

Horeca: la crise du covid décime les effectifs en salle et en cuisine

Restaurants, bars et hôtels subissent une hémorragie de main-d'œuvre qualifiée partie vers des secteurs moins impactés par les mesures anti-covid. Gare au manque de bras à la réouverture... Idem dans l'événementiel et chez les autocaristes.



Patricia Boreux, propriétaire de l'Auberge de Rochehaut, a perdu «un très bon» serveur, en la personne de Julien Rix parti travailler dans un centre pour personnes handicapées. - Roger Milutin



Par **Julien Bosseler (/3279/dpi-authors/julien-bosseler)**

Journaliste au service Économie

Le 18/04/2021 à 18:58

Restaurants, bars, boîtes de nuit, événementiel, culture, tourisme... Cela fait un an que ces secteurs lourdement touchés par les mesures anti-covid tournent en dents de scie, au ralenti, voire plus du tout. Pour leurs milliers de salariés, cela représente autant de mois de chômage corona, mais aussi d'incertitude pour l'avenir. Oui, l'horeca pourra – sauf très mauvaise surprise – rouvrir en terrasses dès le 8 mai prochain. Mais dans quelles conditions exactement et, surtout, avec combien de clients au rendez-vous dans un pays réputé pour sa météo capricieuse ? Quant aux activités de restauration en intérieur, elles devront attendre des autorités un feu vert conditionné à l'évolution de la situation sanitaire. Ce sera en juin... si la pandémie et le Codeco le veulent bien.

Le baromètre de la relance: ces pros de l'horeca qui ont déjà rendu leur tablier (<https://plus.lesoir.be/359052/article/2021-03-05/le-barometre-de-la-relance-ces-pros-de-lhoreca-qui-ont-deja-rendu-leur-tablier>)

Ce grand flou, couplé à des revenus de remplacement plutôt minces pour des salaires situés en bas de l'échelle et pour une bonne part à temps partiel, a déjà poussé toute une série de personnes employées dans l'horeca à quitter les salles de bistrot et les cuisines de restos pour des secteurs davantage à l'abri de l'onde de choc économique du covid. Combien sont-ils à avoir rendu leur tablier ?

Aucun chiffre officiel n'est disponible à ce stade. « Nous entendons que 20 % des effectifs auraient démissionné ces trois derniers mois », glisse prudemment Thierry Neyens, président de la Fédération Horeca Wallonie, tout en avertissant : « Plus on reportera la réouverture complète, plus il y aura de risque de perte de personnel. » Avec ce spectre que redoute le patronat, tant à Bruxelles qu'en Wallonie : « Devoir reprendre ses activités tout seul en salle et aux fourneaux », comme le résume Pierre-Frédéric Nyst, président de l'Union des classes moyennes (UCM). Un manque de main-d'œuvre qualifiée au moment du redécollage représenterait un écueil supplémentaire pour des entrepreneurs d'ores et déjà essorés par la crise. D'autant que les écoles d'hôtellerie seront bien en peine de leur fournir des diplômés dotés du minimum d'expérience requise, faute de stages possibles en entreprises...

Maintenir le dynamisme

« Nous, nous avons déjà perdu trois membres de notre personnel sur une petite cinquantaine de salariés », témoigne Patricia Boreux, propriétaire, avec son mari Michel, de l'Auberge de Rochehaut qui allie gîte et restauration dans la vallée touristique de la Semois. « Nous espérons évidemment ne pas en voir partir d'autres, ce qui nous handicaperait au moment de reprendre nos activités à plein régime. Actuellement, seul un tiers de nos employés ont du travail. Pour maintenir le dynamisme de l'ensemble de l'équipe, nous faisons fonctionner les gens à tour de rôle. Ça fait plaisir à tout le monde/ »

L'horeca et le commerce confortés dans leur demande de rouvrir (<https://plus.lesoir.be/364038/article/2021-03-31/lhoreca-et-le-commerce-confortes-dans-leur-demande-de-rouvrir>)

