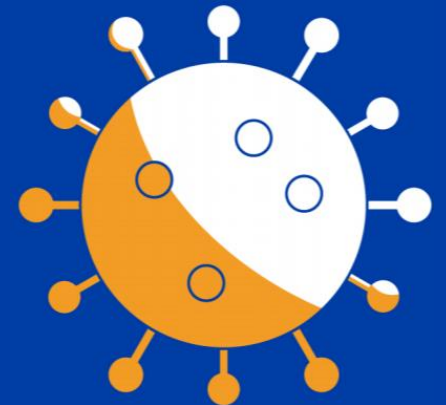


# La restauration au temps de la COVID-19

**Les Québécois se prononcent sur la performance des  
restaurants dans la gestion de la COVID-19**



# Contexte et méthodologie

## Contexte

Lanla a lancé un sondage auprès de sa cohorte de clients mystère afin de mesurer leurs comportements de fréquentation et d'achat ainsi que leur perception des actions prises par les restaurants dans le contexte actuel de la COVID-19.

## Collecte de données

Collecte sur le Web, du 19 au 22 mai 2020 auprès de notre cohorte de clients mystère.

## Répondants

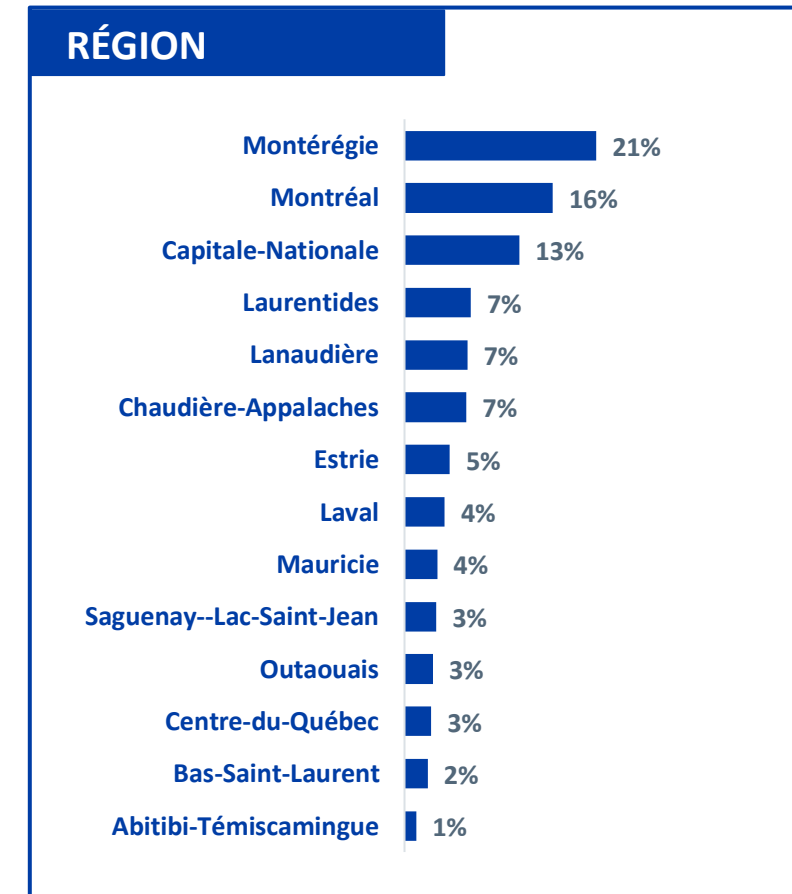
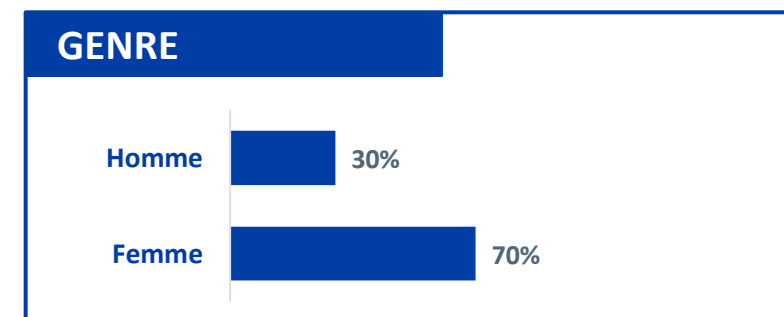
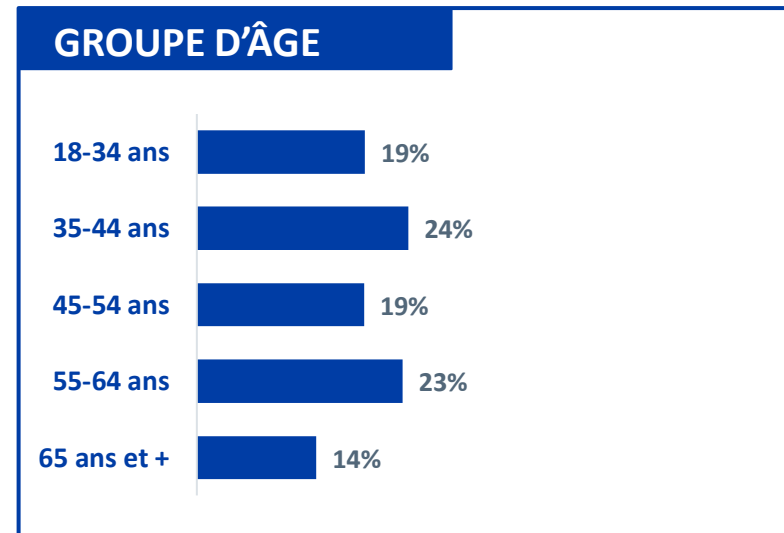
1 605 Québécois âgés de 18 ans et plus.

## Échantillon

Compte tenu du caractère non probabiliste de l'échantillon, le calcul de la marge d'erreur ne s'applique pas.

Le genre masculin a été utilisé dans le but d'alléger le texte.

## Profil des répondants



Base : n=1 605 répondants

La somme des résultats présentés peut ne pas égaier 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

# La restauration au temps de la COVID-19

## Les chiffres clés

**59 %**

des répondants **consomment moins fréquemment de la nourriture de restaurant** depuis le début de la situation de la COVID-19.

**40 %**

des répondants ont indiqué **avoir commandé à manger dans un restaurant une fois par semaine ou plus.**

**97 %**

des répondants sont **satisfaits des mesures préventives mises en place par leur restaurant de choix.**

**68 %**

des répondants ont **confiance en la reprise du secteur de la restauration.**

### CE QU'IL FAUT RETENIR :

Dans l'ensemble, le secteur de la restauration performe très bien en ce qui a trait à sa gestion de la crise de la COVID-19. Bien que la fréquence des commandes au restaurant ait diminué, les commandes au restaurant restent tout de même dans les habitudes des clients. D'ailleurs, plus du tiers indiquent vouloir commander pour soutenir les restaurants de leur quartier.



L'implantation et la communication des mesures d'hygiène en place, autant en restaurant que lors de la livraison, restent des facteurs clés du succès des restaurants. Près du tiers de la clientèle qui n'a pas commandé est toujours inquiète quant au respect des mesures d'hygiène.

La majorité des répondants sont confiants quant à la relance des activités des restaurants. On constate que les habitudes prises par rapport à la commande et la livraison de nourriture pourraient se maintenir au détriment de la fréquentation des salles à manger lors de la relance des activités de cette industrie.

En ce qui concerne la réouverture des salles à manger, les répondants affirment vouloir y retourner, mais dans le respect des normes de distanciation sociale, que ce soit au niveau de l'aménagement des tables ou de la gestion de l'achalandage.

# La restauration au temps de la COVID-19

## Habitudes de consommation

# Constats additionnels

**40 %**

des répondants ont indiqué avoir commandé à manger dans un restaurant une fois par semaine ou plus depuis le début de la situation de la COVID-19.

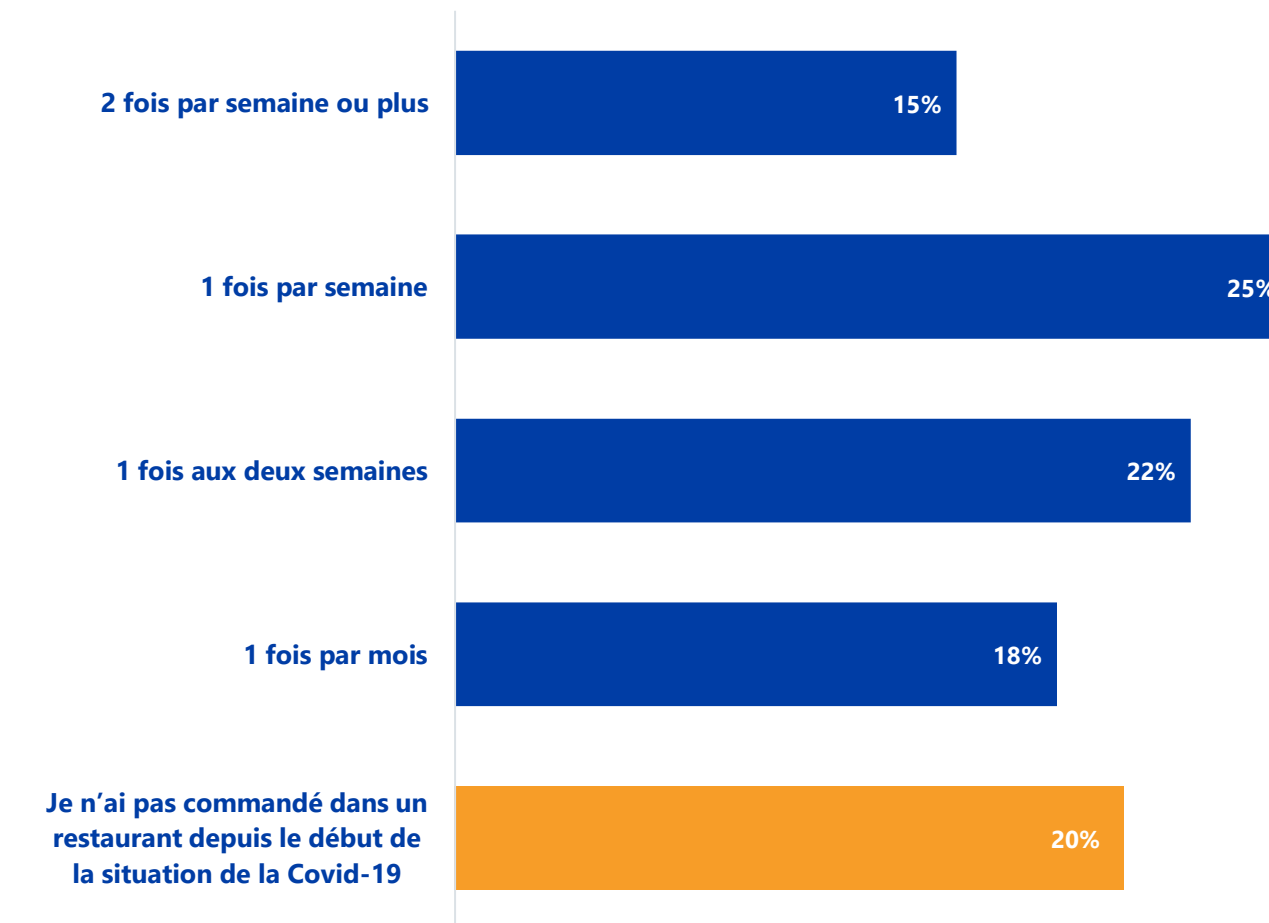
**20 %**

des répondants ont indiqué ne pas avoir commandé à manger dans un restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Les Baby-Boomers

sont plus nombreux à ne pas avoir commandé à manger dans un restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Fréquence des commandes au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 605

La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Depuis le début de la situation de la COVID-19, à quelle fréquence commandez-vous à manger dans les restaurants, que ce soit en livraison, au comptoir à emporter ou au service au volant?

