

Horeca : l'interminable pénurie de bras

Par Julien Bosseler, publié le 18/08/2023

La Fédération Horeca Wallonie lance un appel pour rendre son secteur plus attractif. Un an et demi après le covid, la pénurie de main-d'œuvre en salle et en cuisine joue dangereusement les prolongations.

Du commis de cuisine au chef de rang, partout les manques se font criants, ce qui encourage des patronnes et des patrons à débaucher du personnel chez les consœurs et les confrères.

Du commis de cuisine au chef de rang, partout les manques se font criants, ce qui encourage des patronnes et des patrons à débaucher du personnel chez les consœurs et les confrères. - Pierre-Yves Thienpont.

C'est la catastrophe. En 17 ans de carrière, je connais mon année la plus dure », assure Michaël Hacourt, patron de neuf établissements horeca à Mons, dont la Copenhagen Taverne et l'Excelsior. Pourquoi ? En raison du manque de bras en cuisine et en salle que cet entrepreneur estime à 20 %, un chiffre que la Fédération horeca Wallonie cite elle aussi... mais pour l'ensemble du secteur. Le Forem confirme la pénurie : « Parmi les 158 fonctions critiques et métiers en pénurie recensés en juillet 2023, » quinze concernent des métiers de l'horeca. « On parle de milliers d'emplois qualifiés non pourvus », souligne Luc Marchal, président de la Fédération, lançant un appel positif (« attirer de nouveaux talents dans un secteur horeca en mutation »), dans une situation pas loin d'être désespérée, parce qu'elle se prolonge, près d'un an et demi après la levée des mesures de lutte contre la pandémie de covid.

1. Pourquoi ce manque ?

C'est à la sortie de la crise sanitaire qu'est née cette pénurie de main-d'œuvre pour une raison rabâchée : « Durant le covid, nos travailleurs ont goûté à la liberté et à la joie de moments en famille, en soirée et le week-end », rappelle Luc Marchal. Voilà qui a donné envie à une partie du personnel de ne plus retourner du tout aux fourneaux ou derrière le bar, pour une existence plus calme et libérée des contraintes horaires quand tout le monde s'amuse, quitte à gagner moins d'argent. Ou bien revenir... mais avec des aménagements substantiels.

« C'est à peine si on ne me demande pas de prêter entre 9 h et 16 h et sans stress », témoigne Varvara Papassarantis. Avec ses 49 ans de métier, la patronne de la Brasserie du Casino à Chimay se sent quelque peu déboussolée par cette fuite de mains expérimentées vers d'autres secteurs - dont la restauration de collectivité - et par le manque d'attrait de sa profession, pourtant passionnante à ses yeux, auprès des jeunes.

« Mais bon, on peut comprendre », admet-elle. « Dans ce métier, vous subissez un stress éprouvant le temps des services, stress qui, moi, me procure cette adrénaline me faisant tant aimer ce métier. Puis, les clients sont devenus impatientes. La pénurie n'est donc pas liée qu'aux travailleurs. On ne devient pas fainéant comme ça, du jour

au lendemain. » Et le sang neuf, alors ? « Moins de jeunes en obligation scolaire s'inscrivent dans des filières hôtelières. Et parmi ceux qui le font, pas question de travailler dès le diplôme. Ils attendent un ou deux ans et certains finissent par se diriger vers un autre métier », déplore Luc Marchal. Varvara Papassarantis, elle, critique le manque de rigueur et de compétences de certains diplômés. « Ils ne savent pas s'y prendre sur le terrain ou passent du temps sur leur smartphone. »

Les nouveaux, vraiment opérationnels, sont donc en nombre insuffisant. Quant aux professionnels vieillissants et donc expérimentés, « on nous les a enlevés beaucoup trop vite avec des facilités d'accès à la prépension », se plaint quant à lui Michaël Hacourt. « Entre les jeunes qui ne sont pas arrivés et les plus âgés déjà partis, cela nous fait subir un trou équivalent à cinq à dix ans de temps », lequel est dur à combler.

