

# LES RESTAURATEURS & LA LIVRAISON DE REPAS :

*La crise sanitaire rebat-elle les cartes durablement ?*

**Pour près de 50 % des restaurateurs, la livraison est une solution d'avenir...**

Alors que le secteur de la restauration subit de plein fouet des mesures gouvernementales drastiques depuis plusieurs mois, **la restauration livrée apparaît pour certains établissements comme la solution la plus efficace pour développer leur business et pérenniser leur activité** face à cette crise sanitaire sans précédent.

Pour faire le point sur cette tendance forte, **Just Eat et l'Ifop<sup>1</sup> ont interrogé les restaurateurs français, afin de comprendre si cette accélération était réellement durable** ou allait passer de mode.

Durant cette période, Just Eat lance le Just Eat Lab, un guide pratique qui a vocation à sensibiliser les restaurateurs à la livraison de repas, et les aider à se poser les bonnes questions avant de se lancer dans l'aventure.

<sup>1</sup>Étude réalisée par téléphone du 28 août au 09 septembre 2020, auprès de 279 propriétaires ou gérants de restaurants, avec quotas de type de restauration, région et nombre de salariés

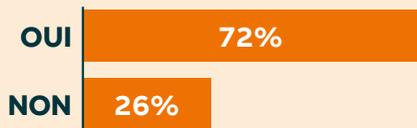


## AUJOURD'HUI, PRÈS DE LA MOITIÉ DES RESTAURATEURS ESTIMENT QUE LA LIVRAISON EST UNE SOLUTION D'AVENIR

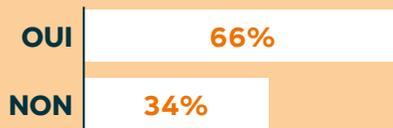
Dans un contexte plus que jamais incertain, où les restrictions ponctuent le quotidien des restaurants, un nouveau modèle de restauration s'impose et amène les chefs d'établissements à se poser de nouvelles questions.

*La restauration livrée, une solution d'avenir ?*

Ce qu'en pensent ceux qui livrent depuis plus de 6 mois



Ce qu'en pensent ceux qui livrent depuis le confinement



Et les types de restaurants qui y croient le plus



Les restaurants "rapides"

**64 %**

(versus 30 % pour les restaurants traditionnels)



Les restaurants parisiens

**60 %**

(versus 43 % des restaurants en Province)

Enfin, **1/3 des restaurateurs qui ne pratiquent pas la livraison estiment malgré tout que c'est une solution d'avenir pour la restauration traditionnelle.** Un signal fort qui montre que les repas livrés vont désormais être intégrés dans beaucoup de business modèles du secteur.

## 40 % DES RESTAURATEURS QUI PRATIQUENT LA LIVRAISON L'ENVISAGENT COMME UNE ACTIVITÉ INDISPENSABLE FACE À LA CRISE

Si 39 % des restaurateurs interrogés pratiquent déjà la livraison de repas, ils sont 14 % à avoir commencé depuis moins de 6 mois : la crise du covid-19 a donc servi de tremplin dans l'adoption de cette pratique.

*Ce qu'envisagent les restaurateurs si la crise continue*



On observe que dans l'optique d'une crise long-termiste, les restaurateurs qui pratiquent depuis plus de 6 mois la livraison de repas, sont ceux qui sont le plus optimistes sur leur avenir : ils sont seulement 7 % à envisager une fermeture contre 26 % pour ceux qui n'ont pas cette corde à leur arc.

Mais l'idée fait son chemin, car parmi les restaurateurs qui ne pratiquent pas encore la livraison de repas, ils sont 21 % à vouloir se lancer dans cette activité si la crise perdure.

## MAINTENANT QUE LE CONFINEMENT EST LOIN, 1 RESTAURATEUR QUI LIVRE SUR 5 OBSERVE UN NOMBRE DE REPAS LIVRÉS PLUS IMPORTANT QU'AUPARAVANT

En 2020, les Français ont été privés pendant quelques mois de leurs restaurants préférés ; et même s'ils ont (re)découvert le plaisir de cuisiner pour certains, profiter d'un repas tout prêt est une habitude plus répandue qu'avant la crise au sein des foyers français. La demande est là, la restauration, qu'elle soit en salle, livrée ou à emporter est une valeur de refuge dans une époque mouvementée.

