

GUIDE POUR LE CANADA

Guide de réouverture pour les restaurants

Ce guide traite des diverses étapes pour la réouverture d'un restaurant. Il a pour but d'aider les restaurateurs à bien se préparer, de l'aménagement de l'espace à la remise sur pied de leur équipe, en passant par la publicité et la création de nouvelles sources de revenus en attendant que les affaires redeviennent comparables à ce qu'elles étaient avant la pandémie.

Aspects abordés dans le guide

Les pages qui suivent présentent des ressources générales ainsi que les étapes pour bien gérer la réouverture de votre établissement. Même si l'information fournie n'est pas exhaustive, elle couvre les principaux éléments sur lesquels vous devriez vous concentrer:

- 1 Se préparer financièrement
- 2 Redémarrer ses activités
- 3 Mettre ses politiques de santé et de nettoyage à jour
- 4 Comprendre le changement d'habitudes
- 5 Revoir le menu
- 6 Rebâtir son équipe
- 7 Faire savoir aux gens qu'on est de retour

Pendant que vous planifiez votre réouverture, gardez ce qui suit en tête...

Les affaires reprendront lentement, au fur et à mesure que les restrictions seront levées et que les gens reviendront. Étant donné les préoccupations économiques et sanitaires actuelles, vous devez vous attendre à une nouvelle «normalité».

Bref, vous devez tenir compte de la lenteur du démarrage dans vos plans et repenser l'usage des technologies, le contrôle des coûts, le menu, le service, les opérations, etc. Vous devez préparer vos clients et employés, et comprendre que les ventes augmenteront au fil des mois, un peu comme pour un nouveau concept. Il faudra du temps avant que les restaurants et les bars puissent être pleins de nouveau, sans compter que, dans les prochains mois, les gens risquent de surveiller leurs dépenses.

Se préparer financièrement

Naturellement, il est toujours important de consulter régulièrement ses états financiers pour évaluer le rendement de son restaurant. Mais en vue de la réouverture, vos résultats vous permettront surtout de déterminer sur quoi miser et où couper.

Évaluer ses nouvelles sources de revenus

Si vous êtes restés ouverts pour offrir des plats à emporter ou à livrer, ou que vous avez transformé votre restaurant en commerce de proximité ou service de boîtes-repas, c'est maintenant le moment d'analyser la rentabilité de ces initiatives.

1. Quels revenus ont-ils générés?
2. Est-ce qu'un service a mieux fonctionné que prévu?
3. Comment pourriez-vous intégrer ces services temporaires à vos activités normales, puisqu'ils sont déjà en place de toute façon?

Identifier les coûts en excès

La pandémie a peut-être eu l'effet positif de révéler certains aspects de vos affaires qui ne sont pas aussi essentiels que vous le pensiez. Demandez-vous ce qui suit:

1. En quoi vos coûts fixes et variables ont-ils changé depuis le début de la pandémie?
2. Y a-t-il des postes, des locations d'équipement ou des abonnements dont vous pourriez vous passer?
3. Pouvez-vous travailler avec vos fournisseurs à trouver les bons produits dont vous avez besoin en vue de la réouverture?

Prévoir des vérifications

Comme les choses évoluent vite, prévoyez d'examiner vos résultats plus souvent. Vous pourrez ainsi vous adapter rapidement si les conditions changent.

Évaluer ses besoins en liquidités

Pour savoir de combien d'argent vous aurez besoin durant la période de démarrage, vous devez évaluer vos dépenses d'exploitation.

1. Estimez toutes vos dépenses d'exploitation : main-d'œuvre, aliments, loyer, services publics, abonnements, assurances, etc.
2. Calculez votre revenu estimé : repas sur place, plats à emporter, livraison et autres sources de revenus.
3. Assurez-vous que l'argent dont vous disposez et votre revenu estimé suffiront à couvrir vos dépenses. Évaluez au besoin les possibilités de prêt, de subvention ou de crédit.

