



Guide “ Devenir Restaurateur ”

Toques
MARKETING

Table des matières



Devenir Restaurateur

Gestion des opérations

Gérer un restaurant n'est pas une mince affaire.

Ce guide informe les aspirants restaurateurs, qui croient avoir le profil, sur l'ampleur des défis entourant l'environnement d'un restaurant. Notre expérience nous a permis de dresser un portrait des aspects essentiels à prendre en compte avant de démarrer votre restaurant.



PIERRE-MARC CARDINAL

Fondateur

Pierre-Marc Cardinal est le fondateur de Toques Marketing inc. Ce Professionnel diplômé en gestion hôtelière et en sommellerie est un expert en restauration gastronomique.



LOÏC CHAZAY

Chef consultant

Le chef consultant, surnommé l'encyclopédie en raison de ses connaissances en cuisine. Loïc Chazay, est un chef d'expérience ayant participé à l'élaboration de plusieurs projets d'envergures.

Devenir Restaurateur

Profil de restaurateur

Les aptitudes requises

- Accueillant
- Créatif
- Positif
- Travaillant
- Aimable
- Fonceur
- Réaliste
- Collaborateur
- Motivateur
- Commerçant
- Économe
- Rassembleur
- Propre
- Organisé
- Passionné
- Critique
- Professionnel
- Juste
- Visionnaire
- Un peu fou

Localisation

Choix du local

Définir la taille du local que vous allez exploiter est essentiel puisque toutes vos opérations, et donc vos dépenses et ventes, en dépendent. Il est important, si vous le louez, de se renseigner sur la réputation de votre futur propriétaire.

Emplacement du local

Le choix de l'emplacement (ex : proximité des services, zone de fort achalandage, etc.) de votre établissement va définir votre taux d'occupation potentiel.

Réglementation

MAPAQ

Le Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec oblige, à tout restaurateur, à suivre une formation en hygiène et salubrité des aliments. Vous avez l'obligation d'avoir au moins un gestionnaire d'établissement alimentaire.

Le MAPAQ gère également les permis de restaurant. Vous pourrez faire application après avoir été certifié.

<http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Transformation/md/Permis/Pages/prepvente.aspx>

Bonne nouvelle, en envoyant votre chèque au MAPAQ, vous obtenez immédiatement le droit d'opérer votre établissement. Le ministère vous remettra un certificat vous accréditant.

CSST

Puisque vos employés manipulent des outils dangereux, un taux de CSST plus élevé, qu'un bureau par exemple, vous sera attribué. Un certificat de secourisme en milieu de travail est obligatoire pour quelques-uns de vos employés et il est valide pour une période de 3 ans à compter de sa date d'émission.

http://www.csst.qc.ca/prevention/secourisme/Pages/nombre_secouristes.aspx

http://www.csst.qc.ca/prevention/secourisme/Pages/secourisme_milieu_travail.aspx#connaissances

Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)

Tous les restaurants qui désirent proposer un service d'alcool doivent obtenir un permis d'alcool délivré par la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec. La procédure peut prendre jusqu'à 6 mois. Assurez-vous d'avoir tous les dossiers nécessaires lorsque vous déposez votre demande. Les Régisseurs de la RACJ pourraient refuser votre demande. Soyez également en règle, car la police (département de la moralité) et les pompiers passeront s'assurer que vous êtes en règle pour opérer votre établissement. Votre permis d'alcool doit toujours être à la vue du public.

<https://www.racj.gouv.qc.ca>

Réglementation (suite)

Votre ville

Lorsque vous achetez, louez ou reprenez un établissement de restauration, vous devez être en règle avec la ville où vous installez votre établissement. Assurez-vous d'avoir votre certificat d'occupation toujours à la vue du public. Allez sur le site Web de votre ville et renseignez-vous.

