

Moneris  ©/MD

+

SugarKane

Caribbean & Cajun Cuisine

PAY PARKING ENFORCED
MON - SAT 8:00AM - 9:00PM
SUN 1:00PM - 9:00PM
PLACE PURCHASED TICKET ON DASH



Le restaurant SugarKane

- **Website:** <https://www.sugarkanerestaurant.ca/>
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/SugarKanerestaurant/>
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/sugarkanerestaurant/>
- **Tiktok:** <https://www.tiktok.com/@sugarkanerestaurant>

Secteur d'activité: Restaurant

Produit utilisé:

- Terminal iWL220



Mes sœurs et moi avons toujours voulu être des entrepreneuses et nous avons toujours voulu avoir un restaurant. Nous avons grandi en apprenant à cuisiner avec nos parents et en nourrissant nos amis et notre famille. Pour nous, SugarKane, c'est faire ce que nous aimons, pour les gens que nous aimons.



- Donna Charles, cofondatrice et copropriétaire du restaurant SugarKane



Histoire du commerçant: Mise en contexte

Pour les copropriétaires et sœurs Donna, Renée et Nicky, le restaurant SugarKane est un hommage à leur enfance. En grandissant aux côtés de quatre autres sœurs dans un foyer antillais, la famille Charles était friande de repas préparés à la maison. Les filles ont appris auprès de leurs parents à cuisiner des plats caribéens, influencés par la culture trinitadienne et grenadienne. Dans les années 70, la famille Charles a déménagé au Canada et s'est installée dans le quartier torontois de Scarborough, à l'est de la ville.

Lorsqu'elles étaient jeunes filles, Donna et ses sœurs aimaient improviser leur propre restaurant. « Nous distribuions des dépliants, avec l'aide de notre père, et nous installions même des chaises et des tables dans notre sous-sol pour que nos amis et notre famille puissent s'asseoir et manger. Les gens venaient vraiment et achetaient de la nourriture. » Que ce soit du poulet style jerk ou du poulet au cari, du riz et des pois ou de la soupe aux pois, les filles ont grandi en préparant ces plats pour leurs amis et leur famille jusqu'au jour où elles ont décidé qu'il était temps de passer au niveau supérieur en matière de plats préparés à la maison.

Au cours de leur cheminement vers l'ouverture d'un restaurant, les trois sœurs ont lancé une entreprise de restauration nommée Spiked Punch, qu'elles ont gérée avec succès pendant sept ans. Elles ont offert des services de traiteur à de nombreux événements, notamment des fêtes prénatales, des funérailles, des anniversaires et des mariages. Pendant cette période, elles ont perfectionné leurs recettes, accumulé une clientèle solide et fidèle, et rencontré quelques investisseurs potentiels pour le restaurant. En juin 2019, SugarKane a ouvert ses portes dans le quartier Danforth de Toronto.

Le restaurant offre des plats d'inspiration caribéenne avec quelques influences du sud, comme les saveurs cajuns de la Louisiane, grâce au mari américain de Nicky. Le nom du restaurant a été inspiré par leur défunt père : « Nous avons pensé à notre père, et ma sœur a dit SugarKane. Elle a dit que notre père nous donnait tout le temps de la canne à sucre. C'est connu dans le monde entier. Nous avons changé le "C" en "K" pour urbaniser un peu le nom, et c'est tout. »

Actuellement, les sœurs se concentrent sur la croissance de leur marque et tentent de rattraper le temps perdu en raison de la pandémie de COVID-19. Comme la plupart des restaurants, SugarKane a dû licencier du personnel et se concentrer uniquement sur les services de livraison pour poursuivre ses activités, ce qui n'était pas une solution réaliste à long terme. Donna et ses sœurs étaient inquiètes quant à l'avenir de leur restaurant. « C'était effrayant parce que nous ne savions pas si nous allions récupérer notre personnel. Nous ne savions pas combien de temps cela allait durer et personne ne pouvait le prédire. »

