

Une étude



pour



Baromètre d'image de Deliveroo

Volet auprès des **restaurateurs Deliveroo**

Février 2017

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Magalie Gérard, Directrice de clientèle au Département Politique – Opinion

Pierre-Hadrien Bartoli, Chargé d'études senior au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Image spontanée et assistée de Deliveroo	P.4
Effets perçus de l'activité de livraison de repas	P.8
Conséquences de la collaboration avec Deliveroo	P.11
Satisfaction globale et détaillée à l'égard de Deliveroo en tant que partenaire	P.14
Deliveroo et ses concurrents	P.20
Attentes pour l'avenir	P.24



Méthodologie d'enquête



Consultation* réalisée **par téléphone** du **12** au **23 décembre** 2016 selon la méthode aléatoire par Harris Interactive, institut d'études indépendant.



Echantillon représentatif de **212 restaurateurs** partenaires de Deliveroo parmi la population totale des restaurants Deliveroo.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

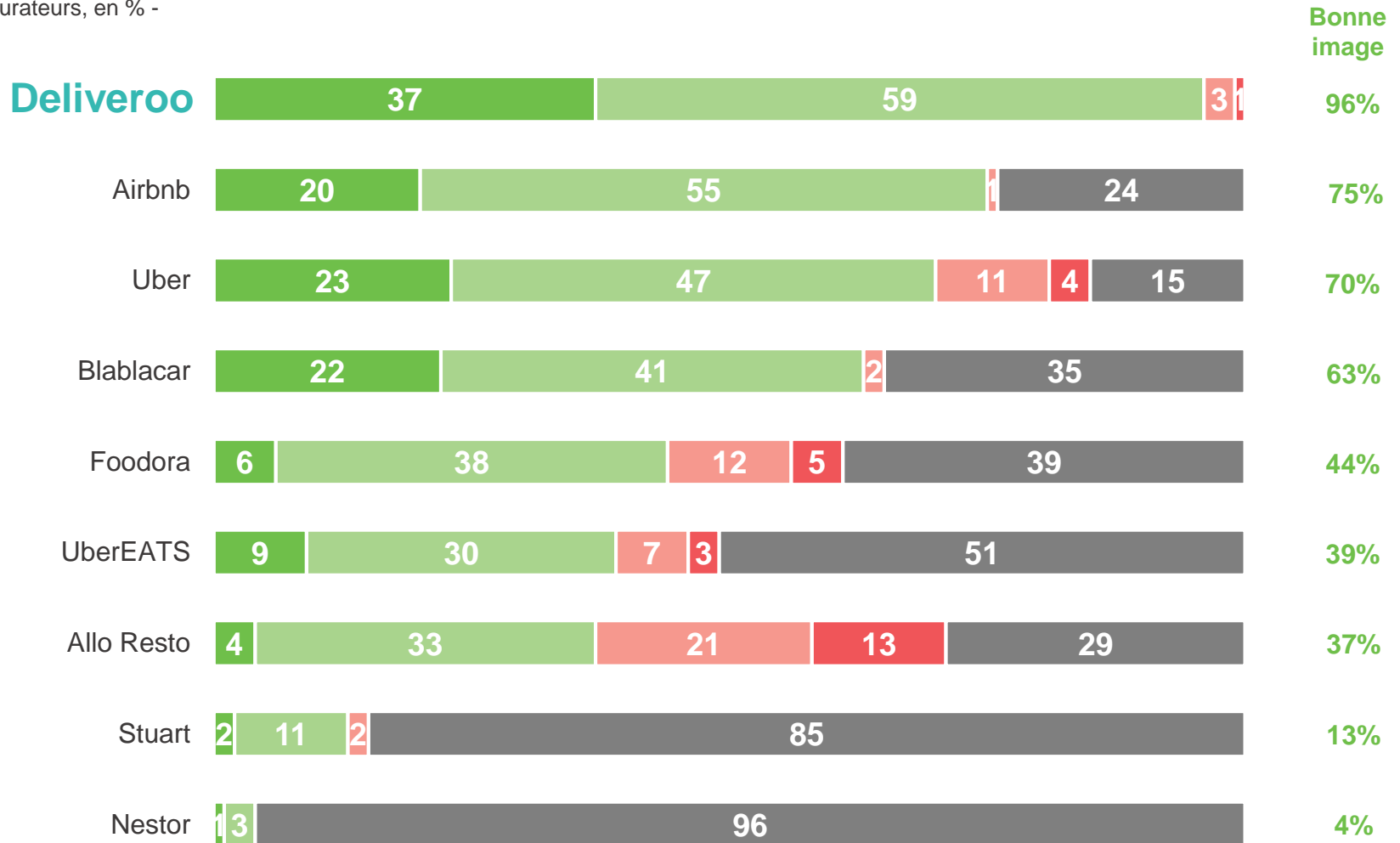
Image spontanée et assistée de Deliveroo



Deliveroo bénéficie d'une très bonne image auprès de la quasi-totalité des restaurateurs interrogés

Diriez-vous que vous avez une bonne ou une mauvaise image des entreprises suivantes ?

