

Quel est l'impact de la crise sanitaire sur les consommateurs en Foodservice ?

Toplines

Etude shopper IRI
10 Juin 2020

Méthodologie quanti

1 200 personnes interrogées

Terrain réalisé par notre prestataire Made In Survey entre le 20 et le 22 mai 2020

Questionnaire auto-administré auprès de 1 200 personnes :

- *Hommes et femmes, mix d'âges, de CSP et de régions
=> échantillon national représentatif sur ces critères*
- *Ayant l'habitude de consommer des repas / boissons
dans des établissements de restauration avant la crise
sanitaire et leur fermeture le 14 mars*

Glossaire

Restauration Service à table

- Les **restaurants traditionnels** (*cuisine française*)
- Les **cafés-restaurants de type brasseries**
- Les **pizzerias**
- Les **restaurants grills** (*ex : Buffalo Grill, Courtepaille...*)
- Les **restaurants ethniques** (*asiatiques, orientaux,...*)
- Les **restaurants d'hôtels**
- Les **cafétérias** (*ex : Flunch...*)

Restauration rapide

- Les **fast-food hamburgers** (*ex : McDonald's, Burger King, KFC, Big Fernand...*)
- Les **viennoiseries / sandwicheries et snacking** (*ex : Paul, Brioche Dorée, Subway, Exki, Cojean, Bagelstein...*)
- Les **restaurants de sushis** (*ex : Planet Sushi, Sushi Shop...*)
- Les **restaurants de kebabs/tacos** (*ex : O'Tacos...*)

Les **boulangeries de quartier ou d'enseigne** (*ex : Marie Blachère...*) (*proposant une offre de restauration : quiche, sandwich, salade.../ boissons*)
Sont exclus les achats de pain seul

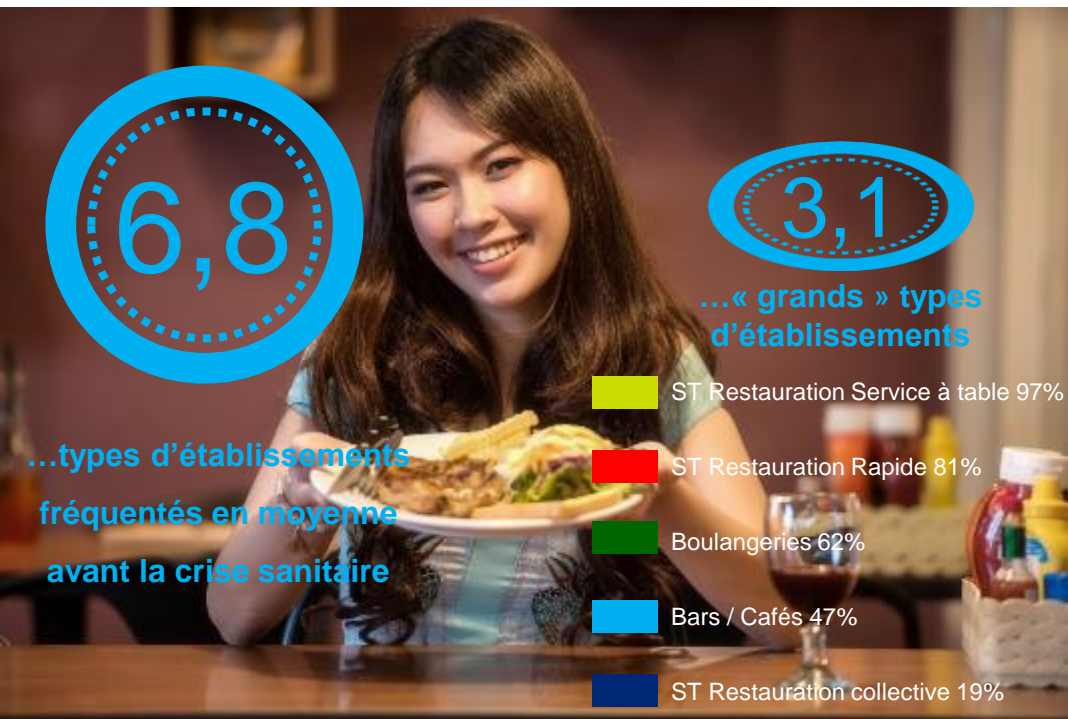
Les **bars / cafés** (*cafés indépendants et cafés de chaînes type Starbucks, Columbus...*)

