

HORECA

Thierry Neyens, en attendant un vaccin

Thierry Neyens, c'est le président du secteur horeca Wallonie. Il planche sur les futures mesures à prendre pour la réouverture.

• Interview : Albert JALLET

Thierry Neyens est le président de la fédération horeca Wallonie. Avec son épouse, ils dirigent l'hostellerie du Peifeschhof (Arlon). L'homme vole de réunion en réunion de groupes de travail technique.

Les acteurs du secteur attendent des signaux.

Le secteur a besoin de perspectives mais pour l'instant on négocie des protocoles, avec des experts et les partenaires sociaux, pour le secteur pour garantir des mesures de sécurité. Sécurité pour les fournisseurs, pour les travailleurs, pour les clients et entre les clients.

Cela prend du temps, visiblement.



Thierry Neyens : « Il n'y aura pas un horeca normal tant qu'il n'y aura pas de vaccin. »

Le secteur va du camping à l'hôtel 5 étoiles, de la restauration rapide à l'étoilé, de la grande brasserie au petit bistrot, avec ou sans personnel, avec ou sans terrasse... C'est extrêmement diversifié. Cela ne permet pas de créer un protocole rapide. Il faut tenir compte des fonctions spécifiques. Ce ne sont pas les mêmes mesu-

res pour les cuisiniers, les serveurs (l'utilisation des gants, comment servir un client, ne pas passer d'une table à l'autre...) Il faut penser à tout. Pour les hôtels, par exemple, il faut penser comment gérer les draps des chambres, les clefs, fini aussi les services buffet pour le petit-déjeuner...

« Nous entrons dans un nouveau modèle de fonctionnement de l'horeca. »

Il est question aussi du traçage. Il faudra une identité par table car s'il y a une contamination, on doit pouvoir dire qui a été en contact avec ces clients.

Il y a le port du masque aussi. Le client ne va pas manger avec un masque ! Il y a des risques de projection. Il va y avoir des règles et des normes strictes. Il n'y aura pas un horeca normal tant qu'il n'y aura pas de vaccin. Toutes ces mesures, ça complexifie, ça effraie. Quand on fait ce métier, on aime le côté convivial.

Il faudra gérer aussi les clients. Il y aura les clients conscients, solidaires et puis ceux qui se ficheront un peu de tout. Comment gérer ces deux profils dans une même salle ? Il faudra communiquer clairement vers les clients pour l'application de toutes ses mesures.

L'état d'esprit, lorsque le secteur pourra rouvrir ?

On va devoir travailler avec ce type de stress ou de pression qu'on n'a jamais connus. Et puis, qu'en sera-t-il de l'ambiance ? Ce ne seront que des tables de deux ou de quatre, avec moins de monde, avec une carte réduite car ce sera plus compliqué de travailler en cuisine. Que faire pour rendre l'endroit plus accueillant, pour mettre un peu de baume au cœur des convives ? Si on a une belle saison estivale, il faudra donner un peu de rêve au client.

Il y aura aussi l'aspect financier. Le client va-t-il dépenser ? Va-t-il se serrer la ceinture ou se lâcher ? De plus, on ne pourra plus compter sur les clients étrangers. Il y aura moins de monde. Pour les restaurants, on va travailler sur deux services, avec des tables non dressées en alternance... On va devoir travailler différemment. Nous entrons dans un nouveau modèle de fonctionnement de l'horeca. ■

« Soit on laisse sombrer, soit on donne un Baxter »

Comment maintenir les établissements à flot financièrement ?

En plus de l'arrêt des activités, tout le monde va devoir investir dans la prévention (nettoyage des salles, des WC, stérilisation de l'air, signalétique, gel, plexi...). Ça va coûter mais on ne peut répercuter ces coûts sur le client. De plus, si nos coûts sont constants, nos rentrées sont aléatoires. Vous ajoutez à cela qu'on ne pourra reprendre à 100 % et vous avez une situation de crise avec des risques de faillites. Ce sera un choix : soit on laisse sombrer et on perd

55 000 emplois qualifiés et non qualifiés (en tout le secteur c'est 57 000 entreprises et près de 120 000 travailleurs) et 10 000 indépendants, soit on donne un Baxter pour une durée de 2 ou 3 ans. Pour faire du remboursement différé sans oublier les investissements. On ne peut pas se permettre de ne plus rien investir pendant des années. On ne demande pas de l'assistanat mais un coup de pouce pour garder la tête hors de l'eau.

Quelles mesures préconisez-vous ?

Chaque niveau peut intervenir, que ce soit commu-

nal au niveau des taxes, de la gestion des terrasses ; que ce soit régional où des mesures ont déjà été prises, mais également au fédéral. Là, on peut actionner deux leviers : l'ONSS et la TVA.

Avec des appréhensions pour l'avenir.

Si des faillites devaient intervenir au début de l'année 2021, personne ne sera là pour reprendre. Les nouveaux, même prometteurs, n'oseront pas se lancer sans oublier les bons qui risquent de jeter l'éponge.

Avec des appréhensions pour



« Quels sont les jeunes qui oseront reprendre un établissement ? »

le redémarrage.

Il faudra être raisonnable pour les dates de réouverture. Il est impératif de d'abord garantir l'aspect sanitaire. Ensuite, avoir de l'oxygène pour le secteur. Mais attention, il ne faut pas être naïf : il y a de gros fournisseurs qui nous pressent à rouvrir. Et ce constat que cette

crise pourrait effectuer un écrémage.

Nous avons deux fois plus d'établissements par habitant que l'Allemagne. Nous en avons autant que les Pays-Bas qui sont 7 millions d'habitants de plus que nous. L'offre est importante. Y a-t-il de la place pour tout le monde ? ■ A.J.