

Interview 1 - Marie Bourgeois.m4a

[00:00:00] Je suis autorisé à t'enregistrer ?

[00:00:02] Pas de soucis, il n'y a pas de problème.

[00:00:05] D'accord, alors juste pour faire le protocole, on va dire, est-ce que tu peux juste me donner ton nom, prénom et ta profession ?

[00:00:11] Oui, alors c'est Marie Héral, veuve bourgeois.

[00:00:18] Ma profession, j'ai fait exactement le même diplôme que toi, donc en gestion d'entreprise.

[00:00:24] Donc moi j'ai été essentiellement axée sur tout ce qui est ressources humaines, mes gestions d'entreprise au niveau global.

[00:00:31] Et je viens d'arrêter mon activité d'indépendante. D'accord, super.

[00:00:36] Et est-ce que j'ai ton consentement pour t'enregistrer et utiliser tes données pour mon mémoire ?

[00:00:46] Oui, il n'y a pas de souci.

[00:00:47] Et dernière question, après ça c'est bon.

[00:00:49] Est-ce que tu préfères que ce soit anonyme ou je peux citer ton nom dans mon mémoire ?

[00:00:53] Non, tu peux citer mon nom, il n'y a pas de souci.

[00:00:56] Ok, voilà, les petites questions sont posées, comme ça c'est fait.

[00:01:01] Est-ce que, pour commencer, je vais peut-être me présenter rapidement quand même.

[00:01:06] Oui, dis-moi tout.

[00:01:08] Donc moi, c'est Anakin de Jaeger, j'ai 25 ans et je suis en train de travailler sur mon mémoire de fin d'études en ingénieur de gestion.

[00:01:19] Normalement, je suis en master de Financial Engineering, donc finance, mais je suis parti six mois en Finlande, en Erasmus.

[00:01:27] Et là-bas, j'ai eu beaucoup de cours autour de l'entrepreneurship, ce qui m'a plutôt beaucoup plu.

[00:01:34] Et donc, en rentrant, je devais choisir un sujet de mémoire et j'avoue que j'étais un peu perdu.

[00:01:40] Donc, je me suis tourné, je me suis dit que ce serait chouette de trouver un sujet de mémoire, un projet entrepreneurial comme mémoire.

[00:01:47] Et à côté de ça, j'avoue que j'aime beaucoup cuisiner, j'aime énormément le monde de la cuisine, découvrir des restaurants, bien manger, etc.

[00:01:58] Donc je me suis dit que ça pouvait être sympa de faire un mélange des deux.

[00:02:02] Donc on va dire que c'est plus un mélange de passion que de parcours, parce que j'ai bien sûr rien à voir avec la cuisine dans mon parcours académique en tout cas.

[00:02:13] D'accord.

[00:02:14] Comme ça, tu sais, il y a des choses que je ne connais absolument pas.

[00:02:18] Et donc, en deux mots, pour expliquer le sujet de mon mémoire, ce serait l'élaboration d'un business plan d'un restaurant bistronomique dans le quartier d'Ixelles qui se focus sur des pratiques durables, donc travailler avec des producteurs locaux, avoir une carte saisonnière, de l'anti-gaspillage, etc.

[00:02:46] Et donc, de faire un peu comme je pense, Little Paris, donc un endroit où on mange bien à des prix abordables, on va dire, qui est donc convivial, un service de qualité.

[00:03:00] Donc vraiment un endroit où les gens savent qui vont passer un bon moment, bien manger, sans avoir non plus toutes les formalités d'un gastronomique.

[00:03:11] Même si je sais que vous avez eu une étoile, effectivement.

[00:03:14] Oui, c'était un cadeau empoisonné, ça.

[00:03:16] Mais sur ça, je t'en parlerai.

[00:03:18] Mais tu as déjà été mangé au Little ?

[00:03:21] Non, mais ma mère s'y est avec Philippe.

[00:03:24] D'accord.

[00:03:25] Elle m'a dit que c'était très bon et qu'à chaque fois, c'était un bon moment.

[00:03:33] Donc voilà, tu as un peu la big picture de mon projet.

[00:03:37] Et donc ici, le but de l'appel, c'est, j'ai des questions pour, on va dire, guider l'interview, mais le but, c'est d'essayer de comprendre au maximum comment se passe l'ouverture d'un restaurant et la gestion.

[00:03:49] Ok, pas de souci.

[00:03:50] Je suis tout open.

[00:03:52] Tu as tout ce que tu veux.

[00:03:53] La petite intro est là.

[00:03:59] J'ai parcouru ton mail.

[00:04:01] Oui, j'ai écrit un autre truc.

[00:04:05] Vous voyez dans mes questions.

[00:04:07] Est-ce que tu pourrais me raconter ton parcours dans le monde de la restauration jusqu'à Little Paris ?

[00:04:17] Tout ce que tu as fait juste avant Little Paris.

[00:04:22] J'ai une maîtrise d'ingénieur maître en gestion, que j'ai obtenu mon diplôme il y a quelques années de ça, il y a presque 25 ans. Voilà.

[00:04:37] Et donc, moi, j'étais spécialisée, et ça m'a passionnée, tout ce qui est gestion d'entreprise.

[00:04:41] Et je me suis principalement axée sur tout ce qui est ressources humaines.

[00:04:46] Donc, j'ai fait un stage, puis j'ai été embauchée en CDD, puis en CDI dans un gros groupe bancaire qui est BNP Paribas, à Paris, parce que je suis française.

[00:04:55] Ah, d'accord.

[00:04:56] Oui.

[00:04:57] Donc voilà.

[00:04:58] J'ai travaillé là-bas pendant 10 ans.

[00:05:00] Puis j'ai eu mon fils.

[00:05:03] Et mon mari, j'ai continué à travailler.

[00:05:06] C'est un peu sportif parce qu'on ne compte pas vraiment les heures.

[00:05:09] Donc voilà.

[00:05:11] Et donc ensuite, j'ai rencontré mon mari qui, lui, était déjà dans l'horeca puisqu'il avait une boutique.

[00:05:18] Il était chef de cuisine.

[00:05:20] Et il a décidé d'ouvrir une boutique à Paris de traiteurs et d'événementiels.

[00:05:27] Donc, j'ai été enceinte de ma fille.

[00:05:30] Donc, j'ai eu mon deuxième enfant.

[00:05:31] Et là, j'ai pris un congé parental.

[00:05:34] Donc, j'ai aidé mon mari pendant ce temps.

[00:05:37] Et puis, je n'avais pas de place en crèche.

[00:05:38] Donc, tout a été un peu compliqué.

[00:05:40] Donc, je me suis vraiment axée là-dessus.

[00:05:42] Voilà.

[00:05:43] Et puis, un jour, on a eu l'opportunité de partir parce que la vie à Paris est très, très chère.

[00:05:50] Et moi, ma maman est belge.

[00:05:52] Je suis française, née à Paris.

[00:05:54] J'ai des origines belges.

[00:05:56] Donc, on a cherché un pays où partir parce qu'on n'avait plus envie de rester en France.

[00:06:02] Donc, tout simplement, on a atterri en Belgique.

[00:06:05] Et voilà, on ne connaissait pas Waterloo.

[00:06:07] On a adoré le côté ville, mais en même temps un peu campagne.

[00:06:14] Oui, c'est ça, c'est Waterloo.

[00:06:16] Voilà, donc on s'est accrochés et on a débarqué avec les enfants.

[00:06:22] Ça a été un petit peu sportif au début, puisqu'il a fallu trouver une école, il a fallu que nous, on se relance, même si on a pris quelques semaines off pour se poser.

[00:06:35] Donc on cherchait un local pour ouvrir un restaurant.

[00:06:40] On a fini par trouver le Little Paris qui était une sorbetière en fait.

[00:06:45] C'était un salon de thé, il faisait des glaces, des crêpes.

[00:06:50] Et donc on est arrivé en 2013 et on a lancé notre activité 6 mois après notre arrivée.

[00:06:58] Et vous déménagiez avec l'idée en tête d'ouvrir un restaurant sur Waterloo ou Bruxelles.

[00:07:10] Est-ce que tu pourrais me raconter un peu comment est née l'histoire de la création de Little Paris ?

[00:07:15] Comment vous avez eu l'idée et l'identité que vous avez essayé de donner à ce restaurant ?

[00:07:20] Alors ça, c'est un choix qu'il faut faire dès le départ.

[00:07:24] Soit tu crées un établissement sur une personne.

[00:07:30] Entre autres, c'était notre but.

[00:07:35] Soit tu le crées sur une personne, mais il faut que la personne soit là non-stop.

[00:07:38] Soit tu crées juste un nom et il y a un turnover.

[00:07:43] Donc là, on a décidé de créer vraiment quelque chose de différent.

[00:07:47] Qui a été un petit peu difficile au départ parce que les gens ont du mal à accepter le changement et voir autre chose.

[00:07:55] On voulait rester sur une cuisine bistrot française parisienne.

[00:08:00] Donc, mon mari adorait travailler tout ce qui est abats, tapas.

[00:08:05] Voilà.

[00:08:06] Donc, on était vraiment là-dessus.

[00:08:07] Il a fait des grandes maisons.

[00:08:08] Il a été que chez des chefs étoilés.

[00:08:12] Mais il avait envie de s'amuser.

[00:08:13] Il n'avait pas envie de de ce côté très rigueur, du côté gastro en fait.

