



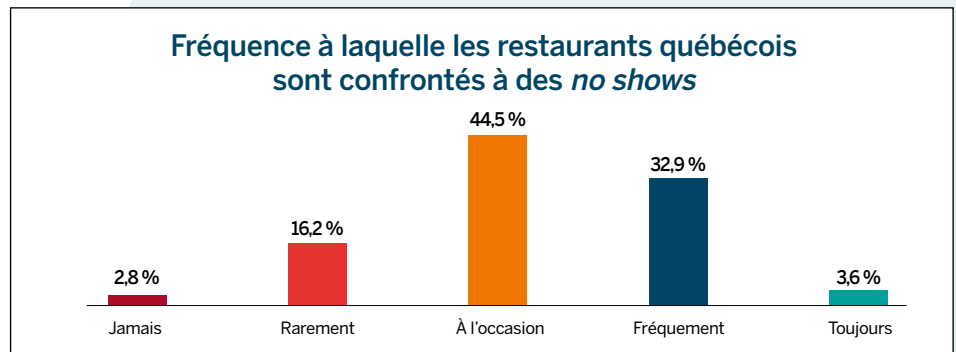
Avec la participation de



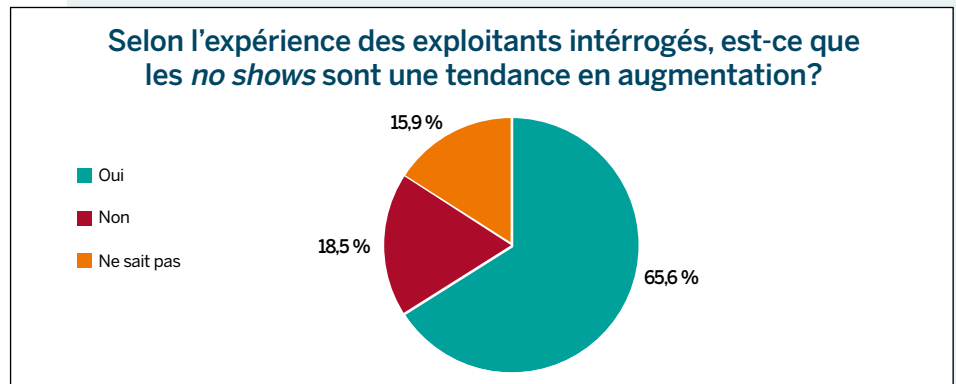
Un nombre croissant de réservations non honorées

Dans son récent sondage, *Le no show et l'industrie de la restauration*, l'Association Restauration Québec (ARQ) a interrogé les restaurateurs québécois quant à leur expérience avec le phénomène des réservations non honorées (*no show*)*. À la lumière des résultats de cette enquête, il est devenu évident que cette pratique navrante se popularise chez les consommateurs québécois. En effet, parmi les exploitants interrogés, 44,5 % affirment subir des *no shows* occasionnellement et 32,9 % témoignent être fréquemment victimes de ce phénomène. Inversement, seulement 2,8 % des répondants n'ont jamais été confrontés à des réservations non honorées. Il n'est donc pas surprenant que 65,6 % des propriétaires de restaurants interrogés affirment que ce phénomène est en augmentation au sein de leur établissement.

*415 restaurateurs ont participé à ce sondage



Source : Sondage ARQ : Le *no show* et l'industrie de la restauration. 2023



Source : Sondage ARQ : Le *no show* et l'industrie de la restauration. 2023



PDV Restaurant Global Payments : une solution aux caractéristiques nombreuses, puissantes et évolutives conçue pour les restaurateurs



