

Moneris <sup>®/MD</sup>

+



## Moneris et le groupe Orchard

- Anciennement connu sous le nom de « Old Orchard », et récemment sous le nom « Ye Olde Orchard Pub and Grill », le groupe Orchard est une entreprise familiale qui a ouvert son premier établissement en 1996 dans le Village Monkland, à Montréal.
- Ce bar et restaurant de style celtique offre une atmosphère chaleureuse, de la nourriture de pub classique comme des hamburgers et des « fish and chips », ainsi qu'une vaste sélection de bières, vins et cocktails.
- Le restaurant a sept établissements à travers le Québec, ainsi qu'une filiale sœur, le pub Lord William.
- Le terminal Move/5000 avec connexion 4G et Wi-Fi est la solution de paiement privilégiée du groupe Orchard.

### Secteur d'activité :

Restaurants

### Site web :

<http://yeoldeorchard.com/>

### Produit utilisé :

Move5000 4G



**J'ai toujours eu  
une affinité pour  
cette industrie. Et  
honnêtement, j'ai  
toujours trouvé  
ça « cool ».**



Joe Pilotte  
vice-président des opérations,  
le groupe Orchard



# Mise en contexte

Joe Pilotte, qui est né et a grandi à Montréal, au Québec, a commencé à travailler dans des bars à l'âge de 16 ans. Il a obtenu son premier emploi en tant que commis débarrasseur au jadis populaire Jello Bar, qui organisait des spectacles de musique à Montréal. Cet emploi a été le catalyseur de sa carrière dans l'industrie de la restauration. « J'ai toujours eu une affinité pour cette industrie. Et honnêtement, j'ai toujours trouvé ça « cool ». J'ai travaillé comme portier dans plusieurs bars avant de finalement découvrir le Old Orchard », déclare Joe.

Joe s'est joint au groupe Orchard en 2005. « J'ai commencé à travailler là lors de l'ouverture du deuxième établissement situé au Centre Bell, au centre-ville de Montréal, et je suis encore avec le restaurant. Comme premier emploi, j'ai été portier, puis j'ai eu l'occasion d'être un barman de jour. » Au cours des années suivantes,

Joe a pu apprendre à connaître l'entreprise comme le fond de sa poche. « Je me sentais à ma place. Je travaillais avec des amis et, au fil du temps, j'ai réalisé que je voulais croître avec l'entreprise. La direction fait confiance aux membres du personnel et leur donne de l'autonomie, ce qui leur permet de connaître le succès au sein de l'entreprise », affirme Joe. Aujourd'hui, Joe est co-proprétaire et vice-président des opérations, et il gère le personnel ainsi que tous les établissements de la chaîne.



# Défi

Joe a énormément appris après deux décennies dans l'industrie de la restauration. Cependant, offrir le meilleur service possible tout en apprenant comment répondre efficacement aux besoins changeants de son personnel est un défi continu. « Je pense que cette industrie a la mauvaise réputation de surmener les gérants et gérantes, de maltraiter le personnel et d'avoir une culture de travail négative. La mentalité de l'industrie de la restauration est désuète, et je comprends que les choses doivent changer, déclare Joe. Je veux que chaque personne de notre équipe ait du plaisir au travail. Si elles retournent à la maison et redoutent de venir travailler, il est de notre devoir de faire ce qui est juste en tant qu'employeur. »





Cet engagement a été mis au défi pendant la pandémie, qui a changé l'écosystème du service en salle de bien des bars et restaurants. Selon Joe, l'entreprise a été chanceuse de pouvoir garder ses portes ouvertes à chaque emplacement. Cependant, inciter les serveurs et serveuses à rester a été une autre paire de manches. « Bien des gens ne voulaient pas travailler, et plusieurs membres de notre personnel n'ont pas voulu revenir. Nous avons compris pourquoi, mais ça a été difficile, annonce Joe. Nous avons fait de notre mieux pour conserver notre personnel principal durant la pandémie. Nous avons offert les commandes pour emporter, nous avons augmenté le salaire horaire de nos employés et employées puisque les pourboires se faisaient rares, et nous avons fait tout ce que nous pouvions pour rouvrir nos portes lorsque nous avons eu le droit de le faire. »

