

Réflexion Covid-19

Pour le 11 / 05 / 20

Jean Gaudin / Johanna Da Silva / Paul El Nouchi

Rapport de l'impact du Coronavirus sur le secteur de l'hôtellerie - restauration

La situation mondiale que nous vivons ensemble en ce moment est totalement inédite. Le Virus appelé Coronavirus a fait son apparition en Chine, plus précisément dans le ville de Wuhan le 27 décembre 2019. Depuis le virus c'est répandu dans le monde entier par le biais des transports (bateau, avion, train ...). Afin de limiter au maximum le nombre de victime, le gouvernement français a donc décidé de confiner la totalité de sa population à partir du 17 Mars jusqu'au 11 Mai. Ce qui veut dire que l'économie française tourne au ralenti et l'un des secteurs les plus touchés par cette crise est le tourisme et plus précisément l'hôtellerie restauration qui représente 7% du PIB de la France. Les hôtels et restaurants que cela soit un bistro de quartier, un bar à vin, une brasserie ou un Palace, toutes ces enseignes sont des lieux de partages qui représentent fièrement le patrimoine et la culture française. Mais malheureusement, tout ces établissement sont en danger car certains n'ont pas la trésorerie nécessaire afin de pouvoir payer les charges fixes (loyer, remboursement d'emprunt ...). Aujourd'hui, il est question que ; entre 30 et 40% de ces établissement ne puissent pas rouvrir. La question que tout les professionnel de ce milieu se pose est la suivante : Quand et comment réouvrir après cette crise sanitaire mondiale ? Il y a 3 axes qui sont essentiels et sur lesquels nous avons travaillé qui sont : ce qui a été mis en place par les professionnels et qu'est ce qui est ou sera imposé par l'état , le futur comportement du client au sein de nos établissements et pour finir, les aides financières et le portefeuille de chaque entreprise.

En première partie nous allons étudier les mesures pouvant être mises en place par les restaurants dès leur réouverture. On peut commencer par rappeler les mesures d'hygiènes que chacun de nous doit respecter : se laver les mains plusieurs fois par jour, tousser et éternuer dans le creux de nos coudes, utiliser des mouchoirs en papier à usage unique et enfin ne pas se faire la bise ou se serrer la main.

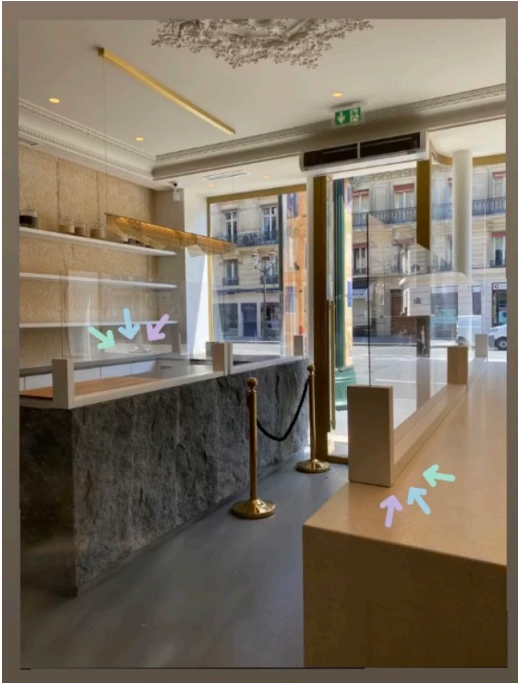
Pour la réouverture de nos restaurants préférés, comment est-ce que va se passer l'après confinement ?

Pour les employés, un certain nombre de consignes devront être mises en place mais pour cela on doit imaginer le circuit de leur journée. Les horaires des employés peuvent être décalés afin d'éviter le regroupement des employés dans les salles de repos, dans le restaurant du personnel ou même pendant leur pause et enfin dans le vestiaire. Il est fortement conseillé de prendre sa température chaque matin avant de se rendre sur son lieu de travail. Les nouvelles précautions à prendre devront être bien communiquées au personnel par le responsable afin que tout le monde soit sensibilisé et que ce soit respecté ; c'est primordial. Les endroits communs devront être désinfectés plus régulièrement dans la journée. A la sortie des vestiaires un gel hydroalcoolique sera en place et également à côté de chaque lavabo pour les employés. Les restaurateurs devront également mettre à disposition des gants et des masques pour tous les employés.

Nous avons ensuite réfléchi aux mesures qui pourront être mise en place pour garantir la sécurité de nos clients. La capacité de couverts des restaurants devra être réduite afin de pouvoir espacer le plus possible les tables dans le restaurant. La climatisation devra être fortement baissée et les salles aérées après le départ des clients. La porte des restaurants peut rester ouverte afin de réduire les zones de contact. Pour le vestiaire clients, les affaires des clients devront être le plus possible éloignées. Les toilettes clients devront être désinfectées plusieurs fois dans la journée. Et sur chaque table un gel hydroalcoolique devra être installé.