*Les restaurateurs vont-ils continuer à livrer après la crise du COVID ?*

- **OUI** pour **94 %** des restaurateurs
- **OUI** pour **98 %** des restaurateurs qui livrent depuis plus de 6 mois vs **88 %** des restaurateurs qui livrent depuis le confinement

## SEULEMENT 12 % DES RESTAURATEURS ONT DES FREINS FACE À LA MISE EN PLACE DE LA LIVRAISON AU SEIN DE LEUR ÉTABLISSEMENT

Des *a priori* définitivement non partagés par les restaurateurs qui pratiquent la livraison depuis plus de 6 mois ! Il semblerait que l'essayer, c'est l'adopter, puisqu'ils sont 92 % à n'avoir aucun frein face à la livraison de repas.

*Livraison : les freins des restaurateurs*



**68 %** ont peur des recrutements et des charges supplémentaires, mais plus exactement :

**53%**

ont peur que cela leur coûte trop cher avec le salaire d'un livreur ou les commissions des plateformes de livraison

**47%**

ont peur de devoir embaucher un salarié supplémentaire pour livrer les clients



**53 %** ont peur qu'il y ait une perte de qualité des plats, mais plus exactement :

**44%**

ont peur que les plats arrivent en mauvais état - renversés, retournés - à cause du transport

**22%**

ont peur de dénaturer la saveur ou la qualité de leurs plats



**43 %** ont peur de donner une mauvaise image de leur restaurant en proposant la livraison de repas, mais plus exactement :

**35%**

ont peur de donner une mauvaise image du restaurant à cause du débat sur le statut précaire des livreurs

**22%**

ont peur de donner une mauvaise image du restaurant en faisant des erreurs de commande



**Alexandre Haggai**, Fondateur des restaurants "Como kitchen" à Paris.

*J'ai commencé l'aventure « Como kitchen » en mai 2019, avec un concept qui répondait à une demande grandissante des consommateurs : manger vite, bien et de façon variée ! Como kitchen répond toujours à cette ambition, c'est une « cantine healthy méditerranéenne » où chacun peut composer entièrement son plat en fonction de ses envies et de son régime alimentaire. À l'époque, les clients pouvaient venir manger sur place, commander à emporter ou en livraison. Mais en voyant les changements sociétaux et les habitudes de consommation évoluer rapidement, notamment outre-Atlantique, j'ai fait le pari de centrer 100% de mon activité sur la livraison de repas à domicile et la vente à emporter, il y a tout juste un an. Un pari qui s'est révélé réellement gagnant, d'autant plus dans le contexte de crise actuelle.*

### *Les petits +*

*Pour construire la relation avec nos clients et les engager durablement à nos côtés, nous misons sur plusieurs projets, à la fois fun et responsables, à l'image de notre cuisine. Par exemple, pour varier les plaisirs et permettre à nos consommateurs de découvrir de nouveaux horizons, nous organisons régulièrement des collaborations avec des Chefs de renom, comme Juan Arbelaez. Nous proposons également des emballages à 99% recyclables ou compostables, et évitons le gaspillage alimentaire – pour le plus grand plaisir de nos clients – en glissant notamment des petits desserts, qui ne peuvent se conserver plus longtemps, dans nos sacs de livraison.*

## À PROPOS DE JUST EAT FRANCE

Just Eat fait partie de Just Eat Takeaway.com, l'un des principaux marchés mondiaux de la restauration livrée en dehors de la Chine. Le groupe compte plus de 205 000 restaurants à travers 24 pays. Just Eat s'appuie sur une plateforme technologique unique permettant un business modèle hybride : une marketplace historique répertoriant les restaurants qui opèrent leur propre livraison, et un service de livraison externe à Just Eat, proposé à tous les restaurateurs. Présent dans plus de 2 000 villes en France, Just Eat France propose 60 spécialités culinaires grâce à ses 15 000 restaurants partenaires. Just Eat France est une entreprise certifiée au Palmarès "Great Place to Work®" 2019, le classement des entreprises où il fait bon travailler. [www.just-eat.fr](http://www.just-eat.fr)

## CONTACTS PRESSE

### Just Eat

Caitline Grammont /  
[caitline.grammont@justeattakeaway.com](mailto:caitline.grammont@justeattakeaway.com)  
M : 07.87.27.48.01

### Albine & Co

Jade Pérignon /  
[j.pérignon@albineco.com](mailto:j.pérignon@albineco.com)  
M : 07.70.28.59.95