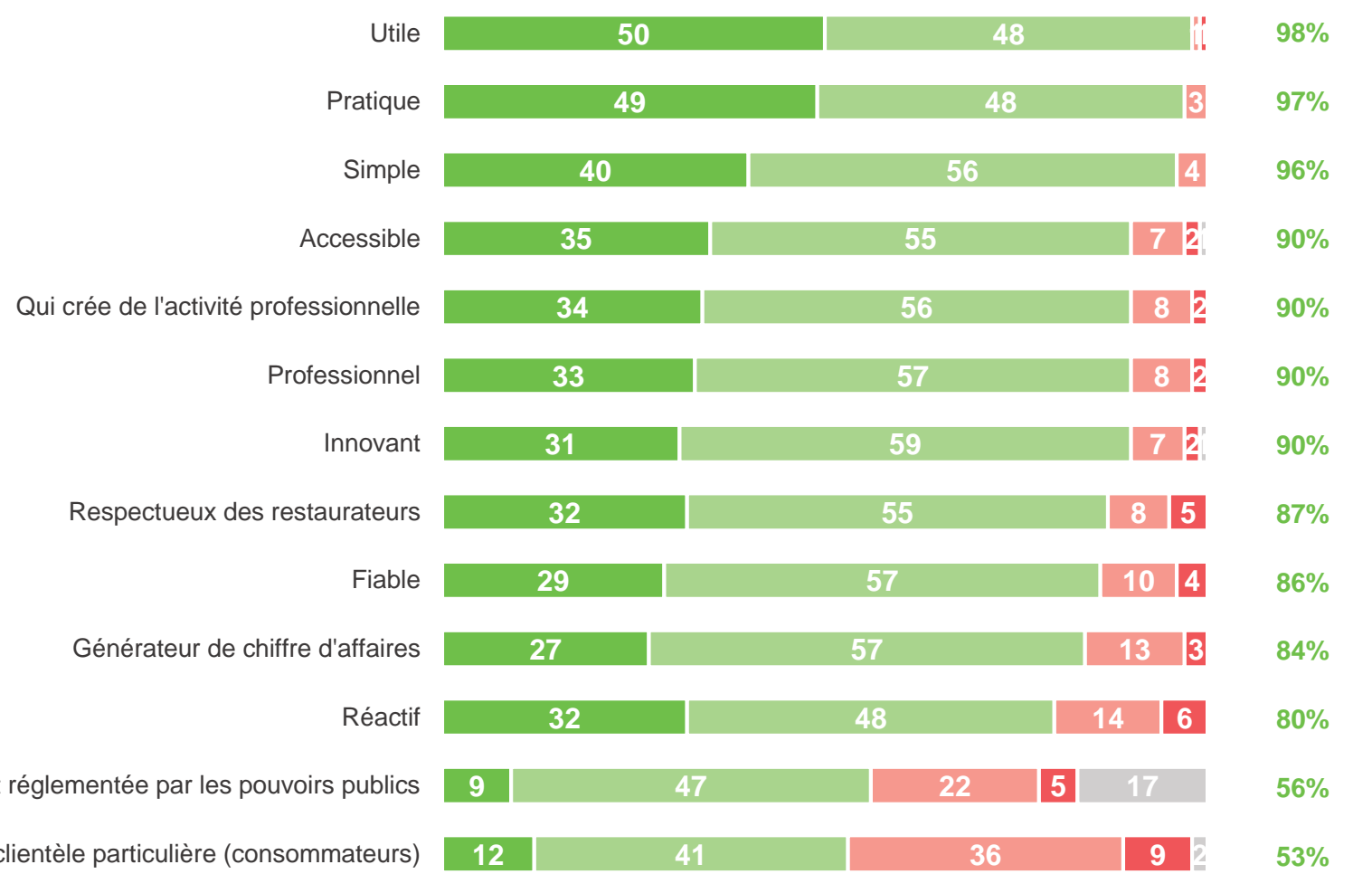
- Aux restaurateurs, en % -



La quasi-totalité des restaurateurs interrogés qualifient Deliveroo d'utile, de pratique et de simple

Pour chacun des qualificatifs suivants indiquez s'il correspond bien ou mal à Deliveroo.

- Aux restaurateurs, en % - Correspond bien



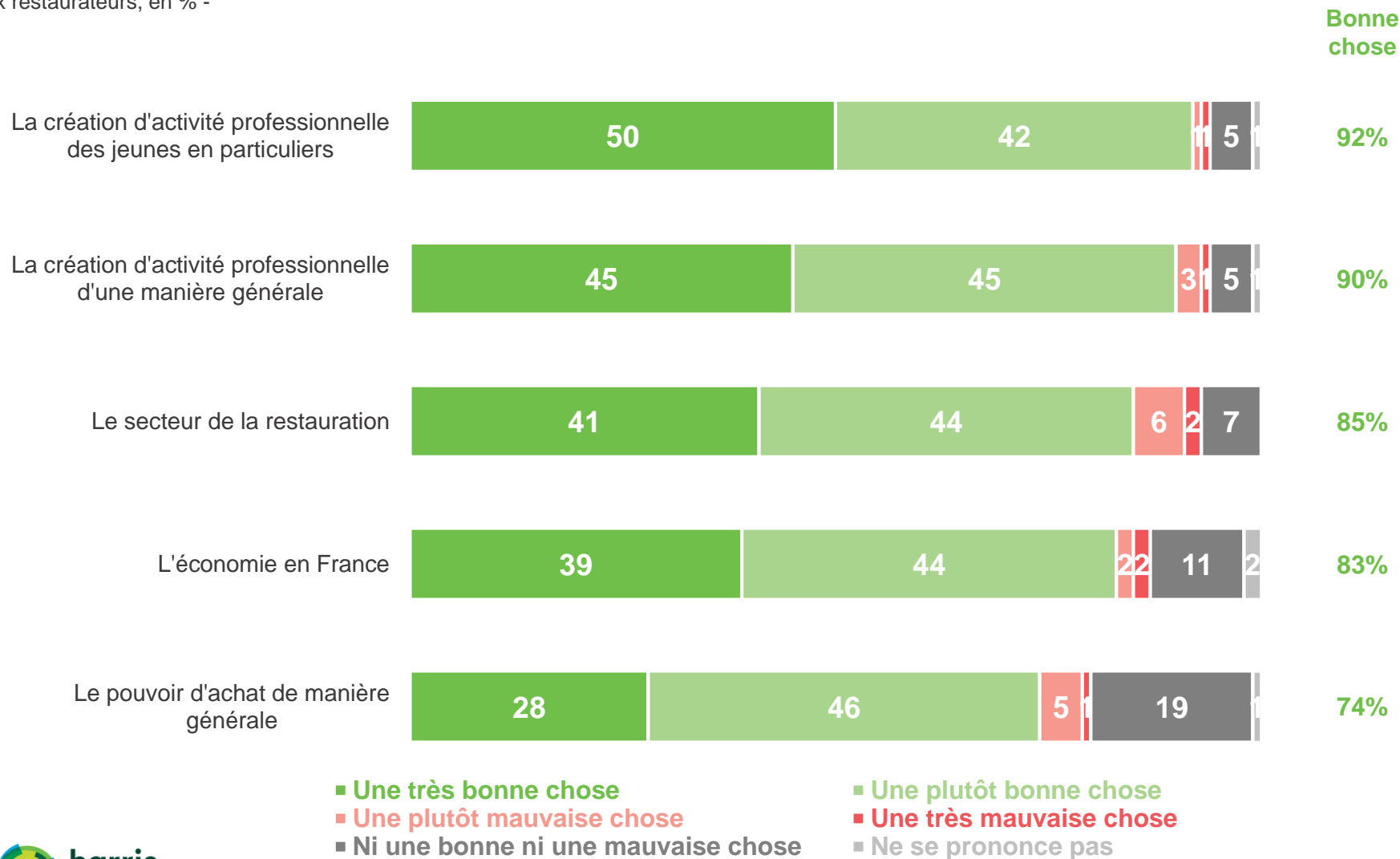
Effets perçus de l'activité de livraison de repas



9 restaurateurs Deliveroo sur 10 estiment que la livraison de repas génère de l'activité professionnelle

Et diriez-vous que les activités professionnelles liées à la livraison de repas sont une bonne chose ou une mauvaise chose pour... ?

