



ASSOCIATION  
RESTAURATION  
QUÉBEC

**INTENTION DE CHANGEMENT ET BONNES PRATIQUE PAR SEGMENT :  
RESTAURATION RAPIDE**

# **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 :**

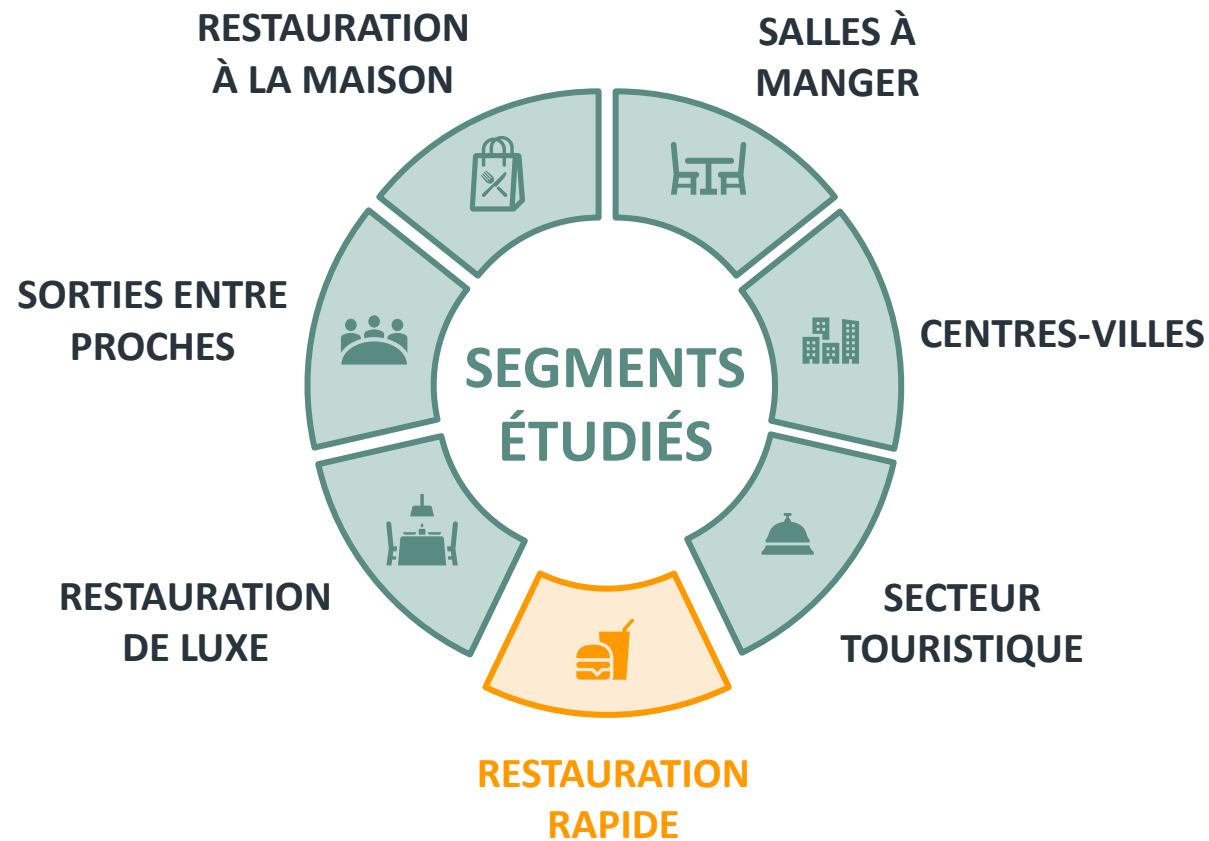
*SONDAGE INTERNET MENÉ DU 28 SEPTEMBRE AU 14 OCTOBRE AUPRÈS DE 5 494 QUÉBÉCOIS, AINSI QUE DES ENTREVUES MENÉES ENTRE LE 7 ET LE 21 OCTOBRE AUPRÈS DE 12 EXPERTS ET INFLUENCEURS EN MATIÈRE DE RESTAURATION.*



# MÉTHODOLOGIE : RESTAURATION RAPIDE

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 :

# BAISSE MODÉRÉE



RESTAURATION RAPIDE

### UN TYPE DE RESTAURATION QUI DEVRAIT RESTER POPULAIRE MALGRÉ UNE LÉGÈRE BAISSE

La baisse dans les intentions de fréquentation pour la restauration rapide est assez limitée, montrant que ce segment se porte relativement bien, probablement en raison de sa facilité à passer en mode consommation à la maison.



