

Pourquoi l'horeca manque à ce point de bras

Rouverts depuis quatre mois, restos et cafés souffrent d'une grave pénurie de main-d'œuvre qualifiée. En cause, le covid qui a fait fuir des salariés et brisé de nouvelles vocations.



Au resto Le Balmoral à Ixelles, la petite équipe en salle et en cuisine a besoin de quatre renforts que la direction peine à trouver. - Roger Milutin.



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

Journaliste au service Economie

Le 10/09/2021 à 18:48

La scène se déroule un dimanche midi dans le décor fifties du milk-bar ixellois Le Balmoral apprécié d'un public jeune et familial. Un couple de grands-parents s'impatiente gentiment car leur petit-fils a faim. « Son hamburger arrive dans deux minutes », les rassure Pascale Nihoul, patronne des lieux qui s'active entre les fourneaux et la salle. « Il nous manque quelqu'un en cuisine, les commandes prennent plus de temps à sortir ». Sourire un brin gêné de la boss, regard compréhensif des clients qui patientent effectivement davantage que d'ordinaire dans cet établissement à la mécanique pourtant bien huilée depuis tant d'années. « En fait, j'ai besoin en tout de quatre personnes

supplémentaires », nous confie Pascale Nihoul. « Trouver de la main-d'œuvre compétente, ça n'a jamais été facile. Mais depuis la crise du covid, c'est devenu bien pire ».

Cette professionnelle résume là le mal dont bon nombre de ses consœurs et de ses confrères se plaignent depuis leur réouverture de mai (en extérieur) et de juin (intérieur également). « Mon projet de restaurant éphémère dans les bois à la Hulpe est retardé car il me manque un chef. J'en cherche un, en vain, depuis un mois et demi », témoigne Mike Becko, entrepreneur dans l'événementiel. « Nous, nous ne pouvons pas accepter tous les banquets qu'on nous demande, faute de personnel qualifié », se désole Serge Litvine, entrepreneur à la tête de plusieurs établissements haut de gamme. « Moi, cela fait trois mois que je recherche un spécialiste du chaud pour la Brasserie des Etangs Mellaerts à Woluwe. Impossible à dégoter, » déplore Marie Michiels de Restauration Nouvelle. Et des appels désespérés comme ceux-là dans le milieu de la restauration, il en a plu tout l'été sur Facebook.



LIRE AUSSI

Comment les cantines d'entreprises tentent de survivre au covid
(<https://plus.lesoir.be/391873/article/2021-08-29/comment-les-cantines-dentreprises-tentent-de-survivre-au-covid>)

Les fédérations de l'horeca posent le même constat de pénurie avec des conséquences malheureuses pour un secteur déjà pénalisé financièrement par les mesures sanitaires. « Faute de bras, des restaurateurs se réorganisent en réduisant le nombre de plats au menu, en accueillant délibérément moins de clients et en limitant leurs horaires d'ouverture », constate Thierry Neyens, président de la Fédération Horeca Wallonie. « C'est tout le modèle de la restauration qui est remis en question. Les entrepreneurs doivent s'adapter pour survivre ». À moins de tirer sur la corde en travaillant avec moins de personnel et avec plus d'heures supplémentaires, « ce qui met les équipes sous pression et les expose au burn-out », redoute Fabian Hermans, président de la fédération

bruxelloise. Qu'est-ce qui explique cette véritable crise de l'emploi dans l'horeca ? Plusieurs facteurs, dont la plupart préexistaient à la pandémie mais que celle-ci a intensifiés.

1

Partis vers une vie meilleure

Combien de chefs, de commis de cuisine, de plongeurs, de barmans et de serveurs ont quitté la profession depuis la vague de covid ? Il n'existe pas de chiffres officiels concernant un phénomène pourtant bien réel et important. « Nous estimons qu'entre les deux confinements, un millier de nos salariés sont partis, notamment vers la grande distribution et la poste », confie Fabian Hermans. Cet exode tient à l'argent. Pas facile en effet comme employé d'affronter ses dépenses quotidiennes – à commencer par son emprunt hypothécaire ou son loyer – durant des mois avec un chômage pour force majeure plafonné à 70 % de la rémunération. D'autant plus quand on touche un bas salaire. « Cela se mêle à une inquiétude pour la santé future de notre secteur. Nos travailleurs savent qu'un nouveau confinement nous serait fatal », poursuit Fabian Hermans. À Bruxelles comme en Wallonie, bon nombre de restos et de cafés n'ont en effet pas encore eu l'occasion de se refaire une santé financière, faute de touristes, de météo clémente et de clientèle de bureau.