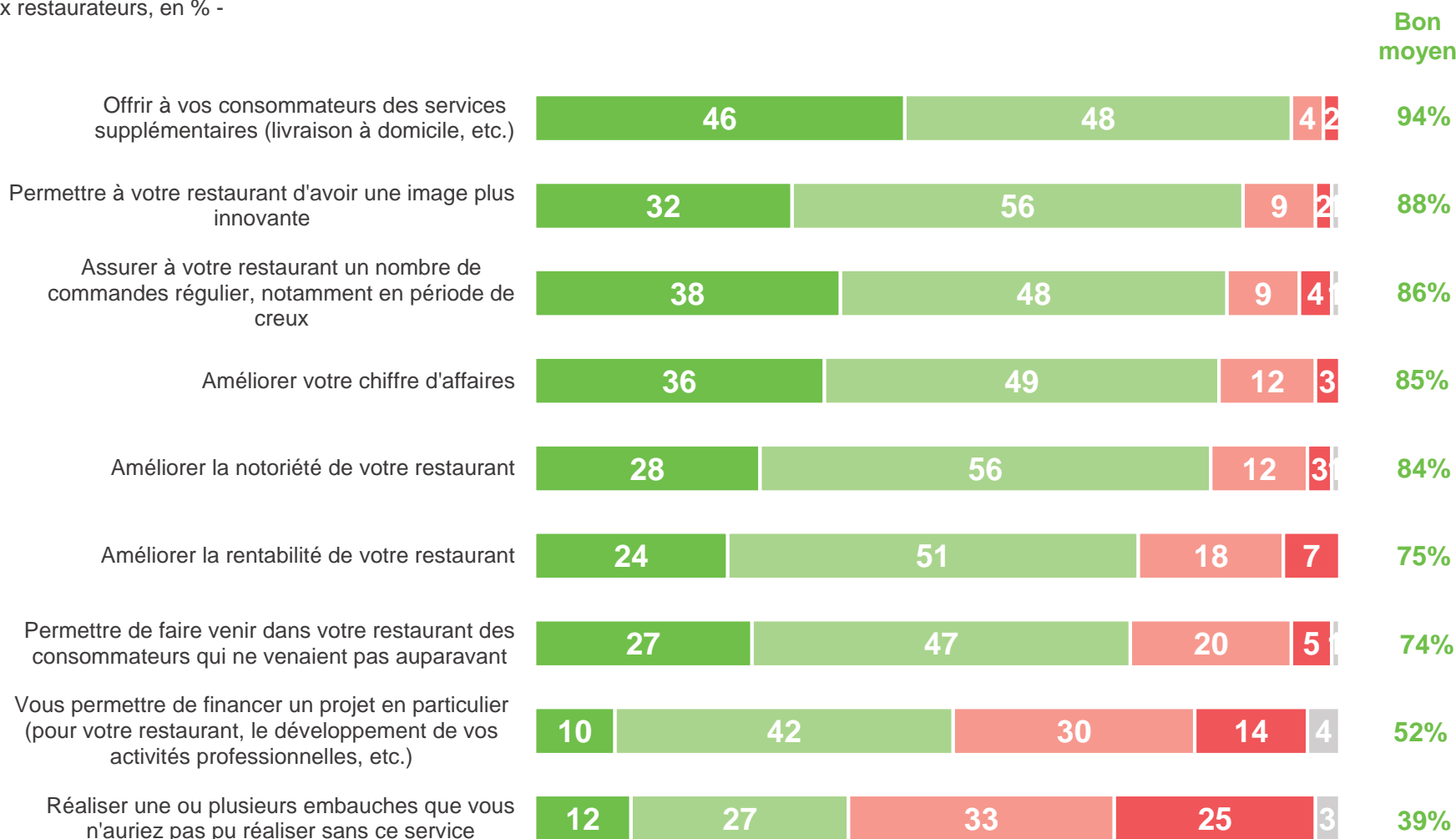
- Aux restaurateurs, en % -



Une grande majorité des restaurateurs estiment que leur collaboration avec Deliveroo a permis d'améliorer le service rendu à leurs clients, l'image du commerce et de soutenir leur activité

Et plus précisément, pour vous en tant que restaurateur, la préparation de repas livrés avec Deliveroo, est-elle un bon ou un mauvais moyen pour... ?

- Aux restaurateurs, en % -



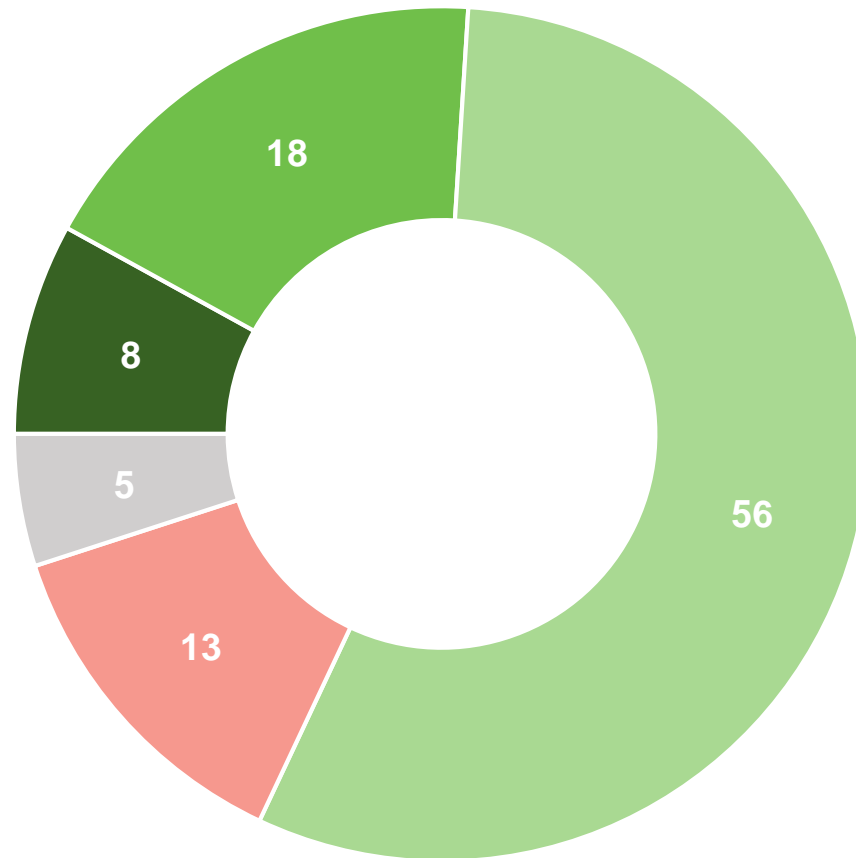
Conséquences de la collaboration avec Deliveroo



Plus de 8 restaurateurs sur 10 indiquent que leur collaboration avec Deliveroo leur a permis d'augmenter leur chiffre d'affaires, mais principalement de manière limitée

Deliveroo vous a-t-il permis d'augmenter votre chiffre d'affaires ?

- Aux restaurateurs, en % -



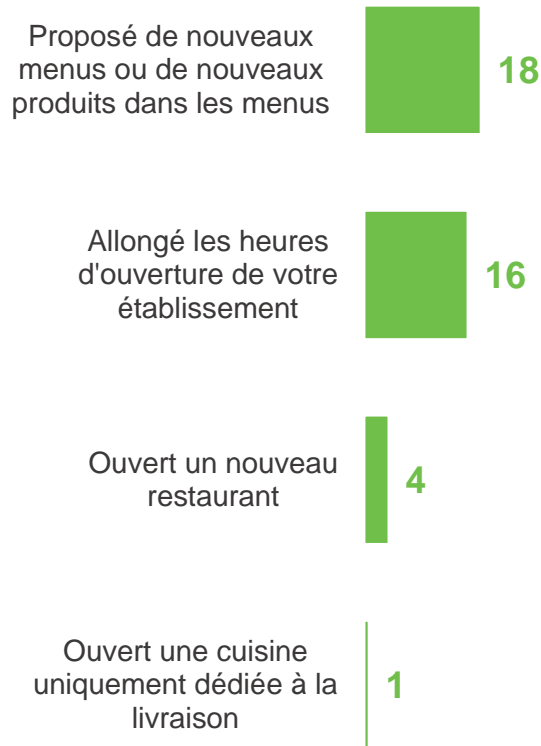
Une augmentation du chiffre d'affaires : 82%

- Oui, une augmentation supérieure à 20%
- Oui, une augmentation comprise entre 10% et 20%
- Oui, une augmentation allant jusqu'à 10%
- Non, pas d'augmentation
- Ne se prononce pas

4% des restaurateurs interrogés affirment avoir ouvert un nouveau restaurant dans le cadre de leur partenariat avec Deliveroo

Dans le cadre de votre partenariat avec Deliveroo, avez-vous... – Réponses données à l'aide de listes, plusieurs réponses possibles