[00:08:21] Donc, c'est pour ça qu'il voulait une ambiance un peu plus cool, décontractée, mais avec des plats qu'il

appelait 'canaillons'

[00:08:28] en fait.

[00:08:30] Donc, voilà, c'est venu comme ça, et on a dit : 'On va marquer notre entité, on est français, et pourquoi pas ?

[00:08:38] Puis, petit Paris, donc c'est devenu Little Paris, et voilà.'

[00:08:41] Donc, au début, on a eu beaucoup de réflexions parce qu'il n'y avait pas de croquettes aux crevettes, il n'y avait pas de frites, il n'y avait pas de dames blanches.

[00:08:49] Tout ce que les Belges aiment retrouver dans les brasseries traditionnelles ici.

[00:08:54] Donc, on a un peu lutté pour s'imposer, mais on a réussi.

[00:08:57] Donc, c'était une chouette expérience.

[00:09:00] Ok, mais trop chouette.

[00:09:01] Et quelles sont un peu les différentes étapes de création d'un restaurant, si je peux dire ?

[00:09:08] Je sais que c'est très vague.

[00:09:11] Dèsjà, il faut créer une société.

[00:09:14] Il faut se mettre d'accord qui fait quoi, comment, pourquoi.

[00:09:18] Ensuite, il faut trouver un local.

[00:09:21] Et puis après, il faut s'accrocher.

[00:09:25] C'est des nuits blanches.

[00:09:28] C'est beaucoup de travail.

[00:09:30] Vraiment.

[00:09:32] Je crois que on bossait entre 15 et 17 heures par jour.

[00:09:36] Les gens ne se rendent pas compte, mais c'est énormément de boulot.

[00:09:40] Ça a été vraiment difficile de conjuguer vie familiale, vie professionnelle, vie personnelle.

[00:09:52] Mon mari et moi, on s'est toujours très bien entendus, que ce soit au niveau personnel ou professionnel.

[00:09:58] On arrivait sans problème à travailler ensemble.

[00:10:00] On a démarré à deux, mais ça fait des journées épuisantes.

[00:10:05] C'est un métier passionné ?

[00:10:07] C'est exactement un métier passionné, oui.

[00:10:11] C'est vraiment la passion qui domine parce que sinon, ce n'est pas possible.

[00:10:16] La passion, c'est impossible, c'est ingérable.

[00:10:19] Tout le monde craque.

[00:10:20] Je connais beaucoup de gens qui ont essayé et qui n'ont pas tenu six mois parce que si il n'y a pas de passion, c'est trop dur.

[00:10:26] Oui, c'est ce que je comprends effectivement.

[00:10:31] Quels ont été les financements ?

[00:10:35] de votre restaurant ?

[00:10:36] Vous avez fait des prêts ?

[00:10:37] Est-ce que c'était un capital personnel ?

[00:10:40] Alors, en fait, on a acheté un pas de porte avec un bail en cours.

[00:10:46] On a acheté cash le pas de porte puisque c'était la revente de notre boutique et de notre appartement à Paris.

[00:10:53] Donc, on avait un capital de départ.

[00:10:54] Excuse-moi, désolé, mais tu saurais m'expliquer ce qu'est un pas de porte ?

[00:10:58] Alors, oui, ça a été très compliqué pour nous à comprendre au début parce qu'en France, on appelle ça En France, tu as soit le fonds de commerce, soit les murs.

[00:11:09] Et ici, en Belgique, tu as le pas de porte, le fonds de commerce et les murs.

[00:11:15] Le pas de porte, en fait, c'est le droit d'entrée.

[00:11:18] C'est-à-dire que tu vends ta clientèle.

[00:11:25] Tu vends ta clientèle par rapport à ton chiffre d'affaires, par rapport à l'implantation géographique.

[00:11:33] C'est ça le pas de porte en fait.

[00:11:38] Parce que tu rachètes un ancien établissement qui avait déjà sa clientèle et tout, c'est ça ?

[00:11:45] Oui, c'était une sorbetière, c'était un salon de thé qui faisait de la petite restauration.

[00:11:53] Donc ça ne valait pas grand-chose pour nous, étant donné le prix qu'on avait payé avant à Paris.

[00:12:00] Voilà, c'est ça que tu rachètes en fait, tu regardes le bilan, tu regardes le chiffre d'affaires.

[00:12:05] Et t'essayes d'établir un prix en fonction de ça.

[00:12:07] C'est ça, le pas de porte, en fait.

[00:12:08] C'est vraiment ta clientèle, quoi.

[00:12:10] OK, OK. Donc, voilà.

[00:12:14] OK.

[00:12:15] Donc, je reviens à mon ancienne question, qui était donc les moyens de financement.

[00:12:20] Donc, je te dis, on est arrivé avec un apport de 100 000 euros.

[00:12:27] On n'a pas fait d'investissement.

[00:12:28] Enfin, si, on a fait des investissements parce que c'était moche.

[00:12:33] Mais vraiment minime.

[00:12:35] Un coup de peinture, changer les tables et les chaises.

[00:12:40] Là, on s'est fait aider à droite à gauche par la famille, par les copains, par des gens qu'on connaissait qui sont venus filer un coup de main pour nettoyer, pour changer un peu tout ça.

[00:12:51] On va dire que c'était devenu ouvrable.

[00:12:54] On pouvait ouvrir comme ça.

[00:12:55] Ce n'était pas l'idéal, mais on pouvait ouvrir comme ça.

[00:12:58] Et concernant tout le matériel de cuisine, est-ce qu'il était déjà là ?

[00:13:02] Est-ce que vous avez investi ou est-ce que vous avez loué ?

[00:13:06] Je sais qu'on peut louer aussi.

[00:13:08] Oui, alors le matériel de cuisine, c'est la seule chose sous laquelle on a investi vraiment dès le départ.

[00:13:14] Il est venu de Paris.

[00:13:16] Comme mon mari avait une boutique de traiteurs événementiels, il avait déjà du matériel.

[00:13:21] Donc, on en a ramené une partie en Belgique.

[00:13:24] Et on a acheté le complément au fur et à mesure.

[00:13:27] Et on a investi là-dedans essentiellement.

[00:13:30] Est-ce que vous avez fait ça parce qu'effectivement, il avait déjà un peu de matériel ?

[00:13:34] Qu'est-ce que tu penses du fait des restaurants qui ouvrent d'abord ?

[00:13:43] Louer le matériel pour voir si ça prend pour ne pas avoir trop de coûts d'investissement dès le début ?

[00:13:50] Je pense que ce n'est pas une bonne idée, parce que ça coûte horriblement cher.

[00:13:56] Il vaut mieux investir et avoir un prêt bancaire et emprunter pour acheter du matériel qui dure 5 ans ou 10 ans.

[00:14:06] Mais louer, ça coûte une fortune.

[00:14:09] Après, si c'est une personne qui s'y connaît vraiment, elle sait très bien ce dont elle a besoin pour travailler.

[00:14:15] Après, si ce sont des gens qui sont novices dans le métier, c'est sûr qu'ils vont prendre peut-être des trucs qui ne leur serviront à rien.

[00:14:24] Mais voilà, quelqu'un qui s'y connaît, il sait tout de suite ce qu'il lui faut.

[00:14:27] Donc voilà, je dirais investir, pas louer.

[00:14:30] Ok, super.

[00:14:31] C'est ce genre de données que je trouve super intéressant.

[00:14:35] Enfin, c'est une question, merci.

[00:14:37] Alors, que se passait-il juste avant le lancement ?

[00:14:45] Quelles sont toutes les choses auxquelles vous devez penser ?

[00:14:49] Oula, avant le lancement, c'est le stress.

[00:14:51] C'est le stress, ok.

[00:14:53] C'est des insomnies et du stress.

[00:14:57] Il faut penser à tout en fait.

[00:14:59] C'est ça qui est compliqué.

[00:15:00] Donc il faut penser aux déclarations, il faut penser à tout ce qui est administratif, il faut penser aux nappes, aux serviettes, aux verres, aux couverts, à la marchandise, aux heures d'ouverture.

[00:15:18] Il faut penser à tout, en fait.

[00:15:19] Et tout ça, c'est stressant.

[00:15:21] Il faut penser à la création d'un site internet.

[00:15:24] Il faut se mettre sur Facebook.

[00:15:26] Il y a plein de choses à penser.

[00:15:29] C'est, c'est assez stressant.

[00:15:31] Est-ce qu'en Belgique, c'est compliqué administrativement ?

[00:15:35] Pas plus que en France.

[00:15:37] Non, pas plus que en France.

[00:15:40] C'est plus facile de créer une société que de la défaire.

[00:15:44] Oui, c'est beaucoup plus simple dans ce sens-là.

[00:15:50] Ok.

[00:15:50] Et comment vous avez fait connaître un peu votre restaurant avant même qu'il ouvre ?

[00:15:55] On n'a rien fait.

[00:15:57] On n'a rien fait de spécial.

[00:16:00] Vraiment.

[00:16:01] On n'a rien fait.

[00:16:02] On s'est mis sur Facebook.

[00:16:05] On n'a pas fait de flyer.

[00:16:06] On n'a pas fait de site tout de suite parce qu'on n'avait pas les moyens.

[00:16:10] On n'a rien fait de spécial.

[00:16:12] Vraiment.

