

L'horeca n'en peut plus de souffrir, il attend qu'on lui rende sa dignité d'exister, de vivre !

NOUS AVONS RENCONTRÉ THIERRY NEYENS, PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION HORECA WALLONIE. (INTERVIEW RÉALISÉE LE 12/02/21)



On ne va rien vous apprendre en vous disant que la pandémie a mis à mal de très nombreux secteurs économiques pendant un an, même si nous sommes conscients, et vous aussi, que toute l'économie n'a pas pris la vague aussi intensément ces derniers mois. Parmi d'autres l'horeca paie - et paiera sans doute encore longtemps - cette crise sanitaire qui l'a mis au sol. Le confinement a ruiné des entreprises, des vies, des activités. Et l'horeca ne méritait pas ça ! Mais y avait-il d'autres solutions ? Et comment, aujourd'hui, ce secteur peut-il envisager l'avenir ? Nous avons rencontré Thierry Neyens, Président de la Fédération HoReCa Wallonie, il nous a parlé avec calme, mais on a bien senti qu'à l'instar de ses collègues, il est tantôt exaspéré par ce qu'il a vécu et éreinté par deux confinements et des mois de fermeture. Pourtant, toujours affable et plus combatif que jamais, nous avons perçu dans ses yeux une folle envie de se remettre au boulot. Interview...

Entreprendre : Mr Neyens, vous êtes le Président de la Fédération HoReCa Wallonie, comment se porte aujourd'hui le secteur, après ces longs mois d'arrêt forcé, comment vont les indépendants et les patrons ?

Thierry Neyens : C'est dur, très dur même. Le secteur a dû subir une deuxième fermeture à l'automne, alors que la première, de mars à juin, avait déjà été difficile à supporter pour beaucoup. Et encore, cette première fermeture avait encore pu être acceptée, et absorbée, au prix de gros efforts en sauvant quelque peu la trésorerie avec les mois d'activité en été. Mais la deuxième fermeture rencontre une totale incompréhension de la part du secteur. En effet, malgré les investissements réalisés en été, malgré la réorganisation de l'accueil des clients : on a dû se plier aux décisions de nos Autorités. Et le pire, c'est que cette fermeture est sans cesse prolongée, ce qui entraîne maintenant une vraie incertitude à cause du manque de perspectives pour les professionnels du secteur.

EA : Pensez-vous que les Autorités ont bien managé la crise, s'agissant de l'horeca bien

sûr ? Et qu'aurait-il fallu d'autre pour mieux répondre aux attentes du secteur ? Quid des mesures compensatoires ?

T. N. : Au niveau des aides, on constate malheureusement une certaine disparité entre les régions. En Flandre, elles sont arrivées plus rapidement et de manière plus calibrée. Ici, il a fallu insister, envoyer des courriers, sensibiliser le politique pour que les choses se mettent en marche. D'ailleurs, nous, au niveau du secteur, nous préférons appeler ces mesures non pas des « aides », mais des indemnités, ou des compensations, qui viennent en partie soulager le préjudice subi par l'ensemble du secteur. Encore hier, une audition a eu lieu devant la commission économie : le politique est à l'écoute du secteur, on a entendu des mots forts, des témoignages prenants, on sait qu'ils ne sont pas insensibles à la situation. Sauf que les entrepreneurs et les indépendants sont des gens qui sont prêts à prendre des risques, par définition. Or personne n'est en mesure d'absorber ces risques avec leurs conséquences pendant aussi longtemps !

EA : Comment l'horeca va-t-il se remettre d'un tel drame ?

T. N. : Soulignons bien que l'horeca est un secteur où tout le monde a envie de rouvrir. Mais quand ? Mars ? Avril ? Dans la logique du déconfinement, force est de constater - et sans attaquer qui que ce soit ! - que certains métiers nous sont passés sous le nez... Je pense évidemment aux coiffeurs et autres métiers de contact. C'est très bien pour eux, mais le décalage pour l'horeca en devient encore plus grand... Le temps de mettre en place les protocoles pour ces métiers nous reporte encore d'au moins 3 semaines avant de pouvoir espérer voir notre tour arriver...

EA : À supposer qu'on permette la réouverture des restaurants et cafés, disons à la mi-mars, y aura-t-il de nouveaux protocoles ou va-t-on repartir comme à l'été ?

T. N. : Le défi principal à relever, c'est le danger lié aux gouttelettes ou aérosols car le port du masque au restaurant est impossible pour les clients... Mais nous travaillons sur l'adaptation du protocole, avec différents outils, notamment la mesure du CO₂ pour définir

la ventilation qui doit être faite dans les différents lieux. Le secteur travaille, avec des experts, pour faciliter la prise de décision politique pour la réouverture. C'est notre rôle dans la rédaction des protocoles... d'être proactifs !