2. Comment le ressentent les clients ?

Pourtant le secteur assure avoir redoublé d'efforts pour s'adapter à la réalité post-covid de son marché de l'emploi. A commencer par des horaires d'ouverture rendus plus serrés et des jours de fermeture plus nombreux, une solution de toute façon indispensable faute de bras. « De nombreux restaurants restreignent non seulement leur nombre de services mais aussi leur capacité en salle pour accueillir convenablement et donc contenter leurs clients fidèles », souligne Luc Marchal. Qui ne s'est pas vu refuser une table, alors que l'une ou l'autre était encore libre ?

Le manque de personnel se fait aussi parfois sentir par « un service plus lent », reconnaît le président de la Fédération Horeca, appelant la clientèle à la compréhension. « Des entrepreneurs se retrouvent au four et au moulin pour combler les trous dans leur équipe. » Et ils confient plus facilement qu'avant leurs difficultés à leurs habitués.

3. Quelles conséquences pour les établissements ?

C'est que la situation est éreintante, voire source d'épuisement, avertit le président de l'horeca wallon. « C'est un métier déjà très fatigant et exigeant physiquement. Là, il y a un risque de plus en plus accru de burn-out pour les entrepreneurs, en proie à d'autres difficultés comme l'augmentation des coûts et la diminution du ticket moyen à cause de l'inflation. » Cet épuisement concerne aussi les travailleurs en salle et en cuisine.

Alors, pour trouver du renfort, c'est à la guerre comme à la guerre. Le débauchage de personnel s'est banalisé. « Il y a même des confrères qui démarchent mon personnel devant moi, sans gêne », témoigne Michaël Hacourt. Quitte à tomber dans la surenchère, « en proposant un salaire plus élevé, des avantages supplémentaires (comme une voiture de société, NDLR), davantage de jours de congé, des horaires du matin ou encore des postes avec un minimum de pression ». Mais ce qui déplaît le plus au patron montois, ce sont « les ASBL publiques, comme des musées, des cantines d'administration ou des cabinets d'élus, qui viennent chercher du personnel dans le privé avec un salaire à peine moins élevé et une cadence de travail beaucoup moins forte ». « Là, je ne peux pas rivaliser. »

Démoralisés, à bout de souffle, des entrepreneurs en viennent à jeter l'éponge. « Certains ferment plusieurs semaines ou plusieurs mois, le temps de retrouver du personnel. D'autres abandonnent et ferment carrément leur restaurant. C'est encore arrivé récemment à Chimay dans un établissement qui fonctionnait pourtant bien avant », déplore Luc Marchal.

4. Comment s'en sortir ?

La Fédération Horeca Wallonie ne baisse toutefois pas les bras. Bien au contraire. Elle plaide pour une série de mesures visant à réinjecter du sang frais dans le secteur ; de jeunes diplômés bien sûr mais aussi des gens plus âgés souhaitant se reconverter via une formation en alternance. Pour cela, « il faut redorer l'image de l'horeca », insiste Luc Marchal. « Il faut arrêter de nous dépeindre comme un milieu professionnel fatigant, exigeant, payant mal et péchant par instabilité, voire malhonnête. L'horeca d'aujourd'hui n'est plus celui d'hier. Nous avons adapté nos horaires, multiplié nos avantages, revu nos salaires. » Ce message, la Fédération entend le faire passer par la presse mais pas (encore) par une campagne publicitaire.

Quand bien même, cela ne suffira pas. Alors, l'horeca wallon appelle « toutes les parties prenantes » à « mener une réflexion globale sur l'attractivité du secteur » et à « passer à l'action ». Pour Luc Marchal, il s'agit que « l'enseignement s'adapte à la réalité de notre terrain » et que « le politique pose un regard positif sur notre secteur », tout en mettant la main au portefeuille en augmentant le nombre d'heures avec une rémunération brute équivalente à du net ». Piste supplémentaire : « la réinstauration d'un tutorat sectoriel stimulant la formation en alternance ». Le message ne s'adresse pas qu'aux futures majorités...