[00:16:13] Voilà, c'est venu gentiment.

[00:16:15] Les gens, dès le midi, on avait une forme de lunch qui était assez attirante.

[00:16:19] Et on a constitué une clientèle comme ça au départ.

[00:16:23] Donc c'est par le bouche à oreille au début.

[00:16:25] C'est exactement, c'est du bouche à oreille.

[00:16:28] Ok.

[00:16:29] Mais donc très important d'être très impactant avec les premiers clients.

[00:16:32] Oui, il faut les fidéliser à fond.

[00:16:35] Il faut être bon dès le début.

[00:16:37] C'est ça, il ne faut pas se planter.

[00:16:39] Ok.

[00:16:43] De ce que j'ai compris, non.

[00:16:44] Mais vous n'avez pas fait des journées ou soirées test avant de commencer pour tester vos menus et avoir des retours ?

[00:16:51] Non.

[00:16:52] Non ?

[00:16:53] Ok.

[00:16:53] Non, parce que tu es un peu quand même à l'affût.

[00:16:56] Tu as besoin de gagner ta vie.

[00:16:57] Tu en détestes.

[00:16:58] Si tu veux, ça te coûte une blinde.

[00:17:00] Donc financièrement, c'était impossible de faire ça.

[00:17:03] Oui, mais c'est ce que je me disais.

[00:17:05] Après, on a eu des premiers services où il y avait quatre couverts dans le restaurant.

[00:17:10] C'est sûr que les heures, elles sont là.

[00:17:11] Tu as bossé.

[00:17:12] Tout est en place.

[00:17:13] La marchandise est là.

[00:17:15] Tu es présent.

[00:17:16] Tu travailles, mais tu n'as pas la rentabilité que tu veux.

[00:17:19] Ça, ça a été dur.

[00:17:22] Quand tu lances une affaire, généralement, il faut un ou deux ans avant que ça démarre.

[00:17:26] Il faut prendre le temps.

[00:17:28] Oui.

[00:17:29] Est-ce que vous avez rencontré quelques imprévus dès l'ouverture ?

[00:17:43] Peut-être des trucs auxquels vous n'aviez pas pensé, après comme tu dis ton mari était déjà là-dedans depuis un moment, ouais, et puis moi je l'avais déjà aidé à Paris, donc je connaissais aussi le milieu.

[00:17:52] Je savais ce qu'il fallait faire quand il pensait à un truc ; moi, je pensais à un autre on était assez

complémentaires là-dessus.

[00:17:58] Donc non, on n'a pas eu d'imprévu, non, je pense pas.

[00:18:01] Et est-ce que vous avez, dans les premiers mois, ajusté votre concept ou vous êtes resté fidèle à votre idée et identité de départ ?

[00:18:12] Non, on est resté sur notre idée de départ.

[00:18:16] Après, on a un peu ajusté parce que nous, on ne ciblait pas du tout une clientèle.

[00:18:22] Notre cœur de cible, ce n'était pas des jeunes.

[00:18:27] Ce n'était pas non plus un resto de vieux.

[00:18:30] On ciblait vraiment les gens de 30 ans à 60 ans, qui ont un peu les moyens, qui sont prêts à passer un bon moment, à ouvrir une bonne bouteille.

[00:18:41] Et on ne voulait pas que le ticket moyen soit à 20 euros.

[00:18:45] On est resté sur notre idée de départ et on s'est accrochés.

[00:18:50] Mais il a fallu s'accrocher.

[00:18:53] En mental, pour ce métier ?

[00:18:54] En mental, oui, bien sûr.

[00:18:57] Parce que tu te dis, bon, ça ne va pas marcher, ça ne va pas coller.

[00:19:00] Et puis en fait, c'est venu.

[00:19:02] Ok, cool.

[00:19:05] Et comment tu as trouvé tes premiers employés ?

[00:19:11] En fait, on a commencé à deux.

[00:19:16] Évidemment, pour l'aspect financier.

[00:19:19] Donc, on était tous les deux.

[00:19:20] Mais c'est vrai qu'à deux, c'est dur.

[00:19:23] Même si t'as quatre couverts, t'as fait à manger toute la journée, et puis derrière, il faut faire la vaisselle.

[00:19:29] Pas de plongeur, pas de serveur.

[00:19:30] Donc mon mari était en cuisine et moi en salle.

[00:19:34] Et puis, en fait, ça a été compliqué au niveau des enfants, parce que les enfants étaient encore petits quand on est arrivés.

[00:19:41] On est arrivés en 2013, enfin 2012, et on a ouvert en 2013.

[00:19:47] Et payer une baby-sitter ou une serveuse, c'était un peu équivalent.

[00:19:52] Les enfants ont commencé à dire, on ne vous voit pas.

[00:19:56] Donc, je travaillais toute la journée.

[00:19:58] Je faisais le service du midi.

[00:20:00] Et puis, le soir, j'ai pris une serveuse le soir pour être avec les enfants à la maison.

[00:20:05] Et c'est comme ça qu'on a commencé à embaucher du monde.

[00:20:09] Une serveuse.

[00:20:10] Et puis, de temps en temps, le soir, quand il y avait besoin, je venais en renfort.

[00:20:13] Et puis, après, une fois que ça a vraiment décollé, décollé, là, on a embauché du monde.

[00:20:18] Un plongeur, d'autres serveurs, un sommelier.

[00:20:22] Voilà.

[00:20:24] Mathieu, une fois que ça a été bien lancé, mais me détailler peut-être juste un peu plus, vous étiez combien en tout dans l'équipe ?

[00:20:32] Alors, le premier qu'on a pris, je te dis, c'est une serveuse.

[00:20:39] Ensuite, on a pris un plongeur parce que ça, c'était vraiment indispensable parce qu'à la fin du service, tu as toute la journée dans les pattes.

[00:20:45] À minuit, tu n'as pas vraiment envie de faire la vaisselle.

[00:20:47] OK, OK.

[00:20:49] Après, on a pris deux plongeurs à mi-temps, un le midi et un le soir.

[00:20:55] Et après, on a renforcé l'équipe en salle et en cuisine.

[00:21:00] Mon mari a pris un second.

[00:21:02] Et il y avait trois filles en salle.

[00:21:08] Trois, quatre, cinq, six, sept, on était huit.

[00:21:12] Une sacrée équipe quand même.

[00:21:14] Oui.

[00:21:15] Ok, le parfait.

[00:21:18] Ah oui, est-ce que quand tu recrutais du monde, tu tournas vers des employés qui avaient déjà une certaine expérience ou tu prenais le temps d'en former certains ?

[00:21:27] Non, on prenait le temps de former tout le monde.

[00:21:31] Après, moi, comme je me suis spécialisée dans les RH, c'est moi qui recrutais en fait.

[00:21:37] Et puis après, on voyait les personnes à deux avec mon mari.

[00:21:41] Donc voilà, l'été, on prenait beaucoup d'étudiants parce qu'on avait une terrasse.

[00:21:45] Ah ouais, ok.

[00:21:46] Oui, donc on prenait beaucoup d'étudiants en été.

[00:21:50] Et après, non, on prenait le temps de former les gens.

[00:21:52] Mais comme on était une petite équipe, tout le monde était assez polyvalent.

[00:21:57] Quand il n'y avait rien à faire en salle et qu'il y a des clients qui traînaient, tout le monde finissait un coup de main, que ce soit pour éplucher des carottes ou pour faire la vaisselle.

[00:22:07] Tout le monde participait.

[00:22:08] Il y a ce qui est écrit sur le papier et puis il y a tout ce qu'on fait.

[00:22:13] Enfin, c'est polyvalent.

[00:22:15] En réalité, il faut être polyvalent.

[00:22:17] Ça reste des petites équipes de 10 personnes à peine.

[00:22:20] Une question un peu différente.

[00:22:22] Est-ce que vous aviez une terrasse où les gens devaient automatiquement manger ou des fois, ils venaient juste prendre à boire ?

[00:22:30] Non, ça, on ne voulait pas.

[00:22:32] Non, non, non.

[00:22:33] Ça, on a essayé un peu au début.

[00:22:35] On a vite arrêté parce que les gens, ils restent trois heures.

[00:22:38] Avec une bière qui leur revient à 3 euros.

[00:22:41] Et ils traînent toute l'après-midi et nous, on est bloqués, on ne peut pas se reposer, on ne peut pas fabriquer autre chose, on ne peut pas nettoyer, on ne peut pas ranger.

[00:22:50] Ça, on a vite arrêté.

[00:22:52] Est-ce que tu as des conseils pour essayer de garder une équipe sur le long terme ?

[00:22:59] Ça, c'est compliqué.

[00:23:05] Il y a des gens qui sont très doués.

[00:23:08] On en a eu, qui sont restés un moment avec nous d'ailleurs.

[00:23:13] Et puis, il y a des gens avec qui c'est un peu plus compliqué.

[00:23:15] Mais une fois que tu embauches quelqu'un, c'est compliqué de le licencier aussi.

[00:23:20] Après, il faut fidéliser le salarié quand il arrive.

[00:23:25] Il faut que ce soit attractif, que ce soit les écochets, que ce soit les pourboires, que ce soit notre état d'esprit, notre façon de travailler, l'esprit d'équipe.

[00:23:35] On faisait régulièrement des petites réunions, tous ensemble, une fois par mois, pour communiquer.