Dans certains restaurants d'hôtel de luxe, les vestes de costumes sont obligatoires pour les hommes elles sont alors prêtées par le restaurateur, l'idée est de stopper ça pendant un certain temps afin de favoriser la sécurité des clients. Sur chaque desk des hôtes ou à la réception des hôtels on pourrait installer des gels hydroalcooliques à disposition de la clientèle et créer un marquage au sol pour éviter tout rapprochement dangereux. Et pour finir des plexis pourront être installés devant les buffets, les desks, les accueils afin de protéger les deux parties.

On a d'ailleurs aperçu récemment sur une storie Instagram du grand pâtissier et chef d'entreprise @CedricGrolet ses nouvelles installations dans sa boulangerie à Opéra, des plexis afin de bien créer une distance sociale entre ses employés et sa clientèle.



Le comportement des clients a toujours été difficile à cerner, en effet il s'est adapté aux événements sociaux politiques et culturels du pays ou du monde. En effet, nous nous rappelons tous de la baisse de fréquentation due aux attentats de 2015 ; les touristes étrangers avaient peur de venir en France, là où les terroristes avaient récemment frappés.

Mais ces derniers sont finalement revenus car les mesures prises concernant la sécurité ont été doublées voire triplées. Le Plan Vigipirate rentre en vigueur et des militaires circulent dans Paris et toute la France pour rassurer la population et faire comprendre aux français ainsi qu'aux touristes étrangers qu'ils sont en sécurité et que leur vie peut reprendre leur cours.

Après une année 2016 faible en occupation de touristes étrangers, les années 2017 et 2018 ont été meilleures car la peur des clients commençait à se dissiper peu à peu et leur envie de visiter Paris, la ville des Lumières, reprenait le dessus. En effet, pour beaucoup de personnes à travers le monde, Paris est le symbole de la Gastronomie, de l'amour, de la culture, du vin, de la poésie ainsi qu'un symbole historique. C'est pour cela que l'envie, des touristes du monde entier, de venir passer un séjour sur Paris est et restera trop importante pour être contenue sans raison cohérente. Un attentat ou une épidémie, ne les empêchera pas de venir au restaurant se faire plaisir, ils devront simplement attendre et ces derniers le savent.

En remettant les choses dans leur contexte, les français comme beaucoup d'autres personnes dans le monde auront passés plus de 2 mois confinés chez eux, donc pour essayer de les comprendre il nous faudra nous mettre bien évidemment à leur place et comprendre leurs nouvelles envies et leurs nouveaux besoins en tant que clients.

Car chaque génération s'est adapté et a su se relever des différentes crises auquel elle a fait face, prenons le cas de l'après-guerre. En effet il fallait, pour les restaurateurs identifier les nouvelles envies des clients, ce dont ils avaient besoin dans cette période de reconstruction de l'Europe.

Durant les 2 guerres mondiales, les Français, comme tous les européens n'ont pas pu manger comme ils le voulaient et étaient rationnés en nourriture quotidienne, les mêmes pour tout le monde en quantité insuffisante.

Cette privation de liberté, de plaisirs, obligatoire certes à cause de la guerre, est le point de départ de la réflexion des restaurateurs de l'époque, qui avaient déjà compris que les « Français avaient faim ». Ils ont donc adapté la cuisine de l'époque pour la servir plus gourmande et en plus grande quantité.

Les temps ont bel et bien changé depuis, et le comportement des consommateurs a également évolué ; ils voulaient manger beaucoup, puis manger sain et maintenant souhaitent manger de la qualité, ainsi que vivre une expérience unique. S'ajoute désormais à cela, le côté sécuritaire qui jouera un rôle majeur dans le futur service en salle.

Les clients veulent pouvoir sortir à nouveau dès le déconfinement terminé mais de quelles manières ? Car il est vrai que beaucoup de choses ont changés durant ces 3 derniers mois : ce virus qu'on pensait inoffensif au

début est finalement arrivé en France pour laisser place à une guerre sanitaire sans précédent. Il sera difficile d'imaginer les clients venir au restaurant sans protection, sans mise en place de règles de distanciation sociale... Ces derniers, pour revenir au restaurant, devront se sentir en sécurité, et ce, de leur trajet au restaurant, jusqu'à la fin de leur repas. Du gel hydroalcoolique et des masques à disposition, des distances entre les tables, des distances de discussion, des règles hygiéniques et sanitaires ; toutes ces mesures qui rappelleront aux clients que nous sommes voués à leur service ainsi qu'au bon déroulement de leur séjour.

Après un printemps confiné, les clients voudront probablement passer du temps en terrasse, au soleil et à l'air frais ; les restaurateurs possédant donc une terrasse devront donc se préparer à accueillir des clients dans des lieux ouverts plus que fermés.

De nombreuses rumeurs circulent concernant la climatisation dans les salles, en effet, certaines personnes et scientifiques ont remarqué que le virus pourrait se transmettre plus facilement par la climatisation, ce qui influencera encore plus les clients à s'installer en extérieur.

