

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

Grivèlerie, chantage, no show...: les restaurateurs au bord de la crise de nerfs



Belga



Par [Laurence Piret \(/52346/dpi-auteurs/laurence-piret\)](#)

Journaliste à la rédaction Générale

| Publié le 10/08/2022 à 04:00

Les patrons de cafés et de restos peinent à trouver de la main d'œuvre qualifiée et... motivée. « C'est le pire été qu'on ait connu », estime la Fédération Horeca

C'est un coup de gueule que partagent de nombreux professionnels de l'Horeca. La semaine dernière, le Liégeois Jean-Luc Vasseur, qui tient la Danish Taverne en Cité ardente, a publié le message qu'il a reçu par l'un de ses employés sur Facebook, pour justifier son absence : « Bonjour Monsieur. Je suis navré mais je ne sais pas venir travailler. J'ai festival pendant trois jours ». « Je suis fatigué d'entendre ce type de choses », réagissait le patron. « Quand j'avais 18 ans, je savais faire la distinction entre la fête et le travail. »

Une publication qui n'a pas manqué de faire réagir d'autres pros de l'Horeca, confrontés aux mêmes défections dans leurs équipes.

« Clairement, c'est la catastrophe pour recruter du personnel pour le moment et même quand on engage, c'est très compliqué », précise Jean-Luc Vasseur. « Certains viennent faire un essai d'un jour ou deux, puis ne viennent plus. Ils ne préviennent pas, ils ne répondent pas au téléphone. J'ai déjà été planté en plein service ! Une frustration suffit. Certains viennent travailler 15 jours puis sont sous certificat de maladie. Actuellement, pour garantir 100 % de présence, on est obligé d'engager 120 % d'effectifs. On a 25 personnes en poste mais le turn-over est tellement important qu'on doit passer beaucoup de temps sur la paperasse. Et ceux qui sont bons s'épuisent car ils font le travail des autres absents ou moins impliqués. »

L'origine de ce malaise est à trouver dans l'après-Covid. « Beaucoup de gens ont choisi une autre orientation professionnelle pendant la crise sanitaire », indique Luc Marchal, président de la Fédération Horeca. « Ceux qui sont revenus dans l'Horeca subissent beaucoup de pression car il y a moins de personnel qualifié, et ils doivent donc épauler et guider le reste de l'équipe, souvent des étudiants et des gens qui n'ont pas l'habitude du métier. La pression est plus forte. Et vu qu'on cherche beaucoup de main-d'œuvre, il suffit parfois de très peu pour qu'ils claquent la porte et aillent voir ailleurs. »

Étudiants et flexi-jobs...

L'Horeca a recours à des intérimaires, et aux flexi-jobs avec des pensionnés qui viennent donner un coup de main quelques heures par semaine, et des étudiants. « Et ces personnes sont souvent plus motivées et efficaces », souligne Jean-Luc Vasseur. « Mais on ne peut pas travailler qu'avec des étudiants. »

Des milliers de postes dans l'Horeca seraient ainsi à pourvoir en Wallonie. « On trouve encore facilement des aidants pas qualifiés. Mais des serveurs, des commis de cuisine, c'est très compliqué... Cet été est vraiment le pire qu'on ait connu, avec la reprise du secteur, alors qu'il y avait encore des mesures Covid l'an dernier et que ça restait plus limité. »

Une situation qui a poussé plusieurs établissements à modifier leurs horaires, pour donner un à deux jours de congé garantis à leur personnel ou proposer des temps partiels à leur équipe afin de mieux goupiller vie professionnelle et vie privée. « Certains s'organisent aussi avec deux équipes distinctes le week-ends, pour qu'ils ne travaillent qu'un week-end sur deux. Mais on ne changera pas l'Horeca : on travaille en coups de feu et aux moments où les autres s'amuse, les week-ends et les soirées. »

Quant à la clientèle, elle est partagée entre ceux qui se montrent compréhensifs, et ceux qui pointent du doigt des failles dans le service alors qu'ils ont affaire à un nouvel élément notamment...

Tuesday, Août 9, 2022 - 21:04

Carrément une rançon de 350 euros

Encore plus grave dans ce type de menaces aux mauvais commentaires, ce qui est arrivé à David Catapano, restaurateur à Lasne. « J'ai été contacté par téléphone », nous explique-t-il. « La personne au bout du fil m'a indiqué que si je ne versais pas 350 euros par mois sur un compte via Western Union, il mettrait un commentaire négatif sur TripAdvisor. Je lui ai répondu que je ne paierais pas. Et le commentaire a été posté. Avec en plus ma photo de profil ! »

En guise de commentaire, il s'agit plutôt d'un long texte, rempli de fautes d'orthographe et d'intituté : « Un établissement horrible vraiment à fuir ». Ce commentaire est toujours présent, TripAdvisor n'ayant pas encore jugé bon de l'effacer. Et pourtant, il est évident que l'auteur de cet avis n'a jamais mis les pieds dans l'établissement de David. « Il critique le serveur que je n'ai pas, le hamburger que je ne sers pas », explique notre restaurateur.

