



McDonald's Belgique revient sur une année 2020 mouvementée et continue à croire dans un futur meilleur

- Aujourd'hui, McDonald's Belgique a fait le bilan de 2020, une année difficile pour ses 24 franchisés indépendants face aux fermetures des salles de restaurant et aux limitations de leurs activités. Les 95 restaurants McDonald's en Belgique sont tous gérés par des franchisés.
- Malgré ces difficultés, les franchisés sont restés constamment engagés envers leurs clients, leurs équipes, et leurs communautés locales.
- La construction d'un avenir durable est également restée à l'agenda des restaurants, avec des investissements continus dans la gestion des déchets sauvages et la réduction du plastique.
- Le manque de perspectives pour le secteur Horeca en ce début d'année rend l'avenir incertain, mais McDonald's Belgique et ses franchisés ont toujours cru dans le futur, et aujourd'hui plus que jamais, continuent à croire dans un futur meilleur.

La santé et la sécurité de ses clients et de ses collaborateurs ont toujours été une priorité pour McDonald's et ses franchisés. "Au mois de mars, le gouvernement a décidé la fermeture des restaurants tout en permettant la livraison à domicile et le service au Drive. Nous avons malgré tout décidé de tout fermer volontairement afin d'évaluer la situation et revoir nos procédures existantes, les renforcer et prendre de nouvelles mesures de protection où cela était nécessaire ; ce qui nous a permis, à partir du 20 avril, d'accueillir à nouveau nos collaborateurs dans un lieu de travail sûr et de servir nos clients au Drive, via la livraison à domicile et les plats à emporter", commente Stephan De Brouwer, Directeur Général de McDonald's Belgique. Pour la réouverture des salles de restaurants le 8 juin, le service sans contact est alors devenu le nouveau standard, avec l'introduction d'une desserte pour un service à table sans contact. Cette desserte permettait également de débarrasser les clients à table. Depuis le mois d'octobre, les salles de restaurant McDonald's sont à nouveau fermées. Le Drive, la livraison à domicile et les plats à emporter se poursuivent encadrés par des procédures de sécurité toujours aussi strictes. Ces différentes fermetures et ces réductions drastiques d'activités au cours de l'année 2020 se sont soldées par une diminution du nombre de clients pour tous les restaurants, une baisse variable de 30 à 90% selon les restaurants.

Une année engagée plus que jamais centrée vers l'humain

Malgré les fermetures totales et les réouvertures partielles d'activités (Drive, livraison à domicile et plats à emporter), les franchisés sont restés engagés envers leurs communautés locales. En 2020, ils ont continué à contribuer au développement de l'emploi local grâce aux 9 ouvertures et à poursuivre une politique active de formations auprès de leurs collaborateurs, tant pour les nouvelles recrues que pour les collaborateurs en place. « Nous n'avons jamais cessé d'investir dans la formation. Nous avons évalué comment nous pouvions garantir la continuité de nos formations dans un environnement sûr et nous nous sommes adaptés. Nous avons aussi renforcé notre module consacré à la sécurité et à l'hygiène. En 2020, nous avons ainsi donné plus de 100 000 heures de formation », précise Stephan De Brouwer.

En temps ordinaires, les franchisés participent activement à la vie locale en aidant les clubs de jeunes, en sponsorisant tels ou tels clubs sportifs ou encore en participant à des actions de nettoyages des déchets sauvages dans les quartiers des villes et communes. En 2020 cette implication dans la vie locale a pris bien d'autres formes. Ils ont offert des repas aux professionnels de santé dans les hôpitaux et aux personnels de première ligne, pour les remercier et leur permettre de faire une pause et recharger leur batterie. De plus, la Maison Ronald McDonald's, dont les chambres sont habituellement



réservées aux familles d'enfants hospitalisés, a permis aux professionnels de santé de la division COVID de l'UZ Brussels de prendre du repos tout en restant à disposition de l'hôpital.

Et plus que jamais en 2020, McDonald's a proposé aux familles de partager des moments chaleureux. Ainsi suite à l'annulation de la fête d'Halloween à la dernière minute en raison de nouvelles mesures sanitaires, McDonald's et ses franchisés ont twisté cette fête si attendue par les enfants en préservant la tradition du déguisement et de la sortie nocturne, tout en restant dans la bulle de leur voiture. « McDonald's est un restaurant familial et notre engagement envers les familles afin de préserver ces petits moments nous a semblé encore plus essentiel », ajoute Stephan De Brouwer.

Un parcours durable continu

Nos investissements dans la recherche de solutions durables, la réduction de l'utilisation de plastique et le renforcement de la lutte contre les déchets sauvages sont également restés plus que jamais à l'agenda des restaurants McDonald's. Ce parcours durable est un parcours que McDonald's Belgique a démarré il y a plus de 20 ans, avec des initiatives fortes telles que le recyclage des huiles de fritures usagées en biodiesel depuis plus de 20 ans, le choix de l'énergie verte pour nos restaurants dès 2007, ou encore le placement de bornes de recharges électriques dès 2009. En 2018, McDonald's et ses franchisés ont été les premiers à supprimer les pailles en plastiques et à les remplacer par des pailles en cartons. En 2020, ce sont les couverts en plastique qui ont été remplacés par des couverts en bois. La lutte contre les déchets sauvages reste également une priorité. En 2018, les franchisés et leurs équipes ont mis en place un plan d'attaque à trois niveaux d'actions : le nettoyage régulier des déchets aux alentours des restaurants, la participation à des actions de nettoyage avec les villes et les communes, et la sensibilisation des clients dans et autour des restaurants par le biais de communication sur les poubelles et de campagnes d'informations régulières. « Nous cherchons constamment des solutions pour renforcer nos actions sur le terrain. En 2020, avec certains franchisés nous avons mis en place un test avec des vélos cargos électriques pour le nettoyage des déchets autour des restaurants », ajoute Stephan De Brouwer.

Un début d'année 2021 dans la prolongation de 2020

Etant donné la situation actuelle, les prévisions pour 2021 restent très hypothétiques. Les premiers mois de 2021 s'inscrivent dans la continuité de l'année 2020. Il n'y a pour le moment aucune perspective de réouverture pour le secteur de la restauration. "Nous ne savons pas encore quand les salles de restaurant pourront rouvrir, ni dans quelles conditions. Il est donc trop tôt pour s'avancer sur des projets en 2021. Mais nous sommes convaincus qu'une fois l'Horeca rouvert, les clients seront au rendez-vous. Les salles de restaurant sont bien plus qu'un endroit où l'on mange ; elles sont surtout une plateforme d'échanges et de contacts sociaux, un moment privilégié pour partager des conversations et des émotions avec nos collègues, nos amis, notre famille, et notre conjoint. Là est le manque le plus difficile à vivre. Et nous espérons que des perspectives concrètes vont rapidement pouvoir être apportées à l'ensemble de notre secteur et surtout à la population qui a bien besoin de ce supplément de bien-être. Nous avons toujours cru dans le futur, et aujourd'hui, plus que jamais, nous devons continuer à croire en un futur meilleur", conclut Stephan De Brouwer.

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Kristel Muls – McDonald's Belgique – 32 2 716 04 50

Laure Miquel-Jean – TBWA Reputation – +32 477 31 71 61 – laure.miquel-jean@tbwa.be

Anneleen Coppens – TBWA Reputation – +32 497 05 08 81 – anneleen.coppens@tbwa.be