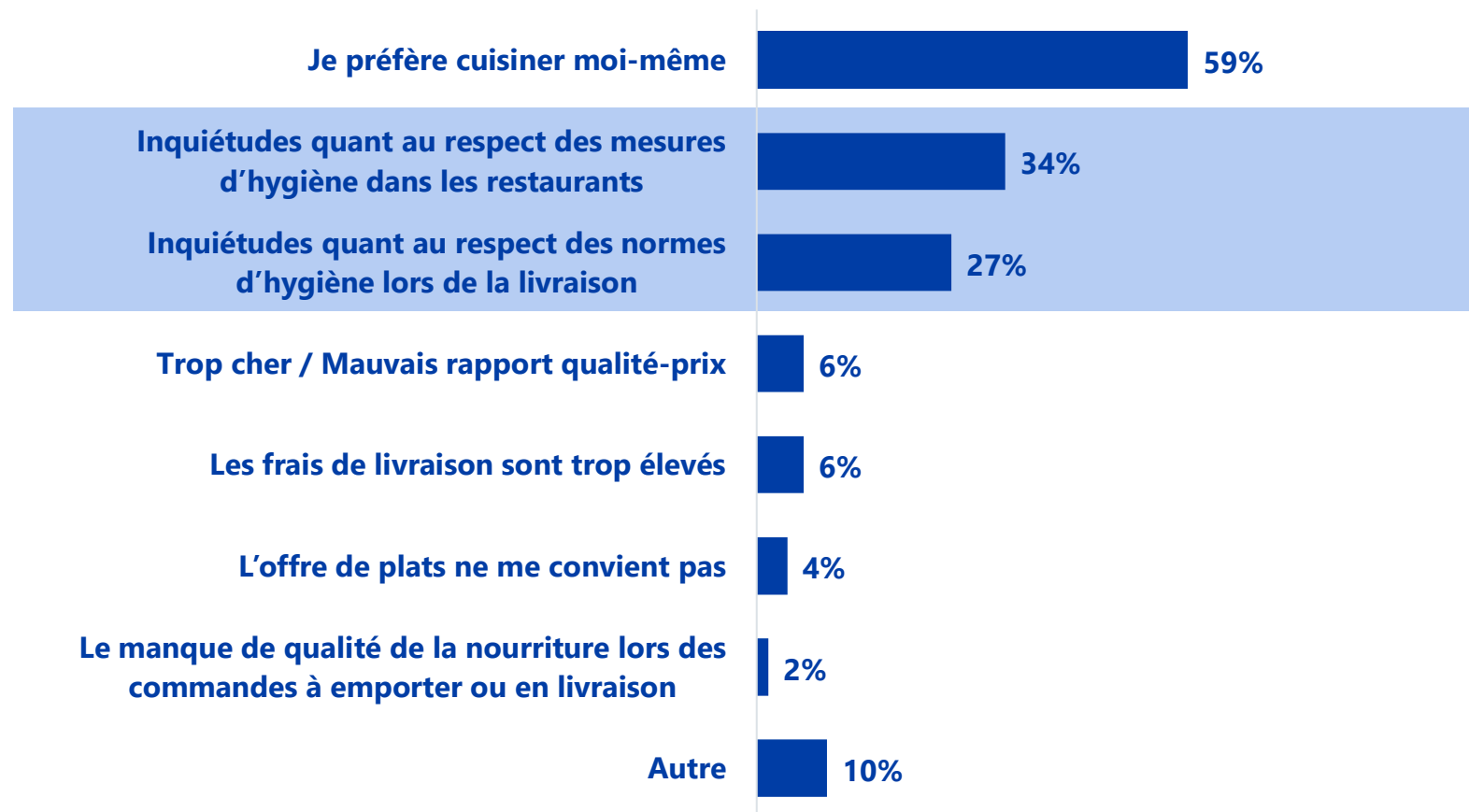
# Constats additionnels

## L'importance de l'implantation et de la communication des mesures d'hygiènes

Environ le tiers des répondants n'ayant pas commandé au restaurant ont mentionné leurs inquiétudes quant au respect des mesures d'hygiène, aussi bien dans les restaurants que lors de la livraison.

## Raisons de ne pas commander au restaurant

depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=313 (Répondants n'ayant pas commandé au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19)  
La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Pour quelles raisons principales n'avez-vous pas commandé dans un restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19?

# Constats additionnels

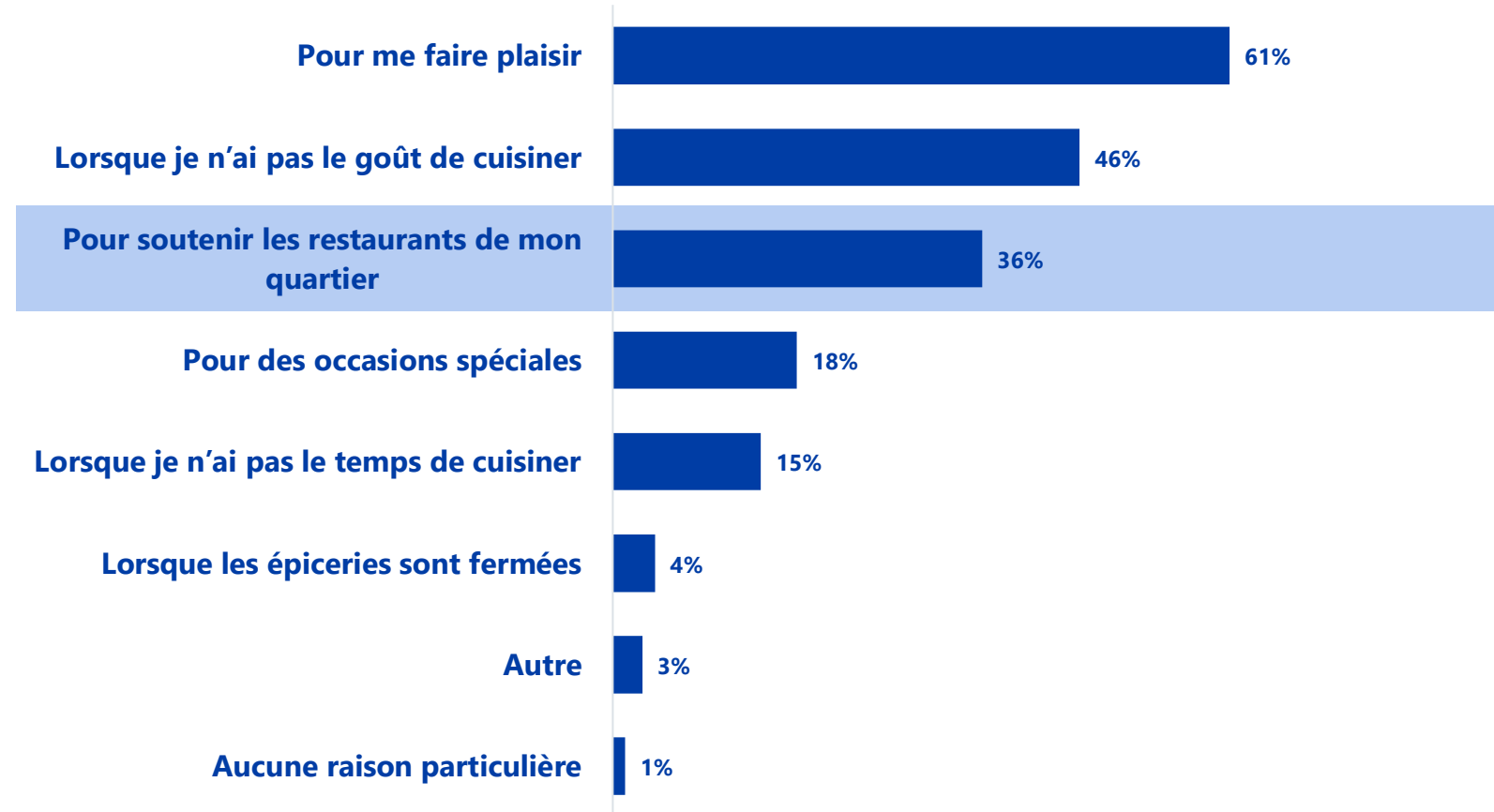
36 %

des répondants déclarent commander au restaurant pour soutenir les entreprises de leur quartier.

## Les femmes

sont plus nombreuses à mentionner vouloir soutenir les restaurants de leur quartier comme raison de commander.

## Raisons de commander au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 292 (Répondants ayant commandé au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19)  
La somme des résultats présentés peut ne pas évaluer 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Pour quelles raisons principales avez-vous commandé dans un restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19?

# Constats additionnels

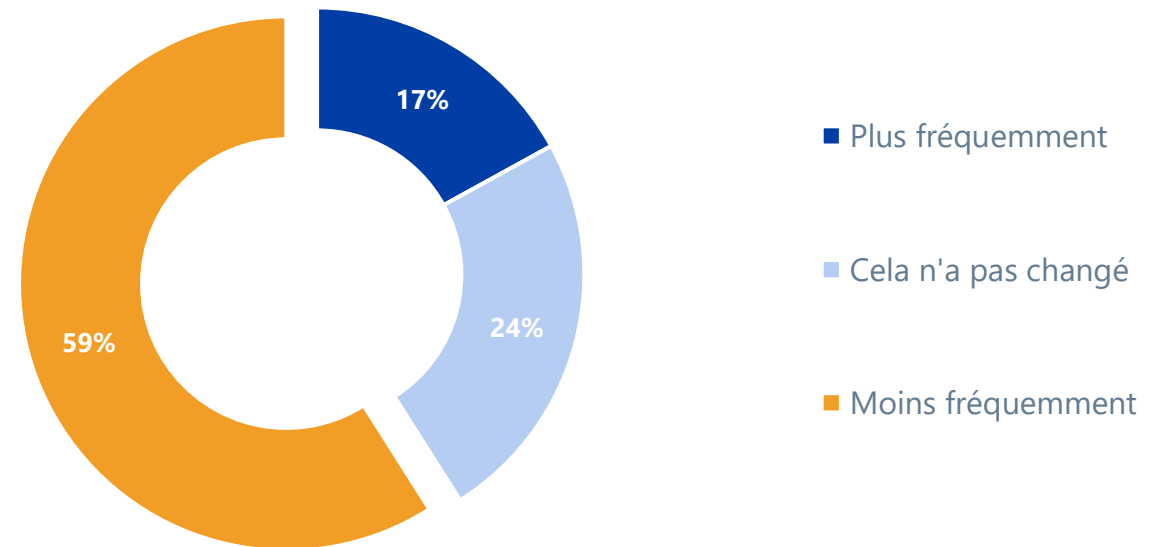
59 %

des répondants **consomment moins fréquemment de la nourriture de restaurant** depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Les Baby-Boomers

sont plus nombreux à consommer moins fréquemment de la nourriture de restaurant.

## Changements de fréquence des commandes au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 292 (Répondants ayant commandé au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19)  
La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Par rapport à vos habitudes d'avant la situation de la COVID-19, consommez-vous plus ou moins fréquemment de la nourriture de restaurant?



# Constats additionnels

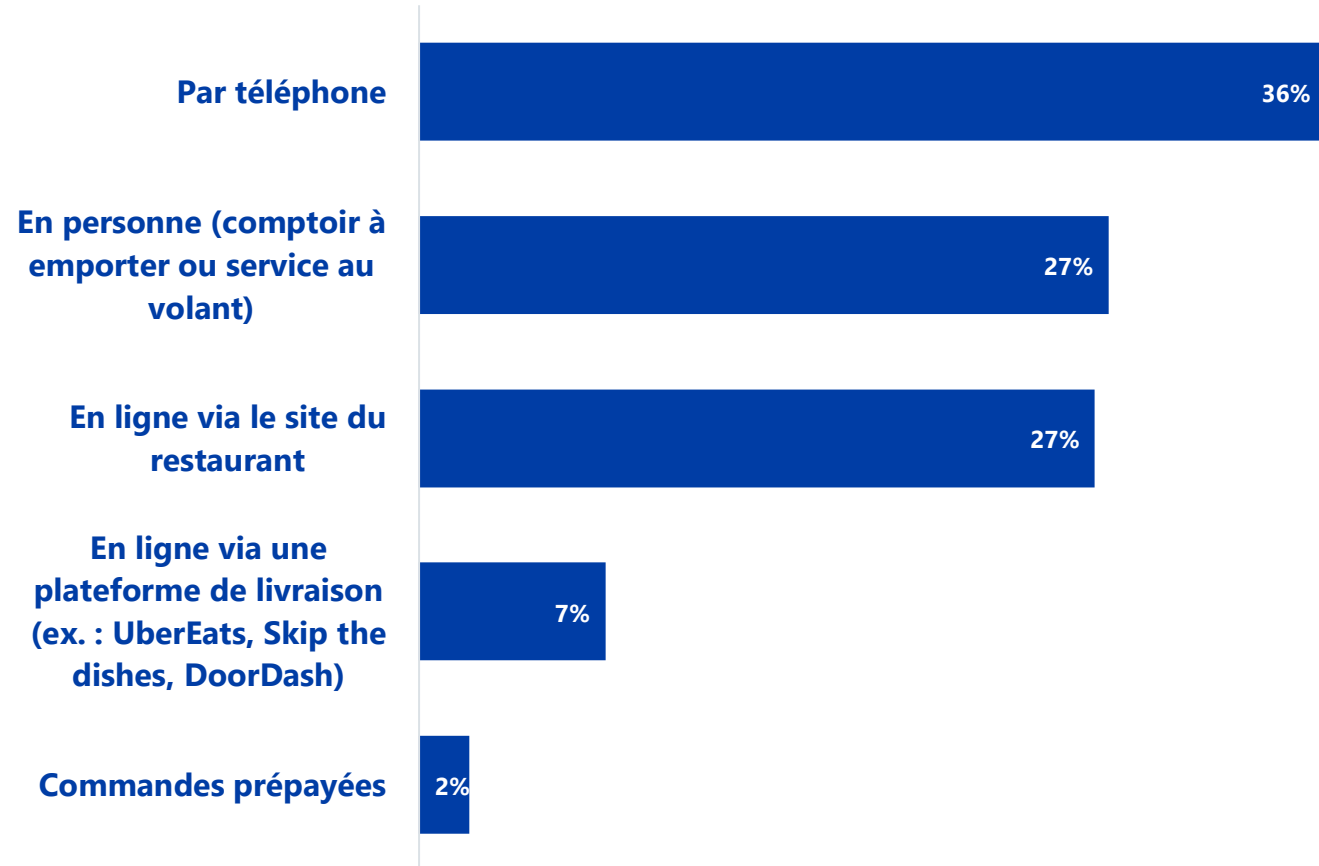
## Les Baby-Boomers

sont plus nombreux à privilégier le téléphone pour passer leur commande au restaurant.