David a déposé plainte à la police, d'autant qu'il avait enregistré les menaces téléphoniques du faux client. Il s'agissait donc d'une plainte fondée. Mais l'affaire en restera là parce que le correspondant malveillant habite à l'étranger. La note générale du resto a été revue à la baisse mais cela n'a pas découragé David : « Mes clients les plus fidèles ont tout de suite réagi et ont pris mon parti. »

Ce genre d'extorsion n'est pas un cas isolé. Robert Delvigne nous a confirmé qu'un restaurateur de Tournai en avait été victime.

Ce qui doit nous inciter à prendre avec des pincettes ces avis très agressifs sur les sites.

M.P.

Tuesday, Août 9, 2022 - 21:05

Le chantage au mauvais commentaire, un classique

En 2019, selon une enquête du SNI, 7 établissements Horeca sur 10 ont été confrontés à des commentaires négatifs sur internet, des avis pas toujours justifiés et même volontairement malveillants. Et ce phénomène ne diminue pas, selon Luc Marchal, président de l'Horeca Wallonie.

Donner son avis sur la soirée qu'on a passée au resto devient de plus en plus une habitude. Sur TripAdvisor ou Google (les sites les plus prisés par les internautes belges), on peut se faire une idée de la bonne tenue ou non d'un établissement. Intéressant si les commentaires sont vraiment objectifs. Mais malheureusement, ces sites sont aussi utilisés par des personnes malveillantes, mal lunées, qui y vont de commentaires agressifs pas toujours justifiés. L'Horeca est de plus en plus confronté à cette forme de chantage au bon commentaire. Exemple souvent cité par les restaurateurs que nous avons contactés : « Offrez-nous le pousse-café ou nous critiquerons votre établissement. » Certains clients vont jusqu'à menacer un patron s'il ne baisse pas la note finale.

Tout est bon, en fait, pour exercer ce genre de menaces. « Un client s'est présenté devant notre terrasse, vide de clientèle mais dont toutes les tables avaient été réservées. Nous ne pouvions donc pas l'accueillir. Malgré son insistance, nous n'avons pas pu donner une suite favorable à sa demande. Nous avons donc écopé d'une note de 1/5 alors qu'il n'y avait même pas eu de prestation », explique un restaurateur.

Ces commentaires négatifs concernent aussi le personnel qui, souvent, en est très touché. « Aujourd'hui, il n'y a aucune gêne à menacer », souligne Luc Marchal. « Et nous n'avons aucun contrôle sur les commentaires.

Impossible de retirer d'internet les avis malveillants non justifiés. Nous pouvons juste y répondre. » Luc Marchal souligne cependant que les commentaires positifs et objectifs sont la majorité des avis.

Pour Thierry Neyens, porte-parole de l'Horeca Wallonie, il y a visiblement anarchie au niveau de la gestion de ces sites. « Le client doit faire le tri entre les très mauvais commentaires et les bons et doit comparer avec d'autres sites », suggère-t-il. « Quand un internaute dit que c'est trop cher, c'est assez subjectif. Quand il parle de la fraîcheur et de la propreté, c'est alors différent. »

Quand l'Afsca s'en mêle

À Tournai, ce phénomène de « racket » a incité plusieurs restaurateurs à s'unir et à prendre les conseils d'un avocat. Quand on demande à Robert Delvigne, président de l'association « Tournai Commerces » et lui-même restaurateur, si ce phénomène est aussi présent dans sa ville, il a directement cette phrase à la bouche : « C'est purement de l'extorsion de fonds, un chantage à l'addition. » Pour lui, c'est pratiquement devenu une coutume : si le patron d'un établissement n'offre pas l'apéro ou ne réduit pas la note, il est aussitôt menacé de se voir « flinguer » sur internet. « C'est comme si, quand vous achetez un pain chez votre boulanger, il était normal qu'il vous offre un croissant... »

« Sur ces sites, il n'y a pas de filtre. Et cela les décrédibilise pour finir. »

Robert Delvigne nous rapporte par ailleurs que les clients ne s'en tiennent pas nécessairement à internet pour déverser leur hargne. « J'ai été confronté à une plainte anonyme à l'Afsca. Un client a prétendu que lui et sa femme avaient été malades après avoir consommé un repas chez moi. Je ne suis pas le seul à qui cela est arrivé. Je suis certain qu'il s'agit de clients à qui je n'ai pas donné la satisfaction d'une ristourne. Bref, l'Afsca a débarqué et a contrôlé. Tout était OK. Mais vous trouvez normal qu'une plainte anonyme soit prise en considération ? »

Grivèlerie, menaces, pénurie de personnel, prix des produits en augmentation sans pouvoir vraiment répercuter cette hausse sur les plats : la vie de restaurateur n'est vraiment pas très rose en ce moment. Tous ceux que nous avons approchés étaient profondément démoralisés. Et on les comprend.

