

COMMISSION ETUDES & OUTILS MARKETING

Jeudi 06 Février 2020
Fabienne ROCHEFORT
Frédérique LEHOUX



A VOS AGENDAS 2020

4 Réunions Etudes & Outils Marketing : 9H30-12H30

- ✓ ~~Jeudi 06 février 2020~~
 - ✓ Mardi 05 mai 2020
 - ✓ Vendredi 25 septembre 2020
 - ✓ Jeudi 26 novembre 2020
-
- ✓ Mêmes dates que la **Commission Restauration Durable** qui se tient l'après-midi;
 - ✓ Lieu : locaux du GECO Food Service



ORDRE DU JOUR

- 1. Etude annuelle 2019** : état d'avancement – Point sur le questionnaire Quanti
- 2. Baromètre de la Restauration Collective**
- 3. Projet Etude « Impact de la loi EGALIM » :**
- 4. Panel CREST**
- 5. PANORAMA Complet de la CHF : formation du 5 mars 2019**
- 6. Projet Actualisation de la Charte des bonnes pratiques en restauration durable**

ETUDE ANNUELLE 2019 : LE COMPORTEMENT DU CONSOMMATEUR/CONVIVE EN HORS DOMICILE Budget 50.000 €



ETUDE ANNUELLE 2019 : LE COMPORTEMENT DU CONSOMMATEUR/CONVIVE EN HORS DOMICILE BUDGET 50.000 €

Etude 2019 en cours CHD « *Mieux comprendre le comportement du consommateur hors domicile dans ses choix* » :

- Pourquoi et quand va-t-il consommer hors domicile ?
- Hors domicile, où va-t-il choisir d'avoir une consommation alimentaire (GMS – BoulPat – RAT – RR – gamelle etc...) et pourquoi ?
- En hors domicile, quelles composantes pour sa consommation et pourquoi ? (avec poids des marques) –
- Sa vision de la consommation alimentaire hors domicile demain ?

CALENDRIER Etude 2019



- ✓ **24 octobre** : réunion de cadrage lancement avec CHD EXPERT
- ✓ **13 Novembre** : Mise en place du GT ad Hoc Suivi de l'étude (6 volontaires)

- ✓ **14 Novembre** : envoi par CHD EXPERT **V1 Guide d'entretien** Focus Group
- ✓ **27 Novembre** : Finalisation de validation du **Guide d'entretien/animation** par le GT ad Hoc

- ✓ **29 Novembre PARIS** : 2 Réunions **Focus Group**
- ✓ **3 Décembre LYON** : 2 Réunions **Focus Group**

- ✓ **Début Janvier 2020** : **V1 Restitution Quali intermédiaire** pour dégager les grands axes
 - ✓ **13 Janvier 2020** : **Réunion de présentation** de la **Restitution Quali Intermédiaire**
 - ✓ **Semaine du 20 janvier** : Enquête sur **Communauté en ligne** de consommateurs
 - ✓ **Semaine du 27 Janvier** : Conception et validation du **questionnaire quanti**

 - ✓ **10 Février** : Lancement du Quanti Consommateurs
- ✓ **Début Avril** : **Réunion pour restitution globale + rapport global + synthèse**

Questionnaire QUANTI a valider



Un mois de Janvier très actif pour la Commission - RAPPEL :

- Mail du **13/01** : vous rendait compte de la réunion de restitution de la phase Quali (voir les documents de restitution).
- Mail du **09/01** : Sur la base de vos observations sur le projet de Questionnaire Chat établi par CHD EXPERT, le Chat Conversationnel a été mené au cours de la semaine dernière.
- Mail du **27/01** : j'ai adressé uniquement au GT Ad Hoc Suivi de l'Etude annuelle (compte-tenu du très court délai de réponse), le projet de Questionnaire Quanti On Line de notre étude annuelle.
- ✓ **MEMO** : Sur le questionnaire QUANTI : nos observations et les réponses apportées par CHD
- ✓ **A valider ensemble** : la dernière version de CHD

BAROMÈTRE DE LA RESTAURATION COLLECTIVE



Baromètre de santé de la restauration collective en France – Vague 3

chdexpert 
DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED

Baromètre : 2020



Mode d'enquête : Enquête téléphonique réalisée du 27 mars au 9 avril 2019, à l'aide qu'un questionnaire directif composé de 33 questions.



