



ASSOCIATION  
RESTAURATION  
QUÉBEC



am

**COVID-19 ET RESTAURATION : PAR RÉGION**

# 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.

*Les regroupements effectués pour les régions administratives étaient les suivants :  
Montréal / Laval / Montérégie / Laurentides et Lanaudière / Capitale-Nationale / Autres régions du Québec*



# MESURER LES CHANGEMENTS DANS L'EXPÉRIENCE GLOBALE DU RESTAURANT



### FRÉQUENTATION DES RESTAURANTS

Les Québécois ont-ils modifié leurs habitudes de consommation en matière de restauration?



### PERCEPTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Comment perçoivent-ils les impacts de la COVID-19 sur l'expérience client et quelles sont les pratiques appréciées?



### INTÉRÊT ENVERS LE PRÊT-À-MANGER

Quel est l'intérêt pour la solution du prêt-à-manger développé par certains restaurateurs?



### SENSIBILITÉ À L'AUGMENTATION DES PRIX

Quelle est la perception des Québécois par rapport à une possible augmentation des prix de la restauration?

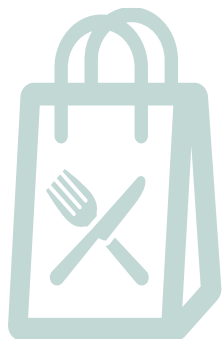


## FRÉQUENTATION DES RESTAURANTS : DIFFÉRENCES RÉGIONALES



Depuis la réouverture des salles à manger en juin, **84,5% des Québécois** ont fréquenté la **salle à manger** d'un restaurant.

Les résidents de la **Capitale-Nationale** sont plus nombreux à avoir fréquenté les salles à manger (90%), alors que ceux de **Laval** sont les moins nombreux (80%).



Depuis le début de la crise de la COVID-19, **91,5% des Québécois** ont consommé de la nourriture de restaurant **au comptoir à emporter, en livraison ou au service au volant**.

Les résidents de **Laval** sont moins nombreux à avoir commandé de la nourriture (68%).

Quant aux **Montréalais**, ils sont plus nombreux à **dépenser plus qu'avant** lors de la commande (30%, contre 25% au total).



vs.



Un peu moins de la moitié des répondants (46%) ont passé commande par **téléphone** plutôt qu'en **ligne** (36%). Cette proportion dépasse les 50% en **Montérégie, Laurentides et Lanaudière** et les **autres régions du Québec**.

Les résidents de la **Capitale-Nationale** sont plus nombreux (34%) à avoir commandé par le **module en ligne du restaurant**, alors que les **Montréalais** (24%) et les **Lavallois** (19%) sont plus nombreux à avoir **commandé par l'application d'un tiers**.



## IMPACT DU TÉLÉTRAVAIL : DIFFÉRENCES RÉGIONALES

Depuis la crise de la COVID-19, environ **40% des Québécois** sont en **télétravail**.



**1,6%**

fréquentent **plus souvent** les restaurants en salle à manger **pendant les heures de travail**

**62,3%**

fréquentent **moins souvent** les restaurants en salle à manger **pendant les heures de travail**

**36,1%**

n'ont pas apporté de changement

**13,2%**

consomment **plus souvent** de la nourriture de restaurant à emporter, en livraison ou au service au volant **pendant les heures de travail**

**44,4%**

consomment **moins souvent** de la nourriture de restaurant à emporter, en livraison ou au service au volant **pendant les heures de travail**