## Les Milléniaux

préfèrent les commandes en ligne, que ce soit via le site du restaurant ou via une plateforme de livraison.

## Moyen privilégié de commande au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 292 (Répondants ayant commandé au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19)  
La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

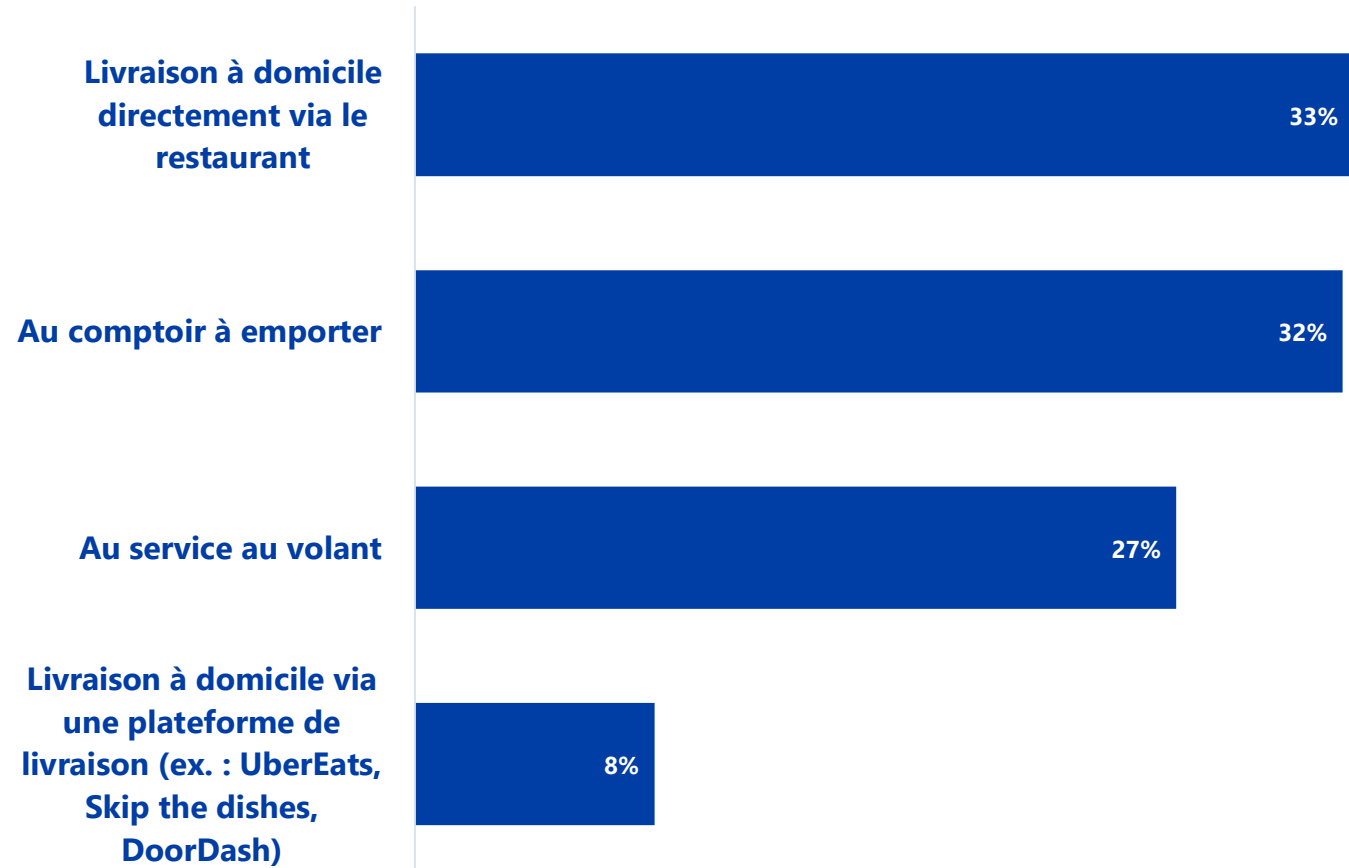
Q : Depuis le début de la situation de la COVID-19, quel moyen privilégiez-vous pour passer vos commandes?

# Constats additionnels

## Les Milléniaux

sont les principaux utilisateurs des plateformes de livraison, dont l'utilisation demeure plus marginale chez les autres groupes d'âge.

## Moyen privilégié pour recevoir sa commande depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 292 (Répondants ayant commandé au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19)  
La somme des résultats présentés peut ne pas évaluer 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Depuis le début de la situation de la COVID-19, quel moyen privilégiez-vous pour recevoir vos commandes?

# La restauration au temps de la COVID-19

## Gestion de la COVID-19

# Constats additionnels

## Casual dining

Les Rôtisseries St-Hubert et Benny&Co. se démarquent parmi les bannières fréquentées depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Fast food

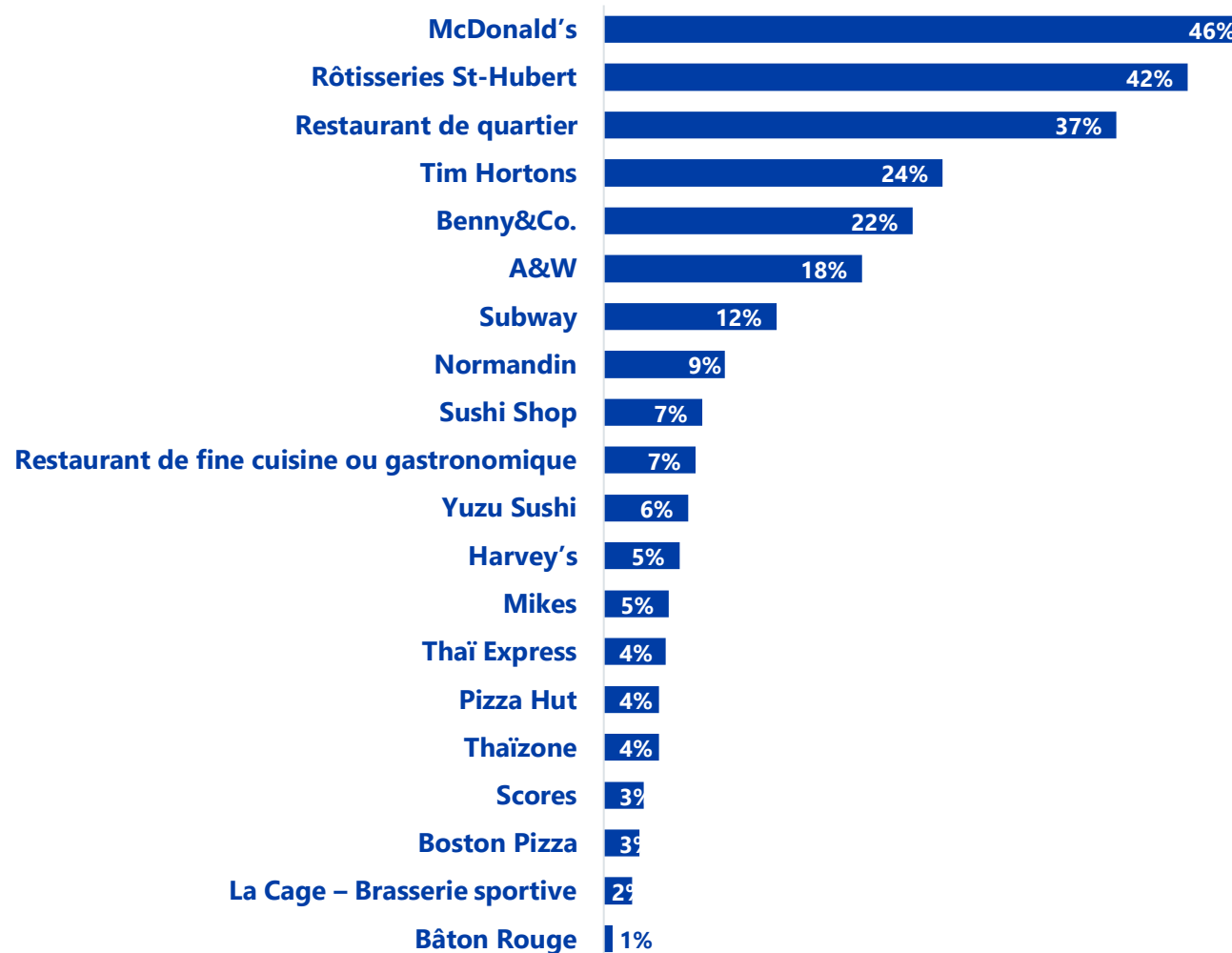
McDonald's et Tim Hortons se démarquent parmi les bannières fréquentées depuis le début de la situation de la COVID-19.

# 37 %

des répondants ont mentionné avoir fréquenté un restaurant de quartier depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Restaurants fréquentés

depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 292 (Répondants ayant commandé au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19)  
La somme des résultats présentés peut ne pas évaluer 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Parmi la liste suivante, de quels restaurant avez-vous commandé de la nourriture (en livraison, au comptoir à emporter ou au service au volant) depuis le début de la situation de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

Rang	Bannière
1	Rôtisseries St-Hubert
2	McDonald's
3	Benny&Co.
4	Tim Hortons
5	A&W

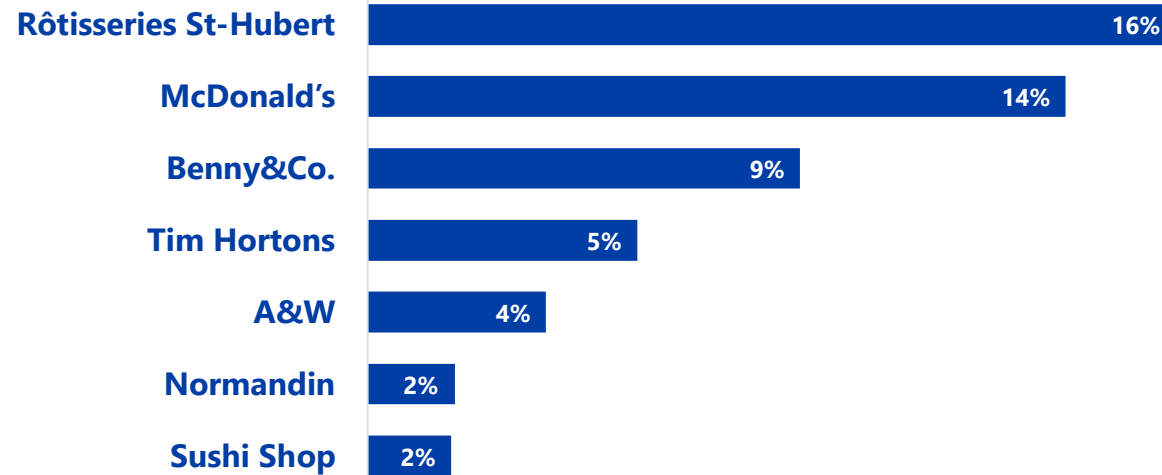
## 28 %

des répondants ont mentionné que leur restaurant de choix depuis le début de la situation de la COVID-19 est leur restaurant de quartier.