À ce moment-là, le mouvement Black Lives Matter (BLM) prenait de l'ampleur dans le monde entier, créant une vague de soutien aux entreprises appartenant aux personnes noires. En ligne, le groupe Facebook de Danforth encourageait ses membres à soutenir SugarKane et les autres entreprises appartenant aux personnes noires du quartier, ce qui a énormément aidé Donna et ses sœurs. « Un jour, nous sommes entrées, et la machine à commandes sonnait sans arrêt. Les gens faisaient la queue devant la porte. Ce jour-là, nous avons préparé l'équivalent d'une semaine de repas. La communauté de Danforth était présente pour nous et a été très ouverte, chaleureuse et d'un grand soutien. »

Objectif

La famille est un élément fondamental de SugarKane, que ce soit son menu, son personnel ou ses clients. Pour Donna et ses sœurs, la famille est incroyablement importante. « Bien que nous soyons toutes les trois à la tête de l'entreprise, toutes nos autres sœurs, notre famille et nos amis constituent la base qui a permis de construire le restaurant et de le faire fonctionner. Même les clients de notre entreprise de traiteur sont passés avec nous à SugarKane. »

Les sœurs veulent faire découvrir aux gens une petite partie de leur héritage caribéen lorsqu'ils entrent dans leur restaurant. Elles veulent que les gens se sentent chez eux. « Nous offrons des plats caribéens. Quand nous disons "caribéens", nous voulons dire que nos parents sont d'origine trinitadienne et grenadienne. C'est le type de culture caribéenne avec laquelle nous avons grandi et le type de nourriture que nous mangions. Nous avons beaucoup de ces saveurs et recettes sur notre menu, comme la queue de bœuf, le riz et les pois, la chèvre au cari, le poulet et les crevettes de style jerk. »

La communauté de Danforth est également, de nombreuses façons, une extension de la famille Charles. Les voisins et les autres propriétaires de restaurants de la communauté soutiennent les sœurs depuis de nombreuses années. De plus, la représentante de la zone d'amélioration commerciale (ZAC) de Danforth a permis aux sœurs de rester au courant de toutes les nouvelles concernant la communauté. « Elle est très proche de nous, et se considère même comme une de nos sœurs. Elle s'assure que nous sommes au courant de ce qui se passe dans la communauté, elle nous rappelle de vérifier nos courriels. Si quelque chose se passe dans le quartier de Danforth, elle s'assure que nous sommes au courant, comme les terrasses, les voies en bordure et tout le reste. »





