



Au menu en Suisse en 2020

Livraison de repas à domicile – Rapport
Janvier 2021



Découvrez le menu!

1. Avant-propos de Dominic Millioud, Country Manager Suisse
2. Introduction: rétrospective de l'année 2020 pour EAT.ch
3. Analyse des commandes en 2020 par canton: aperçu des 26 cantons
4. Préférences culinaires en Suisse 2020
5. Les 10 plats préférés en Suisse 2020
6. Les 10 plats à plus forte croissance en Suisse 2020
7. Point culminant des commandes de l'année
8. Comportements lors du confinement 2020
9. Commandes des nouveaux clients lors du confinement 2020
10. Les plats à plus forte croissance lors du confinement 2020
11. Zoom sur les restaurants
12. A propos de EAT.ch
13. A propos de Just Eat Takeaway.com
14. Contact



Avant-propos

Mesdames et Messieurs les journalistes,
Chères lectrices, chers lecteurs,

En 2020, la livraison de repas à domicile a été un thème fortement mis en avant par les médias. Aussi, en tant que leader sur le marché suisse avec près de 3500 restaurants partenaires, nous avons réalisé une analyse inédite et approfondie de nos propres données.

L'exercice 2020 aura été couronné de succès pour EAT.ch et nous sommes extrêmement satisfaits du travail exceptionnel accompli par nos collaborateurs. Nous pensons notamment à tous nos livreurs et nous sommes fiers de notre modèle leur garantissant un contrat de travail en bonne et due forme au sein de notre société.

Je remercie chacune et chacun pour son engagement infailible et remarquable.



Dominic Millioud
Country Manager EAT.ch



Introduction: rétrospective de l'année 2020 pour EAT.ch

Séverine Götz, RP & Communication EAT.ch



Une année marquée par la pandémie

La crise sanitaire a engendré des changements majeurs au niveau économique, politique et sociétal. Les conséquences directes pour chaque individu ont été très diverses. Pour beaucoup, cela s'est traduit par le télétravail, les cours en distanciel ou encore les rencontres virtuelles avec la famille et les amis. Si notre quotidien s'en est trouvé bouleversé, il en est de même pour notre façon de penser et d'agir. Ainsi, le numérique a pris une ampleur inédite dans nos vies. Désormais, le monde extérieur n'est plus qu'à un clic. Le secteur de l'alimentation figure parmi ceux ayant enregistré une accélération fulgurante de leur numérisation. Si ce phénomène est largement traité dans les médias depuis l'année 2020 seulement, le processus est né il y a bien plus longtemps. Au début de l'année 2020, lorsque la Suisse ne comptait encore aucun cas de coronavirus sur son territoire, EAT.ch a enregistré un record de 500 000 commandes en janvier, soit le double de commandes en l'espace de deux ans. Puis, en mars, le virus s'est répandu en Suisse. Lorsque le Conseil fédéral a ensuite décrété un confinement national, le volume de commandes n'a pas seulement doublé, voire triplé, de manière ponctuelle, mais en seulement trois mois, les objectifs de vente à 18 mois ont été atteints.

Livraison de repas à domicile: une véritable opportunité

EAT.ch est une plateforme mettant en relation consommateurs et établissements de restauration. Durant le confinement, les restaurateurs ont dû fermer leurs portes, puis mettre en place des mesures strictes dès leur réouverture. Par conséquent, ils n'étaient plus en capacité de réaliser le même chiffre d'affaires qu'auparavant. Malgré cela, les livraisons à domicile leur ont permis de continuer à servir leurs clients et à en séduire d'autres. Au printemps 2020, le nombre d'établissements souhaitant proposer leur offre sur EAT.ch a augmenté de 300%. Au cours de l'année écoulée, 1400 nouveaux restaurants partenaires se sont inscrits sur notre plateforme.

Introduction: rétrospective de l'année 2020 pour EAT.ch



La vie en... orange!

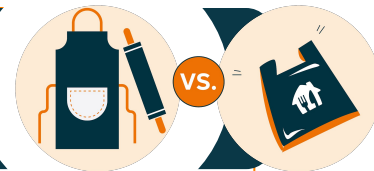
En 2020, les médias se sont également intéressés à celles et ceux qui changent le paysage des villes: les livreurs avec leurs sacs à dos orange sillonnant les rues à vélo. Leurs conditions d'embauche ont plus particulièrement été scrutées. Avec EAT.ch, la livraison peut être assurée par le restaurant lui-même, par une entreprise de livraison ou encore par nos propres livreurs. Les livreurs travaillant pour le compte d'entreprises tierces ainsi que nos livreurs sont toujours **couverts par un contrat de travail** en bonne et due forme.