Cible : L'enquête s'adresse à la restauration collective. Les répondants sont les responsables du restaurant (chef, chef gérant, gérant). Seul les responsables impliqués dans le processus d'achat sont interrogés (filtre rajouté à la vague 2).



Au total 403 interviews réalisées :



*Principalement des
maisons de retraite
/ EHPAD



Le Baromètre de la Restauration Collective est **un outil unique** :

- **A LIRE** : document de **Restitution de la dernière vague d'enquête** du Baromètre (Vague 3 – 2019) accessible sur le site du GECO : <https://www.gecofoodservice.com/informations/les-etudes-pour-tous-du-geco/barometre-de-sante-de-la-restauration-collective-en-france.html>
- **Fréquence de l'enquête** : nous sommes passés à 1X par an en 2019 (cf. 2x par an en 2017).
- **Période d'enquête** : Afin que les interviewés disposent d'une bonne vision de leur activité (notamment pour le scolaire), la vague d'enquête intervient en 2ème partie d'année scolaire = fin mars/début d'avril en fonction des dates de fin des vacances d'hiver;
- **Adaptation de la méthode d'échantillonnage** : Interviewés récurrents au moins à 60% avec un objectif de monter à 80% si possible (la récurrence s'appréciera par rapport à l'établissement sollicité et non par rapport à la personne physique interviewée au sein de l'établissement) ;
- **Le segment scolaire** : à répartir pour moitié en Maternelle/Primaire, et l'autre moitié en Secondaire

IMPORTANT :

- **l'outil n'est pas une « étude »** de différents sous-segments de la restauration collective – il s'agit d'un **outil de lecture d'évolutions** de 4 sous-segments SANTE – SOCIAL – TRAVAIL – SCOLAIRE au travers de **questions récurrentes posées chaque année**, tant sur les approvisionnements alimentaires, que sur les équipements et produits d'hygiène.
- Mis en place en 2017, notre questionnaire a été ajusté au regard des premiers retours des vagues 1 et 2 : nous avons fait un quali en 2018, ayant abouti à notre questionnaire définitif pour la Vague 3 réalisée en 2019. Cette Vague 3 sera notre « point 0 » pour la lecture des évolutions.

Dans le contexte de la Loi EGALIM, dont il sera intéressant de constater les impacts, **notre Baromètre est une opportunité.**

Nous sommes en **phase de préparation de la Vague 4 d'enquête** qui sera réalisée fin mars/début avril 2020 : **il nous faut finaliser le questionnaire** en amont avec CHD EXPERT, validé par la Commission.

- **prendre connaissance de la base de questionnaire (Vague 3) en identifiant quelles variables il est intéressant de conserver** au questionnaire, pour en **apprécier l'évolution** d'année en année ?

Par exemple : pas nécessaire de **mesurer chaque année comment évolue le contenu des définitions** données à la notion de « local » (on pourrait à terme, dans 2-3 ans reposer cette question, mais son évolution annuelle ne fait pas vraiment sens, a priori).

a. **en vert** les questions que nous vous **proposons de maintenir** ;

b. **en rose** les questions que nous vous **invitons à discuter ensemble**.

1. Les questions qui ne seront pas retenues seront **remplacées par des questions sur la loi EGALIM** :

Fin mars 2020, il serait intéressant d'avoir une 1^{ère} photographie de ce que les responsables des restaurations collectives interrogés ont intégré de l'application de la loi EGALIM : par ex

- quant aux nouvelles règles d'encadrement des approvisionnements : au moins 20% de BIO en valeur HT, au plus 30% de produits sous SIQO et autres ; où pensent-ils être ? comment mesurent-ils ?
- sur l'utilisation de contenants alimentaires plastiques : des évolutions ? lesquelles ?
- sur le menu végétarien obligatoire au moins 1x : semaine ;
- sur la diversification des protéines animales/végétales ;
- leur niveau de connaissance de la loi EGALIM ;
- comment ils l'appliquent : mise en place de formation des personnels en cuisine ? renforcement des équipes ? renforcement du sourcing à l'achat ?
- impacts sur l'organisation des espaces de préparation ? plus de préparations de produits bruts ?