Nouvelles sources de revenus possibles:

Repas sur place
Plats à emporter
Livraison
Établissement temporaire
Boîtes de prêt-à-cuisiner
Produits d'épicerie
Bar / alcool
Ensembles à cocktails
Cartes-cadeaux
Marchandises diverses
Événements
Cours

Ressources et liens:

[Subvention salariale d'urgence du Canada \(SSUC\)](#)

[Prestation canadienne d'urgence \(PCU\)](#)

[Page de ressources sur la COVID-19 de Service alimentaire Gordon \(en anglais\)](#)

[HRImag](#)

[Restaurants Canada : Navigating COVID-19 \(en anglais\)](#)

Redémarrer ses activités

Préparer sa cuisine

Le nettoyage et l'assainissement seront avant tout à prioriser. Nettoyez l'équipement, les surfaces souvent utilisées, le garde-manger, la chambre froide, les portes, les poignées et toute autre surface que les employés et les clients touchent. Prévoyez le nettoyage de la hotte si nécessaire. Veillez aussi à avoir un stock suffisant de tous les articles et produits de nettoyage requis pour protéger votre équipe et vos clients.

Une fois la cuisine bien nettoyée et assainie, vérifiez ce que vous avez en inventaire et commencez à préparer votre commande auprès de votre distributeur. Vous trouverez plus loin des indications sur la préparation d'un menu d'ouverture. Enfin, assurez-vous que tout l'équipement fonctionne bien et procédez à l'entretien nécessaire.

S'occuper de la salle à manger et de l'entrée

Comme vous vous en doutez, le nettoyage de la cuisine n'est que la première étape. Celui de la salle à manger sera tout aussi important, et l'apparence de celle-ci comptera beaucoup. Nettoyez menus et surfaces, et veillez à ce que la vaisselle soit étincelante de propreté, ce qui aidera à rassurer les clients. Nettoyez les toilettes en profondeur, frottez les planchers, les vitres et les portes, et retirez les débris à l'extérieur de l'établissement.

Pensez aux façons de faire connaître vos procédures de nettoyage à vos clients, par exemple, en mettant des affiches qui expliquent le tout à certains endroits stratégiques. Lors de la réouverture, vous auriez aussi avantage à resserrer la procédure de nettoyage et de vérification des toilettes.

Encore là, le nettoyage n'est que la première étape. La réorganisation de la salle à manger ou l'ajustement de la disposition du mobilier seront tout aussi importants. Les gens risquent d'être réticents à aller au restaurant, et l'espace les rassurera. Comme l'achalandage continuera sûrement d'être faible pendant plusieurs mois, vous devriez pouvoir respecter les recommandations de Santé Canada concernant l'espace entre les tables et les chaises. Si possible, vous devriez également limiter le nombre de gens à une même table. Enfin, si vous ne pouvez pas déplacer les tables et les chaises, l'ajout d'un signe « réservé » à une table sur deux indiquera aux gens où s'asseoir.

Ressources et liens:

[Liste de vérification pour la réouverture](#)

Liste de vérification

Assurez-vous que les divers services dont vous avez besoin sont payés et prêts à être utilisés:

- Électricité
- Internet
- Câble
- Gaz
- Ramassage des ordures
- Collecteur de graisse

Occupez-vous de vos outils technologiques:

- Vérification du réseau sans fil
- Réactivation des abonnements suspendus ou annulés
- Mise à jour du système de points de vente en fonction des divers changements apportés
- Mise à jour du logiciel de gestion du personnel
- Mise à jour de la comptabilité et du système de paie
- Mise à jour du site Internet (menu, services, heures d'ouverture)

Mettre ses politiques de santé et de nettoyage à jour

Regagnez la confiance de vos clients en établissant des politiques de santé et de nettoyage complètes, des pratiques d'assainissement rigoureuses ainsi que des stratégies de distanciation sociale efficaces.

