

Thierry Neyens, président d'HoReCa Wallonie

"La première semaine après la réouverture des restaurants sera un grand stress test."

Le grand retour du secteur horeca n'était pas inscrit dans les astres, mais était dans les mains des virologues du GEES et, en dernière instance, dans celles des décideurs politiques du Conseil national de sécurité. La date la plus proche pour la réouverture était fixée au 8 juin, mais pas pour tous les segments. Entre-temps, nous avons eu droit, au cours des dernières semaines, à différentes mesures, retirées de leur contexte, du protocole sanitaire sectoriel destinées à protéger le personnel et les clients. Elles ne présagent rien de bon - tels ces conseils à utiliser des serviettes et nappes en papier dans les restaurants ou encore pour les cafés le fait de devoir rester derrière le comptoir -. Mais il ne s'agit que mesures transitoires. Nous parcourons les différents scénarios possibles en compagnie de Thierry Neyens, président d'HoReCa Wallonie et gérant du restaurant Le Zinc et de l'Hostellerie du Peiffeschhof à Arlon.



Thierry Neyens (TN): "Il faudra au moins deux semaines pour se préparer à la réouverture. Cette réouverture doit s'accompagner de nombreuses signalisations à prévoir dans l'établissement. Il faut aussi de l'information et de la formation du personnel en raison de la réorganisation du travail. Nous savons bien que nous ne tournerons pas à plein régime. Ce que nous ignorons, c'est si nous accueillerons uniquement des Belges ou des étrangers également. Si nous ne recevons que notre clientèle locale, que proposerons-nous comme plats? Le choix sera-t-il réduit? Proposerons-nous une carte des vins? Travaillerons-nous de façon numérique ou pas? Nous devons prendre conscience que le secteur n'a globalement pas assez progressé pour ce qui est des applications. Il existe différents partenariats qui ne coûtent rien, comme par exemple les chèques repas électroniques qui intéressent les gens qui travaillent en entreprise. Une autre possibilité: le client qui réserve en avance son menu sur le site internet du restaurant lors de sa réservation bénéficiera d'un bonus, par exemple se voir offrir le café en fin de repas.

Les restaurateurs peuvent également mettre à profit la période de préparation pour élaborer un plan de trésorerie et surtout bien gérer leurs stocks. Souvent, il s'agira de se montrer plus professionnel dans le management. C'est ainsi qu'un bon accompagnement s'avère indispensable en matière de crédit et de capital pour faire face aux problèmes de liquidités. On peut trouver des solutions à différents niveaux de prise de décision. Bref, les comptables et les fiduciaires doivent être encore plus proches de leurs clients. Je compa-

raierais un bon comptable à un médecin généraliste en médecine. Dans ce nouveau business model, il est très important d'être bien secondé."

Profils de clientèle opposés

"Le gros problème, ce sera la première semaine, lorsqu'on recevra des clients aux profils opposés: un tel viendra parce que c'est un ami ou un collègue, parce qu'il connaît l'établissement ou parce qu'il le respecte et souhaite le soutenir, tandis que tel autre – un joyeux luron peut-être – ne tiendra pas compte de la situation et omettra de respecter les règles. Cela peut se révéler pénible pour le moral du personnel et du propriétaire et pourra être source de stress. Ils doivent se préparer à des scénarios dans lesquels on se dit par après que tout le monde a compris les règles tandis que la fois suivante, cela se passera moins bien! Ce qui est le plus important, c'est une communication transparente, claire et stricte envers le client. Nous, aussi bien que la clientèle, devons nous tenir aux règles. Ce sera une affaire de discipline. Néanmoins, il faudra veiller à se montrer attractif et créer une ambiance. A mon avis, l'ambiance sera davantage au silence. Quelle musique met-on? Faut-il hausser un peu le volume? Quid de l'éclairage? Faut-il mettre des fleurs? Faut-il plus de couleur? Chacun devra se poser ces questions."

Est-ce que je gagnerai encore ma vie?

