvre qu'auparavant. Une frange du personnel a quitté le secteur durant la crise sanitaire et ceux qui sont partis, on ne les reverra plus. Nous avons décidé de ne plus engager du personnel qualifié, mais d'axer sur la formation. On accueille des stagiaires de l'école hôtelière, des gens en reconversion

"Après la crise sanitaire, le secteur a repris en rencontrant immédiatement d'énormes problèmes de main-d'œuvre. Un problème toujours pas résolu aujourd'hui", embraie Luc Marchal, président d'Horeca Wallonie. "L'Horeca a mauvaise réputation, mais tend à corriger le tir avec un nouveau mode de fonctionnement. Il n'est pas rare de voir des restaurants moins longtemps accessibles au public. Par exemple, ils ouvrent leurs portes 4 ou 4,5 jours au lieu de 6 jours auparavant. Cela permet de concentrer le travail sur une période plus courte. Une plus grande attention est également portée à la réduction ou la suppression des services coupés. L'objectif, c'est de privilégier les périodes de travail continu, ce qui offre évidemment un plus grand confort aux membres du personnel."

Une filière pas assez valorisée

Malgré "le tas d'efforts réalisés par le secteur", il regrette que de moins en moins de personnes, jeunes y compris, optent pour l'Horeca à l'heure de reprendre le chemin du travail. "Il y a de nombreuses formations très intéressantes, mais encore faudrait-il que les pouvoirs publics nous aident à convaincre les jeunes de s'orienter de manière positive vers les métiers de l'Horeca. Ces filières sont trop souvent considérées comme des filières par défaut. Nous n'avons cessé d'interpeller les politiques pour qu'ils se penchent, non pas sur le cercueil de l'Horeca, mais sur le lit de l'Horeca. On aimerait qu'ils ouvrent les yeux sur la réalité du secteur."

Coût du travail trop élevé

La première revendication ? Revoir le coût du travail. "C'est l'un des principaux problèmes", clame Luc Marchal. "Vous savez, quand on paie un ouvrier 1.500 euros et que ça coûte en définitive jusqu'à 3.500 euros, c'est lourd à porter. L'ouvrier, lui, dans sa poche, il a un petit salaire. Mais pour l'entreprise, c'est énorme." Autre demande, diminuer la TVA sur les boissons non alcoolisées. "Cela aide les entreprises et les incite à proposer un panel de boissons non alcoolisées aux clients."

"Les politiques nous ont complètement abandonnés", corrobore Matthieu Lambert. "Pourtant, on achète à 6% et revend à 12% (NDLR: de TVA), on alimente les caisses de l'État en permanence, ce n'est pas le cas pour beaucoup de secteurs", poursuit le chef qui constate une baisse de fréquentation depuis 2020 et la crise sanitaire. "Chez nous, elle est de l'ordre de 25%. Les habitudes de consommation ont changé. On est dans du restaurant plaisir, mais plus dans du 'resto quotidien'. Les clients qui venaient deux fois par semaine, ne viennent plus qu'une fois désormais."

La clé ? S'adapter

Comment combler le manque à gagner ? En augmentant les prix à la carte ? "En regard de notre type de restauration, on ne peut plus augmenter les prix à la carte. Sinon, on passe à un niveau supérieur et ce n'est pas ce que l'on veut. On a pris le pli d'être en adaptation permanente. Le coût des marchandises, les indexations de salaires nous poussent également à travailler différemment. La fonction de chef a changé. La réflexion est permanente, là où on pouvait peut-être plus facilement se reposer sur nos lauriers par le passé. On se tourne vers des produits différents, on revoit (très) régulièrement la carte pour faire tomber le prix du panier et on entretient une communication permanente avec les fournisseurs pour être notamment à l'affût des bonnes occasions."

Malgré les embûches, il assure n'avoir jamais songé à stopper ses activités. "Je n'ai jamais pensé à arrêter, parce que je ne sais faire que ça. Mais chaque fois que j'ouvre la porte de mon restaurant, je me demande le problème qui va encore nous tomber sur la tête."