

Les restaurants vus par les Français

Etude pour l'UMIH

Avril 2013

Contact :

Bruno Jeanbart

Directeur du département Opinion

Tel : 01 78 94 89 87

Email : bjeanbart@opinion-way.com

15 place de la République – 75003 Paris

A

Méthodologie



Méthodologie



- ✓ Echantillon de **1013 personnes**, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle et de région de résidence.
- ✓ *Pour cette taille d'échantillon, la marge d'incertitude est de 2 à 3 points*



- ✓ **Echantillon interrogé en ligne sur système CAWI** (Computer Assistance for Web Interview)



- ✓ Le terrain a été réalisé **les 3 et 4 avril 2013**



- ✓ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**

*Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :
« UMIH – OpinionWay » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.*



B

Principaux enseignements



Principaux enseignements

Les Français, globalement satisfaits à l'égard des restaurants malgré des prix trop élevés

Dans l'ensemble, les Français se déclarent aujourd'hui **satisfaits des restaurants**. Toutefois, malgré un contentement important, on note **que leurs réponses sont fortement nuancées** puisque moins de 10% des répondants se disent *très satisfaits* pour chacune des dimensions testées. En premier lieu, c'est **le nombre de plats proposés à la carte** qui comble les Français (85%) suivi de près par **la convivialité du lieu** (84%) ou encore **le service, l'accueil** (79%, 85% parmi les catégories socioprofessionnelles inférieures). Ils sont en revanche à peine plus de la moitié à approuver **l'origine des produits** (55%) et tout juste 42% à être satisfaits des **prix pratiqués** (mais 45% parmi les CSP+ et même 53% parmi les 18-24 ans). Il n'est alors pas surprenant de noter que **la première évocation spontanée des Français concernant les restaurants soit le mot 'cher'** (25%). Néanmoins, de nombreuses évocations positives viennent ensuite à l'instar de **'plaisir'** (23%), **'convivial'** (16%), **'gastronomie'** et **'sorties'** (respectivement 12%) ou encore **'détente'** (11%).

73% des Français s'estiment aujourd'hui **satisfaits de la qualité des plats servis au restaurant** (76% parmi les CSP-). Pour autant, lorsqu'il s'agit d'avoir **confiance** dans la qualité des plats servis au restaurant, dans un contexte où les interrogations sur les origines des produits alimentaires sont croissantes, les Français sont un peu moins nombreux à être au rendez-vous : 62% déclarent avoir confiance (67% parmi les CSP- vs. 61% parmi les CSP+), mais **une confiance encore une fois toute relative**, seulement 5% déclarant avoir *tout à fait* confiance.

Plus en détail, la confiance accordée aux restaurateurs est également peu élevée : moins de deux Français sur trois disent faire confiance aux restaurateurs pour **favoriser les produits locaux, les produits de saison** (61%) mais ils sont un peu plus nombreux parmi les aînés (68% des plus de 60 ans vs. 56% des 18-24 ans). 62% des Français leur font confiance pour **cuisiner les plats qu'ils servent** et 55 % pour **s'assurer de la traçabilité des produits alimentaires qu'ils servent**. Les plus jeunes (respectivement 69% et 60% des 18-24 ans) et les classes plus populaires (respectivement 65% et 62%) sont plus enclins à leur accorder leur confiance.

Les produits industriels : une utilisation par les restaurants massivement connue mais néanmoins peu compatible avec ce que les Français attendent d'eux

Plus de huit Français sur dix disent être au courant de **l'utilisation par certains restaurants de produits qui ont déjà été tout ou partie cuisinés** (81%). Les plus aisés se veulent encore mieux informés que les autres Français, 88% affirmant être au fait de ces pratiques (vs. 77% des CSP-). Pour autant, bien qu'ils soient au fait de ce mode de fonctionnement, les Français ne le cautionnent pas : 82% estiment que **l'utilisation par des restaurants de produits industriels est incompatible avec ce qu'ils attendent d'un restaurant**. Les femmes mettent davantage en cause cette pratique (86% vs. 79% pour les hommes), de la même manière que les plus de 35 ans (84% vs. 78% pour les moins de 35 ans).

Principaux enseignements

Les Français, prêts à faire des concessions pour avoir un maximum de plats cuisinés sur place au restaurant et favorables à la création d'un statut garantissant que les plats sont cuisinés sur place

Les Français sont ouverts au changement pour avoir de meilleurs produits dans leurs assiettes. Ils sont en tout cas déjà largement convertis à l'idée **d'avoir une carte uniquement constituée de produits de saison, de produits locaux** (93%) ou encore **d'avoir moins de produits proposés à la carte** (91%, 94% parmi les CSP+ vs. 89% parmi les CSP-).

De manière plus surprenante une part non négligeable des Français est également prête à faire un effort sur le prix du restaurant. Ainsi, plus d'un Français sur trois serait prêt à **payer plus cher son restaurant** pour s'assurer de ne se voir servir que des produits frais (34% et même 40 à 41% pour les plus de 50 ans). Les Français satisfaits du prix actuel des restaurants sont 45% à envisager de payer plus quand les insatisfaits sont tout de même 26% à imaginer payer davantage.