[00:23:40] Parce qu'il faut communiquer quand il y a un truc qui ne va pas, quand il y en a deux qui s'engueulent et tu ne sais pas pourquoi.

[00:23:46] Essayer d'apaiser les tensions et qu'il y ait un bon esprit d'équipe.

[00:23:49] S'il y a un bon esprit d'équipe, le client le voit en fait.

[00:23:52] Et si c'est tendu entre deux personnes au sein de la même équipe, il le voit direct.

[00:23:57] C'est vrai.

[00:23:58] Donc, il faut vraiment qu'il y ait une cohésion au sein de l'équipe.

[00:24:02] Ok, super.

[00:24:05] Est-ce que vous aviez, ce qu'on peut appeler aujourd'hui, dans votre cuisine, une tendance durable ?

[00:24:11] Est-ce que vous travaillez avec des producteurs locaux ?

[00:24:15] Ou vous aviez une carte saisonnière ?

[00:24:16] Oui.

[00:24:18] Mon mari a toujours travaillé uniquement les produits de saison.

[00:24:24] Après, on travaillait avec un maraîcher à Brénaleux, qui existe toujours.

[00:24:30] C'est les Jardins du Ménil, si je me souviens bien.

[00:24:35] Et qui nous livraient les légumes tous les jours, tous les deux jours, en fonction de nos besoins.

[00:24:41] Après, on avait d'autres fournisseurs qui étaient plus, enfin, voilà.

[00:24:46] Nous, à Paris, on travaillait à Rungis, en fait.

[00:24:48] Et ici, c'était complètement différent, parce que nous, on allait à Rungis à 4h du matin, en fait.

[00:24:53] Et en arrivant ici, on était un peu perdus, parce qu'on nous a dit d'aller au marché matinal, mais le marché matinal, c'est un marché de village, il n'y a rien.

[00:25:01] Oui, oui, je comprends.

[00:25:03] Donc, on y a déjà été plusieurs fois avec mon mari.

[00:25:05] On s'est dit, mais comment on va faire ?

[00:25:06] Et en fait, ici, tout le monde se faisait livrer sur le pas de la porte le matin.

[00:25:09] Donc, on a trouvé un boucher qui va à Paris.

[00:25:14] On a trouvé un poissonnier.

[00:25:16] On a trouvé un maraîcher.

[00:25:18] Donc, on prenait certains légumes au niveau local ici.

[00:25:21] Et certains légumes, on passait par un maraîcher, mais plus au niveau national ou international.

[00:25:27] Voilà, pour certains produits qu'on ne trouvait pas forcément ici.

[00:25:30] Mais on a toujours essayé de respecter les produits de saison, ça oui.

[00:25:35] Est-ce que tu trouves que ça a eu un impact sur la clientèle qui, eux, trouvaient ça important ?

[00:25:41] Oui, il y en a qui ne comprenaient pas au début et qui ont vite compris quand on leur a expliqué.

[00:25:47] Mais nous, on ne travaillait jamais avec des produits congelés.

[00:25:50] Donc tout était frais, c'était comme ça.

[00:25:53] Donc si je ne sais pas, il n'y a pas de tomates aujourd'hui, il n'y a pas de tomates aujourd'hui parce qu'il n'y a pas eu assez de récolte.

[00:26:00] Donc on changeait souvent la carte au dernier mot.

[00:26:04] Oui, c'est ça.

[00:26:05] C'était en fonction de nos approvisionnements, de la saison, donc les aléas, que ce soit le climat, que ce soit les livraisons.

[00:26:13] Voilà, ça changeait beaucoup.

[00:26:17] C'est ton mari qui faisait les menus, quoi.

[00:26:21] Ouais, on les faisait ensemble.

[00:26:23] Lui avait ses idées, j'ai fini par en avoir aussi.

[00:26:27] Et voilà, mais après, après, oui, c'est ça.

[00:26:33] Le nombre de fois où à midi moins 5, je revenais vite changer le menu.

[00:26:38] Donc ça, oui, c'est arrivé.

[00:26:40] Mais les clients ont compris ça.

[00:26:41] Ils ont adhéré au principe.

[00:26:44] Ok, ok.

[00:26:45] Non, mais je comprends.

[00:26:48] Ok, ok.

[00:26:49] Alors, oui, enfin, c'est en, ah oui, pardon.

[00:26:55] Donc, tu étais, d'après Philippe, la comptable de l'établissement, c'est bien ça ?

[00:27:00] Oui, entre autres, oui.

[00:27:01] Oui, et bien sûr, tu étais un couteau suisse, mais comment on gère, en fait, la compta d'un restaurant ?

[00:27:08] Et bien, comment on gère ?

[00:27:12] Il faut s'y connaître un petit peu, quand même.

[00:27:15] Il faut être assez organisé.

[00:27:17] Mon mari était l'artiste, on va dire, et moi la gestionnaire.

[00:27:24] Mais après, je déposais les enfants à 8h à l'école et tous les matins à 8h, j'étais au resto, récupérer les factures, prendre le courrier, payer les fournisseurs.

[00:27:35] Philippe m'a appris à encoder toute la compta sur Winbooks.

[00:27:39] Tout ça, je le faisais toute seule.

[00:27:45] Les contrats de travail, les limonades, en tout cas.

[00:27:50] Ok, voilà.

[00:27:52] Super, merci.

[00:27:56] Attends, je regarde.

[00:28:00] Là, ça va être une question un peu plus générale, mais peut-être est-ce que tu as en tête les principaux défis que vous avez rencontrés ?

[00:28:08] Défis ?

[00:28:09] Oui.

[00:28:10] Le défi, c'était que ça marche.

[00:28:12] Oui, c'est très vrai.

[00:28:14] Voilà, donc le principal défi, c'est ça, c'est que tu te lances dans une grande aventure et tu mets toute ton énergie et tu as envie que ça décolle.

[00:28:23] Et le défi, c'est ça, c'est que ça marche, c'est que les gens adhèrent, c'est de gagner correctement ta vie et que les gens reviennent.

[00:28:32] Et voilà, c'est ça le défi qui est primordial.

[00:28:38] Le défi, il est partout.

[00:28:40] Il est dans ta façon de cuisiner, dans ta façon de recevoir les gens, dans la façon de gérer ta société au niveau administratif, comptable, financier.

[00:28:51] Le défi, il est partout.

[00:28:54] Il y a quelque chose que tu aurais fait autrement ?

[00:28:57] Est-ce qu'il y a quelque chose que j'aurais fait autrement ?

[00:29:01] Non, je ne pense pas.

[00:29:07] Ok, mais parfait.

[00:29:08] Non, je pense pas.

[00:29:10] Non, je pense que non, on a fait les bons choix, les bonnes décisions au bon moment.

[00:29:15] Ok, mais parfait.

[00:29:16] Comme ça, je sais.

[00:29:18] Bon, là, je glisse sur le doc que je t'ai envoyé.

[00:29:22] C'est peut-être des questions un peu plus à côté qui vont être déchiffrées, si tu ne sais pas, il n'y a pas de souci.

[00:29:31] Quelle était la capacité de votre établissement, le nombre de places assises ?

[00:29:35] Alors, à l'intérieur, était 40, 40 places assises.

[00:29:39] Et à l'extérieur, 50.

[00:29:41] Donc ça faisait 90 au total.

[00:29:45] Si on prend juste l'intérieur, les 40, c'est considéré comme un grand ou c'est une taille plutôt normale ?

[00:29:53] C'est une taille plutôt normale.

[00:29:58] Sachant que toute seule, c'est dur.

[00:30:00] Parce que 40, normalement, tu comptes un serveur pour 20 personnes.

[00:30:06] Un serveur 20 personnes.

[00:30:08] Normalement, c'est l'équivalent dans l'horeca.

[00:30:10] C'est une personne pour 20 convives.

[00:30:16] Vu qu'on est là-dedans, à partir de quand penses-tu que ton mari a eu besoin d'un commis ?

[00:30:26] À partir de quand ?

[00:30:28] À partir du moment où ça a commencé à vraiment marcher.

[00:30:33] Parce que là, tout seul, Donc, il faut faire 60 ou 70 couleurs.

[00:30:38] Tout seul, c'est compliqué quand même.

[00:30:41] Ok, ok.

[00:30:42] Et vous proposiez combien de services par jour ?

[00:30:47] Alors, ça, au niveau des ...

[00:30:50] Alors, à Paris, c'est très différent.

[00:30:53] Parce que à Paris, en fait, les gens-c'est dans leur mentalité, en fait.

[00:30:58] On peut faire deux services le soir.

[00:31:00] C'est essentiellement le soir, en fait.

[00:31:02] Parce que le midi, les gens sont ...

[00:31:04] hyper speed parce qu'ils retournent travailler après.

[00:31:08] Et le soir, les gens sont plus cools, plus détendus.

[00:31:11] Donc, en France, on fait souvent un service à 19h et un autre à 21h.

[00:31:16] Mais il faut juste que les gens soient au courant.

[00:31:18] Donc, ils savent que s'ils arrivent à table à 19h, à 21h, il faut qu'ils soient partis parce que la table est vendue une deuxième fois.

[00:31:24] On a essayé de faire ça pour que ce soit rentabilisé au maximum.

[00:31:32] Il y a certains clients qui comprenaient avec qui ça marchait et d'autres qui ne comprenaient pas.

