

LE TÉMOIN DU JOUR



Horeca: ce n'est pas tous les jours la fête

«J'ai dû ouvrir un livre de caisse manuel. À l'heure d'Excel, c'est totalement dépassé.»

Dominique JANSSEN

Frère et sœur, avec leur conjoint, se sont lancés dans cette expérience un peu folle d'ouvrir un hôtel-restaurant.



HORECA : LES PRIORITÉS DU SECTEUR

Anne et Dominique Jansen ont ouvert un restaurant, il y a deux ans. Avec de l'expérience et des fonds. S'ils adorent leur nouveau métier, cela reste une fameuse galère.

• Albert JALLET

Cela s'appelle une entreprise familiale. «Sans ça, ce ne serait pas viable»: Dominique Jansen et sa sœur Anne ont ouvert un restaurant, il y a bientôt deux ans. Et un petit hôtel, il y a quelques mois. Ils se sont lancés dans l'aventure avec leur conjoint respectif. C'est la fête au palais.

Ce jour-là, le soleil inondait la vallée de la Meuse, à Lustin. Pas de risque de débordement. Le bâtiment et sa terrasse sont accrochés à la falaise comme un nid d'aigle. A plus de 100 m de haut, et à pic. L'endroit est magique.

Dominique Jansen connaissait les lieux. Il habite juste à côté depuis plus de 20 ans. Quand sa voisine lui a annoncé qu'elle vendait, il a saisi l'opportunité. «Je ne savais pas ce qu'on y ferait à terme mais un emplacement pareil, ce n'était pas de l'argent perdu.»

L'homme était actif dans un tout autre secteur. «J'ai commencé en 1978 avec un petit magasin de photographie.» De fil en aiguille, il est devenu un grossiste leader en Belgique. Aux commandes du navire avec 26 membres d'équipage. «J'ai tout revendu il y a 14 ans. Pour devenir consultant.»

Et pourtant, ils avaient de l'expérience

Sa sœur Anne? Elle était dans l'enseignement. Son beau frère? Il menait les destinées d'une maison de repos mais pratiquait aussi l'activité de chef à domicile.

Outre les mises au point entre les quatre personnalités «Au début, ça n'a pas été évident», il a fallu roder la machine. Malgré l'expérience acquise dans leur vie première professionnelle, ce ne fut pas une sinécure. «On a travaillé comme des fous à la rénovation du bâtiment pendant 3,5 ans. Malgré des fonds propres, l'obtention d'un prêt fut difficile. On n'ose imaginer le

«On adore ce qu'on fait. Les clients nous le rendent bien. Rien ne me prendra cette très longue soirée avec un hôte tchèque qui découvrirait nos bières régionales...»

calvaire pour un jeune qui se lance avec moins de fonds. C'est mission impossible.»

Après? «On n'a pas fait de marketing. Juste le bouche à oreille via nos connaissances. Histoire de se lancer progressivement. Notre concept est simple: un lieu magique avec une bonne cuisine mais sans prise de tête.»

Mais le quotidien est miné de bombes de papier. «Vous ne vous imaginez pas le poids de la papasserie. L'hôtellerie? Je dois renvoyer un rapport des nuités mensuellement. Mais, le programme est mal fait.»

Les horaires de travail? «Nous avons 2,5 équivalents temps plein, dont un Activa. Il faut afficher leurs horaires dans la cuisine en cas de contrôle. Mais c'est la galère, ça peut changer d'un jour à l'autre. Ce système manque de souplesse.» C'est le même combat pour les saisonniers.

Considérés d'office comme des malhonnêtes

«Autre difficulté, on aurait bien voulu engager quelqu'un 4 h/semaine pour le nettoyage, ce n'est pas possible. Je dois rédiger à chaque fois un contrat de travail.»

L'homme a dû être hospitalisé: «L'engagement d'un temps plein pendant deux mois: le coup de fusil. Savez-vous aussi que j'ai dû ouvrir un livre de caisse manuel? C'est obsolète. Je fais tout dans un fichier excel, avec les bandes de caisse, on ne sait pas trafiquer. Le problème, c'est qu'on est considéré d'office comme des malhonnêtes.»

Évoquer la black box, cette fameuse caisse enregistreuse? «Comment pourrait-on imposer ça? L'Alasca? C'est comme le reste: c'est normal qu'il y ait des contrôles, dans ce cas cela peut être utile. Mais quand vous devez payer la revisite de contrôle, c'est dur à avaler.»

Un métier formidable

Doit-on vous parler du cahier de sécurité demandé par la médecine du travail, du fichier police pour l'hôtel? «Franchement, on nous demande une foultitude de choses. Le travail administratif me prend facilement 25 h/semaine. Je préférerais les consacrer à notre site internet ou à envoyer des mails aux clients.»

