



Chat conversationnel sur la pause déjeuner



Le contexte de la demande d'étude



GECO Food Service est une association réunissant des fournisseurs des marchés de la consommation alimentaire hors domicile, industriels de l'agroalimentaire et fournisseurs de produits d'hygiène, de services et d'équipements dédiés aux cuisines professionnelles



Dans le cadre du développement de leurs activités et dans un contexte où l'omnicanalité se veut de plus en plus marquée dans le choix d'un point de restauration ou point de vente pour se restaurer, **GECO Food Service** souhaite comprendre de façon plus fine le comportement des consommateurs/convives hors domicile dans leurs choix sous différents prismes



GECO Food Service souhaite mener une étude pour permettre aux industriels d'identifier les besoins, attentes, motivations et freins des consommateurs hors domicile dans leurs choix de restauration ou point de vente, de façon à adapter les offres, outils et approches marketing par circuit, et à anticiper les grandes tendances de demain



CHD Expert, leader européen des études sur les marchés de la CHD, a été choisi par GECO Food Service pour réaliser cette étude à l'issue de la procédure de consultation

Les objectifs de l'étude



Comprendre les **motivations et les freins** du consommateur à consommer hors **domicile**, selon les moments et les circonstances



Comprendre les **motivations et les freins** du consommateur dans le choix d'un point de vente (snacking) ou d'un **lieu de restauration** hors domicile



Comprendre les **motivations et les freins** du consommateur dans son choix de produits (snacking) ou de **composantes du repas** (restauration)



Aboutir à une **vision** par circuit et par catégorie de consommateurs, des **drivers clés des choix** : temporels, environnementaux et liés à l'offre de produits



Pour adapter les offres produits, les outils et les approches marketing

Pour affiner le mix produit selon les circuits et circonstances

Pour définir la valeur de marque et adapter la communication

Pour anticiper les grandes tendances de demain...

La méthodologie de l'étude

ENQUÊTE QUALITATIVE EXPLORATOIRE

Pour identifier et comprendre les motivations et les freins des consommateurs en hors domicile :

- Drivers temporels et géographiques → choix du hors domicile selon les moments et les circonstances
- Drivers environnementaux → choix d'un point de vente ou d'un lieu de restauration
- Drivers de l'offre → choix de produits ou de plats

4 focus groups de consommateurs

4 groupes, 8 personnes par groupe (tous consommateurs hors domicile et décideurs)



ENQUÊTE ONLINE CONSOMMATEURS

Pour mesurer les comportements et l'importance des drivers de choix en hors domicile :

- Pour hiérarchiser les facteurs de choix (du hors domicile, du lieu, des produits ou plats)
- Pour affiner l'information selon la catégorie de consommateurs (âges, CSP...), selon le circuit, la fréquentation, et les produits ou plats consommés

2 000 consommateurs hors domicile

Questionnaire online de 12 minutes, échantillon représentatif de la population française (> 15 ans)

SUIVI PAR CHAT D'UNE COMMUNAUTÉ DE CONSOMMATEURS PENDANT UNE SEMAINE



Pour aller plus loin dans la compréhension des dynamiques de choix

Suivi quotidien des actes de consommation hors domicile et interviews par chat d'un groupe de 20 consommateurs

Les différentes étapes de l'étude

#1

Focus groups

Approche
qualitative

4 groupes
(2 à Paris et 2 à
Lyon) de **8**
personnes
consommant en
dehors de leur
domicile.

#2

Communauté de consommateurs

Approche
qualitative

20 consommateurs
interrogés sur la semaine
du 20 au 26 janvier, à
propos de leur pause
déjeuner. Tous mangent
au moins deux fois par
semaine en dehors de
leur domicile (le midi ou
le soir, week end inclus).