Merci de nous proposer vos questions EGALIM.

- **ATTENTION** : nous ne pourrions pas augmenter le nombre total de questions posées (33 questions à date – on peut envisager 2-3 questions en plus).
- Pour conserver un outil de lecture d'évolution, nous devons conserver la récurrence de nos questions, conserver une base socle de questions. **Nous devons donc arbitrer les questions récurrentes EGALIM à insérer** à notre Baromètre : celles qu'il sera intéressant de voir évoluer dans le temps.
- **Pour RAPPEL** : nous travaillerons en parallèle sur un projet d'Etude AD HOC, « *Impacts de la loi EGALIM* » à réaliser à la fin de l'année 2020. Il s'agirait d'une étude « miroir » pour confirmer ou infirmer les 2 rapports que le Gouvernement doit remettre au Parlement sur les impacts de la loi en général, et sur les impacts du menu végétarien en particulier.

- [Questionnaire Vague 4](#)



- ☞ **Traitements statistiques** des données de l'enquête quantitative, calcul des indicateurs
- ☞ **Analyse qualitative** des entretiens avec les chefs de cuisine ou gérants (enregistrés, transcrits, mis à plat)
- ☞ Rédaction et remise d'une **synthèse qualitative et quantitative** sur l'état de santé et l'évolution de la restauration collective, au global, et en détail pour chacun des 4 grands segments d'activité
Présentation des résultats à la demande du GECO
- ☞ **Tableaux de bord** de l'état de santé et de l'évolution de la restauration collective, avec nos commentaires et nos conclusions sur les évolutions constatées
- ☞ **Le cas échéant, recommandations ou réponses** spécifiques aux membres du GECO participant à l'étude

ÉTUDE D'IMPACT LOI EGALIM



Association Végétarienne de France

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION

LOI POUR L'ÉQUILIBRE DES RELATIONS COMMERCIALES DANS LE SECTEUR AGRICOLE ET ALIMENTAIRE ET UNE ALIMENTATION Saine ET DURABLE

Permettre aux agriculteurs d'avoir un revenu digne en répartissant mieux la valeur

- Mission des Interprofessions : élaborer des « indicateurs de référence » des coûts de production et des indicateurs de marché.
- Relèvement du seuil de revente à perte de 10% sur les denrées alimentaires et encadrement des promotions.

Améliorer les conditions sanitaires environnementales de production

- Préparation des livrets de vente de conseil des produits alimentaires : cantines, écoles et restaurants.
- Suspension de l'utilisation de dioxyde de titane dans les produits alimentaires.
- Protection des riverains à proximité des zones de traitement phytos.

Renforcer le bien-être animal

- Designation d'un responsable de la protection animale dans chaque abattoir. Tout employé acquiert un statut de lanceur d'alerte.
- Expérimentation de la vidéosurveillance dans les abattoirs volontaires.
- Interdiction de mise en production de tout bâtiment d'élevage nouveau ou réaménagé de poules pondeuses en cages.

Garantir une alimentation saine, sûre et durable pour tous

- 50% de produits locaux ou sous signes d'origine et de qualité (dont bio) dans la restauration collective publique en 2022.
- Intensification de la lutte contre le gaspillage alimentaire : dons étendus à la restauration collective et à l'industrie agroalimentaire.
- Possibilité d'emporter les aliments ou boissons non consommés sur place dans les restaurants et les débits de boissons.

Réduire l'utilisation du plastique dans le domaine alimentaire

- Interdiction des contenants alimentaires de cuisson, de réchauffe et de service en plastique en restauration collective des collectivités locales en 2025.
- Interdiction des touillettes et pailles en plastique dans la restauration, la vente à emporter, les cantines et les commerces alimentaires en 2020.
- Interdiction des bouteilles d'eau en plastique dans les cantines scolaires en 2020.

