



EAT.ch

*Le marché de la livraison de repas à domicile
en Suisse*

EAT.ch, Mai 2021



Préambule et contact

Le leader du marché suisse EAT.ch a réalisé un sondage représentatif sur l'ensemble du territoire avec un institut d'études de marché renommé. Il s'agissait d'étudier le marché de la livraison ainsi que tous les autres secteurs dans lesquels de la nourriture est consommée – des restaurants aux plats à l'emporter. En bref, où, quand, pourquoi et sur quel segment consomme-t-on de la nourriture? A travers ce rapport, EAT.ch met une partie des résultats à la disposition des journalistes.

Remarque: en janvier 2021, EAT.ch a réalisé une évaluation et une analyse d'une ampleur inédite de ses propres données autour de la question suivante: comment le consommateur suisse a-t-il passé commande avant, pendant et après le confinement national? Le rapport peut être commandé au format PDF à tout moment en écrivant à l'adresse suivante: media@eat.ch (allemand et français).

Nous sommes à votre entière disposition pour toute demande d'entretien avec Monsieur Dominic Millioud, ainsi que pour fournir des informations complémentaires ou des photographies.

Contact: EAT.ch, Werdstrasse 21, 8004 Zurich

Madame Séverine Götz, Communications EAT.ch, severine.goetz@eat.ch



Résumé: le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse



Les utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne

Près de 70% des personnes interrogées dans le cadre de ce sondage sont des utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne: ils commandent leurs repas en ligne plus d'une fois par an (par le biais d'un site Internet ou d'une application) et se font livrer. 28,5% des utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne sont ce que l'on appelle de «grands utilisateurs»: ils passent commande en ligne plus de 2 ou 3 fois par mois. On compte deux fois plus de grands utilisateurs chez les 16-39 ans que chez les 40-65 ans. De plus, les hommes sont nettement plus présents que les femmes dans cette catégorie puisqu'ils représentent 57% des grands utilisateurs. 63% des grands utilisateurs travaillent à temps plein et 36% d'entre eux gagnent plus de CHF 8000.- par mois. Il est donc plausible que les personnes travaillant plus et gagnant plus d'argent utilisent un service de livraison de repas à domicile.

Pourquoi commande-t-on des repas?

La livraison de repas commandés en ligne répond au besoin d'une société numérique mobile et continuera à se développer fortement. Mais quelles sont les raisons concrètes qui conduisent à passer ces commandes? L'analyse montre que les jeunes (16-39 ans) sont particulièrement réceptifs aux offres considérées comme un moyen de les soulager. Plus les personnes interrogées sont âgées, plus elles prennent le temps de faire les courses et de cuisiner. La croyance souvent répandue selon laquelle les jeunes ne sont plus capables de cuisiner ne se vérifie pas dans cette étude. Au contraire, seuls 17% des participant(e)s âgé(e)s de 16 à 29 ans commandent des repas pour cette raison. Les raisons les plus citées sont liées à une vie professionnelle intense.

Livraison de repas à domicile vs restaurant vs plats à l'emporter

Pizzas, pâtes, risottos: la cuisine italienne est la plus plébiscitée par les quatre tranches d'âge ainsi que par les trois segments de consommation analysés (livraison de repas à domicile, restaurant, plats à l'emporter). Les plats suisses arrivent à la huitième place dans le segment de la livraison à domicile, tandis que les plats tels que les rôtis, les macaronis à la montagnarde et les saucisses grillées sont à la deuxième place lorsqu'ils sont consommés au restaurant. La cuisine turque est celle qui connaît la plus forte croissance (15%) par rapport à 2018 dans le domaine de la livraison à domicile. Elle est particulièrement appréciée des 16-29 ans qui commandent deux fois plus de plats turcs que les 50-65 ans.

