

[Accueil \(https://nordeclair-mouscron.sudinfo.be\)](https://nordeclair-mouscron.sudinfo.be) >

[L'ACTU DE MOUSCRON \(/285/sections/lactu-de-mouscron\)](/285/sections/lactu-de-mouscron)

Imposer un acompte pour réserver une table: des restos de Wapi y songent



Tony Debaere ne compte plus les tables qui ne viennent pas.
- Com

Par Elise Seynaeve

| Publié le 22/06/2022 à 19:16

De plus en plus, les clients n'honorent pas leurs réservations au restaurant. Face à ce phénomène qui s'amplifie, les restaurateurs n'ont pas le choix et doivent prendre des mesures. Acomptes, couverts supplémentaires,... ils doivent prévoir.

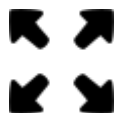
Depuis plusieurs mois, la pratique du « No-show » en restaurant se fait de plus en plus sentir. Cette pratique qui consiste à ne pas venir au restaurant sans avoir la décence d'annuler, ou de le faire en dernière minute, continue de se propager dans les établissements de la région depuis près d'un an. D'ailleurs, certains clients décident de réserver dans plusieurs restaurants et de choisir, au dernier moment, où ils se rendront. Une pratique

extrêmement problématique pour les restaurateurs qui sont obligés de refuser des clients et se retrouvent finalement avec une ou plusieurs tables vides.

C'est pourquoi, un restaurant de la région de Mouscron, le Grand-Central, a pris la décision, cette semaine, de demander un acompte de 10 € par personne pour les grandes tablées de 10 personnes et plus. Le restaurant nous avait pourtant confié en février avoir déjà mis des choses en place pour réduire ces pratiques. «Nous avons la chance d'avoir pas mal de monde. On a donc mis en place deux services pour combler les annulations et les no-show. On doit aussi être plus strict. Nous gardons la table 15 minutes, et si personne ne vient, on revend la table. Nous contactons évidemment tout le monde d'abord, mais sans retour nous donnons la table à quelqu'un d'autre », expliquait alors Tony Debaere du restaurant le Grand-Central. Ces actions ne semblent pourtant ne pas avoir été suffisantes et les restaurateurs doivent alors serrer la vis.



Le phénomène est davantage présent au Liam's qu'au Michelle's Pub. - N.RZ.



Un coup de fil suffit

En réaction à cela, d'autres restaurateurs de la région ont soutenu l'initiative, avouant avoir déjà réfléchi à mettre en place ce système qui existe déjà de l'autre côté de la frontière ou dans des grandes villes. C'est notamment le cas de Pierre Dujardin qui possède le Liam's et le Michelle's Pub à Mouscron. « On est une petite ville qui est reconnue pour ses restaurants. Les week-ends, nous sommes donc souvent complets, parfois même une semaine ou deux à l'avance et nous sommes obligés de refuser du monde », explique Pierre Dujardin.

Pourtant, même si les réservations sont faites à l'avance, ça n'empêche pas des tables, allant parfois jusqu'à 10 personnes, de ne pas venir sans prévenir le restaurateur. Ou même, de venir à 4, 5 ou 6 sans prévenir, alors que les places auraient pu être redonnées à de nouveaux clients. « Ça nous arrive toutes les semaines ! » Pierre Dujardin, qui connaît ce genre de systèmes dans des grandes villes à l'étranger, s'est déjà demandé s'il fallait prendre le pli également. « J'ai un ami qui travaille à Londres et qui explique qu'ils ont fait ce système il y a une dizaine d'années quand ce genre de pratiques étaient à la mode. » Alors après avoir eu la blague avec une table de 20 personnes, le restaurateur appelle systématiquement les grandes tables deux jours avant pour confirmer la venue des clients. « C'est à double tranchant, il faut limite s'excuser sinon ils nous menacent de ne plus venir. »

Pourtant, un simple coup de fil suffit. « L'important c'est d'avertir car ça peut arriver, même à nous, surtout les vendredis et samedis ! Au moins, on laisse alors la possibilité aux restaurateurs de retomber sur leurs pattes. D'ailleurs, quand les gens appellent pour prévenir qu'ils seront en retard, on est étonné car c'est de plus en plus rare. »