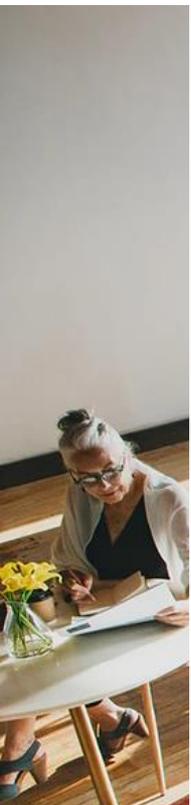
#3

Enquête online

Approche
quantitative

2000 français

Profil des répondants



Profil des répondants



Homme



Femme



18-24 ans



25 - 34 ans



35 - 49 ans



50 - 64 ans

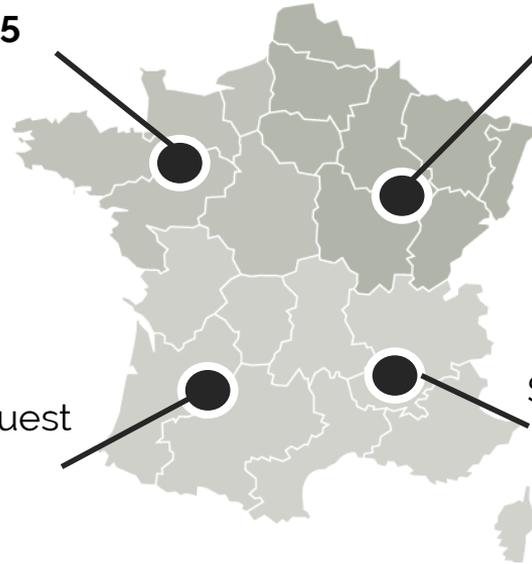


Nord Ouest

5

Nord Est

6



Sud Ouest

3

Sud Est

8

Profil des répondants

Métier

Artisan, commerçant : **1**
Cadre, profession intellectuelle supérieure : **7**
Profession intermédiaire: **5**
Employé: **8**
Ouvrier : **1**