Le marché global de la livraison de repas à domicile en Suisse (en ligne/hors ligne)

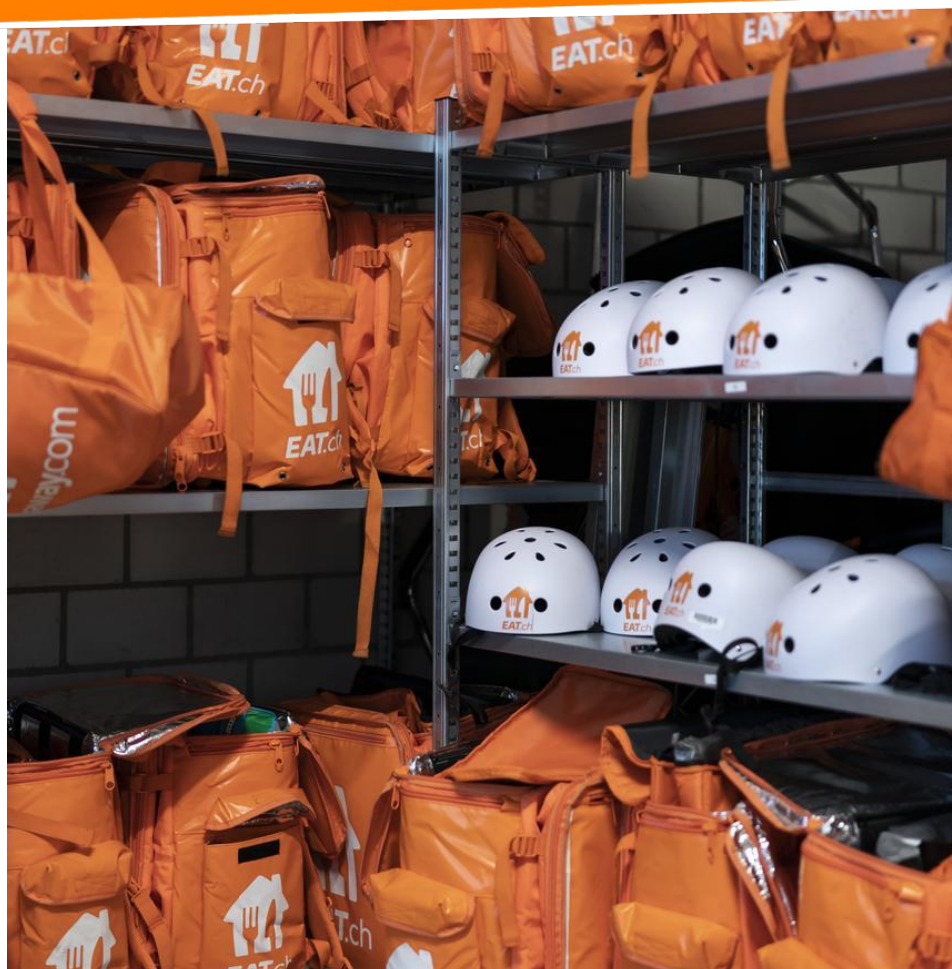
Une étude de marché similaire a été réalisée en 2018 et le volume du marché de la livraison de repas à domicile en Suisse a été estimé à 1,28 milliard de francs. La nouvelle estimation, définie avec des experts externes, se situe à 2,1 milliards de francs. Le marché global en Suisse a donc enregistré une croissance de 64%. La part des commandes en ligne (à partir de sites Internet et d'applications) dans ce volume global a même augmenté de 100% en deux ans et a atteint aujourd'hui la valeur du marché global d'il y a deux ans. En 2018, la part des commandes en ligne et hors ligne était de 50% chacune pour toutes les livraisons à domicile. Désormais, la part des commandes en ligne atteint 61%, soit une hausse de 11% en deux ans par rapport à la part des commandes hors ligne.

Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Pour un événement d'actualité: nos livreurs

Important: le modèle de travail d'EAT.ch ne participe PAS à l'économie des petits boulots!

