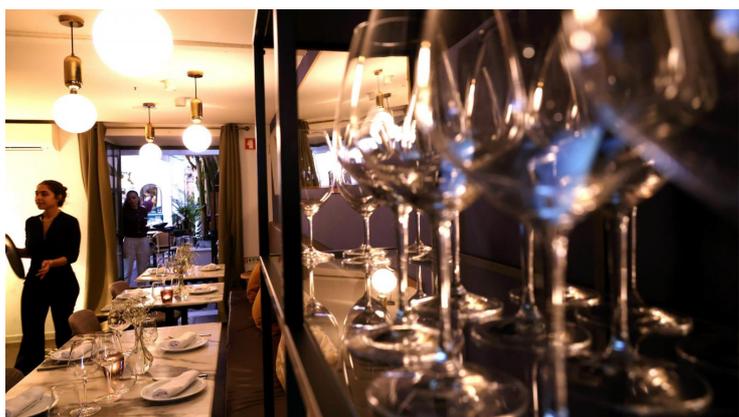


[Accueil \(https://lacapitale-brabant-wallon.sudinfo.be\)](https://lacapitale-brabant-wallon.sudinfo.be) >

[PROVINCE DE LUXEMBOURG \(/250/sections/province-de-luxembourg\)](#)

## «No show» en Luxembourg: des restaurateurs songent à imposer un acompte



Par Christophe Pecquet

| Publié le 24/06/2022 à 05:34

Le secteur Horeca compose avec une augmentation du « No show », c'est-à-dire que de plus en plus de clients n'honorent pas leur réservation. Au grand dam de nos restaurateurs qui voient leur chiffre d'affaires impacté par cette pratique.

Outre la hausse du prix de l'énergie et et celui des matières premières, le secteur de l'Horeca doit également composer avec la problématique du « No show ». Certes, le phénomène n'est pas neuf. Néanmoins, depuis la sortie du confinement, le nombre de réservation annulées en dernière minute ne cesse d'augmenter. Si certains de nos restaurateurs assistent à ce phénomène de manière impuissante, d'autres semblent avoir trouvé des solutions efficaces pour combattre ce fléau. Nous avons pris contacts avec quelques établissements de notre province afin de faire un petit état des lieux.

Lire aussi

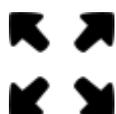
**Durbuy: deux ans plus tard, la Maison Pal'Ange peut enfin célébrer son inauguration** ([https://lameuse-luxembourg.sudinfo.be/963578/article/2022-06-23/durbuy-deux-ans-plus-tard-la-maison-palange-peut-enfin-celebrer-son-inauguration?](https://lameuse-luxembourg.sudinfo.be/963578/article/2022-06-23/durbuy-deux-ans-plus-tard-la-maison-palange-peut-enfin-celebrer-son-inauguration?referer=%2Farchives%2Frecherche%3Fdatefilter%3Dlastyear%26sort%3Ddate%2526)

[referer=%2Farchives%2Frecherche%3Fdatefilter%3Dlastyear%26sort%3Ddate%2526](https://lameuse-luxembourg.sudinfo.be/963578/article/2022-06-23/durbuy-deux-ans-plus-tard-la-maison-palange-peut-enfin-celebrer-son-inauguration?referer=%2Farchives%2Frecherche%3Fdatefilter%3Dlastyear%26sort%3Ddate%2526)

## Une table de huit annulée au dernier moment

A Libramont, au sein de l'établissement de François Bernard, on remarque que ce phénomène de « No show » est présent mais il n'est pas excessif pour autant. Deux réservations n'ont pas été honorées ces trois dernières semaines. Par contre, le chef de « Table et Comptoir » espère ne pas revivre le même épisode que celui qu'il a connu en début d'année... « Une personne honorable de la région dont je préfère taire le nom avait réservé une table pour huit personnes. Et arrivée l'heure de la réservation, il n'y avait toujours personne. Nous avons alors contacté le client en question sur son GSM à deux reprises. En vain... Le lendemain matin, il a tout de même eu l'honnêteté de nous contacter pour nous présenter ses excuses. Un beau geste, certes. Cependant, avec cette annulation de réservation, j'ai perdu un peu plus d'un tiers de mon bénéfice du jour... », regrette le restaurateur.

Et pour éviter de connaître ce même genre de désagrément à l'avenir, François Bernard songe à demander un acompte sur la réservation à ses clients. « Je peux comprendre que certains doivent faire face à un imprévu de dernière minute. Cependant, ce système d'acompte permettrait à certaines personnes de respecter leurs engagements. Je sais que pour contrer ce phénomène de « No show », certains établissements étoilés utilisent des applications pour smartphone grâce auxquelles vous pouvez profiter d'un désistement pour réserver une table en dernière minute. Et cela fonctionne plutôt bien », poursuit Bernard François.



## A Marche, on a trouvé la solution

Du côté de Marche-en-Famenne, Raphaël Guissard, un des gérants des restaurants « L'Effet Boeuf » et du « MandaBar », a vu bon nombre de réservations annulées en dernier lieu ces derniers mois. Et pourtant, celui-ci n'est que très peu impacté par ce phénomène de « No show ». Et pour cause, lui et son équipe ont trouvé une solution assez efficace. « Bien souvent, les clients réservent bien à l'avance pour le week-end. Et quand arrive le jour J et que le soleil brille, certains préfèrent organiser un barbecue chez eux plutôt que de venir s'enfermer dans un restaurant. Et le fait de décrocher son téléphone pour annuler sa réservation peut parfois être un frein pour certains. Or, chez nous, plus besoin de sonner pour décommander votre table. Le jour de sa réservation, le client reçoit un mail de notre part où il est invité à confirmer ou à annuler sa réservation. Pour ce faire, il suffit juste de cliquer sur un bouton. C'est aussi simple que cela ! », explique le gérant.