[00:31:38] Donc, ça a été un peu dur en Belgique d'instaurer ça.

[00:31:40] Peut-être que c'est plus facile sur Bruxelles qu'en Wallonie, je ne sais pas.

[00:31:43] Non, mais c'est très belge de traîner à table, c'est très vrai.

[00:31:46] Oui, c'est ça.

[00:31:47] Et en fait, les gens ne comprenaient pas.

[00:31:49] Après, nous, quand on a compris que ça ne marcherait pas, quand on voyait les noms, on connaissait les clients, on savait qu'ils venaient à 19h et à 21h, ils étaient partis.

[00:31:57] Donc, on savait qu'on vendait la table derrière.

[00:32:00] Après, on avait des gens, voilà.

[00:32:02] Nous essayions d'étaler parce qu'on savait qu'eux ils allaient traîner.

[00:32:05] Mais pour l'arrivée des clients, c'est super important d'étaler les heures d'arrivée, en fait, pour le service.

[00:32:10] Ah, d'étaler, OK, oui, oui.

[00:32:12] Oui, il faut étaler les heures d'arrivée, en fait.

[00:32:14] Donc, on proposait...

[00:32:15] je ne sais pas...

[00:32:16] les gens me disaient : 'Je peux être là à 19h30.'

[00:32:18] Et on voyait qu'il y avait plein de risques à 19h30.

[00:32:21] Ben non, écoutez, plutôt 19h45 ou 19h ou 20h.

[00:32:25] Et comme ça, c'est plus facile parce que quand tout le monde arrive en même temps, tu ne peux pas te donner les cartes, prendre les commandes pour les apéros.

[00:32:33] Tout est compliqué si tout le monde arrive d'un seul coup.

[00:32:36] Les gens ne sont pas contents parce qu'ils t'attendent.

[00:32:38] Toi, tu es débordé.

[00:32:39] C'est plus simple de fluidifier le truc.

[00:32:43] Au début, on a essayé les deux services.

[00:32:47] On a vite abandonné, sauf avec certains clients.

[00:32:50] Au début, on était ouvert du lundi au samedi.

[00:32:53] Lundi, samedi, ok.

[00:32:54] Et quand ça a commencé à bien marcher et qu'on a commencé à avoir une clientèle vraiment stable, les enfants, c'est vrai que c'était dur parce qu'on ne les voyait pas beaucoup.

[00:33:05] On ne les voyait que le dimanche, en fait.

[00:33:07] Donc, on a décidé de fermer le samedi.

[00:33:12] Donc, on a fermé le samedi et le dimanche.

[00:33:16] Parce que la clientèle du week-end est très différente de la clientèle de la semaine.

[00:33:20] Ah, d'accord.

[00:33:21] Oui, ça n'a rien à voir.

[00:33:24] Le samedi, c'est souvent des gens qui vont faire du shopping, qui mangent un petit bout à l'arrache.

[00:33:31] Le samedi soir, c'est les gens qui ne sortent pas de la semaine, qui ne consomment pas énormément.

[00:33:36] Le dimanche, c'est papy et maman avec les enfants.

[00:33:39] Non mais ça, vraiment.

[00:33:41] Et qui ne consomment pas plus que ça.

[00:33:44] Les enfants, il faut leur faire un petit menu, il faut payer moins cher, machin, bidule.

[00:33:48] Donc on a fermé samedi, dimanche, on a dit stop, fini. Et voilà.

[00:33:53] Et en fait, on a rapporté notre chiffre d'affaires sur les autres jours de la semaine.

[00:33:56] Tout simplement.

[00:33:57] Donc, ça a fonctionné.

[00:33:59] Et vous avez choisi ça à partir du moment où ça fonctionnait un peu mieux ?

[00:34:05] Oui, ça a commencé à fonctionner.

[00:34:07] Et puis, je voyais bien que mon mari, physiquement, était fatigué.

[00:34:09] Les enfants râlaient parce qu'ils ne nous voyaient pas.

[00:34:12] Et puis, c'était compliqué parce que le personnel, il fallait deux jours de congés consécutifs.

[00:34:15] Donc, ça arrangeait beaucoup de choses, en fait.

[00:34:18] Oui, je comprends.

[00:34:20] Donc on a dit, on fait un test pendant 2-3 mois, on voit si ça marche.

[00:34:24] Si ça ne marche pas, on revient comme avant et ça a marché.

[00:34:26] Donc on est resté comme ça.

[00:34:29] Est-ce que tu as un peu une idée de combien de couvertes tu réalisais en moyenne par service ?

[00:34:37] Au début, c'était assez aléatoire.

[00:34:43] Des fois, on faisait 15, 20, des fois 5, des fois 30 max.

[00:34:48] Quand ça cartonnait par service, on était à 45, 50.

[00:34:56] Quand il y avait la terrasse en été, on était à 80.

[00:35:00] Il y a une différence entre midi et soir ?

[00:35:05] Au niveau du chiffre d'affaires ?

[00:35:09] Du nombre de couvertes moyens par service ?

[00:35:14] Non, c'était équivalent.

[00:35:17] Après, ça dépendait de la météo.

[00:35:20] Si tu peux exploiter l'extérieur, tu le fais.

[00:35:23] Si tu ne peux pas, c'est qu'à l'intérieur.

[00:35:28] Je voulais dire un truc.

[00:35:33] Tu avais autant de monde le soir que le midi. Oui.

[00:35:38] Un peu plus le soir, on va dire.

[00:35:41] Le ticket moyen est moins élevé le midi que le soir, j'imagine.

[00:35:45] Oui.

[00:35:46] Le ticket moyen du midi, ça dépend des clients, mais en moyenne, on va dire qu'il était aux alentours de 60 euros le midi.

[00:35:54] Et le soir, on était plutôt à 80-85.

[00:35:58] Ah ok.

[00:36:00] Parce que les gens sont plus cool, ils prennent un apéro, ils prennent une bouteille de vin, ils font un triple à dessert.

[00:36:06] Et le midi, on avait une formule lunch qu'on n'avait pas le soir forcément.

[00:36:10] Donc les gens prenaient à la carte.

[00:36:12] Ok.

[00:36:15] Oui, je réfléchis.

[00:36:17] Mais après, tu dis 85, mais en fait, effectivement, vous aviez un certain standing, vous aviez l'étoile.

[00:36:26] On n'a jamais, l'étoile, on n'en parle pas en fait.

[00:36:30] Ah oui, c'est comme si.

[00:36:32] En fait, ce qui s'est passé, c'est qu'on a eu la chance, parce que je pense qu'il y a quelqu'un qui est venu chez nous, mais on n'a jamais su qui.

[00:36:40] Donc, on a ouvert en avril 2013.

[00:36:45] Et peut-être 6-8 mois après, il y a un des inspecteurs du Goémiou qui est venu chez nous, sans se présenter évidemment, et qui a adoré l'établissement, qui a adoré la cuisine.

[00:36:57] Et on est rentrés dans le Goémiou.

[00:37:00] C'est comme ça que ça a commencé.

[00:37:02] Et donc on a commencé à parler de nous dans la presse, sur les réseaux sociaux.

[00:37:09] Et puis le Goémiou, une fois qu'il a été édité en 2015, on est rentrés dedans en fait.

[00:37:15] Et ensuite, le Goemio nous a suivis tous les ans.

[00:37:19] Tous les inspecteurs venaient tous les ans.

[00:37:21] Et Michelin, c'est quoi ?

[00:37:24] C'est 2019, je crois.

[00:37:27] Oui, c'est ça.

[00:37:28] C'est 2019.

[00:37:29] Et là, c'est pareil.

[00:37:30] On ne savait pas que c'était un inspecteur du Michelin.

[00:37:33] Et on est rentrés dans le Michelin sans le savoir, sans être au courant.

[00:37:37] Et en fait, le Michelin, c'est un peu différent comme culture du Goemio.

[00:37:44] Parce qu'on avait une super clientèle avec le Goemio.

[00:37:47] Et avec le Michelin, ça t'amène, excuse-moi de te dire ça, mais tous les prout-prout machins qui s'attendent à des gants blancs, à un nœud pape pour les mecs en salle.

[00:37:59] Enfin, tu vois, c'était pas du tout l'ambiance conviviale qu'on avait voulu créer, quoi.

[00:38:03] Et un peu relax, c'est cool.

[00:38:04] Des attentes beaucoup plus élevées.

[00:38:06] Oui, c'est ça, quoi.

[00:38:08] S'il n'y a pas de nappe, ça va pas.

[00:38:10] Plus de formalité, quoi.

[00:38:13] Oui, c'est ça.

[00:38:13] Alors que la première étoile Michelin est basée uniquement sur la cuisine.

[00:38:16] Mais ça, les gens ne savent pas, en fait.

[00:38:18] Ah, ok.

[00:38:18] Oui, je ne savais pas.

[00:38:19] Effectivement.

[00:38:20] Première étoile, c'est la cuisine.

[00:38:21] C'est uniquement le plat.

[00:38:25] Deuxième, troisième, après, c'est le service.

[00:38:27] Donc, voilà. Ok. Hop.

[00:38:38] C'est un peu compliqué comme question, mais quel est le taux d'occupation moyen entre le lancement et quand ça marchait très bien ?

[00:38:49] On va dire qu'au lancement, le midi, on devait faire 10 couverts.

[00:38:55] Le soir, 15.