LIRE AUSSI

Horeca: la crise du covid décime les effectifs en salle et en cuisine
(<https://plus.lesoir.be/367052/article/2021-04-18/horeca-la-crise-du-covid-decime-les-effectifs-en-salle-et-en-cuisine>)

Puis, le covid est toujours présent et continue à inquiéter des employés car en cuisine, tout le monde n'est pas vacciné. « Des collaborateurs ont peur d'être contaminés par leurs collègues », pointe Thierry Neyens, dont l'homologue bruxellois livre la cause principale de l'hémorragie de personnel : « Les gens sont tout simplement partis à la recherche d'une vie meilleure ». Ou « voir si l'herbe est plus verte ailleurs », comme dit Alain Detemmerman, coprésident de la FGTB Horval (horeca et alimentation). « Dans la restauration de collectivité, on

ne travaille pas le week-end et en soirée ». Entre flexibilité, coups de feu et horaires coupés, la restauration est une profession harassante, stressante. Et frustrante aussi car elle impose de trimer quand les autres s'amuse. La double pause forcée de cette dernière année et demie aura fait réfléchir plus d'un serveur et d'un cuisinier sur ce qui compte vraiment pour eux dans l'existence.

Heureusement, constate Thierry Neyens, « les plus passionnés, eux, sont restés. »

2

Des demandeurs pas à la hauteur

Pour regarnir les effectifs en salle et en cuisine, il y a pourtant beaucoup de candidats. « Nous comptons 8.300 recherchant d'emploi pour l'horeca, dont 3.400 en cuisine et quasi 2.000 derrière un bar, pour à peine 137 offres d'emploi. Alors, que les patrons nous envoient leurs offres », appelle Romain Adam, porte-parole d'Actiris, tout en reconnaissant que, dans ce secteur, « le recrutement se pratique en dehors ou en parallèle du champ d'action des organismes publics d'emploi ». Au Forem, on pointe par contre que, « le nombre d'opportunités d'emplois de ce secteur en Wallonie a plus que doublé entre janvier et juin : 5.545 postes à pourvoir durant cette période ».

LIRE AUSSI

Pass sanitaire: «L'horeca a déjà assez payé»

(<https://plus.lesoir.be/393818/article/2021-09-08/pass-sanitaire-lhoreca-deja-assez-payee>)

Alors, qu'est-ce qui cale ? « Nous demandons de la main-d'œuvre qualifiée, pas des coupeurs de carottes. Nous ne sommes pas la poubelle du marché de l'emploi », assène Fabian Hermans, jugeant que la majeure partie des chômeurs candidats à l'horeca manque cruellement de formation. Romain Adam concède que « les difficultés de recrutement que rencontre l'Horeca ne sont pas imputables à un manque quantitatif de candidats mais bien à des causes qualitatives, ainsi que liées aux conditions de travail perçues comme défavorables. » Au Forem, Thierry Ney acquiesce : « La restauration est un métier en pénurie depuis des années. Car c'est une profession exigeante. Les patrons demandent de l'expertise et du savoir-faire ».

Six vaccinés sur dix pour le pass sanitaire dans l'horeca

(<https://plus.lesoir.be/394006/article/2021-09-09/six-vaccines-sur-dix-pour-le-pass-sanitaire-dans-lhoreca>)

Alors le Forem tente de répondre à la demande de bras en cuisine par une série de « jobshots » locaux, c'est-à-dire des moments de rencontres entre employeurs et demandeurs d'emploi. L'office wallon joue aussi la carte de formations courtes pour requalifier des chômeurs se destinant aux restaurants... avec un succès tout relatif. « Si le secteur a du mal à recruter, nous, nous peinons à attirer des stagiaires pour des formations qualifiantes », déclare Noémie Henry, directrice du centre de compétence Epicuris. « Cela fait longtemps que c'est compliqué. Il ne nous est jamais arrivé de compter 24 personnes à une formation horeca. Avec 10, nous sommes déjà contents. Mais là, c'est vraiment grave. À l'une de nos récentes formations comme aide cuisinier, seules deux personnes se sont présentées ». Si le secteur est si peu attractif, c'est en raison de « ses horaires coupés, du soir et du week-end » et de « ses salaires présentant un écart trop bas avec les allocations de chômage ». Pas sexy, l'horeca. Même les émissions de télé-réalité culinaire ne parviennent plus à susciter des vocations.