La loi prévoit un rapport général d'impact



L'Article 25 de la loi prévoit : « **Au plus tard le 1^{er} sept 2019** le Gouvernement remet au Parlement **un rapport évaluant, par catégorie et taille d'établissements, les impacts budgétaires** induits par l'application des règles prévues aux articles L. 230-5-1 à L.230-5-5 du Code Rural (...) (NDLR : il s'agit des dispositions relatives aux 50%, à l'information des usagers sur la mise en œuvre des 50%, au plan pluriannuel protéines, à l'instance régionale de concertation) pour les gestionnaires des établissements mentionnés à l'article L. 230-5 du même code (NDLR : voir ci-dessous) **ainsi que sur le reste à charge éventuel pour les usagers** de ces établissements. »

+ propositions éventuelles « **pour compenser ces impacts budgétaires** ».

« **Au plus tard le 1^{er} jan 2023** ce rapport est actualisé » « sur la base des données recueillies auprès d'un **échantillon représentatif des gestionnaires des établissements visés.** »

Nouvelles obligations sur les approvisionnements : applicables aux **personnes de droit public qui ont la charge de restaurants collectifs** (Cf. art. L.230-5-1. I du Code Rural) **et les personnes de droit privé** (Cf. article L.230-5-2 du Code Rural qui renvoie à l'article L.230-5 du code rural) à savoir :

« *Les gestionnaires, publics et privés, des services de **restauration scolaire et universitaire** ainsi que des services de restauration des **établissements d'accueil des enfants de moins de six ans, des établissements de santé, des établissements sociaux et médico-sociaux** et des établissements **pénitentiaires*** » = en gestion directe + gestion concédée

Nouvelle obligation de Menu Végétarien - L'art. 24 de la loi prévoit :

« Art. L. 230-5-6. Code rural – **À titre expérimental, au plus tard un an après la promulgation de la loi** n° du pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (NDLR : le menu végétarien est à mettre en place avant le 1^{er} nov. 2019), pour une durée de deux ans, les gestionnaires, publics ou privés, des services de **restauration collective scolaire** sont tenus de proposer, **au moins une fois par semaine, un menu végétarien**. Ce menu peut être composé de protéines animales ou végétales.

« **L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation**, notamment de son **impact sur le gaspillage alimentaire, sur les taux de fréquentation et sur le coût des repas**, dont les résultats sont transmis au **Parlement au plus tard six mois avant son terme.** » = **Rapport avant le 1^{er} mai 2021**

RETENU en décembre 2019 :

financer une **Etude « Impact loi EGALIM »** notamment sur le **volet Menu Végétarien** dans le contexte suivant :

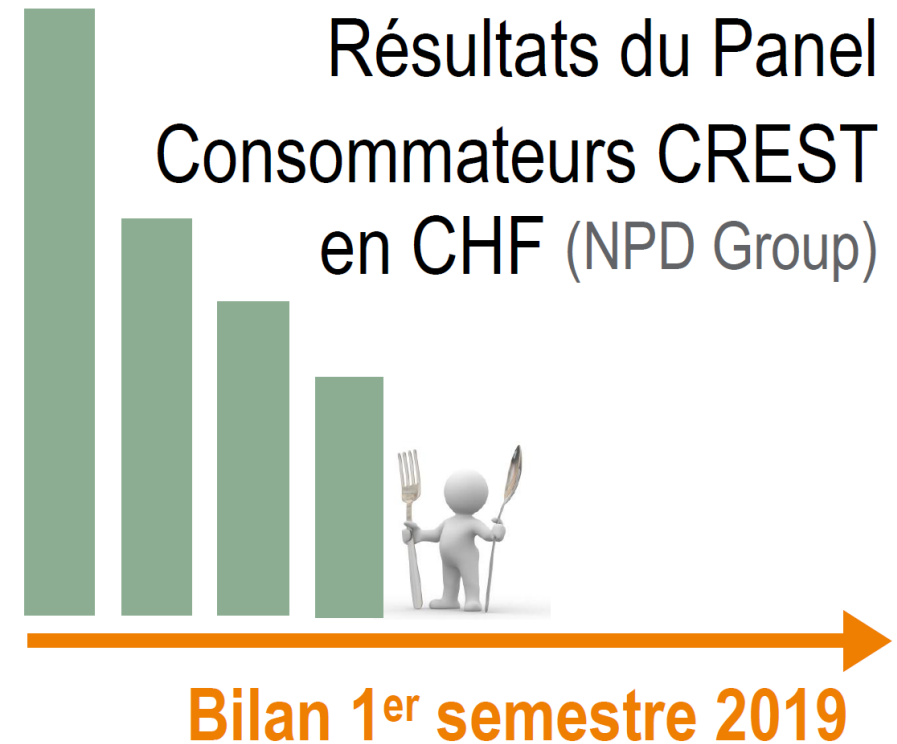
- disposer de **nos propres chiffres** pour porter nos positions et le cas échéant pouvoir contredire les conclusions officielles.
- A faire réaliser à la fin de l'année 2020 = pour des résultats 1^{er} trimestre 2021 – Cf l'étude impact menu végétarien doit être remise en mai 2021 au PARLEMENT.
- **GT ad Hoc** pour établir un cahier des charges permettant d'interroger un cabinet : volontaires ?