Un autre pas vers la qualité que les Français soutiennent massivement, c'est **la création d'un statut garantissant que les plats sont cuisinés sur place** : 96% d'entre eux jugent que ce serait une bonne chose. Convaincus des bénéfices de ce 'titre', 69% soutiennent *tout à fait* cette initiative. Ils sont 75% à se ranger *tout à fait* à cet avis parmi les 60 ans et plus quand les 18-24 ans sont un peu moins nombreux à en dire autant (62%).





Résultats



1

Image de la restauration

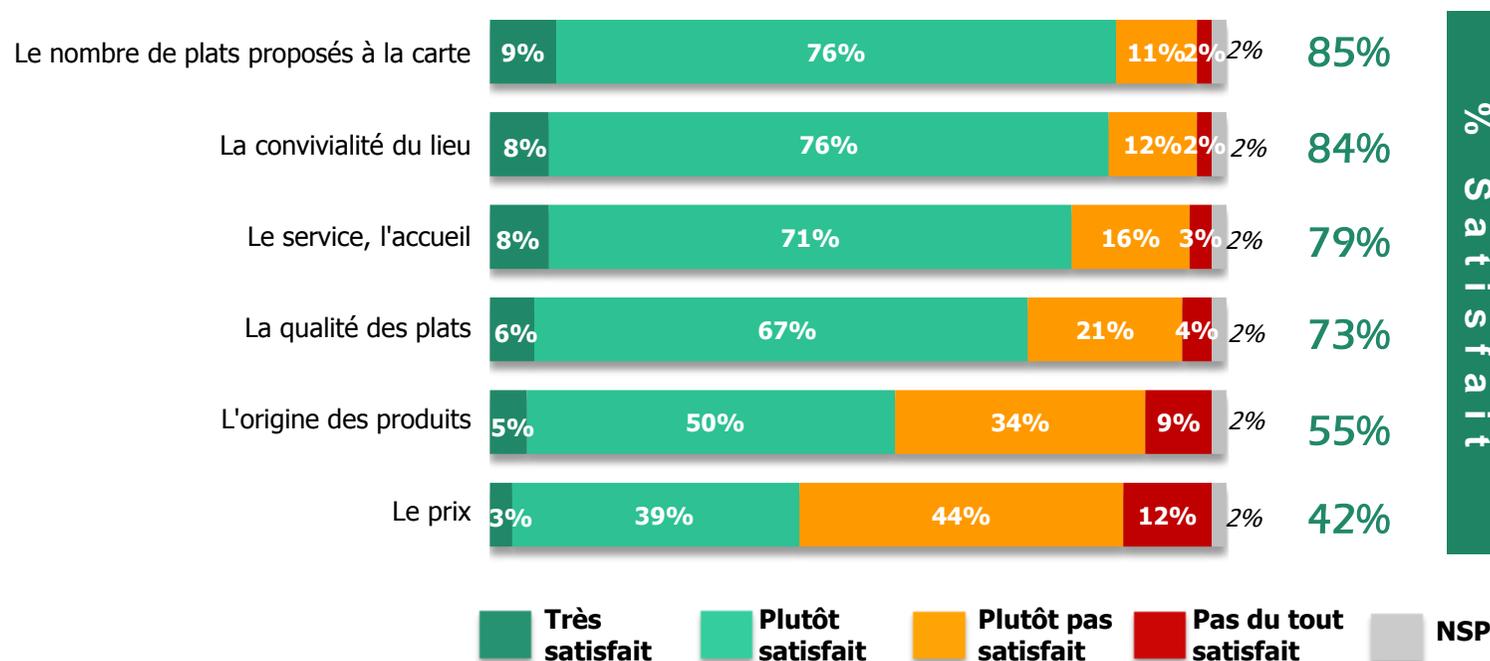
Evocations spontanées sur la restauration

Q: En pensant au mot 'restaurant' quels sont les 3 mots ou expressions qui vous viennent spontanément à l'esprit ?

| | | | | | |
|-------------|-----------|------------|----|--------------|----|
| | cher | 25% | | | |
| | plaisir | 23% | | | |
| | convivial | 16% | | | |
| gastronomie | 12% | service | 4% | famille | 2% |
| sortie | 12% | bon moment | 4% | changement | 2% |
| détente | 11% | malbouffe | 4% | vacances | 2% |
| manger | 8% | goût | 4% | addition | 2% |
| qualité | 7% | découverte | 3% | soirée | 1% |
| bon | 6% | hygiène | 3% | frais | 1% |
| repas | 6% | fast-food | 3% | accueil | 1% |
| occasionnel | 6% | luxe | 3% | qualité-prix | 1% |
| nourriture | 6% | agréable | 3% | surgelés | 1% |
| bien manger | 6% | arnaque | 3% | diner | 1% |
| amis | 5% | menu | 3% | saveurs | 1% |
| prix | 5% | fête | 2% | dégustation | 1% |
| repos | 5% | boisson | 2% | abordable | 1% |
| loisir | 5% | France | 2% | ambiance | 1% |
| gourmandise | 5% | cuisine | 2% | partage | 1% |
| | | Autres | 8% | | |
| | | NSP | 9% | | |

Satisfaction détaillée à l'égard des restaurants

Q: Pour chacun des points suivants concernant les restaurants, diriez-vous que vous êtes aujourd'hui très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?



