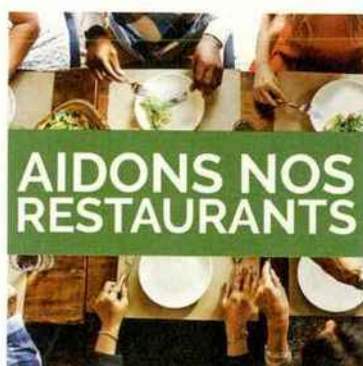




## tendances

# Survivre en période de confinement

**Tenus à une fermeture administrative, les CHR peuvent tout de même pratiquer la vente à emporter et les livraisons. Une façon de générer un minimum de CA et de garder un lien avec la clientèle.**



**U**n bon nombre de restaurateurs ont ainsi fait le choix, immédiatement ou après quelques semaines de confinement, de préserver un minimum d'activité, et soutenir l'économie locale ou encore fournir des repas au personnel soignant.

### De la vente à emporter pour perdurer

Selon une étude NDP Group, de début de confinement, concernant la fréquentation des CHR, 28 % des personnes interrogées affirmaient utiliser des services de livraison ; ce chiffre passe à 39 % s'agissant des « grands consommateurs », qui vont fréquemment au restaurant en temps normal. Parmi l'ensemble des utilisateurs des services de livraison, presque la moitié (42 %) affirme qu'ils utilisent ce service pour la première fois suite au confinement, et 20 % d'entre eux ont déclaré qu'ils l'utiliseront davantage pendant cette période.

Marc Lolivier, délégué général de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance, réagit à ces nouvelles habitudes nationales (qui englobent une utilisation massive du drive en super et hypermarchés) : « certains consommateurs qui n'utilisaient pas internet pour leurs achats du quotidien auront pris de nouvelles habitudes pendant le confinement, et seront durablement convertis pour une partie de leurs achats. Ce sont notamment la livraison de produits bio, de produits frais issus de circuits courts qui vont bénéficier de la crise actuelle pour capter de nouveaux adeptes ». L'institut Nielsen précise que « d'autres seront déçus de l'expérience clients actuelle ou préféreront rester fidèles à leurs habitudes de consommation d'avant crise, une fois l'état d'urgence sanitaire passée, et pourraient abonner le online ».

Il est certain qu'il faut revoir sa carte, la simplifier, presque la réinventer afin que les plats soient présentables, transportables, et que les clients puissent ensuite prendre le relai pour réchauffer, assaisonner ou finir une cuisson. L'idée est de se mettre dans

la peau des traiteurs : vendre du froid, avec moins de garnitures, puis expliquer la fin de la préparation si nécessaire.

Pour se lancer, chaque établissement peut faire avec les moyens déjà à sa disposition. 20 000 Lieux sous les bières, une cave à bières lyonnaise, propose des pré-commandes via Instagram et Facebook. D'autres, comme le restaurant du Domaine La Pèrière (Tuchan - Aude), ont d'abord remis en route leur activité pizza le week-end, puis ont élargi leur carte et propose maintenant la VAE tous les soirs. Les commandes se font uniquement par téléphone ; le mot a été passé sur les réseaux sociaux et par prospectus chez les commerçants du village et dans les boîtes à lettre.

Quatre acteurs de la FoodTech - CentralApp, Deliveroo, Choco et La Fourchette - se sont associés afin de recenser les restaurants qui restent ouverts pendant le confinement, et les services qu'ils proposent, en créant [www.aide-aux-restaurateurs.fr](http://www.aide-aux-restaurateurs.fr).

Bien entendu, cette pratique a ses limites : encore faut-il s'assurer d'avoir des fournisseurs qui puissent suivre, des agriculteurs qui n'ont pas été contraints de détruire une partie de leur récolte ou ayant préféré tout offrir à des organismes caritatifs que de jeter, des fromagers n'ayant pas vidé leurs cuves car le fromage ne se sera pas vendu, des pêcheurs autorisés à reprendre la mer, etc.

Il est également préférable de se renseigner, via son syndicat ou des webinaires (séminaires sur internet) organisés par des fournisseurs, sur les bonnes pratiques, l'optimisation des coûts, la sécurité des collaborateurs, les règles juridiques du click & collect, de la livraison ou du drive. Unilever Food Solution a créé une charte de prévention à afficher dans les restaurants, jour après jour, afin de rassurer les clients.

Sur [www.unileverfoodsolutions.fr](http://www.unileverfoodsolutions.fr) sont prodigués des conseils en matière d'hygiène, de gestes barrière,



de distanciation et des recettes pour réussir sa VAE.

