

Baromètre d'image de Deliveroo

Volet auprès des restaurateurs

Enquête Harris Interactive pour Deliveroo

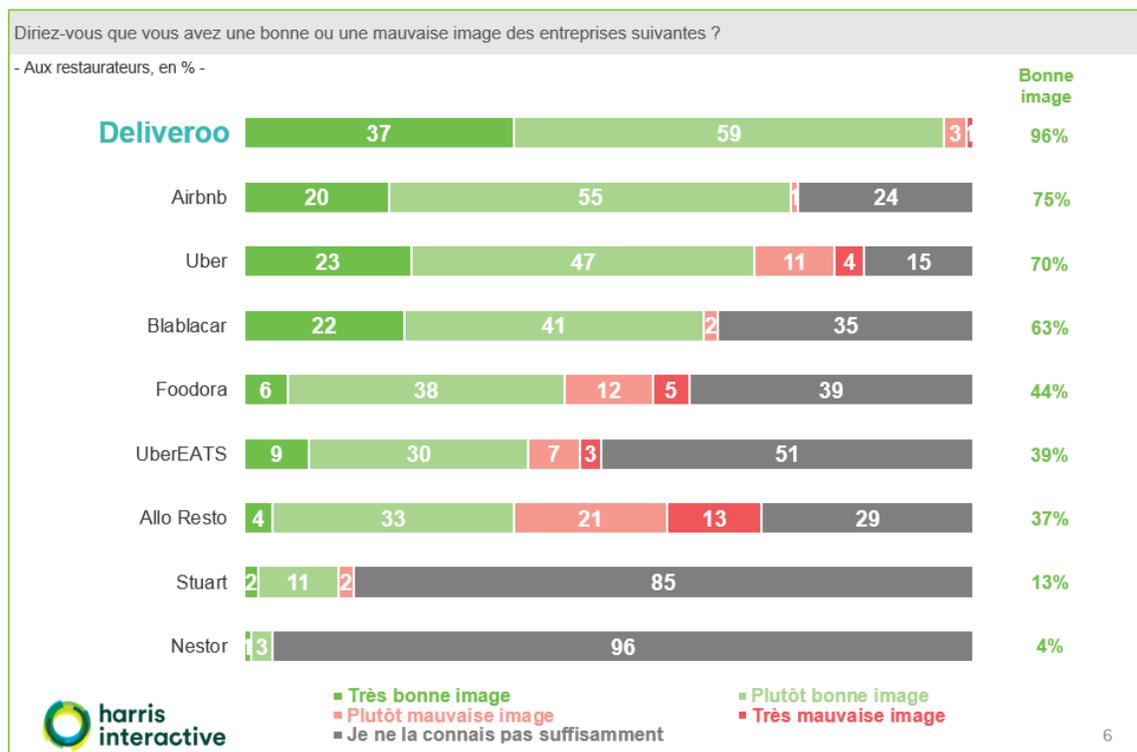
Consultation réalisée en ligne du 12 au 23 décembre 2016. Échantillon de 212 restaurateurs partenaires de Deliveroo à partir d'un fichier de contacts fourni par Deliveroo.

*_**

A la demande de **Deliveroo**, Harris Interactive a interrogé un **échantillon de restaurateurs** à partir du fichier de restaurants collaborant avec Deliveroo. Comment est perçu Deliveroo chez les restaurateurs partenaires et quelles sont leurs attentes ? Quelles sont les conséquences concrètes, économiques et organisationnelles, du service de livraison à domicile ? Cette étude d'opinion a pour but d'analyser les multiples aspects de la relation entre Deliveroo et ses restaurateurs partenaires.

Que retenir de cette enquête ?