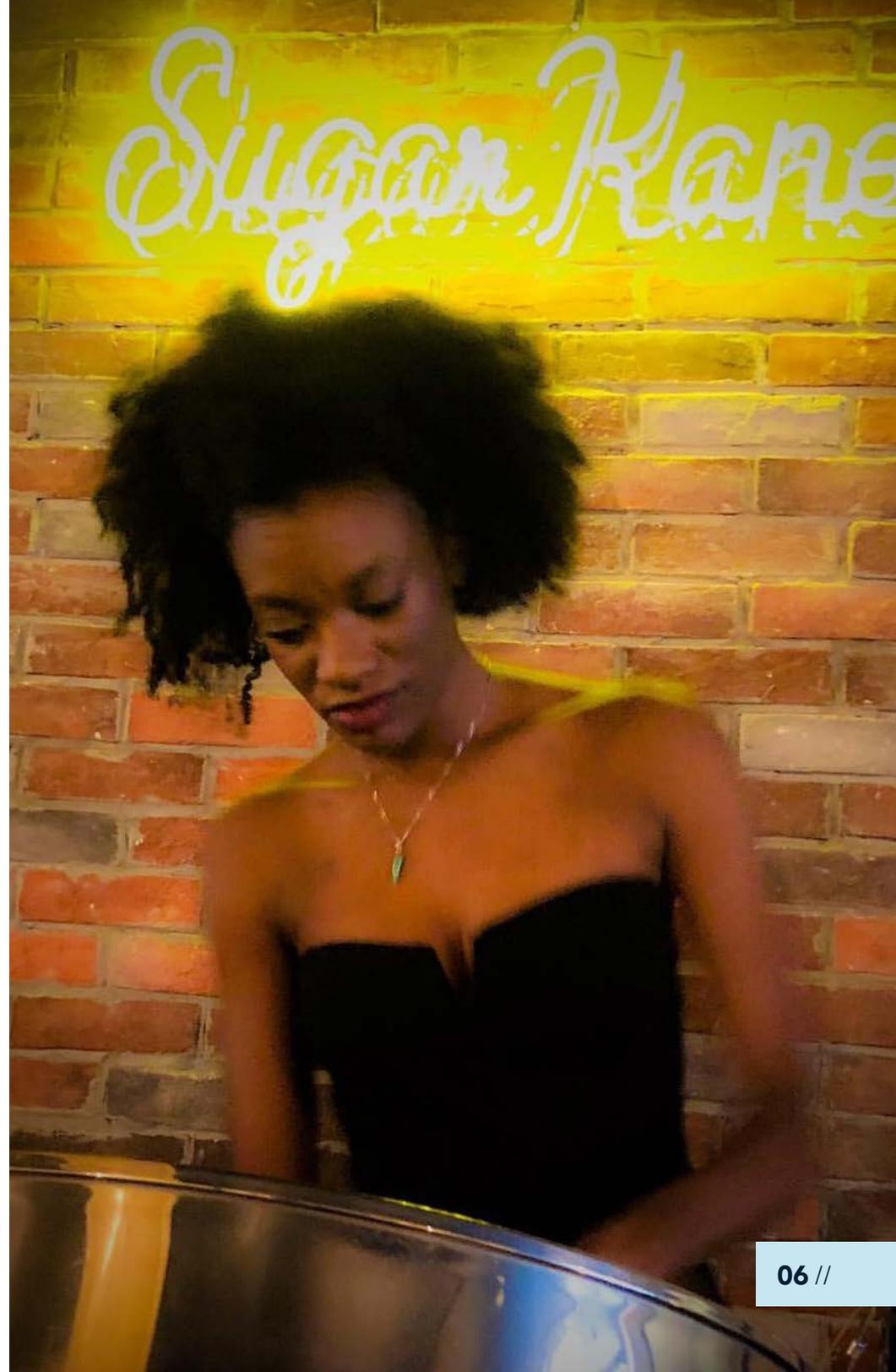
Défis

Pour les sœurs Charles, trouver un emplacement pour leur restaurant n'a pas été une tâche facile. « Le plus difficile pour nous, en tant que femmes noires, était que les gens et les banques en particulier nous prennent au sérieux. » À certains moments de leur recherche, elles ont été complètement ignorées. Cependant, malgré les défis, les sœurs ont persévéré et ont ouvert leur restaurant en juin 2019.

La préparation du restaurant fut un travail de famille. Tout le monde était là pour nettoyer et décorer le restaurant avant la grande ouverture. Lorsque les sœurs ont finalement ouvert leurs portes au public, ce fut un grand succès, jusqu'à ce que la pandémie de COVID-19 survienne. La pandémie a obligé les sœurs à se tourner vers les applications et services de livraison pour poursuivre leurs activités, ce qui a bien fonctionné pendant un moment. Cependant, elles savaient qu'il ne serait pas possible de garder le restaurant ouvert uniquement pour les livraisons. Les sœurs ont donc fermé le restaurant temporairement et ont pris la décision difficile de licencier du personnel jusqu'à ce que les activités habituelles puissent reprendre. « Mes sœurs et moi sommes très proches des membres de notre personnel. Ils sont comme une famille et nous les traitons de la même manière. Il a été douloureux de les voir partir. C'était difficile et nous étions très déçues. »

Avec l'incertitude de permettre à leurs clients de manger sur place, les sœurs ont tenté à nouveau leur chance avec les services de livraison, cette fois-ci en s'en occupant elles-mêmes. À ce moment-là, le mouvement Black Lives Matter prenait de l'ampleur dans le monde entier, et le soutien aux entreprises appartenant à des personnes noires a donné à Donna et à ses sœurs le coup de pouce dont elles avaient besoin. « Un appel pour soutenir les entreprises appartenant aux personnes noires de notre quartier a été lancé, et cela nous a vraiment aidés. Certaines personnes venaient même pour ne commander qu'un seul article et laisser un généreux pourboire, nous avons eu un énorme soutien à ce moment-là. »