- Aux restaurateurs, en % -



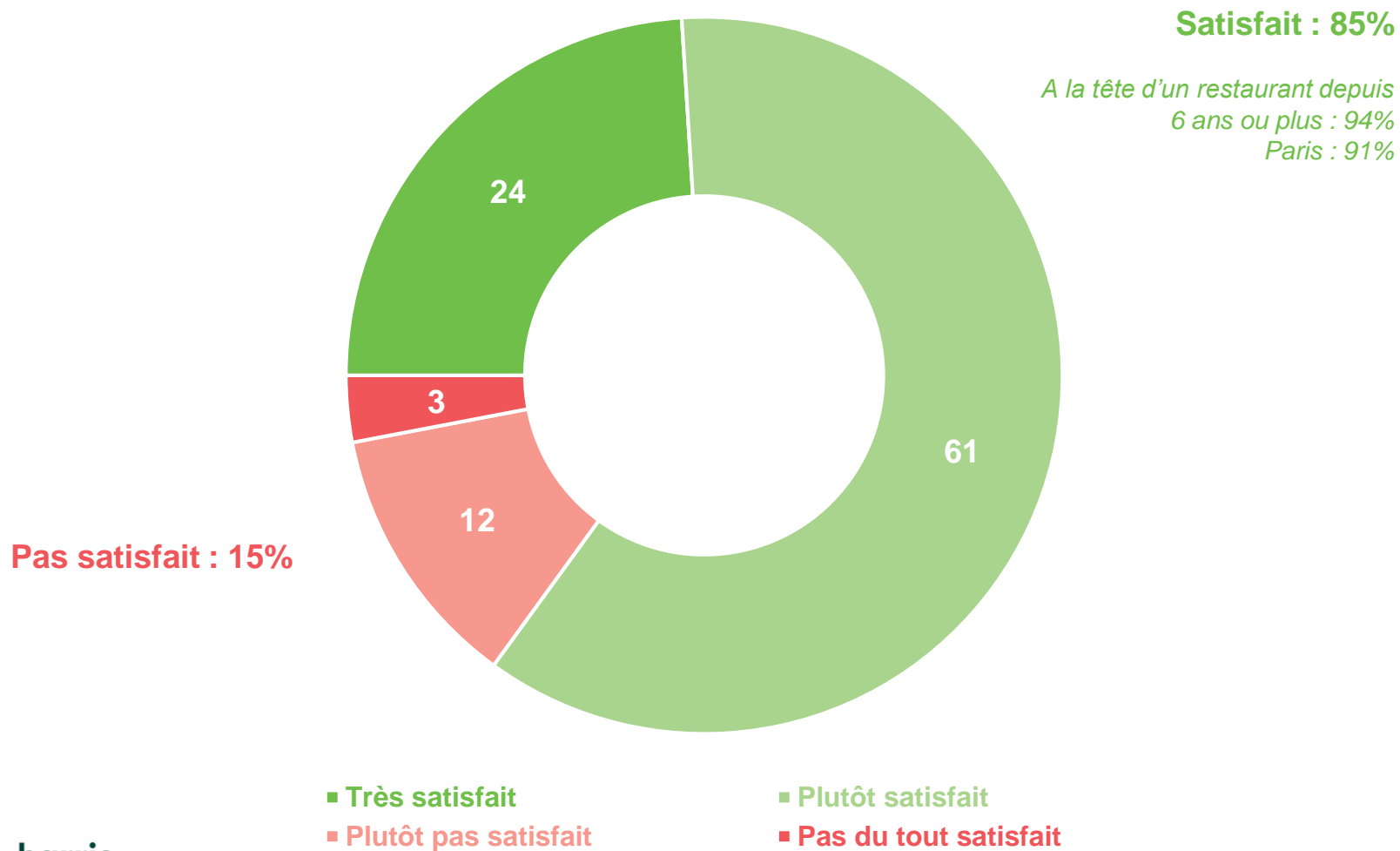
**Satisfaction globale et détaillée
à l'égard de Deliveroo en tant
que partenaire**



85% des restaurateurs s'estiment satisfaits de leur collaboration avec Deliveroo, une satisfaction plus importante encore parmi ceux exerçant en région parisienne

Personnellement, êtes-vous satisfait(e) ou non de votre collaboration avec Deliveroo ?

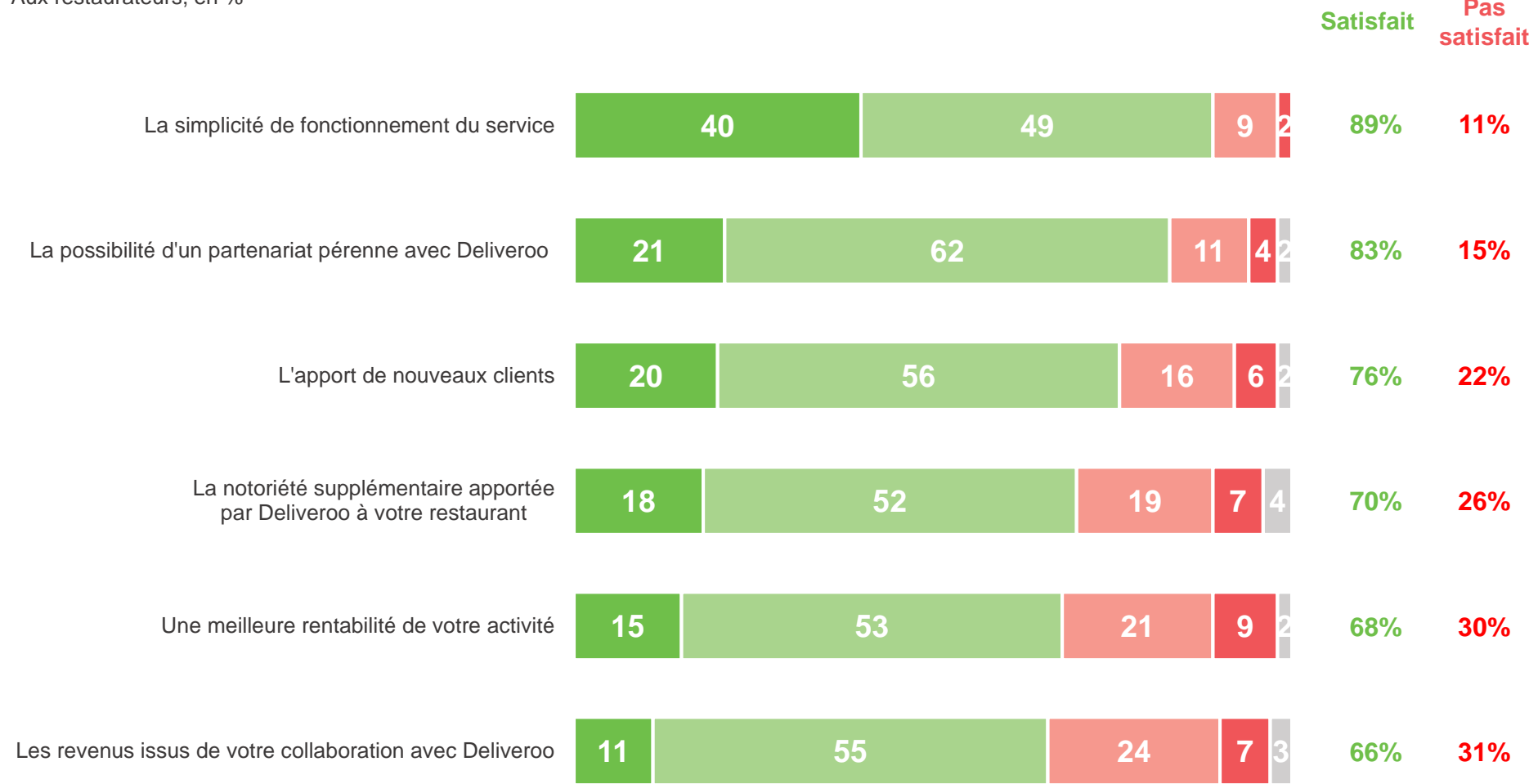
- Aux restaurateurs, en % -



82% des restaurateurs ayant collaboré pendant plus d'un an avec Deliveroo expriment leur satisfaction quant aux revenus supplémentaires issus de cette collaboration

Et plus précisément, êtes-vous satisfait(e) ou non des différents aspects suivants de votre collaboration avec Deliveroo ?