- Deliveroo bénéficie d'une **image positive** auprès de la quasi-totalité des restaurateurs interrogés (**96%**). Deliveroo est perçu comme une entreprise utile, pratique et simple.
- Le marché des livraisons à domicile est une bonne chose puisqu'il permet de **créer de l'activité économique selon 9 restaurateurs sur 10**. Deliveroo permet d'offrir de **nouveaux services** aux clients (94%) et contribue à **améliorer le chiffre d'affaires du restaurant** (85%).
- Les restaurateurs sont à 85% satisfaits des services de Deliveroo, notamment en raison de la simplicité du service proposé, attente essentielle à leurs yeux.
- Parmi les entreprises proposant un service de livraison à domicile, **Deliveroo est l'entreprise favorite de 70% des restaurateurs interrogés ayant eu plusieurs partenaires** et se montre systématiquement préférée par ces derniers à chacun de ses concurrents.
- **La relation établie entre Deliveroo et les restaurateurs semble pérenne** puisqu'ils sont 96% à souhaiter sa poursuite et 93% prêts à la recommander à un autre restaurateur.

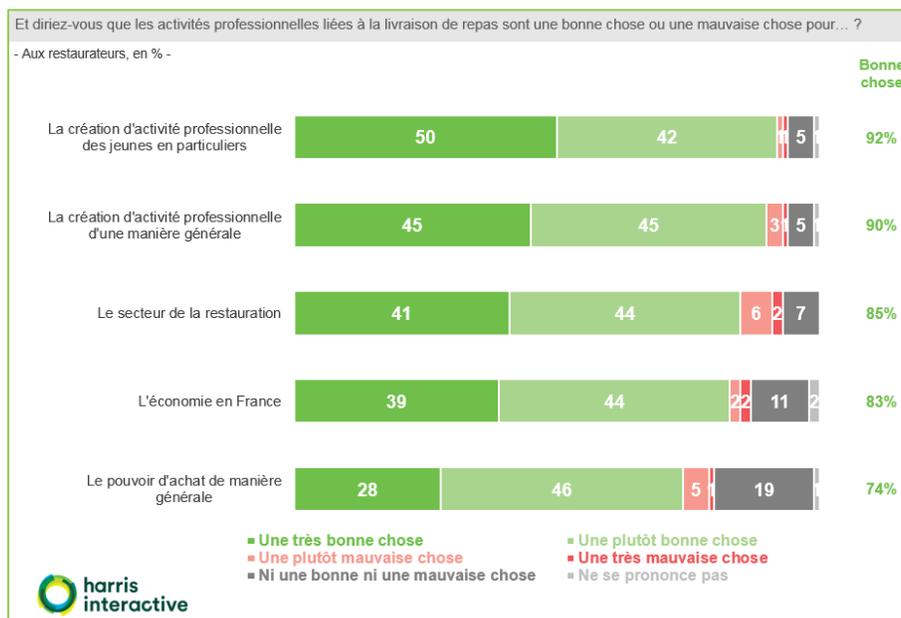


On peut associer des termes à cette bonne image. Ainsi, **la quasi-totalité des restaurateurs trouvent que les adjectifs « utile » (98%), « pratique » (97%) et « simple » (96%)** correspondent bien à Deliveroo. Ils sont même **la moitié à penser que les deux premiers adjectifs correspondent « très bien »**. Le service est également jugé « innovant » (90%), « accessible » (90%), « fiable » (86%) et « réactif » (80%). Il s’inscrit dans la dynamique de l’entreprise, jugé « respectueux des restaurateurs » pour 87% d’entre eux, et contribuant à « créer de l’activité professionnelle » (90%), tout en « générant du chiffre d’affaires » (84%).

Notons que les restaurateurs interrogés se montrent bien plus partagés concernant le caractère « régulé par les pouvoirs publics » (56%) et « réservé à une clientèle particulière » (53%).

La livraison de repas à domicile est vue comme une activité positive pour l’économie française et qui permet d’améliorer le monde de la restauration sur de nombreux aspects