En raison du nombre croissant de reportages médiatiques sur les conditions de travail dans le secteur de la livraison de repas à domicile, nous aimerions mettre en avant nos conditions de travail équitables: dans toute la Suisse, EAT.ch verse un salaire horaire supérieur au salaire minimum de Genève qui est de CHF 23.–, soit le salaire minimum cantonal le plus élevé de Suisse. Ce salaire est versé aux livreurs dans tous les cantons suisses. La rémunération se fait à l'heure et non à la course. Ainsi, le temps non occupé est aussi rémunéré. Nos livreurs sont embauchés avec un contrat en bonne et due forme; ils sont assurés et bénéficient de prestations sociales. Par ailleurs, ils sont indemnisés à chaque congé et jour férié. Les livreurs d'EAT.ch gagnent ainsi près de CHF 27.– de l'heure. Les pourboires, qui leur sont reversés entièrement et directement, permettent d'obtenir un salaire horaire de CHF 30.– à CHF 33.–. Nous mettons des équipements et des sacs à dos à la disposition de nos livreurs.



Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Les utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne

Près de 70% des participants interrogés sont des utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne: ils commandent leurs repas en ligne plus d'une fois par an (par un site Internet ou une application) et se font livrer.

Les utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne sont répartis en trois segments:

Grands utilisateurs → Total: 28,5%

- plusieurs fois par semaine: 2,9% d'utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne
- env. une fois par semaine: 9,5% d'utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne
- 2 à 3 fois par mois: 16,1% d'utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne

Utilisateurs moyens → Total: 31,3%

- env. 1 fois par mois: 16,8% d'utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne
- tous les 2 à 3 mois: 14,5% d'utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne

Petits utilisateurs → Total: 20,1%

- 1 ou 2 fois par an: 8,8% d'utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne
- moins de 1 ou 2 fois par an: 11,3%*

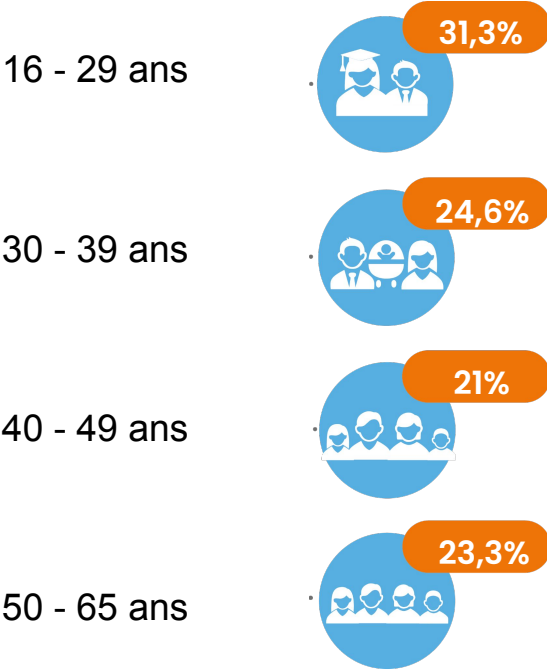
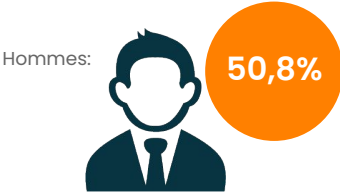
- 8,9% ont déclaré n'avoir jamais utilisé un service de livraison de repas à domicile mais pouvant envisager de le faire.
- 11,3% ont déclaré ne plus ou ne pas utiliser de service de livraison de repas à domicile.

* ne font plus partie des utilisateurs de service de livraison de repas à domicile mais sont toutefois comptés dans le segment «petits utilisateurs».



Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Les utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne*: repères démographiques

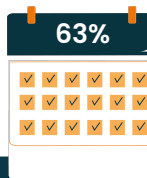


Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Les grands utilisateurs de services de livraison de repas à domicile en ligne*: repères démographiques

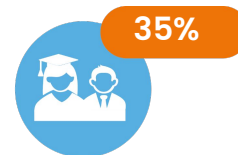


??
utilisateurs vs grands
utilisateurs



- De plus, les hommes sont nettement plus présents que les femmes dans cette catégorie puisqu'ils représentent 57% des grands utilisateurs.
- Les 16-39 ans comptent davantage de grands utilisateurs que les 40-65 ans.
- 36% des grands utilisateurs gagnent plus de CHF 8000.- par mois.
- 63% des grands utilisateurs travaillent à temps plein.

16 - 29 ans



30 - 39 ans



40 - 49 ans



50 - 65 ans



Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Pourquoi commande-t-on des repas?

La livraison de repas commandés en ligne répond au besoin d'une société numérique mobile et continuera à se développer fortement.

Dans le cadre de ce sondage, des raisons concrètes conduisant à passer commande en ligne ont cependant été définies et les personnes ont été interrogées à ce sujet. L'analyse montre que les jeunes (16-39 ans) sont particulièrement réceptifs aux offres considérées comme un moyen de les soulager. Plus les personnes interrogées sont âgées, plus elles prennent le temps de faire les courses et de cuisiner.

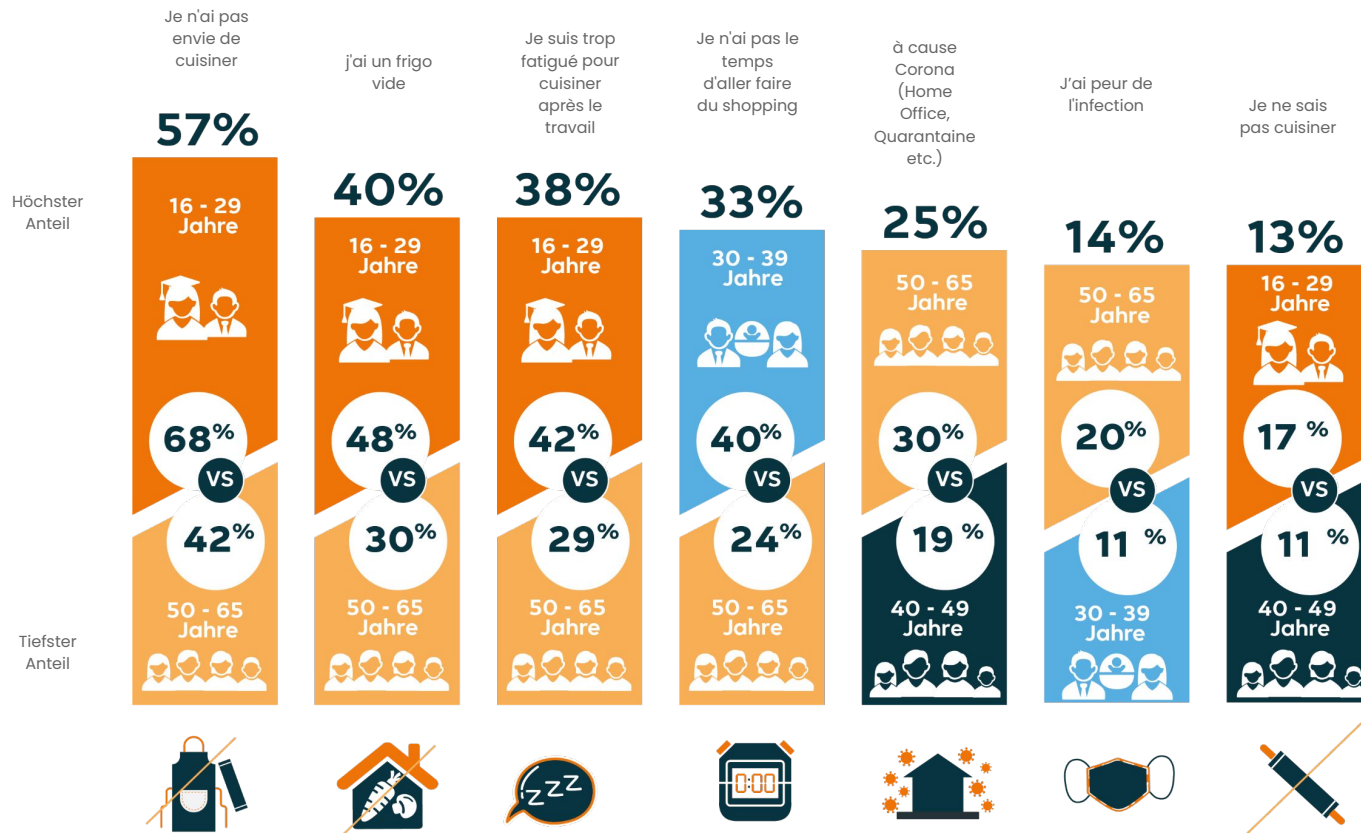
Mais la supposition selon laquelle les jeunes ne savent pas cuisiner ne se vérifie pas à partir des résultats obtenus. Au contraire, seuls 17% des participants indiquent commander des repas en ligne pour cette raison. Les raisons les plus citées sont liées à une vie professionnelle intense (voir page suivante).