[00:39:00] Et quand ça a commencé à marcher, après, on était entre 30 et 40 le midi et entre 50 et 60 le soir.

[00:39:08] Et ça, c'est après combien de temps environ ?

[00:39:10] En fait, ça a été crescendo parce que je vais te donner les chiffres d'affaires, tu vas comprendre.

[00:39:18] Crescendo, c'est très bien, c'est exactement.

[00:39:20] Moi, c'est parfait.

[00:39:21] Je te donne les chiffres d'affaires parce que j'ai cherché tout à l'heure pour te donner les chiffres.

[00:39:25] Ça sera peut-être mieux pour toi.

[00:39:26] Merci.

[00:39:27] Alors.

[00:39:29] 2013, c'est une demi-année.

[00:39:32] On a fait 70 000 de chiffre d'affaires.

[00:39:39] 2014, 200 000.

[00:39:42] 2015, 350.

[00:39:45] 2016, 500.

[00:39:47] 2017, 650.

[00:39:49] 2018, 700.

[00:39:51] 2019, 750.

[00:39:53] 2020, 800.

[00:39:58] Oui, donc c'est crescendo.

[00:40:00] Et à un moment, vous arrivez à un point de croisière, si on peut dire.

[00:40:09] Ok, mais super.

[00:40:10] Comme ça, je sais.

[00:40:11] C'est cool.

[00:40:12] Voilà, c'est un peu.

[00:40:16] Pardon, excusez-moi.

[00:40:17] C'est parce que je me perds un peu dans mes questions.

[00:40:19] Non, pas de souci.

[00:40:20] Attends, après, tu avais mis quoi ?

[00:40:21] Ok, le taux d'occupation.

[00:40:27] Donc, fréquence, êtes-vous ouvert par jour, semaine ?

[00:40:30] Tu m'as expliqué.

[00:40:31] Les horaires d'ouverture, nous, on commence à bosser à 8h.

[00:40:36] Oui, mais je parle pour les clients.

[00:40:40] Les clients, c'est midi.

[00:40:43] Le service commence à midi.

[00:40:44] Et ensuite, le soir, il commence à 19h.

[00:40:47] Mais vous faites genre midi, 14h ou c'est midi jusqu'à quand les gens partent ?

[00:40:51] C'est midi jusqu'à quand les gens partent.

[00:40:53] Des fois, ils restent accrochés à table.

[00:40:55] Tu ne peux pas rentrer non plus.

[00:40:58] Des fois, tu commences à midi et tu rentres chez toi.

[00:41:00] Il est minuit ou deux heures du mat.

[00:41:03] Tu disais 19h le soir, c'est ça ?

[00:41:05] Oui, à partir de 19h.

[00:41:07] On n'a jamais voulu faire avant.

[00:41:12] Prochaine question, c'était si tu te rappelles de la surface totale de ton restaurant en mètre carré.

[00:41:17] Je n'en sais rien.

[00:41:18] Pas de soucis, je trouve.

[00:41:20] Je vais interviewer d'autres gens, j'aurais des idées.

[00:41:23] Je sais pas.

[00:41:24] Un mètre carré, je sais pas, je dirais 80 mètres carrés.

[00:41:28] Bon, on va dire, c'est parfait.

[00:41:31] Ouais, et puis la cuisine, elle était toute en longueur, donc allez, je dirais 10 mètres carrés.

[00:41:39] 10 mètres carrés, ok.

[00:41:41] Et, enfin, on dit, attends, c'est quoi ?

[00:41:44] Maintenant, je l'ai plus, mais c'est genre, Une personne, enfin un client, c'est un médecin.

[00:41:52] Non, je me perds là.

[00:41:55] En fait, mon mari, il travaillait en haut.

[00:41:58] Je ne sais pas si tu es déjà rentré dans le resto, mais ta mère pourra peut-être te le dire.

[00:42:04] C'était une cuisine ouverte, mais on avait un labo en bas où on faisait tout ce qui était, parce qu'on faisait le pain nous-mêmes aussi.

[00:42:10] Le pain, les pâtisseries, on faisait tout en bas en fait.

[00:42:15] Et tout ce qui était mon mari, il bossait en haut, en fait.

[00:42:18] Et c'était une cuisine ouverte.

[00:42:19] Donc, il cuisinait devant les gens.

[00:42:21] Mais toutes les préparations se faisaient en bas.

[00:42:23] Et en bas, on avait un local avec la chambre froide et tout le matériel.

[00:42:30] Il devait faire 20 mètres carrés, quoi.

[00:42:33] 20, 25 mètres carrés, je dirais, ouais.

[00:42:37] Ok, mais parfait, comme ça, je sais un peu.

[00:42:41] Vas-y, dis-moi.

[00:42:43] Je vois la cave à vin après.

[00:42:45] Oui, est-ce que vous avez une cave à vin ?

[00:42:47] Oui, on a créé une cave à vin.

[00:42:49] Ah, carrément, ok. Oui.

[00:42:53] Oui, dans votre si je peux dire, dans l'identité des menus et tout, votre carte prenait.

[00:43:01] Vous aviez une belle carte ?

[00:43:03] On avait une belle carte des vins avec une centaine de références.

[00:43:07] Ah oui, ok.

[00:43:11] Après on a créé un espace en bas près de la cave pour faire une cave à vin à côté du garage et donc ça c'est moi qui m'en occupais avec les filles en salle parce qu'on devait courir à chaque service il fallait descendre et remonter les escaliers pour chercher une bouteille à la cave et à un moment donné quand l'activité avec le Covid et tout a un peu diminué.

[00:43:36] On a même ouvert la cave aux clients, c'est-à-dire que les clients descendent avec eux et ils choisissent leur bouteille en bas directement.

[00:43:42] C'est génial, j'ai vu ça dans 2-3 endroits.

[00:43:46] C'est cool.

[00:43:47] Les gens aiment bien ça.

[00:43:49] Oui, c'est une petite expérience en plus.

[00:43:51] C'est immersif.

[00:43:53] Alors, tu me disais, ici j'ai quelques canaux de communication, utilisez-vous pour promouvoir votre restaurant ?

[00:43:58] C'était essentiellement Facebook alors ?

[00:44:01] Facebook.

[00:44:01] Et ensuite, en fait, il y a un client qui est devenu un ami et qui a proposé gentiment de créer un site pour le little.

[00:44:12] Donc, on a eu un site Internet qui mettait à jour toutes les semaines.

[00:44:16] Dès que je changeais le menu, tous les deux jours, tous les trois jours, je leur envoyais un petit mail.

[00:44:21] Ils mettaient tout à jour, en fait.

[00:44:22] Oui, parce qu'au début, quand les gens vous recherchaient sur Internet, ils tombaient que sur votre Facebook, en fait.

[00:44:28] Oui.

[00:44:28] Soit ça, soit ils ne trouvaient pas.

[00:44:31] Sur Facebook, il y avait le téléphone et les gens réservés par le téléphone ?

[00:44:37] Oui.

[00:44:38] On n'avait pas de plateforme.

[00:44:39] On n'avait pas les moyens pour ça.

[00:44:40] On faisait uniquement réservation par téléphone.

[00:44:43] Mais comme on faisait des transferts d'appels dès qu'on quittait le resto, tout atterrissait sur nos GSM, même le dimanche à la maison.

[00:44:51] Sympa, ça.

[00:44:53] Ça ne s'arrête jamais, en fait.

[00:44:55] Est-ce que vous aviez adopté certains outils digitaux ?

[00:44:59] Pour les réservations en ligne, le paiement ou la gestion des stocks ?

[00:45:04] Alors, gestion des stocks, non.

[00:45:06] C'est moi qui faisais la gestion des stocks.

[00:45:09] Paiement en ligne ?

[00:45:11] On a eu un terminal de paiement, comme tout le monde.

[00:45:16] Après, au niveau des réservations, à un moment donné, on a été démarché par La Fourchette, mais qui prenait énormément.

[00:45:26] En fait, c'était 1 euro, je crois, le midi par personne et 2 euros le soir.

[00:45:30] Donc, on a vite arrêté parce que c'était vraiment énorme.

[00:45:36] Et ensuite, on est passé par Rizengo pour faire des réservations directement en ligne.

[00:45:45] Mais ça n'a jamais été transcendant non plus.

[00:45:47] Ça coûtait cher et ce n'était pas transcendant.

[00:45:49] Au final, on a tout arrêté.

[00:45:52] On est revenu à la bonne vieille méthode avec un agenda et un stylo.

[00:45:56] Oui, c'est ça.

[00:45:57] Ça fonctionne.

[00:45:58] Oui, ça marche très bien et ça coûte moins cher.

[00:46:00] Oui, c'est ça.

[00:46:03] Alors, le ticket moyen, tu me l'as dit.

[00:46:06] Donc, ça, c'est parfait.

[00:46:08] Oui, la formule lunch, le midi, vous la faisiez à combien ?

[00:46:12] Alors, la formule lunch, là, quand ça a marché super bien, on était à 37 euros.

[00:46:18] Et le soir, c'était que à la carte ?

[00:46:22] C'était uniquement à la carte, oui.

[00:46:24] On faisait toujours 3-4 entrées, 3-4 plats et 3-4 desserts.

[00:46:31] Je trouve ça super chouette comme système. Ok.

[00:46:39] Tu penses que sur Internet, je peux retrouver un de vos menus ?