- Aux restaurateurs, en % -



→ **Collabore avec Deliveroo depuis plus d'un an : 82%**

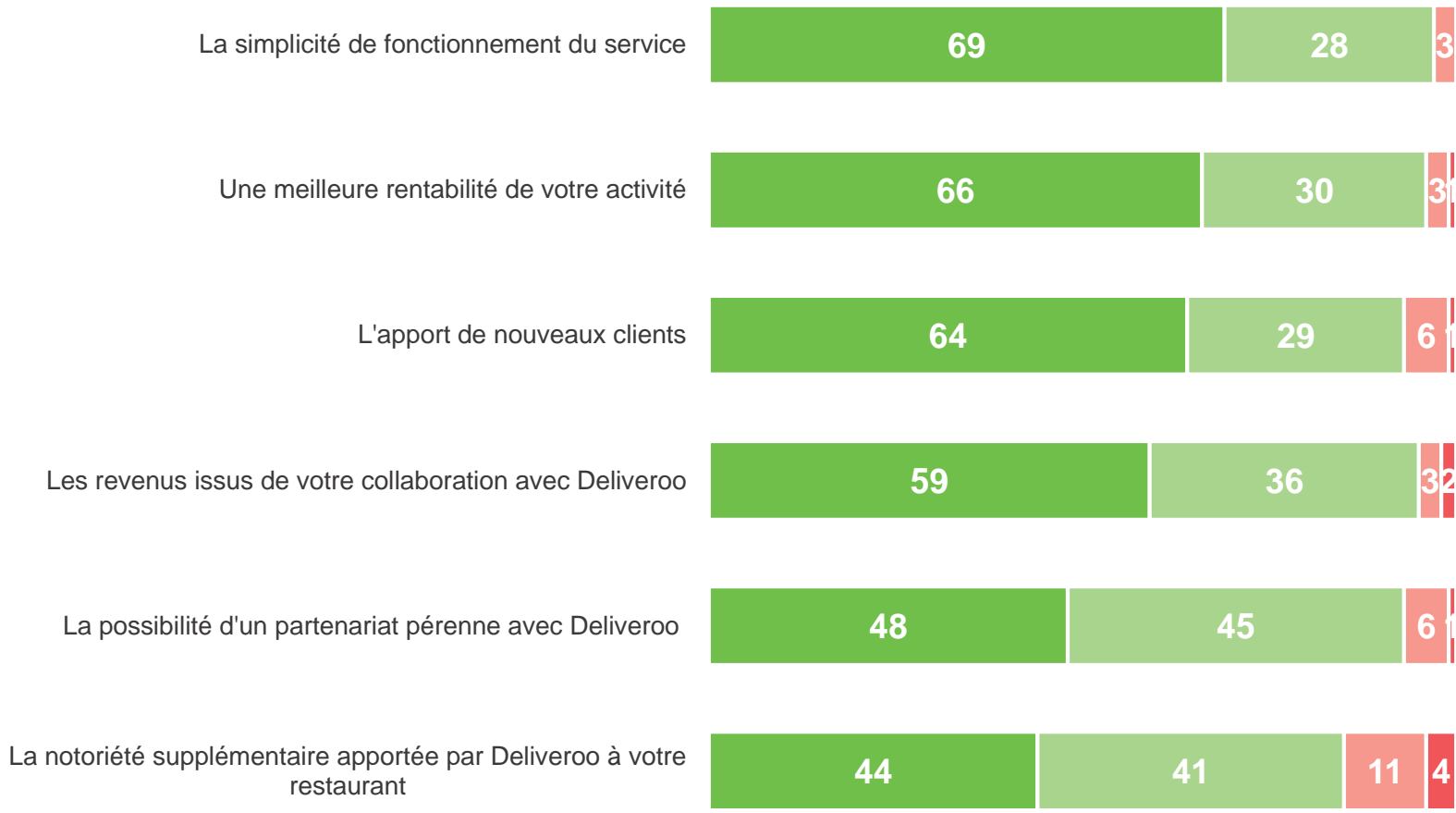


■ Très satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Plutôt pas satisfait
 ■ Pas du tout satisfait
 ■ Ne se prononce pas

Si l'ensemble des domaines testés s'avèrent majoritairement importants pour les restaurateurs, ils mettent tout particulièrement en avant la nécessité d'un service simple

Et chacun des aspects suivants est-il important ou pas important dans votre collaboration avec Deliveroo ?