A l'heure actuelle, EAT.ch étend son propre réseau de livreurs: à l'automne, quatre «Driver Hubs» ont été ouverts (Berne, Lausanne, Genève et Zurich). Ces hubs sont des centres où les livreurs se rencontrent, s'inscrivent ou se désinscrivent pour des courses et récupèrent leur équipement et leurs vélos électriques. Nos livreurs sont embauchés avec un contrat de travail de droit suisse, ils sont assurés et rémunérés sur la base du salaire minimum en vigueur. Tous ont droit à des congés et à une indemnité pour les jours fériés travaillés. Par ailleurs, ils bénéficient d'équipements soumis à une maintenance, leur vélo électrique leur est fourni de même que des produits désinfectants. Nos livreurs équipés de leurs sacs à dos orange, reconnaissables entre mille, sont les ambassadeurs de notre entreprise.

Le fait maison vs les plats livrés à domicile

Les médias posent souvent la question suivante: cuisinera-t-on encore soi-même à l'avenir? D'un point de vue historique, la consommation de plats tout prêts n'est pas un phénomène nouveau. Dans la Rome antique, on se rendait au thermopolium, un comptoir contenant des marmites, l'ancêtre de nos actuels food-trucks, servant des plats à consommer dans la rue. Culturellement, la consommation de plats tout prêts est également ancrée dans notre quotidien. En effet, les cuisines de rue ponctuent le paysage urbain traditionnel de nombreux pays.

Introduction: rétrospective de l'année 2020 pour EAT.ch



La toute première commande de plats en ligne a été effectuée auprès de Pizza Hut en 1994 aux Etats-Unis. Un an plus tard, deux étudiants américains créèrent le premier service de livraison de repas à domicile, appelé World Wide Waiter. Cependant, jusqu'à récemment, la plupart des commandes étaient majoritairement effectuées hors ligne. Les clients entraient dans un restaurant ou un restaurant de plats à emporter et passaient leur commande.

Au cours des dernières années, grâce aux évolutions technologiques, les commandes en ligne sont devenues un réflexe bien ancré, tant pour les consommateurs que pour les restaurants, permettant ainsi un développement dynamique de ce marché. En parallèle, grâce à l'optimisation permanente des processus sur les plateformes, l'offre devient de plus en plus abordable et donc plus attractive. Outre la technologie, d'autres facteurs sont à l'origine de cette évolution. Selon l'étude UBS *Is the Kitchen Dead?*, les applications de livraison de repas à domicile ne figurent pas uniquement parmi les 40 applications les plus téléchargées, mais elles sont également principalement utilisées par un groupe cible commandant des plats trois fois plus souvent que ses parents: la génération Y (personnes nées entre le début des années 1980 et la fin des années 1990). Cette étude prévoit qu'avec le temps, cette génération cuisinera de moins en moins.

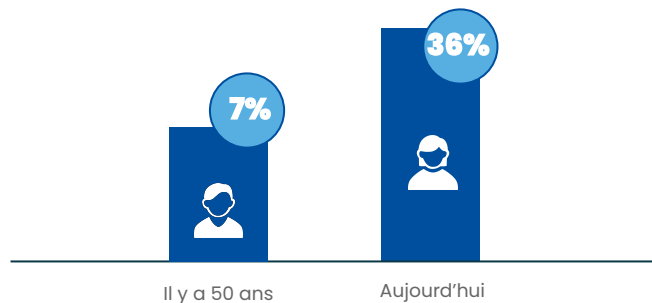
De fait, la préparation des repas reste l'une des activités les plus chronophages du quotidien. Selon le «Bureau of Labour Statistics», chaque personne passe en moyenne 45 minutes par jour à préparer ses repas, ce qui en fait l'activité ménagère la plus longue. Mais face à un quotidien très prenant, nous manquons toujours plus de temps pour cela (voir chapitre «Consumer Insights»). Au-delà du temps, les changements démographiques favorisent également cette tendance grandissante à délaisser l'activité cuisine. Selon l'Office fédéral de la statistique, aujourd'hui 36% des ménages suisses sont composés d'une seule personne, soit plus de 400% de plus qu'il y a 50 ans!

Introduction: rétrospective de l'année 2020 pour EAT.ch



Les personnes vivant seules consacrent un budget plus important pour les sorties au restaurant et pour se faire livrer des repas à domicile. Une observation corroborée par GfK, institut d'études de marché leader dans le monde. Par rapport à la moyenne nationale, les personnes seules vivent beaucoup plus souvent dans les grandes villes et gagnent un salaire mensuel également supérieur à la moyenne. Dans les quartiers proches des centres-villes, les personnes se tournent rapidement vers les offres pratiques considérées comme un moyen de soulager un rythme de vie prenant. Selon GfK, seules 38,5% des personnes interrogées de moins de 39 ans vivant seules cuisinent tous les jours. Au sein des autres ménages, ce taux atteint 63%. La proportion de personnes vivant seules et cuisinant tous les jours est plus importante uniquement chez les personnes de 60 ans et plus. Alors, à l'avenir, les cuisines sont-elles vouées à disparaître?