Si l'on observe les mêmes arguments en lien avec les repas pris au restaurant, voici ce qu'il en ressort: le fait de ne pas avoir le temps de faire ses courses est rarement une raison d'aller au restaurant. La raison la plus fréquente pour laquelle les gens vont au restaurant est le fait de vouloir se récompenser (55% des personnes interrogées). Cet argument a été choisi par seulement 27% des participants pour ce qui est des services de livraison à domicile en ligne.



Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Raisons pour la livraison de repas*

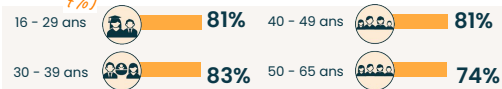


Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Quelle cuisine est plébiscitée dans le cadre des services de livraison de repas à domicile en Suisse?*

1. Cuisine italienne (par rapport à 2018: -7%)

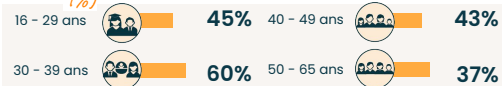
Utilisation par tranche d'âge:



La cuisine italienne est la préférée de tous les participants, toutes les tranches d'âge confondues.

2. Cuisine asiatique (par rapport à 2018: +9%)

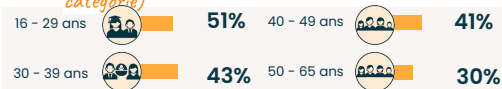
Utilisation par tranche d'âge:



La cuisine asiatique (= cuisines régionales des Etats asiatiques situés à l'est de la zone d'influence de la cuisine arabe) est particulièrement appréciée des 30-39 ans.

3. Burgers (par rapport à 2018: nouvelle catégorie)

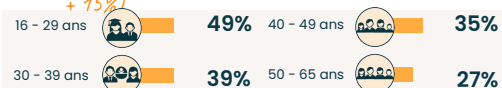
Utilisation par tranche d'âge:



Tout le monde aime les burgers! Toutefois, ce sandwich préparé dans un pain rond est clairement un favori chez les 16-29 ans.

4. Cuisine turque (par rapport à 2018: +15%)

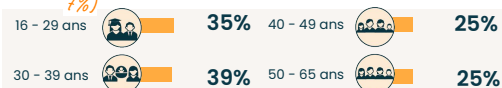
Utilisation par tranche d'âge:



Les 16-29 ans commandent deux fois plus de plats turcs que les 50-65 ans. La cuisine turque a enregistré une croissance de 15% depuis 2018.