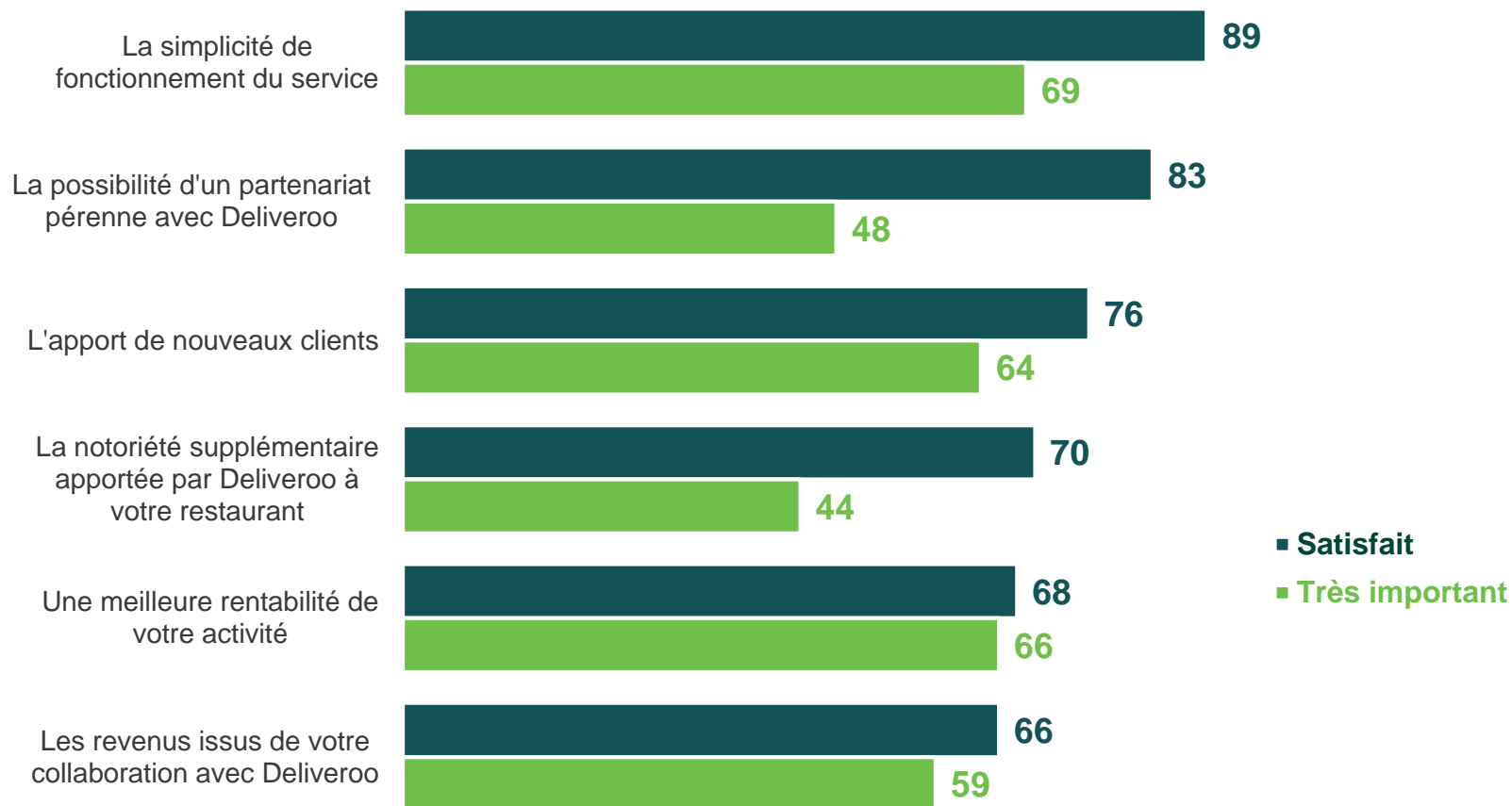
- Aux restaurateurs, en % -



Comparatif

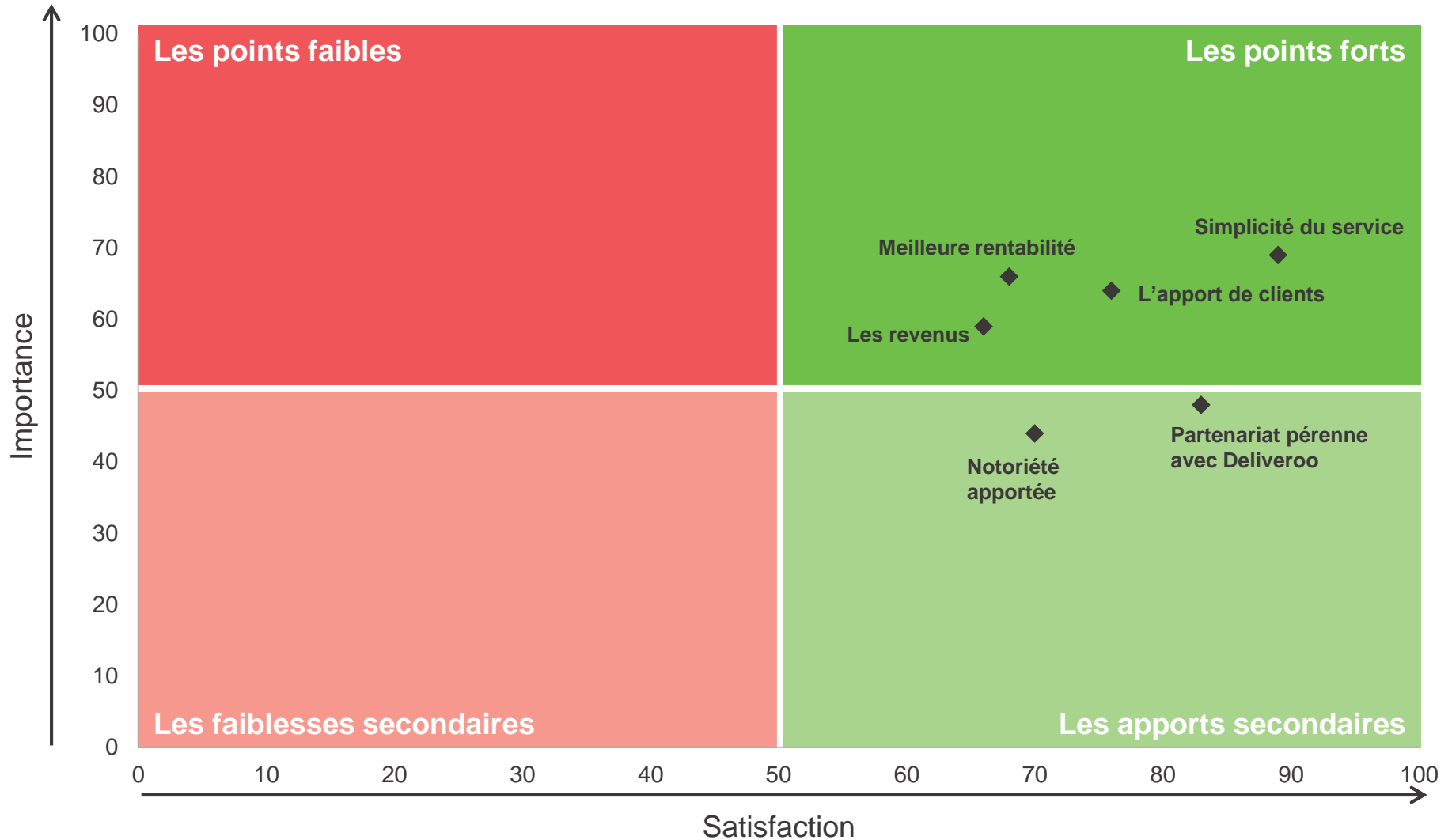
Et plus précisément, êtes-vous satisfait(e) ou non des différents aspects suivants de votre collaboration avec Deliveroo ?
Et chacun des aspects suivants est-il important ou pas important dans votre collaboration avec Deliveroo ?