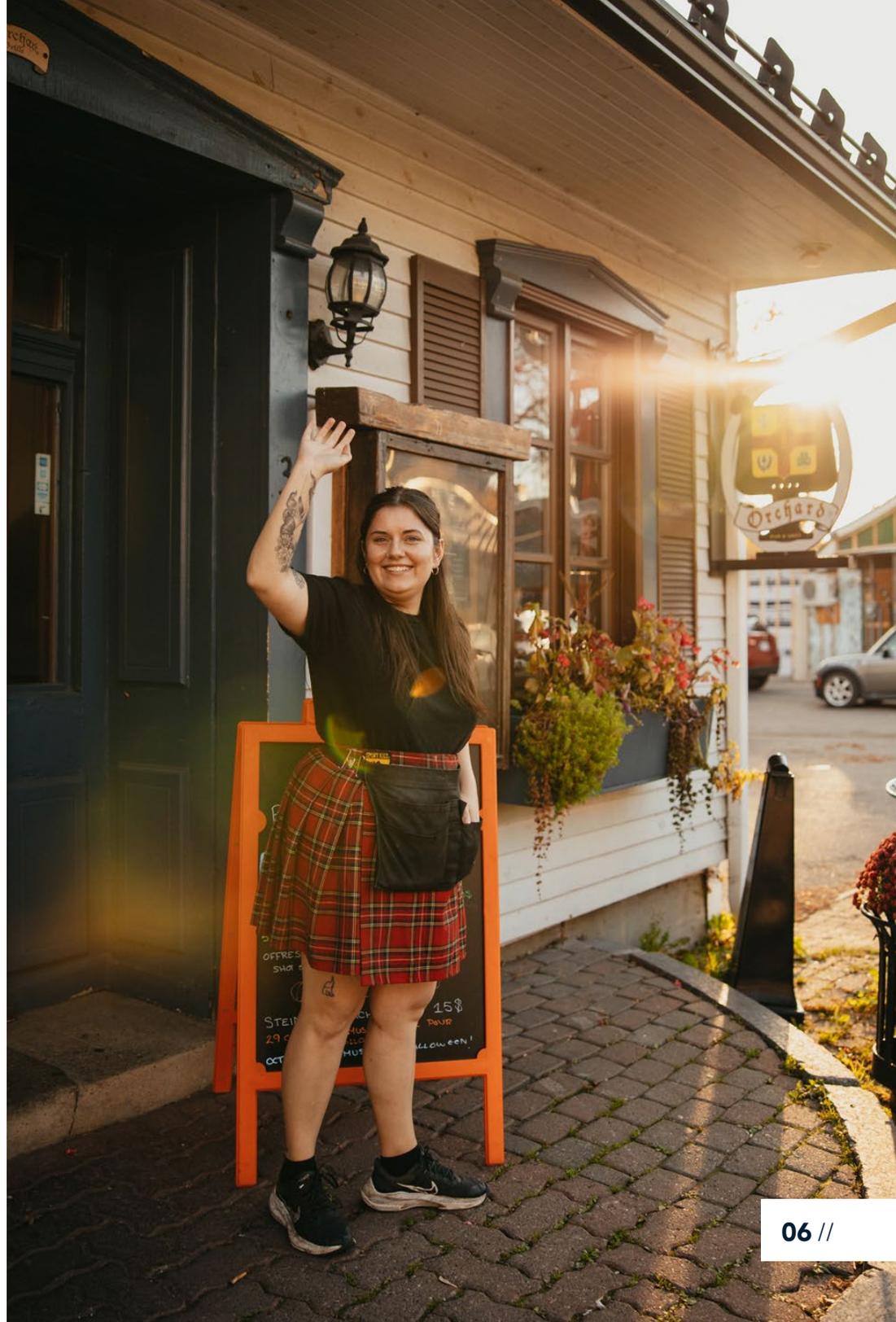
Joe est fier d'avoir pu continuer à employer l'ensemble des gérants et gérantes de restaurant tout au long de la pandémie. Quant aux serveurs et serveuses, l'entreprise a embauché des personnes pour répondre aux besoins et elle a continué d'offrir un excellent service à sa communauté, ce qui n'a pas été facile.

# Soutien à la collectivité

Joe se souvient de tout le soutien offert par la clientèle durant la pandémie.

« Notre communauté a été exceptionnelle. Certains de nos partenaires de livraison ont pris un grand pourcentage de nos ventes, et bon nombre de nos clients et clientes l'ont compris. Les gens ont choisi de venir chercher leurs commandes directement en restaurant, ce qui nous a vraiment aidés. »

Les gens ont également continué d'appuyer l'entreprise d'autres façons, notamment en achetant des cartes-cadeaux, de la marchandise, ou juste en venant discuter avec le personnel. « Nous avons des difficultés, mais nous savions que notre communauté souffrait aussi. Tout le monde avait peur. Personne ne savait ce qui se passait, mais nos clients et clientes ont été là pour nous. Ça a fait toute la différence pour nous », raconte Joe.



# Pourquoi Moneris?

Depuis ses débuts au sein de l'entreprise, Joe n'arrive pas à penser à un moment où Moneris n'a pas été le fournisseur de services de paiement privilégié de chacun des établissements. Bien que l'entreprise ait essayé un autre fournisseur pendant un certain temps, elle a décidé de retourner avec Moneris, et elle fait affaire avec elle depuis ce temps. « Moneris est une marque de confiance bien connue. Elle est incontournable dans l'industrie et très compétente. Elle essaie constamment de faire évoluer ses produits et services pour répondre aux besoins de sa clientèle », a déclaré Joe.

Le service à la clientèle de Moneris ainsi que son soutien sont l'une des raisons pour lesquelles le restaurant est un client de longue date. Joe se souvient d'une fois où un membre de l'équipe du service à la clientèle a communiqué avec lui pour une courte discussion, que Joe a immédiatement essayé de couper court. « Je pensais qu'il s'agissait d'un autre argument de vente et je n'avais pas le temps de gérer ça. Mais la personne au bout du fil était persistante. Elle a simplement dit "Non, j'essaie de vous aider!". J'ai immédiatement regretté d'avoir essayé de mettre fin à l'appel, continue Joe. Le représentant m'appelait pour me faire part de renseignements importants au sujet de produits pour le restaurant qui pourraient nous aider, en plus de nous permettre d'économiser de l'argent. » À ce jour, cette personne est toujours le principal point de contact pour Joe. « Nous discutons souvent, et il a été un partenaire incroyable pour nous », affirme Joe.

« **Les terminaux nous permettent de recevoir l'argent de notre clientèle. Que pouvons-nous demander de plus?** »

Joe Pilotte  
vice-président des opérations,  
le groupe Orchard

# À l'avenir

« Nous sommes fiers d'être une entreprise québécoise. Nous aimerions certainement ouvrir quelques autres établissements à travers la province. Et ensuite, qui sait? Peut-être que nous pourrions ouvrir un établissement en Ontario ou même dans une autre province avoisinante. Nous avons beaucoup en commun, et ce serait génial », conclue Joe.





Consultez la page [moneris.com](https://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.