EA : On a beaucoup parlé du boom extraordinaire dans l'horeca après le 1^{er} confinement, pensez-vous que ce sera suffisant pour sauver tous les emplois, toutes les entreprises ?

T. N. : Objectivement, ce ne va pas être simple. Il n'y a pas de solutions pour rééquilibrer tous les postes de coûts. Soyons clairs, quel secteur pourrait tenir avec une fermeture de 9 mois sur 12 ? Malgré les indemnités, il y aura un impact très lourd pour la plupart. Et, je répète, le pire, c'est le peu de visibilité, le peu d'espoir pour le futur...

EA : Le moratoire sur les faillites est terminé, craignez-vous des fermetures définitives en cascade ?

T. N. : L'horeca est un secteur regroupant des établissements très variés : hôtels, restaurants, cafés, le monde de la nuit, l'organisation d'événements et banquets... Tous ces acteurs ne pourront pas réagir à la même vitesse. S'il y a une nouvelle procédure, un restaurateur peut s'adapter et ouvrir grosso modo en quelques jours. Mais un traiteur de mariage et un fournisseur d'événements d'envergure mettront bien plus de temps à pouvoir retravailler... on parle de plusieurs mois de décalage. Donc, les faillites seront hélas inévitables, malgré les indemnités !

EA : Et...

T. N. : Ce dont on a besoin, ce n'est pas seulement du soutien des politiques, mais aussi du soutien des citoyens. Pour qu'on puisse envisager une ouverture sereinement, il faut que les clients adhèrent au protocole, respectent les règles et ce qui est préconisé. Nous offrirons un maximum de confort à la clientèle, mais la nécessité de ventiler est bien réelle, il faut que la clientèle adhère à cette contrainte si elle veut retrouver le plaisir d'aller au restaurant. Evidemment, cette contrainte sera plus difficile à appliquer dans le monde de la nuit... Une grande attention doit donc être

portée au respect du protocole, dans le respect des clients, mais n'oublions pas le personnel non plus !

EA : On vous sent crispé...

T. N. : Nous avons beaucoup souffert, et souffrons encore à cause des comportements déplacés de certains. Les gens n'ont pas compris la souffrance du secteur. Avec les fêtes clandestines, les voyages et autres transgressions des règles, les cas augmentent... et c'est notre secteur qui en subit les conséquences. Mais qui paye les pots cassés ? Les dérives de comportement ne nous aident pas...

EA : Quid de la réouverture ?

T. N. : Selon nous, les chiffres qui seraient à regarder pour prendre la décision d'une réouverture ne sont peut-être pas ceux des contaminations, mais plutôt le nombre d'hospitalisations. C'est cela qui doit servir de seuil critique. Bien sûr, nous étions d'accord de fermer pour soulager le secteur de la santé, mais s'il y a une amélioration à ce niveau-là, pourquoi ne pas nous laisser espérer une réouverture prochaine ?

EA : Le retour aux affaires, dans l'horeca, sera-t-il phasé, avec d'abord la restauration, puis les cafés ?

T.N. : L'idéal serait de rouvrir un maximum d'établissements en même temps, mais ce n'est pas au secteur de se prononcer. L'essentiel, à mon sens, est le respect du protocole : tous ceux qui sont en mesure de le respecter doivent pouvoir ouvrir. Si ce n'est pas le cas, les indemnités doivent continuer. Notre Groupe de travail, avec la Fédération et les experts, est là pour créer ce protocole. Notre rôle est d'aider le gouvernement à prendre les bonnes décisions. Et ces décisions ne doivent pas se baser uniquement sur des critères sanitaires extrêmes. La vaccination avance, les hospitalisations sont en baisse et le secteur s'engage à respecter le protocole avec tout son professionnalisme. À mon sens, les conditions sont ainsi réunies pour envisager la reprise des activités au mois de mars-avril.

EA : Et les frontières ?

T. N. : C'est un autre problème qui nous concerne. Pour nous, une réouverture peut être envisagée en cohérence avec les pays frontaliers. Tout le monde se souvient de l'époque où nous étions, comme un îlot, entourés de pays dont les restaurants pouvaient fonctionner... Ce n'est pas le cas actuellement, et nous espérons que la réouverture sera coordonnée avec nos voisins, pour éviter les dérives qu'on a pu connaître dans les régions limitrophes...

EA : La Fédération horeca joue un rôle à côté du politique...

T. N. : Le rôle de la Fédération est clairement proactif. Pour travailler sur les protocoles

avec les experts, mais aussi pour démontrer la faisabilité et faciliter ainsi la prise de décision pour les politiques. Tout le monde est d'accord qu'il faut éviter une réouverture anarchique. Et qui doit contrôler ? Si c'est le SPF Emploi, cela exclut la moitié des prestataires (ceux qui n'emploient pas de personnel). Il faut trouver une manière de veiller au respect des protocoles. Certains pourraient être tentés de faire tout et n'importe quoi pour récupérer un maximum de chiffre d'affaires. Mais le non-respect de quelques-uns impacterait tout le secteur ! Il y aura des établissements qui décideront de ne pas rouvrir, mais un faible pourcentage (par exemple les personnes en fin de carrière). Si des difficultés étaient déjà présentes avant la crise, si l'établissement n'était pas sain, ils ne pourront pas tenir.