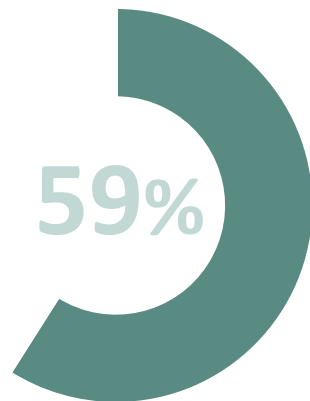
**42,4%**

n'ont pas apporté de changement

**LES MONTRÉLAIS SONT PLUS NOMBREUX À AVOIR MODIFIÉ LEURS HABITUDES DE RESTAURATION EN FONCTION DU TÉLÉTRAVAIL**



### ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT :



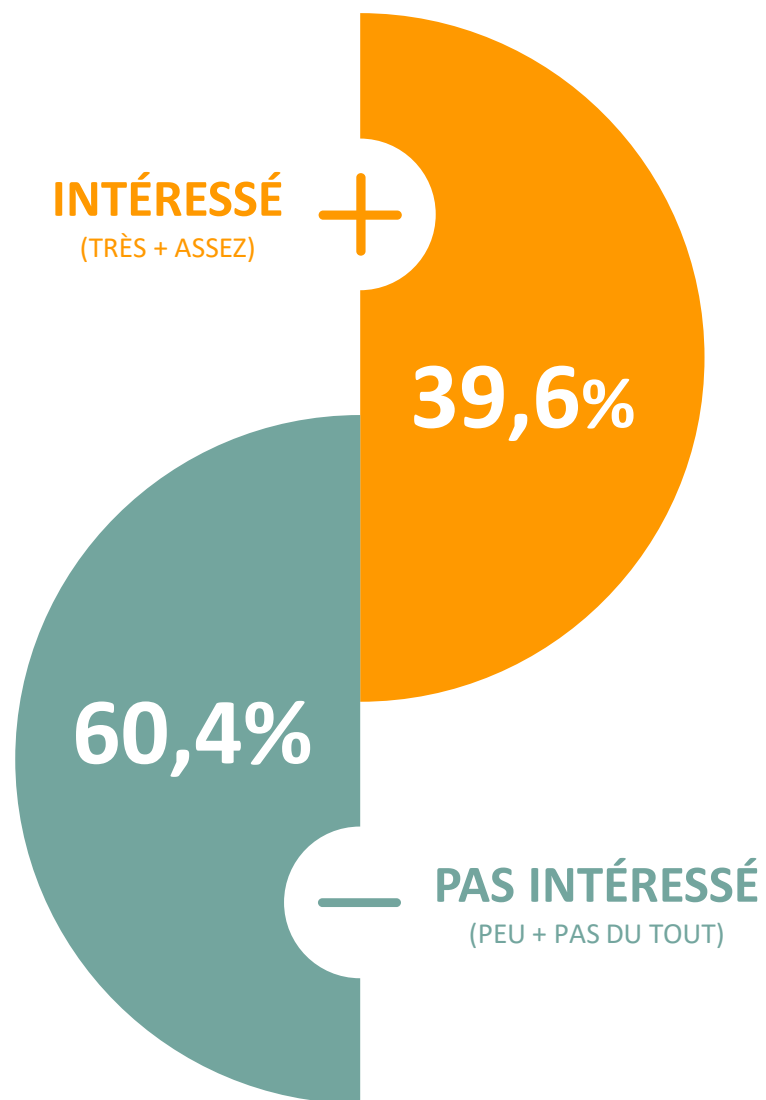
JUGENT L'EXPÉRIENCE DU RESTAURANT MOINS BONNE QU'AVANT LA PANDÉMIE

18%

JUGENT LES RESTAURANTS MOINS ACCUEILLANTS  
QU'AVANT LA PANDÉMIE  
CETTE PROPORTION EST SUPÉRIEURE CHEZ LES  
MONTRÉALAIS (21%)

14%

JUGENT LES RESTAURANTS MOINS SÉCURITAIRES  
QU'AVANT LA PANDÉMIE  
CETTE PROPORTION EST SUPÉRIEURE CHEZ LES  
MONTRÉALAIS (18%) ET LES LAVALLOIS (17%)



**PRÈS DE 4 QUÉBÉCOIS SUR 10  
SONT INTÉRESSÉS  
PAR DES BOÎTES DE PRÊT-À CUISINER  
OU DE PRÊT-À-MANGER DE  
RESTAURANT**

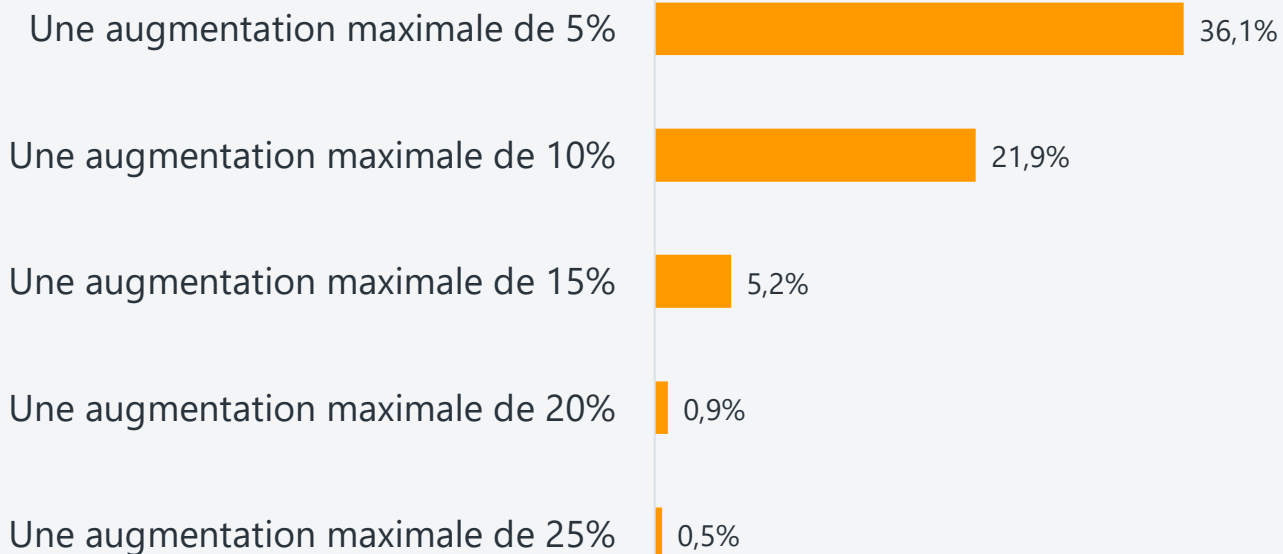
Cette proportion est supérieure chez les résidents de la Capitale-Nationale (47%)



## AUGMENTATION DES PRIX DANS LES RESTAURANTS : DIFFÉRENCES RÉGIONALES

**64,5% des Québécois** sont en accord avec une **augmentation des prix** dans les restaurants en raison de la mise en place de nouvelles mesures sanitaires.

Parmi eux, voici la proportion en accord avec les différents paliers :



**Les Montréalais (72%) et les Lavallois (71%) sont plus nombreux à être en accord avec l'augmentation des prix, toujours dans une limite de 5 ou 10% d'augmentation.**