Aujourd'hui, alors que les choses reviennent à la « normale », les sœurs travaillent encore jour et nuit pour rattraper le retard accumulé au cours des deux années d'activité irrégulière. Elles ont également commencé à avoir des problèmes de pénurie de personnel, ce qui leur a vraiment ouvert les yeux sur la réalité de la gestion d'une petite entreprise. « La pénurie de personnel représente un grand défi pour tous les secteurs. Nous savons maintenant qu'il faut vraiment être présent dans le secteur. Il faut vraiment connaître tous les aspects, quel que soit le poste, car il faut parfois mettre la main à la pâte en tant que chef cuisinier, concierge, barman, serveur et tout autre poste. »





Pourquoi Moneris?

« Lorsque nous avons ouvert le restaurant, nous savions tout simplement que Moneris était le choix à faire. Même lorsqu'un concurrent nous a approchés, nous l'avons refusé parce que nous savons que Moneris est fiable et que nous sommes vraiment satisfaits de son service. Nous voulions rester avec cette entreprise. »

Les sœurs Charles ont une longue histoire avec MonerisMD. À leurs débuts, les sœurs ont créé une petite entreprise et avaient besoin d'un moyen d'accepter les paiements par carte. « Nous gérons une entreprise de rédaction de textes il y a environ 15 à 20 ans. Nous avons besoin d'un moyen de traiter les transactions et nous avons choisi Moneris pour notre solution de paiement. » L'expérience qu'elles ont eue avec Moneris a laissé une impression durable. « Nous savions comment ça fonctionnait à l'époque, et c'était il y a longtemps, alors quand nous avons ouvert le restaurant, nous savions simplement qu'il fallait utiliser Moneris. Nous n'avons eu aucun problème avec l'entreprise. Elle offrait un service exceptionnel il y a des années, alors pour notre restaurant, c'était un choix évident. »

Moneris a rendu les affaires plus faciles et beaucoup plus efficaces pour les sœurs. Donna se souvient que même lorsqu'elles rencontraient des erreurs techniques avec leurs machines, le service à la clientèle était disponible immédiatement et le problème était résolu. « Parfois, un incident se produisait et nous ne pouvions rien faire, mais nous étions en mesure de joindre [Moneris] immédiatement grâce à la ligne de soutien téléphonique. »

Pour l'avenir

Même si Donna et ses sœurs espèrent un jour faire croître leur entreprise et ouvrir un autre établissement, elles sont heureuses du chemin qu'elles ont parcouru. « Nous sommes toujours là, nous sommes toujours en activité, et nous sommes tellement occupées que nous devons parfois refuser des gens parce que nous sommes au maximum de notre capacité. Nous en sommes très reconnaissantes, car nous savons que beaucoup de restaurants ne peuvent pas dire cela ou n'ont pas survécu [à la pandémie]. » Elles sont également incroyablement reconnaissantes envers leur communauté qui les aide à poursuivre leurs activités.



Même avec toutes les personnes de cultures différentes qui viennent au restaurant et tous les commentaires positifs que nous avons déjà reçus, nous restons toujours aussi heureuses et surprises par les nouveaux commentaires aimables que nous recevons. Ce sentiment ne disparaîtra jamais.



- Donna et ses sœurs, cofondatrice et copropriétaire du restaurant SugarKane





Consultez la page moneris.com

Suivez-nous



MONERIS et MONERIS & dessin sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées affichées dans cet article appartiennent à leurs titulaires respectifs. Corporation Solutions Moneris (« Moneris ») n'est pas responsable de l'exactitude, de la fiabilité ou de l'actualité des renseignements fournis dans cet article. Cet article ne représente pas l'opinion de Moneris ou de ses sociétés affiliées. Les renseignements compris dans cet article ne visent pas à vous fournir des conseils financiers, fiscaux, juridiques, comptables précis, en matière de placements ou autre, et vous ne devriez pas vous y fier sans obtenir l'avis d'un spécialiste.