### Des solutions clés en main

Logis Hôtels et Unilever Food Solutions ont créé la plate-forme **J'aimeMonResto.fr**, qui aide à la mise en relation « des voisins à la recherche d'un petit plat et des restaurateurs qui ne peuvent plus recevoir mais veulent cuisiner ». L'enregistrement de l'établissement est gratuit, et chaque chef d'entreprise précise le mode de prise de contact souhaité et les modalités d'ouverture de sa cuisine.

L'appli antigaspi Too Good To Go n'a pas tardé à se montrer solidaire des CHR et des commerces de bouche. Une section dédiée a été créée, où tout à un chacun peut « désormais récupérer des repas à emporter via l'application. Il ne s'agit pas d'inventus alimentaires mais bien de repas fraîchement préparés afin d'aider les commerçants à traverser cette période ».

Rapide, la solution digitale de click & collect et de livraison, s'est engagé auprès des commerces de proximité en repensant son offre pour leur permettre de se digitaliser le plus rapi-

dement possible, afin de reprendre leur activité ou d'améliorer la VAE déjà existante. Il faudra cinq jours maximum pour avoir une boutique en ligne. Rapidle offre trois mois d'abonnement à cette solution (prix habituel : 99 euros / mois) sans engagement et n'applique aucun frais de livraison.

Api & You (agence de conseil et de communication) a créé la Console shop and go, qui permet depuis son propre site internet, sa page Facebook, Google My Business ou même sans site internet du tout, de vendre ses menus et ses produits, en direct et sans commission, en click & collect, par livraison, point relais ou drive. Disponible sous 48 heures, cette solution garantie le paiement en ligne sécurisé pour éviter les no-shows, et aucune commission n'est prélevée.

Le petit poucet des solutions vient de Loïc Viandier, fondateur de Tramountana Web, une société d'expertise web pour les entreprises. Il a fondé Restaurantdrive.fr, une solution instantanée qui permet de créer un drive en ligne en quelques clics, et en quelques minutes. Les restaurateurs peuvent choisir de livrer ou non leurs plats, en donnant rendez-vous aux clients pour la livraison ou le retrait. Le paiement en ligne est intégré et le référencement Google inclus. Trois formules sont proposées, à 0 euro, 29,90 euros ou 99 euros par mois.

Zenchef s'est engagé à soutenir ses clients en organisant des Lives Instagram et webinaires afin de supporter le pendant et anticiper l'après confinement. Les abonnements sont suspendus ; des fonctionnalités marketing (envoi de campagnes d'emailing et SMS pour permettre aux restaurants de maintenir le lien avec leurs clients) sont mises gratuitement à disposition. Un module de vente de bons d'achat solidaires, et un autre de commande et paiement en ligne ont été créés pour la VAE.

### Des bons d'achat pour faire revenir les clients

L'objectif est de mobiliser la clientèle des restaurateurs et la rendre solidaires en lui proposant de prépayer des repas, des bons d'achat en somme, à utiliser lors de la réouverture. Cela permet aux établissements de percevoir un peu de trésorerie.

L'inscription est gratuite pour les solutions évoquées ci-après.

Attention cependant, il va falloir être très rigoureux au moment de la réouverture avec les décalages de trésorerie pour l'achat des matières premières.

**#AidonsNosRestaurants** est une initiative de LaFourchette qui ouvre sa plate-forme à des établissements n'y adhérant pas habituellement. Elle est soutenue, entre autre, par l'UMIH, Café Richard, Sysco, Tiller, Tripadvisor, Le Guide Michelin et différentes associations de restaurateurs.

Renseignements et inscriptions sur : [www.aidonsnosrestaurants.fr](http://www.aidonsnosrestaurants.fr)



L'opération **#sauvetonresto** a été lancée par Hemblem (site de community management dédié aux CHR), Cityevent (site où créer ses événements et vendre ses billets) et Le Pot Commun. Elle permet d'anticiper le déconfinement en vendant dès maintenant des réservations de repas ; chaque établissement peut proposer jusqu'à cinq offres différentes. Les hôtels peuvent également proposer des nuitées. Pour chaque transaction, un euro sera reversé aux Hôpitaux de Paris. Inscription sur : [www.sauvetonresto.io](http://www.sauvetonresto.io). grtas pour le site.

**#JaimeMonBistrot** a pour but de venir en aide aux professionnels des CHR. Début avril, treize entreprises et associations expertes de la CHD, dont France Boissons se réunissaient autour d'une plate-forme, avec deux objectifs :

- proposer aux particuliers de soutenir leur établissement préféré en passant une précommande de repas ou de consommation sur le site [jaimemonbistrot.fr](http://jaimemonbistrot.fr), pour des sommes allant de 1,50 euro à 50 euros.