La Socan

La Socan est l'organisme qui protège les droits d'auteur. Tout établissement utilisant de la musique de fond ou proposant des écrans de télévision doit payer ses redevances.

<https://www.socan.ca/fr>

Finances

Fond de roulement

Il est important de prévoir le fond de roulement afin d'assurer une gestion saine de vos flux de trésorerie. Ainsi, il est plus facile de faire face aux fluctuations des sorties de fonds dues aux paiements des fournisseurs, salaires et déductions à la source ou encore les taxes.

Subventions

Peu de subventions sont disponibles dans le milieu de la restauration, alors ce n'est pas là que vous trouverez une aide financière importante.

Masse salariale "Labor Cost"

En restauration, un des deux pôles de dépenses majeures provient de la masse salariale.

Coût de revient des matières premières "Food Cost"

Le second pôle de dépenses majeures provient du coût d'achat des matières premières. Celui-ci est spécialement important, car beaucoup trop de chefs travaillent sans livre de recettes, sans contrôle des pertes et sans faire attention aux prévisions relatives à l'achalandage.

Gestion des horaires

Jours fériés, fins de semaine et jours de la semaine

Plusieurs restaurateurs pensent qu'il faut ouvrir 7 jours sur 7, les matins, midis, et soirs. C'est faux. Un restaurant bien géré doit se concentrer sur les heures les plus payantes. Il est vital de prendre les bonnes décisions en ce qui a trait aux heures d'ouverture durant les jours fériés, la fin de semaine et même certains jours de la semaine.

Heures de travail

Selon le type et la taille de l'établissement, les horaires de travail varieront. En moyenne un restaurateur passe entre 10h et 14h par jour à son travail.

Le restaurateur qui a une famille doit considérer que sa vie de famille sera affectée par les longues heures de travail.

La qualité de vie d'un restaurateur dépendra beaucoup de sa capacité à la gestion du stress. S'il vit constamment stressé, sa qualité de vie sera inévitablement affectée.

Les jours de repos varient en fonction des choix d'ouverture de votre établissement, mais fluctuent aussi selon les heures passées à faire des achats complémentaires, de la comptabilité ou encore le traitement des paies.

En restauration, la pression est importante sur les épaules des dirigeants et elle se répercute sur le personnel. Il faudra gérer les écarts d'humeur et apprendre à moduler les tempéraments.

Ambiance

Vos employés

L'attitude, la tenue vestimentaire et la manière de s'exprimer de tous vos employés façonnent l'image que vos clients auront de votre établissement. Ce sont les ambassadeurs de votre marque, ne négligez pas cet atout.

La musique, l'éclairage et autres ambiances

Puisque vous vous adressez aux consommateurs qui vont acheter vos produits, et que vous souhaitez rejoindre ses goûts, et non satisfaire les vôtres, il est important de bien comprendre et de bien connaître votre clientèle en prenant soin de varier l'ambiance en fonction des heures de la journée.

Les types de clientèle

Choisir la clientèle qui va avec votre établissement n'est pas évident. Les clients varient selon le type d'établissement, mais vous ne voulez pas attirer une clientèle qui n'est pas la vôtre.

Exemple : Dans un resto/bar sportif, on s'attend à avoir du bruit et que les gens crient lors d'un match. On ne s'attend pas à la même ambiance dans un restaurant d'hôtel de luxe.

Gestion des ressources humaines

Gestion des ressources humaines

Au Québec les employés en restauration ne manquent pas. Toutefois, si vous désirez des employés performants et fidèles, il est important de passer des entretiens d'embauche structurés permettant d'identifier les candidats vedettes. Les employés en restauration ont pour habitude de changer régulièrement d'emploi.

Commission des normes du travail

Tous employeurs de la restauration doivent connaître les différentes lois liées aux normes du travail. Celles-ci sont différentes pour les employés à pourboire.

Renseignez-vous auprès de la [Commission des normes du travail](#).

