

HORECA

Un lapin peu prisé des restaurateurs

Annuler sa réservation sans prévenir, une attitude plus fréquente qu'on ne le pense, et favorisée par la réservation en ligne.

• Caroline DESORBAY

Réserver une table dans un restaurant pour finalement ne pas se présenter sans prendre la peine de prévenir, cela a toujours existé mais le phénomène s'est amplifié avec Internet et les réseaux sociaux au point qu'on lui a trouvé une appellation, le « no show ».

En France, en Angleterre, au Danemark, de nombreux restaurateurs ont déjà dénoncé cette pratique irrespectueuse. Dernier coup de gueule en date, celui de Jean Valfort. Ce gérant d'une brasserie parisienne adresse sur le réseau professionnel linkedin une lettre bien sentie à Martin.

Ce dernier a réservé une table de 8 personnes le samedi 11 janvier, il ne s'est pas présenté. Chaque samedi, un quart des réservations ne sont pas honorées dans la plupart des restaurants parisiens !



Une annulation qui n'est pas signalée, c'est un manque à gagner pour le restaurateur.

Eda Mathieu Gollivaux

Réservations simultanées

Et chez nous ? Le phénomène prend nettement moins d'ampleur mais il va en s'accroissant, constate Thierry Neyens. Selon le président de la fédération Horeca pour la Wallonie, les annulations non signalées représenteraient 5 % du volume clients.

« Cela concerne surtout les dates-clés comme la Saint-Valentin. Certaines personnes réservent dans trois restaurants différents, en choisissent un au dernier moment sans annuler les deux autres. S'il s'agit d'une table de deux personnes, passe encore mais quand on a réservé pour six ou huit couverts cela représente une perte sèche car le restaurateur a

acheté les matières premières, mobilisé du personnel, refusé des réservations... Quand on me demande une grande table, je demande une confirmation par écrit. »

Et Thierry Neyens de pointer la fragilité d'un secteur ou on vend un produit, un service sans exiger une avance financière, excepté dans certains restaurants étoilés.

Numéro de GSM exigé

De notre petit coup de sonde réalisé auprès de deux brasseries et trois restaurants, il ressort que les habitués posent rarement un lapin. C'est plutôt le fait de la clientèle de passage.

Fabienne Liben-Steyns, propriétaire du restaurant

La Canette, à Durbuy, a trouvé la parade. « Depuis que je demande systématiquement un numéro de GSM au moment de la réservation, il n'y a pratiquement plus d'annulation sauvage. Le fait de savoir que je peux les contacter doit les inciter à se manifester. »

Autre comportement qui fâche, réserver une table de 15 personnes et se pointer à 5 ou 6. « Les gens ne comprennent pas que si on avait été prévenu ne serait-ce que deux heures avant l'ouverture on aurait pu prendre une ou deux réservations supplémentaires », explique la gérante du Thé à la menthe, à Gives.

Perte de contact

Il n'y a pas vraiment de profil type du « mauvais client » : « Ce n'est pas une question de pouvoir d'achat mais plutôt d'éducation, de respect, avance Thierry Neyens. C'est une question de contact aussi que l'on a perdu avec les réservations en ligne. S'entretenir de vive voix avec le client, cela crée un lien ».

Les réseaux sociaux offrent cependant une solution de rattrapage en permettant aux restaurateurs les plus branchés d'annoncer les tables snobées avec parfois une réduction « dernière minute » à la clé. ■

◆ POSTE

L'informatique en panne

Une panne informatique a touché les bureaux de bpost hier matin. « Il s'agit d'un problème de scanning qui ne perturbe pas la distribution du courrier », indiquait Barbara Van Speybroeck, porte-parole.

L'application qui n'a pas pu être lancée empêchait certaines transactions. Les portes des bureaux ont néanmoins été ouvertes et certaines opérations, faisables manuellement, prenaient un peu plus de temps. Comme la récupération d'un colis. Le problème a été résolu en avant-soirée.

◆ CLABECQ

NLMK : retour au boulot

Alors qu'ils avaient débrayé à la fin de la semaine lorsque la direction de NLMK a annoncé son intention de se séparer de 50 % du personnel du site de Clabecq, les travailleurs de NLMK Clabecq reprenaient le travail ce mardi, à 6h du matin.

La décision a été prise à la majorité, lors d'une courte assemblée générale qui s'est déroulée sur place, hier, lundi après-midi. Vu le contexte, certains membres du personnel n'étaient pas d'accord pour cesser le mouvement mais les syndicats ont notamment expliqué que la procédure Renault qui débute pourrait être longue.

SOCIAL

Handicap : 40 385 dossiers en rade

Les mutualités dénoncent un arriéré très lourd dans le chef de la DG Personnes handicapées. Une administration sous-financée.

Aujourd'hui, la Direction générale personnes handicapées compte 40 385 dossiers en attente depuis plus de six mois, alertent lundi Solidaritas et les Mutualités chrétiennes. Un chiffre bien plus élevé que celui communiqué jusqu'ici. « Seules des décisions responsables de la part du ministre Kris Peeters en charge des matières liées aux personnes handicapées, au niveau du SPF

Sécurité sociale et sa Direction générale personnes handicapées pourront régler cette situation », estiment les deux mutualités.

Après la carte blanche de vingt-deux professeurs d'université publiée le 7 janvier, plusieurs associations du secteur du handicap, ont confirmé les difficultés et interpellé vigoureusement les autorités politiques.

Depuis 2017, la Direction gé-



Parmi les dossiers en rade, pas mal de demandes d'allocations.

nérale personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale est difficilement joignable tandis que les dossiers en

retard s'accumulent, au mépris d'une population particulièrement vulnérable.

Interpellé par Belga, le directeur de la DG, André Gubbels, avait fait état d'une diminution progressive de l'arriéré, avec quelque 12 000 dossiers en attente en novembre. Or, d'après Solidaritas et les Mutualités chrétiennes, le nombre de dossiers en retard de plus de six mois s'élève à 40 385.

Les mutualités demandent un refinancement urgent de la DGPH, une amélioration du management de l'administration, ainsi qu'une large réflexion à la Chambre. ■

Problèmes d'articulations ?



20 ml suffisent pour sentir rapidement un soulagement et retrouver sa mobilité et flexibilité perdue.

Faites l'essai de ce gel révolutionnaire à base de silicium organique et extraits de plantes

CMK n° 3113-925

www.antalium.be