Restauration collective

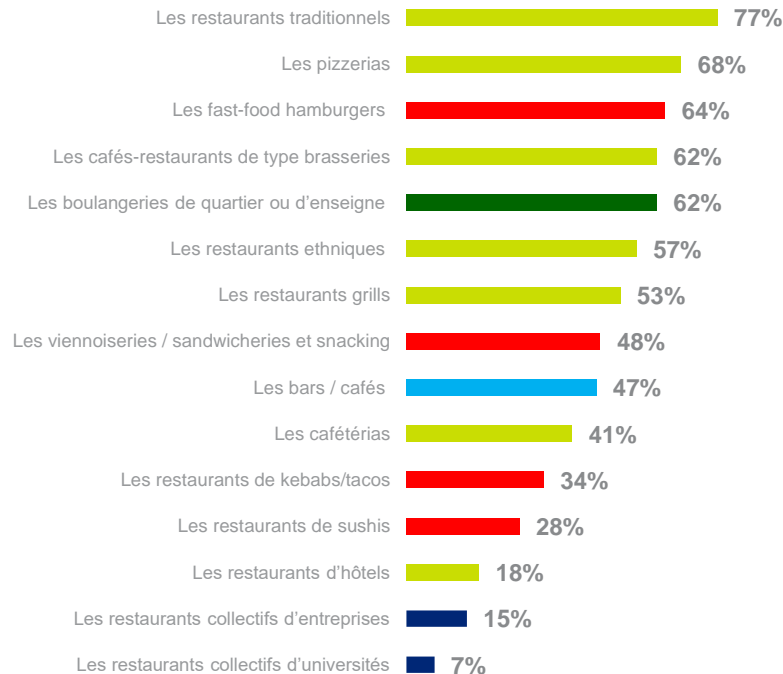
- Les **restaurants collectifs d'entreprises**
- Les **restaurants collectifs d'universités (hors cantines scolaires)**



Une multitude d'établissements fréquentés, en particulier la Restauration avec Service à table et la Restauration rapide...



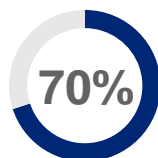
Détail des établissements fréquentés



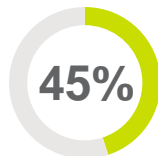
Total étude (n=1 200)

La consommation sur place reste majoritaire (70% des répondants), toutefois la vente à emporter est également largement utilisée (près de la moitié des clients Foodservice). La LAD était un mode de consommation encore minoritaire, quid de la situation actuelle → Cf focus.

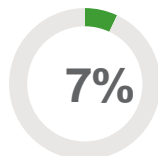
Modes de fréquentation des établissements de restauration



Sur place



En vente à emporter

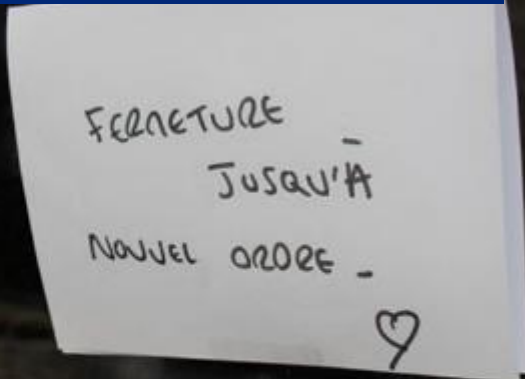
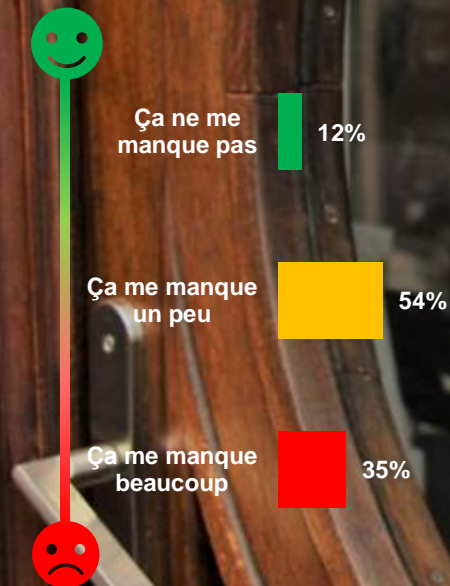


En livraison à domicile

Total étude (n=1 200)

Des établissements de restauration qui manquent à leurs clients (88%), parmi lesquels 1/ les restaurants traditionnels, 2/ les cafés-restaurants type brasseries et les fast-food hamburgers, 3/ les pizzerias.