Zone du lieu de travail



En centre ville
13



En périphérie de
la ville
8



Zone industrielle,
commerciale
1

Taille de l'agglomération

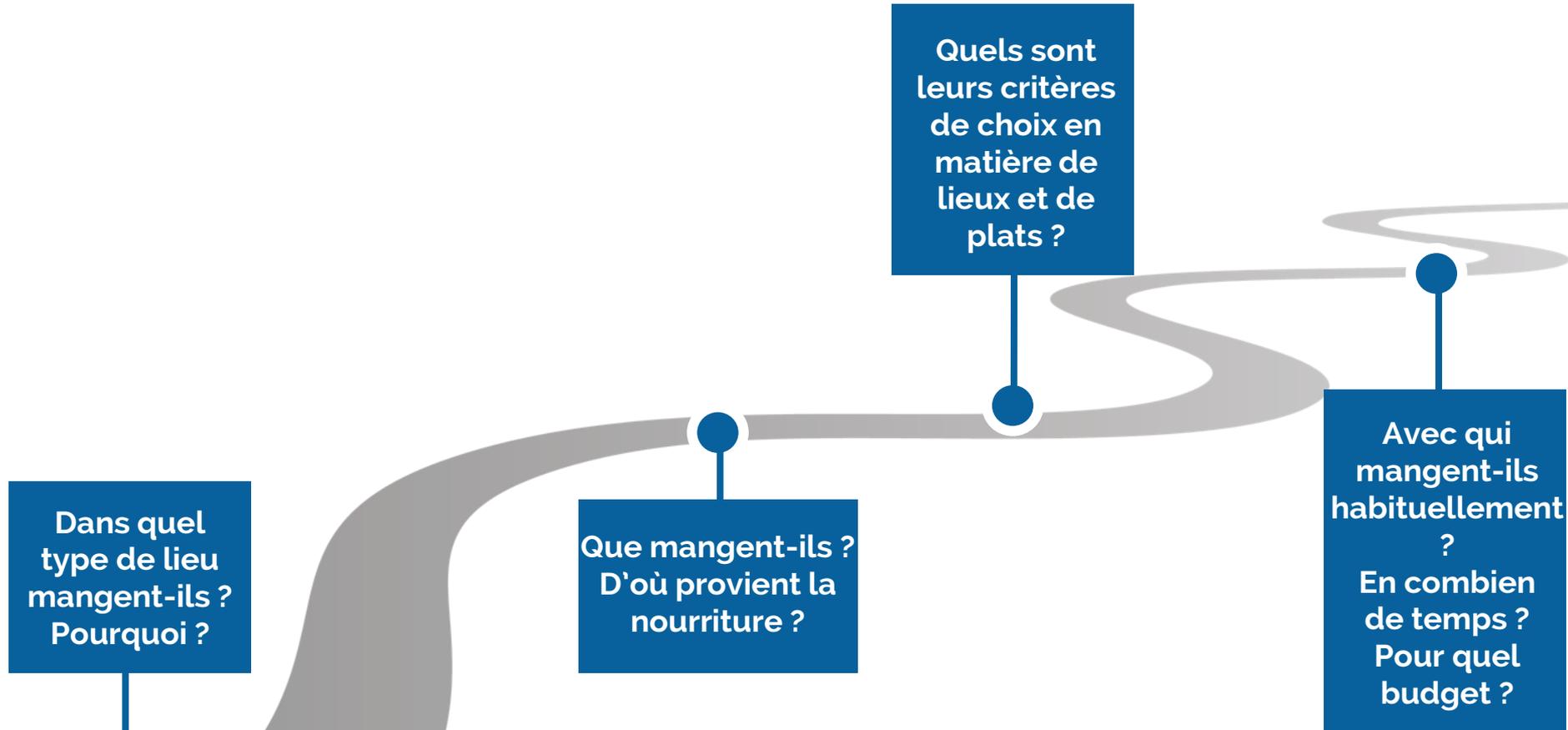


Entre 10 000 et
50 000 habitants
18



Entre 50 001 et
100 000 habitants
4

La pause déjeuner des actifs



1



Lieux de
consommation à
la pause déjeuner



**Salle de pause
ou bureau**



**Restaurant d'entreprise,
cantine professionnelle**

**LIEUX DE CONSOMMATION
À LA PAUSE DÉJEUNER**



**En Restauration à table,
restauration rapide**



Au domicile

**Un peu plus d'un tiers
des répondants
mangent en salle de
pause le midi, c'est
assez homogène tout
au long de la
semaine.**

Pourquoi ce lieu ?

- Manque de temps pour rentrer chez soi.
- C'est pratique, simple, cela permet d'aller plus vite.
- Lieu équipé (micro onde, table...) donc il permet d'amener ses plats de la maison.
- C'est sur place, pas besoin de se déplacer.
- C'est convivial, entre collègues.
- C'est le seul lieu disponible.

Les personnes mangeant dans leur bureau le font car ils sont pressés, ou car ils ont envie d'être tranquille, de lire.

Salle de pause ou bureau



*« Ce midi j'ai mangé au bureau, un repas fait à la maison hier soir. Je n'ai qu'une heure pour déjeuner donc c'est pratique et pas de cantine au travail. »
F, 50-64 ans*

« Salle de restauration mise à disposition par mon employeur. C'est dans le même bâtiment que mon bureau. J'ai choisi ce lieu pour des raisons de proximité géographique et d'équipements, micro-ondes et évier et le fait d'avoir apporté mon repas. » H, 35-49 ans

*« J'ai déjeuné sur mon lieu de travail. Il y a une salle dans laquelle nous pouvons déjeuner et une cuisine où réchauffer ce que nous apportons. Pourquoi ? Convivial, pratique, sans déplacement. »
H, 35-49 ans*

« J'ai mangé dans la salle de restauration du travail, pour ne pas avoir à rentrer chez moi et déjeuner avec les collègues. » H, 25-34 ans

« Sandwich dans mon bureau. Trop de travail pour prendre le temps de manger. » F, 35-49 ans

« Mangé au travail, dans une salle de pause. Pour gagner du temps. » F, 25-34 ans

Un peu plus d'un quart des actifs interrogés mangent dans leur restaurant d'entreprise. La fréquentation fluctue un peu à la baisse le mercredi et le jeudi.

Pourquoi ce lieu ?

- C'est pratique, rapide et il y a un bon rapport qualité / prix.
- C'est au même endroit, à côté du lieu de travail.
- Cela permet de manger équilibré.
- Pour discuter avec les collègues.
- C'est la seule solution possible.

Restaurant d'entreprise, cantine professionnelle

« Il se trouve dans les locaux où je travaille. J'ai choisi ce lieu pour le côté pratique mais aussi parce qu'il fait de la cuisine équilibrée. » H, 35-49 ans

« J'ai mangé dans la cantine de mon collège. On a une salle à part même si nous mangeons la même chose que les élèves. Quand je travaille le matin et l'après midi c'est la meilleure solution (pratique, proche, rapide et assez bon rapport qualité / prix). » F, 35-49 ans

« Un restaurant administratif, à environ 200 m. J'y vais quand je n'ai qu'une heure pour déjeuner, ça permet de manger chaud et rapidement pour pas cher. » F, 35-49 ans

« La cantine professionnelle est pratique pour moi et très peu cher. » F, 35-49 ans

« Le plat du jour me paraissait très appétissant. » H, 50-64 ans

Un cinquième des répondants vont dans un restaurant rapide ou à table à la pause déjeuner.