Congés et remplacements

Les employés pratiquent régulièrement l'échange ou le remplacement de congés entre eux. Puisque tous les employés n'ont pas les mêmes forces et rôles au sein d'une équipe, cette pratique doit être encadrée.

Désireux d'avoir des employés performants, et puisque leur métier est exigeant, il est préférable d'octroyer deux jours consécutifs de congé.

Gestion des retards et des absences

Un employé en retard avec un rôle clé peut mettre toute l'opération de votre établissement et les autres employés en difficulté. Veillez à ce qu'ils comprennent l'importance de ne jamais être en retard.

Salaires, pourboires et fréquences

En restauration, on compte plusieurs échelles salariales. Généralement, les cadres et le personnel de la cuisine sont à salaires fixes, et les employés de salle sont à pourboire, et donc, ont des salaires variables.

En tant qu'employeur de salariés au pourboire, vous devez respecter certaines règles. Pour la convention des pourboires, vous retrouverez plusieurs informations essentielles ci-dessous.

<http://www2.gouv.qc.ca/entreprises/portail/quebec/gerer?lang=fr&g=gerer&sg=&t=os&e=1664710978:1157561702>

Devenir Restaurateur

Marketing et communication

Plan de marketing et de commercialisation

La majorité des restaurants ne font pas de plan marketing, de plan de communication ou de plan de commercialisation. Ils sont plutôt portés sur l'intuition.

C'est une erreur d'essayer de faire des affaires sans planifier les outils et stratégies à mettre en place et qui permettent la différenciation, dans un marché hautement concurrentiel. Ces outils servent de tableau de bord pour la gestion de vos budgets dédiés à la publicité.

Budget

Les budgets de marketing et de publicité découlent directement de votre plan marketing et de communication. Ils servent à planifier vos interventions en fonction de vos cycles d'achalandage et permettent d'avoir une vision judicieuse des dépenses qui y sont reliées.

Fréquence de la publicité

La publicité est un des moyens qui fera entrer des clients dans votre établissement. En faisant votre étude de marché, vous remarquerez que votre compétition fait également de la publicité, et vous découvrirez aussi sa fréquence. Afin d'être toujours dans la tête de vos clients potentiels, vous devrez trouver des moyens de vous faire voir et d'être plus performant que votre compétition.

Fournisseurs

Livraisons

Qu'ils soient fournisseurs destinés aux produits de la salle à manger, du bar ou de la cuisine, vos fournisseurs doivent connaître les heures durant lesquelles ils peuvent effectuer leurs livraisons. Vous devrez aussi surveiller leurs délais de livraison ainsi que leurs retards.

Rupture de stock

Les ruptures de stock sont courantes, spécialement lorsque vous utilisez des produits plus rares. Dans le but de prévenir un manque à cause d'une rupture de stock, assurez-vous d'avoir planifié un remplacement pour l'item manquant.

Contrôle

En restauration, on compte plusieurs échelles salariales. Généralement, les cadres et le personnel de la cuisine sont à salaires fixes, et les employés de salle sont à pourboire, et donc, ont des salaires variables.

En tant qu'employeur de salariés au pourboire, vous devez respecter certaines règles. Pour la convention des pourboires, vous retrouverez plusieurs informations essentielles ci-dessous.

Équipement

Achats

Chaque entreprise a besoin d'équipements, qu'ils soient neufs ou usagés. Mais comment décider ce dont vous avez besoin? Comment allez-vous le financer? Avez-vous assez d'espace pour l'ajouter à l'ergonomie de votre espace?

Bris d'équipement

Chaque équipement a une durée de vie utile. Celle-ci dépendra de l'utilisation dont vous en faites et de sa qualité de départ. Lorsqu'un équipement se brise, vous devez le faire réparer rapidement par un professionnel.

Renouvellement

Un restaurateur peut avoir à renouveler ses équipements, et ce pour plusieurs raisons. Mais qu'allez-vous faire avec les anciens équipements que vous voulez remplacer?