PANEL CREST – NPD GROUP



A NOTER :

**RÉUNION DE PRÉSENTATION LE
03/04 DE 14H30 À 17H30
LOCAUX DE L'ANIA**



RAPPEL PANEL CREST

Le Panel CREST acheté par le GECO Food Service auprès de NPD Group est établi à partir des **données déclaratives collectées auprès de 14.000 consommateurs 365J/an**. Ils sont interrogés avec les **définitions ci-dessous rappelées** et chaque consommateur indique dans quelle catégorie il a consommé et pour combien.

*Grâce au Panel CREST en CHF, acquis par GECO Food Service en 2008, nous pouvons suivre l'évolution de ce marché et des différents segments à travers le **comportement des consommateurs**. L'échantillon interrogé est de **14.000 consommateurs/mois**, 365 jours/365, indiquant ce qu'ils ont consommé hors domicile : **nombre de composantes, ticket moyen, lieu, horaires**.*

Occasions : Consommation d'un repas ou achat d'un produit en vente à emporter. La notion est donc légèrement différente de celle de fréquentation en restauration, mais elle traduit la même dynamique.

Segments : Ne sont pas interrogés les enfants à l'école (ils le sont avec leurs familles en restauration commerciale) et les personnes hospitalisées. En restauration collective, seule la restauration d'entreprise est commentée ici, mais c'est aussi le seul segment conjoncturel de la restauration collective.

Définitions des segments suivis dans CREST

Restauration Rapide (RR) :

- **Burgers** : Fast food tels que McDonald's, Quick, KFC...
- **Sandwicheries** : Chaînes et indépendantes.
- **Boulangeries** : Artisanales indépendantes (hors achat du pain seul).
- **GMS** : Rayons libre-service GMS vendant des sandwiches, salades... en portion individuelle. Afin de suivre plus précisément l'évolution de l'activité hors foyer de la GMS, il a été demandé à NPD Group d'isoler le segment GMS précédemment regroupé avec l'activité Traiteurs. L'activité Traiteurs est désormais dans le segment « Autre restauration rapide ». Les données isolées GMS sont disponibles à compter de l'année 2015.
- **Pizzas VAE/livrées** : Chaînes telles que Pizza Hut, Domino's Pizza... et pizzerias indépendantes.
- **Autre restauration rapide** : Vente à emporter en dehors des segments ci-dessus, et traiteurs (italiens, chinois, etc.). A compter de 2015, les données Traiteurs précédemment agrégées à la GMS, le sont désormais au segment « Autre restauration rapide ».

Définitions des segments suivis dans CREST

Restauration Servie à Table (RAT ou SAT) :

- **Cafétérias** : Chaînes telles que Flunch, Cafétéria Casino... et indépendantes, hors cafétérias d'autoroutes (regroupées dans le segment Transports).
- **Cafés Bars Brasseries** : Etablissements pouvant servir de l'alcool seul (comptoir bar).
- **Restauration à thème** : Chaînes (toutes) et indépendants avec un thème spécifique tel que grill, italien, traditionnel, poisson, asiatique...
- **Restauration non thématique** : Restaurants indépendants sans spécialité particulière.