Pourquoi ce lieu ?

- Etablissement proche du lieu de travail.
- Etablissement proche du domicile et rapide.
- Lieu apprécié, c'est devenu une habitude de le fréquenter.
- C'est rapide, pratique quand on est pressé.
- Pour le type de nourriture.
- Il est sur la route.
- Pour discuter entre collègues tranquillement.
- Pour manger entre amis.

Certains prennent à emporter pour pouvoir faire des courses pendant leur pause déjeuner.

Restaurant à table, Restaurant rapide

« Aujourd'hui j'ai déjeuné dans une brasserie pas trop loin du lieu où je travaille. Nous étions quatre personnes et il y avait un plat du jour que nous apprécions tous et que nous ne souhaitons pas louper. » H, 50-64 ans

« J'ai mangé à Patapain, j'aime beaucoup cet endroit. J'y ai mes habitudes. J'aime bien ce lieu, les tables sont espacées. » H, 18-24 ans

« Aujourd'hui, j'ai mangé en solitaire dans une cafétéria. J'ai choisi cet établissement parce que j'étais assez pressé. » H, 50-64 ans

« J'ai mangé au restaurant japonais le bouddha zen à Chaumont avec une amie. J'adore manger asiatique en général et dans ce restaurant en particulier. » H, 35-49 ans

« J'ai déjeuné au Mac donalds. Tout près de mon lieu de travail et rapide. Très peu de temps pour déjeuner. » F, 25-34 ans

« Bonjour j'ai mangé dans une friterie pour 10€ j'avais envie d'un mexicanos. La friterie n'est pas à côté de mon travail j'y suis allé car elle est très bonne et j'avais faim. » H, 25-34 ans

La fréquentation du domicile pour la pause déjeuner est assez hétérogène. Il y a un pic le mercredi, avec plus d'un tiers des personnes qui mangent chez eux, et ensuite ce ratio diminue.

Pourquoi ce lieu ?

- Pour faire une vraie coupure.
- Pour être en famille.
- Jour de repos.
- Pause plus longue qui permet de rentrer.
- Télétravail.
- Par habitude, par facilité.
- Pour être tranquille.



Au domicile

« J'ai mangé à la maison mais pas du fait maison car on revenait de la piscine et on avait faim. On a mangé à la maison pour être tranquille chez nous 😊. Le mercredi je ne travaille pas pour m'occuper de mon fils. Nous avons tout le temps pour savourer notre déjeuner...c'est le seul jour où je ne cours pas. » F, 35-49 ans

« Mangé à la maison, car télétravail aujourd'hui suite à restriction de circulation. » H, 50-64 ans