Néanmoins, même si les restaurants rouvrent et que les clients se précipitent pour aller se restaurer ou boire un verre, ils risquent de s'ennuyer plus qu'avant car les lieux culturels comme les cinémas, théâtre, boîtes de nuits ne seront toujours pas rouverts.

Pour combler ce manque de divertissement et de vie en France, il peut se mettre en place des événements musicaux ou théâtraux adaptés au style du restaurant et à la clientèle.

Prenons l'exemple des palaces parisiens, qui, en temps normal, hébergent plus de 75% de clients étrangers (hors Europe) ; peut-être peuvent-ils organiser des concerts ou représentations pour ainsi divertir les clients dans des établissements si luxueux et spacieux.

Ce sera un retour en arrière bénéfique, car rappelons que lors des grands banquets des rois de France, il y avait des divertissements pour la cour et le Roi tout le long du repas pour qu'ils passent tous un bon moment autour d'un bon repas.

Cette association entre le monde de l'hôtellerie-restauration et le monde de la culture pourrait s'avérer fortement bénéfique car, dans un monde où des scandales surviennent à n'importe quel moment, nous, serveurs et restaurateurs, devons combattre ce virus en nous protégeant nous, en protégeant les autres mais également en amenant de la gaieté et de la joie dans le petit quotidien de nos clients.

Pour finir, nous pouvons dire que la demande client a encore évolué, elle est arrivée à un stade où le client souhaitera venir au restaurant pour vivre une véritable expérience, se divertir tout en étant rassuré par les mesures des restaurateurs.

Pour finir, le portefeuille des restaurateurs mais encore plus des hôteliers est profondément touché. Les hôtels ont actuellement un taux d'occupation de 0% et les restaurants aussi. Mais, les espaces de restauration peuvent très légèrement compenser ce manque à gagner en faisant de la vente à emporter mais il faut qu'il s possèdent une licence les autorisant à le faire. Si un hôtel n'a pas de point de restauration au sein de son établissement, il ne peut avoir strictement aucune rentrée d'argent. C'est pour cela que l'état a mis certaines mesures en place et la plus importante est le fait de pouvoir mettre ses salariés au chômage technique. Et donc cela évite à tout dirigeant d'entreprise de devoir payer ses salaires (qui serait impossible sans le chômage). Ensuite, Emmanuel Macron a évoqué « *un plan spécifique [...] pour les secteurs comme le tourisme, l'hôtellerie, la restauration, la culture et l'événementiel, qui seront durablement affectés* », comprenant « *des annulations de charges et des aides spécifiques* ». L'exécutif n'a pas encore détaillé le contenu de ces aides. « *Pour le moment, les charges sociales ne sont que reportées, rappelle Hubert Jan. Il faut une année blanche sociale et fiscale.* » (source : dossier familiale).

Mais en plus de cette mesure, il y en a une autre qui consiste à verser une aide de 1 500€ aux dirigeants de TPE et PME, aux indépendants mais aussi aux commerçants et aux micro-entreprises. Ensuite, il est également possible de demander le report des charges fiscales ou encore de demander à sa banque le report des remboursements éventuels de crédit, qui seront donc décalés.

Malgré tout cela, il subsiste un problème essentiel qui est lié aux assurances. Car aujourd'hui, malgré cette épidémie, les assurances ne veulent pas indemniser la perte d'exploitation. Selon la Fédération française de l'assurance (FFA), qui regroupe la plupart des assureurs du pays, « la quasi-totalité des contrats couvrant les entreprises (pertes d'exploitation, rupture de la chaîne d'approvisionnement, annulations d'événements,

défauts de livraison, etc.) excluent l'événement d'épidémie ».

Un sondage a été effectué sur le site du journal L'hôtellerie restauration, la question était la suivante : Pour vous, Estimez-vous que les mesures prises par le Gouvernement suffisent pour passer le cap de la crise ? Et 82 % des 1 600 professionnels qui y ont répondu ont dit que pour eux les aides de l'état ne suffisaient pas.

Donc pour conclure, selon nous, les mesures prises par le gouvernement sont loin d'être suffisantes actuellement pour passer le cap de la crise. En effet sans une réouverture des restaurants, comment connaître l'efficacité des mesures ? Nous ne pouvons pas. C'est pourquoi, maintenant il est de notre devoir, personnels de la restauration et clients d'un déjeuner, de s'unir nationalement et internationalement pour trouver des solutions efficaces pour refaire démarrer le secteur du tourisme et de l'hôtellerie-restauration.

Cette entraide et ce soutien humain ne doivent pas s'arrêter à nos restaurants préférés ou commerces de quartiers, non, il en va pour tous les producteurs, agriculteurs, restaurateurs, vignerons, barmans, boulangers, et bien d'autres. Nous devons les soutenir en achetant local, en privilégiant l'achat de produits Français ou simplement en en parlant. Car c'est avec des petites actions de tous les jours que nous arriverons à combattre ce virus et ainsi rester préparé pour les éventuelles prochaines épidémies.