[00:46:43] Oui.

[00:46:45] Sinon, ça, je peux t'en envoyer un.

[00:46:47] Je crois que j'en ai encore.

[00:46:48] Ce serait avec plaisir.

[00:46:49] Comme ça, j'ai une image.

[00:46:51] Je peux faire une étude de marché entre les différents prix.

[00:46:55] Ok.

[00:46:56] Alors, là, c'est plus une histoire de ratio.

[00:47:05] Le ratio des boissons sur le ticket moyen, tu as un peu une idée ?

[00:47:11] Je dirais 60-40.

[00:47:16] 60 nourritures, 40 boissons.

[00:47:19] Entre 60-40 et 70-30, on va dire.

[00:47:24] Mais donc plus important le soir, vu que les gens consomment évidemment plus.

[00:47:28] Oui, les lycées sur la journée et sur le mois, ça fait ça.

[00:47:33] Et est-ce que, maintenant c'est assez tendance, mais il y a beaucoup de restaurants qui font aussi des cocktails, vous y aussi ?

[00:47:40] Pas énormément, parce que ça te prend beaucoup de temps à faire, donc on faisait une petite mise en place, tu vois, pour le spritz, tu coupes des oranges avant, ou pour le gin, mais après, voilà, on faisait pas de, comment ça s'appelle, le rhum, avec de la menthe.

[00:48:03] Du mojito ?

[00:48:04] Du mojito, ça, on ne faisait pas parce que c'était trop chiant à faire.

[00:48:07] Ça prenait trop de temps, en fait, donc ce n'était pas possible.

[00:48:11] Est-ce qu'en fait, un restaurant peut se faire une plus grande marge grâce à ses boissons ?

[00:48:25] Est-ce que c'est assez important ?

[00:48:26] C'est là que vous pouvez essayer de faire plus de chiffre d'affaires ?

[00:48:31] Le chiffre d'affaires et marge, ce n'est pas la même chose.

[00:48:34] Oui, pardon.

[00:48:35] Mais en fait, le truc, c'est qu'il faut comprendre que le plus important, c'est le volume.

[00:48:42] Et ça, quand tu commences à travailler là-dedans et essayer de mettre des chiffres les uns en face des autres, tu ne vois pas toujours ça.

[00:48:50] Il faut vraiment être sur le terrain pour comprendre.

[00:48:52] Par exemple, je ne sais pas, nous, à la carte, on avait un vin premier prix, on va dire, qu'on vendait.

[00:49:01] Au début, quand on a ouvert, on vendait à 20.

[00:49:03] Quand ça cartonnait, on vendait à 30 parce que les coûts avaient un peu augmenté aussi.

[00:49:08] Mais bon, la marge, par exemple, sur cette bouteille, on faisait du x6.

[00:49:13] Donc, si on en vendait beaucoup, la marge était super importante.

[00:49:18] Alors que sur une belle bouteille que nous achetions peut-être 40 ou 50 euros hors taxe, on faisait une marge à 1,5.

[00:49:27] Donc, après, tout dépend de la façon dont tu Donc, tu gères la façon exponentielle d'exploser la marge.

[00:49:35] Oui, mais je comprends le côté volume.

[00:49:37] Oui, il faut le côté volume.

[00:49:39] Par exemple, mon mari faisait une taille de campagne.

[00:49:43] Là-dessus, on margeait énormément.

[00:49:46] Après, il achetait parfois un poisson qui avait coûté super cher et on margeait très peu.

[00:49:51] Donc, ce qu'on gagnait d'un côté, on le perdait de l'autre.

[00:49:55] Mais on essayait toujours d'avoir un prix un peu linéaire.

[00:50:00] C'est plus là-dessus qu'il faut se baser.

[00:50:02] Et c'est dur d'être stratégique ?

[00:50:04] Il faut l'être à ce moment-là.

[00:50:07] C'est là qu'il faut l'être parce que tu ne peux pas mettre une terrine de campagne à 6 euros en rentrée et mettre un tataki de thon à 25 balles en rentrée.

[00:50:18] Il vaut mieux rabaisser un peu le prix du tataki de thon et augmenter le prix de la terrine.

[00:50:24] Comme ça, les gens vont prendre un peu des deux.

[00:50:26] Tu sais que tu gagnes plus d'argent en vendant de la terrine.

[00:50:30] Mais en même temps, t'es obligé de mettre autre chose.

[00:50:32] Donc voilà, il faut trouver le juste milieu.

[00:50:34] Je comprends.

[00:50:36] Est-ce qu'à la garde, vous aviez des options végétariennes ou véganes ?

[00:50:41] Oh bah, ils nous ont bien fait chier, ceux-là.

[00:50:43] Ah oui, j'imagine, c'est devenu tendance dans tous les sens.

[00:50:46] Ah bonjour, je suis alérgico-léctique.

[00:50:48] Ah oui, oui, tout ça.

[00:50:49] Je suis végane.

[00:50:50] Alors t'es végane, t'es végétarienne, végétalienne ?

[00:50:52] Oui, oui, c'est ça.

[00:50:54] Ah bah, mange de la salade et reste chez toi, alors.

[00:50:58] Ça, ça avait le don de nous saouler.

[00:51:00] On n'avait pas de formule.

[00:51:01] On n'a jamais voulu rentrer là-dedans parce que c'était un cauchemar.

[00:51:05] Parce que mon mari, il ne cuisinait qu'avec du beurre, de la crème.

[00:51:08] Tous les plaisirs de la vie.

[00:51:12] On s'adaptait.

[00:51:14] On a fait des trucs sans oeufs, sans crème, sans beurre, sans lactose.

[00:51:20] Après, c'est sûr que ce n'était pas les végétariens, les végétariens sont peut-être venus une fois et ils ne sont jamais revenus.

[00:51:26] Ils ont bien compris que ce n'était pas dans le concept.

[00:51:30] Dans l'identité.

[00:51:33] Avant même d'ouvrir le restaurant, vous avez défini vos prix.

[00:51:38] C'était basé sur une sorte d'étude du marché ou les prix de Paris ?

[00:51:42] Ça se passe comment ?

[00:51:44] Effectivement, on a fait une étude de marché.

[00:51:50] Au début, quand on a ouvert, le lunch était à 17 euros.

[00:51:55] C'était à peu près le lunch qu'il y avait partout entre 17 et 25 euros.

[00:52:00] Après, effectivement, c'était des produits assez basiques et peu onéreux pour qu'on rentre dans nos clous.

[00:52:09] Et quand ça a marché, on est passé à 37.

[00:52:13] Mais là, mon mari faisait un lunch avec des produits vachement plus élaborés, plus coûteux.

[00:52:21] Donc, voilà.

[00:52:22] Oui, on a fait une étude de marché.

[00:52:24] On s'est calé sur les autres.

[00:52:26] Non, mais parfait.

[00:52:28] Voilà.

[00:52:30] Pardon, je tousse.

[00:52:32] Non, non.

[00:52:33] Bon, comme ça, tu sais, là, je suis au point 4, en fait, du truc.

[00:52:37] Alors, 4, oui.

[00:52:39] Bon, c'est beaucoup des chiffres.

[00:52:40] Donc, je ne sais pas si tu auras tout ça sous la main ou si tu...

[00:52:44] Je peux essayer. Dis-moi. OK.

[00:52:48] Donc, chiffre d'affaires, tu me l'as dit et tu m'as dit comment ça a évolué, donc je suis trop content, j'ai ça.

[00:52:56] Bon, j'ai mis quel est votre chiffre d'affaires mensuel, mais je ne sais pas si ça a beaucoup de sens.

[00:53:01] Je t'ai répondu dans la question précédente.

[00:53:03] Oui, c'est ça.

[00:53:05] Mais actuellement, c'est fini.

[00:53:08] Oui, bien sûr.

[00:53:10] Ah oui, c'est plutôt important pour moi.

[00:53:13] Le food cost.

[00:53:14] Oui.

[00:53:18] Avec mon mari, c'était ingérable le food cost.

[00:53:21] Donc, ça, je ne peux pas t'aider.

[00:53:23] Parce que dans le boulot qu'il a trouvé une fois qu'on a arrêté Little, il devait rendre des comptes toutes les semaines avec le food cost.

[00:53:30] Et on passait des heures le dimanche à faire ça.

[00:53:33] Mais mon mari, il y allait à l'instinct.

[00:53:36] Je te dis, c'était un artiste.

[00:53:38] Le food cost, le nombre de grammes de sel, de poivre, de machin, de truc.

[00:53:42] Le food cost, je ne peux pas te le donner.

[00:53:44] Je ne sais pas.

[00:53:45] Je le savais à la louche.

[00:53:47] Oui, mais donc ça veut dire qu'au niveau du ratio de ton CA, moi, j'ai trouvé beaucoup autour de 30% et tout, mais vous, ça veut dire ?

[00:53:58] C'est ça.

[00:53:59] Moi, je te dis, si tu veux qu'une affaire fonctionne, quand tu lances ton affaire, tu achètes un produit.

[00:54:05] Pour être sûr que ça couvre toutes tes charges, il faut faire un coefficient multiplicateur entre x3 ,5 et 4.

[00:54:13] C'est ça.

[00:54:15] Donc, ça correspond à 30% à peu près.

[00:54:18] Ok, ok.

[00:54:20] Donc, ça, c'est le ratio food cost du CA.

