



ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC



LES EXPERTS

am a



PRÉSENTATION - LES EXPERTS

FOURNISSEURS



Karl Boulanger
Cofondateur et associé – Libro



Dax Dasilva
Directeur général – Lightspeed



Martin Lafrance
Président - UEAT



Richard Sénéchal
Président - GFS

GESTIONNAIRES DE LA RESTAURATION



Vincent Arsenault
Propriétaire - Tomate Basilic et Taverne La Goulée



Jean Bédard
Président et chef de la direction – Groupe Sportscene



Richard Scofield
Président et chef de la direction – Groupe St-Hubert

INFLUENCEURS / EXPERTS



Christian Champagne
PDG – Conseil québécois de la franchise (CQF)



Robert Dion
Éditeur - HRI mag



Jérôme Guidollet
PDG et cofondateur - Tuango
Sébastien Pech
Directeur des ventes - Tuango



Christian Latour
Professeur en gestion de la restauration – Collège Mérici



François Pageau
Professeur en gestion de la restauration – ITHQ



FAITS SAILLANTS DES ENTREVUES - LES EXPERTS

FOURNISSEURS

Les fournisseurs sont univoques, les restaurateurs québécois accusaient un important retard en termes de technologies. La crise en a forcé plusieurs à sauter le pas et ce n'est pas trop tôt selon eux. Les restaurateurs doivent absolument mettre leur offre en ligne, que ce soit via la livraison ou les commandes à emporter. Mais au-delà de ça, ils peuvent se doter de fonctionnalités comme la réservation en ligne, le prépaiement, mais aussi utiliser les technologies pour améliorer leurs opérations et leur efficacité.

La diversification de l'offre est un autre incontournable selon eux. Pensons aux repas prêt-à-manger, à la vente de produits au détail, au service de traiteur, etc. Les restaurateurs se doivent d'aller chercher le client chez lui avec une offre adaptée et intéressante.

Autre consensus chez les fournisseurs, l'inertie ou l'attente pourrait être fatale pour les établissements. Ne pas prendre action est la pire des stratégies à adopter selon eux.

D'ailleurs, le gouvernement pourrait très bien supporter les restaurateurs dans leur virage technologique, par des subventions bien sûr, mais pourquoi pas en offrant une boîte à outils regroupant l'aide et le support de différents fournisseurs? Chacun accompagnerait le restaurant selon sa spécialité, comme un système POS, un site transactionnel, un programme de fidélité, etc.

Selon les fournisseurs, les technologies peuvent également être d'un grand secours face à la pénurie de la main-d'œuvre, en réduisant le nombre d'employés nécessaires à la prise des commandes ou des réservations, par exemple.

Ce groupe d'experts n'envisagent pas de retour à la normale avant 1 ou 2 ans.

GESTIONNAIRES DE LA RESTAURATION

Les gestionnaires interrogés ont effectivement réalisé l'importance de la diversification de leurs revenus durant cette période. Certains avaient déjà des systèmes de livraison ou de commandes pour emporter, alors que d'autres offraient leurs produits en épicerie. Cela a bien sûr permis d'amoindrir l'impact de la crise sur leur entreprise.

Au début de la pandémie, tous ont rapidement mis les mesures sanitaires en place, mais de façon à ne pas affecter l'expérience client, que ce soit en misant sur la terrasse, en faisant porter des masques noirs aux employés ou en essayant de faire appliquer les mesures dans le plaisir, comme avec une chanson pour se laver les mains durant la durée recommandée. Il fallait bien sûr que le client voit l'application des mesures, mais aussi faire en sorte qu'il ne les ressente pas trop par la suite.

Selon les gestionnaires, le gouvernement pourrait sans aucun doute contribuer à une relance de l'industrie en permettant bien sûr la réouverture des salles à manger, en offrant des incitatifs à la population, en faisant des campagnes afin de ramener les clients en salle, etc.

Les restaurateurs envisagent eux aussi une bonne année, sinon deux, avant un retour à la normale.



FAITS SAILLANTS DES ENTREVUES - LES EXPERTS

INFLUENCEURS / EXPERTS

Les experts s'entendent pour dire que l'on assiste à une crise, mais une crise de la restauration traditionnelle et des salles à manger, plutôt que de toute une industrie. De plus, ils affirment que ce secteur connaissait déjà beaucoup de problèmes qui ont seulement été accentués par la pandémie (les faibles marges, les coûts élevés, la pénurie de main-d'œuvre, le retard technologique, etc.).

Tous sont d'avis que les restaurateurs doivent évoluer et faire face à la nouvelle réalité s'ils ne veulent pas mettre la clé sous la porte. Selon eux, ceux qui ont le mieux performé sont ceux qui ont agi rapidement et qui ont fait preuve de créativité et d'agilité.

Tous les influenceurs ont parlé de l'importance des services externes comme la livraison, la commande pour emporter et le prêt-à-manger. Il s'agit pour eux du meilleur moyen de rejoindre les clients qui sont davantage à la maison, et de se doter d'une autre source de revenus qui permet une meilleure stabilité financière. La refonte de l'expérience en salle sera aussi très importante à leurs yeux afin d'attirer un client qui possède maintenant beaucoup plus d'options pour se restaurer.

Afin de favoriser la reprise de cette industrie, les experts croient que le gouvernement peut apporter une aide temporaire avec des subventions, des crédits ou des plans de relance. Ils sont d'avis que l'ARQ peut aussi contribuer avec des tables rondes, la relance de certains dossiers auprès du gouvernement ou un plus grand rôle d'accompagnement pour les restaurateurs au niveau de la gestion (ex : marketing, finances, RH, etc.).

Pour les influenceurs, le rôle des serveurs risque de fortement évoluer, si ce n'est de disparaître au profit des technologies comme les menus électroniques et le paiement en ligne.

Selon leur prévision, un retour à la normale ne peut être envisagé avant 1 an, si ce n'est qu'une fois les Québécois vaccinés.