



ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC

an

**INTENTION DE CHANGEMENT ET BONNES PRATIQUE PAR SEGMENT :
LA RESTAURATION DE LUXE**

RAPPEL DE L'ÉTUDE : DRESSER UN BILAN ET ANTICIPER LES CHANGEMENTS

dans les comportements, les besoins et les
attentes des consommateurs dans le contexte
de la COVID-19.

METHODOLOGIE :

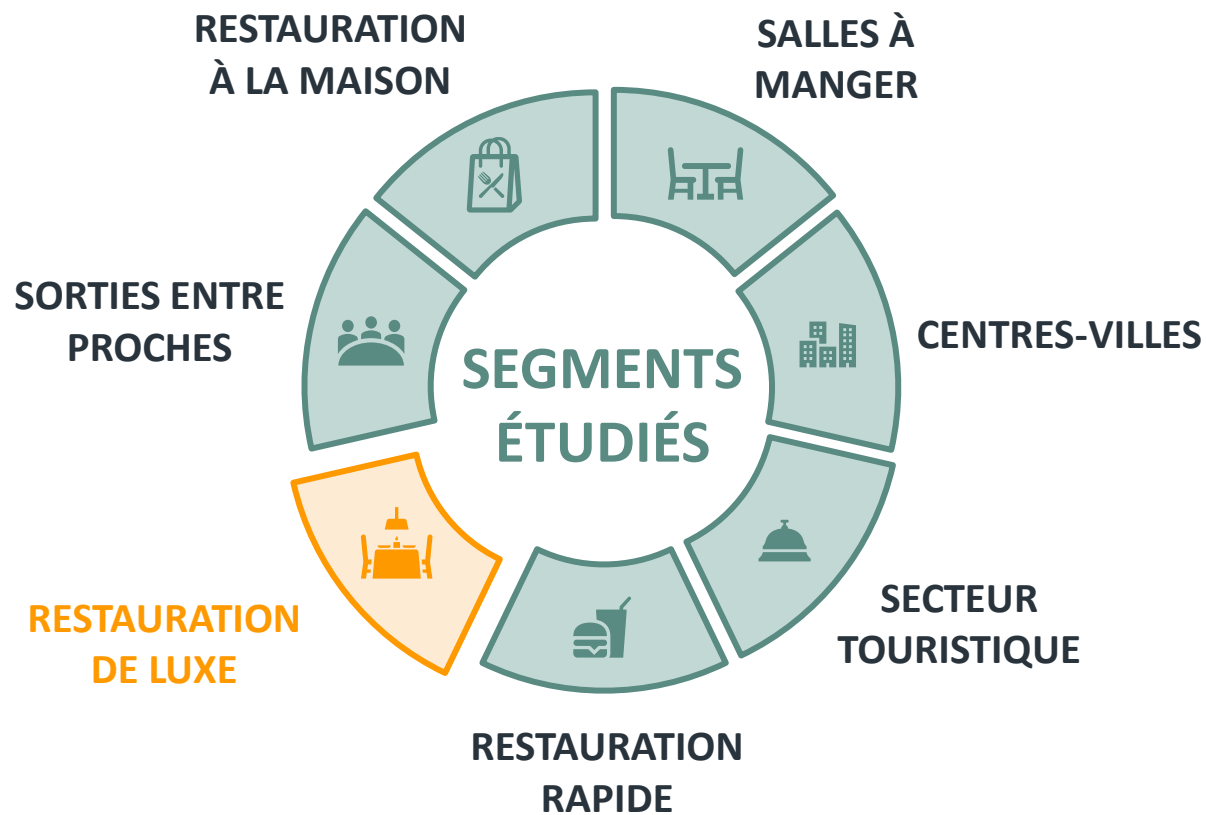
*SONDAGE INTERNET MENÉ DU 28 SEPTEMBRE AU 14 OCTOBRE AUPRÈS DE 5 494 QUÉBÉCOIS, AINSI QUE DES
ENTREVUES MENÉES ENTRE LE 7 ET LE 21 OCTOBRE AUPRÈS DE 12 EXPERTS ET INFLUENCEURS EN MATIÈRE
DE RESTAURATION.*



MÉTHODOLOGIE : RESTAURATION DE LUXE

Dans le cadre de cette étude, et en fonction des données obtenues, nous avons distingué 7 segments d'études afin de mesurer l'impact de la COVID-19 sur l'industrie de la restauration. Ils désignent aussi bien des secteurs (ex : tourisme) que des modes de consommation (ex : livraison) ou des comportements (ex : sorties entre amis).

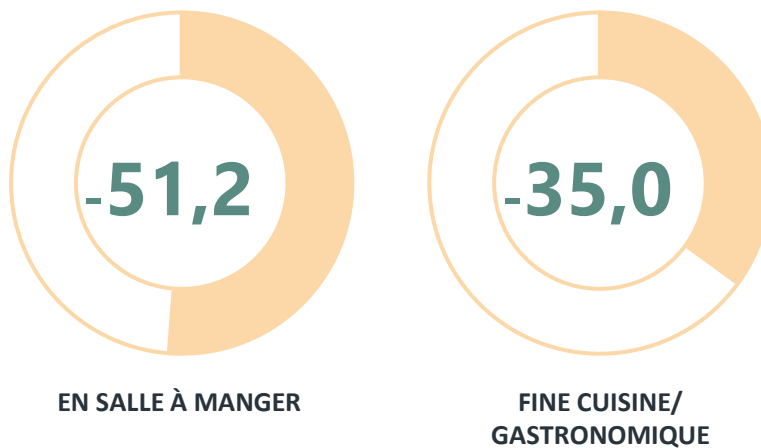
À l'intérieur de chacun de ces groupes, nous avons isolé des **CONSUMMATEURS RÉGULIERS**, c'est-à-dire fréquentant un restaurant ou consommant de la nourriture de restaurant au moins une fois par mois (pré-COVID) dans ce contexte afin de pouvoir mesurer les impacts de la crise de la COVID-19.