## Restaurant de choix

depuis le début de la situation de la COVID-19

### PRINCIPAUX RESTAURANTS MENTIONNÉS :



### PRINCIPAUX TYPES DE RESTAURANTS MENTIONNÉS :

CASUAL DINING	RESTAURANT DE QUARTIER	FAST FOOD	FAST CASUAL	FINE CUISINE
31%	28%	26%	7%	2%

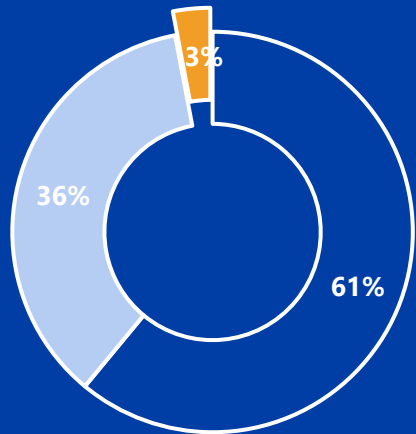
Base : n=1 292 (Répondants ayant commandé au restaurant depuis le début de la situation de la COVID-19)  
La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Depuis le début de la situation de la COVID-19, quel est votre restaurant de choix, c'est-à-dire celui où vous avez commandé LE PLUS SOUVENT DE LA NOURRITURE en livraison, au comptoir à emporter ou au service au volant?

# Constats additionnels

97 %

des répondants sont **satisfaits des mesures préventives** mises en place par leur restaurant de choix.



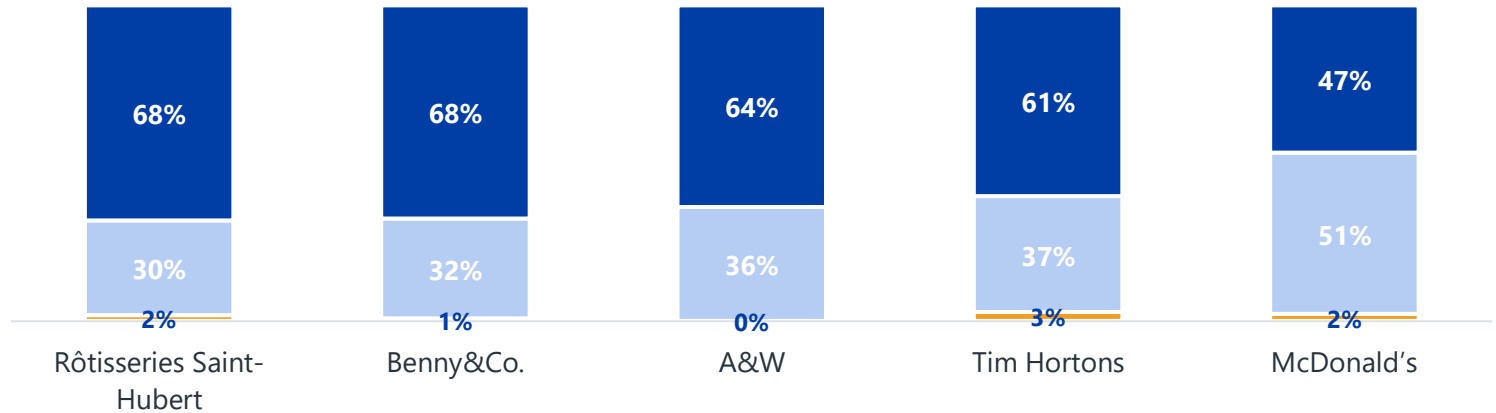
□ Très satisfait

■ Assez satisfait

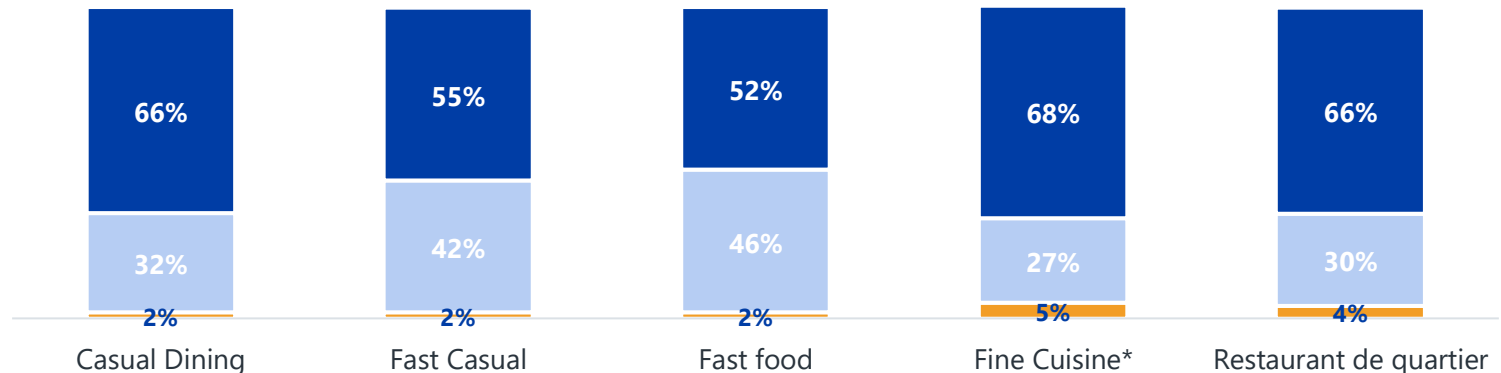
■ Peu ou pas du tout satisfait

## Satisfaction à l'égard des mesures préventives dans la gestion de la situation de la COVID-19

### PAR BANNIÈRE:



### PAR TYPE DE RESTAURANTS:

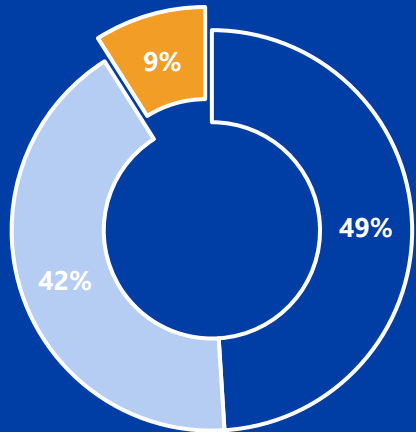


Q : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux mesures préventives mises en place par ce restaurant de choix pour répondre à la situation de la COVID-19?  
 \* En raison du faible nombre de répondants pour certains types de restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.

# Constats additionnels

**91 %**

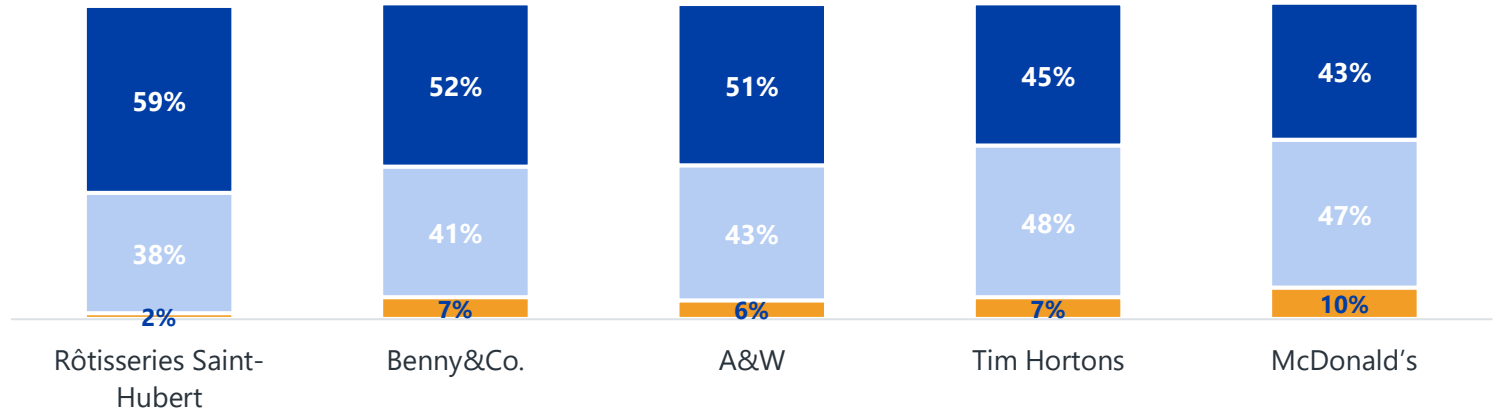
des répondants sont **satisfaits des communications faites par leur restaurant de choix.**



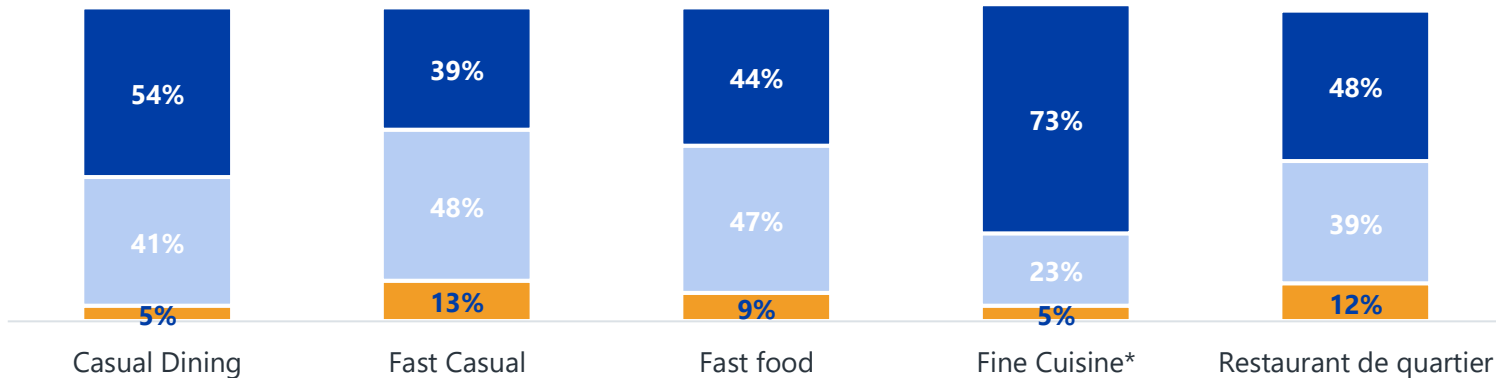
- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu ou pas du tout satisfait

## Satisfaction à l'égard des communications dans la gestion de la situation de la COVID-19

### PAR BANNIÈRE:



### PAR TYPE DE RESTAURANTS:



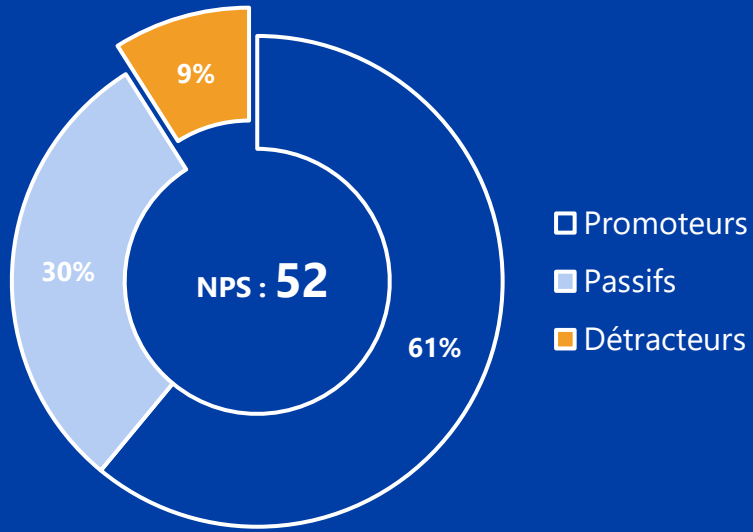
Q : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux communications faites par ce restaurant de choix afin de vous tenir informé des mesures déployées pour répondre à la situation de la COVID-19?

\* En raison du faible nombre de répondants pour certains types de restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.