Une tendance lourde de conséquences

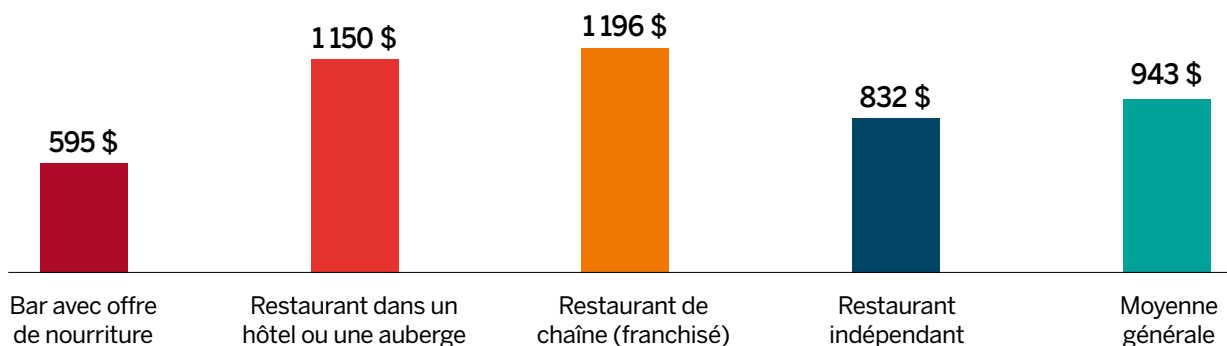
Au-delà du manque de respect et de la frustration qu'ils engendrent, les *no shows* représentent surtout une source croissante de pertes financières pour notre secteur. En effet, le nombre de réservations déterminera le nombre d'employés qui travailleront le jour en question, l'importance de la mise en place, le volume des commandes d'aliments, etc. Lorsqu'une table ne se présente pas, ce sont donc des heures payées, des denrées, du gaz et de l'électricité qui sont dépensés en vain. Grâce aux données recueillies dans son sondage *Le no show et l'industrie de la restauration*, l'ARQ est en mesure

d'affirmer que les *no shows* provoquent des pertes hebdomadaires moyennes de 943 \$ dans tous les secteurs de notre industrie. Cependant, l'hôtellerie (1150 \$/semaine) et les restaurants de chaîne (1196 \$/semaine) sont plus durement touchés par ce phénomène. En moyenne, dans tous les secteurs de l'industrie confondus les *no shows* engendrent des pertes annuelles de 49 178,26 \$ par établissement. En pleine pénurie de main-d'œuvre, cela revient à se priver d'un employé à temps plein parce que certains clients sont trop irresponsables pour annuler leur réservation lorsqu'ils ne peuvent plus

AU-DELÀ DU MANQUE DE RESPECT ET DE LA FRUSTRATION QU'ILS ENGENDRENT, LES *NO SHOWS* REPRÉSENTENT SURTOUT UNE SOURCE CROISSANTE DE PERTES FINANCIÈRES POUR NOTRE SECTEUR.

l'honorer. Il est donc évident qu'un mécanisme de pénalité doit être autorisé pour permettre aux restauratrices et aux restaurateurs de responsabiliser les clients délinquants.

Moyenne des pertes financières hebdomadaires liées aux *no shows* dans les restaurants, selon leurs catégories



Source : Sondage ARQ : Le *no show* et l'industrie de la restauration. 2023

Pertes annuelles moyennes engendrées par les *no shows* selon les types d'établissements

TYPES D'ÉTABLISSEMENTS	PERTES ANNUELLES MOYENNES
Bar avec offre de nourriture	31 036,36 \$
Restaurant dans un hôtel ou une auberge	59 971,02 \$
Restaurant de chaîne (franchisé)	62 339,73 \$
Restaurant indépendant	43 365,91 \$
Moyenne de l'industrie	49 178,26 \$

Source : Sondage ARQ : Le *no show* et l'industrie de la restauration. 2023

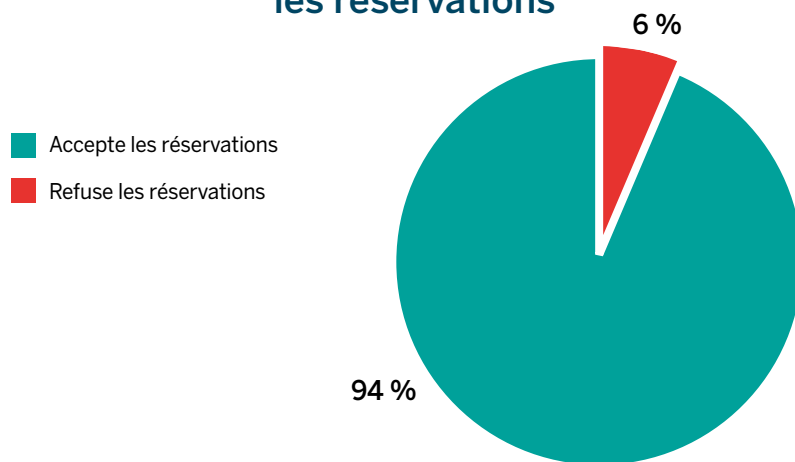
No show : une menace au modèle des réservations