Satisfaction détaillée à l'égard des restaurants

Q: Pour chacun des points suivants concernant les restaurants, diriez-vous que vous êtes aujourd'hui très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

| | ENSEMBLE | Sexe | | Âge | | | | | CSP | | | Région | |
|--|-----------------|-------------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|------------|------|----------|---------------|----------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-59 ans | 60 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactifs | IDF | Province |
| Le nombre de plats proposés à la carte | 85% | 85% | 86% | 89% | 85% | 84% | 82% | 86% | 86% | 84% | 86% | 88% | 85% |
| La convivialité du lieu | 84% | 83% | 85% | 82% | 86% | 82% | 86% | 85% | 84% | 85% | 83% | 83% | 85% |
| Le service, l'accueil | 79% | 79% | 79% | 82% | 82% | 76% | 82% | 78% | 75% | 85% | 78% | 72% | 81% |
| La qualité des plats | 73% | 72% | 75% | 75% | 68% | 75% | 72% | 73% | 71% | 76% | 73% | 67% | 74% |
| L'origine des produits | 55% | 53% | 56% | 58% | 55% | 55% | 49% | 57% | 55% | 56% | 55% | 51% | 56% |
| Le prix | 42% | 42% | 42% | 53% | 42% | 38% | 40% | 44% | 45% | 41% | 41% | 39% | 43% |