5. Cuisine japonaise (par rapport à 2018: -7%)

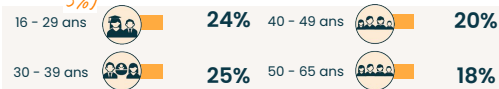
Utilisation par tranche d'âge:



La fréquence de livraison de repas japonais commandés en ligne est 60% plus élevée chez les 30-39 ans par rapport aux 40-65 ans. Les plats à base de riz et de poisson constituent l'essentiel des commandes.

6. Cuisine indienne (par rapport à 2018: +5%)

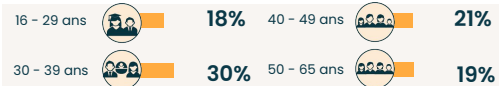
Utilisation par tranche d'âge:



La cuisine indienne est appréciée de la même manière par tous. Notons que, chez EAT.ch, les samossas sont l'un des plats qui enregistrent la plus forte croissance.

7. Salades (par rapport à 2018: -2%)

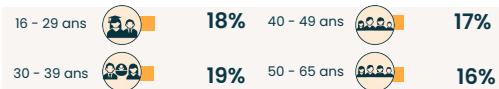
Utilisation par tranche d'âge:



Les salades sont surtout plébiscitées par les 30-39 ans, en particulier en entrée.

8. Cuisine suisse (par rapport à 2018: -5%)

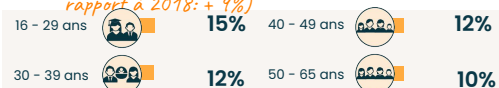
Utilisation par tranche d'âge:



La cuisine suisse est appréciée de la même manière par tous. En ce qui concerne la consommation au restaurant, les rôtis et les macarons à la montagnarde arrivent à la 2^e place (voir page suivante).

9. Cuisine végétarienne et végane (par rapport à 2018: +9%)

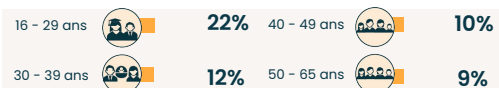
Utilisation par tranche d'âge:



Les plats végétariens et végans ont enregistré une croissance de 8% depuis 2018. Le plus souvent, ils sont commandés par les 16-29 ans.

5. Bowls (par rapport à 2018: nouvelle catégorie)

Utilisation par tranche d'âge:



Les personnes âgées de 16 à 29 ans consomment deux fois plus de bowls que les autres tranches d'âge.

* Basé sur la question:

«Lorsque vous commandez en ligne des repas livrés à domicile, lesquelles des cuisines suivantes choisissez-vous? Plusieurs réponses possibles.»

Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse



Comparaison: quelle cuisine préférez-vous au restaurant?

- Au restaurant aussi, les pâtes, les pizzas et les risottos sont les plats préférés des clients. Ils obtiennent donc la première place.
- Les plats suisses arrivent à la huitième place dans le segment de la livraison à domicile, tandis que les plats tels que les rôtis, les macaronis à la montagnarde et les saucisses grillées sont à la deuxième place lorsqu'ils sont consommés au restaurant.
- La cuisine mexicaine, la cuisine espagnole et les grillades figurent dans le top 10 uniquement au restaurant, car ils s'y consomment plus facilement. Les tapas espagnoles, notamment, qui se composent de petites portions, ne sont pas toujours adaptées à la livraison. Par ailleurs, peu de restaurants de ces catégories livrent des repas.
- Les commandes de salades sont supérieures de 25% dans les restaurants par rapport aux livraisons.
- En revanche, la cuisine turque est privilégiée en livraison et en plats à l'emporter. Au restaurant, elle ne figure pas dans le top 10.