Personnes vivant seules en Suisse



Source: Office fédéral de la statistique

Introduction: rétrospective de l'année 2020 pour EAT.ch



La start-up américaine Commonsplace adopte une approche intéressante. Elle propose des appartements en ville sans cuisine où les locataires peuvent préparer leur repas dans une cuisine commune. Pourquoi? Dans des villes comme San Francisco où la tension de l'offre immobilière fait grimper les loyers, la vie en communauté est devenue une alternative plus abordable. La start-up mise ainsi sur le concept d'une utilisation commune des ressources, appelée l'économie de partage. L'architecte espagnole Anna Puigjaner s'intéresse elle aussi au mouvement du coliving. Son travail de recherche, intitulé *Kitchenless*, a reçu le Wheelwright Prize de l'université de Harvard. Anna Puigjaner ne conçoit plus les volumes des pièces en mètres carrés de manière traditionnelle, mais en fonction de leur réelle utilisation. Dans son modèle de logement, la cuisine commune est ainsi privilégiée. Cette pièce doit avant tout avoir un effet positif et devenir un espace de rencontre pour combattre l'anonymat des villes.

La cuisine de demain: moins fonctionnelle, mais plus inclusive

Ces évolutions ne vont-elles pas à contre-courant des nombreuses émissions de cuisine, livres de recettes et blogs culinaires qui connaissent actuellement un essor économique? Pas du tout! En semaine, il faut aller vite et le besoin de s'accorder un bon repas livré à domicile après une journée intense se fait encore plus ressentir. En revanche, le week-end, on aimera cuisiner, faire des grillades et de la pâtisserie en famille et entre amis, puis le partager sur les réseaux sociaux. Aller faire les courses devient dès lors une aventure. On prend le temps d'aller dans des boutiques proposant des produits rares, des magasins rétro et des supermarchés modernes aux allures de marché du dimanche. Et tout cela en réaction au rythme effréné du quotidien. En bref, à l'avenir, la cuisine se voudra moins fonctionnelle, mais incarnera davantage un lieu d'échange.



Analyse des commandes par canton en 2020

EAT.ch a mené son enquête: quelles sont les préférences culinaires des clients dans chaque canton?

Dans la plupart des cantons, les burgers, pizzas, frites et kebabs, de même que les tacos dans l'espace francophone, remportent le plus de succès.

Afin d'affiner l'analyse, nous avons réalisé deux top 3:

Top 3 des plats

Top 3 sans les favoris

Dans ce classement, les burgers, pizzas, frites et kebabs n'ont pas été pris en compte afin d'identifier plus précisément les différences régionales.



Poisson et poulet ont la cote en Suisse romande

Dans le top 3 des cantons romands, on retrouve principalement des sushis, du poulet et des crevettes. Le pourcentage de commandes de sushis est 2,5 fois plus élevé qu'en Suisse alémanique.



La Suisse et le tiramisu: une histoire d'amour

Le tiramisu est de loin le dessert préféré des Suisses. Lors du confinement, ce dessert qui nous vient de Vénétie a été très apprécié: cette douceur au biscuit à la cuiller a enregistré 80% de commandes en plus.



Les Suisses veulent aussi manger sainement!

Que ce soit en accompagnement ou comme repas léger à midi, la salade, qu'elle soit verte ou mixte, figure dans le top 3 des plats préférés (sans les favoris) dans la moitié des cantons.



Passion pizza

La pizza Margherita figure dans le top 3 de 15 cantons. Ce plat a également été le plus commandé en Suisse en 2020. Par ailleurs, dans le top 30 du Tessin, on trouve 28 pizzas dans toutes les variantes possibles!

Analyse des commandes par canton en 2020



Argovie

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Burger 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Salade mixte 3. Salade verte

Plat à plus forte croissance:

Pizza Margherita



Appenzell

Top 3 des plats:

1. Pizza Prosciutto 2. Burger 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Salade mixte 3. Brownie au chocolat

Plat à plus forte croissance:

Pizza Prosciutto



Valais Rhodés-Extérieur

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Kebab dans petit pain 3. Burger

Top 3 sans les favoris:

1. Pad thai 2. Rouleaux de printemps 3. Tiramisu

Plat à plus forte croissance:

Frites



Bâle-Campagne

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Pizza Margherita 3. Burger

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Salade mixte 3. Spaghetti carbonara

Plat à plus forte croissance:

Pizza Margherita

Analyse des commandes par canton en 2020



Bâle-Ville

Top 3 des plats:

1. Burger 2. Frites 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Pad thaï 2. Tacos 3. Curry rouge thaï

Plat à plus forte croissance:

Burger



Berne

Top 3 des plats:

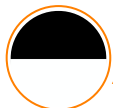
1. Burger 2. Frites 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Tacos 2. Tiramisu 3. Pain à l'ail

Plat à plus forte croissance:

Burger



Fribourg

Top 3 des plats:

1. Tacos 2. Frites 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Sushis au saumon 2. Riz cantonais 3. Poulet
craqué-doux

Plat à plus forte croissance:

Tacos



Genève

Top 3 des plats:

1. Burger 2. Frites 3. Tacos

Top 3 sans les favoris:

1. Filet mignon 2. Pad thaï 3. Poulet rôti

Plat à plus forte croissance:

Tacos

Analyse des commandes par canton en 2020



Glaris

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Pizza Margherita 3. Pizza Prosciutto

