

L'Orient-Le Jour

jeudi 15 décembre 2022 | N°16546

QUOTIDIEN LIBANAIS INDÉPENDANT DEPUIS 1924

www.lorientlejour.com | 40 000 L.L.

FOCUS

Les professionnels de l'horeca s'attendent à des jours meilleurs

En valeur réelle, les salaires dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés représentent en moyenne la moitié de ceux d'avant 2019.

Fouad GEMAYEL

Les professionnels de l'horeca – hôtellerie, restauration et cafés – sont unanimes : les fêtes de fin d'année, dernier rendez-vous crucial pour cette filière en 2022, seront aussi fastes qu'espérés. Selon le ministre sortant du Tourisme Walid Nassar, plus de 500 000 visiteurs sont attendus dans les prochaines semaines, ce qui pourrait faire rentrer près d'un milliard de dollars dans l'économie.

Si tout se passe comme prévu, le tourisme libanais pourrait ainsi conclure sur une note positive un exercice déjà marqué par une reprise de l'activité palpable depuis le printemps et qui s'est confirmée cet été dans un contexte de levée globale et progressive des restrictions de voyage imposées lors des deux années précédentes par la lutte contre la Covid-19.

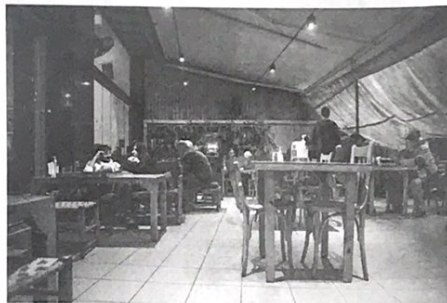
D'après les chiffres rapportés par Walid Nassar, pas moins de 1,72 million de visiteurs ont débarqué au Liban cet été et y ont dépensé quelque 5 milliards de dollars, alors que les professionnels s'attendaient à recevoir entre 1,2 et 1,5 million de visiteurs pendant l'été pour 3 à 4 milliards de dollars de revenus générés. Si cette effervescence reste relative comparée aux années précédant la crise qui a éclaté en 2019, elle a notamment permis aux propriétaires d'hôtels et de restaurants de freiner en partie l'exode massif du capital humain auquel ils ont dû faire face en 2020 et 2021.

Perte de qualifications

Depuis plus d'un an, nombre de professionnels se plaignent en effet de difficultés croissantes à trouver du personnel suffisamment qualifié pour faire face à un éventuel regain d'activité. Car avec la détérioration de la situation au Liban, une grande partie du personnel disponible avait préféré tenter sa chance à l'étranger, en commençant par les plus chevronnés d'entre eux qui n'ont généralement pas de mal à s'expatrier.

Selon Maya Noun, secrétaire générale du syndicat des propriétaires des restaurants, cafés, clubs de nuit et pâtisseries, « près de 60 % de l'ensemble des 125 000 à 150 000 employés que comptait le secteur de l'horeca en 2019 auraient suivi cette trajectoire, notamment pour atterrir dans les pays du Golfe, dont le Qatar, pays hôte de la Coupe du monde du football de 2022 ». En fonction des besoins, ces personnes ont ensuite été remplacées au Liban par d'autres moins qualifiées qui ne sont généralement pas passées par les écoles hôtelières ou les centres de formation spécialisés », ajoute Maya Noun.

Un membre de l'équipe des ressources humaines d'un des plus grands groupes de restauration au Liban, a précisé avoir fait face à de



Près de 60 % de l'ensemble des employés que comptait le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés en 2019 avaient quitté le pays à cause de la crise économique. Florent Zeeb/Hans Lucas

telles difficultés. « Au début, la situation était très compliquée. Nous avions un taux de roulement très élevé, principalement causé par la crise au Liban et par la faiblesse des salaires. Beaucoup de candidats voulaient travailler dans la restauration alors qu'ils n'avaient ni formation ou études adéquates ni expérience », se souvient-il.

Bilan des courses, le groupe se retrouve contraint à fournir plus d'efforts pour devoir assurer un minimum de compétences. « Nous avions l'habitude d'offrir des formations très spécialisées aux personnes venant intégrer nos effectifs. Aujourd'hui, nous sommes plutôt contraints de leur apprendre les bases du métier sans pouvoir vraiment aller plus loin. Nous partons de zéro », avoue-t-il. Pour le fondateur et cogérant du cabinet de conseil en tourisme et hôtellerie Hodema, Nagi Morkos, cette baisse du niveau de qualifications dépend aussi d'un autre facteur : le découragement de certains professionnels à devoir former les employés pour les voir ensuite quitter le navire peu de temps après, ce qui se voit changer de profession ou pour émigrer.