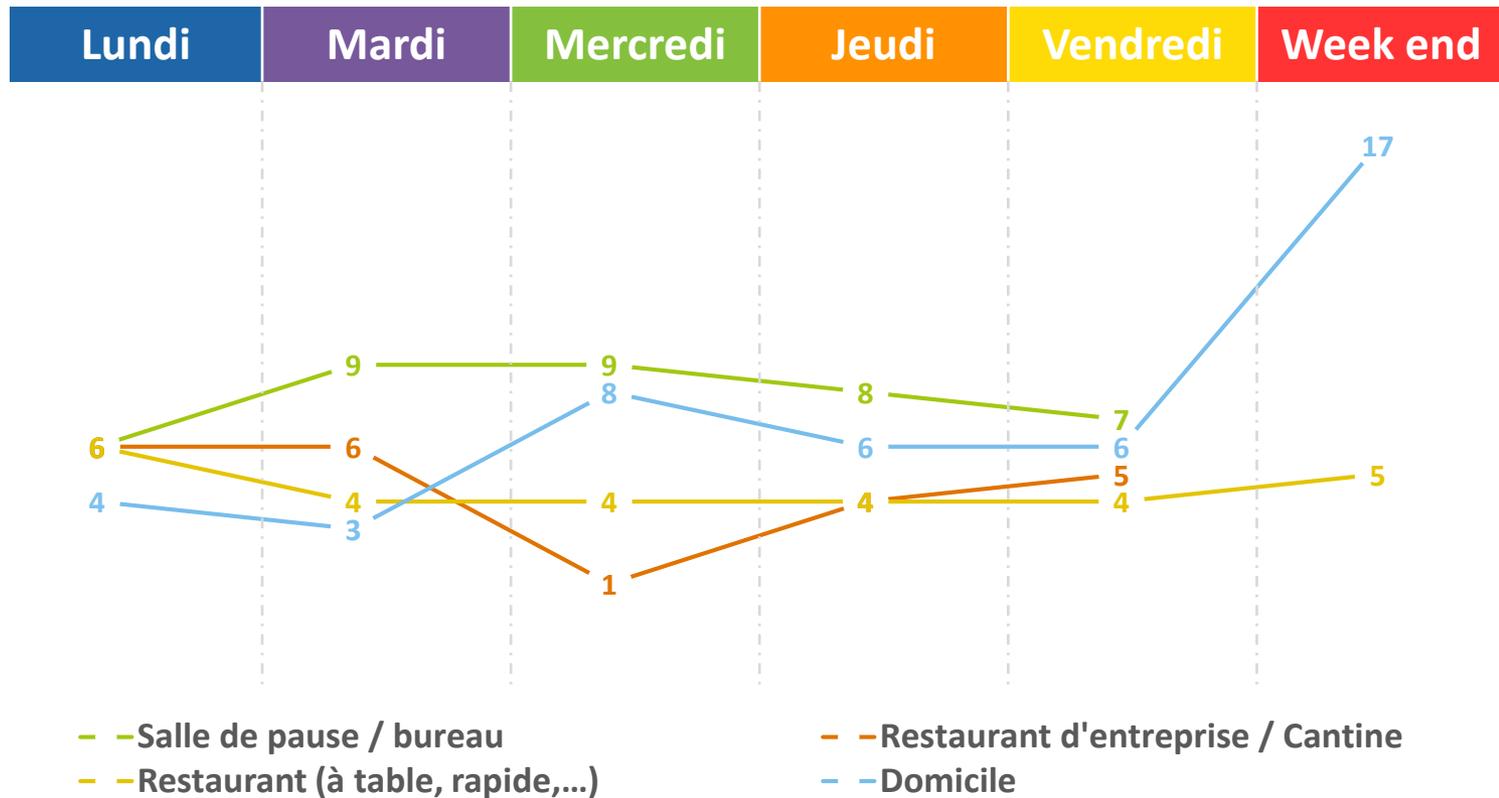
« Aujourd'hui j'ai mangé chez moi, j'avais 2 heures de pause. » F, 50-64 ans

« J'ai mangé chez moi ce midi car j'étais à proximité et je devais repartir pour un rendez-vous assez rapidement. » H, 25-34 ans

« Je suis rentrée chez moi car je ne suis pas très loin de mon lieu de travail et cela m'a permis de faire une vraie coupure. » F, 35-49 ans

« Aujourd'hui j'ai mangé chez moi une part de tarte qui restait de la veille. Pourquoi ici car des ouvriers passaient chez moi entre midi et deux et je devais leur ouvrir. » F, 25-34 ans

Lieux fréquentés à la pause déjeuner au fil de la semaine



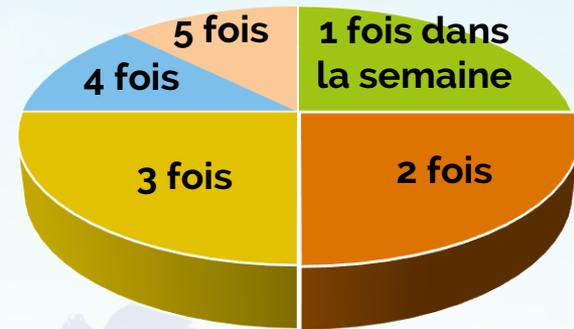
14% des répondants mangent dans le même lieu tout au long de la semaine (hors week end).
62% des répondants fréquentent deux lieux différents au cours de la semaine pour le déjeuner.
24% des répondants alternent entre trois lieux différents pour le déjeuner en semaine.

Récurrence dans la fréquentation des lieux au fil de la semaine (hors weekend) pour la pause déjeuner

En salle de pause



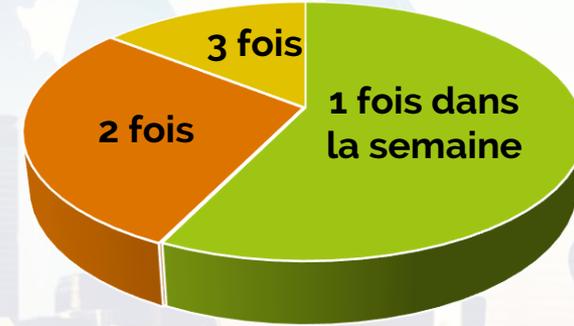
Restaurant d'entreprise



Restaurant à table, rapide



Domicile*



*Note de lecture: Parmi les personnes qui mangent à domicile le midi, plus de la moitié le font qu'une fois dans la semaine.