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Salade mixte 3. Salade verte

Plat à plus forte croissance:

Pizza Margherita



Grisons

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Burger 3. Kebab dans pain pita

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Nuggets de poulet 3. Salade verte

Plat à plus forte croissance:

Burger



Jura

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Tacos 3. Kebab dans galette

Top 3 sans les favoris:

1. Poulet au curry 2. Samoussas au poulet 3. Poulet rôti

Plat à plus forte croissance:

Tacos



Lucerne

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Burger 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Naan à l'ail 3. Salade mixte

Plat à plus forte croissance:

Frites

Analyse des commandes par canton en 2020



Neuchâtel

Top 3 des plats:

1. Tacos 2. Frites 3. Burger

Top 3 sans les favoris:

1. Rice bowl 2. Sushis au saumon 3. Sushis à l'avocat

Plat à plus forte croissance:

Tacos



Nidwald

Top 3 des plats:

1. Burger 2. Frites 3. Pizza Prosciutto

Top 3 sans les favoris:

1. Pad thaï 2. Rouleaux de printemps 3. Mousse au chocolat

Plat à plus forte croissance:

Burger



Obwald

Top 3 des plats:

1. Pizza Margherita 2. Pizza Prosciutto 3. Frites

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Salade mixte 3. Salade Caprese

Plat à plus forte croissance:

Pizza Margherita



Saint-Gall

Top 3 des plats:

1. Burger 2. Frites 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Nouilles sautées 3. Pâtes carbonara

Plat à plus forte croissance:

Burger

Analyse des commandes par canton en 2020



Schaffhouse

Top 3 des plats:

1. Pizza kebab 2. Burger 3. Frites

Top 3 sans les favoris:

1. Salade mixte 2. Tiramisu 3. Mousse au chocolat

Plat à plus forte croissance:

Pizza kebab



Schwyz

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Pizza Prosciutto 3. Burger

Top 3 sans les favoris:

1. Salade mixte 2. Tiramisu 3. Nouilles sautées

Plat à plus forte croissance:

Pizza Prosciutto



Soleure

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Burger 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Salade mixte 2. Tiramisu 3. Ailes de poulet

Plat à plus forte croissance:

Frites



Tessin

Top 3 des plats:

1. Pizza Margherita 2. Burger 3. Pizza Diavola

Top 3 sans les favoris:

1. Boulettes de viande 2. Salade mixte 3. Salade verte

Plat à plus forte croissance:

Burger

Analyse des commandes par canton en 2020



Thurgovie

Top 3 des plats:

1. Burger 2. Frites 3. Pizza Margherita

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Salade mixte 3. Salade Caprese

Plat à plus forte croissance:

Pizza Margherita



Uri

Top 3 des plats:

1. Frites 2. Kebab dans pain pita 3. Burger

Top 3 sans les favoris:

1. Tiramisu 2. Pide 3. Falafels dans pain pita

Plat à plus forte croissance:

Kebab dans pain pita



Vaud

Top 3 des plats:

1. Tacos 2. Frites 3. Burger

Top 3 sans les favoris:

1. Bœuf grillé 2. Beignets de crevettes
3. Poulet rôti

Plat à plus forte croissance:

Tacos



Valais

Top 3 des plats:

1. Tacos 2. Frites 3. Burger

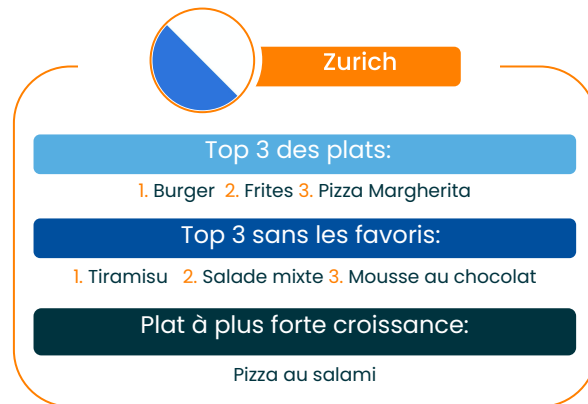
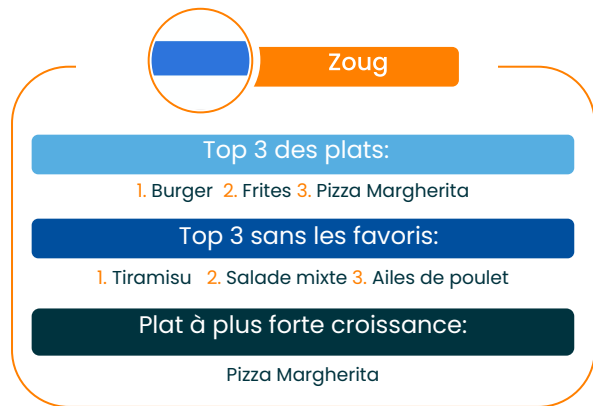
Top 3 sans les favoris:

1. Rouleaux de printemps 2. Raviolis aux crevettes 3.
Brochettes de poulet

Plat à plus forte croissance:

Tacos

Analyse des commandes par canton en 2020



???