Dominique et Anne soulignent aussi l'excellent travail du Commissariat général au tourisme, par exemple.

«On adore ce qu'on fait. On est contents et les clients nous le rendent bien. Rien ne me prendra cette très longue soirée avec un hôte tchèque qui découvrirait nos bières régionales...»

Indigestion de contraintes

Pour le secteur la liste des souhaits et des griefs est longue comme un jour sans pain. Comme décrit ci-dessus, Thierry Neyens, le président de la fédération Ho. Re. Ca souligne d'emblée les tâches administratives envahissantes, éternelles en temps de travail.

Tout aussi lourd, mais pour le portefeuille, le poids des coûts salariaux dans un secteur qui est déjà en crise. «Les cafetiers ont été les premiers touchés, puis il y a eu la restauration et maintenant l'hôtellerie commence à souffrir.»

Il ne peut passer sous silence, cette fameuse black box. Cette caisse enregistreuse qui doit tout enregistrer.

Tout devrait y être encodé, les travailleurs, les additions mais aussi qui a mangé quoi et à quelle heure. «On ne mesure pas les dégâts que cela pourrait entraîner. Et ce, au nom de la lutte contre la fraude fiscale.»

Des attentes? D'un point de vue politique, leur souhait serait que le futur ministre de l'économie aie aussi le tourisme dans ses attributions. «Histoire d'avoir moins d'interlocuteurs en face de nous. On ne dit pas que le tourisme a été mal géré mais on est écartelé entre trop de cabinets ministériels.»

Dans son memorandum, la fédération épingle

aussi l'accès au financement beaucoup trop difficile, l'avenir de l'hôtellerie familiale et la pénalisation de celle-ci. Il faut accompagner le secteur, les repreneurs. «Quid aussi des restaurateurs et traiteurs en noir qui prolifèrent? Que fait-on pour lutter contre cette concurrence déloyale?»

L'échelon européen n'est pas oublié non plus: «La, il faut légiférer au niveau des réservations en ligne et du phénomène des locations entre particuliers (air-BNB). Plus positif, il y a aussi les classifications européennes. La Belgique devrait y passer dans les deux ans.»

J-26 avant les élections. Jusqu'au samedi 3 mai, retrouvez nos témoins du jour, leurs raisons d'y croire, leurs doutes. En page 4, les politiques leur répondent.

ÇA LES REGARDE

Région, fédéral, Europe... Trois niveaux de pouvoir qui impactent la vie de Dominique et Anne, nos témoins du jour.

1 Une seule casquette

Parmi les soucis du secteur. On peut épingle la dispersion des ministres qui «s'occupent» du secteur Horeca. Parmi ceux-ci, le ministre de l'Économie mais également celui du Tourisme. À ce niveau, il faut reconnaître qu'il y en a à tous les niveaux: communal, provincial, régional

et fédéral. Il y a du travail à faire même si visiblement, ça peut fonctionner. Pour l'octroi des primes aussi. Elles ne sont pas négligeables, les acteurs de terrain le soulignent mais ils insistent sur la nécessité d'une simplification certaine. Du travail? Il en reste. Pour un ministre qui a de l'appétit. ■ A.J.



2 Coût du travail et black box

Le coût du travail? C'est récurrent en Belgique. Mais dans l'Horeca, un secteur à haute intensité de main-d'œuvre, il est d'autant plus criant. Argument avancé: là, au moins, l'emploi n'est pas délocalisable. Les mesures du plan fédéral Horeca sont un premier pas. L'épouvantail de la black box? Il est

là. Et il effraie. Cette caisse qui enregistre tout, le secteur n'en veut pas. Si les professionnels du terrain ne conçoivent pas sa mise en œuvre, la fédération la voit venir. Il y a d'autres moyens pour contrôler, dit-on. Et surtout, ce serait plus efficace si les administrations s'échangeaient leurs informations. ■ A.J.



3 Réservations et étoiles

Quand il a décidé d'ouvrir six chambres d'hôtel, Dominique Jansen a appris qu'il devait répondre à un cahier de charges pour obtenir des étoiles. «On n'a pas le choix. C'est obligatoire. Finalement, ce n'est pas une mauvaise chose. Les gens savent à quoi s'attendre.» Mais cela ne de

vrait pas en rester là, puisque la Belgique va enfler des chaussons bleus brodés d'étoiles jaunes. Là aussi, il y aura du boulot pour l'uniformisation. Mais cela aura aussi du bon. Moins que les réservations en ligne qui pèsent beaucoup trop sur l'estomac des professionnels. Le combat est lancé. ■ A.J.