[00:54:23] Et est-ce que tu aurais le ratio, en fait, de la masse salariale, plus ou moins ?

[00:54:28] Non, parce qu'il est inclus là-dedans, en fait.

[00:54:31] Moi, je prenais tous les produits, tout ce qu'on achetait et je faisais x3, x4.

[00:54:35] Et ça collait.

[00:54:37] Oui, je comprends.

[00:54:39] Tu vois, ça simplifie les choses.

[00:54:41] Après, tu n'as pas à calculer ton seuil de rentabilité.

[00:54:44] Tu sais très bien que voilà.

[00:54:49] Oui.

[00:54:50] Je comprends.

[00:54:53] Parfait.

[00:54:54] C'est bon à savoir.

[00:54:58] Quelle est la marge brute et votre marge nette moyenne ?

[00:55:06] Ça, je peux essayer de te le calculer, de te l'envoyer.

[00:55:08] Ce serait adorable.

[00:55:10] Ça, je peux essayer de te le faire.

[00:55:14] Attends, je le note parce que sinon, hop.

[00:55:17] Le menu marge, OK.

[00:55:21] Je ne sais pas si tu te souviens, mais à quel point la nourriture s'est axée à 12%, c'est ça ?

[00:55:31] Oui, 6 ou 12.

[00:55:34] Non, c'est 6.

[00:55:36] En brut, c'est 6.

[00:55:38] Et les boissons, ça, c'est le plus élevé ?

[00:55:42] Alors, les boissons, c'est 12 ou 21.

[00:55:45] Après, la nourriture, c'est 6 en général.

[00:55:48] Mais si tu achètes des œufs de hareng ou du homard, c'est 21.

[00:55:53] Oui, c'est pas pareil.

[00:55:58] Et après, à la revente, si tu vends un produit transformé, c'est 12%.

[00:56:03] Un produit brut, c'est 6.

[00:56:06] S'il y a du service, c'est 12.

[00:56:09] Et la boisson, c'est 21.

[00:56:11] Ok, parfait.

[00:56:13] Merci beaucoup.

[00:56:15] Bon, attends, je regarde.

[00:56:20] Après, j'ai un peu de questions sur les coûts fixes et les coûts variables.

[00:56:26] Alors, le loyer, nous, on avait un tout petit loyer.

[00:56:30] On payait 2 200 euros.

[00:56:34] Les salaires, ça te coûte une blinde.

[00:56:38] Parce que quand tu payes ton salarié net, je ne sais pas, je te donne un exemple, je ne sais pas, 2 000 euros net, toi, ça te coûtait 5 000.

[00:56:48] En gros, c'est ça.

[00:56:50] Avec les charges.

[00:56:53] L'énergie avec l'Ukraine, ça a explosé.

[00:56:59] Mais sinon, avant, on était à 25 00 euros par mois.

[00:57:08] Licence marketing, machin.

[00:57:12] Licence, non.

[00:57:13] Je ne sais pas de licence de quoi.

[00:57:15] Pour vendre de l'alcool ?

[00:57:16] Ça, tu payes une fois au départ, mais ce n'est pas très odéieux. Marketing, non.

[00:57:24] On a fait vraiment le bouche-à-bon.

[00:57:27] Donc, marketing, on n'a jamais dépensé là-dedans.

[00:57:30] Des cartes de visite, c'est tout.

[00:57:32] Ça, ça a fonctionné.

[00:57:34] On n'a pas développé ce truc-là.

[00:57:37] La part du chiffre d'affaires représente la masse salariale.

[00:57:40] Je ne sais pas trop.

[00:57:42] Je sais que la masse salariale, c'est quand même une grosse part.

[00:57:47] Oui, c'est énorme.

[00:57:49] C'est énorme, ça.

[00:57:53] Quels sont les principaux coûts variables impactant votre rentabilité ?

[00:57:59] En fait, c'est parce que j'ai des tableaux Excel avec des listes, mais vu que je ne m'y connais pas à 100% sur tout.

[00:58:08] Ça, tu peux peut-être me l'envoyer si tu veux.

[00:58:10] Je peux essayer de regarder.

[00:58:11] Oui, je serais ravi.

[00:58:12] Ça va vite, mais c'est juste dire.

[00:58:13] En fait, ça, Anakin, je pense que ce n'est pas un vrai coup ou ça, tu te trompes totalement.

[00:58:18] Mais oui, si tu veux bien, je te les enverrai.

[00:58:23] Je pense que ça ne prend pas beaucoup de temps, mais juste voilà.

[00:58:25] OK, mais il n'y a pas de souci.

[00:58:26] Je vais bien regarder.

[00:58:27] Merci.

[00:58:29] Les investissements, tu m'en as déjà parlé tout à l'heure.

[00:58:33] Apport personnel aussi.

[00:58:34] Grosso modo, c'est 70 le pas de porte plus 50 aménagements, équipements, le stock, le fonds de roulement.

[00:58:44] Grosso modo, c'est ça.

[00:58:45] Il faut 100 000 balles de départ.

[00:58:46] Et vous aviez, parce que j'ai oublié, fait un prêt à la banque ou pas du tout ?

[00:58:51] Non, c'était un apport personnel.

[00:58:53] Et on a fait un petit prêt bancaire pour du matériel en cuisine.

[00:59:01] Je regarde là.

[00:59:03] Oui, j'ai une dernière question.

[00:59:08] Quelle tendance actuelle du marché bistronomique vous semble la plus prometteuse pour les années

à venir ?

[00:59:13] Est-ce que tu as vu des tendances où tu dis ça va fonctionner, ça moins ?

[00:59:18] Je pense que notre concept était top.

[00:59:21] Ça va continuer à fonctionner.

[00:59:23] Au niveau bistronomique, il faut faire ça.

[00:59:26] Il faut avoir des produits de qualité déjà.

[00:59:28] Donc, il faut mettre un peu le prix.

[00:59:30] Il faut trouver la clientèle qui est d'accord pour mettre ce prix.

[00:59:34] Donc, c'est sûr que ça limite un peu, on va dire, les jeunes et les vieux.

[00:59:44] Mais voilà, il faut trouver le cœur de la cible.

[00:59:48] Après, il faut fidéliser les clients et il faut trouver des produits bon marché, faire des choses simples et bonnes.

[00:59:54] Et conviviales.

[00:59:56] L'horeca, c'est fidélisation, convivialité, un bon rapport qualité-prix.

[01:00:03] Je trouve ça un peu nul comme terme.

[01:00:05] C'est important quand même.

[01:00:07] C'est important, mais c'est sûr que tu ne vas pas servir une blanquette de veau à 80 balles la portion.

[01:00:14] Il y a plein d'abus partout.

[01:00:20] Ok, c'est super.

[01:00:21] Je voulais juste revenir sur un truc.

[01:00:23] Tu me disais que vous aviez 40 places à l'intérieur.

[01:00:27] Tu trouves que c'est un bon nombre ? Oui.

[01:00:32] C'est juste bien parce que si tu veux pas, si t'as personne en salle pour t'aider, parce que normalement 40, il faut être deux en salle.

[01:00:42] Je sais que mon mari est 40, il pouvait le faire tout seul.

[01:00:45] Donc en fait, c'est le seuil où si tu prends plus grand, Tu dois être 2 en cuisine.

[01:00:51] Tu dois être 2 ou 3 en salle.

[01:00:53] Et c'est le seuil qui change tout, en fait.

[01:00:56] Tu vois ce que je veux dire ?

[01:00:58] C'est un chiffre important.

[01:00:59] Au-delà de 50, tout est démultiplié.

[01:01:05] Et après, il faut vraiment calculer ce qu'il y a de plus intéressant.

[01:01:08] Et je pense qu'une petite quarantaine de places, c'est ce qu'il y a de plus intéressant.

[01:01:11] C'est génial.

[01:01:13] C'est trop bien.

[01:01:13] Mais connaissant beaucoup de gens dans l'hôtellerie, ils ont tous fait pareil.

[01:01:15] Il vaut mieux prendre un petit restaurant à 20-40 places max et qui tourne, quoi.

[01:01:20] Que de prendre plus gros.

[01:01:21] Parce que plus gros, c'est plus de charge, plus de personnel, plus d'embûches.

[01:01:25] Enfin, c'est tout.

[01:01:26] Oui, c'est ça.

[01:01:27] Ça reste à échelle humaine quand c'est en dessous.

[01:01:30] C'est ça.

[01:01:31] Ou il faut prendre très très gros.

[01:01:32] Là, c'est différent.

[01:01:33] C'est les gens qui ont plus d'argent à investir.

[01:01:36] C'est un autre projet.

[01:01:39] Ok mais merci beaucoup de m'avoir accordé une heure de ton temps parce que ça a pris un peu de temps mais j'ai appris plein de choses et je sais que je peux adapter plein de trucs ok bah écoute pas de soucis avec plaisir j'essaie de t'envoyer tout ça pour le menu des exemples de menu et pour la marche je regarde et puis bah écoute tu peux m'envoyer un mail et j'y réponds dès que je peux ok mais c'est gentil comme tout je t'envoie ça et rien de pressé d'accord ok comme ça tu sais mais merci comme ça je peux avoir le regard d'une ancienne restauratrice c'est trop chouette voilà merci de rien avec plaisir bon courage ouais bonne journée à toi merci toi aussi au revoir au revoir