A Un espace sécuritaire

- Nettoyez en profondeur la cuisine et la salle à manger à l'aide de la trousse d'assainissement (puis chaque soir une fois le restaurant ouvert)
- Désinfectez les surfaces très touchées comme les poignées et les interrupteurs
- Réorganisez la salle à manger pour convertir les espaces communs et augmenter la distance entre les tables
- Créez un espace désigné pour le ramassage des livraisons et plats à emporter

B Des aliments sans danger

- Vérifiez la qualité des aliments entreposés avant le confinement et jetez ceux qui sont périmés
- Nettoyez en profondeur les surfaces en contact avec des aliments (sur une base continue et conformément aux directives de santé et sécurité)
- Lavez bien tout l'équipement (p. ex., la machine à glaçons)
- Réapprovisionnez-vous auprès de fournisseurs de confiance et essuyez l'emballage des produits reçus
- Respectez à la lettre les températures sécuritaires de conservation et de cuisson des aliments

C Une équipe en santé

- Communiquez votre politique de congés de maladie payés
- Mettez sur l'importance de rester chez soi si on est malade
- Formez les employés sur les nouvelles procédures de nettoyage
- Limitez les contacts à mains nues avec les aliments et clients
- Assurez-vous que vos employés se lavent souvent les mains
- Maintenez une distance adéquate dans les aires de préparation

D Une expérience adaptée

- Prolongez les heures d'ouverture et limitez la capacité d'accueil
- Transformez vos événements en rassemblements virtuels
- Donnez accès à du désinfectant à mains (entrée, caisse, toilettes) N'acceptez pas le paiement en espèces
- Pour les plats à emporter et la restauration rapide, encouragez la commande à l'avance et le ramassage sans contact

Trousse d'assainissement de Service alimentaire Gordon

- Nettoyant tout usage
- Assainissant pour surfaces en contact avec des aliments
- Désinfectant à plancher
- Lingettes antibactériennes jetables
- Seaux et vaporisateurs industriels
- Gants résistant aux produits chimiques
- Masques faciaux
- Savon et assainissant pour les mains

Obtenez les codes de produit [ici](#).

[La salubrité alimentaire entre les mains de vos employés](#)

[Gouvernement du Canada – salubrité alimentaire en période de COVID-19](#)

Comprendre le changement d'habitudes comportement

La crise a beaucoup de répercussions sur les habitudes des consommateurs, et certains changements observés en ce moment vont sans doute perdurer plusieurs mois, jusqu'à ce qu'un sentiment de « normalité » revienne. Vous devez donc vous préparer à adapter vos services aux besoins des gens:

Crainte des espaces publics : Beaucoup de consommateurs continueront de s'inquiéter au sujet de l'infection dans les mois à venir. Ainsi, les attentes concernant la distanciation sociale risquent de demeurer dans les espaces publics, même une fois certaines restrictions levées.

Hausse de la vigilance liée à l'hygiène: La plupart des consommateurs ne toléreront aucun manque d'hygiène de la part des serveurs, cuisiniers et autres clients.

Dépenses limitées: Beaucoup de gens seront touchés par les effets économiques de la pandémie. Ils opteront sans doute pour des plats abordables quand ce sera possible et mettront de côté leurs goûts de luxe. Ceux dont le budget n'a pas changé choisiront des produits sécuritaires qui contribuent à leur bien-être.

Augmentation des interactions numériques: Les consommateurs utilisent les outils en ligne pour commander des plats, discuter avec leurs proches, organiser des événements virtuels et suivre des cours. Après la crise, ils s'attendent à ce que les restaurants qu'ils fréquentent emploient autant les technologies qu'ils le font.

Hausse des plats à emporter, de la livraison et des repas préparés chez soi: Les dépenses pour l'épicerie continuent de croître, tout comme celles pour les activités de divertissement à la maison. Les nouvelles habitudes adoptées par les consommateurs risquent de demeurer bien après la crise.

Besoin de socialisation: Les gens se sentent isolés et ont envie de voir leurs proches, même s'ils se sont vite adaptés à l'utilisation des technologies pour garder contact avec les gens.

Volonté d'aider: Beaucoup de gens sont prêts à dépenser pour des choses qui contribuent au bien commun, pour ce qui, à leur sens, donne espoir et aide les autres.

En résumé

- Ce changement d'habitudes signifie que la **santé**, la **sécurité** et l'**hygiène** seront plus que jamais prioritaires, non seulement pour les clients, mais aussi pour les employés. Vous devrez donc en tenir compte dans vos opérations, vos initiatives de marketing, vos formations et vos pratiques d'embauche.