En 2023, 94 % des exploitants de l'industrie de la restauration acceptent les réservations et seulement 6 % les refusent. Cependant, cela signifie que la nette majorité des restauratrices et des restaurateurs sont potentiellement menacés par les *no shows*, car pour le moment, aucun mécanisme légal ne permet de lutter efficacement contre cette pratique déplorable. Dans l'éventualité où le nombre de réservations non honorées continuerait de croître, il est fort probable que le nombre de restaurants qui acceptent les réservations

viendrait à diminuer. En effet, si l'on exclut les restaurants qui n'acceptent pas de réservation pour des raisons structurelles (superficie trop petite, type d'offre alimentaire ne le justifiant pas, manque d'achalandage, etc.), la majorité (66,7 %) des établissements refusant de réserver leurs tables le font, car ils souhaitent éviter les *no shows* qui sont trop fréquents ou trop coûteux. Les réservations non honorées constituent donc la principale raison non structurelle de refuser les réservations au sein de l'industrie, ce qui illustre bien la gravité de ce problème.

LA NETTE MAJORITÉ DES RESTAURATRICES ET DES RESTAURATEURS SONT POTENTIELLEMENT MENACÉS PAR LES *NO SHOWS*, CAR POUR LE MOMENT, AUCUN MÉCANISME LÉGAL NE PERMET DE LUTTER EFFICACEMENT CONTRE CETTE PRATIQUE DÉPLORABLE.

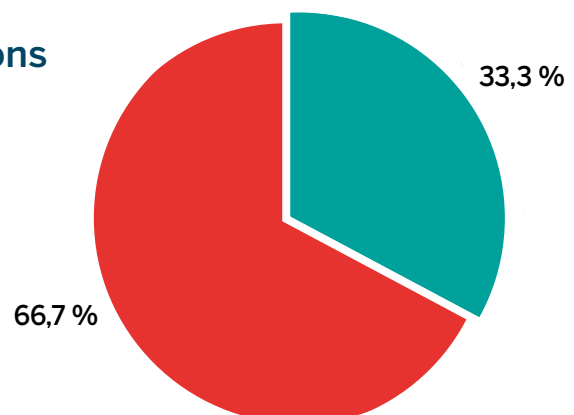
Proportion des restaurants acceptant les réservations



Source : Sondage ARQ : Le *no show* et l'industrie de la restauration. 2023

Raisons pour lesquelles les exploitants qui accepteraient normalement des réservations les refusent actuellement

- Le manque de personnel complexifie la gestion des réservations
- Les annulations sans préavis (*no show*) des clients étaient trop fréquentes ou trop coûteuses



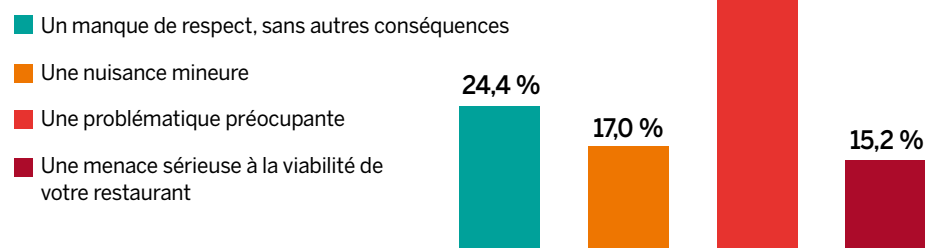
Source : Sondage ARQ : Le *no show* et l'industrie de la restauration. 2023