% Satisfait

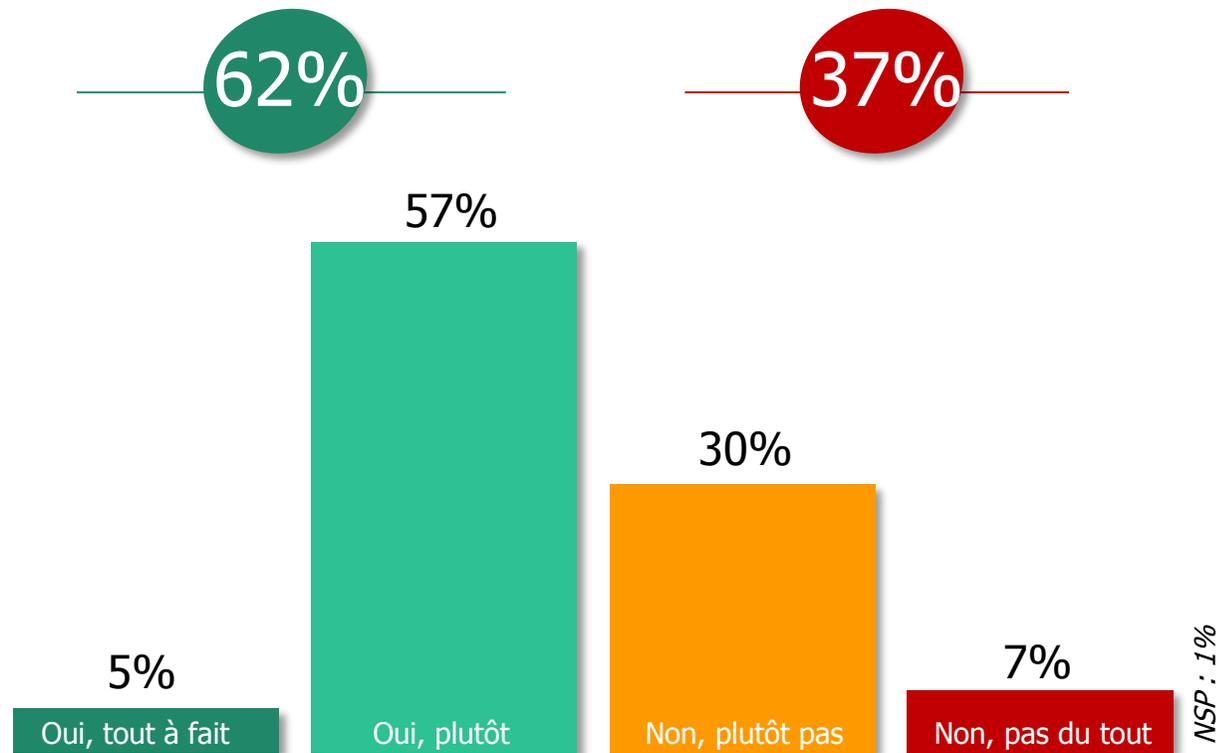


2

Confiance dans la restauration

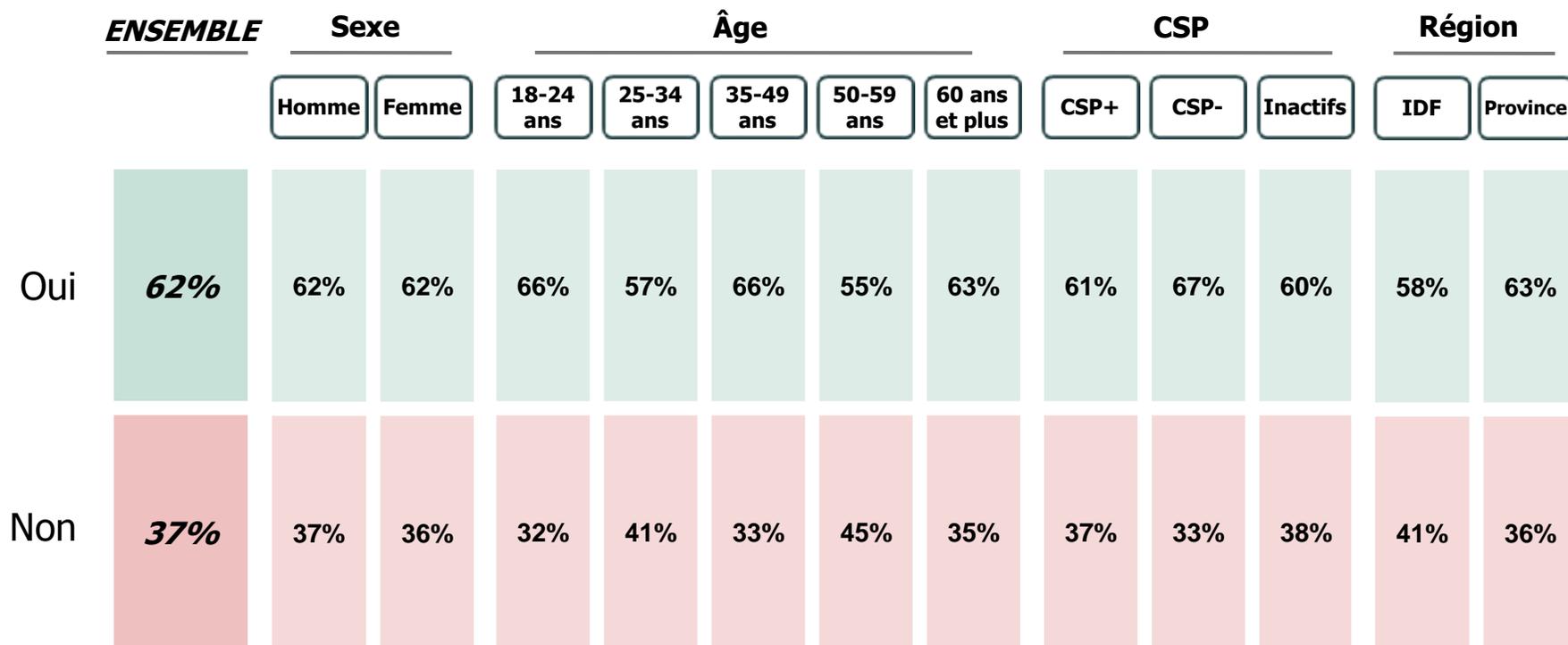
Confiance accordée aux restaurants pour servir des plats de qualité