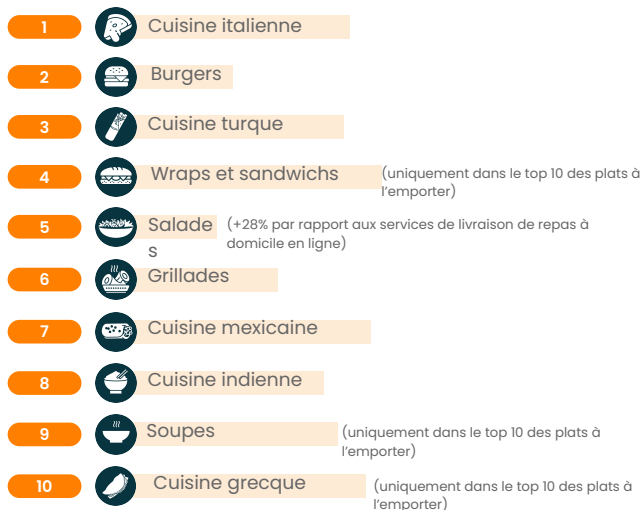
Valeur moyenne du panier: **CHF 37.25** Nombre moyen de personnes par panier: **3,09**

Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse



Comparaison: quelle cuisine préférez-vous pour les plats à l'emporter?*

- La cuisine italienne est en tête pour les plats à l'emporter. Elle est donc la cuisine la plus plébiscitée dans les trois types de consommation.
- Les plats grecs, les soupes, les wraps et les sandwichs figurent uniquement dans le top 10 des plats à l'emporter.
- Les commandes de salades sont supérieures de 28% en plats à l'emporter par rapport aux livraisons.
- La cuisine asiatique est davantage privilégiée dans les restaurants et en livraison à domicile plutôt qu'en plat à l'emporter: les plats à base de riz et de poisson ne figurent pas dans le top 10 des plats à l'emporter.



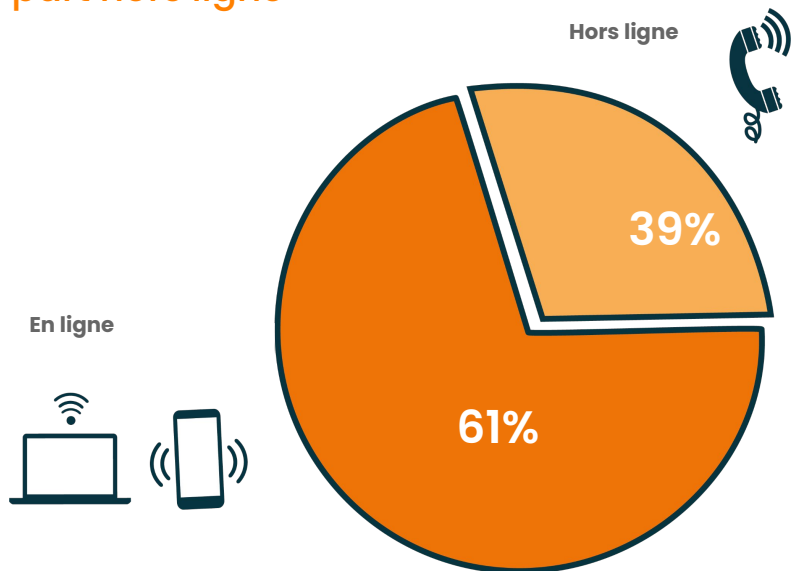
Valeur moyenne du panier: CHF 17.31
Nombre moyen de personnes par panier: 2,15

* Sont considérés comme plats à l'emporter les produits consommés devant un comptoir (y compris celui d'un restaurant) ou un kiosque de plats à l'emporter sans possibilité de s'asseoir.

** Basé sur la question: lorsque vous consommez des plats à l'emporter, lesquelles de ces cuisines choisissez-vous? Plusieurs réponses possibles.

Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Livraison de repas à domicile: part en ligne vs part hors ligne



En ligne:

- par le biais du site Internet d'un prestataire de services de livraison de repas à domicile en ligne
- par le biais de l'application d'un prestataire de services de livraison de repas à domicile en ligne
- par le biais du site Internet d'un restaurant
- par le biais de l'application d'un restaurant

Hors ligne:

- directement par téléphone auprès d'un restaurant

Remarque:

- Les 16-29 ans commandent trois fois plus que les autres tranches d'âge par le biais d'une application de service de livraison de repas à domicile en ligne.
- Les 50-65 ans commandent deux fois plus par téléphone que les 16-29 ans.