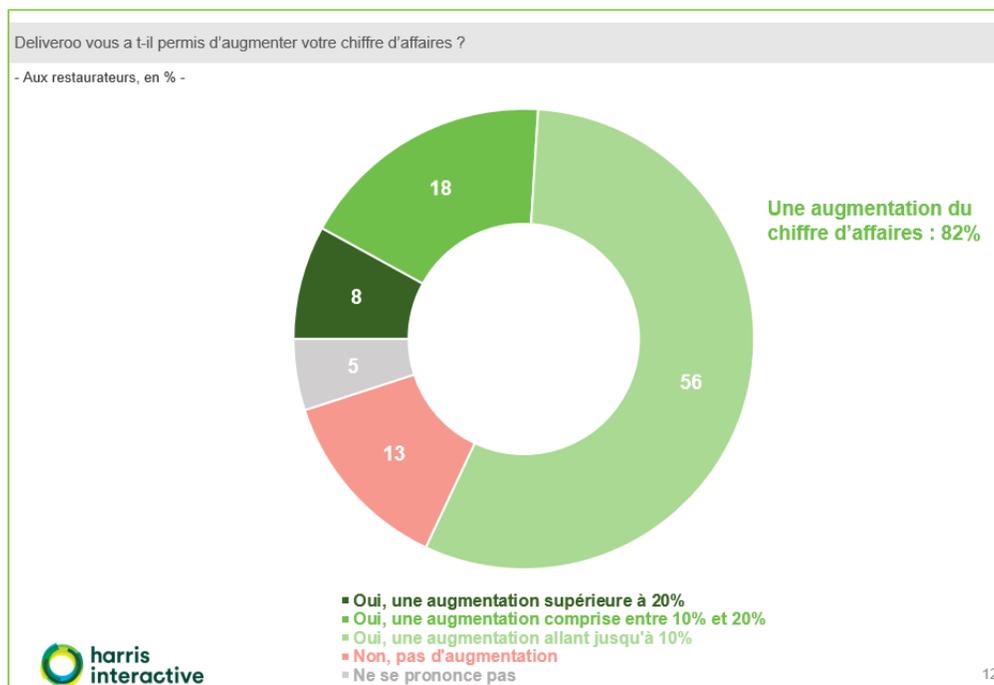
L’activité de livraison de repas est une bonne chose pour créer de l’activité professionnelle selon 90% des restaurateurs qui collaborent avec Deliveroo. Ce chiffre monte à 92% lorsqu’il s’agit de l’activité professionnelle des jeunes (50% des restaurateurs vont alors jusqu’à dire que c’est une très bonne chose). Par ailleurs ces restaurateurs estiment également qu’il s’agit d’une bonne chose pour leur pouvoir d’achat (74%).



Pourquoi une telle appréciation positive de la part de ces restaurateurs ? L'avantage mis en avant par 94% des répondants est la possibilité **d'offrir des services supplémentaires aux consommateurs**. Autre enjeu facilité par Deliveroo : permettre aux restaurants **d'améliorer leur communication** en se donnant une image innovante (88%), en améliorant la notoriété (84%) et, enfin, en attirant de nouveaux clients (74%).

L'intérêt de la livraison à domicile n'est pas seulement d'améliorer l'image des restaurants, mais aussi d'apporter des **recettes économiques supplémentaires**. Cette activité est jugée **bénéfique pour le secteur de la restauration (85%)** et pour **l'économie en France** en général (83%). Plus spécifiquement, Deliveroo est jugée comme un bon moyen d'améliorer la **rentabilité** et le **chiffre d'affaires** des restaurants par respectivement 75% et 85% des restaurateurs interrogés. 52% estiment que Deliveroo permet de financer un projet en particulier, et 39%, une minorité non négligeable, de réaliser une ou plusieurs embauches.