# Constats additionnels

9 %

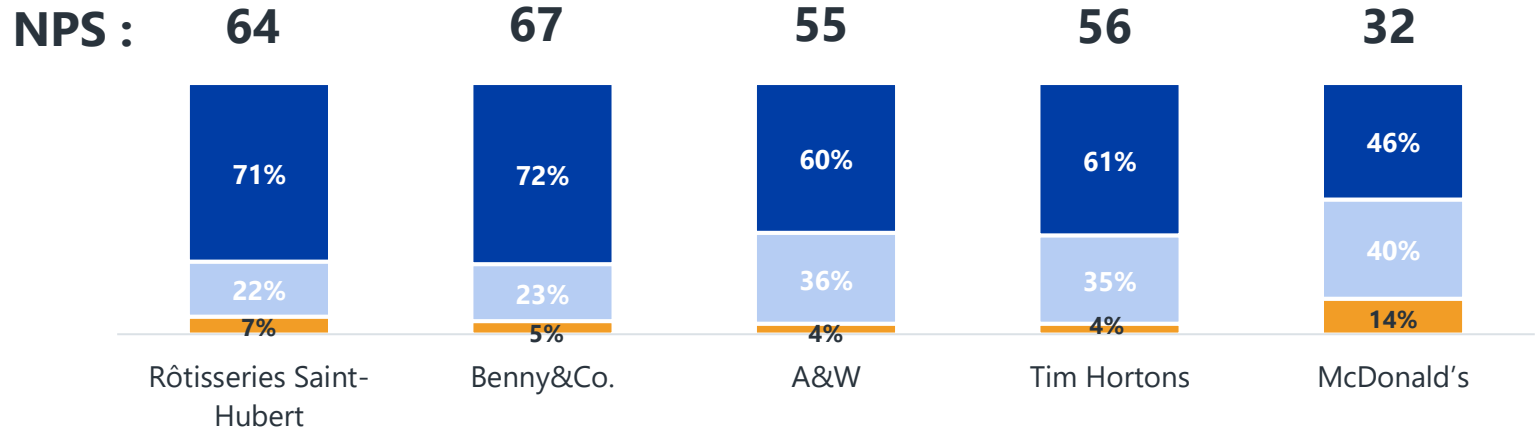
des répondants ne **recommanderaient pas leur restaurant de choix** sur la base de sa gestion de la situation de la COVID-19.



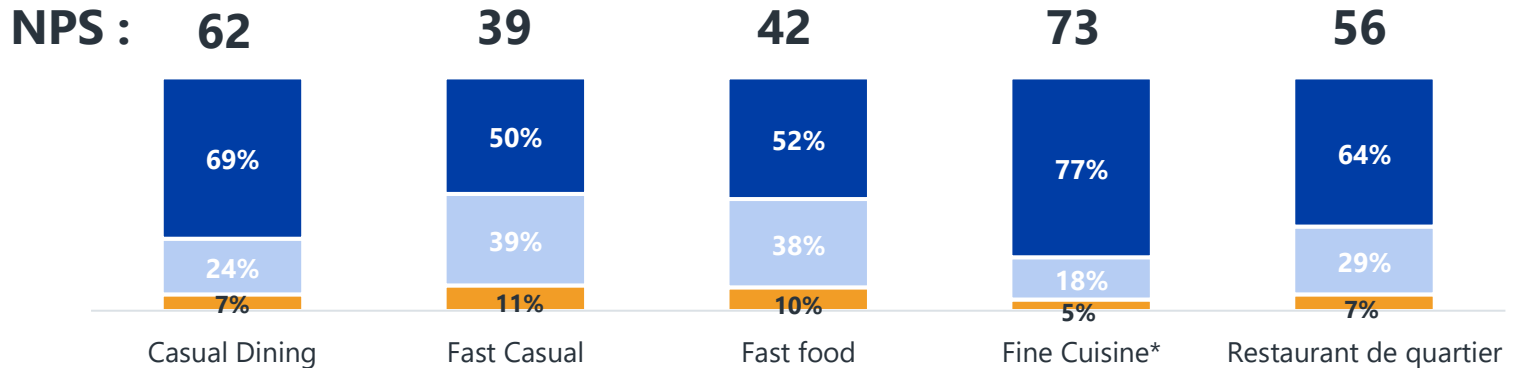
## NPS (Net Promoter Score)

sur la base de la gestion de la situation de la COVID-19

### PAR BANNIÈRE:



### PAR TYPE DE RESTAURANTS:



Q : SUR LA BASE DE SA GESTION DE LA SITUATION DE LA COVID-19, sur une échelle de 0 à 10, indiquez à quel point vous recommanderiez ce restaurant à des proches (parents, collègues, amis, etc.). Expliquez votre réponse.

\* En raison du faible nombre de répondants pour certains types de restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.



# Constats additionnels

## Des clients influencés par les prix

Plus du tiers des répondants ont indiqué qu'ils commanderaient plus souvent à leur restaurant de choix durant la situation de la COVID-29 si des rabais étaient offerts sur le menu et 17% si les frais de livraison étaient réduits.

## 1 répondant sur 3

a indiqué qu'aucune action particulière ne ferait en sorte qu'il commanderait plus souvent à son restaurant de choix durant la situation de la COVID-19.

## Mesures visant à augmenter les commandes au restaurant durant la situation de la COVID-19



# Mesures visant à augmenter les commandes au restaurant



## Par bannières

	TOTAL	Rôtisseries St-Hubert	Benny&Co.	A&W	Tim Hortons	McDonald's
Offrir des rabais sur le menu	38%	42%	52%	40%	30%	43%
Offrir un service de livraison à domicile sans contact (commande prépayée)	19%	19%	15%	13%	13%	17%
Offrir un service de commande en ligne	17%	17%	15%	13%	14%	11%
Réduire les frais de livraison	17%	16%	30%	15%	10%	12%
Améliorer les normes sanitaires dans le restaurant et lors du processus de livraison	9%	8%	4%	6%	11%	12%
Augmenter l'engagement et le soutien auprès des communautés	8%	8%	7%	15%	7%	10%
Améliorer la gestion de l'achalandage dans le restaurant (comptoir à emporter)	7%	9%	6%	9%	8%	8%
Améliorer la communication aux clients quant à la gestion de la situation	7%	7%	4%	13%	7%	7%
Améliorer la distanciation sociale dans le restaurant (comptoir à emporter)	6%	3%	4%	6%	10%	6%
Améliorer l'affichage et les indications des règles à suivre	5%	7%	2%	13%	8%	7%
Offrir un menu enfant	3%	2%	1%	0%	6%	6%
Offrir l'achat d'alcool	3%	5%	2%	0%	6%	3%
Autres	4%	5%	4%	2%	1%	1%
Aucune action particulière	33%	31%	32%	32%	37%	33%

Q : Quelles actions feraient en sorte que vous commanderiez plus souvent dans ce restaurant durant la situation de la COVID-19? Veuillez sélectionner les trois réponses qui vous paraissent les plus importantes.

# Mesures visant à augmenter les commandes au restaurant



## Par type de restaurant

	TOTAL	CASUAL DINING	FAST CASUAL	FAST FOOD	FINE CUISINE*	RESTAURANT DE QUARTIER
Offrir des rabais sur le menu	38%	44%	34%	39%	41%	31%
Offrir un service de livraison à domicile sans contact (commande prépayée)	19%	18%	18%	16%	9%	25%
Offrir un service de commande en ligne	17%	17%	14%	12%	23%	20%
Réduire les frais de livraison	17%	20%	29%	13%	18%	15%
Améliorer les normes sanitaires dans le restaurant et lors du processus de livraison	9%	8%	9%	10%	5%	7%
Augmenter l'engagement et le soutien auprès des communautés	8%	8%	8%	9%	9%	6%
Améliorer la gestion de l'achalandage dans le restaurant (comptoir à emporter)	7%	8%	9%	7%	0%	5%
Améliorer la communication aux clients quant à la gestion de la situation	7%	7%	5%	7%	0%	9%
Améliorer la distanciation sociale dans le restaurant (comptoir à emporter)	6%	5%	5%	6%	0%	6%
Améliorer l'affichage et les indications des règles à suivre	5%	5%	4%	8%	0%	4%
Offrir un menu enfant	3%	2%	4%	5%	5%	3%
Offrir l'achat d'alcool	3%	3%	1%	3%	5%	3%
Autres	4%	4%	3%	2%	0%	6%
Aucune action particulière	33%	31%	30%	35%	32%	36%

Q : Quelles actions feraient en sorte que vous commanderiez plus souvent dans ce restaurant durant la situation de la COVID-19? Veuillez sélectionner les trois réponses qui vous paraissent les plus importantes.

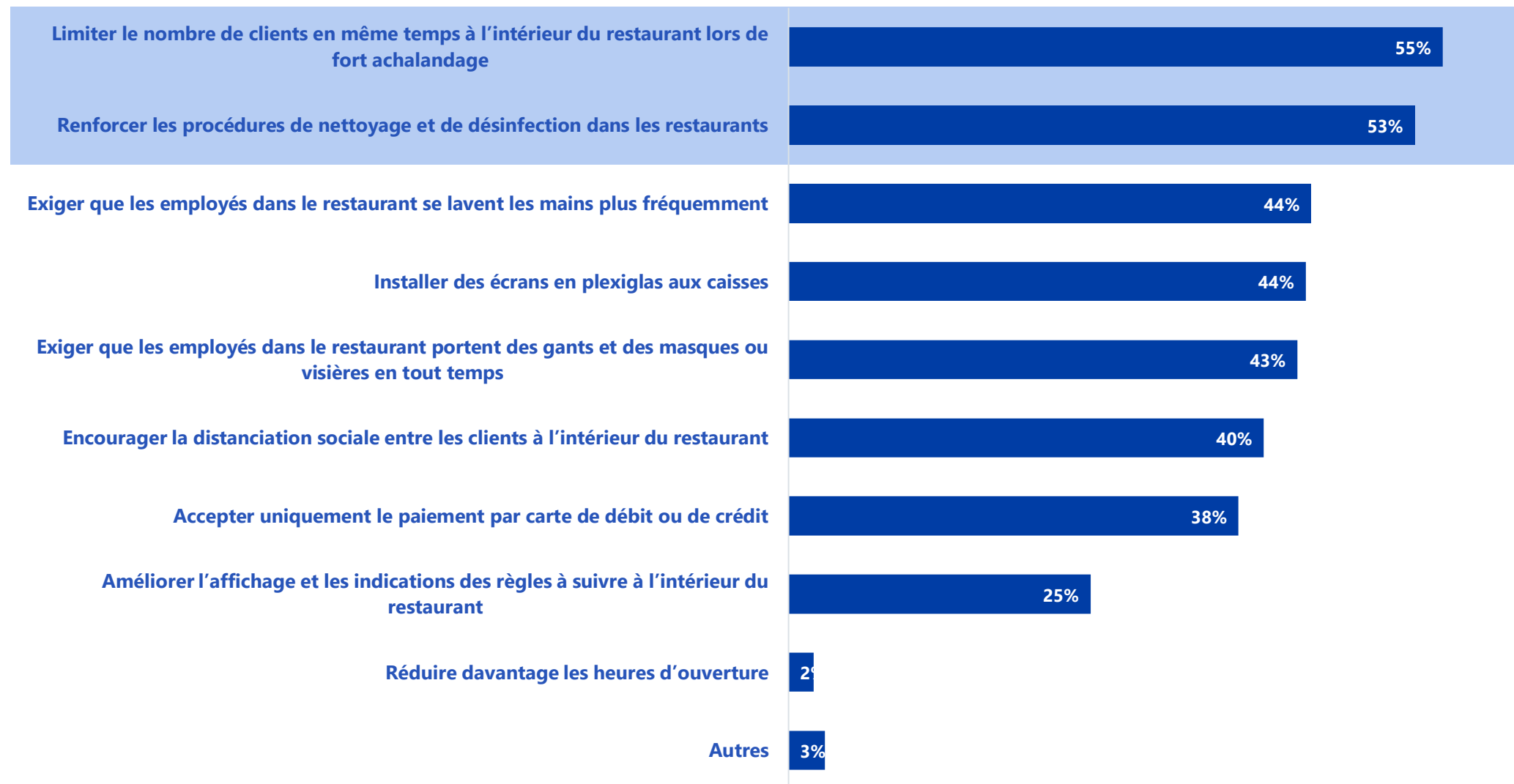
\* En raison du faible nombre de répondants pour certains types de restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.



