

RESTAURATION

LES HABITUDES DES FRANÇAIS



QUALIMÉTRIE
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE



Étude réalisée du 12 au 20 Août 2019
Échantillon national représentatif de 1000 répondants

ALLER AU RESTAURANT FAIT PARTIE DE LA CULTURE FRANÇAISE



QUALIMÉTRIE

MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

65%
des Français

vont au restaurant
au moins 1x / mois



le restaurant, un plaisir partagé par tous les français,
et encore plus partagé par les CSP+ qui y vont plus fréquemment

BIEN MANGER, MAIS SURTOUT PASSER UN BON MOMENT



QUALIMÉTRIE

MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE



64%
des Français

vont au restaurant pour
passer **un bon moment...**
...devant le fait de bien manger (59%)

sont sensibles aux restaurants qui
sont **transparents sur leur cuisine,**
l'origine de leurs produits...

58%

...notamment les +55 ans



VERTONE



LES DESTRUCTEURS DE LA SATISFACTION

La fréquence à laquelle les Français se rendent au restaurant est stable. Mais **lorsqu'elle évolue** c'est avant tout à **cause d'évolutions professionnelles... et donc des raisons économiques**



près d' **1** Français / **5**

a déjà arrêté de fréquenter un restaurant
(au cours des 6 derniers mois)

51%

Mauvaise qualité
des produits

28%

Mauvaise qualité
de service

21%

Mauvais accueil
des équipes



DES DRIVERS DE CHOIX DIFFÉRENTS SELON LE CONTEXTE DE SORTIE

Bon rapport
Qualité / prix

Qualité des
produits

L'ambiance

1

2

3

... 3 critères de choix transverses,
quel que soit le contexte
(restau en famille, amis, avec – sans enfants)

Mais certains critères ressortent davantage selon le contexte de sortie :



AVEC ENFANTS

Praticité



ENTRE AMIS

Recommandation
Ambiance



EN COUPLE

Plaisir

... L'enfant est prescripteur



36%
des familles



font leur choix
en fonction des
envies des enfants.

LIVRAISON A DOMICILE



39%
des Français
utilisent ce service

Pour ceux qui ne l'utilisent pas :

31%
n'y pensent pas

25%
habitent en dehors des
zones de livraison



18%  **Vs** **20%**
d'entre eux, l'utilisent
de **plus en plus** souvent
#praticité

20%
d'entre eux, l'utilisent
de **moins en moins** souvent
#mauvaises expériences

9% des Français ont déjà commandé via des plateformes de livraison



RESTAURATION DANS LE CADRE PRO

Le plus souvent :

52%
des actifs



amènent
leur repas

20%
des actifs



restauration
rapide

#proximité
#prix attractif
#praticité

13%
des actifs



restauration
traditionnelle

#recommandation collègues
#choix
#rapport qualité/prix

les Français prennent de moins de moins de temps pour déjeuner

26% vs

12%

des actifs prennent
MOINS de temps

des actifs prennent
PLUS de temps

Vous souhaitez accéder à la totalité de l'étude ?

Frédéric ESTEVE
Directeur associé
frederic.esteve@vertone.com

 **VERTONE**