Julien Rix, lui, n'a pas attendu la relance tant espérée. Après cinq ans de bons et loyaux services comme serveur, il a quitté l'Auberge de Rochehaut à la mi-janvier. Une lourde perte, estime Patricia Boreux, car « c'est un très bon élément, pratiquant qui plus est le néerlandais » dans une zone appréciée des touristes flamands. Mais voilà, estime l'ancien employé, « la situation financière de mon foyer n'était plus tenable. Je prestais 30 heures par semaine au restaurant et mes indemnités de chômage – un millier d'euros – étaient calculées sur cette base. Or, je suis papa d'un bébé et d'un enfant de moins de 2 ans. Puis, j'ai un emprunt immobilier à rembourser, sans compter les dépenses du quotidien. J'ai épuisé mes économies et je n'avais plus de perspective, car, durant des mois, il n'y avait pas de date pour la réouverture de l'horeca. »

En octobre, lors du deuxième confinement, Julien avait passé des tests en vue d'un emploi dans un centre pour personnes handicapées. « Lorsqu'on m'a appris que j'étais retenu pour le job, je n'ai pas hésité à le prendre, même si j'adorais mon boulot au resto. L'horeca, pour moi, c'est une passion dont j'ai vécu durant 17 ans. Mais bon, je n'ai pas de regret. Maintenant, j'ai retrouvé un salaire qui me permet de couvrir toutes mes factures. Puis, j'ai mes week-ends et mes soirées libres. Ça tombe bien, car j'avais envie de passer plus de temps avec mes jeunes enfants. On va dire qu'avec la pandémie, tout s'est mis en place professionnellement un peu plus vite que je l'imaginais. » Retravailler est une chance, estime-t-il, que d'autres consœurs et confrères n'ont pas encore. « C'est dur de rester inactif quand vous avez l'habitude de côtoyer 250 personnes par jour. Ce contact avec la clientèle, ça vous manque. »

Jobistes en réorientation

De manque de travail, il en est aussi question pour Bruno (prénom d'emprunt), serveur dans un resto bruxellois qui cherche activement un autre emploi. Il est même prêt à nettoyer des voitures ou travailler tout en bas de l'échelle dans la grande distribution. « J'espère sortir de l'horeca, parce que ça sera noir pour le secteur à sa réouverture. Dans le quartier où se trouve le resto où je suis sous

contrat, c'est le désert à cause du télétravail. Entre les deux confinements, on avait perdu notre clientèle du midi. » Bruno sait qu'il n'a pas le choix : « Mon employeur n'a même pas les moyens de me licencier pour que je continue à percevoir le chômage. Il est criblé de dette à cause de la crise du covid. »

LIRE AUSSI

Mesures anti-covid: comment Liège est devenue le bastion des insurgés de l'horeca (<https://plus.lesoir.be/366856/article/2021-04-16/mesures-anti-covid-comment-liege-est-devenue-le-bastion-des-insurges-de-lhoreca>)

L'horeca, de nombreux jobistes étudiants ont aussi été forcés de le mettre entre parenthèses... ou de le quitter pour de bon. Guillaume, 25 ans, a dû ainsi se résoudre à trouver une autre activité rémunérée que celle de barman dans un resto de la capitale et de serveur de hot-dogs lors de grands salons. Mais contrairement à nos autres témoins, Guillaume, lui, se jure « de recommencer dans l'horeca lorsque cela sera à nouveau possible. Mon envie de travailler dans ce domaine est toujours là. Je compte même y faire carrière, en mettant en pratique mes études de marketing. » La relève est là. L'espoir, aussi mince soit-il, aussi.

De la salle de concert au centre de vaccination

Cécile Danjou



Régisseur depuis plus de vingt ans, Denis Rocher n'a plus mis les pieds sur une scène de spectacle depuis le 3 mars 2020. « C'était pour un concert à Forest National », se souvient ce professionnel de 54 ans. Et depuis ? Depuis, la traversée du désert a été longue. Car Denis est intérimaire. Il n'a donc pas bénéficié des aides du gouvernement. « Je n'ai touché le chômage qu'en novembre ! J'ai de la chance, ma maison est payée. »

Malgré tout, pas le choix, il a fallu trouver des solutions provisoires, sans faire la fine bouche. « Je suis devenu steward chez Lidl. J'ai frotté des caddies pendant trois mois. Ce n'était pas évident, je croisais des gens que je connaissais, qui se demandaient ce que je faisais là. » Un job d'appoint qui s'arrête durant l'été. Notre interlocuteur postule, repostule, mais ne se décourage pas. De toute façon, ce n'est pas vraiment dans son tempérament.