Revoir le menu

C'est le bon moment pour commencer à réfléchir aux genres de plats que vous souhaitez offrir une fois que les salles à manger pourront rouvrir. Discutez avec votre chef pour identifier les plats qui n'étaient pas très populaires ou rentables avant la crise. Vous pourriez profiter de l'occasion pour les remplacer, ou simplement les éliminer. Si vous prévoyez conserver ou ajouter certaines nouvelles sources de revenus, prenez le temps de travailler à harmoniser ces services au menu offert sur place.

Vous devrez évaluer le menu et l'adapter en fonction d'un faible achalandage (au début), des attentes des clients et des nouvelles habitudes d'achat. Lors de la création du menu de réouverture, vous devez tenir compte de plusieurs choses : les plats que vous offrirez, les façons dont les gens se procureront vos plats et le coût de ces derniers.

Décider des plats et services à offrir

Les plats que vous choisissez de proposer peuvent provenir de votre menu habituel. Mais vous risquez aussi de devoir réfléchir à de nouveaux plats à offrir. Pensez à des plats qui voyagent bien ou qui peuvent être transformés en prêt-à-cuisiner tout en étant disponibles sur place. Sachez également que moins un plat nécessite de manipulation après sa cuisson, plus il sera perçu comme sécuritaire par le personnel et la clientèle.

Règle générale, vous devriez offrir une variété de services. Rappelez-vous que les gens mangeront moins sur place et que ceux qui le feront risquent de vouloir limiter la durée de leur visite.

Maximiser le rendement du menu

Comme la plupart des restaurateurs reprendront du service grâce à des prêts ou avec une quantité limitée de liquidités, il sera primordial de savoir comment maximiser la rentabilité du menu. Votre représentant de Service alimentaire Gordon pourra vous aider à comprendre quels produits ont le plus d'impact sur vos résultats ainsi qu'à trouver ceux qui conviennent le mieux à votre menu.

Avoir tous les produits nécessaires en stock

Faites l'inventaire de ce que vous avez en stock, puis préparez une commande en fonction des changements que vous avez décidé d'apporter au menu. Encore une fois, votre représentant pourra vous aider à trouver l'assortiment de produits qui répondra le mieux à vos besoins.

Sources

[Lancement d'un nouveau menu: considérations essentielles](#)

[Règles d'or pour la formation du personnel en matière de menu](#)

Liste de vérification – menu

Une fois que vous aurez choisi les services que vous offrirez, créé un menu en conséquence et décidé des produits dont vous aurez besoin, voici ce que vous devrez faire:

- Commander les produits
- Fixer le prix des plats
- Imprimer de nouveaux menus
- Mettre le système de points de vente à jour
- Informer l'équipe des nouveautés
- Mettre le site Web et les comptes de médias sociaux à jour
- Envisager d'utiliser seulement un menu numérique

Rebâtir son équipe

Pendant qu'ils planifient la réouverture de leur salle à manger, les restaurateurs ont beaucoup de questions à se poser au sujet de leur équipe, notamment en ce qui concerne la sécurité, l'hygiène, la réembauche, la comptabilité, la formation et les horaires. Cela pourrait aussi être le bon moment de réévaluer son approche de gestion et la structure de son équipe.

Embauche (réembauche)

Vous devez constituer votre équipe en vue de la réouverture. Voici les principales étapes à suivre, compte tenu des nombreuses mises à pied auxquelles vous avez sûrement dû procéder:

1. Évaluez la taille de l'équipe dont vous aurez besoin. La plupart des restaurants ne pourront pas rouvrir complètement dès le départ. Vous devez donc vous bâtir une équipe pour la réouverture et déterminer comment vous élargirez cette équipe au fil de l'évolution des choses.
2. Communiquez avec vos employés d'avant le début de la crise pour connaître leur situation et leur disponibilité. Réintégrez ceux qui sont prêts à revenir, ce qui réduira les coûts de formation, de recrutement et d'intégration.
3. Si votre bassin d'anciens employés ne suffit pas, vous devrez afficher des offres d'emploi, notamment sur des plateformes comme Jobillico, Jobboom, Neuvoo et Workopolis.
4. Mettez vos documents d'embauche et de gestion du personnel à jour si vous avez modifié certains processus.
5. Une fois les nouveaux employés embauchés, mettez leur statut d'emploi à jour auprès des organismes provinciaux ou fédéraux concernés.
6. Planifiez la date de début de vos responsables, cuisiniers, barmans et serveurs en fonction de vos besoins.
7. Mettez votre horaire à jour en fonction de ce qui a changé. Si vous ne le faites pas déjà, vous devriez envisager d'utiliser un outil de gestion du personnel, ce qui simplifie grandement les choses.
8. Mettez votre logiciel de gestion de la paie à jour (salaire et avantages sociaux).

