

[Accueil \(https://lameuse.sudinfo.be\)](#) > [Belgique \(/38/sections/belgique\)](#)

# Nouveauté pour l'Horeca: une application qui fait le job du serveur



Par [Sabrina Berhin \(/42688/dpi-auteurs/sabrina-berhin\)](#)

Journaliste à la Rédaction générale  
| Publié le 19/07/2022 à 22:43

C'est une nouveauté apparue avec le Covid : les applications qui permettent, depuis la table d'un resto ou d'un café, de passer votre commande et de la payer en ligne. Principalement en Flandre et à Bruxelles, elles comptent s'étendre en Wallonie.

Aller au restaurant et tout gérer depuis son smartphone est un phénomène qui prend de l'ampleur. « Vous scannez le QR Code, vous choisissez, vous payez et on vous apporte votre commande », nous lance une serveuse du restaurant espagnol El Bocado à Saint-Trond.

En tant que Wallon, l'expérience peut surprendre. Dans le sud du pays, le système n'est en effet pas encore très développé. Mais à Bruxelles et en Flandre, cela se répand de plus en plus.

Plusieurs applications existent sur le marché. Parmi elles, on retrouve MobileMenu, qui est née en juin 2020, en pleine crise sanitaire. « Le concept avait été testé dans le passé mais les consommateurs n'étaient pas prêts », explique le cofondateur, Raf Peeters. « Aujourd'hui, le QR code est devenu chose courante. Tous les jeunes et moins jeunes le connaissent. »

Raf Peeters pointe un gros avantage : le gain de temps. « Le consommateur n'a plus besoin d'attendre pour passer sa commande et la payer. Cela lui évite les temps d'attente et les désagréments. Du côté du restaurant, on ne perd plus de temps pour prendre les commandes et recevoir les paiements. »

Aujourd'hui, l'application s'est principalement développée en Flandre et à Bruxelles. « Car nous sommes une équipe de fondateurs flamands, vivant à Bruxelles », justifie-t-il. « Cela étant dit, nous travaillons maintenant avec un revendeur en Wallonie qui nous aide à étendre notre présence là-bas, ainsi que dans le Nord de la France. »

## **Manque de personnel**

Le président faisant-fonction de la Fédération Horeca Wallonie, Luc Marchal, n'a pour sa part pas encore entendu parlé de cette nouvelle manière de fonctionner. « La crise du Covid a poussé l'Horeca à se réinventer pour fonctionner différemment, notamment pour faire face au manque de personnel. »

Ce manque de personnel est effectivement souligné par Raf Peeters. « Ce concept aide le restaurant à remplacer le personnel de manière numérique », confirme-t-il. Sans oublier qu'en tant que restaurateur, « vous ne pouvez pas toujours anticiper l'affluence et le nombre de personnes dont vous avez besoin ».

Luc Marchal ne voit donc pas cette nouveauté d'un mauvais œil. Mais tout dépend du type d'établissement, nuance-t-il d'emblée. « Quand ils viennent au restaurant, les gens ne cherchent pas qu'à manger », répond-il. « Dans un restaurant plus gastronomique par exemple, je ne pense pas que cela va recueillir beaucoup de succès. »

## **Pas le haut de gamme**

Du côté de MobileMenu, on semble être dans la même logique. « Nous n'avons pas l'ambition de mettre œuvre ce concept dans n'importe quel segment de l'industrie Horeca », rassure Raf Peeters. « Les restaurants haut de gamme se concentrent sur l'expérience du service, tout comme les petits bars « old school », où le concept numérique n'a pas sa place. Si vous n'avez que dix tables et que le bar se trouve à 5 mètres, vous n'avez pas besoin d'une application. »

MobileMenu vise plutôt les grandes terrasses, les espaces événementiels, les marchés alimentaires... Et son cofondateur ne considère pas non plus que le recours à l'app nuise forcément aux contacts humains. « La personne aura plus de temps pour interagir avec les consommateurs sur d'autres sujets plutôt que de taper des commandes sur des iPads et des terminaux de paiement. »

Pour Luc Marchal, de telles applications pourraient être en effet utiles pour gérer les grandes affluences de l'été, en terrasse. « Cela permettrait de répondre à la difficulté de trouver du personnel saisonnier. Et puis, c'est un gain de temps puisqu'il paraît que les clients choisissent plus rapidement ce qu'ils vont boire ou manger quand ils consultent un menu sur leur téléphone. »

Le café De Markten est le premier établissement à avoir testé l'application MobileMenu. Depuis, les fondateurs se félicitent de compter quelque 150 membres dont le marché alimentaire de la gare maritime à Tour & Taxi. Ce qui représente environ 100.000 transactions par mois.

Sabrina Berhin

**Poursuivez votre lecture sur ce(s) sujet(s) :** [Région flamande \(/139/locations/region-flamande\)](#), [Bruxelles \(Bruxelles-Capitale\) \(/164/locations/bruxelles-bruxelles-capitale\)](#), [Saint-Trond \(prov. de Limbourg\) \(/1201/locations/saint-trond-prov-de-limbourg\)](#), [Région wallonne \(/358/locations/region-wallonne\)](#).

 **[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)**