Décomposition du salaire

Or ce phénomène ne touche pas toutes les enseignes de la même manière. Celles pour qui le prestige et la qualité de service sont des composantes centrales des prestations offertes ont trouvé les moyens de préserver une partie ou l'intégralité du personnel qualifié et expérimenté, dont la formation prendrait beaucoup de temps.

Anticipant ce genre de problèmes, certains établissements ont préféré adapter leur politique salariale – dans la mesure du possible – pour essayer de limiter les départs, et par conséquent la nécessité de devoir former de nouveaux employés. Le Phoenicia, un des fleurons de l'hôtellerie de luxe dans la capitale libanaise, a appliqué cette stratégie. « Nous comptons

aujourd'hui près de 350 membres dans notre personnel, dont 280 qui faisaient déjà partie de notre équipe avant la crise », indique Manrique Rodriguez, directeur général de cet hôtel emblématique. « Une situation qui nous est avantageuse, vu qu'ils connaissent déjà l'enseignement et savent comment les choses doivent se passer », ajoute-t-il.

Une situation d'autant plus particulière si l'on tient compte que l'hôtel avait fermé ses portes pendant près de deux ans, dans la foulée de la double explosion survenue le 4 août au port de Beyrouth. Pour inciter son ancien personnel à revenir et à rester, l'hôtel a adapté ses salaires à la réalité du pays. « Les salaires que nous versons aujourd'hui, et dont une partie est versée en dollars « frais » (expression utilisée pour faire la différence avec les dollars bloqués en banque depuis fin 2019 suite à la crise financière dans le pays), valent en moyenne 70 % de la valeur de ceux offerts avant la crise pour un même poste », explique le directeur général.

Ce taux reste cependant supérieur à la moyenne de celui de l'ensemble du secteur de l'horeca, se situant lui plutôt à « près de 50 % de la valeur en dollars du salaire d'avant crise », selon Nagi Morkos. « Par exemple, en ce qui concerne les restaurants, un serveur reçoit aujourd'hui l'équivalent de 300 à 400 dollars par mois, sans pourboires, contre 600 à 800 dollars avant la crise, alors qu'un chef-cuisinier encaisse l'équivalent de près de 1 200 dollars par mois en moyenne, contre 2 400 à 2 500 dollars avant », explique-t-il.

« La décomposition du salaire, à savoir quelle portion sera payée en livres et quelle autre en dollars frais ou dollars bancaires, se fait au cas par cas et peut aussi varier au sein d'une même enseigne en fonction du poste qu'occupe une certaine personne et de son ancienneté », ajoute-t-il. Le paiement d'une portion du salaire en dollars représente un moyen important de se protéger face à la baisse du

pouvoir d'achat dans un contexte de dépréciation de la monnaie nationale et d'inflation galopante, qui était l'une des principales raisons du départ des travailleurs libanais à l'étranger.

Retour au Liban

« Nous faisons tout notre possible pour améliorer les conditions de travail dans nos enseignes », assure de son côté Maya Noun, pour qui l'objectif des professionnels est toujours le même depuis deux ans : « Survivre et assurer la pérennité de leurs entreprises avant de penser à faire des profits, ce qui en partie passe par une adaptation et une revalorisation continue des salaires. »

« En effet, en valeur réelle, les salaires d'aujourd'hui sont plus élevés que ceux d'il y a un an », souligne Nagi Morkos, ce qui témoigne de la santé en partie retrouvée du secteur de l'horeca libanais et de sa capacité à être de nouveau attractif pour la main d'œuvre qualifiée. Hasard ou conséquence, cette revalorisation des rémunérations coïncide avec un ralentissement, voire un début d'inversion de la vague d'immigration que la filière a connue.

Cette tendance s'explique par deux facteurs : tout d'abord, les résultats encourageants de l'été, redonnant de l'espoir quant à une reprise durable de l'activité touristique ; et ensuite, la circulaire publiée début juin par le ministre du Tourisme autorisant l'affichage « exceptionnel et facultatif » des prix en dollars pour tous les établissements touristiques pour les mois de juin, juillet, août et septembre, et renouvelée de facto ensuite. « Cette mesure a permis aux professionnels d'encaisser en dollars et d'en redistribuer à leur personnel, contribuant par conséquent à améliorer leur situation », précise Maya Noun.

« Cela a contribué à ce qu'une partie des professionnels qui avaient quitté le pays pour de meilleures opportunités de travail à l'étranger rebrousset chemin et reviennent travailler au Liban. En parallèle, d'autres employés de l'horeca ont décidé de revenir après avoir vécu dans des conditions pas beaucoup plus favorables, même si leur salaire y était plus élevé. « Le secteur touristique aujourd'hui d'un certain mouvement de retour de Libanais qui préfèrent rentrer au pays vu la faiblesse des salaires qu'ils encaissaient à l'étranger, la cherté d'y vivre et leur incapacité à y épargner de l'argent », explique Manrique Rodriguez, dont l'établissement a accueilli « plusieurs » anciens employés qui ont décidé de revenir au Liban. « Nous nous attendons aussi à ce qu'une partie de ceux qui étaient partis au Qatar reviennent une fois que la Coupe du monde de foot sera terminée », ajoute-t-il.