- À tous, en % de réponses « **satisfait(e)** » et « **Très important** » -



Récapitulatif

- Aux restaurateurs, en % -



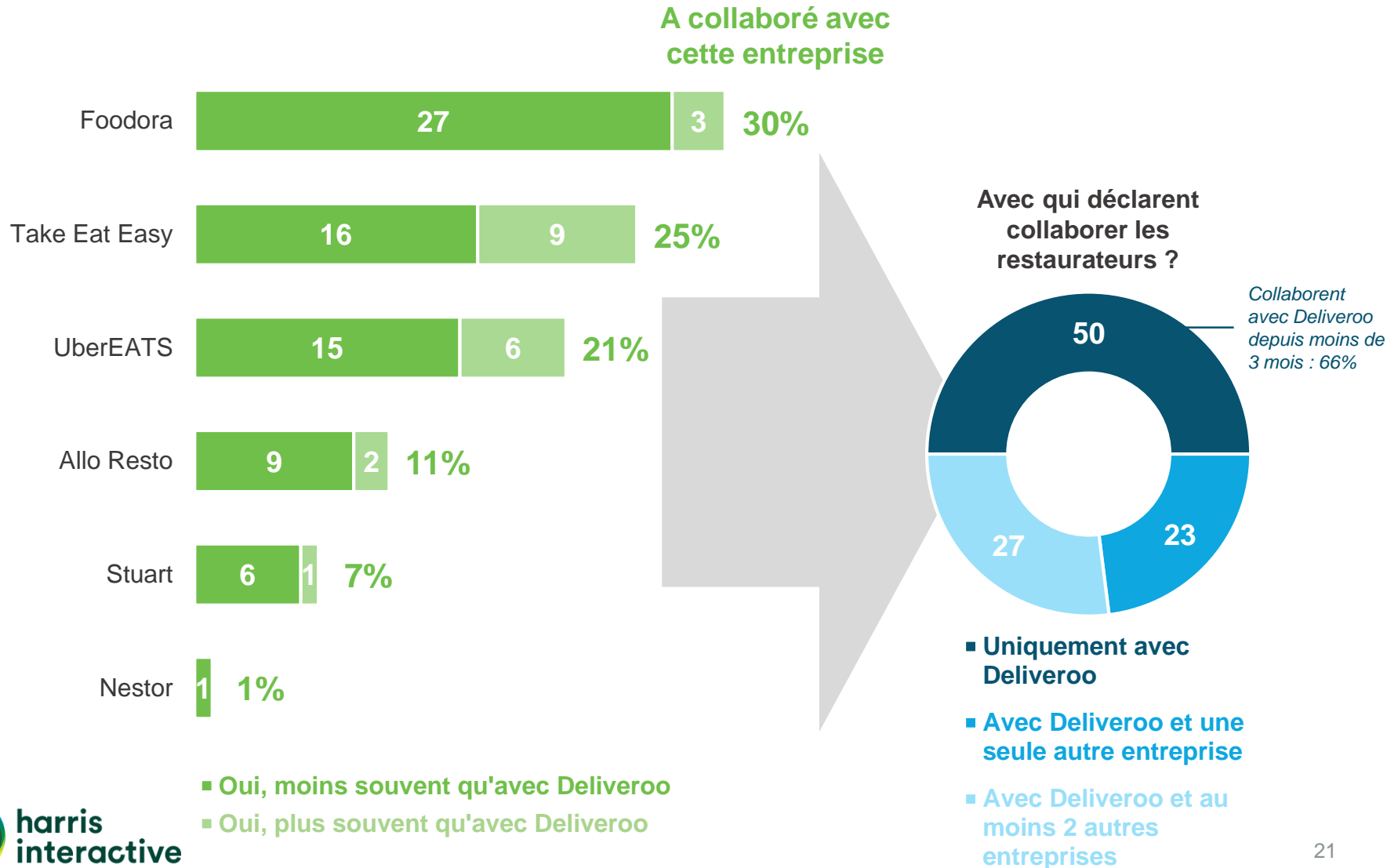
Deliveroo et ses concurrents



La moitié des restaurateurs Deliveroo indiquent avoir également collaboré avec une ou plusieurs autres sociétés de livraison au cours des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé de collaborer avec les entreprises suivantes ?

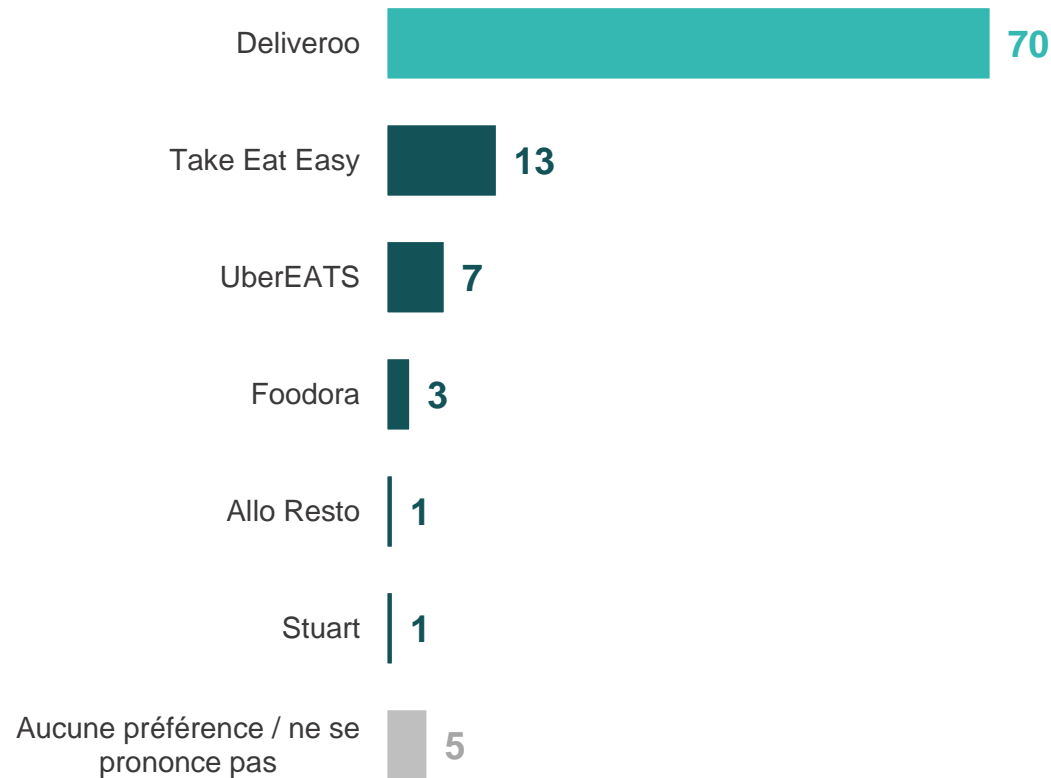
- Aux restaurateurs, en % -



Les restaurateurs Deliveroo ayant collaboré avec plusieurs sociétés de livraison affirment très majoritairement préférer Deliveroo

Et avec laquelle de ces entreprises préférez-vous collaborer ? – Réponses données à l'aide d'une liste, une seule réponse possible

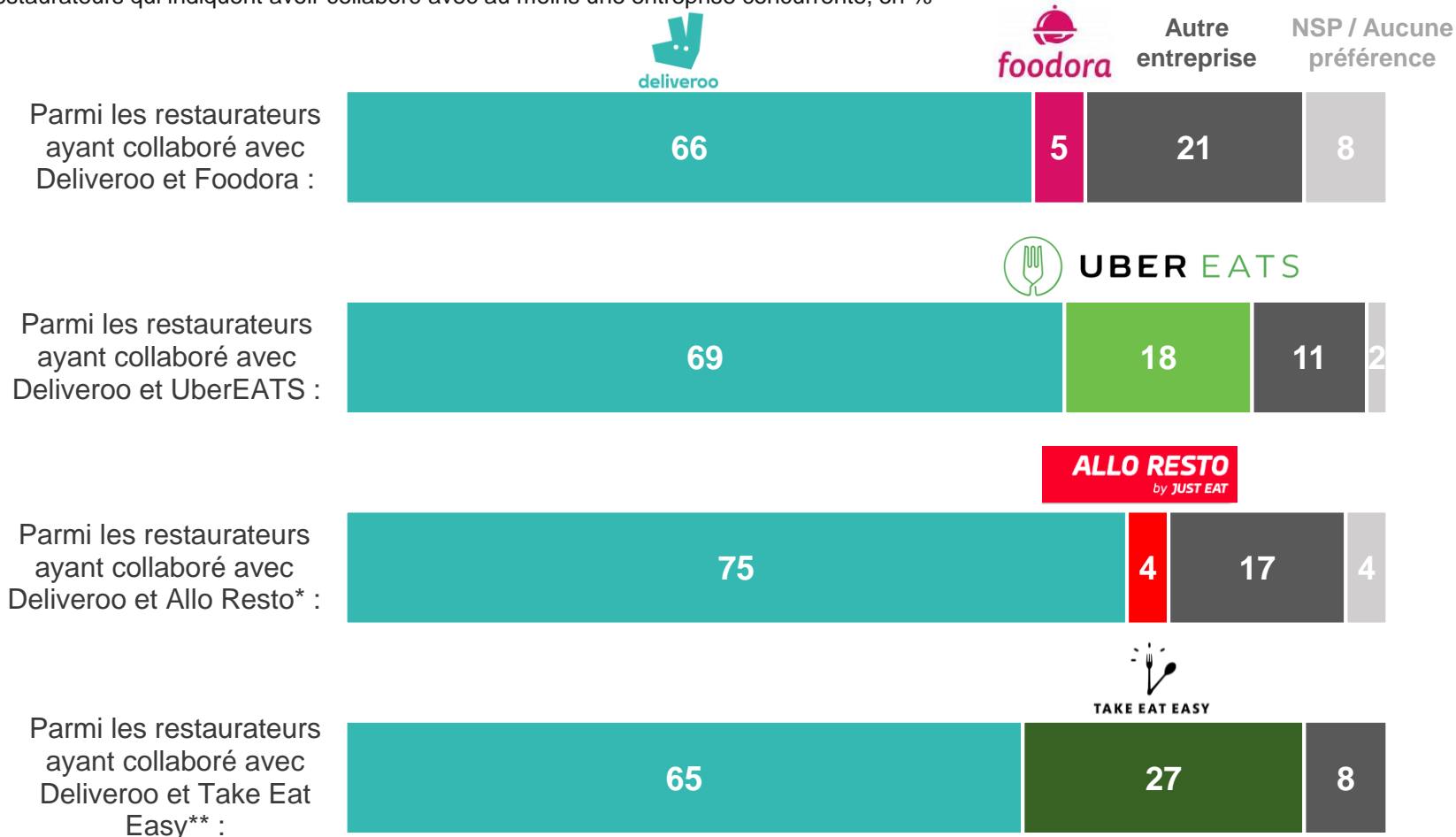
- Aux restaurateurs qui indiquent avoir collaboré avec au moins une entreprise concurrente, en % -



