

# Chapitre 1

## Le marché de la restauration



Pôle d'activité 1 : Production de services en hôtellerie-restauration

Compétence principale : 1.1. Concevoir et réaliser des prestations de services

### Notions étudiées

- ↳ Les différents marchés de la restauration, les différents concepts et organisations
- ↳ Les différents modes de distribution et la diversité des services (banquet, collectivité, gastronomique)

### Objectifs

- ↳ Identifier les différentes structures et organisations existantes
- ↳ Proposer une classification mettant en valeur la diversité de ces structures.
- ↳ Repérer les différentes composantes d'une organisation et ses caractéristiques essentielles

Le marché de la restauration doit s'adapter continuellement pour répondre aux attentes des consommateurs. Le besoin physiologique qu'est celui de manger, bien qu'étant commun à tous, n'en est pas moins différent en fonction des situations. De ce fait, les consommateurs ont la possibilité de se restaurer de diverses façons en fonction du temps qu'ils ont de disponible, de leur situation socio-professionnelle voire culturelle, de leur emplacement géographique ou encore de leurs envies.



Quels sont les composants du marché de la restauration ?

En quoi les concepts et les organisations sont-ils différents ?

Comment caractériser l'évolution du marché de la restauration ?

Vous répondez à un appel d'offres de la Chambre de Commerce qui souhaite dresser un inventaire non exhaustif du marché de la restauration dans votre région.

Dans cet objectif, vous recherchez les différents concepts existants et leurs fonctionnements.

### Activité 1. Identifier les typologies de repas

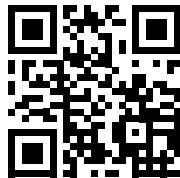
Pour analyser le marché de la restauration, il est courant de distinguer trois grands types de repas : nutritif, d'affaires ou de loisir.

À l'aide de vos connaissances, précisez en quoi ces types de repas diffèrent.

	Définition	Types d'établissements	Temps attribués
a. Repas nutritif			
b. Repas d'affaires			
c. Repas de loisir			

### Activité 2. Caractériser les types de restauration

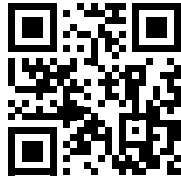
Observer la vidéo (lc.cx/R0101) et répondre aux questions suivantes :



- Quels sont les deux types de restauration évoqués ?
- Où rencontre-t-on la restauration « sociale » ?
- Quels sont les publics ciblés ?
- Quels sont les avantages de la restauration « sociale » ?
- Un public n'est pas cité dans la vidéo mais doit pouvoir profiter de la restauration collective à caractère social, lequel ?

### Activité 3. Déterminer les modes de distribution

Après lecture de l'article (lc.cx/R0102), répondre aux questions suivantes :



- Que signifie « 10 milliards de repas hors domiciles en 2017 » ?
- Quels sont les deux types de distribution présentés dans cet article ?
- Que sont les « chaînes de restaurants » ?
- Que sont les « indépendants » ?

### Activité 4. Les concepts

À l'aide de vos connaissances, définir les particularités des concepts ci-dessous et proposer des exemples.

Concepts	Particularités	Exemples
Restaurant à thème	Peut s'articuler autour d'un pays, d'une région ou d'un mono-produit	Fromages, sushi, crêpes Espagnol, Corse, Indien
a. Restaurant gastronomique		
b. Restaurant traditionnel		
c. Traiteur		
d. Sandwicherie		

## A. La diversité des concepts de restauration

### 1. Le marché de la restauration

Avec ses 90 milliards d'euros de chiffre d'affaires, la restauration occupe une place prépondérante dans le secteur tertiaire (industries du service). C'est le cinquième pourvoyeur d'emploi en France avec environ 800 000 salariés dans plus de 175 000 restaurants (*Sources : Gira Conseil et Insee*).

L'offre du marché de la restauration s'adapte aux attentes des consommateurs qui évoluent en fonction des contraintes sociétales, temporelles et professionnelles.

En effet, les temps de pauses diminuent et les distances de transports s'allongent, les prises de consciences écoresponsables et l'aura du bien-manger sont autant de facteurs conduisant la restauration à s'accommoder à toutes les situations.

### 2. Les différents concepts

La restauration commerciale se distingue de la restauration dite « sociale » par le chiffre d'affaires qu'elle dégage. En effet, la première gère ses prix de vente de manière lucrative afin de réaliser des bénéfices tandis que la seconde assure un service payé permettant de recouvrir les charges engendrées (notamment le coût des matières premières).