Q : Aujourd'hui diriez-vous que vous avez confiance dans la qualité des plats que les restaurants vous servent ?



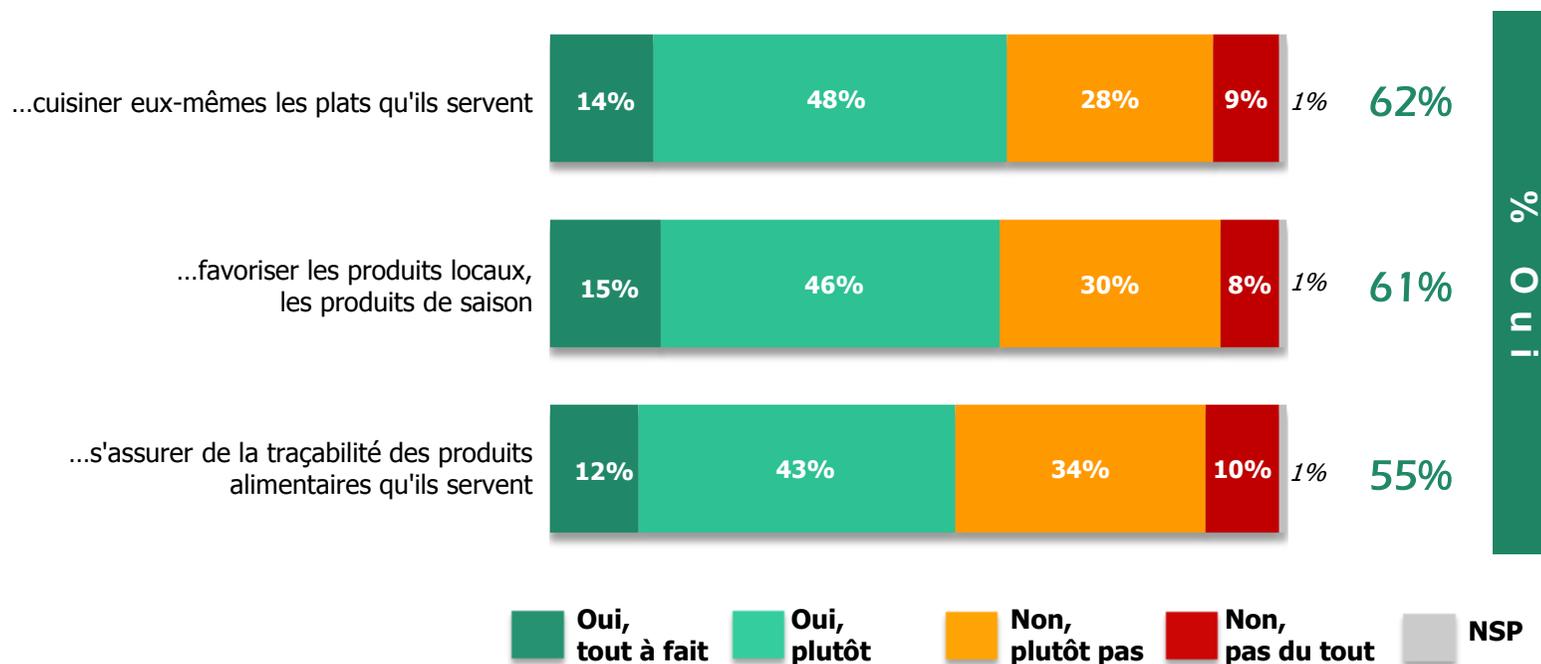
Confiance accordée aux restaurants pour servir des plats de qualité