Formation

Pour réduire les risques liés à la COVID-19, les anciens employés doivent recevoir une bonne formation sur la salubrité, l'hygiène et le nettoyage. Les nouveaux employés auront quant à eux besoin d'une formation complète. Toute l'équipe devra aussi bien se familiariser avec les services et le menu offert.

Gestion du personnel

Veillez à intégrer la santé et la sécurité à votre culture et vos normes:

- Modifier ses procédures pour respecter les directives d'hygiène gouvernementales
- Établir de nouvelles pratiques de nettoyage
- Créer une liste de vérification et un processus écrit pour surveiller le respect des pratiques
- Former les employés sur les nouvelles pratiques avant la réouverture
- Décider du message à transmettre aux clients concernant les mesures de sécurité et d'hygiène
- Mettre en place de nouvelles politiques et directives de sécurité pour son équipe

Faire savoir aux gens qu'on est de retour

Oubliez les canaux de marketing traditionnels. Ils sont coûteux et, de toute façon, sont actuellement bien moins efficaces que ceux numériques, puisque vos clients sont à la maison. Si vous n'êtes pas resté présent en ligne, c'est le moment de vous y remettre. Si vous avez maintenu votre visibilité, cherchez à créer un engouement autour de votre retour. D'une façon ou d'une autre, sachez que les experts recommandent d'ÉVITER de réduire ses initiatives publicitaires en cas de crise. Mais les initiatives choisies n'ont pas à coûter cher pour autant.

Choisir les méthodes à privilégier

Si vous ne savez pas trop par où commencer ou quels moyens attirent le plus l'attention des clients, ce guide vous aidera à y voir plus clair.

Penser autrement

Envisagez de vous associer à d'autres entreprises locales, par exemple, en faisant des promotions en collaboration avec une microbrasserie ou une distillerie. Vous pourriez aussi offrir un repas au restaurant jumelé à une activité de divertissement. Enfin, n'hésitez pas à solliciter les influenceurs locaux pour qu'ils fassent la promotion de votre établissement, ce qui vous permettra de tirer parti de leurs canaux et leurs abonnés pour augmenter votre visibilité.

Réfléchir au message qu'on souhaite envoyer

1. Soyez transparents et authentiques, car c'est ce que les consommateurs souhaitent. Partagez ce qui se passe avec votre entreprise et les gens de votre équipe, mais aussi les mesures de santé et de sécurité que vous prenez.
2. Faites preuve d'empathie. Les gens veulent se sentir compris et rassurés. Expliquez-leur comment vos services, vos politiques et vos procédures ont été modifiés en fonction de la nouvelle réalité.
3. Renforcez le sentiment de collectivité. Parmi les messages destinés à fournir de l'information et à augmenter l'achalandage, n'oubliez pas de publier des histoires sur la façon dont vous vous impliquez dans votre communauté.
4. Soyez pertinents. Avant la Saint-Patrick, Guinness n'a pas encouragé les gens à se rassembler, mais plutôt à prendre soin d'eux. Bref, vous devez tenir compte de la situation actuelle et faire preuve de sensibilité.

Éléments à communiquer

- La base.** Heures d'ouverture, menu et services offerts.
- Célébrer son équipe.** Témoignez votre gratitude et votre joie d'être réunis et d'accueillir de nouveaux visages.
- Attirer la clientèle.** Proposez des plats spéciaux ou des promotions les jours de semaine.
- Créer un engouement.** Célébrez grâce à des contenants pour emporter uniques, des rabais sur place et d'autres offres. Si vous avez une terrasse, utilisez-la!
- Nouveautés.** Faites la promotion de tous les nouveaux plats créés pendant le confinement.