La restauration commerciale définit l'ensemble des établissements de restauration accueillant tout public et proposant une offre diversifiée par le produit (pâtes, pizzas, etc.) et le marché abordé (restaurant rapide, à thème, etc.). Ce type de restauration permet au consommateur de s'alimenter dans diverses circonstances comme durant la pratique de ses loisirs. De nombreux concepts composent ce secteur avec notamment ceux, dont le repas représente la principale activité (restaurant et autres concepts émergents), et ceux, multi-services, proposant en plus des boutiques ou grands magasins, des activités variées ou des transports.

La restauration collective ou « sociale » répond aux besoins d'une clientèle généralement contrainte par son activité scolaire, professionnelle ou médicale dans des locaux spécifiquement aménagés comme les cantines scolaires ou d'entreprises, les hôpitaux ou encore les centres pénitentiaires.

## B. La diversité des services de la restauration

### 1. Les modes de distribution

Lors des études réalisées concernant la consommation alimentaire hors domicile, les statistiques sont séparées en fonction du mode de distribution dans les établissements. En effet, il y a les structures qui réalisent la vente à table (VAT) et d'autres qui font de la vente au comptoir (VAC).

La vente à table est définie comme une production de service où le client reste à table pour la commande, le repas mais aussi pour le paiement de l'addition.

Alors que la vente au comptoir est apparue en 1972 en France avec l'ouverture du premier *Mc Donald's* à Paris.

Dans cette production de service, nous pouvons répertorier :

- le libre-service (disposé en linéaire ou en îlots appelés scramble ou free-flow),
- les établissements de restauration rapide,
- les ventes à emporter,
- etc.

Actuellement, il y a un nouveau mode de distribution dans la restauration qui est en plein essor. Les restaurateurs n'hésitent pas à faire appel à des livreurs pour effectuer la distribution des mets directement chez le client, c'est ce que l'on nomme l'uberisation.

## 2. La diversité des services

Nous pouvons compter aujourd'hui cinq types de service à table qui ont été codifiés au XIX<sup>e</sup> siècle. Nous trouvons donc aujourd'hui :

- **Service du plat sur table**

Ce service était celui le plus utilisé au temps des rois.

Le plat est posé directement sur table, le convive se sert directement dans celui-ci à l'aide de couverts (pinces). Ce type de service est encore utilisé pour des mets à partager (tajines, cassoulets) et de façon plus contemporaine pour des amuse-bouches (tapas, mignardises).

- **Service «à la russe»**

Il est exécuté devant le client à l'aide d'un guéridon ou autre petite table.

Cette production de service permet de réaliser des techniques telles que des flambages, des filetages, des découpages et autres finitions en salle. Le but est de produire une animation en salle par du personnel formé et compétent.

- **Service «à l'anglaise»**

Cette méthode est souvent réservée pour le service du pain mais aussi pour les banquets.

Réalisé par la gauche du client, il doit être rapide pour assurer la qualité des mets et la température de service, mais il doit aussi permettre de servir un grand nombre de convives à l'aide d'une pince.

- **Service «à la française»**

Exécuté de façon très protocolaire, la technique consiste à présenter un plat par la gauche et laisser le client se servir par lui-même à l'aide d'une pince. Cette prestation tend à disparaître hormis pour les réceptions officielles.

- **Service «à l'assiette»**

Ce service est le plus diffusé dans la restauration traditionnelle. Le port des assiettes peut se faire à la main ou sur plateau de type «champs de mars», éventuellement sous cloche selon le standing de l'établissement.

## C. Le marché de la restauration

Le marché de la restauration est très large mais l'analyse se portera uniquement sur la restauration hors domicile (RHD). Celle-ci se démarque en deux grandes catégories.



## 1. La restauration commerciale

La restauration commerciale se définit par l'ensemble des établissements de restauration accueillant tout public, son but est essentiellement lucratif. Cette restauration se diversifie par le produit, le ticket moyen, la renommée dans des guides ou encore par leur organisation. La restauration commerciale peut se décomposer en 7 branches :

Branche de restauration	Explication
La restauration gastronomique	C'est une unité de restauration haut de gamme. Le service et la cuisine sont des prestations de grande qualité, avec mise en valeur de la cuisine Française. L'image de l'établissement est très importante.
La restauration traditionnelle	C'est une restauration conviviale et de qualité. La cuisine est garante de la gastronomie française. Cela concerne aussi les fermes, les auberges, etc.
La restauration à thème	C'est une restauration déterminée par une thématique précise (pays, produits, ambiance, art de vivre, etc.) dont le but est de faire vivre un dépaysement au client.
Les brasseries	Ces établissements possèdent une grande amplitude d'ouverture avec une capacité d'accueil souvent importantes.
La restauration rapide	Ces établissements ont connu un franc succès ces dernières décennies. On distingue ici, les snacks, les restaurants d'autoroutes, les fast-foods, les sandwicheries mais aussi les <i>foodcourts</i> , ou encore les distributeurs automatiques.
La restauration dans les transports	C'est ici que sont regroupés la restauration aérienne, ferroviaire ou celle en bateau. Cette forme de restauration nécessite une organisation stricte en vue de leur caractéristique.