Etat d'esprit quant à la fréquentation des établissements de restauration



Top 3 des établissements de restauration qui manquent le plus depuis leur fermeture



Les restaurants traditionnels



Les cafés / restaurants de type brasseries

Les fast-food hamburgers



Les pizzerias



Total étude (n=1 200)



Q05) Depuis le 15 mars, tous les types d'établissements de restauration sont fermés. Quel est votre état d'esprit quant à votre fréquentation de ces établissements ?

Q06) Plus précisément, quels sont les 3 types d'établissements de restauration que vous aviez l'habitude de fréquenter et qui vous manquent le plus depuis leur fermeture ?

Une période de chamboulement pour les consommateurs : près de 9 sur 10 déclarent avoir pris de nouvelles habitudes de consommations (produits alimentaires et boissons) depuis le début de la crise !

Quid des nouvelles habitudes prises avec le confinement et la fermeture des établissements de restauration ?

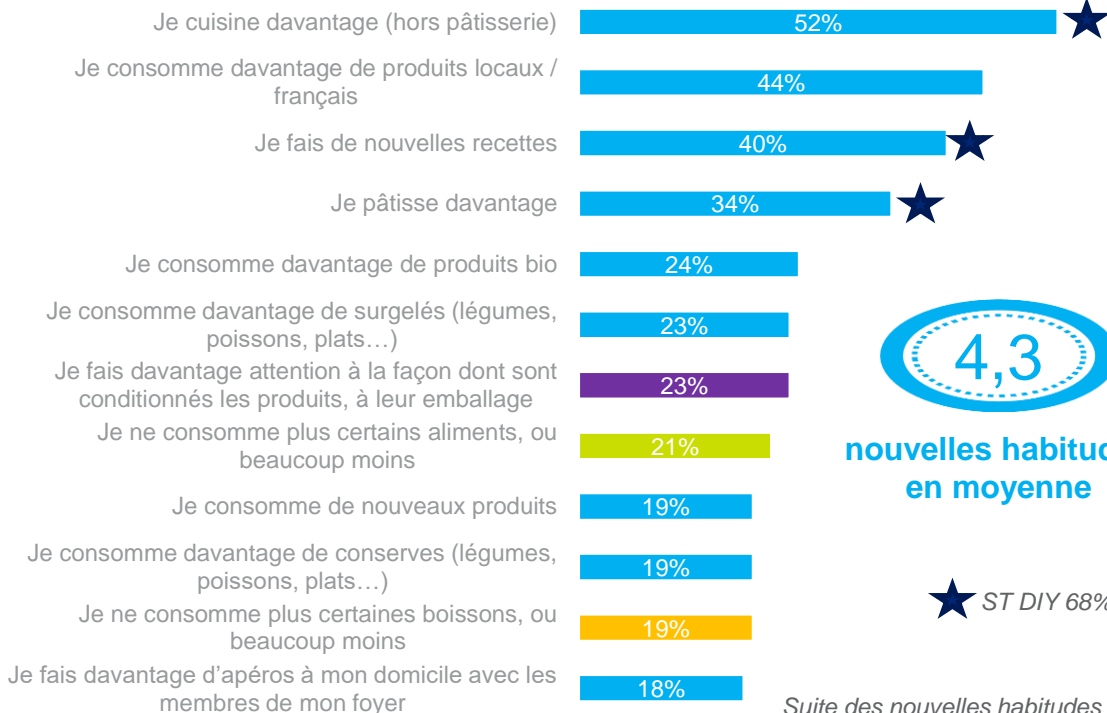
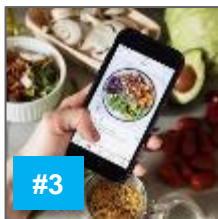


...ont pris de nouvelles habitudes
concernant leur consommation de
produits alimentaires/boissons

Total étude (n=1 200)

Le DIY s'est fortement développé (68%), en particulier le fait de cuisiner, de pâtisser, de tester de nouvelles recettes, et également un recentrage sur le local...

Quid des nouvelles habitudes prises avec le confinement et la fermeture des établissements de restauration ?



4,3

nouvelles habitudes en moyenne

★ ST DIY 68%

Suite des nouvelles habitudes > 15%

Total étude (n=1 200)

A l'heure actuelle, seulement 1 répondant sur 10 pense, après crise, retrouver ses habitudes de consommation de produits alimentaires / boissons. En effet, les 3/4 pensent conserver en partie ces nouvelles habitudes.

Uniquement aux 86% ayant pris de nouvelles habitudes

PROJECTION POST CONFINEMENT

Oui,
en partie

73%

Oui,
toutes

17%

Non

10%

PROJECTION POST REOUVERTURE DES ETABLISSEMENTS

Oui,
en partie

76%

Oui,
toutes

10%

Non

14%

Total étude (n=1 033)

Avant la crise, la VAE était 2x plus utilisée que la LAD. Pendant la crise, ces 2 modes de distribution ont souffert, en particulier la VAE (logique avec la fermeture des établissements) !



Quelle fréquence de commande en ...

Livraison à domicile



Vente à emporter

Pré COVID

Pendant Crise

49%



65%

Jamais

26%



14%

Moins d'1 fois tous les 15 jours

25%



21%

Au moins 1 fois tous les 15 jours

Pré COVID

Pendant Crise

24%



52%

33%



20%

43%



28%



Q21) Avant la crise sanitaire, à quelle fréquence vous faisiez-vous livrer des repas/boissons à votre domicile ?

Q21bis) Et depuis le début de la crise sanitaire, avec le confinement et la fermeture des établissements de restauration, à quelle fréquence vous faites-vous livrer des repas/boissons à votre domicile ?

Q31) Avant la crise sanitaire, à quelle fréquence utilisiez-vous la vente à emporter pour une consommation en dehors de l'établissement ?

Q31bis) Et depuis le début de la crise sanitaire, avec le confinement et la fermeture des établissements de restauration, à quelle fréquence utilisez-vous la vente à emporter ?

Total étude (n=1 200)

Près de la moitié des interrogés ne se sont jamais faits livrer. Quant aux autres, ils ont arrêté soit car ils ont retrouvé du temps et du plaisir à cuisiner soit du fait des prix, ou encore pour limiter les contacts humains.

LAD

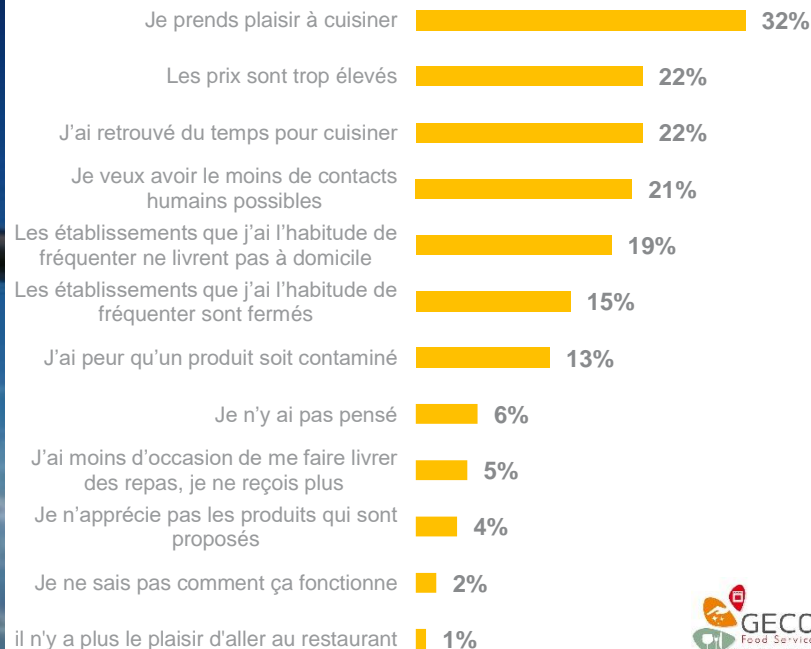
Raisons de non livraison à domicile

45%

...ne se font jamais livrer à domicile



Uniquement aux 65% n'ayant pas utilisé la LAD depuis le début de la crise (n=771)



La VAE a été délaissée au profit du plaisir à cuisiner et du temps pour le faire, du fait des fermetures pendant la crise, ou encore pour limiter les contacts humains.

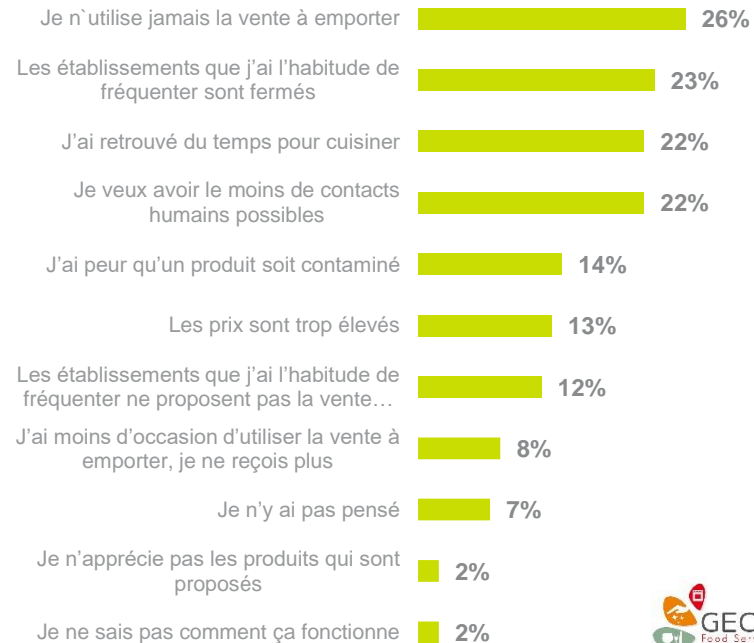
VAE

Raisons de non commande en VAE



...prennent du plaisir à cuisiner

Uniquement aux 52% n'ayant pas utilisé la VAE depuis le début de la crise (n=625)



En revanche, la sécurité sanitaire, respect des normes sanitaires et distances de sécurité, reste primordiale, plus importante que l'expérience émotionnelle !

IMPORTANCE DE LA SECURITE SANITAIRE

Total étude (n=1 200)

67%

...des clients accorderont plus d'importance à la sécurité sanitaire* qu'à l'expérience émotionnelle**

**respect des normes sanitaires et de distances de sécurité entre les clients*

***plaisir et envie de sortir dans les établissements de restauration, les contacts sociaux et distance de sécurité entre les clients,...*



A court terme (2/3 mois) des clients qui restent prudents quant à la fréquentation des établissements, mais une projection positive à 6 mois : 43% pensent les fréquenter moins souvent ou arrêter Vs 30% à 6 moins. Une intention d'arrêt de fréquentation quasi inexistant.



EVOLUTION DES SORTIES DANS LES ETABLISSEMENT DE RESTAURATION VS AVANT LA CRISE SANITAIRE...

...d'ici 2/3 mois

...dans 6 mois

Plus

Autant

Moins

Arrêt

Plus

Autant

Moins

Arrêt

6%

51%

40%

3%

4%

66%

28%

2%

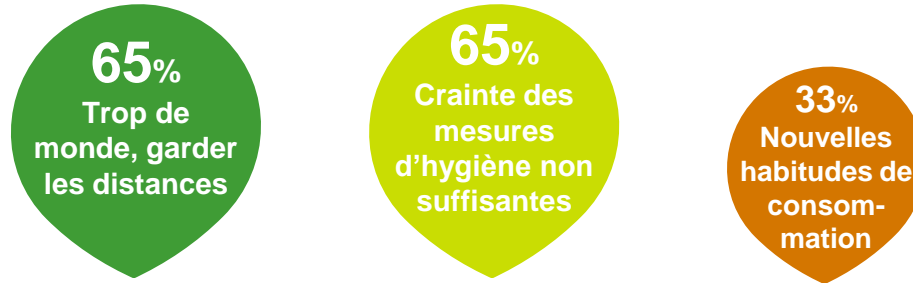
...qu'avant la crise sanitaire

Total étude (n=1 200)

Les 2 raisons principales de diminution ou d'arrêt de la fréquentation de certains établissements sont directement liés à la crainte d'être contaminé par le virus. A noter, 1 client sur 4 évoque des raisons budgétaires

A ceux qui pensent diminuer ou arrêter leur fréquentation de certains établissements (n=561, soit 47% du total étude)

Quelles sont les raisons de diminution ou d'arrêt de la fréquentation de certains établissements ?



Puis...

- 25% Pour des raisons de budget*
- 16% Pour pouvoir mieux contrôler la provenance et l'origine des produits que je consomme
- 7% Parce que les plats sont meilleurs dans d'autres types d'établissements
- 7% Parce que je n'y trouve pas les produits dont les marques me rassurent, en lesquelles j'ai confiance

A quel niveau y a-t-il des craintes de mesures d'hygiène insuffisantes ?

Au niveau...

| | |
|--|-----|
| ...de la salle : distance entre les clients | 81% |
| ...de la salle : tables, chaises, vaisselle... | 73% |
| ...des toilettes | 66% |
| ...du personnel de cuisine | 61% |
| ...du personnel de service en salle | 57% |
| ...des produits alimentaires/boissons servis | 41% |
| ...de la mise à disposition permanente de savon pour les mains et de gel hydroalcoolique | 40% |

(n=362)

Un niveau de confiance faible accordé aux professionnels de la restauration, surtout aux établissements de restauration rapide et aux chaînes

NIVEAU DE CONFIANCE

Professionnels de la restauration

6,8 /10

Total étude (n=1 200)

A ceux qui fréquentent les types d'établissement



MERCI !