Avez-vous toutes les informations nécessaires pour la nouvelle installation, vous ne pouvez pas arrêter vos activités car vous n'avez pas sélectionné le bon équipement.

Gestion des opérations

Salle à manger

Accueil

Lorsque vous ouvrez les portes de votre établissement, vous devez être toujours prêt à accueillir votre clientèle. Peu importe le type d'établissement, il doit toujours être cordial, professionnel et soigné. Assurez-vous d'avoir un espace pour le vestiaire et, si vous acceptez les enfants par exemple, vous devez avoir des sièges appropriés. L'accueil est le premier contact entre vous et vos clients.

Employés de salle

Les employés de salle doivent connaître leur menu par coeur, doivent connaître leurs clients, être professionnels et parfaitement formés.

P.O.S et M.E.V

La gestion des Points de Vente (P.O.S.) est un sujet très sensible. Il concerne le vol, la gestion des équipements, la gestion des inventaires, la gestion des commandes aux différents départements d'un restaurant, la gestion des factures et la gestion des caisses (l'argent) comme celles des horodateurs pour les employés. Avec tous ces paramètres, on comprend pourquoi la sélection d'un bon système de point de vente est primordiale.

Gestion des inventaires

La gestion des inventaires des différents départements de la salle à manger doit être faite régulièrement et par poste. L'inventaire d'alcools doit être fait tous les mois. Celui de la vaisselle, de la coutellerie et de la verrerie doit être fait au moins deux fois par an.

Gestion des plaintes

Tout bon restaurant reçoit quand même des plaintes. Il faut être en mesure d'y répondre rapidement et surtout ne pas attendre que le client soit parti. Un bon truc consiste à implanter un système de cartes commentaires. Celles-ci vous permettront d'avoir l'heure juste sur l'expérience du client.

Qualité du service

La satisfaction de vos clients dépendra de la qualité du service qu'ils recevront. Si vos clients sont contents et qu'ils reviennent, vous aurez donc atteint un niveau de service à la clientèle satisfaisant. Vous devrez garder ce niveau et toujours rester constant. Les clients se fient sur vous et vos employés pour avoir un service de qualité, et ce, quel que soit le type d'établissement que vous dirigez.

Cuisine

Employés de cuisine

La gestion des employés de cuisine varie notamment en fonction de la complexité du menu à préparer. Assurez-vous de planifier les horaires de travail en tenant compte du menu.

Gestion des stocks, achats et approvisionnements

Une importante somme d'argent dort dans votre inventaire. Veillez à le tenir le plus prêt possible de sa capacité minimale. Les achats sont la 1re fuite potentielle d'argent, alors prenez le temps de connaître les prix de vos produits ainsi que leurs variations en fonction des périodes de l'année.

Contrôle qualité

La qualité de vos produits dépend des systèmes de contrôle mis en place, de la formation qui a été donnée à vos employés et de leur constance. C'est à travers la régularité que l'on arrive à conserver la qualité.

Gestion des espaces de rangement

Souvent, on néglige les espaces de rangement pour les poubelles, les produits d'entretien, les jus et surplus d'alcool ou les produits secs. Ceux-ci affectent l'ergonomie des autres espaces et diminuent la productivité et l'efficacité de votre personnel.

Conclusion



En conclusion, le métier de restaurateur est passionnant et rempli de rebondissements. C'est un métier dur et exigeant qui vous obligera souvent à travailler de longues heures et où le rendement financier ne sera pas toujours au rendez-vous. Il y a néanmoins des moyens pour réussir! Si vous êtes passionné et résilient, vous aurez tout à gagner de vous entourer de personnes qualifiées afin de vous soutenir dans votre projet.

Bon courage avec votre projet et prenez le temps de vous amuser!

Si vous souhaitez toujours ouvrir un restaurant [contactez-nous](#).