Q : Aujourd'hui diriez-vous que vous avez confiance dans la qualité des plats que les restaurants vous servent ?



Confiance détaillée accordée aux restaurateurs

Q: Plus précisément, diriez-vous que vous faites confiance aux restaurateurs pour ... ?



Confiance détaillée accordée aux restaurateurs

Q: Plus précisément, diriez-vous que vous faites confiance aux restaurateurs pour ... ?

| | ENSEMBLE | Sexe | | Âge | | | | | CSP | | | Région | |
|---|-----------------|-------------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|------------|------|----------|---------------|----------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-59 ans | 60 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactifs | IDF | Province |
| ...cuisiner eux-mêmes les plats qu'ils servent | 62% | 59% | 65% | 69% | 61% | 63% | 60% | 59% | 61% | 65% | 61% | 57% | 63% |
| ...favoriser les produits locaux, les produits de saison | 61% | 58% | 62% | 56% | 54% | 58% | 58% | 68% | 56% | 61% | 62% | 50% | 63% |
| ...s'assurer de la traçabilité des produits alimentaires qu'ils servent | 55% | 54% | 56% | 60% | 51% | 56% | 50% | 56% | 48% | 62% | 55% | 48% | 57% |

i n o %

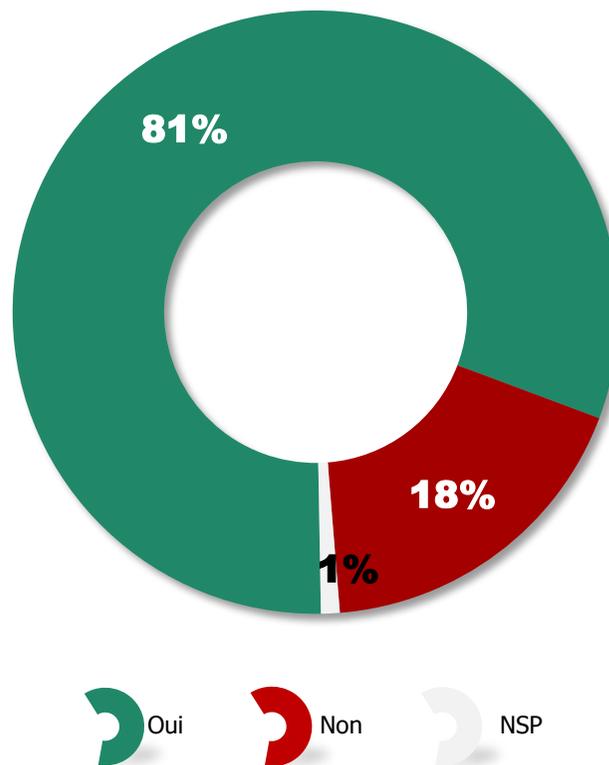


3

Les restaurants et les produits industriels

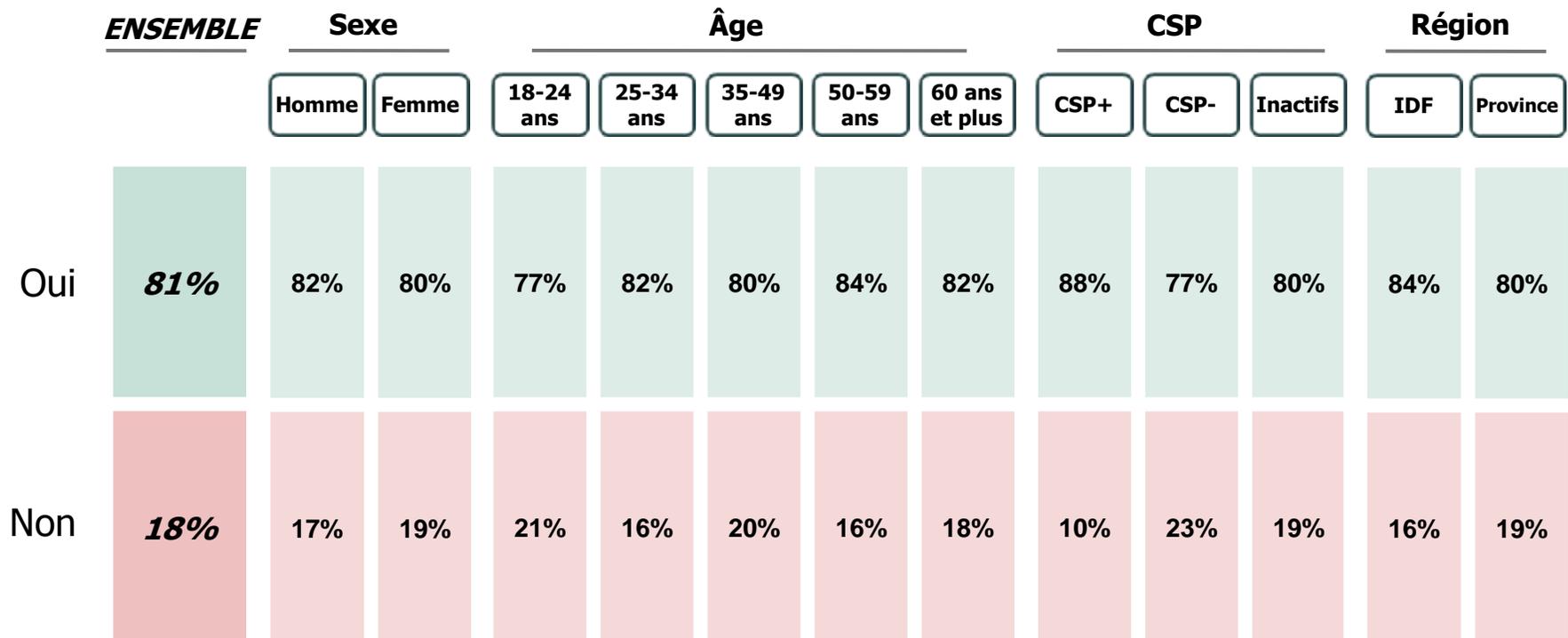
Connaissance de l'utilisation par les restaurants de produits qui ont déjà été, tout ou partie, cuisinés

Q : Aujourd'hui, pour la préparation de leurs plats, beaucoup de restaurants utilisent des produits qui ont déjà été, tout ou partie, cuisinés. Certains restaurants utilisent même essentiellement ce mode de fonctionnement. Le saviez-vous ?



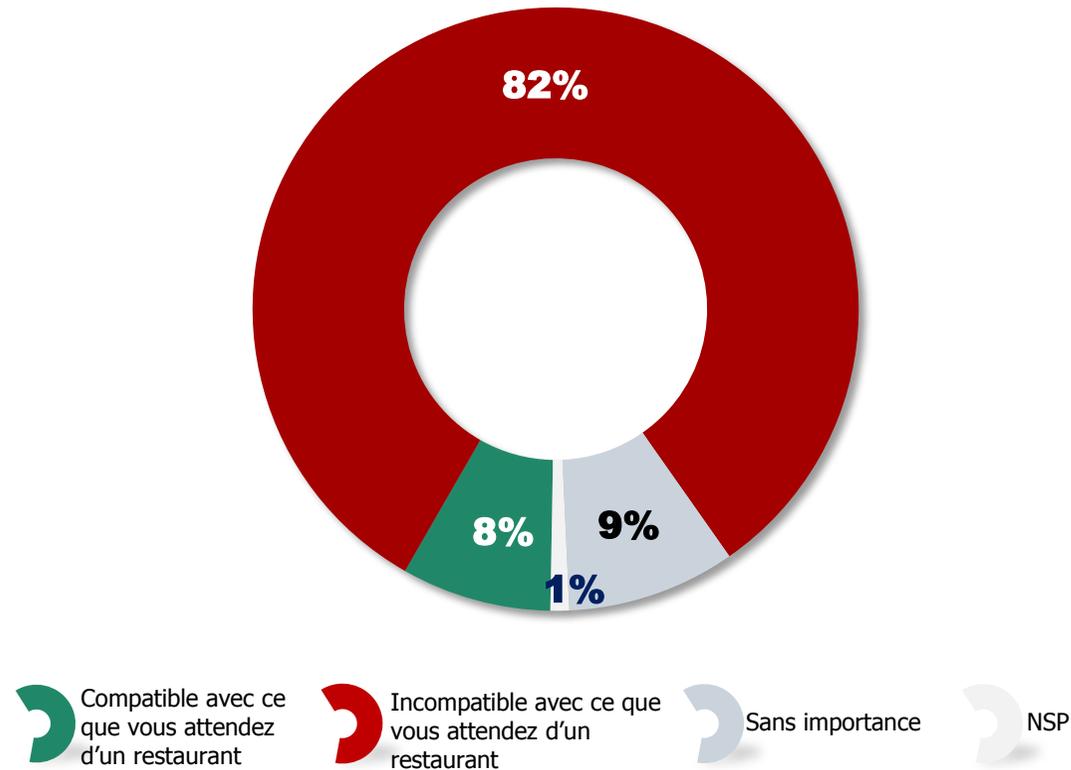
Connaissance de l'utilisation par les restaurants de produits qui ont déjà été, tout ou partie, cuisinés