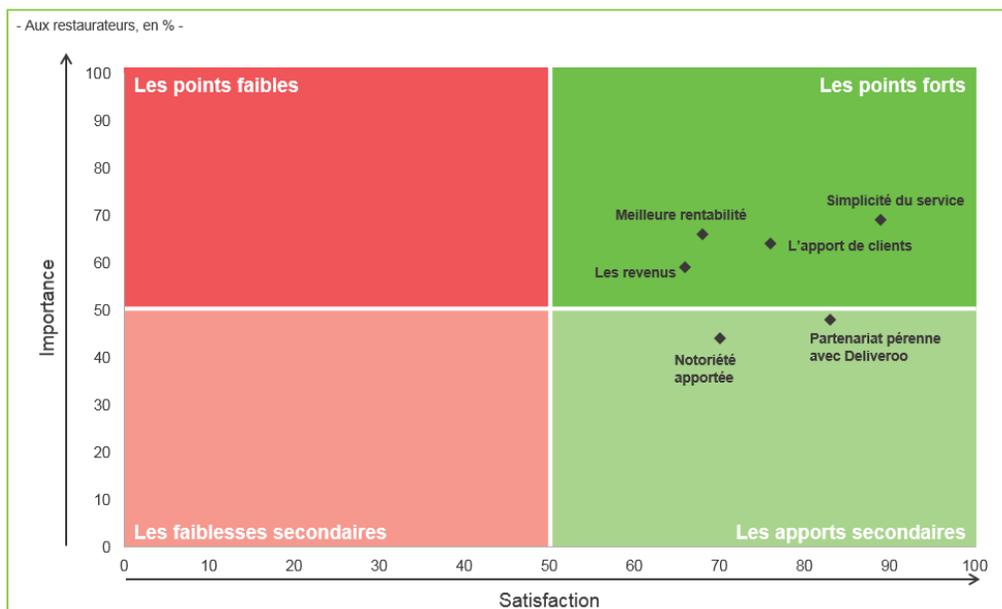
Cette impression semble confirmée par les propos des restaurateurs **puisque 82% d'entre-eux affirment que Deliveroo leur a permis d'augmenter leur chiffre d'affaires**. L'augmentation est cependant modérée : elle est inférieure à 10% pour plus d'1 restaurateur sur 2. Cette augmentation de chiffre d'affaires n'a pas radicalement transformé leur activité pour autant, mais ils sont tout de même 18% à déclarer avoir **diversifié leur carte** et 16% à avoir **allongé leurs horaires d'ouverture**. Le chiffre apparaît faible mais mérite d'être cité puisque **4% des restaurateurs disent avoir ouvert un nouveau restaurant notamment des suites de leur partenariat avec Deliveroo**.



Des restaurateurs satisfaits de leur collaboration avec Deliveroo et des services en adéquation avec les attentes

C'est donc logiquement **85% des restaurateurs qui se déclarent satisfaits de leur collaboration avec Deliveroo**. Mais une majeure partie (61%) « plutôt satisfait ». Notons que cette satisfaction est particulièrement importante parmi les restaurateurs à la tête de leur commerce depuis 6 ans ou plus (94%) ou exerçant en région parisienne (91%). Cette satisfaction générale s'avère particulièrement alimentée par l'appréciation de la **simplicité du fonctionnement** (89%), par la **pérennité du partenariat** (83%), et par son **efficacité pour apporter de nouveaux clients** (76%). Dans une moindre mesure, les **apports économiques de Deliveroo** satisfont 2/3 des restaurateurs partenaires, qu'il s'agisse de la **rentabilité** (68%) ou des **revenus** (66%). On remarque que la satisfaction sur les revenus est directement liée à l'ancienneté de la collaboration puisque les partenaires depuis plus d'un an se disent à 82% satisfaits.

Il est intéressant de noter que **les points offrant le plus de satisfaction sont aussi les points les plus importants selon les restaurateurs**, ce qui incite à penser que le fonctionnement actuel de Deliveroo répond bien aux attentes des restaurateurs partenaires.

