

L Cette technique de l'horeca pour éviter le "no show" : "C'est l'idéal, mais compliqué moralement à faire passer"

Y a-t-il une recrudescence du no show en Belgique ? Et comment y remédier ?



Certains restaurateurs demandent des acomptes. ©JC Guillaume



Fleur Olnier
Journaliste web Eco

Publié le 09-05-2022 à 11h00 - Mis à jour le 09-05-2022 à 12h39

Prendre un rendez-vous et ne pas se présenter, sans prévenir. Le phénomène est fréquent, à tel point qu'il a désormais un nom : le *no show*. Au-delà du manque de respect envers le professionnel concerné, la désertion inopinée des rendez-vous peut représenter un manque à gagner substantiel pour les entreprises qui y sont confrontées.

Y a-t-il une recrudescence du *no show* en Belgique ? Et comment y remédier ?

Tout d'abord, il n'existe pas de statistiques officielles sur le sujet car le phénomène se produit de façon aléatoire, et tous les commerces d'un même secteur ne sont pas forcément touchés de la même façon. Le SPF Economie nous confirme ne pas être en mesure de *"sortir des chiffres de signalements à ce sujet dans la mesure où il n'existe pas de nomenclature dédiée"*.

Toutefois, pour Hubert de Bellefroid, vice-président de la Fédération Horeca Bruxelles et patron de l'établissement The Lodge à Watermael-Boitsfort, le *no show* connaît un boom post-Covid : *"Il y a deux ou trois ans, on observait moins ce phénomène. C'est surprenant et je ne sais pas vraiment pourquoi"*.



Le salon pour hommes Gentlemen Barber Club situé près du bois de la Cambre a tenté de mettre en place un système d'acomptes. @Ennio Cameriere

"Les clients veulent être sûrs d'avoir une table, souvent en période d'affluence les vendredi soir, samedi soir ou dimanche midi, et réservent donc dans plusieurs établissements à la fois, en choisissant selon leur envie à la dernière minute celui dans lequel se rendre. Cette multi-réservation est vraiment un phénomène nouveau", confirme Luc Marchal, président de la Fédération Horeca Wallonie. Pour limiter les dégâts, beaucoup de restaurateurs font appel à un système de réservation en ligne, qui envoie un rappel par SMS ou email afin d'éviter les oublis et les "oublis".

Réagir vite

"Au moment du repas, si un client ne se présente pas, il faut être proactif et réagir vite, appeler la personne pour avoir éventuellement le temps de revendre la table. Mais parfois, il est trop tard. Quand c'est une table de deux personnes c'est une chose, mais pour des plus grands groupes d'une dizaine de convives, c'est une autre histoire. Le manque à gagner peut vite se chiffrer en plusieurs centaines d'euros", appuie Hubert de Bellefroid.

D'après le vice-président de la Fédération Horeca Bruxelles, **certains restaurateurs demandent des acomptes** < <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/avec-les-no-show-on-arrive-facilement-aux-4-000-euros-de-pertes-62723cd0d8ad58350fddfc24> >. Une pratique normale dans le cadre de grands groupes de 20 ou 30 personnes, pour des repas d'affaires par exemple, mais qui devient de plus en plus fréquente dans le cas de tablées moins importantes.

"Rien ne l'interdit et plus la tablée est importante plus cela est justifié. Si l'acompte n'est pas payé, la réservation n'est pas confirmée et la table peut être revendue", affirme Hubert de Bellefroid.

Demander un acompte est bien légal

La pratique est bien légale, comme le confirme le SPF Economie : *"Le consommateur qui réserve une prestation auprès d'une entreprise (réservation d'une table dans l'horeca par exemple) conclut un contrat avec elle et est dès lors lié contractuellement (voir article 1134 Code civil : 'Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites'). L'entreprise peut dès lors demander un acompte comme garantie du respect de ce contrat. Mais elle doit en tout cas, dans le cadre de l'obligation d'information précontractuelle, le communiquer de manière claire avant la conclusion du contrat. Vu que le consommateur est lié contractuellement, le fait que l'acompte ne sera pas remboursé au cas où il ne se présenterait pas n'est pas abusif".*

La liberté contractuelle implique par ailleurs que les entreprises peuvent refuser des clients qui ne se sont pas présentés auparavant.