Deliveroo apparaît comme la société préférée des restaurateurs Deliveroo, quelle que soit leur expérience passée avec ses concurrents

Et avec laquelle de ces entreprises préférez-vous collaborer ?

- Aux restaurateurs qui indiquent avoir collaboré avec au moins une entreprise concurrente, en % -



Aide à la lecture : parmi les restaurateurs ayant collaboré à la fois avec Deliveroo et Foodora (et éventuellement avec d'autres entreprises), 66% indiquent préférer Deliveroo.

*Résultats à interpréter avec prudence en raison d'effectifs faibles

**Take Eat Easy n'est plus en activité depuis juillet 2016

Attentes pour l'avenir

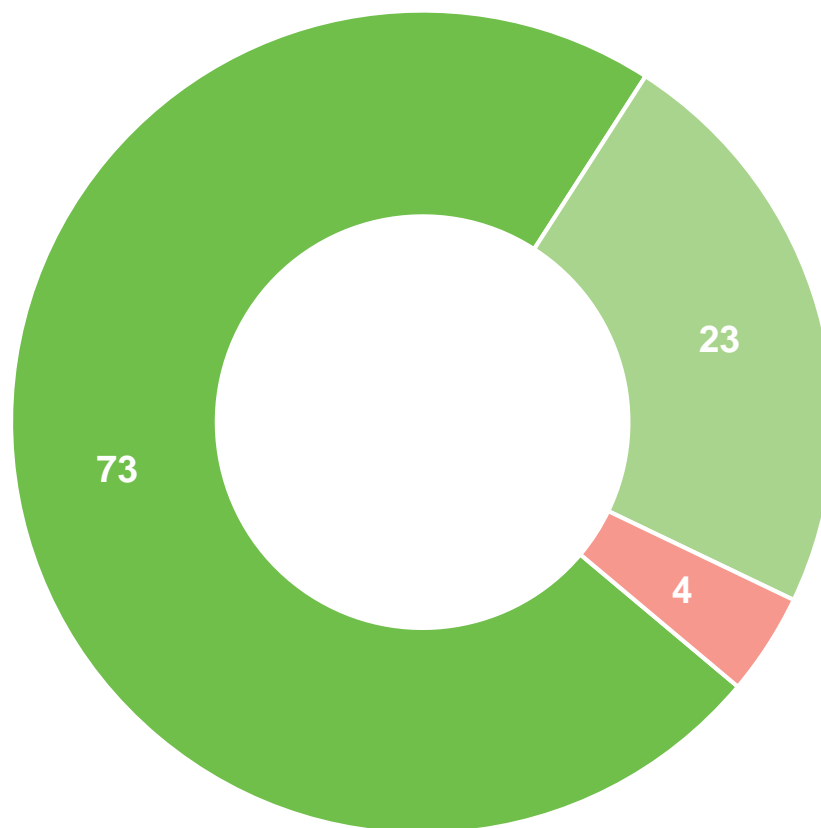


La quasi totalité des restaurateurs interrogés affirment qu'ils ont l'intention de poursuivre leur collaboration avec Deliveroo dans les mois à venir, près de ¾ en ayant même la ferme intention

Avez-vous l'intention de poursuivre votre collaboration avec Deliveroo dans les mois à venir ?

- Aux restaurateurs, en % -

Oui : 96%



Non: 4%

■ Oui, certainement

■ Non, probablement pas

■ Oui, probablement

■ Non certainement pas

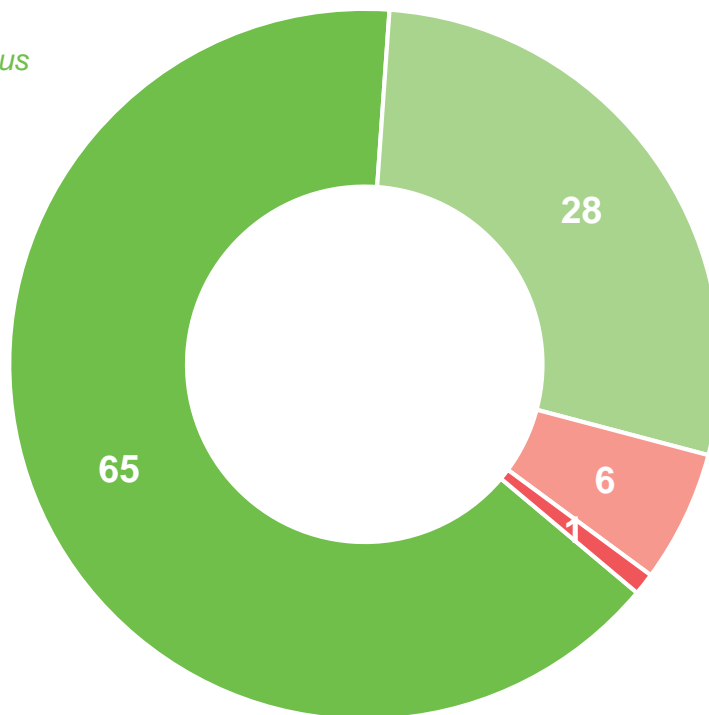
93% des restaurateurs Deliveroo indiquent qu'ils recommanderaient à un autre restaurateur de collaborer avec Deliveroo, 65% le feraient même certainement

Recommanderiez-vous à un autre restaurateur de collaborer avec Deliveroo ?

- Aux restaurateurs, en % -

Oui : 93%

Restaurants employant plus de 10 personnes : 100%



Non : 7%

- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non certainement pas

Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

ahead of what's next