Le revenu sera immédiatement perçu par l'établissement choisi. Chaque commande sera créditée de 50 % additionnels et financée par les acteurs partenaires de la plateforme jusqu'aux 20 000 premières commandes, au bénéfice des consommateurs qui pourront venir en profiter dès la réouverture.

- mettre à disposition l'expertise des partenaires pour aider les professionnels.



Fin avril, plus d'un million d'euros d'aide solidaire était générée, plus de 6 000 établissements étaient enregistrés, plus de 18 000 précommandes solidaires étaient passées. « Achetez maintenant et consommez plus tard », sur <https://sauvetonpro.fr/>. Telle est l'invitation de Wekko, jeune pousse strasbourgeoise, obligée de mettre ses projets en pause mais désireuse d'aider tout commerce en ayant besoin. Depuis le 17 mars existe cette solution bénévole, solidaire et sans but lucratif.

**Kengo.bzh** est un espace de crowdfunding, créé par les bretons et pour les bretons. Sous l'item **#BonsdAchatSolidairesBrestMetropole**, les donateurs peuvent soutenir les commerçant par des dons ou l'achat de bons. Samuel Guillot et Vincent Wargnier, étudiants ingénieurs à l'ECCE à Paris, on lancé depuis un mois **Sauvermon bar.fr**.

Sont mises en vente des cartes cadeaux du montant souhaité par le CHR, qui peut aussi faire des promo-

tions en proposant, par exemple, une carte cadeau à sept euros qui en vaudra dix dans son établissement.



#### Des initiatives rurales et locales

C'est ma tournée avec Bouge ton Coq, plate-forme de financement participatif visant à soutenir des projets qui essaient de se monter dans nos campagnes. Elle s'est unie début avril à l'Association des maires ruraux de France, et a été rejointe par le Fonds de solidarité des consommateurs et citoyens, pour le lancement d'une souscription nationale visant à sauver les petits commerces, les artisans, les producteurs locaux : <https://www.bougetoncoq.fr/c-est-ma-tournee/>.

de 2 000 euros, en plus de la suspension de son loyer par la mairie, propriétaire des murs. L'établissement a pu partiellement rouvrir : grâce à des partenaires locaux, dont des agriculteurs, le restaurateur cuisine et livre des repas aux hôpitaux et aux Ehpad alentours.

Vous pouvez adresser votre demande à : [covid19lesmairesagissent@amrf.fr](mailto:covid19lesmairesagissent@amrf.fr)

Adopter un maraîcher dans le Maine-et-Loire, c'est possible ! Suite à l'annonce de la fermeture des marchés, le département du a redoublé d'imagination pour inventer « des formes de circuits courts, de lieux de proximité qui permettent à la fois aux producteurs de pouvoir survivre et aux Angevins d'avoir des alternatives », comme l'explique Christophe Béchu, maire d'Angers. La municipalité a contacté des commerçants pour leur proposer d'ouvrir leurs boutiques et d'accueillir des producteurs du fonds. Parce que c'est de son « devoir de pouvoir aider », Pierrick Mardelay accueille dans son bar La Civette des étals de légumes et d'œufs, gracieusement, deux jours par semaine. L'occasion de maintenir le lien social dans le quartier. Même démarche dans la commune limitrophe d'Avrillé, où Nadia Joly a ouvert son café, Le Beau Harnais, en ce sens : un jeune producteur y vend ses fruits

23.04.2020

DÉJÀ

**67**

PETITS COMMERÇANTS, ARTISANS OU PRODUCTEURS ONT BÉNÉFICIÉ D'UN APPUI FINANCIER

Le « Fonds de solidarité des consommateurs et citoyens » reçoit l'aval de l'État pour aider ceux qui en ont besoin. Il apporte des moyens financiers à allouer sur place. Avec l'aide des moyens régionaux, les consommateurs et les citoyens apportent leur aide partout en France. Merci à tous.

Une initiative portée par

AMRF  
Association des Maires Ruraux de France

bouge ton coq

UNE AIDE RAPIDE ET CONCRÈTE pour sauver le petit commerce, l'artisanat & les petits producteurs de nos villages.

**c'est ma tournée !**

L'apéro solidaire et urgent pour les villages.

100% des sommes reçues sont reversées aux établissements !

Un don de 100€ versé pour C'est ma tournée ! ouvre droit à une déduction fiscale de 66€.

L'Auberge des tilleuls, unique commerçant d'Heilles (Oise), en attente du versement du fonds de solidarité trois semaines après sa demande, a bénéficié de cette aide, à hauteur

et légumes. Les clients du maraîcher sont ravis promettent de revenir boire un café quand l'établissement aura le droit de reprendre son activité. ●  
**Céline Berger**