En 2018, la part des commandes en ligne et hors ligne était de 50% chacune pour toutes les livraisons à domicile. Désormais, la part des commandes en ligne atteint 61%, soit une hausse de 11% en deux ans par rapport à la part des commandes hors ligne.

Le marché de la livraison de repas à domicile en Suisse

Volume du marché de la livraison de repas à domicile en Suisse 2018 vs 2020

2018

Marché global de la
livraison de repas à domicile

2020

Croissance

CHF 1 281 208 084



CHF 2 105 119 248

+64%

Part des services de livraison
de repas à domicile en ligne

CHF 640 604 042



CHF 1 284 122 741

+100%

Une étude de marché similaire a été réalisée en 2018 et le volume du marché de la livraison de repas à domicile en Suisse a été estimé à 1,28 milliard de francs. La nouvelle estimation, définie avec des experts externes, se situe à 2,1 milliards de francs. Le marché global en Suisse a donc enregistré une croissance de 64%. La part des commandes en ligne (à partir de sites Internet et d'applications) dans ce volume global a même augmenté de 100% en deux ans et a atteint aujourd'hui la valeur du marché global d'il y a deux ans.

A propos de EAT.ch

Avec 3500 restaurants partenaires, EAT.ch s'avance comme le leader du marché suisse dans le domaine de la livraison à domicile. EAT.ch est une plateforme qui met en relation clients et restaurateurs.

L'entreprise a été fondée en 2007 par Reto Graf et Lukas Weder, deux anciens étudiants de l'Université de Saint-Gall. Cinq ans plus tard, une joint venture a été conclue avec le groupe britannique JUST EAT et depuis 2015, EAT.ch est une filiale de JUST EAT.

Au début de l'année 2020, le groupe JUST EAT a fusionné avec l'entreprise néerlandaise de livraison de plats à domicile Takeaway.com pour devenir Just eat Takeaway.com (LSE: JET, AMS: TKWY). C'est dans ce contexte que s'est également produite en Suisse la fusion entre EAT.ch et Takeaway.com. L'entreprise a conservé le nom de EAT.ch et a étendu son positionnement en tant que leader sur le marché suisse.

Dominic Millioud, Country Manager chez EAT.ch, est responsable de la gestion opérationnelle de l'entreprise en Suisse. Il travaille au sein de l'entreprise depuis 2011 et a été le premier collaborateur embauché par le duo fondateur.



A propos de Just Eat Takeaway.com N.V.

Just Eat Takeaway.com (LSE: JET, AMS: TKWY) est une place de marché en ligne leader dans le domaine de la livraison de plats à domicile, hors Chine. L'entreprise, dont le siège est situé à Amsterdam, met en relation clients et restaurateurs sur ses plateformes.

Avec plus de 205 000 restaurants dans son réseau, Just Eat Takeaway.com offre un vaste choix de plats à ses clients. Just Eat Takeaway.com collabore essentiellement avec des restaurants assurant eux-mêmes leur service de livraison. Par ailleurs, Just Eat Takeaway.com propose également un service de livraison aux établissements n'ayant pas d'équipe de livreurs.

La fusion entre Just Eat et Takeaway.com a rapidement fait émerger une place de marché en ligne leader dans la livraison de plats à domicile. L'entreprise compte désormais des sites au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Allemagne, au Canada, en Australie, en Autriche, en Belgique, en Bulgarie, au Danemark, en France, en Irlande, en Israël, en Italie, au Luxembourg, en Nouvelle-Zélande, en Norvège, en Pologne, au Portugal, en Roumanie, en Espagne et en Suisse. Elle a également conclu des partenariats en Colombie et au Brésil.

