

5 ans plus tard, le Covid reste dans les mémoires des restaurateurs de la province de Luxembourg : « J'ai perdu mon personnel ! »

SUDINFO-LA MEUSE, Timothée Petitjean, le 14/03/2025

Cela fait cinq ans que les professionnels de l'Horeca ont dû fermer leur établissement pendant la crise sanitaire. Les restaurateurs de la province du Luxembourg reviennent sur cette période où adaptation, réinvention et créativité étaient indispensables.

Le 14 mars 2020, le Covid prenait une toute nouvelle ampleur en province de Luxembourg, et dans toute la Belgique. Les établissements [l'Horeca](#) ont dû fermer leurs portes et la date reste marquante pour de nombreux professionnels de la province. « L'annonce est tombée le 13 mars, et le 14, tous les établissements de l'Horeca étaient fermés. « C'est l'un des secteurs qui a été le plus impacté », souligne Thierry Neyens, le président d'Horeca Wallonie. Cinq ans plus tard, quels souvenirs nos restaurateurs ont-ils gardé de cette période ?

Il a fallu s'adapter

Si dans un premier temps, les restaurateurs ont tous fermé leur établissement, la deuxième phase de confinement a permis aux professionnels de trouver des solutions. « Le premier confinement, on ne savait pas vraiment ce qui nous attendait. On pensait que ça allait durer seulement quinze jours. Et finalement, l'Horeca est resté bloqué jusqu'au bout, pendant que tout rouvrait, alors on a dû s'adapter », se souvient Arnaud Bertholet, gérant du restaurant Léo à Bastogne.

S'adapter, mais aussi trouver de nouvelles solutions et redoubler de créativité. « La pandémie a été une bonne remise en question, même si cela ne nous a pas arrangés. Nous, on a survécu au Covid grâce au driving », cite comme exemple Bernard François, patron de Table et Comptoir à Libramont. Beaucoup de restaurateurs se sont d'ailleurs tournés vers la livraison de plats pendant la période. « On a choisi de faire des plats à emporter avec ma compagne, mais ce n'était pas suffisant pour couvrir les charges salariales. J'ai perdu mon personnel », souligne de son côté Koen Timmerman, gérant du restaurant Durbuy-Ô.

Du côté des hôtels-restaurants, des solutions originales ont pu être trouvées. « On a dû inventer un système pour apporter les boxes repas dans les chambres, installer des plexiglas, adapter le spa... », rappelle de son côté Gaëlle Masson, collaboratrice marketing au Quartier Latin de Marche-en-Famenne. Un système de repas dans les chambres également utilisé par Durbuy-Ô : « Les gens descendaient avec une assiette vide et remontaient avec une pleine sans croiser personne dans les couloirs », rappelle le gérant.

Françoise Wilmotte, responsable de salle ne garde forcément pas un mauvais souvenir de cette période. - T.P.

Des habitudes sont restées

Plusieurs restaurants ont donc maintenu la vente à emporter après les différentes périodes de confinement. Mais ce ne sont pas les seules habitudes qui sont restées. « C'était chouette de voir les clients différemment. On a eu de nouveaux clients qui ont commencé à venir régulièrement après avoir découvert notre vente à emporter », explique de son côté Françoise Wilmotte, responsable de salle chez Le chef est une femme à [Arlon](#).

Arnaud Bertholet souligne également les habitudes de travail qui ont changé au niveau de l'administration de l'Horeca. « La visio a été instaurée et prend une place importante depuis. Je pense que cela aurait fini par arriver, mais peut-être plus tard », décrit-il. Un télétravail en hausse qui peut donc aussi impacter les habitudes des clients. « On a sûrement perdu des clients, mais on en a aussi gagné des nouveaux. On sent que les gens veulent profiter tant qu'ils le peuvent maintenant », poursuit le gérant de l'établissement de Bastogne.

Autre habitude qui est restée depuis la pandémie, la présence systématique de gel désinfectant dans les établissements. « Les clients ont développé de nouvelles habitudes de vie et la présence du gel hydroalcoolique en fait partie », constate Gaëlle Masson.

Une période post-Covid à deux visages

« On l'a pris avec philosophie, la difficulté permet d'avancer. Et à la réouverture, les gens étaient au rendez-vous même si on voit un avant et un après », souligne Sandrine Brasseur, gérante de Le chef est une femme. Le secteur de l'Horeca a connu un rebond lors de la période des réouvertures. Les terrasses se sont à nouveau remplies et les réservations dans les hôtels-restaurants ont repris de plus belle. « On a eu un super été parce que les gens ne pouvaient pas partir à l'étranger. On a vraiment cartonné à ce moment-là », se remémore Koen Timmerman.

« On a eu beaucoup de monde quand on a pu ouvrir à nouveau. On ne ressent plus les effets du Covid maintenant, mais plutôt ceux de la crise économique qui a suivi », constate Gaëlle Masson. La guerre en Ukraine et l'inflation, qui sont arrivées par la suite, sont maintenant les principaux facteurs qui ternissent les affaires des restaurateurs. « On travaille bien, mais on ne dégage plus beaucoup de bénéfices. Il y a un manque d'aides à tout point de vue », déplore le gérant de Table et Comptoir.

Directeur général de la Chambre de Commerce du Luxembourg Belge (CCILB), Christophe Hay revient avec nous sur cette sombre période. Il garde des souvenirs très forts, et nous explique en quoi, effectivement, rien n'est désormais plus comme avant.

Le 14 mars 2020 est l'une des dates les plus noires pour le commerce en Belgique. C'est à partir de ce fameux samedi que les établissements ont dû fermer (une première fois) leurs portes pour de nombreux mois. Directeur général de la

Chambre de Commerce du Luxembourg Belge (CCILB), Christophe Hay s'en souvient bien. « C'était du jamais vu. Il a fallu composer avec une réalité qu'on n'appréhendait pas. C'était une période plus qu'anxiogène d'un point de vue général. Les gens ne savaient pas ce qu'ils devaient faire. La situation a été gérée petit à petit. Notre rôle a consisté à informer et être l'intermédiaire entre les entreprises et les institutions. On a été très réactifs. »

Interrogé quant à l'Horeca, il confirme : « Oui, je pense que c'est le secteur qui a le plus souffert. Des entreprises ne s'en sont pas remises. Puis, il y a eu des différences de traitement au niveau des indemnités entre Flandre et Wallonie. Certains en ont souffert, une personne m'a dit par exemple qu'aujourd'hui, ses problèmes financiers sont liés à cette période. » Il pointe également que ce n'est évidemment pas le seul secteur qui a été fortement impacté.

Luxresponse au secours

Comme on le disait à l'époque, « rien ne sera comme avant ». Si on peut appliquer cette phrase à beaucoup de domaines, l'Horeca n'y échappe pas. Christophe Hay nous confie : « Ce qu'on peut souligner, c'est qu'il y a eu un changement radical du modèle économique des restaurants. Le personnel n'est pas forcément revenu. On a vu fleurir de nombreux distributeurs, il y a beaucoup plus de livraisons. La principale leçon à tirer, c'est que le modèle économique de l'Horeca a changé. »

Aujourd'hui, selon lui, on serait donc mieux préparés. Notamment grâce à Luxresponse, où la Chambre de Commerce joue un rôle actif. « Mais même si on trouve toujours des solutions, avec cette situation économique tendue, je ne sais pas ce qu'il en serait. Ce n'est pas sûr que tous les commerces ou entreprises arriveraient à s'en sortir. »