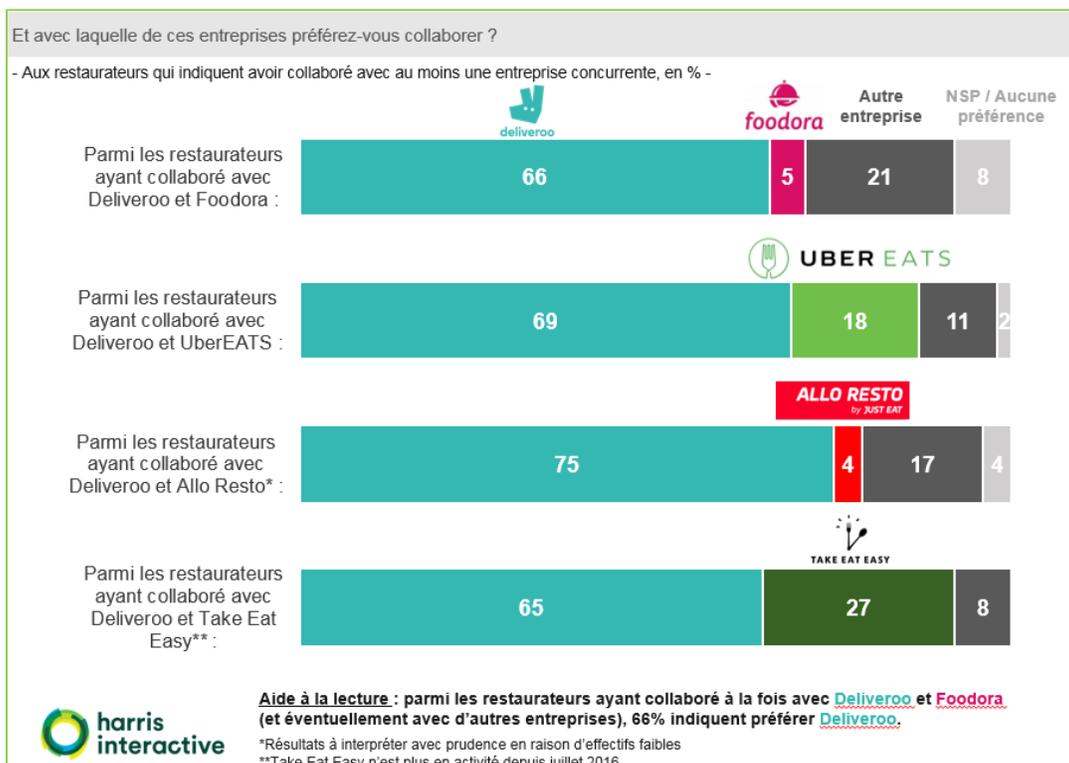


Malgré une forte concurrence dans le secteur, Deliveroo est vu comme le partenaire privilégié des restaurateurs

Le marché de la livraison de repas est concurrentiel : **50% des restaurateurs déclarent avoir collaboré avec Deliveroo et au moins une autre entreprise de livraison à domicile au cours des 12 derniers mois**, dont 30% avec Foodora, 25% avec Take Eat Easy (lorsque l'entreprise existait encore) et 21% avec UberEATS. Parmi ces restaurateurs « multi-collaborateurs », 70% déclarent préférer Deliveroo à ses concurrents.

Il faut toutefois s'arrêter sur ce constat : parmi la moitié des restaurateurs qui travaille avec au moins une autre entreprise, tous collaborent naturellement avec Deliveroo (de par la structure de notre échantillon). Mais les autres entreprises avec lesquelles ils ont / ont eu une relation commerciale changent selon les individus.

Pour aller plus loin, il convient donc d'étudier la préférence entre Deliveroo et un de ces concurrents, parmi les personnes déclarant avoir travaillé avec les deux. On constate que **Deliveroo est systématiquement préféré à son concurrent** parmi les restaurateurs collaborant aujourd'hui avec Deliveroo. Parmi les personnes travaillant à la fois avec Deliveroo et Foodora, 66% déclarent préférer Deliveroo, contre 5% Foodora. Le « match » entre Deliveroo et UberEATS donne le 1^{er} vainqueur (69% contre 18%), tout comme celui opposant Deliveroo à Allo Resto (75% contre 4%), et celui entre Deliveroo et Take Eat Easy est de 65% contre 27%, alors même que l'entreprise n'existe plus.



Poursuite d'une collaboration satisfaisante

Nous avons vu que les restaurateurs étaient satisfaits de leur collaboration avec Deliveroo, ils sont ainsi 96% à vouloir la poursuivre dans les mois à venir, et **le souhait est très net puisque 73% se déclarent certains d'en avoir l'intention**. Plus encore que de la poursuivre, **93% des restaurateurs se déclarent prêt à recommander cette collaboration avec Deliveroo**, dont 65% certainement. Il s'agit ici de taux très élevés sur deux indicateurs standards.