La situation dépendrait aussi d'une amélioration durable de l'activité touristique au Liban et de ses repercussions positives sur les employés de ce secteur.

DIPLOMATIE

L'UE accorde 229 millions d'euros au Liban pour « renforcer les réformes »

L'Union européenne a alloué 229 millions d'euros au Liban pour « renforcer les réformes indispensables et le développement économique » sur l'année à venir, selon un communiqué de l'UE publié hier. Le texte assure que l'Union « continue de soutenir le Liban et son peuple dans des conditions socio-économiques difficiles », et note que « plusieurs priorités ont été identifiées pour ce nouveau paquet financier ». Il poursuit en disant que la première priorité est de « renforcer la bonne gouvernance et de soutenir les réformes », ajoutant que l'UE aidera le Liban à mettre en œuvre « des réformes liées à l'administration publique axées sur l'intégrité, la transparence et la responsabilité, conformément aux opportunités identifiées par le récent accord avec le Fonds monétaire international (FMI) ».

Le Liban a signé un accord préliminaire avec le FMI en avril dernier, à hauteur de 3 milliards de dollars sur quatre ans, mais tarde à mettre en œuvre une série de réformes exigées par l'instance pour finaliser l'accord et débloquer cette assistance financière. Le FMI a déjà critiqué la « très grande lenteur » des progrès dans les réformes. Les efforts visant à les mettre en œuvre se heurtent à l'obstruction des politiciens qui protègent des intérêts particuliers et se soustraient à l'obligation de rendre des comptes. La déclaration de l'UE indique également qu'elle « collaborera avec les acteurs de l'État et de la société civile afin de renforcer l'au-

tonomie des femmes libanaises et de contribuer à l'égalité entre les sexes ».

« L'Union européenne financera des équipements d'efficacité énergétique dans les bâtiments du secteur public et contribuera à une prestation plus efficace des services publics », indique également le texte, alors que l'administration libanaise peine à fonctionner correctement dans un contexte d'effondrement de ses institutions. L'UE s'attachera également à « accroître la compétitivité des industries libanaises, en particulier le secteur agroalimentaire, en encourageant l'esprit d'entreprise, l'innovation et les transferts de technologie pour des solutions énergétiques durables », poursuit le communiqué. Enfin, l'Union restera engagée à fournir une assistance aux « Libanais vulnérables et aux réfugiés syriens, et à les aider à accéder aux services essentiels dont ils ont tant besoin en matière de protection sociale, d'éducation, de santé et d'approvisionnement en eau ».

La communauté internationale appelle régulièrement à des réformes dans un Liban en crise. En octobre, l'UE avait annoncé qu'elle fournirait au Liban une aide supplémentaire de 75 millions d'euros. La Turquie, l'Italie, le Qatar et les États-Unis, entre autres, ont envoyé de l'aide à plusieurs reprises au Liban, qui est confronté à une des pires crises économiques du monde depuis le milieu du XIXe siècle, selon un rapport de la Banque mondiale.



Un drapeau de l'Union européenne. Photo d'archives ANI

Brèves Liban

MONNAIE

Le dollar passe la barre des 43 000 LL sur le marché libre

La livre libanaise a encore battu hier un nouveau record de dépréciation sur le marché parallèle, alors que les autorités n'ont toujours pas adopté de réformes pour freiner l'effondrement économique et financier qui paralyse le pays depuis 2019. Ainsi, alors qu'elle l'avait à peine effleurée mardi soir, la livre a dépassé la barre des 43 000 livres hier après-midi. Selon les applications utilisées pour suivre ce taux, le billet vert valait alors 43 150 LL à l'achat et 43 050 LL à la vente. L'écart entre ce taux et celui de la plateforme Sayrafa (30 600 LL hier soir), conçue par la Banque du Liban pour tenter de stabiliser le taux

président du conseil d'administration de Cyta, Michael Ioannides, a lui souligné que ce projet renforce non seulement « la connexion entre les deux pays, mais également leurs relations », tout en leur offrant des opportunités économiques.

TÉLÉCOMS

Grève Alfa et Touch : Moussaoui appelle les employés à une trêve de fin d'année

Alors que le syndicat des employés des opérateurs de téléphonie mobile (Alfa et Touch) poursuit sa grève entamée lundi dernier, le président de la commission des Médias et des Télécoms, Ibrahim Moussaoui, l'a appelé hier à la « suspendre » afin de « bénéficier de quelques jours