Au comptoir à emporter

## Mesures souhaitées au comptoir à emporter

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



## Mesures observées au comptoir à emporter

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



# Mesures observées au comptoir à emporter

## Par bannières

	TOTAL	Rôtisseries St-Hubert	Benny&Co.
Recommandation de paiement par carte de débit ou de crédit	70%	79%	76%
Installation d'écrans en plexiglas aux caisses	55%	67%	62%
Limitation du nombre de clients en même temps à l'intérieur du restaurant lors de fort achalandage	52%	55%	53%
Incitation à la distanciation sociale entre les clients dans le restaurant	50%	64%	47%
Nettoyage et désinfection des terminaux de paiement	47%	55%	41%
Nettoyage et désinfection des comptoirs	47%	58%	47%
Port de gants et de masque ou visière par les employés	40%	45%	35%
Limitation des heures d'ouverture	38%	27%	26%
Affichage des actions posées pour la COVID-19 en restaurant	37%	42%	38%
Nettoyage des mains plus fréquent par les employés	23%	24%	21%
Accepte l'argent comptant	10%	9%	3%
Promotion du soutien et de l'engagement auprès des communautés	8%	9%	6%
Diminution des prix ou promotions liées à la COVID-19	7%	12%	3%
Autres	6%	0%	3%

# Mesures observées au comptoir à emporter



## Par type de restaurant

	TOTAL	CASUAL DINING	FAST CASUAL	FAST FOOD	FINE CUISINE*	RESTAURANT DE QUARTIER
Recommandation de paiement par carte de débit ou de crédit	70%	76%	66%	63%	71%	71%
Installation d'écrans en plexiglas aux caisses	55%	61%	52%	65%	36%	53%
Limitation du nombre de clients en même temps à l'intérieur du restaurant lors de fort achalandage	52%	59%	48%	43%	64%	52%
Incitation à la distanciation sociale entre les clients dans le restaurant	50%	56%	38%	48%	57%	50%
Nettoyage et désinfection des terminaux de paiement	47%	49%	40%	46%	50%	53%
Nettoyage et désinfection des comptoirs	47%	47%	36%	46%	57%	51%
Port de gants et de masque ou visière par les employés	40%	34%	52%	52%	29%	37%
Limitation des heures d'ouverture	38%	32%	24%	39%	64%	44%
Affichage des actions posées pour la COVID-19 en restaurant	37%	40%	32%	39%	43%	39%
Nettoyage des mains plus fréquent par les employés	23%	21%	20%	20%	21%	25%
Accepte l'argent comptant	10%	7%	4%	11%	7%	13%
Promotion du soutien et de l'engagement auprès des communautés	8%	8%	8%	9%	7%	10%
Diminution des prix ou promotions liées à la COVID-19	7%	11%	2%	0%	36%	7%
Autres	6%	3%	8%	4%	7%	8%

Q : Quels sont les éléments que vous avez pu observer dans la gestion de la COVID-19 lors de votre dernière commande au comptoir à emporter de ce restaurant? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

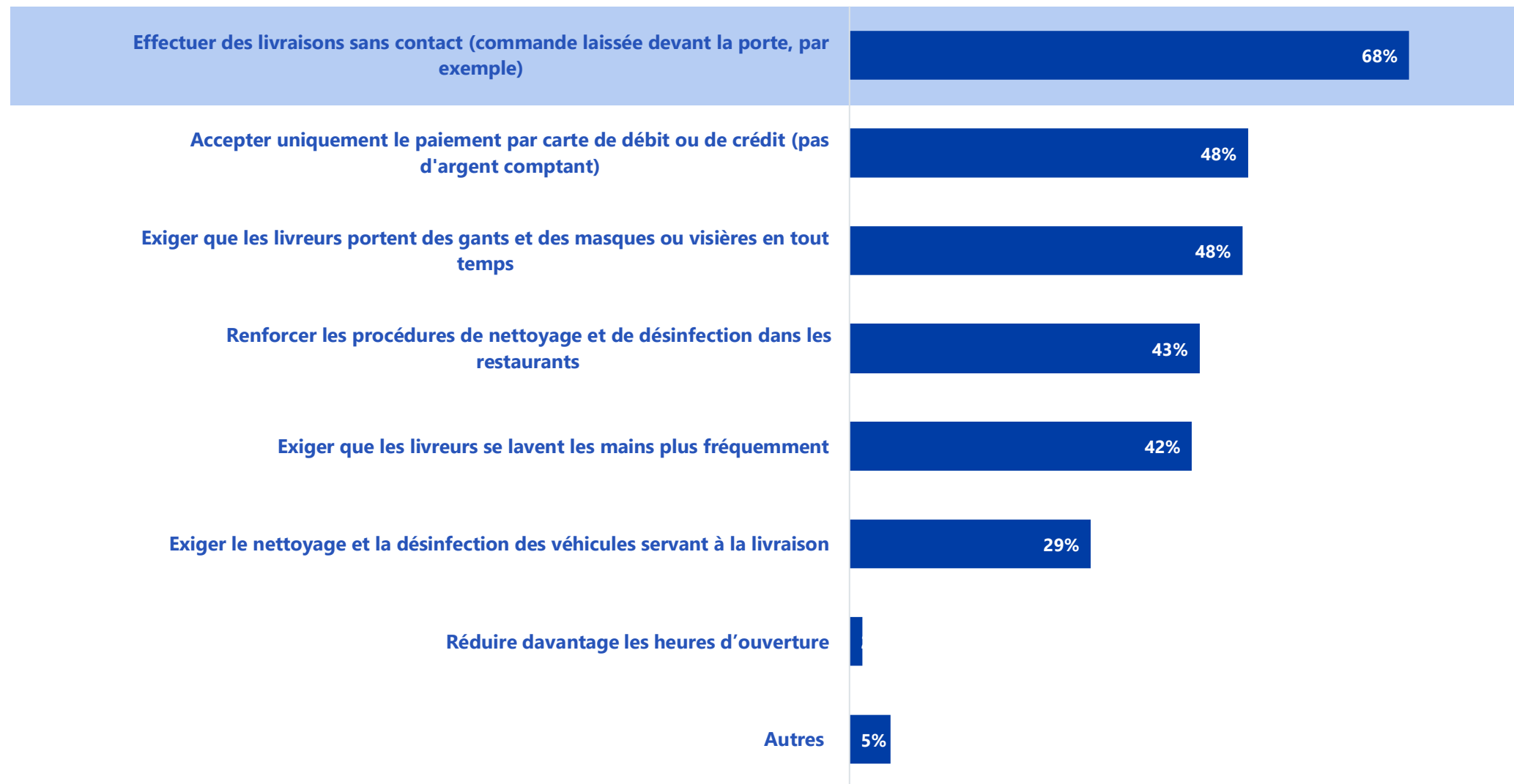
\* En raison du faible nombre de répondants pour certains types de restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.



À la livraison

## Mesures souhaitées lors de la livraison

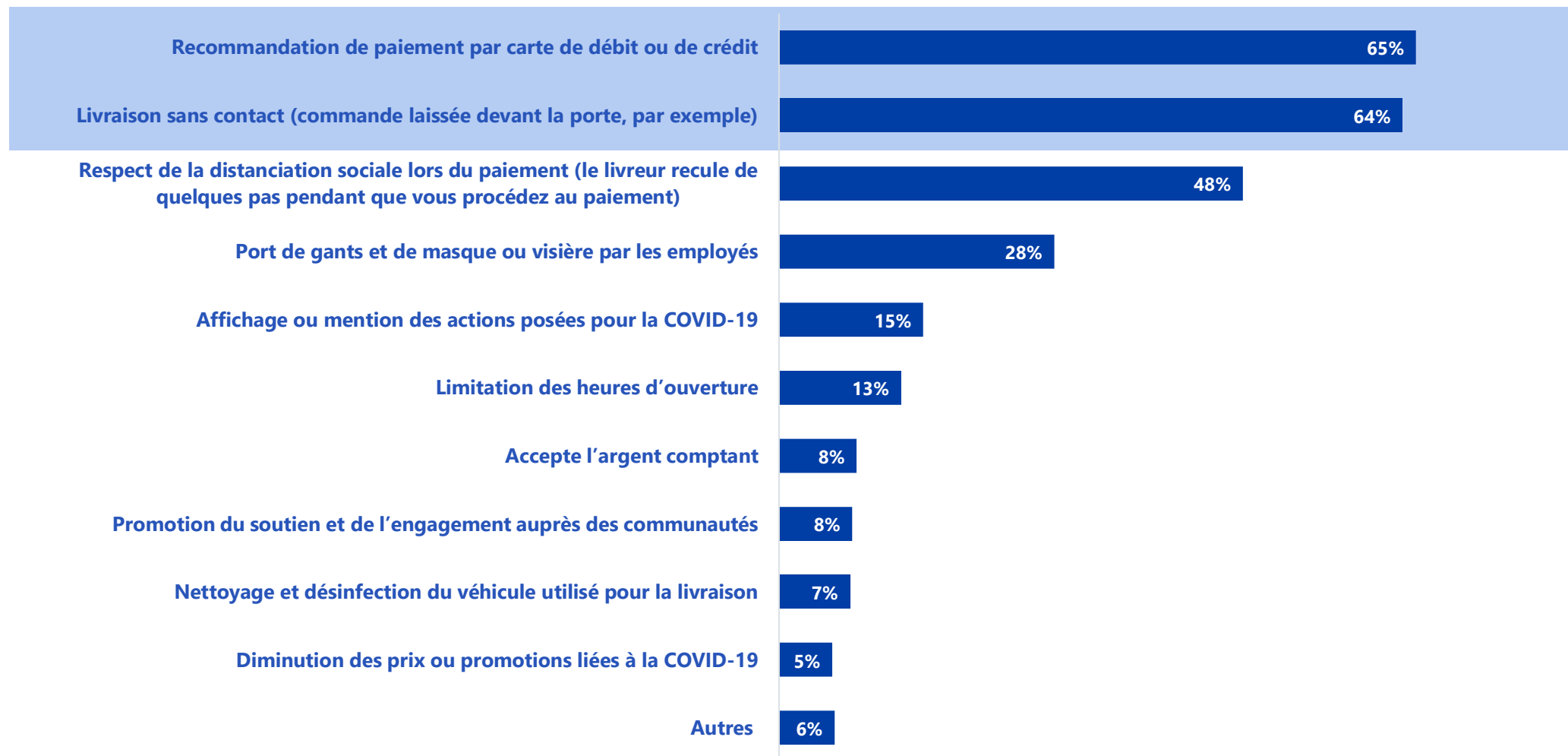
Pour la gestion de la situation de la COVID-19



Q : Quelles sont les actions les plus importantes que DEVRAIENT POSER les restaurants dans la gestion de la COVID-19 à la livraison? Veuillez sélectionner les trois réponses qui vous paraissent les plus importantes.

## Mesures observées lors de la livraison

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



# Mesures observées lors de la livraison



Par bannières

	TOTAL	Rôtisseries St-Hubert	Benny&Co.	McDonald's*
Recommandation de paiement par carte de débit ou de crédit	65%	74%	69%	21%
Livraison sans contact (commande laissée devant la porte, par exemple)	64%	79%	65%	95%
Respect de la distanciation sociale lors du paiement (le livreur recule de quelques pas pendant que vous procédez au paiement)	48%	56%	37%	32%
Port de gants et de masque ou visière par les employés	28%	33%	29%	21%
Affichage ou mention des actions posées pour la COVID-19	15%	19%	25%	11%
Limitation des heures d'ouverture	13%	8%	13%	0%
Accepte l'argent comptant	8%	0%	4%	5%
Promotion du soutien et de l'engagement auprès des communautés	8%	3%	2%	11%
Nettoyage et désinfection du véhicule utilisé pour la livraison	7%	10%	2%	11%
Diminution des prix ou promotions liées à la COVID-19	5%	1%	12%	0%
Autres	6%	4%	10%	5%

Q : Quels sont les éléments que vous avez pu observer dans la gestion de la COVID-19 lors de votre dernière livraison de ce restaurant? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

\* En raison du faible nombre de répondants pour certains restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.