Il finit par mettre au point son propre projet : le lancement d'une petite épicerie dans une roulotte. Il se met à son compte, cherche des fonds, s'apprête à démarrer la construction, quand c'est finalement le covid qui le rattrape. « On m'a appelé pour être directeur d'un centre de vaccination. J'ai sauté dessus ! » L'opportunité a l'avantage de lui permettre de renouer avec ses compétences de base. « C'est de la coordination de site, donc c'est plus ou moins la même chose que de mettre en place un festival. Sauf que les gens ne se battent pas pour acheter des tickets », rigole Denis, qui a rapidement contacté des amis de l'événementiel pour l'épauler dans son nouveau job.

Aujourd'hui, le nouveau directeur a un contrat jusqu'à la mi-décembre. Et après ? « Si les concerts reviennent, je refonce dedans », lance-t-il sans hésitation.

Événementiel: la peur de manquer de ressources clés au redémarrage

Mis en ligne le 18/04/2021 à 18:44

Par Cécile Danjou

Après 400 jours sans concert, sans foire et sans séminaire, le secteur constate qu'une partie de sa précieuse main-d'œuvre a mis les voiles...

Trois cent nonante-neuf... Chaque jour, le chiffre augmente, inlassablement, sur le site de RestartMICE, un mouvement qui rassemble les acteurs de l'événementiel B2B (business to business, donc par et pour les professionnels). Ce lundi, on aura atteint le cap des 400. 400 jours sans concert, sans festival, sans foire, sans salon, sans séminaire professionnel, etc. Une période interminable pour tout le monde et qui a laissé sans activités des dizaines et des dizaines de travailleurs. Que sont-ils devenus ? Certains bénéficient du chômage économique, d'autres sont soutenus via le statut d'artiste, mais beaucoup ont mis les voiles, vers d'autres secteurs d'activité pour survivre. Pas le choix.

« Le souci vient principalement du fait que les métiers de l'événementiel sont composés de beaucoup d'indépendants qui, avec leur code NACE, n'ont pas droit aux aides de l'Etat », explique Christophe Samyn, un des fondateurs de RestartMICE. « Par exemple, ceux qui s'occupent de l'électricité dans l'audiovisuel. Leurs codes NACE sont les mêmes que l'électricien qui vient changer une prise chez vous. Même chose pour les menuisiers. Et l'Etat considère que ces professions peuvent continuer à exercer. »

L'appel de l'adrénaline

Difficile de chiffrer ce que représentent ces reconversions forcées. Selon la BESA, l'association belge des fournisseurs d'événements, le secteur de l'événementiel compterait environ 80.000 personnes. La moitié est composée d'employés (et bénéficie donc du chômage temporaire). Le reste, ce sont des indépendants. « Parmi eux, la majorité a trouvé du boulot ailleurs, au moins temporairement », estime Tom Bilsen, le président de l'association. Certains installent désormais des piscines, d'autres des panneaux solaires.

« Chez nous, pas mal se sont en effet tournés vers le bâtiment, car ils ont les compétences pour, d'autres ont trouvé un emploi chez bpost », raconte Coralie Berael, la directrice de Forest National. Un ballon d'oxygène pour ces travailleurs, beaucoup moins pour le secteur, de plus en plus taraudé par une question : ces forces vives vont-elles revenir une fois les vannes rouvertes ? « Rien n'est moins sûr », admettent nos interlocuteurs. « D'autant qu'elles auront goûté à des horaires de 9h à 17 h, à des soirées et des week-ends à la maison. Certains, pour la première fois de leur vie, étaient chez eux pour l'anniversaire de leurs enfants », s'inquiète de son côté Coralie Berael.

Chez Step in Live, ce sont presque 200 intermittents qui pourraient manquer à l'appel lors de la réouverture. « Ces personnes s'occupaient de tous les aspects techniques lors de concerts ou d'événements. Elles ne sont plus disponibles. Or, ce sont des personnes-ressources, clés. Le jour où on va redémarrer, on va avoir un gros problème de main-d'œuvre compétente et qualifiée. Et celui-ci va être amplifié par le fait que quand ça va devoir reprendre, les calendriers vont être bouchés. On va avoir besoin de beaucoup de monde. C'est un vrai drame que la culture et des entreprises comme la mienne vont vivre », anticipe Pierre-Alain Breeveld, le manager de Step in Live.