EA : Faites-vous la différence, et existe-t-elle, entre les propriétaires de leur établissement et les locataires ?

T. N. : Ceux qui louent doivent faire face à des retards de loyers. Même si on rouvre, il faudra absorber tous les reports et, pour beaucoup d'établissements, ce ne sera pas possible avec les marges que notre secteur dégage. N'oublions pas non plus qu'avec la distanciation imposée, les restaurants peuvent accueillir moins de clients, ce qui posera d'inévitables problèmes de rentabilité. Faute d'un éventuel accord avec le propriétaire, il y aura deux perdants dans l'histoire. Le Ministre des Finances vient toutefois de se prononcer pour apporter des solutions à ce sujet.

EA : Donc...

T. N. : La mission des gouvernements, en tout cas, est de continuer à soutenir le secteur. Il faudrait un vrai plan de relance, les mesures doivent continuer, et ce serait encore mieux si on pouvait s'appuyer sur tout un pack de mesures (principalement fédérales). Je pense ici à la prolongation des exonérations, la réduction ONSS, taux de TVA, mais aussi revoir les règles de déductibilité des frais de restauration dans le chef des clients. Autre problème : le personnel contraint d'aller au chômage temporaire n'attendra pas indéfiniment. Beaucoup de personnes ont quitté leur emploi anticipativement pour aller vers d'autres secteurs. Cela représente un gros risque de perte de capital humain...

EA : Qu'est-ce qui se passera après la réouverture ?

T. N. : Là, nous sommes inquiets. On constatera certainement un engouement au début, mais les habitudes des consommateurs ont changé. La clientèle d'affaires a pris le pli de moins se déplacer, les repas d'affaires resteront probablement limités compte tenu du télétravail. Point de vue tourisme, on ne sait pas trop vers quoi on va. C'est facile à dire, mais il faut se réinventer, se réadapter, chacun en fonction de son positionnement sur le

marché. Le « room service », c'est bien, mais faut-il encore avoir une configuration et des chambres adaptées à cette formule...

EA : Le « takeaway », autrement dit la vente à domicile, a-t-il vraiment permis de mettre la tête hors de l'eau ou était-ce seulement une manière de cultiver la relation clientèle, voire de s'offrir une sorte de thérapie psy ?

T. N. : Le « takeaway », c'est bien aussi : cela permet de garder la relation avec le client, de garder les équipes actives, de couvrir quelques charges... Mais la rentabilité n'est pas comparable. Et tout le monde n'a pas l'occasion de se réinventer : les cafés, avec le couvre-feu, n'ont pas grand-chose comme alternative ! Après le premier lock-down, nous étions dans la période de beau temps, terrasses, vacances... Ici, la période est moins facile à appréhender.

EA : Tout cela n'est guère positif...

T. N. : Non... Redémarrer après un tel arrêt va être très difficile. Il faudra avoir suffisamment de liquidités pour faire les stocks, notamment... Les fournisseurs, qui ont aussi subi la crise de plein fouet, seront probablement plus prudents et exigeront des paiements plus rapides, si ce n'est immédiats...

EA : Vous avez des pistes à suggérer pour tous les indépendants et patrons qui nous lisent...

T. N. : Un conseil : entourez-vous, prenez des conseils ! La Fédération est à votre disposition, la Chambre de commerce, le centre d'entreprises en difficultés - Service Réaction sont là aussi... Ne restez pas seul avec vos problèmes ! Il faut s'entourer et éviter de se retrouver dans une spirale négative à ressasser tout, seul. Votre fiduciaire doit aussi remplir le rôle de « médecin de famille », consultez-les pour prendre conseil, pour connaître des alternatives de financement, des mesures d'indemnisation... Ceux qui s'en sortiront le mieux seront ceux qui ont choisi de réagir à temps, de prendre les devants.

EA : Un dernier mot ?

T. N. : Le politique doit comprendre qu'il sera plus coûteux de prendre en charge les indépendants et les salariés qui basculeront au CPAS (compétence communale) ou au chômage que d'injecter un soutien dans les entreprises. C'est un choix politique ! Qu'est-ce qu'on veut comme horeca demain ? Eliminer les plus faibles ? Ou ne pas laisser au bord de la route ceux qui ont des difficultés ? Moi, je dis qu'il faut sauver un maximum d'emplois qui sont non-délocalisables ! ■

Propos recueillis par
 Tímea Nagy et Christophe Hay