



Un an de crise Covid-19

Exsangue, la restauration collective joue sa survie

Fermetures prolongées, chute du chiffre d'affaires vertigineuse, télétravail généralisé... Les restaurants d'entreprise et leurs milliers d'emplois tentent de résister.

Antoine Hürlimann



Difficile

«Nous avons perdu 75% de notre chiffre d'affaires en mars dernier. C'est l'une des périodes les plus noires de ma vie», note Andrew Gordon, directeur général du groupe Eldora. PATRICK MARTIN



C'est un marché qui ne montre aucun signe de reprise. À cause du Covid-19, la restauration collective tire la langue depuis près d'une année. Quand les restaurants d'entreprise ne sont pas tout simplement fermés, il n'y a quasi aucun collaborateur pour aller rapidement acheter une demi-baguette de pain revisitée façon pizza industrielle ou pour déguster une assiette de chef, en fonction de la générosité et des moyens de l'employeur. Une situation vouée à se pérenniser, avec le télétravail qui se généralise un peu partout et qui devrait au moins partiellement survivre à la crise. Nous avons demandé à trois acteurs de la branche implantés en terres vaudoises l'état de leurs finances, de leurs effectifs et leurs perspectives de développement. Ils ont répondu - avec plus ou moins de transparence - et se sont lancés dans ce qui s'apparente à une course contre la montre pour garder la tête hors de l'eau.

«Un choc brutal»

À Rolle, l'imposant parking situé devant l'entrée principale du siège du Groupe Eldora est presque entièrement vide. Pour y pénétrer, masque, désinfection des mains et prise de température obligatoire. Andrew Gordon, le directeur général du numéro deux helvétique de la restauration collective, nous reçoit dans son bureau. Comme à son habitude, il ne se perd pas en circonvolutions. «Le premier semi-confinement, en mars, a été un choc brutal. En quatre jours, nous avons perdu 75% de notre chiffre d'affaires. C'est l'une des périodes les plus noires de ma vie.»

Une employée chargée de l'accueil amène des cafés. Une fois la porte à nouveau fermée, il commente quelques documents. «À l'échelle du groupe, notre chiffre d'affaires est passé de 351,7 mil-

lions en 2019 à environ 200 millions en 2020. Il faut maintenant trouver la force de reconstruire la cathédrale que nous avons mis vingt ans à bâtir, pierre après pierre. Tout s'est effondré en un claquement de doigts.»

Les EMS à la rescousse

Après une année record pleine de promesses, le Groupe Eldora a donc perdu plus de 43% de son chiffre d'affaires consolidé en raison de la pandémie. Une chute vertigineuse qui n'est pas restée sans conséquences. En 2019, les sept sociétés affiliées employaient 2205 collaborateurs en CDI. En 2020, il en reste 2109 et 850 d'entre eux sont actuellement placés en chômage partiel (RHT).

En zoomant sur Eldora SA - 295 restaurants de collectivités en Suisse en 2019 et 291 en 2020, qui rapportait à elle seule 264,4 millions du chiffre d'affaires du groupe, le bilan est critique. «L'année dernière, plus de 41% du chiffre d'affaires a été perdu, confie Andrew Gordon. Le secteur de la santé, lui, a bien résisté.» Ce qui a

«Nous essayons le plus possible de faire tourner les effectifs pour que personne ne soit trop longtemps au chômage.»



Christian Volmerange,
directeur
général de
Novae

notamment permis à l'entreprise - qui compte sur le montant de ses liquidités pour s'en sortir - de ne pas contracter un prêt Covid-19. «Nous exploitons le service de restauration d'une soixantaine d'EMS

en Suisse romande, reprend-il. Cependant l'activité a été chahutée durant toute l'année à cause de l'apparition de clusters et la situation a été très difficile à vivre pour nos collaborateurs sur place. Ils ont été confrontés aux décès de nombreux résidents. Si quelqu'un ne croit pas au nouveau coronavirus, il peut passer une journée en EMS avec mes équipes.»