Coralie Berael tente de rester tout de même positive. Car rien ne remplace l'adrénaline d'un concert. « Il y a quand même beaucoup de profils qui sont passionnés et qui n'attendent que de pouvoir revenir. »

Tourisme: les autocaristes manœuvrent pour conserver leurs chauffeurs

Mis en ligne le 18/04/2021 à 18:53

Par Mehdi Laghrari (st.)

Le secteur fait partie des plus pénalisés depuis le début de la crise sanitaire, compte tenu des restrictions qui pèsent sur les voyages touristiques. Les autocaristes craignent ainsi un exode de leurs chauffeurs qui aggraverait la pénurie déjà présente avant la pandémie.





La FBAA, qui fédère 300 autocaristes, prévient déjà:
«Lorsque le secteur reprendra ses activités après la pandémie, il n'y aura clairement pas assez de conducteurs pour répondre aux besoins des entreprises.» - Bruno D'Alimonte

A-t-on atteint un point critique ? Les professionnels du secteur des autocars semblent en tout cas le suggérer. Alors qu'il n'y a eu que peu de voyages depuis le début de la crise sanitaire et que les séjours à l'étranger sont totalement suspendus pour le moment, le mal-être des autocaristes se mue progressivement en inquiétude généralisée quant à leur avenir. « A la différence des autres secteurs qu'on a mis sous cloche depuis un an, pour nous, les voyages sont terminés pour un bon moment », déplore Emmanuel Delmeulle, de l'entreprise Voyages Leroy qui dispose d'une quinzaine de véhicules et emploie quinze chauffeurs. « Tant qu'on fermera les frontières aux voyages, ce sera impossible de travailler. »

Si l'imaginaire collectif associe les autocaristes aux voyages de loisirs, dans les faits, cette activité n'est pas majoritaire dans le secteur. Loin d'être cantonnées au tourisme, les entreprises d'autobus exercent également pour le compte de l'Etat, en faisant du ramassage scolaire ou en collaborant avec les entreprises publiques de transport comme le TEC. « 80 % des autocaristes ont une activité scolaire », précise Emmanuel Delmeulle. « Ceux-là n'ont pas été trop affectés, car les écoles ne se sont pas arrêtées. Mais nous qui organisons des voyages de tourisme, nous avons été touchés de plein fouet. »

Un sort lié à celui de l'horeca

C'est chez ces spécialistes des voyages privés que la baisse d'activité a été particulièrement vertigineuse, compte tenu de l'absence de réservations touristiques et scolaires. « Avant la crise sanitaire, je pouvais faire jusqu'à 500 devis par mois pour des locations d'autocars. Aujourd'hui, j'en réalise à peine deux ou trois par mois », affirme le responsable de Voyages Leroy. « Et on a dû rembourser tous les groupes scolaires qui voulaient partir au printemps. Pour l'été, mais on ne sait pas encore ce qu'il en sera. Ce qui est sûr, c'est que tant que l'horeca n'aura pas repris son activité, nous ne reprendrons pas non plus. »

LIRE AUSSI

Voyages: un compromis se dessine entre Etats sur le certificat vert
(<https://plus.lesoir.be/366229/article/2021-04-13/voyages-un-compromis-se-dessine-entre-etats-sur-le-certificat-vert>)

Un constat d'autant plus alarmant que le secteur pèse lourd en termes d'emplois. « Il y a 320 entreprises d'autocars en Belgique, qui possèdent près de 8.100 autobus et emploient 12.500 personnes », explique Kim Taylor, porte-parole de la FBAA, une organisation qui représente plus de 300 autocaristes en Belgique. Les pouvoirs publics tentent tant bien que mal de répondre à ce marasme, avec des fonds de soutien et des primes par véhicule immobilisé, mais celles-ci restent inconstantes selon les régions. « Notre secteur a besoin de beaucoup de capitaux », explique Kim Taylor. « Pour chaque autocar, les mensualités peuvent aller jusqu'à 6.000 euros. On a certes une aide. Mais on continue le dialogue avec les régions pour arriver à des solutions plus adaptées. »