"Pour moi, chaque patron doit prendre ses précautions. Quand je gérais mon restaurant, si les clients n'étaient pas des habitués, je demandais le numéro de téléphone et je rappelais juste après pour être sûr que ce soit un vrai numéro", raconte Luc Marchal. Quant au fait de demander un acompte, le président de la Fédération Horeca Wallonie est partagé : "C'est l'idéal, mais compliqué moralement à faire passer pour les plus petites tables. De plus, les réservations sont souvent faites un ou deux jours à l'avance, ce qui ne laisse pas le temps d'effectuer la transaction. On peut aussi demander un numéro de carte de crédit en gage de sérieux, mais le restaurateur n'a pas les moyens de vérifier l'authenticité de ces données."

Dépersonnalisation

Dans le secteur du bien-être également, le *no show* est un problème récurrent. Depuis le Covid, la plupart des coiffeurs par exemple, ont investi dans un système de réservation en ligne. Mais pour Patrick Dumont, vice-président de la Fédération nationale des coiffeurs belges - Febelhair qui regroupe plus de 23 000 membres - et propriétaire de deux salons à Bruxelles, c'est aussi cette informatisation qui favorise le *no show* : *"Les gens ont l'impression de prendre rendez-vous avec une machine. Il y a une véritable dépersonnalisation, on ne se rend plus compte que derrière l'écran il y a des salariés, une organisation, et il est plus facile de ne pas venir"*.



Danae Vargas, esthéticienne au salon de coiffure pour hommes Gentlemen Barber Club. ©Ennio Cameriere

Certains professionnels ont donc décidé d'arrêter de prendre les rendez-vous en ligne. Ceci a l'autre avantage de pouvoir discuter en détail par téléphone du souhait du client, afin de mieux organiser la prestation. En ligne, une cliente cochera facilement "couleur" au lieu de "mèches", alors que ces dernières représentent environ une heure et demi de travail supplémentaire.

"Le no show fragilise encore davantage le secteur de la coiffure qui en 2021 accusait encore d'un chiffre d'affaires en baisse de 31 % par rapport à l'avant-pandémie, pointe le vice-président de Febelhair. Estimer la perte de chiffre d'affaires liée au no show est pour moi impossible, mais on se rend bien compte du problème quand on sait que les

clientes qui réservent pour 'la totale' (shampoing, couleur, mèches, brushing, NdlR) peuvent faire perdre en une seule fois, si elles ne se présentent pas, de 200 à 250 euros pour trois à quatre heures de travail".

Pour ceux qui continuent de prendre les rendez-vous en ligne, il est toujours possible de mettre en place un système d'acompte, même si ce n'est pas encore très répandu dans le monde de la coiffure. Le salon pour hommes Gentlemen Barber Club situé près du bois de la Cambre depuis environ trois ans a tenté l'expérience. *"Les gens ne voulaient pas payer et cela nous a fait perdre de la clientèle. L'idée a donc été abandonnée",* explique le co-gérant Marc Maalouf.

Finalement aujourd'hui, le salon qui fait aussi barbier et esthétique et qui emploie huit coiffeurs, ne regrette pas cette décision. *"Nous sommes confrontés à au moins un no show par jour, mais ce n'est plus vraiment un problème,* partage Danae Vargas, esthéticienne au salon. *Nous recevons environ 30 demandes téléphoniques de rendez-vous par jour et il y a beaucoup de personnes qui se présentent à l'improviste. S'il y a unno show, nous appelons la personne et après dix minutes sans réponse la place est immédiatement comblée avec un autre client".* A noter que l'entreprise offre la possibilité de réserver par le réseau social Instagram, mais qu'au bout de deux rencontres manquées, le profil du client est bloqué.