# Mesures observées lors de la livraison



## Par type de restaurant

	TOTAL	CASUAL DINING	FAST CASUAL	FAST FOOD	RESTAURANT DE QUARTIER
Recommandation de paiement par carte de débit ou de crédit	65%	71%	77%	27%	65%
Livraison sans contact (commande laissée devant la porte, par exemple)	64%	71%	48%	87%	57%
Respect de la distanciation sociale lors du paiement (le livreur recule de quelques pas pendant que vous procédez au paiement)	48%	49%	52%	27%	52%
Port de gants et de masque ou visière par les employés	28%	32%	45%	20%	25%
Affichage ou mention des actions posées pour la COVID-19	15%	19%	10%	10%	12%
Limitation des heures d'ouverture	13%	11%	0%	13%	14%
Accepte l'argent comptant	8%	3%	13%	3%	13%
Promotion du soutien et de l'engagement auprès des communautés	8%	3%	10%	13%	11%
Nettoyage et désinfection du véhicule utilisé pour la livraison	7%	6%	16%	7%	7%
Diminution des prix ou promotions liées à la COVID-19	5%	5%	6%	3%	6%
Autres	6%	6%	3%	3%	7%

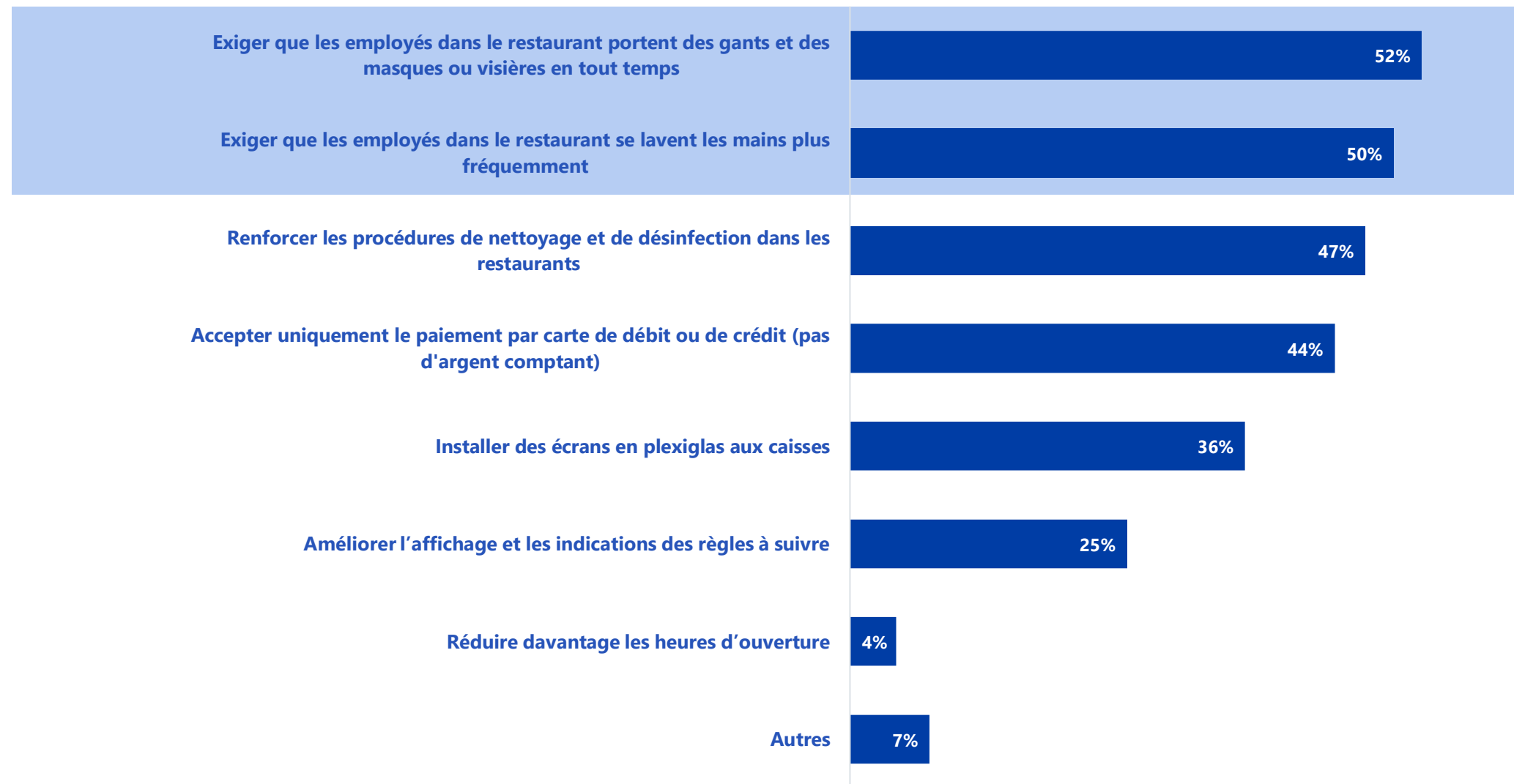
Q : Quels sont les éléments que vous avez pu observer dans la gestion de la COVID-19 lors de votre dernière livraison de ce restaurant? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.



Au service au volant

## Mesures souhaitées au service au volant

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



## Mesures observées au service au volant

Pour la gestion de la situation de la COVID-19





# Mesures observées lors du service au volant



## Par bannières

	TOTAL	Rôtisseries St-Hubert	Benny&Co.*	A&W	Tim Hortons	McDonald's
Recommandation de paiement par carte de débit ou de crédit	72%	80%	82%	61%	67%	72%
Port de gants et de masque par les employés	63%	51%	39%	42%	90%	74%
Nettoyage et désinfection des terminaux de paiement	46%	55%	68%	56%	48%	37%
Installation d'écrans en plexiglas aux caisses	36%	26%	25%	39%	40%	46%
Limitation des heures d'ouverture	23%	23%	25%	28%	23%	18%
Affichage des actions posées	22%	14%	32%	17%	22%	24%
Nettoyage et désinfection des comptoirs	17%	14%	21%	14%	20%	15%
Accepte l'argent comptant	12%	4%	4%	8%	23%	14%
Nettoyage des mains plus fréquent par les employés	11%	15%	7%	8%	13%	8%
Promotion du soutien et de l'engagement auprès des communautés	7%	2%	11%	3%	10%	8%
Diminution des prix ou promotions liées à la COVID-19	5%	2%	11%	3%	2%	6%
Autres	7%	6%	7%	3%	2%	6%

Q : Quels sont les éléments que vous avez pu observer dans la gestion de la COVID-19 lors de votre dernière livraison de ce restaurant? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

\* En raison du faible nombre de répondants pour certains restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.

# Mesures observées lors du service au volant



## Par type de restaurant

	TOTAL	CASUAL DINING	FAST CASUAL*	FAST FOOD	RESTAURANT DE QUARTIER
Recommandation de paiement par carte de débit ou de crédit	72%	79%	73%	69%	71%
Port de gants et de masque par les employés	63%	47%	45%	72%	54%
Nettoyage et désinfection des terminaux de paiement	46%	55%	27%	42%	58%
Installation d'écrans en plexiglas aux caisses	36%	25%	27%	42%	29%
Limitation des heures d'ouverture	23%	23%	45%	21%	42%
Affichage des actions posées	22%	19%	9%	23%	38%
Nettoyage et désinfection des comptoirs	17%	16%	9%	16%	25%
Accepte l'argent comptant	12%	3%	18%	15%	4%
Nettoyage des mains plus fréquent par les employés	11%	13%	0%	10%	17%
Promotion du soutien et de l'engagement auprès des communautés	7%	4%	9%	8%	8%
Diminution des prix ou promotions liées à la COVID-19	5%	5%	9%	5%	8%
Autres	7%	7%	18%	4%	21%

Q : Quels sont les éléments que vous avez pu observer dans la gestion de la COVID-19 lors de votre dernière commande au service au volant de ce restaurant? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

\* En raison du faible nombre de répondants pour certains types de restaurants (n inférieur à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.

# La restauration au temps de la COVID-19

## Boîtes de repas prêt-à-cuisiner

# Constats additionnels

20 %

des répondants ont indiqué commander des boîtes de repas prêt-à-cuisiner depuis le début de la situation de la COVID-19.

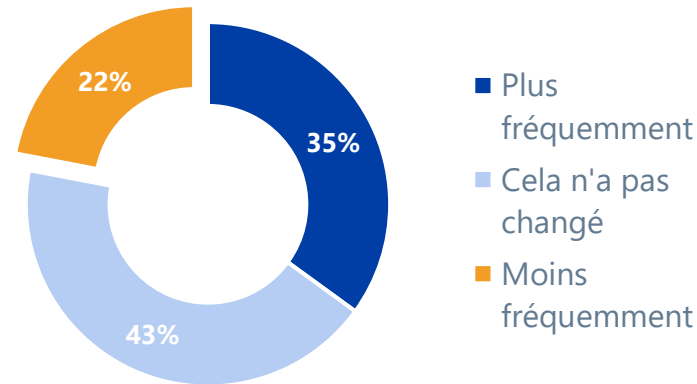
## Les femmes

sont plus nombreuses à avoir commandé plus fréquemment des boîtes de repas prêt-à-cuisiner depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Les Milléniaux

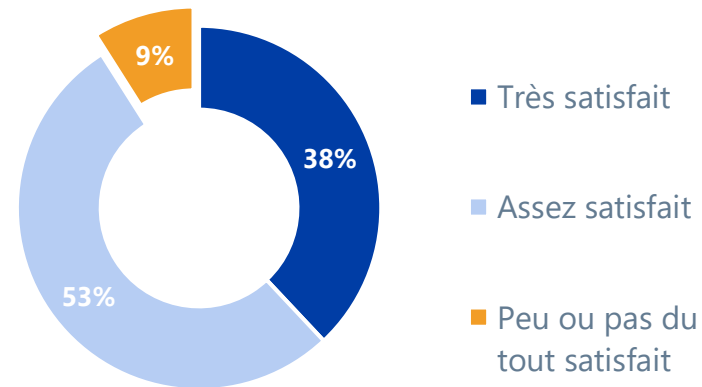
semblent en revanche avoir diminué leur fréquence de commande de boîtes de repas prêt-à-cuisiner.

## Habitudes et satisfaction à l'égard des boîtes de repas prêt-à-cuisiner depuis le début de la situation de la COVID-19



78 %

des répondants qui ont indiqué commander des boîtes de repas prêt-à-cuisiner déclarent en **commander autant ou plus fréquemment depuis le début de la situation de la COVID-19.**



91 %

des répondants qui ont indiqué commander des boîtes de repas prêt-à-cuisiner sont **satisfaits des mesures d'hygiène et de sécurité** mises en place par ces entreprises.

Base : n=306 (Répondants ayant déjà commandé des boîtes de repas prêt-à-cuisiner)  
La somme des résultats présentés peut ne pas évaluer 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Par rapport à vos habitudes d'avant la COVID-19, commandez-vous plus ou moins fréquemment des boîtes de repas prêt-à-cuisiner (ex. : Goodfood, MissFresh, Cook It)?

# Constats additionnels

23 %

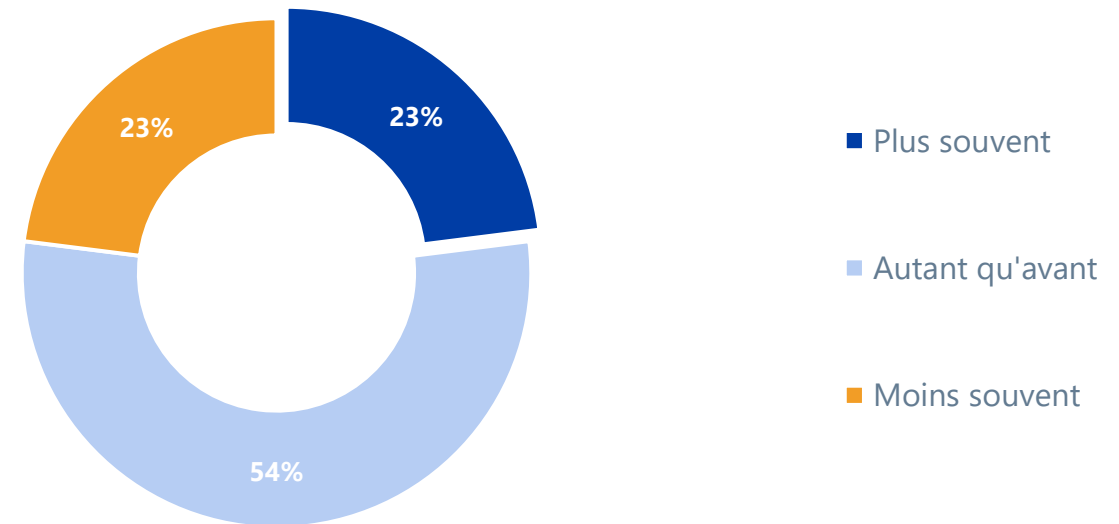
des répondants qui ont indiqué commander des boîtes de repas prêt-à-cuisiner envisagent **en commander plus souvent suite à la crise.**

## Les Milléniaux

sont ceux dont les habitudes de commande de boîtes de repas prêt-à-cuisiner seront le plus impactés suite à la situation de la COVID-19.

## Changements envisagés des habitudes de commande de boîtes de repas prêt-à-cuisiner

Suite à la situation de la COVID-19



Base : n=306 (Répondants ayant déjà commandé des boîtes de repas prêt-à-cuisiner)  
La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Après la situation de la COVID-19, dans quelle mesure pensez-vous commander des boîtes de repas prêt-à-cuisiner?