INDICE DE CHANGEMENT : RESTAURATION DE LUXE

INDICE DE CHANGEMENT :
EN BAISSSE



UNE REPRISE AU RENDEZ-VOUS, MAIS DES INTENTIONS DE FRÉQUENTATION EN BAISSSE

Malgré une fréquentation importante lors de la réouverture au moins de juin, les salles à manger sont le point problématique de ce segment, et accusent la plus forte baisse d'intention de fréquentation au cours des 12 prochains mois (-51,2). On constate également une baisse au niveau des restaurants gastronomiques.



RESTAURATION DE LUXE : LES EXEMPLES À ADOPTER



SE TOURNER VERS LES SECTEURS EXTERNES

À CONSIDÉRER : Il est certain qu'il est difficile de pouvoir recréer l'expérience des restaurants de fine cuisine à la maison. Le service, la présentation des plats, la présence d'un sommelier... Et pourtant, pour plusieurs il s'agit de la seule façon de continuer à rejoindre une clientèle confinée. Les restaurateurs doivent faire preuve de créativité pour adapter leur cuisine aux livraisons ou aux commandes à emporter, tout en offrant le même niveau de qualité qui fait leur réputation. Ceux qui réussiront à transposer leur signature dans cette nouvelle expérience tireront certainement leur épingle du jeu.

BONS COUPS : Le Saint-Amour et Le Fairmount Château Frontenac qui ont élaboré des menus adaptés offerts sur le site Québec Table Gourmande, en association avec Libro. Il est possible de se faire livrer du foie gras à son domicile, et même avec l'accord recommandé.

AVANTAGE : Ces menus plus accessibles peuvent permettre de rejoindre une autre clientèle qui ne pouvaient s'offrir l'expérience en salle. Lors d'une réouverture, ces clients conquis pourraient être plus enclins à venir en restaurant.



LA GESTION DES REVENUS (« REVENUE MANAGEMENT »)

À CONSIDÉRER : Un peu à l'instar de l'hôtellerie, faire varier les prix en fonction des dates, des heures, de l'emplacement de la table... On le voit en Europe, où un café pris à une table sera plus cher qu'un café pris au comptoir.

À CONSIDÉRER : Libro qui a travaillé avec certains restaurateurs pour offrir un système de prépaiement en ligne. Présenté comme un forfait, le client doit payer à l'avance sa visite lors de la réservation en ligne. Cela s'est vu à Banff, où une partie du paiement devait être fait lors de la réservation pour le menu découverte pour 4 personnes, par exemple.

AVANTAGE : Permet d'éviter des clients qui ne se présentent pas à leur réservation, puisque le forfait ou l'acompte n'est pas remboursable.



LA GESTION DE L'ACHANLANDAGE

À CONSIDÉRER : Certains restaurateurs ont décidé d'imposer un temps maximal dans le restaurant à leur clientèle. Par exemple, lors des périodes de fort achalandage, les clients ne peuvent rester qu'un maximum de 2 heures dans le restaurant, afin d'assurer le bon roulement de la salle. Sur Libro par exemple, l'information était affichée au client et il devait obligatoirement en prendre connaissance avant de faire sa réservation.

AVANTAGE : Permet de mieux contrôler l'achalandage du restaurant et le volume de commandes en cuisine.



QUELLES PISTES D'ACTION?



LA TECHNOLOGIE POUR CRÉER UNE EXPÉRIENCE INTERACTIVE

Il est essentiel pour les restaurateurs d'utiliser toutes les ressources technologiques disponibles afin d'adapter l'expérience : réservation en ligne ou files d'attente virtuelles afin de limiter les attroupements, paiement en ligne, interfaces de livraison, menus virtuels afin de limiter les contacts, etc....



DÉDRAMATISER LES MESURES SANITAIRES EN SALLE À MANGER

La mise en place des mesures sanitaires dans les salles à manger peut être perçue négativement par les clients en raison de l'aspect trop médical ou froid. Les experts interrogés ont soulevé différentes façons de faire oublier l'aspect médical : favoriser les vitres de plexiglass pour créer des bulles intimes, laisser les tables mais ne pas les remplir plutôt que d'avoir des salles vides, des masques noirs plutôt que bleus, etc...



CAPITALISER SUR UNE EXPÉRIENCE UNIQUE

Avec l'essor de la livraison et du prêt-à-manger, les salles à manger se doivent de proposer des expériences plus uniques qu'avant afin de donner l'envie de se déplacer. Cela peut se jouer aussi bien dans la qualité du service que des expériences qui sortent de l'ordinaire comme une table permettant de voir le chef au travail.

AUTRES PISTES D'ACTION

- **CRÉER DES RESTAURANTS BOUTIQUES** : Surfer sur la vague du prêt-à-manger en proposant une section épicerie avec des plats ou de petites douceurs déjà préparés.
- **APPORTER DE L'INFORMATION SUR LE RESPECT DES NORMES SANITAIRES** : Les clients ont besoin d'être rassurés sur les normes sanitaires, tout en préservant l'aspect humain et accueillant. Un affichage bien pensé et descriptif par exemple, ou une fenêtre s'ouvrant après la réservation en ligne.
- **UTILISER DIFFÉREMENT LES RESSOURCES** : Comme les livraisons prennent plus d'importance, le personnel peut être utilisé différemment (ex : un serveur qui devient livreur), ce qui est important pour préserver des ressources dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.