### RESTAURATION RAPIDE : LES EXEMPLES À ADOPTER



#### SE TOURNER VERS LES SERVICES EXTERNES

**BONS COUPS :** La Cantine La Fringale qui a rapidement mis sur pied un service de livraison au début de la première vague. Visitée principalement pour sa terrasse extérieure, elle a trouvé un autre moyen pour rejoindre sa fidèle clientèle, qui est venue au rendez-vous.

--- Mandy's qui a développé un système de personnalisation pour la commande en ligne, afin que ses clients puissent créer leur propre salad. Une fois la commande passée, les clients se rendent sur place afin de récupérer leur commande sans file d'attente et pratiquement sans contact.

**AVANTAGE :** Puisqu'ils ont réagit rapidement, ces restaurants ont pu continuer à générer des revenus durant la crise. Même après la pandémie, ces initiatives peuvent demeurer puisqu'elles permettent de tirer profit d'un autre type de consommation.



#### TIRER PROFIT DES TECHNOLOGIES

**BON COUP :** Un restaurateur des Laurentides a décidé de gérer son restaurant de chez lui, plutôt que de se rendre sur place. Grâce aux technologies, il envoie à ses clients une infolette presque quotidiennement, en plus d'avoir créé un site web transactionnel et un programme de fidélité. Il a mis sur pied son service de livraison qui dessert autant les consommateurs que les entreprises.

**À CONSIDÉRER :** Avec la technologie et les systèmes « cloud », il est possible d'accéder à une foule de données au niveau de la gestion de la main-d'œuvre, des horaires, de la cuisine et des inventaires. Ces données peuvent permettre d'améliorer grandement l'efficacité dans ces domaines et ainsi contribuer à une meilleure rentabilité.



#### S'UNIR POUR MIEUX RÉUSSIR

**À CONSIDÉRER :** Des restaurants à proximité l'un de l'autre ayant des offres complémentaires pourraient s'associer dans une combinaison gagnante. Par exemple, un restaurant de poulet pourrait créer un partenariat avec une pâtisserie à proximité et vendre les desserts via sa commande en ligne.

**AVANTAGE :** Cela augmente la notoriété de la petite entreprise locale et génère un plus gros volume de commandes pour le restaurant établi.



# QUELLES PISTES D'ACTION?



## RENFORCER LES NORMES SANITAIRES

Bien que ce type de restauration demeure une solution rapide et appréciée, les consommateurs réguliers de la restauration rapide expriment des inquiétudes quant au respect des normes sanitaires dans ce type de restaurant.



## ADAPTER LA GESTION DES RESSOURCES

La restauration rapide fait face à des défis en terme de pénurie de main-d'œuvre qui sont accentués par la crise. Les nouvelles habitudes de consommation ont aussi des impacts sur la gestion interne de ces restaurants. Certaines solutions technologiques sont disponibles pour améliorer l'efficacité.

## AUTRES PISTES D'ACTION

- **SE DÉMARQUER PAR RAPPORT AUX GÉANTS DE LA RESTAURATION RAPIDE :**

Dans un domaine prédominé par les grandes chaînes, les restaurateurs indépendants doivent faire preuve de créativité pour fidéliser la clientèle, en proposant des programmes de fidélisation par exemple. Les plateformes de livraison peuvent aussi être appréciées, car ce type de restauration se prête bien à la consommation à la maison ou sur le pouce, hors d'une salle à manger.