Un ras-le-bol pour les restaurateurs

Malheureusement, ce genre de comportements gâche parfois tout le reste qui est très positif. « Le pire, c'est qu'ils ne comprennent pas qu'on prévoit aussi le personnel en fonction du monde attendu. Une table par-ci, une table par-là, ça va vite ! Au total, ce sont parfois 16 personnes qui ne viennent pas, alors qu'au Liam's nous avons 80 couverts, c'est presque un quart des clients ! »

Pour l'instant, Pierre Dujardin n'a pas encore passé le cap de l'acompte dans ses restaurants. Mais il met d'autres choses en place, comme la nécessité de prévoir 4 couverts en plus, puisqu'il y aura toujours des annulations de dernière minute.

Wednesday, Juin 22, 2022 - 21:05

«Une pratique pas si récurrente»



Il faut prendre ses précautions. - E.G.

À l'échelle wallonne, cette pratique ne semble pas si étendue, ou elle n'a pas encore été remontée vers la Fédération Horeca Wallonie. « Le "No-show", c'est une pratique qui existe, mais heureusement, ce n'est pas si récurrent », estime Luc Marchal, président intérimaire de la Fédération.

L'institution donne toutefois des pistes à ses confrères. « Ce que l'on conseille donc à nos collègues, c'est de prendre des précautions comme prendre les coordonnées et rappeler le client dans la foulée pour vérifier que le numéro est juste. Effectivement, si c'est une table importante, il faut prendre un acompte. Mais je pense que le client honnête sera même prêt à mettre 20 € d'acompte. » Et ce, même quand ce sont de petites tables, car cela arrive souvent avec de petites tables. Mais lorsque cette situation survient, elle est très désagréable, avoue le président intérimaire de la Fédération Horeca Wallonie.

Évidemment, tout est différent entre les habitués et les clients qu'on ne connaît pas, entre ceux qui seront honnêtes et préviendront et ceux qui ne le feront pas. D'ailleurs, pour Luc Marchal, un gros souci, c'est la problématique des gens qui partent sans payer sur les terrasses par exemple. « On ne peut que conseiller aux établissements d'encaisser directement. »

Un système en réflexion



Un acompte de 40€? Une possibilité à l'avenir. - S.CO.

À Tournai, cette nouvelle mode est aussi constatée. C'est en tout cas une pratique que David Huylenbroeck vit de plus en plus dans son restaurant, la Paulée Marie Pierre. « Depuis la crise sanitaire, les gens sont devenus individualistes. Ils réservent une table puis n'y vont plus. Ça nous arrive toutes les semaines ! », souligne le restaurateur qui avoue voir ce changement de mentalité dans de nombreux domaines. « On annule à 20h30, alors qu'on sait qu'à ce moment-là on ne saura pas la remplir. Il y a un gros manque à gagner là-dessus, et c'est extrêmement désagréable puisqu'on refuse d'autres personnes. C'est ça qui est le plus frustrant ! »

Si le cap du paiement d'un acompte n'a pas encore été passé, la question est en réflexion. « On commence à l'envisager, mais avec un montant bien supérieur à 10 €. À l'heure actuelle, je ne pense pas que 10 € les empêcheront de venir, sauf peut-être sur une grosse table. » Car s'il en vient à instaurer ce système, David Huylenbroeck entend bien l'imposer à tous ses clients, avec un montant approchant les 40 €. « C'est important de le faire sur les petites tables car c'est là que l'on a le problème. »

Par contre, cela pose de grosses questions d'organisation. En réservant le matin, comment faire en sorte de recevoir l'acompte avant le service, sans engendrer de coûts supplémentaires ? « On a souvent des réservations le matin même. En plus, c'est là que l'on constate le plus de problèmes car ceux qui ont réservé depuis longtemps, généralement, ils viennent. »

Poursuivez votre lecture sur ce(s) sujet(s) : [Mouscron \(Hainaut\)](#), [\(/759/locations/mouscron-hainaut\)](#), [Région wallonne](#) [\(/358/locations/region-wallonne\)](#)