*French tacos,
quésaco?*



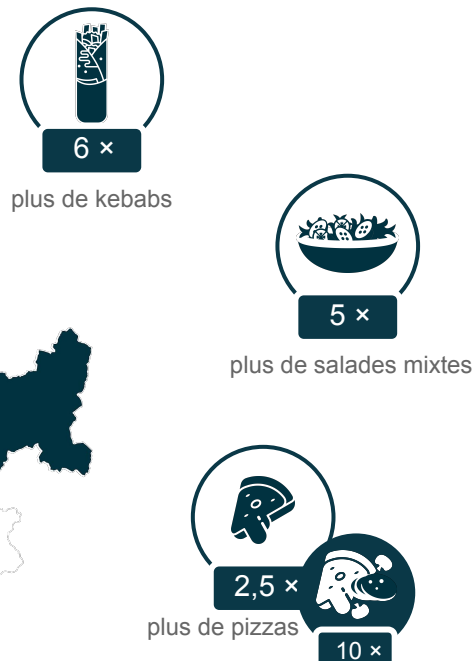
Explication: en Suisse romande, on appelle les tacos, «French Tacos», une sorte de combinaison entre le panini, le kebab et le wrap. Le pain pita est garni de sauce au fromage et de frites. Ou trouve également des variantes avec du poulet, du lard, des olives ou encore des champignons. Le pain est plié, puis toasté.

Préférences culinaires en Suisse 2020

Suisse romande



Suisse alémanique



Remarque: le Tessin n'a pas été pris en considération dans cette analyse, car EAT.ch n'a été lancé qu'à l'été 2020 dans cette région.

Les 10 plats préférés 2020

★★★
TOP
10

La pizza Margherita est, et reste, le plat numéro 1. Elle a été inventée à Naples en 1889 et ainsi nommée en hommage à la reine qui régnait à cette époque-là. Les ingrédients sont aux couleurs de l'Italie: sauce tomate, mozzarella et basilic. Le burger, quant à lui, ne figurait pas dans le top 10 en 2019 et culmine désormais à la deuxième place. Il a été inventé en 1900 dans l'état du Connecticut, aux Etats-Unis, sous le nom de «Steak Sandwich».



2019



Pizza Margherita



Pizza Prosciutto



Pizza hawaïenne



Frites



Pizza Prosciutto et champignons



Tiramisu



Kebab



Pizza à composer



Kebab



Pizza kebab

2020



Pizza Margherita



Burger



Frites



Cheeseburger



Pizza Prosciutto



Tacos



Pizza hawaïenne



Pizza Prosciutto et champignons



Tiramisu

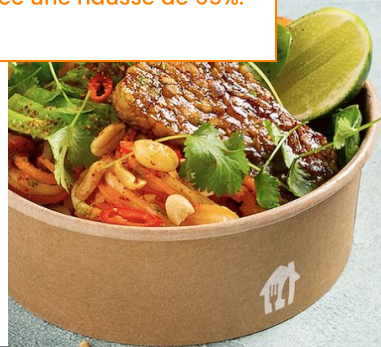
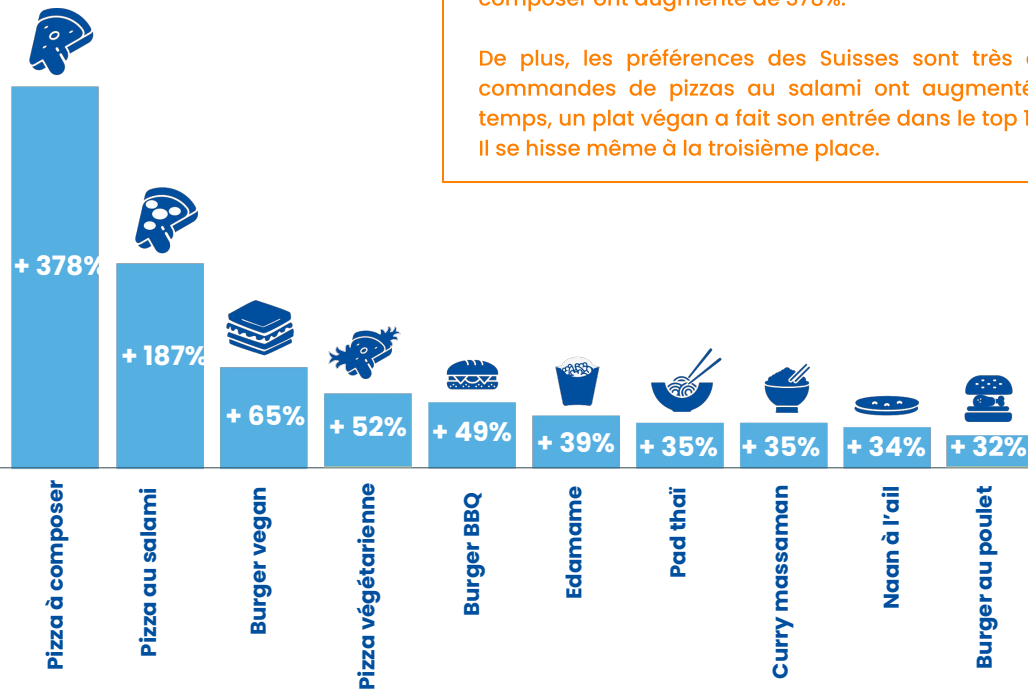


Box kebab

Les 10 plats à plus forte croissance 2020

Les Suisses deviennent plus exigeants. Ainsi, les commandes de pizzas à composer ont augmenté de 378%.