## 2. La restauration collective

La restauration collective a pour objectif de nourrir un grand nombre de personnes pour un prix très raisonnable, par rapport à la restauration commerciale. Les entreprises jouent sur les quantités de marchandises écoulées à l'année et ont des contrats négociés avec leurs fournisseurs. Sodexo et Elixor sont les deux principaux concurrents sur le marché national. La restauration collective se divise en quatre branches distinctes.

Branche de restauration	Explication
La restauration d'entreprise	C'est un lieu de restauration qui est mis à disposition pour les employés de l'entreprise. Il peut s'agir d'une équipe interne ou d'un prestataire externe.
La restauration hospitalière	C'est une restauration spécifique car elle a de nombreuses contraintes. En effet, il faut prendre en compte les régimes des patients, mais aussi leur pathologie. Il faudra donc adapter les portions, les textures modifiées et les apports nutritionnels.
La restauration pénitentiaire	C'est une restauration souvent réalisée en interne afin de limiter les coûts de fonctionnement.
La restauration scolaire	C'est un lieu qui est également mis à disposition pour ceux qui sont dans le système scolaire. La distribution est souvent faite en linéaire.

## D. L'évolution du marché

### 1. L'histoire de 1950 à aujourd'hui

À partir du milieu du siècle dernier, le comportement du consommateur est étudié afin de pouvoir comprendre et adapter l'offre qui lui est proposé. L'instauration des congés payés et l'augmentation du nombre de semaines de vacances légales ont favorisé le secteur du tourisme et par conséquent celui de la restauration. Le temps de travail hebdomadaire a lui aussi été revu, à la baisse et laisse par conséquent plus de temps au peuple d'avoir de multiples activités. Les femmes sont de plus en plus présentes sur le marché de travail et l'organisation dans l'élaboration des repas a évolué. En effet, le lieu de travail est souvent éloigné du foyer, ce qui a favorisé l'augmentation des repas pris en dehors du domicile. Enfin, les conditions de travail ont influencé le temps de la prise des repas ; nous mangeons plus rapidement. Pour toutes ces raisons, le marché de la restauration a dû s'adapter à la demande. Nous voyons encore aujourd'hui des nouveaux concepts qui fleurissent pour répondre à toutes les demandes possibles du consommateur. En 1967, le groupe de restauration Casino propose un nouveau concept sur le marché : la cafétéria. L'objectif était de fournir des repas complets à un grand nombre de personnes avec des prix raisonnables. La restauration rapide quant à elle, a commencée à voir le jour en France en 1972 sur Paris avec McDonald's, mais cela fut un échec. La multinationale a retenté sa chance en 1979 sur Strasbourg et depuis les établissements de restauration rapide en tout genre n'ont cessé d'augmenter.

### 2. Les attentes de la clientèle

Le consommateur est de plus en plus responsable et informé. Par conséquent, il est exigeant et se veut être averti. Il n'hésite pas à multiplier les moments de consommation à l'extérieur dans la journée comme le petit-déjeuner, le déjeuner, les snacks, etc.

Le client d'aujourd'hui est soucieux du « bien manger » mais il est aussi avide du renouvellement, de la nouveauté. Il est en recherche perpétuelle de la personnalisation de l'offre mais aussi de l'expérience que l'établissement lui propose. De ce fait, les établissements n'hésitent pas à faire participer le client afin de l'impliquer dans sa satisfaction. Il reste néanmoins soucieux des offres promotionnelles, des bons plans mais aussi d'un bon rapport qualité prix.

## Phase réflexive

Suite à vos observations, rédiger une note structurée de 15 lignes en réponse à l'appel d'offres de la Chambre de Commerce en répondant aux questions suivantes :

- Quels sont les composants du marché de la restauration ?
- En quoi les concepts et les organisations sont-ils différents ?
- Comment caractériser l'évolution du marché de la restauration ?