"L'autre grand sujet d'inquiétude est le suivant: je vais certes rouvrir mon établissement, mais je ne gagnerai plus ma vie! Il faut payer les salaires, les dépenses liées à l'achat de produits et de la signalisation, des produits de désinfection, etc. Comment vais-je répercuter cela dans les menus? Je peux évidemment intégrer cela dans le prix, mais le client risque de ne pas apprécier. Il faudra mener des discussions à ce sujet. Et quoi qu'il en soit, il faudra convaincre le monde politique. Il nous faudra convaincre avec des chiffres et des simulations et avec des arguments tels que la menace de la hausse du chômage. L'Etat peut venir en aide à l'horeca avec une baisse de la TVA, des cotisations patronales, de l'ONSS et d'autres réductions et suppressions.

Avec des perspectives pareilles, la réouverture du secteur est rendue nettement plus facile parce qu'elles sont économiquement plus sécurisantes. Il s'agira de trouver un équilibre avec l'impératif de santé publique. Avec la virologie et la médecine, nous devons nous assurer de la santé économique de tout un secteur pour le futur! Et cela ne vaut pas pour six mois ou un an, mais certainement pour une durée de plus d'un an. Cela permettra de donner des perspectives aux employeurs et aux indépendants qui ont besoin de visibilité quant à l'ampleur des aides. Car sans mesures de soutien, nous aurons une situation catastrophique avec une disparition de 30 % du secteur et une perte de 25.000 à 50.000 emplois. Cette conscience politique est bien présente au gouvernement fédéral, au niveau européen et à celui des Régions. Les mesures de soutien doivent être structurées, complémentaires et efficaces."

Attentisme

"Certains dans notre secteur souhaitent conserver la liberté de rouvrir ou non. Les uns le feront le jour prévu, d'autres préféreront attendre une ou deux semaines pour voir comment cela se passe ailleurs. C'est une option, et je crois un choix intelligent et justifié. Peut-être est-il préférable de commencer par les plats à emporter.

Il y aura même des restaurateurs qui préféreront attendre deux mois avant de rouvrir. La formule du chômage technique temporaire pour cause de force majeure d'application jusqu'à la fin juin sera certainement prolongée jusqu'à la fin août, selon la ministre Muylle. En fonction de l'évolution et du monitoring du secteur, ces mesures d'aide concernant le chômage pourraient possiblement être prolongées jusqu'à la fin de l'année."

"Comme les approches varient sensiblement d'un pays à l'autre en Europe, nous devons observer ce qui se passe à l'étranger. Dans tel pays, on respecte mieux les protocoles que dans tel autre. Lorsque culturellement on respecte l'entreprise et la solidarité, cela peut aider un secteur à aller de l'avant. Lorsque la discipline a bien été respectée à partir du 11 mai lors de la réouverture des magasins, cela plaide en faveur de l'horeca. A l'inverse, si les gens se comportent comme si on était en période des soldes, le risque est grand que nous restions fermés deux à trois semaines de plus."

Les cafés resteront fermés plus longtemps

"Si l'ambiance que vous décrivez doit être ensuite pratiquée dans les cafés, cela perdra beaucoup de son charme."

TN: "On a demandé aux cafetiers de ne pas rouvrir en même temps que les restaurateurs. Pour ceux qui disposent d'une grande salle et d'une terrasse respectable, il est bien sûr plus facile de rouvrir. Surtout une terrasse. En effet, à l'intérieur, il faut bien aérer, ouvrir les portes et les fenêtres, faire entrer un maximum d'air frais. Les discussions autour de la question du comptoir se sont clôturées par l'obligation pour les clients de rester à table. Par table, il ne peut y avoir que 4 personnes au maximum. Le but, c'est de faire un phasage des mesures: en juillet et août, nous verrons comment les choses évoluent. Peut-être pourrions-nous basculer sur 8 personnes en septembre.

Pour éviter l'annulation de fêtes de mariage, on pourrait proposer des solutions pour 30, 40, 50 personnes. Mais les virologues devront se prononcer là-dessus dans quelques semaines. Mais alors il s'agira de tables de 6 personnes tout au plus et pas d'une grande table de 10 à 20 personnes. Pas d'attroupements, pas de groupes. Certains objecteront qu'au niveau privé, c'est possible. C'est une erreur. Même un barbecue chez soi avec des amis n'est pas encore toléré."