Envies d'ailleurs chez les chauffeurs

S'ils bénéficient bien du chômage partiel – qui couvre 70 % de leur salaire – les chauffeurs sont, eux aussi, loin d'être épargnés par ces difficultés financières. « C'est un métier saisonnier, qui s'effectue principalement d'avril jusqu'à septembre », explique le porte-parole de la FBAA. « Le salaire dépend de ces prestations. Si on regarde la crise, les conducteurs d'autocars ont déjà raté la haute saison l'an dernier. Ils risquent de rater la haute saison cette année aussi. » En conséquence, leurs employeurs tâtonnent pour leur trouver du travail. « Nous avons mobilisé nos chauffeurs pour qu'ils transportent les ouvriers des usines

Audi, à Bruxelles », affirme Emmanuel Delmeulle. « On essaye d'alterner, pour faire en sorte que tous les conducteurs puissent compléter leurs revenus, mais ce n'est pas simple », reconnaît-il.

En raison de ce manque d'activité et de visibilité sur le long terme, il est difficile de ne pas avoir des envies d'ailleurs. D'autant plus que d'autres emplois permettant de rester derrière le volant ne manquent pas. « Les 2.000 chauffeurs qui épaulaient nos effectifs chaque année ne sont déjà plus dans notre secteur depuis le 8 mars 2020 », affirme Kim Taylor. « A côté de cela, beaucoup de chauffeurs fixes ont dû trouver un autre emploi. Ils sont allés vers le transport de marchandises, du fait de leurs compétences, ou bien vers les transports en commun, pour bénéficier d'un salaire qui couvre leurs besoins. »

LIRE AUSSI

Wallonie: un complément de 355 millions pour les entreprises en grande difficulté (<https://plus.lesoir.be/360441/article/2021-03-12/wallonie-un-complement-de-355-millions-pour-les-entreprises-en-grande-difficulte>)

Un début d'exode qui pose énormément de problèmes aux autocaristes, compte tenu de la pénurie de conducteurs déjà très forte avant la crise. « Il y a chaque année un besoin de 1.800 nouveaux chauffeurs », affirme le porte-parole de la FBAA. « Lorsque le secteur reprendra ses activités après la pandémie, il n'y aura clairement pas assez de conducteurs pour répondre aux besoins des entreprises. » Une situation qui explique la volonté des entreprises de garder à tout prix leurs chauffeurs. « Chaque départ est une catastrophe » reconnaît Emmanuel Delmeulle. « Lorsqu'un conducteur est recruté, il y a un long processus de formation, car il ne se contente pas simplement de conduire. Il faut qu'il connaisse les endroits où il va. Le perdre nous condamne donc à tout reprendre à zéro. »

Le carburant ? Les contacts humains...

Faute de vision d'avenir, les autocaristes comptent sur l'attrait particulier du métier de conducteur d'autobus pour maintenir leurs effectifs intacts. « C'est une profession qu'on ne quitte pas facilement », assure Emmanuel Delmeulle. « Aujourd'hui vous êtes à Londres, demain vous pouvez vous retrouver à Amsterdam... Ce métier permet de découvrir du pays. » Un aspect sur lequel

insiste aussi Kim Taylor, le porte-parole de la FBAA, pour favoriser le retour des chauffeurs dans ce secteur. « Etre chauffeur d'autocar pour un voyage touristique, ce n'est pas simplement conduire, c'est aussi découvrir des paysages et créer des liens avec les groupes à bord. Ce contact humain, on ne le trouve pas dans le transport de marchandises... »

La volonté de garder ces emplois est d'autant plus importante que le secteur des autocaristes est appelé à connaître de profondes recompositions après la crise sanitaire. « Des sociétés vont peut-être fermer, ce qui veut dire que le chauffeur va devoir chercher un travail dans une entreprise qui ne se trouvera pas forcément près de chez lui », analyse Kim Taylor. « Il sera aussi sûrement amené à participer à d'autres activités, comme le ramassage scolaire ou les transports en commun. On espère donc que ces chauffeurs qui sont partis reviendront une fois que la crise sera finie. »



Les newsletters du Soir

Recevez les derniers décryptages de l'actualité dans votre boîte e-mail.

Je m'inscris (<https://mon-compte.lesoir.be/newsletters>)

Commentaire *

//

Signature * Federation Horeca Wallonie

Quelques règles de bonne conduite avant de réagir (<http://plus.lesoir.be/services/charte>)

Poster