Raisons principales qui motivent à manger à l'extérieur du domicile le midi



Pour la moitié des répondants, c'est l'opportunité de partager des moments conviviaux, échanger avec des collègues, des amis.

Changer d'air, faire une vraie coupure
(1/3 des répondants)

Le fait d'être en déplacement
(1/3 des répondants)

La distance avec le domicile
(1/3 des répondants)

La praticité : pas de vaisselle, pas de préparation...
(1/3 des répondants)

L'opportunité de combiner pause déjeuner avec d'autres activités (course, sport, shopping..)
(1/4 des répondants)

Le besoin de sortir de l'entreprise
(1/5 des répondants)

Se détendre, avoir un moment de tranquillité
(1/5 des répondants)

La rapidité
(1/6 des répondants)

Critères importants pour choisir le lieu de restauration le midi



La **proximité** du lieu pour la quasi-totalité des répondants



L'**habitude**, c'est souvent le même endroit (La moitié des répondants le disent)



Les **prix** pratiqués (Un peu moins de la moitié des répondants le mentionnent)



La **rapidité** du service (1/3 des répondants)



La **qualité de l'offre** de restauration (1/3 des répondants)



Le **plat du jour**, la formule (1/5 des répondants)

D'autres personnes citent aussi de façon moins marquée : le bouche à oreille, la propreté de l'établissement, avoir une offre saine et équilibrée, et l'influence des collègues...

Points positifs et négatifs des lieux fréquentés

Points forts des lieux fréquentés



Le fait que ce soit **sur place**



Le bon **rapport qualité / prix** des produits



La qualité du repas, le goût des produits, la nourriture en elle même



L'accueil du personnel, la sympathie des commerçants



La rapidité de service



La convivialité, le partage avec les collègues, coupure agréable

Points faibles des lieux fréquentés

L'attente. Il est nécessaire d'avoir un service rapide si on ne veut pas que ce soit la course pour manger



Trop de monde, de bruit à l'heure de pointe



Pas de changement d'environnement quand on mange au bureau



La cantine ça manque parfois de goût, ce n'est **pas toujours très bon**



Les **horaires d'ouverture** et le **prix**





2

Denrées
consommées à la
pause déjeuner

Provenance du repas

1/3 des répondants amènent des **plats de chez eux** pour manger en salle de pause. Cette proportion est vraie tout au long de la semaine, excepté le vendredi où ils sont deux fois moins.

Raisons de ce choix :

Rapide à manger, pratique, facile à faire réchauffer et consistant, cuisine bio, lutte contre le gaspillage, ça permet de finir les restes, c'est économique, ça permet de se faire plaisir, c'est disponible, un minimum équilibré / sain, aime le plat, permet de changer, varié

1/3 des répondants vont dans des restaurants (Restaurant d'entreprise, Fast Food, ...) et **mangent sur place**. Exception faite toutefois le mercredi, où c'est seulement 1/6 des répondants.

Raisons de ce choix :

Rapide, bon rapport qualité prix, proche du travail, pratique car rien à préparer, ça permet de manger équilibré, aime les plats proposés, les plats donnent envie.

1/4 des répondants prennent des denrées **à emporter** et le mangent en salle de pause / au bureau ou chez eux. Cette proportion varie selon les jours, avec un pic le vendredi.

Raisons de ce choix :

Pas eu le temps de préparer, profite d'une course à faire pour acheter à manger, facile à manger (sandwich notamment), pratique pour manger rapidement.

Les autres répondants **mangent chez eux** donc ils font en fonction de ce qu'il y a dans leur réfrigérateur.



Exemples de repas apportés de la maison

Risotto aux champignons et aux légumes, avec des clémentines

Pâtes chinoises cuisinées aux courgettes, poivrons, oignon.