Le *no show* : une préoccupation supplémentaire pour l'industrie

Alors que l'industrie de la restauration est confrontée à une pénurie de main-d'œuvre historique, à une récession provoquant une envolée du prix des aliments et à l'endettement engendré par les vagues de fermetures pandémiques, la prolifération des *no shows* apparaît comme une source d'inquiétude supplémentaire. En effet, 43,4 % des exploitants interrogés affirment être préoccupés par ce phénomène et 15,2 % d'entre eux considèrent que

l'augmentation du nombre de réservations non honorées menace sérieusement la viabilité de leur restaurant. Il est donc nécessaire d'agir contre cette pratique néfaste. À cette fin, l'ARQ demande la légalisation de pénalités pécuniaires qui pourraient être chargées aux clients ne respectant pas leur réservation au restaurant, comme c'est déjà le cas dans d'autres secteurs d'activités.

Que représentent les *no shows* pour les propriétaires de restaurants ?



Baisse attendue de l'inflation : un baume pour les restaurateurs ?

Par Florence Jean-Jacobs
Économiste principale, Mouvement Desjardins

Si la hausse des taux d'intérêt en 2022 a réduit les dépenses discrétionnaires des consommateurs et affaibli la croissance économique en ce début d'année 2023, son effet d'accalmie sur l'inflation pourrait être profitable aux restaurateurs. La fin de l'accélération des frais d'exploitation (salaires, aliments, énergie et matières premières) amènera un soulagement sur leur bilan. En outre, des pressions inflationnistes moins grandes pourraient donner une marge de manœuvre dans le budget des ménages pour d'éventuelles sorties au restaurant. Cela permettrait aux restaurateurs de souffler un peu, alors que plusieurs n'avaient plus la capacité de s'endetter davantage, peinant tout juste à rattraper l'activité perdue lors des confinements.

Le retour en présentiel et en mode hybride de nombreux travailleurs, entamé à l'été 2022, se

maintient, garantissant une demande dans les centres urbains. Malgré le ralentissement économique mondial, l'activité touristique pourrait tout de même contribuer à soutenir la restauration, grâce à la réouverture complète des frontières et à la reprise d'activités annulées durant la pandémie (p. ex. : festivals).

Certes, la récession - qui semble se dessiner au Québec - freinera les ardeurs. Heureusement, celle-ci ne s'annonce pas profonde et longue. Dans les mois à venir, il faudra surveiller les habitudes des consommateurs (commandes en ligne ou en salle, dépenses moyennes, fréquentation) ainsi que la disponibilité de la main-d'œuvre. Cette dernière demeure un défi, mais la baisse du taux de postes vacants au troisième trimestre de 2022 est encourageante (passant de 13,9 % à 10,2 %).



Stats

Éditeur :
ASSOCIATION RESTAURATION QUÉBEC

6880, Louis-H.-La Fontaine
Montréal (Québec) H1M 2T2
Tél. : 514 527-9801 ou,
sans frais, 1 800 463-4237
Courriel : info@restauration.org
restauration.org

Coordination et rédaction :
Vincent Woerner

Révision : Dominique Tremblay,
Martin Vézina

Conception et infographie :
Alegría Design

Impression : Reprodoc

L'ARQ Stats est publié six fois par année par la direction des affaires publiques de l'Association Restauration Québec. Les informations s'y trouvant peuvent être reproduites sans autorisation, à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal :
Bibliothèque Nationale du Québec
Bibliothèque Nationale du Canada

NOTES MÉTHODOLOGIQUES :

L'échantillon utilisé pour déterminer l'Indice ARQ est composé de plus de 2 000 établissements membres, représentant des restaurants à service complet ainsi qu'à service restreint. L'Indice ARQ vise à évaluer la performance d'une liste d'établissements stable dans le temps et excluant donc les ouvertures et fermetures. L'indice des ventes provient des variations de volumes agrégés de transactions débit et crédit et l'indice de l'achalandage, des variations agrégées du nombre de transactions débit et crédit. La région du Nord-du-Québec a été exclue de la compilation pour l'année 2019 et les données des régions administratives de Bas-Saint-Laurent-Gaspésie et de Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine sont combinées pour produire un indice plus stable.