3

Moins de diplômés

C'est le même constat qui s'impose dans les écoles formant aux métiers de l'horeca. Et là aussi, le covid a tout sauf aidé. « Avant la crise sanitaire, ça ne se passait pas trop mal pour nous. Mais là, nous sommes confrontés à de nouveaux soucis », explique Caroline Vinckbooms, cheffe des travaux d'ateliers à l'Institut Emile Gryzon (Ceria, Anderlecht). « D'une part, nous avons reçu moins d'élèves de l'enseignement général car, avec la pandémie, on en a laissé davantage passer de classe. Donc moins d'écopiers du secondaire ont été relégués dans le technique et le professionnel. D'autre part, les parents ont peur de voir leurs enfants se lancer dans une activité qui a été fermée de longs moins ». Ajoutez-y les horaires de travail et les salaires pas très appétissants et vous obtenez un cocktail de freins à la formation de sang frais pour l'horeca. Sans compter qu'à l'issue de leurs études, « une partie des diplômés se dirige finalement vers la grande distribution

ou les transports publics », précise Caroline Vinckbooms, dont l'institution a pourtant redoublé d'efforts et d'imagination pour rendre les cours pratiques enthousiasmants, malgré l'absence de stages en 2020.

4

Des salaires en panne

Des professionnels de l'assiette prêts à (re)- travailler, il y en a toutefois. Encore faut-il leur donner satisfaction financièrement. Dur pour les patrons, dont les réserves ont fondu suite à des mois de fermeture. Et quand bien même ils voudraient appâter les talents avec davantage d'argent, ils ne le pourraient pas. « Attirer et garder des gens qualifiés a toujours été compliqué. Mais dans le passé, l'horeca jouait la carte du travail au noir. Vous aviez votre rémunération officielle complétée par une enveloppe », explique Alain Detemmerman (FGTB). « Avec les caisses blanches enregistreuses, c'est fini ». Pourquoi dès lors ne pas revaloriser les salaires officiels ? « C'est impossible à cause de la loi de 1996 sur la marge salariale. Actuellement, le coût des salaires ne peut augmenter que de 0,4 %. On ne peut rien faire avec ça », dénonce responsable, dont le syndicat appelle d'ailleurs à la manifestation nationale à ce sujet le 24 septembre prochain.

Posté par Chimento Giovanni., samedi 11 septembre 2021, 11:26

C'est un juste retour de manivelle. Le personnel Horeca était mal payé et mal considéré, dans une situation précaire, plus de noir que de salaire déclaré. Que les patrons réfléchissent comment faire revenir un main d'œuvre qualifiée et bien rémunérée. Le coût des salaires est un élément à prendre en compte dans les plans financiers mais la taxation des entreprises et des salariés est un deuxième élément à prendre en compte par l'état.

[RÉPONDRE \(/COMMENT/REPLY/394201/353745\)](#)

Posté par Termam Alexis, samedi 11 septembre 2021, 14:47

100% d'accord. L'effet désastreux du noir a été que les employés de l'horeca ont

été indemnisé sur base du salaire officiel. Bonjour la désillusion. Alors sachant que le secteur ne va pas abandonner la technique du noir, beaucoup se sont dit qu'il était temps de penser à se reconvertir. La CSC a fait une sortie concernant l'impôt des jobs étudiants que le secteur horeca emploie à profusion, ce qui n'est pas normal. Cela montre que le secteur est malade et qu'il est plus que temps de se remettre en question sur les pratiques salariales.

Posté par Dedecker Nicolas, vendredi 10 septembre 2021, 22:07

C'est pas le pass de la honte qui va aider à relancer la machine... au fait le personnel horeca doit il avoir le pass pour travailler ?

[RÉPONDRE \(/COMMENT/REPLY/394201/351852\)](#)

Posté par LIENARD NORBERT, vendredi 10 septembre 2021, 21:37

n importe quoi, comme si des emplois étaient en attente des gens de l horeca, les patrons ne veulent pas engager ,ils veulent faire trimmer un maximum avec un minimum de personnes, il faut arrêter de prendre les cons pour des imbéciles

[RÉPONDRE \(/COMMENT/REPLY/394201/351515\)](#)

Posté par Cassiman Robert, vendredi 10 septembre 2021, 19:57

Étrange qu'ici la loi de l'offre et la demande ne joue pas, et soit jugulée par la loi de 1996. Faites sauter le carcan et payez tout simplement le personnel correctement, sans essayer de rogner sur les cotisations sociales.

[RÉPONDRE \(/COMMENT/REPLY/394201/351475\)](#)