# La restauration au temps de la COVID-19

## Comportement post-COVID-19

# Constats additionnels

53 %

des répondants pensent **fréquenter moins souvent les restaurants en salle à manger suite à la situation de la COVID-19.**

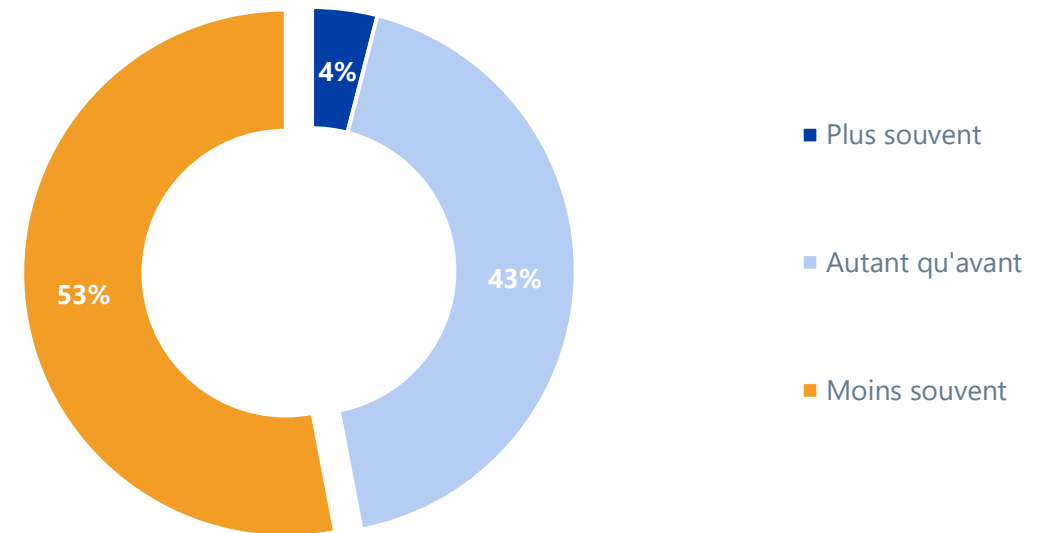
## Les Milléniaux

sont plus nombreux à penser fréquenter moins souvent les restaurants en salle à manger suite à la situation de la COVID-19.

**Une possible hausse des prix** ne semble pas avoir d'impact sur l'intention de fréquenter les restaurants en salle à manger.

## Changements envisagés des habitudes de fréquentation des salles à manger

Suite à la situation de la COVID-19



Base : n=1 571 (excluant les répondants n'allant jamais au restaurant)

La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Après la situation de la COVID-19 (lors de la réouverture des salles à manger), dans quelle mesure pensez-vous fréquentez les restaurants en salle à manger?

# Constats additionnels

70 %

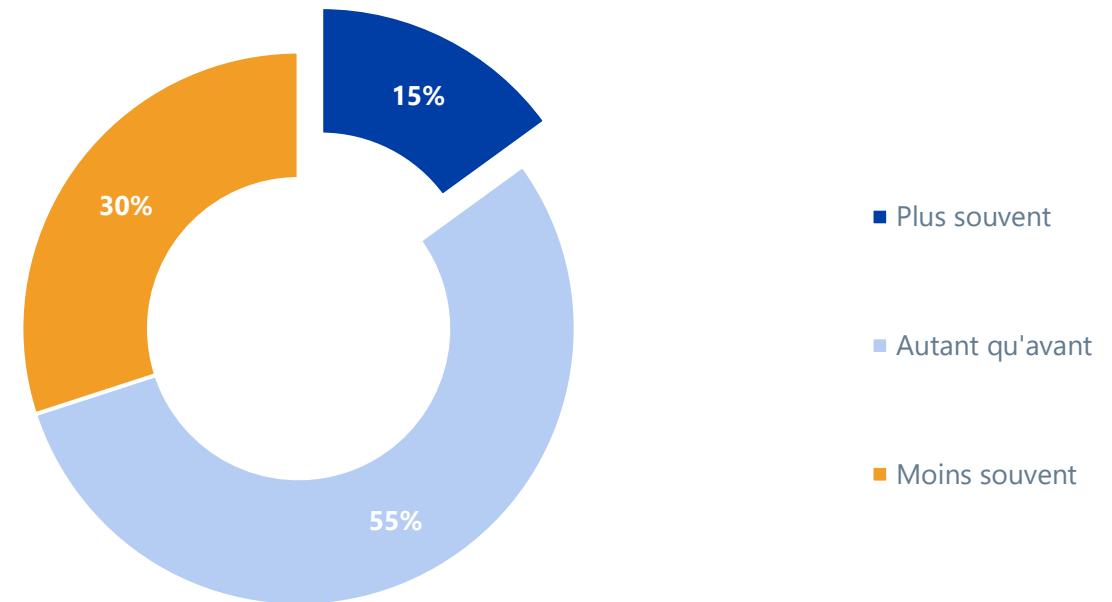
des répondants déclarent **avoir l'intention de commander autant ou plus souvent de la nourriture de restaurant à emporter ou en livraison suite à la situation de la COVID-19.**

## Les Milléniaux

sont plus nombreux à avoir l'intention de commander plus souvent de la nourriture de restaurant à emporter ou en livraison suite à la situation de la COVID-19.

## Changements envisagés des habitudes de commande de nourriture au restaurant

Suite à la situation de la COVID-19



Base : n=1 485 (excluant les répondants ne commandant jamais de nourriture à emporter ou en livraison)  
La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Après la situation de la COVID-19, dans quelle mesure pensez-vous commander de la nourriture de restaurant à emporter ou en livraison?



# Constats additionnels

68 %

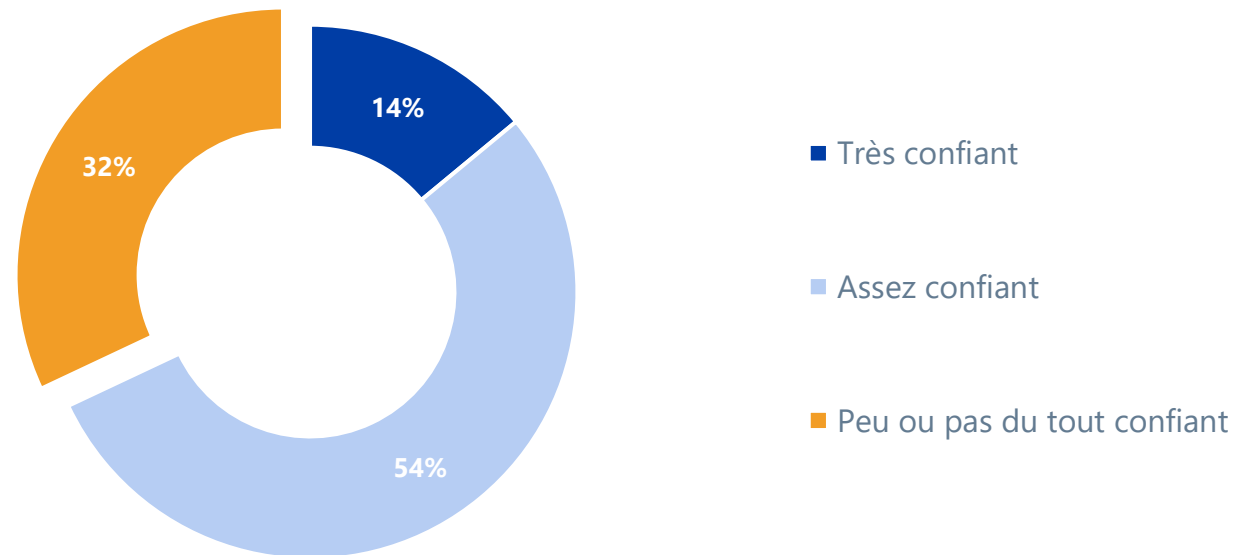
des répondants **ont confiance en la reprise du secteur de la restauration.**

## La confiance

en la reprise du secteur de la restauration est importante. On peut toutefois anticiper que les changements dans les comportements des clients se traduiront par plus de commandes à emporter ou en livraison par rapport à la fréquentation des salles à manger, notamment chez les jeunes.

## Confiance dans la reprise du secteur de la restauration

Suite à la situation de la COVID-19



Base : n=1 605

La somme des résultats présentés peut ne pas égaler 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

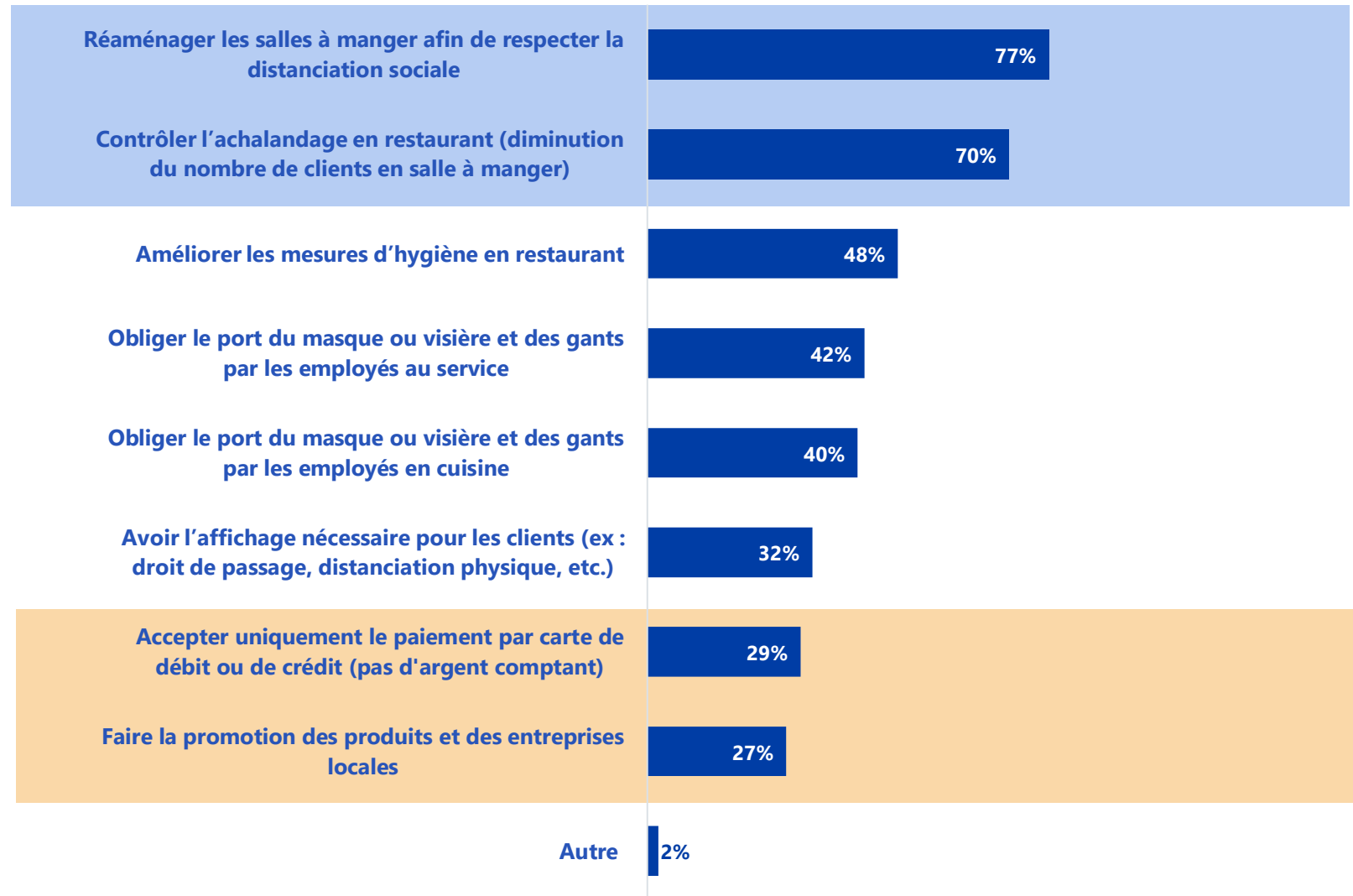
Q : Quel est votre niveau de confiance quant à la reprise du secteur de la restauration après la situation de la COVID-19?

# Constats additionnels

## Le respect de la distanciation sociale

semble être une préoccupation majeure pour les clients des restaurants concernant la réouverture des salles à manger. En effet, l'aménagement des salles à manger afin de respecter la distanciation sociale et le contrôle de l'achalandage en restaurant sont de loin les mesures les plus citées.

## Actions les plus importantes à poser À la réouverture des salles à manger





## Contact

[info@lanla.com](mailto:info@lanla.com)

1 866 333-5265

Tous droits réservés