M.Parez

Tuesday, Août 9, 2022 - 21:05

De la grivèlerie organisée

Parmi les comportements irritants auxquels est confronté le secteur Horeca, il y a aussi la grivèlerie. Il s'agit de ces clients qui s'installent, consomment et puis partent sans payer. Il y a ceux qui s'enfuient en courant, comme c'est trop souvent le cas sur les terrasses de Tournai, nous explique-t-on. Mais il y a aussi ceux qui organisent des plans très précis pour prendre la poudre d'escampette le plus tranquillement possible. Robert Delvigne (photo) nous a rapporté ce cas assez incroyable. « L'un de mes amis restaurateurs a vu arriver un couple qui s'est gentiment installé à une table. Une veste a été déposée sur l'un des sièges. Des clés et un sac sur la table. Les clients ont alors commandé: apéro, entrée, plat, dessert. Au fil du repas, ils se levaient régulièrement pour aller fumer à l'extérieur. La veste, les clés et le sac restaient à chaque fois à leur place. Après le service, l'un des serveurs s'est étonné de ne plus les voir. Ils sont allés fumer, lui a-t-on assuré. Mais au bout d'un moment, force a été de constater que le couple s'était envolé sans payer et en laissant ses effets dans le restaurant. Il s'est avéré que la veste provenait d'une friperie, que le sac était vide et que les clés, visiblement, ne servaient plus à ouvrir quoi que ce soit. » Bref, une extorsion vraiment bien organisée.

Tuesday, Août 9, 2022 - 21:05

Le restaurateur Jordan Boreux crie son ras-le-bol

Depuis 10 jours, le phénomène du no show (réserver et ne pas venir) s'est intensifié au restaurant « L'Épisode » à Herbeumont, en province de Luxembourg. Une attitude qui consiste à ne pas se présenter à une réservation effectuée. Le patron, Jordan Boreux, dénonce la pratique qui peut mettre en péril des indépendants.

À Herbeumont, Jordan Boreux affiche complet les vendredis et samedis soir, ainsi que les dimanches midi. Il refuse du monde. Il faut réserver trois semaines à l'avance pour ces créneaux-là, quatre pour être vraiment certain d'avoir une table chez le jeune chef de 26 ans. Son restaurant, « L'Épisode », est niché dans un superbe écrin. Alors, par beau temps, une terrasse pareille, ça a du succès.

Depuis début juillet, le no show inquiète le restaurateur. Cette pratique consiste à ne pas « se présenter » lors d'un rendez-vous (restaurant, changement de pneu, coiffeuse, esthéticienne, dentiste, etc.). Cela semble devenir une réelle habitude pour beaucoup de monde.

Ils avaient poney !

« Mercredi, nous avons eu une table de 15, annulée la veille. Ce vendredi, nous avons une réservation de deux à 20h. A 20h30, on appelle les clients. Ils nous répondent qu'ils sont désolés. Ils nous disent qu'ils sont revenus d'une balade à poney et qu'ils n'étaient pas d'humeur à venir. » Un serveur entend notre conversation et ajoute : « On vient encore d'avoir une annulation ! ».

Le jeune restaurateur a mal au cœur. C'est un manque de respect pour leur travail. « Oui », dit Jordan Boreux, qui nous regarde avec désolation, « ce sont plusieurs tables par semaine. Depuis juillet, c'est comme ça. Les 10 derniers jours, c'est encore pire. Les gens ne s'imaginent pas l'impact du no show. Le personnel est là, la marchandise, et j'en passe... Et ce sont des denrées périssables ! »

Alors comment faire ? « Je pense que l'on va demander des garanties de carte de crédit. » Quitte à perdre quelques clients que cette contrainte supplémentaire freinerait.

C'est ce que font déjà les hôtels. Au moment de la réservation, vous donnez votre numéro de carte bancaire, cela permet de vous facturer, même si vous ne venez pas. « Car ici, ce n'est pas comme à Rochehaut, à l'Auberge. Avec le passage là-bas, en 15 minutes, une table est à nouveau réservée. Ici, nous n'avons pas de passage, c'est un restaurant qui fonctionne sur réservation. »

Jordan a clamé son désarroi sur Facebook et les commentaires de restaurateurs affluent. Le patron fait ses comptes. « Dans mon restaurant, on est à une moyenne, en repas 4 services, avec les boissons, à 80 euros par couvert. En prenant 3 personnes par table annulée, 3 fois par semaine, cela fait 3.000 € par mois de perte. » Environ 37.000 € par an. Il estime que si les restaurateurs se partageaient un fichier avec les clients qui pratiquent le no show, « ce serait génial ». En attendant, ceux qui lui ont fait l'indélicatesse de ne pas venir, se retrouvent sur une sorte de liste noire.

Anne-Sophie Géroville

Poursuivez votre lecture sur ce(s) sujet(s) :**Région wallonne (/358/locations/region-wallonne)**

 **Téléchargez notre nouvelle appli Sudinfo**
(https://content.sudinfo.be/minisite/nouvelle_app_sudinfo/index.html)

Notre sélection vidéo

La résidence de Donald Trump à Mar-a-Lago perquisitionnée par le FBI

vidéo en cours



Canicule: 6 piscines...



Olivia Newton-John, connue...



Ils se photographient...



Voici pourquoi il fait très chaud...



Anniversaire des jumeaux...



Video Smart Player (<http://www.digiteka.com>), invented by Digiteka (<http://www.digiteka.com>).