Raphaël Guissard, gérant de l'«Effet Boeuf». - N.P



Mis en place depuis cinq années, ce système a permis au gérant d'éviter d'avoir des tables vides au sein de ces différents restaurants. « Même s'il est toujours préférable que le client honore sa réservation, je préfère apprendre que la réservation est annulée. Même deux heures avant. Cela me permet d'offrir à d'autres l'accès à une de mes tables. Nous sommes également en

train de réfléchir à l'idée d'imposer un acompte à nos clients lorsqu'ils réservent une table. Ce système est devenu naturel en Flandre. Et le résultat est là : les clients ne font pas faux bond ! Par contre, imposer ce genre de chose en Wallonie, pourrait être une mauvaise idée à mon sens. Cela pourrait pousser certains à réfléchir à deux fois avant de réserver une table au restaurant », jauge Raphaël Guissard.

## **Une pratique scandaleuse**

Situé à deux pas de Durbuy dans un bel écrin de verdure, le restaurant « La Table de Manon » est devenu, en quelques années, un des lieux très prisé pour tous les amateurs de gastronomie. Il faut parfois réserver un mois et demi à l'avance pour être certain de pouvoir y trouver une table. Malgré la réputation dont il jouit, l'établissement n'échappe cependant pas aux annulations de dernière minute. « Lors d'un même service, il nous est arrivé de voir une table de six couverts, une de quatre et une de trois restées vides alors qu'elles avaient été réservées des semaines à l'avance... Et pourtant, nous avons, nous aussi, mis en place un système qui vous permet d'annuler votre réservation en ligne... Ce jour-là, nous étions vraiment tous dépités par le manque de savoir-vivre de ces clients ! Ils n'imaginent pas le travail et l'énergie dépensée en amont pour les accueillir dans les meilleures conditions... C'est vraiment déprimant », explique Manon Schenck, la cheffe de l'établissement.

Ce phénomène de « No show » trouve, en partie, ses origines dans un nouveau mode de fonctionnement de la part des clients. « Lors d'un de mes services, j'ai entendu une conversation entre plusieurs personnes assises dans mon restaurant. Elles discutaient du fait que, ce jour-là, elles avaient envoyé quatre réservations dans plusieurs établissements dont le mien. Je trouve ça irrespectueux ! Trois autres de mes collègues se sont retrouvés sur le carreau à cause du manque de civisme de ces personnes. C'est vraiment honteux ! », fustige la patronne de « La Table de Manon ».



Manon Schenck regrette le manque de civisme de certains. - Utopix



## **Cinquante euros lors de chaque réservation**

Et cette mauvaise pratique se généralise de plus en plus comme nous le confirme Thierry Neyens, président de la Fédération provinciale de l'Horeca. « Le phénomène n'est pas nouveau malheureusement. On a déjà entendu des histoires où des clients avaient réservé le même jour dans quatre établissements différents pour la Saint-Valentin ou pour Noël... Aux Pays-Bas, les restaurants haut de gamme demandent à leurs clients de verser une garantie de 50 euros lors de leur réservation. Ce montant est débloqué si le client se présente le jour J et à l'heure H. Faut-il encore que les personnes adhèrent à ce genre de système car cela pourrait être un frein à la réservation... Pour moi, il faut pouvoir trouver un juste équilibre permettant d'avoir une solide garantie et la sécurité nécessaire pour garantir une réservation saine pour tout le monde », explique Thierry Neyens.

Un système de réservation par plage horaire pourrait être une des solutions permettant d'éviter le « No show ». « Le Covid a accentué ce mode de réservation. Et un de mes neveux qui gère un restaurant à Arlon l'applique

tout en gardant une table « tampon » en cas de problème. Et ce mode de fonctionnement marche plutôt bien », termine le président de la Fédération provinciale de l'Horeca.

Poursuivez votre lecture sur ce(s) sujet(s) : [Arlon \(prov. de Luxembourg\) \(/1666/locations/arlon-prov-de-luxembourg\)](#), [Région flamande \(/139/locations/region-flamande\)](#), [Durbuy \(prov. de Luxembourg\) \(/2945/locations/durbuy-prov-de-luxembourg\)](#), [Libramont-Chevigny \(prov. de Luxembourg\) \(/498/locations/libramont-chevigny-prov-de-luxembourg\)](#), [Marche-en-Famenne \(prov. de Luxembourg\) \(/1251/locations/marche-en-famenne-prov-de-luxembourg\)](#), [Région wallonne \(/358/locations/region-wallonne\)](#), [province de Luxembourg \(/590/locations/province-de-luxembourg\)](#).

 [Téléchargez notre nouvelle appli Sudinfo \(https://content.sudinfo.be/minisite/nouvelle\\_app\\_sudinfo/index.html\)](https://content.sudinfo.be/minisite/nouvelle_app_sudinfo/index.html)

## Notre sélection vidéo