De plus, les préférences des Suisses sont très contrastées. Alors que les commandes de pizzas au salami ont augmenté de 187%, dans le même temps, un plat végétain a fait son entrée dans le top 10 avec une hausse de 65%. Il se hisse même à la troisième place.




27 décembre 2020: jour marquant le point culminant des commandes de l'année



1

27 décembre

La plupart des commandes sur EAT.ch ont été effectuées le lendemain de Noël et après la Saint-Etienne. Les plats ayant remporté le plus vif succès sont les burgers, suivis des pizzas Margherita et Prosciutto. Le tiramisu arrive à la 7^e place et par rapport au 1^{er} mai, les commandes de ce dessert ont été 800 fois supérieures. Le volume total de commandes ce jour-là a été supérieur de 45% par rapport au 1^{er} mai 2020.



2

1^{er} mai

Le 1^{er} mai a été le deuxième jour de l'année où le volume de commandes a été le plus important. Un vendredi pluvieux où la plupart des commandes ont été effectuées à 18h. Les grands favoris: la pizza Margherita, suivie par les burgers et la pizza Prosciutto. Le tiramisu est arrivé à la 9^e place.

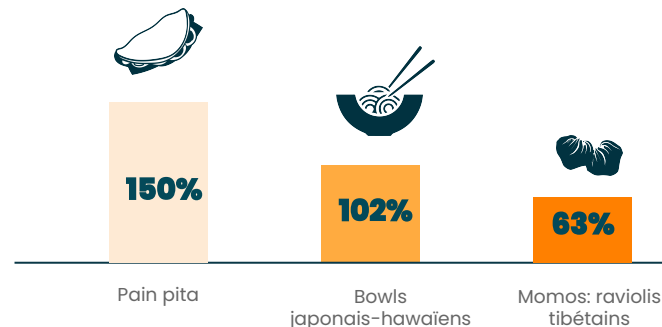
Comportements lors du confinement national 2020

A la recherche d'un tour du monde des saveurs

Lorsque le 16 mars 2020 le Conseil fédéral a déclaré que nous étions face à une situation extraordinaire, le pays s'est mis à l'arrêt afin d'endiguer la propagation du coronavirus. Les écoles, magasins et restaurants ont dû fermer leurs portes. Cette situation a également eu des répercussions sur notre mode de consommation. Tout d'abord, les Suisses ont davantage cuisiné, ils ont préféré les produits régionaux et ont redécouvert des recettes traditionnelles: «Face à l'incertitude, on se tourne volontiers vers des valeurs sûres. Cependant, on remarque une envie de se faire plaisir tout en découvrant de nouvelles saveurs», explique ainsi Dominic Millioud. A l'aune de nos propres données, il ressort que les commandes de plats à emporter n'ont pas simplement doublé, voire triplé, par rapport à la période avant le confinement, elles se sont également diversifiées pendant le confinement.

Le pain pita grec caracole en tête des plats ayant connu la plus forte croissance, avec une hausse de 150%, suivi par les bowls japonais et hawaïens (+ 102%) et les momos, des raviolis tibétains (+ 63%). La version vegan de ce plat a d'ailleurs connu la croissance la plus rapide.

Les plats à plus forte croissance lors du confinement



Comportements lors du confinement national 2020



+ 98% de bière, + 70% de vin et + 75% de desserts

L'insuline est une hormone qui influence notre système de récompense. Lorsque le niveau d'insuline augmente suite à la consommation d'un repas riche en sucre ou d'un verre de vin, notre cerveau sécrète également davantage de dopamine, l'hormone du bonheur. Le besoin en dopamine augmente lors d'une période difficile et cela transparait dans les chiffres des commandes de desserts et de boissons alcoolisées. Ainsi, les Suisses ont commandé deux fois plus de bière (+ 98%), + 70% de vin (le vin rouge a eu plus d'adeptes que le vin blanc), + 70% de mousse au chocolat et + 80% de tiramisu.



Commandes à 8h du matin: une hausse de 160%

A travers tout le pays, les commandes effectuées le matin ont augmenté de 160% pendant le confinement. En revanche, il ne s'agissait pas uniquement de commandes pour le petit-déjeuner. «Beaucoup de parents faisant du télétravail tout en gardant leurs enfants organisaient les repas de la journée dès le matin. Ce sont donc également des commandes en prévision du repas du midi», explicite ainsi Dominic Millioud.