Nombreux licenciements

À quelques encablures de là, le Groupe Novae basé à Gland connaît lui aussi une longue tra-

versée du désert. Important acteur de la restauration collective qui mise sur des denrées locales et de qualité, il attend de pied ferme que la campagne de vaccination se déploie pour enfin pouvoir relancer la machine. Le groupe, qui compte actuellement 650 employés, a dû procéder à 57 licenciements en 2020.

D'abord un peu frileux à l'idée de dévoiler son chiffre d'affaires, son directeur général lâche prise: «Nous avons fait 125 millions en 2019 et environ un tiers de moins en 2020 (ndlr: 85 millions), détaille Christian Volmerange. Entre 15 et 20% de nos salariés sont en RHT. Le chômage partiel joue aujourd'hui un rôle capital.»

Ni Novae ni Eldora ne complètent le salaire de leurs employés en RHT qui touchent donc 80% de leur revenu. «Nous n'avons pas les moyens car nos marges ne nous le permettent pas, explique Christian Volmerange. Nous essayons le plus possible de faire tourner les effectifs pour que personne ne soit trop longtemps au chômage. Pour veiller au moral des salariés mais aussi pour éviter qu'ils ne se retrouvent dans une situation asphyxiante. Imaginez un couple dont une personne travaille dans l'hôtellerie et l'autre dans la restauration collective. Les



deux sont directement impactés par la pandémie.»

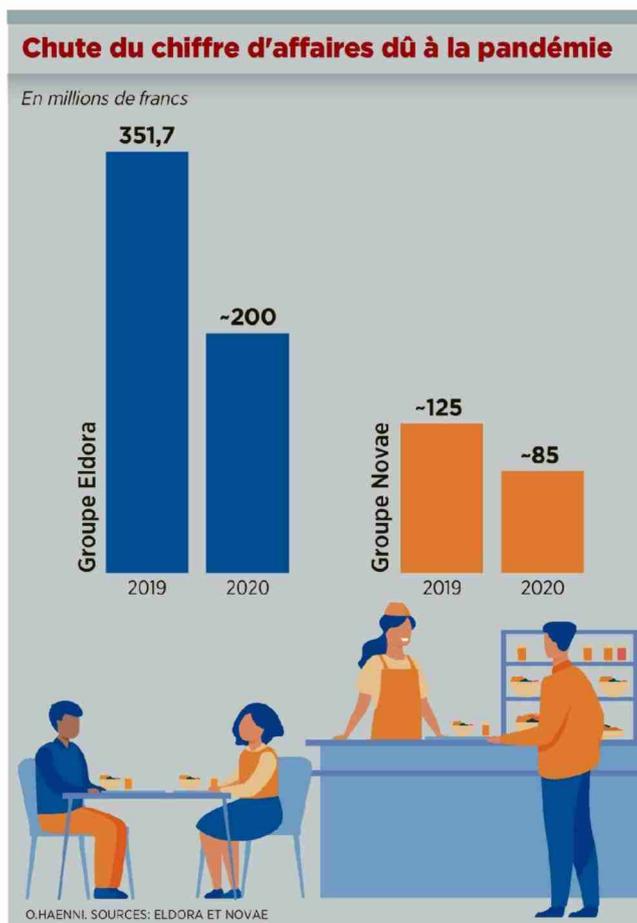
Le leader de la branche, SV Group, est beaucoup moins transparent que ses concurrents. Sur ses 5000 employés dans le pays, «la majorité est au chômage partiel», concède-t-il. L'entreprise qui dirige seize restaurants dans le canton de Vaud refuse cependant de donner son chiffre d'affaires et de dévoiler le nombre d'employés qui ont été licenciés. «Malheureusement, nous avons déjà dû supprimer des emplois sur de nombreux sites, écrit dans un courriel Manuela Stockmeyer, responsable de la communication. Nous ne donnons aucun chiffre.»