Q : Aujourd'hui, pour la préparation de leurs plats, beaucoup de restaurants utilisent des produits qui ont déjà été, tout ou partie, cuisinés. Certains restaurants utilisent même essentiellement ce mode de fonctionnement. Le saviez-vous ?



Confiance accordée à la qualité des plats servis en restaurant

Q : Diriez-vous que l'utilisation par des restaurants de produits industriels, c'est-à-dire des produits qui ont déjà été, tout ou partie, cuisinés c'est pour vous... ?



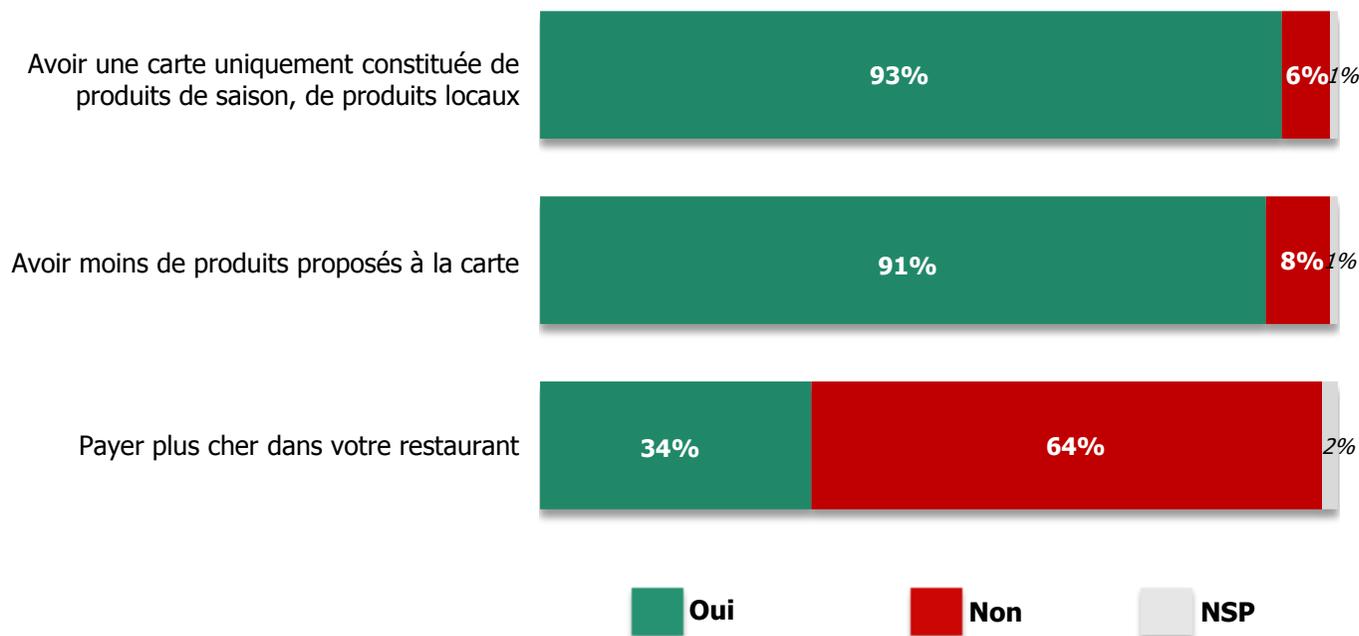
Confiance accordée à la qualité des plats servis en restaurant

Q : Diriez-vous que l'utilisation par des restaurants de produits industriels, c'est-à-dire des produits qui ont déjà été, tout ou partie, cuisinés c'est pour vous... ?

| | ENSEMBLE | Sexe | | Âge | | | | | CSP | | | Région | |
|--|-----------------|-------------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|------------|------|----------|---------------|----------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-59 ans | 60 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactifs | IDF | Province |
| Compatible avec ce que vous attendez d'un restaurant | 8% | 10% | 6% | 12% | 8% | 10% | 5% | 6% | 8% | 10% | 7% | 9% | 8% |
| Incompatible avec ce que vous attendez d'un restaurant | 82% | 79% | 86% | 75% | 81% | 82% | 86% | 85% | 85% | 78% | 83% | 81% | 83% |
| Sans importance | 9% | 10% | 7% | 11% | 8% | 7% | 8% | 9% | 5% | 11% | 9% | 10% | 8% |

Concessions afin d'avoir au restaurant un maximum de plats cuisinés sur place

Q: Aujourd'hui, afin d'avoir au restaurant un maximum de plats cuisinés sur place plutôt que des produits industriels, seriez-vous prêt à... ?