Les bars et boîtes de nuit ayant baissé le rideau, les commandes la nuit ont enregistré une baisse de 30%.



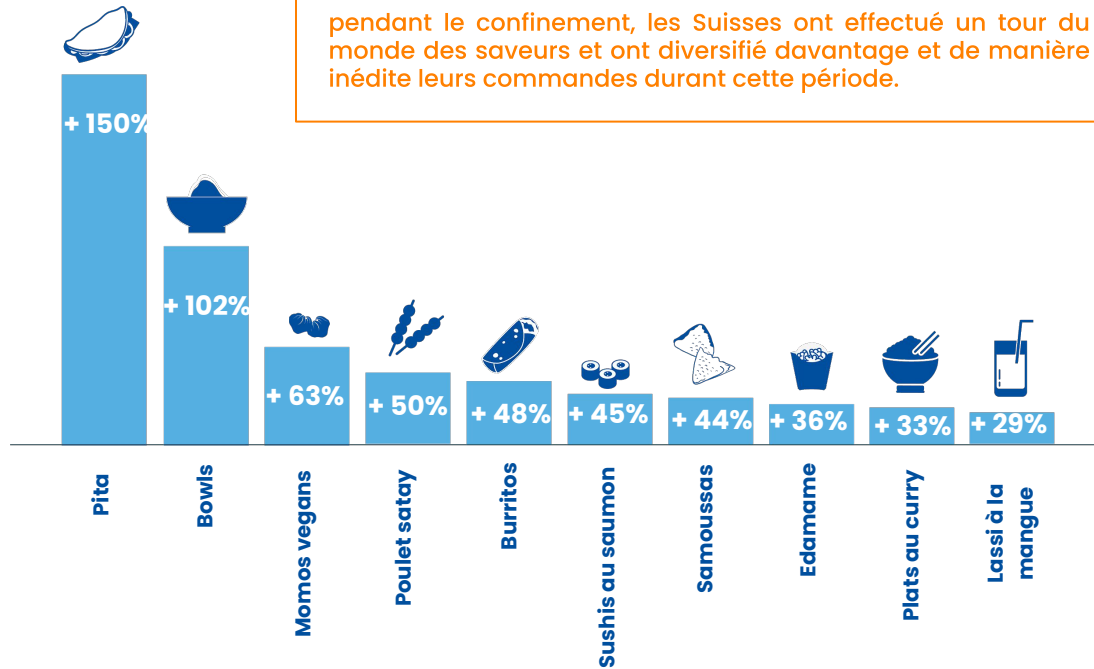
62 % de commandes en plus le lundi

Durant le confinement, le lundi, nous avons enregistré une hausse de 62% des commandes par rapport à la même période l'année dernière. «Les week-ends, les Suisses ont beaucoup cuisiné. Par conséquent, le lundi, ils avaient plutôt envie de se faire livrer un repas», commente ainsi Dominic Millioud.

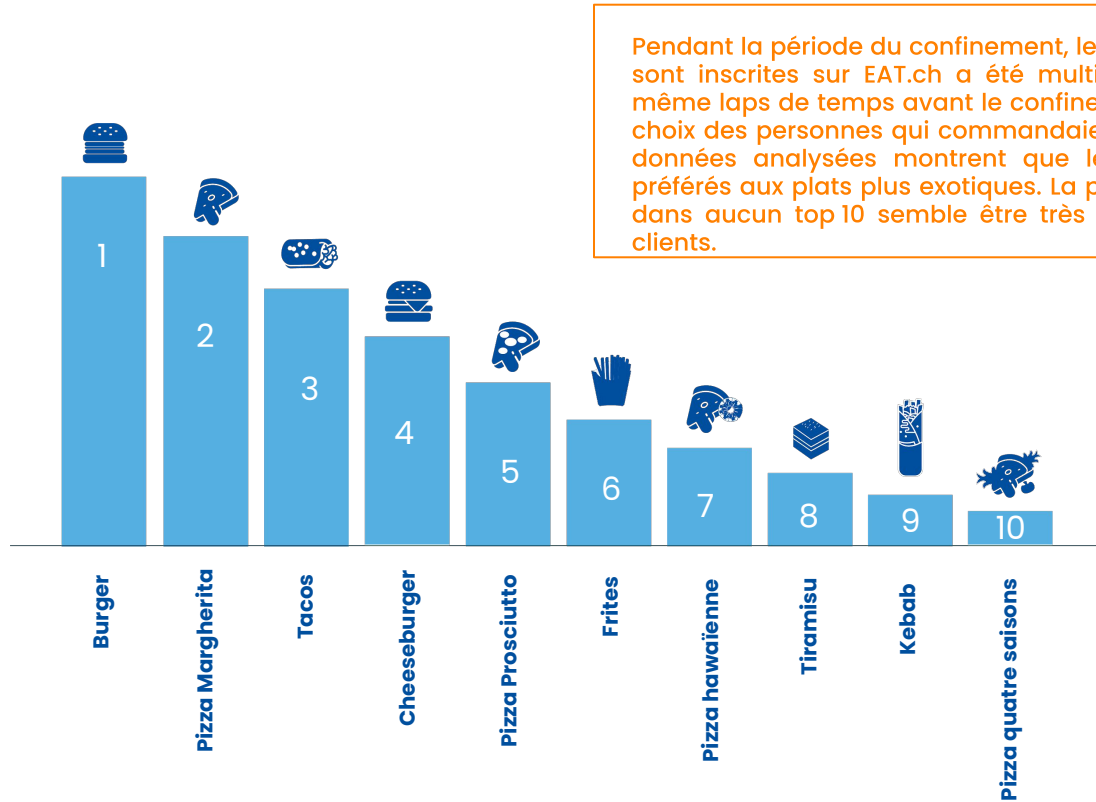
Les plats à plus forte croissance lors du confinement