Conséquences durables

Le constat est là. La branche est sévèrement atteinte et les conséquences de la crise seront durables. Aucun des acteurs sondés ne baisse cependant les bras. «On peut voir le verre à moitié vide ou à moitié plein, philosophe Christian Volmerange, de Novae. Nous avons dû nous développer numériquement et nous avons réussi à le faire à une vitesse hallucinante. Je suis en outre persuadé qu'il y a encore des employeurs qui considèrent que la restauration est un élément important pour l'engagement de leurs équipes.» Andrew Gordon veut aussi y croire. «Du-

rant la première vague, une solidarité incroyable s'est tissée au sein d'Eldora. Tout le monde s'est surpassé et c'était merveilleux à vivre. Il faut maintenant relancer et gagner des projets pour que les troupes continuent d'avoir envie.»

SV Group, pour sa part, déclare que son histoire plus que centenaire démontre comment le groupe a toujours évolué et adapté ses concepts aux besoins et souhaits de ses clients, qu'importe la période ou les difficultés: «Nous sommes donc convaincus que nous sortirons plus forts de cette crise.»





Imaginer des lendemains qui chantent

Les acteurs interrogés répètent que la crise ne disparaîtra pas du jour au lendemain et qu'elle modifiera en profondeur la restauration collective. Tous s'attellent à la tâche pour cerner les futures tendances. Eldora, par exemple, a lancé un programme baptisé «Rethinking the future!» (repenser le futur). «Nous essayons de cibler les points clés, en partenariat avec plusieurs clients, pour faire évoluer notre offre, explique Andrew Gordon, directeur général. Comment optimiser l'utilisation de la salle à manger tout au long de la journée? Comment conjuguer innovations et transformations avec restrictions budgétaires? Quelles alternatives proposer à des collaborateurs actifs

temporairement ou durablement sur des tiers lieux? Voici le genre de questions auxquelles on essaie de répondre.»

Novae, de son côté, met l'accent sur les solutions numériques, que cela soit pour passer commande ou pour payer. «La demande pour du click & collect est une vraie tendance, assure Christian Volmerange, directeur général. Ces nouveaux outils et manière de faire ne viennent toutefois pas bousculer notre ADN. Nous continuerons de travailler avec des familles de producteurs locaux et avec des produits d'exception.»

SV Group innove aussi. L'entreprise a lancé à Zurich, Berne et Bâle un service de livraison à domicile qui

s'adresse aux entreprises sans restaurant ou à celles dont le restaurant est fermé. En outre, elle propose un «frigo digital» pour les PME. «Un réfrigérateur est installé dans le bureau et est rempli chaque jour de menus faits maison, de bols, de snacks et de boissons, explique Manuela Stockmeyer, responsable de la communication. Les repas peuvent être facilement payés à l'aide d'une application pour smartphone.»

Andrew Gordon se penche aussi sur la problématique des salariés qui travaillent à domicile. Il espère, plus globalement, proposer un nouveau catalogue à ses partenaires ce printemps. «Nos offres avaient atteint un tel niveau d'ex-

cellence et d'opulence... Nous allons les redimensionner pour correspondre aux réels besoins des consommateurs. Au lieu de proposer cinq ou six menus chaque jour, nous essayerons éventuellement d'en mettre trois ou quatre à la carte, en donnant une place plus importante à l'alimentation végétarienne et végétalienne.» Le patron y voit plusieurs avantages, dont la réduction des déchets alimentaires. Mais qui dit baisse de l'offre de vente, dit aussi diminution de la main-d'œuvre? «A priori, nous aurons besoin de moins de collaborateurs à l'avenir mais je ne peux pas chiffrer la mesure pour l'instant. Ma priorité est que cela soit le moins brutal possible.» **A.H.**



Hauptausgabe

24 Heures Lausanne
1001 Lausanne
021/ 349 44 44
<https://www.24heures.ch/>

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 23'379
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Seite: 3
Fläche: 119'931 mm²

Auftrag: 1094551
Themen-Nr.: 571.193

Referenz: 79670356

Dieser Artikel erschien in folgenden Regionalausgaben:

Medium	Typ	Auflage
24 Heures Lausanne	Hauptausgabe	23'379
24 Heures Régions	Kopfblätter u. Reg. ausgaben	25'413
24 Heures Nord Vaudois Broye	Kopfblätter u. Reg. ausgaben	16'003
24 Heures Riviera Chablais	Kopfblätter u. Reg. ausgaben	18'920
	Gesamtauflage	83'715