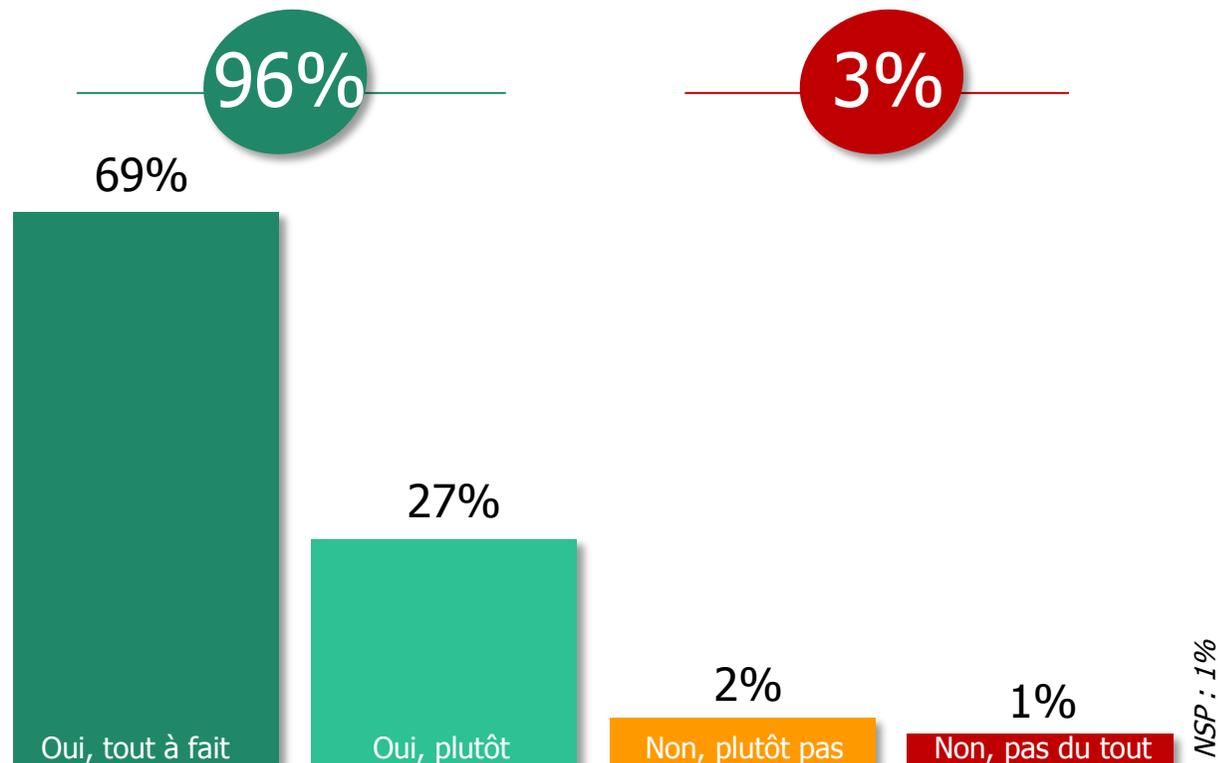
Concessions afin d'avoir au restaurant un maximum de plats cuisinés sur place

Q: Aujourd'hui, afin d'avoir au restaurant un maximum de plats cuisinés sur place plutôt que des produits industriels, seriez-vous prêt à... ?

| | ENSEMBLE | Sexe | | Âge | | | | | CSP | | | Région | |
|---|-----------------|-------------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|------------|------|----------|---------------|----------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-59 ans | 60 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactifs | IDF | Province |
| Avoir une carte uniquement constituée de produits de saison, de produits locaux | 93% | 91% | 95% | 88% | 93% | 93% | 94% | 93% | 93% | 91% | 92% | 92% | 93% |
| Avoir moins de produits proposés à la carte | 91% | 89% | 93% | 87% | 90% | 90% | 94% | 92% | 94% | 89% | 90% | 92% | 91% |
| Payer plus cher dans votre restaurant | 34% | 34% | 34% | 27% | 32% | 28% | 41% | 40% | 36% | 30% | 36% | 35% | 34% |

Bénéfice pour un restaurant d'un statut garantissant que les plats sont cuisinés sur place

Q : Pour un restaurant, un statut garantissant que les plats sont cuisinés sur place (et non pas industriels) serait-il selon vous une bonne chose ?



Bénéfice pour un restaurant d'un statut garantissant que les plats sont cuisinés sur place

Q : Pour un restaurant, un statut garantissant que les plats sont cuisinés sur place (et non pas industriels) serait-il selon vous une bonne chose ?

| | ENSEMBLE | Sexe | | Âge | | | | | CSP | | | Région | |
|------------------|-----------------|-------------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|------------|------|----------|---------------|----------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-59 ans | 60 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactifs | IDF | Province |
| Oui, tout à fait | 69% | 66% | 71% | 62% | 68% | 63% | 72% | 75% | 71% | 63% | 72% | 66% | 69% |
| Oui, plutôt | 27% | 31% | 25% | 30% | 25% | 33% | 26% | 23% | 25% | 32% | 25% | 30% | 27% |