Grec, hawaïen, tibétain, indonésien, mexicain, japonais, indien, asiatique, turc:

pendant le confinement, les Suisses ont effectué un tour du monde des saveurs et ont diversifié davantage et de manière inédite leurs commandes durant cette période.



Commandes des nouveaux clients lors du confinement



Pendant la période du confinement, le nombre de personnes qui se sont inscrites sur EAT.ch a été multiplié par 2,5 par rapport au même laps de temps avant le confinement. Alors, quels ont été les choix des personnes qui commandaient pour la première fois? Les données analysées montrent que les plats classiques ont été préférés aux plats plus exotiques. La pizza hawaïenne qui ne figure dans aucun top 10 semble être très appréciée par les nouveaux clients.





Bon à savoir: questions sur les restaurants

Lukas Streich, responsable des ventes chez EAT.ch



Près de 3500 restaurants partenaires proposent leurs plats à la livraison via EAT.ch. En 2020, EAT.ch a reçu de nombreuses questions de la part des médias au sujet des restaurants, plus particulièrement de la part des médias spécialisés. Lukas Streich, responsable des ventes chez EAT.ch répond aux trois questions récurrentes sur ce thème.

Pour quels établissements de restauration le passage à la livraison à domicile est-il rentable?

Nous sommes convaincus que tous les restaurants peuvent proposer la livraison à domicile. Toutefois, il est nécessaire de bien cerner cette nouvelle activité et d'orienter ce canal de ventes de manière stratégique. Il convient avant tout de se poser les questions suivantes: mes plats sont-ils compatibles avec un service de livraison? Quel emballage puis-je proposer pour mes plats? Mon restaurant peut-il assurer le service de livraison et comment gérer cette logistique? Mon offre est-elle intéressante pour une consommation à domicile ou au travail ou bien faut-il adapter les plats? Mes horaires d'ouverture correspondent-ils aux attentes des clients et comment faire pour les inciter à commander en ligne?

Bon à savoir: questions sur les restaurants

Lukas Streich, responsable des ventes chez EAT.ch



Quelles conditions les partenaires de EAT.ch doivent-ils remplir?

Nos partenaires doivent avoir un établissement déclaré en bonne et due forme et respecter les consignes légales à cet égard. Une fois le formulaire d'inscription rempli et signé, le restaurant apparaît sur notre plateforme rapidement.

Quelles possibilités EAT.ch offre-t-elle aux restaurateurs qui souhaitent passer à la livraison à domicile en raison de la crise sanitaire?

EAT.ch est opérationnelle dans toute la Suisse et propose une solution dans toutes les régions. EAT.ch propose deux modèles: soit le restaurant assure lui-même la livraison, soit les livreurs de EAT.ch s'en chargent. Si EAT.ch propose les services de ses livreurs, l'investissement financier est nettement plus élevé et se traduit par une commission plus importante. De plus, tous les établissements ont également la possibilité de proposer un service de vente à emporter. Le client commande et paie en ligne, puis il récupère lui-même sa commande sur place.



Zoom sur les restaurants



>5000 demandes

Une forte demande

En raison de la crise sanitaire, au premier trimestre 2020, les demandes concernant la mise en place d'une collaboration ont augmenté de 300%.



+ 1400 nouveaux
partenaires

De nombreux nouveaux partenariats

Toutes les options de collaboration sont évaluées avec les nouveaux restaurateurs lors d'un entretien approfondi. L'établissement peut-il assurer les livraisons lui-même? Si tel n'est pas le cas, peut-on proposer les services de nos livreurs?

Un nombre record de restaurants ont fait le choix de démarrer une collaboration avec EAT.ch.



+ 43% d'embauches dans le service des
ventes
+ 75% d'embauches dans le service client

Plus d'embauches

En 2020, le besoin en personnel a connu une hausse. Les demandes de collaboration étant en augmentation, nous avons opté pour le télétravail, et ce, pour tous nos collaborateurs. Les entretiens directement dans le restaurant du futur partenaire ont été réduits au minimum.

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.



Contact



EAT.ch
Werdstrasse 21
8004 Zurich

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

Nous pouvons également proposer aux médias locaux une évaluation de données sur certaines régions en particulier.

Contact:
severine.goetz@eat.ch
media@eat.ch