Loisirs & Transports :

- **Loisirs** : Restauration dans les hôtels, cinémas, musées, parcs à thème, sites sportifs...
- **Transports** : Restauration dans les stations-services, gares, aéroports...

NB : La méthodologie CREST ne couvre pas les touristes étrangers (représentativité : population française).

Définitions des segments suivis dans CREST

Restauration collective :

- **Travail** : Restauration d'entreprise (bureaux ou usines) autogérée ou concédée. NB : Exclu la distribution automatique.
- **Autres collectivités** : Toutes les restaurations collectives hors travail, pour le personnel et les visiteurs, incluant le secteur santé/social (hôpitaux, cliniques, maisons de retraite), l'enseignement supérieur (universités et écoles supérieures), les autres établissements (tels que l'armée, les foyers...). NB : La méthodologie CREST ne couvre pas les cantines scolaires.

Distribution Automatique (DA) :

L'indicateur des données « Distribution Automatique » (DA) a été mis en place en 2016. Nous avons relevé que le fait d'intégrer les données DA de manière consolidée aux « Occasions » et « Parts de Marché Occasions » faussait la lecture globale : in fine, la DA représentait 19,1% de part de marché occasions au 1^{er} semestre 2017 (cf. un café pris au distributeur automatique représentant 1 occasion...). En conséquence, les données DA ont été isolées par NPD Group à compter des résultats fournis pour le 2^{ème} semestre 2017, avec consolidation de l'année totale 2017.

Consommation Nomade :

Dans les réponses apportées par les panélistes, rentrent dans la Consommation Nomade : **toutes les réponses autres** que « sur place dans l'établissement », apportées à la question : « Où avez-vous consommé ? ». Cela comprend toutes les occasions liquides et solides non consommées sur place.

NPD GROUP a fait évoluer sa méthodologie, ce qui induit quelques changements dans la lecture des chiffres.

Dans un souci de développement permanent de ses méthodologies, NPD Group a réalisé un « upgrade » de la méthodologie CREST dans les cinq pays d'Europe occidentale (Grande-Bretagne, Espagne, Allemagne, France et Italie).

- fournir les données les plus précises disponibles sur le marché, en intégrant des mises à jour périodiques.
- améliorer les méthodes de traitement des données CREST et se fonde sur les meilleures pratiques les plus récentes en matière de recherche marketing.

Les principales améliorations sont les suivantes :

- Amélioration des règles d'exclusion des outliers (Robots, Panelistes Atypiques, Tricheurs)
- Des contrôles affinés concernant les biais des panélistes
- Affinement des cibles de pondération/projection
- Perfectionnement de la méthodologie de pondération/projection => Moins de volatilité sur les tranches d'âge notamment
- Plus de chaînes– Lisibilité dans les données désormais de Marie Blachère, O'Tacos et Colombus
- Plus de granularité dans la segmentation du marché
 - Lisibilité d'un Circuit Fast Casual « pur » dont voici notre proposition de définition : Un Total Fast Casual splité en 3 sous segments

Fast Casual Sandwich	Fast Casual Italian / Pizza	Fast Casual Burger/Fish/Chicken
ClassCroute	Mezzo di Pasta	Memphis Coffee
Cojean	Francesca	Big Ferdinand
Exki	Pizza Sprint	231 east st
Prêt A Manger		Factory &co
Bagel Corner		
Bagelstein		
PeGast		

- Le 05/02/2019 : **Tableau de bord des données brutes**, reçu de NPD GROUP pour les **chiffres du 2nd semestre 2018 et année entière 2018**

- Le 05/08/2019 : **Tableau de bord des données brutes du 1er semestre 2019** (format PDF et Excel),

- **A venir :**
 - **Février 2020 : Historique depuis 2008 upgradé**
 - **Février 2020 : données Brutes S1 + S2 2019**
 - **Mars 2020 : Bilan PANEL CREST 2019 par le GECO**
 - **Avril 2020 : réunion de présentation du PANEL CREST 2019 par NPD GROUP**

Merci de votre attention !



*187 Rue du Temple
75003 PARIS*