Pâtes artisanales aux œufs frais, steak veggie céréale bio, sauce tomate maison, part de galette maison

Plat préparé Fleury Michon apporté de la maison et acheté par ma femme. Il y avait aussi une pomme, une compote pomme fraise, un yaourt et un morceau de pain

Plat à réchauffer au micro-ondes de la marque Céréale Bio "raviolis tomate, tofu & basilic" et un yaourt velouté Danone

*Endives au jambon
gratinées*

Pommes de terre, haricots verts, jambon

*Paupiette de volaille bio, céréales, fromage de chèvre
2 clémentines bio*

Des pâtes et du poulet avec une sauce crème de soja fond de veau curry

*Crêpinette avec mélange de céréales
Morceau de Brie
2 petites oranges*

*Pâtes aux légumes, poivron, tomates, courgettes
Magret avec haricots verts, yaourt Skyr et une pomme*

Pot au feu



Restaurant d'entreprise / cantine

« Hamburger frites »

« Flan de courgettes
et fromage blanc. »

« Rôti de bœuf, haricots, riz et
en dessert : orange clémentine
et cake à la noix de coco »

« Pizza aux 3
fromages et
compote »

« Poisson, purée de
carottes et riz.
Yaourt »

« Poisson avec boulgour et
haricot vert »

« Boudin noir, purée et
haricots vert. Salade de
fruit en dessert »

« Paupiette de saumon, pâtes et
navets. Salade de fruits en dessert »

« Poulet , poêlée de légumes
boulgour. Dessert : orange , kiwi et
clafoutis aux poires »

Exemples de repas au restaurant

Restaurant à table, Restauration Rapide

« Une pièce de bœuf avec
quelques garnitures (pomme
de terre, chou fleur, navet). Et
en dessert j'ai pris une part
d'idéal chaumontais »

« J'ai mangé un osso-buco
dans une brasserie »

« Menu maxi best of : big mac
frite et coca plus un 280 original »

« J'ai pris une part de pizza, une
salade, un café et un donuts »

« Pain avec un mexicanos et des
frites avec une sauce hannibal »

« Poulet lait de
coco/purée de butternut »

« Assiette mixte kebab poulet »

« Salade composée de poulet,
pâtes et tomates avec une
bouteille d'eau minérale »

Exemples de repas pris à emporter



Formule avec un sandwich au poulet, un coca zéro et une salade de fruits en dessert

Menu Mc First au poulet et des gâteaux

Assortiment de sushi et maki

Rougail saucisse

Sandwich jambon crudité

Un wrap poulet bacon raclette avec des frites et de l'eau pétillante

Carottes râpées, samossa et tiramisu spéculoos

Quelques visuels



Quelques visuels



Critères importants dans la sélection du plat pour le déjeuner

Plus de la moitié des répondants font attention au **prix** quand ils choisissent.

La moitié des répondants font en fonction de **l'envie du moment**.

Plus d'un tiers prennent en compte **la fraîcheur des produits, et l'aspect gourmand**.

Un quart des personnes interrogées cherchent du « **fait maison** » et prennent en compte le **choix des personnes qui l'accompagne**.

Enfin, un cinquième des personnes interrogées prennent en considération **l'origine des produits et les saveurs**.



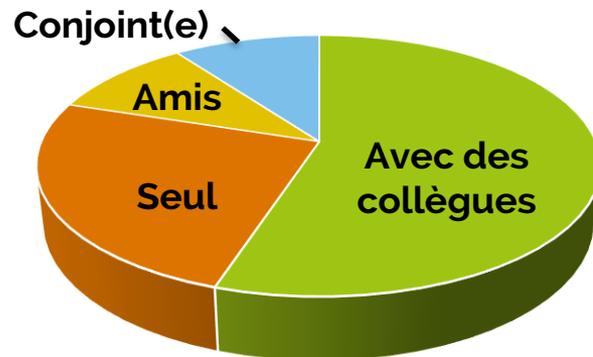
A close-up photograph of a woman sitting on the grass, wearing a white shirt and blue pants. She is holding a clear plastic bowl filled with fruit, including raspberries, grapes, and orange slices. She is using a white plastic fork to eat. The background is a blurred green lawn with other people sitting in the distance.

3

Autour de la
pause déjeuner

Zoom sur les caractéristiques de la pause déjeuner

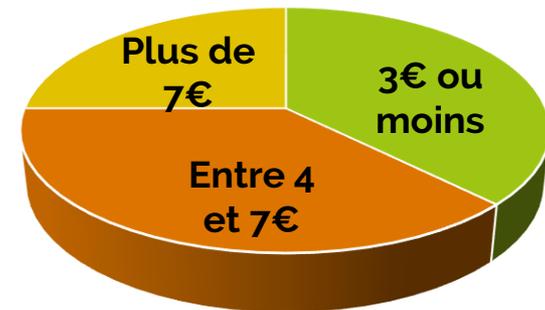
Avec qui mangent-ils le midi en général ?



Durée moyenne de la pause



Quel est le budget repas ?



Les personnes dépensant plus de 7€ sont celles qui mangent à l'extérieur du domicile et du bureau.

La moitié des répondants règlent leur repas avec leur carte bancaire, avec le sans contact notamment.

Ensuite les autres personnes payent en espèces, tickets restaurants ou avec une carte rechargeable (avec des crédits. En restaurant d'entreprise surtout).

Il y a aussi ceux qui apportent leur repas et ne payent donc pas directement leur repas, à part lorsqu'ils font les courses pour la semaine.



Anticipation du lieu et du repas pour la pause déjeuner

La moitié des répondants prévoit la veille, voir le week end précédent lorsqu'ils font leurs courses, ce qu'ils vont manger la semaine.

C'est vrai notamment pour ceux qui mangent dans leur salle de pause en apportant leur repas. Pour les autres, le choix se fait au dernier moment.

« Je savais que j'allais manger à la cantine de mon collègue. Je ne regarde jamais le menu à l'avance car ce n'est pas toujours respecté. » F, 35-49 ans

« Oui menu planifié par moi au cours du WE en faisant mes courses au magasin de producteurs bio. Je fais le menu en fonction de l'offre en magasin. » H, 35-49 ans

« J'avais prévu ce repas pour midi. Il est le même que hier soir. Je n'aime pas jeter la nourriture. » F, 35-49 ans

« Je savais ce que j'allais manger, j'avais préparé le repas chez moi, repas sain, tout était dans le réfrigérateur et j'ai emmené mon repas ce matin au bureau. » F, 50-64 ans

« Non pas vraiment mais j'ai pris la décision en magasin. Mais je savais que j'allais manger avec des collègues. » H, 25-34 ans

« J'avais acheté mon repas hier. J'ai choisi ce plat car c'était varié, équilibré et pratique. » F, 25-34 ans

« Non, cela se décide dans la demi heure précédant la pause déjeuner. » H, 25-34 ans

Moyen de locomotion pour manger à l'extérieur

Moyen de locomotion



Deux tiers des répondants utilisent la voiture quand ils vont manger à l'extérieur.



Deux personnes utilisent un vélo.



Une petite moitié des répondants se déplacent à pied.

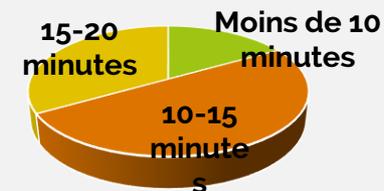
Temps de trajet maximal



A pied / à vélo



En voiture



Critères de choix du lieu

La rapidité du service

En fonction des RDV à venir

Bouche à oreille

Lieu habituel

En fonction des goûts, des envies

En fonction du temps disponible pour manger

Proximité et prix

Ambiance du lieu
(agréable, convivial)

Attention portée à l'alimentation le midi

Un tiers des répondants ne font **pas attention**, ils mangent selon leurs envies.

Un sixième des répondants font **attention** à ce qu'ils mangent **le soir et le week-end**.

Un quart des répondants vont au plus **pratique**, au plus **rapide** le midi.

Certains font attention aux calories, au fait que ce ne soit **pas trop gras**.

D'autres cherchent à avoir des **produits frais, bio, locaux**.

Un sixième des répondants favorisent la **cuisine naturelle**, non industrielle.

Enfin, certains prennent des **repas équilibrés** et diététiques.



Vos contacts

Nicolas Nouchi

Directeur général

+33(0)6.98.90.42.01

nnouchi@chd-expert.com

Thiébault Epp

Directeur des études ad hoc

+33(0)6.61.46.91.13

tepp@chd-expert.com

Géraldine AMSELLEM

Production Manager

+33 (0)4 26 72 90 26

gamsellem@chd-expert.com

www.chd-expert.fr

AMERICAS

CHD Expert

130 S. Jefferson Street

Suite 250

Chicago, IL 60661

1-888-CHD-0154

FRANCE

CHD Expert

92-98

Boulevard Victor Hugo

92110 Clichy

+33 1 73 73 42 00

EMEA

CHD Expert

41 Montefiore St

6520112 Tel-Aviv

972 54-332-9690

chdexpert

DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED