

Service du soutien au réseau  
Sous-direction de la communication, programmation et veille économique  
Bureau de la veille économique et des prix

Auteur : Nicolas ROUX<sup>1</sup>

## Le secteur de la restauration commerciale : données économiques, évolution des prix et du nombre de plaintes du secteur

*Le secteur de la restauration commerciale en France représente un chiffre d'affaires de 50 milliards d'euros et plus de 500 000 salariés. Il s'agit donc d'un secteur essentiel de l'économie française, en relation avec de nombreux autres grands secteurs, tels que l'agriculture, l'industrie agroalimentaire ou le tourisme.*

*Cette étude établit une description économique du secteur de la restauration commerciale, en analysant les dépenses de consommation des Français en la matière et les grandes données économiques relatives aux acteurs de ce marché. En outre, cette étude retrace l'évolution des prix dans la restauration et celle des plaintes des consommateurs relatives à ce secteur d'activité.*

*En ce qui concerne l'évolution économique du secteur, il faut distinguer la restauration traditionnelle de la restauration rapide. Cette dernière a connu une évolution très dynamique depuis le début des années 2000, avant de subir un net ralentissement depuis l'année 2012. Le secteur de la restauration traditionnelle est marqué par sa dualité : de très grands groupes y côtoient un nombre important d'acteurs indépendants.*

*L'évolution des prix dans le secteur de la restauration a connu une inflexion importante au tournant des années 2000. Avant cette date, l'évolution des prix du secteur était très proche de celle de l'ensemble des biens et services. Après 2000, les prix du secteur de la restauration connaîtront une évolution plus importante, et notamment ceux de la restauration traditionnelle. Enfin, l'évolution des prix de ce secteur a été notamment marquée depuis 2009 par les changements du taux de TVA applicable.*

*Concernant les plaintes relatives au secteur, on note entre 2009 et 2013 une diminution d'environ 20% de leur nombre. Toutefois, il faut remarquer que le nombre de plaintes a augmenté sur un an en 2011 (+5,4%) et en 2012 (+14,5%).*

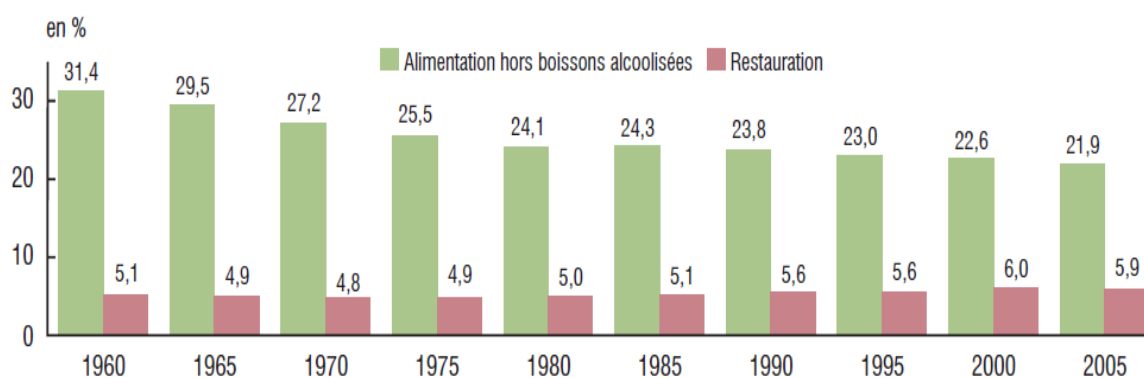
<sup>1</sup> Chargé d'études au bureau de la veille économique et des prix.

## 1) état des lieux du secteur

On définit **la restauration hors domicile** comme le secteur économique permettant aux consommateurs de s'alimenter hors de leur domicile. La restauration hors domicile comprend les restaurants traditionnels, la restauration rapide, les cafétérias, les cafés (fourniture de boissons à consommer sur place), les cantines et les services des traiteurs.

En 2012, selon les données de l'Insee, les ménages français ont dépensé 53,6 milliards d'euros (en euros de 2005) en services de restauration, soit une dépense moyenne d'environ 822 euros par personne.

*Figure n°1 : Part de l'alimentation et de la restauration dans la dépense des ménages, en valeur*



Source : Insee, comptes nationaux, base 2000.

En outre, entre 1960 et 2005, selon l'Insee<sup>2</sup>, la part des dépenses de restauration hors domicile dans le budget des ménages est passée de 5,1% à 5,9%, soit une hausse relativement modeste, mais à comparer avec la diminution de la part de l'alimentation (hors boissons alcoolisées) qui est passée de 31,4% à 21,9%.

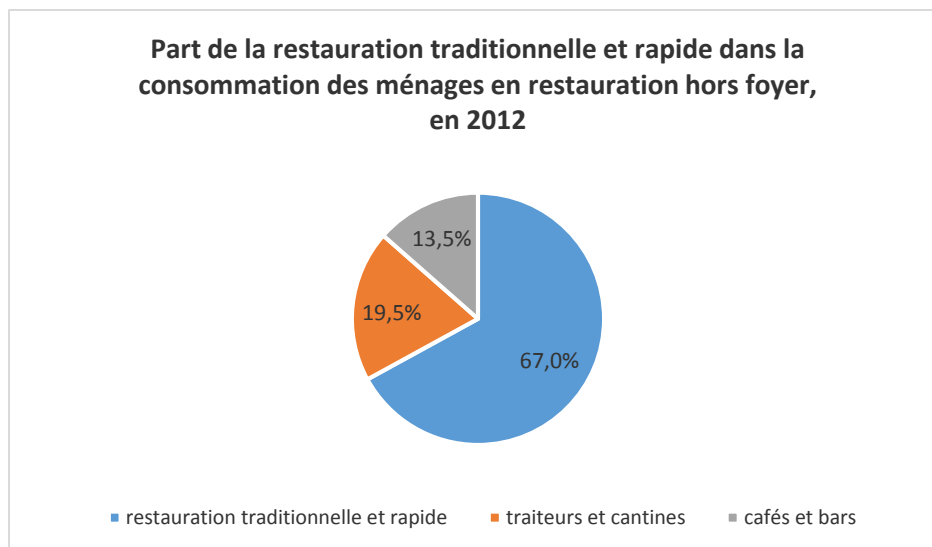
Autre notion importante, **la restauration commerciale** se décompose en deux sous-ensembles : la restauration traditionnelle (avec service à table) et la restauration rapide. Les seules dépenses en restauration traditionnelle et rapide s'élevaient à 35,9 milliards d'euros en 2012, soit 67% du total des services de restauration hors domicile.

Entre 1960 et 2012, la part de la restauration commerciale dans la consommation des ménages en restauration hors domicile est passée de 40,3% à 67,0%, devenant le poste le plus important de ce secteur.

---

<sup>2</sup> Insee, Cinquante ans de consommation, Fiches thématiques, Alimentation et tabac.

Figure n°2 : Part de la restauration traditionnelle et rapide dans la consommation des ménages en restauration hors foyer, en 2012



Source : Insee, mai 2014

### La restauration traditionnelle : un secteur dual

En raison de ses caractéristiques propres, ce secteur comprend un très grand nombre d'acteurs constitués en majorité d'établissements indépendants de moins de 5 salariés.

A côté de ces acteurs, il existe de grands groupes disposant d'enseignes regroupées selon plusieurs thématiques, notamment les restaurants de viandes, pizzerias, restaurants de fruits de mer et poissons, etc. Ces groupes sont issus de groupes spécialisés dans la restauration, ou émanent d'entreprises de la grande distribution alimentaire, voire de fonds d'investissement.

Les groupes et chaînes connaissent une croissance plus importante que les indépendants, selon une étude d'Eurogroup Consulting<sup>3</sup> : ainsi, entre 2005 et 2009, le chiffre d'affaires des entreprises leaders a progressé 3,5 fois plus vite que celui des indépendants. Cette croissance différentielle peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- la politique commerciale des grands groupes : offres promotionnelles, campagnes publicitaires, etc.
- une politique tarifaire plus attractive, en raison d'une structure de coûts compétitive : pouvoir plus important de négociation auprès des fournisseurs, gestion du personnel plus performante, etc.
- une présence importante sur le territoire national.

<sup>3</sup> Etude économique sur le secteur de la restauration, février 2012, <http://www.eurogroupconsulting.fr/Etude-economique-sur-le-secteur-de>.

Les grands groupes qui dominent le secteur en France sont notamment les suivants<sup>4</sup> : Agapes Restauration (enseignes Flunch, Pizza Paï, Bistrot du Boucher, 3 Brasseurs, etc.), Buffalo Grill, Serare (Courtepaille), Autogrill, Groupe Flo (Hippopotamus, Taverne de Maître Kanter, Bistro Romain, etc.), Casino Restauration, HRC (Elior), etc.

*Tableau n°1 : Principaux acteurs du marché de la restauration traditionnelle, selon le chiffre d'affaires et le résultat net en France*

	<b>Chiffre d'affaires en France (M€)</b>	<b>Résultat net (M€)</b>
<b>Flunch</b>	450,0 (2009)	N.D.
<b>Buffalo Grill</b>	357,4 (2012)	11,4 (2012)
<b>Serare (Grill Courtepaille)</b>	232,8 (2012)	9,1 (2012)
<b>Casino Restauration</b>	228,9 (2012)	-21,6 (2012)
<b>HRC (groupe Elior)</b>	203,1 (2013)	2,2 (2012)
<b>Cremonini Restauration</b>	135,9 (2012)	2,1 (2012)
<b>Autogrill Côté France</b>	113,5 (2012)	-0,009 (2012)
<b>Select Service Partner</b>	112,9 (2012)	-1,7 (2012)

Source : Diane, mai 2014

### La restauration rapide, un secteur dynamique

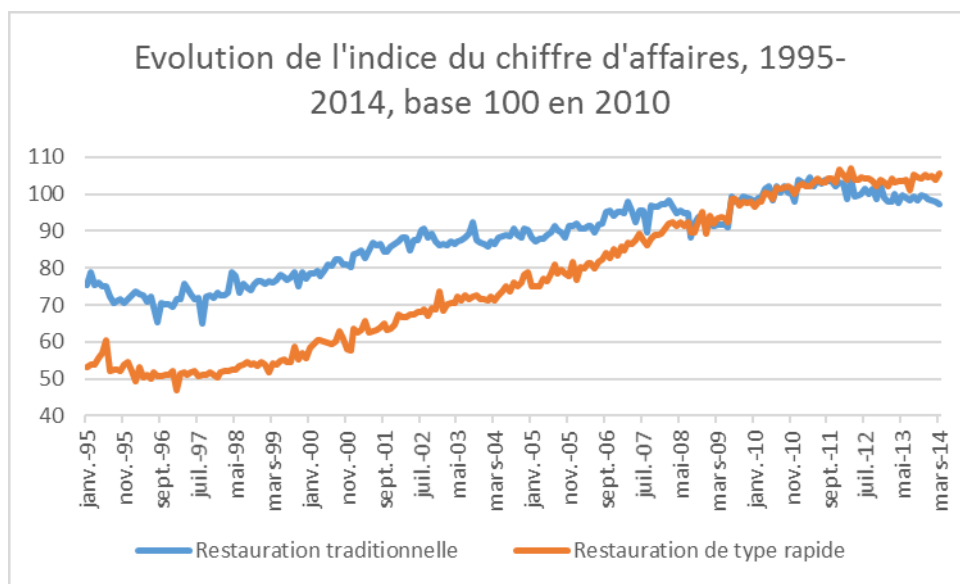
La restauration rapide est une activité consistant à commercialiser des produits alimentaires à consommer sur place, à emporter, livrés à domicile ou en drive-in. Elle se distingue notamment de la restauration traditionnelle par les caractéristiques suivantes : absence de service à table, utilisation de vaisselle et de conditionnements jetables, prix contenus, repas consommables à tout moment de la journée. Ce secteur peut être regroupé en plusieurs familles, animées par des chaînes ou des acteurs indépendants : hamburger, sandwicheries, viennoiserie, pizzas, sushis, etc. La clientèle potentielle de la restauration rapide est très large : jeunes, familles, actifs, touristes, etc.

D'après l'Observatoire des métiers de la restauration rapide<sup>5</sup>, la restauration rapide compte en France environ 25 000 établissements. Il s'agit d'un secteur très peu concentré, où 86% des établissements comptent moins de 10 salariés (4,8 salariés par entreprise en moyenne). La restauration rapide est composée de très nombreux indépendants, mais de grands groupes sont aussi des acteurs très importants du secteur.

<sup>4</sup> Cf. étude Xerfi, Restauration traditionnelle et cafétérias.

<sup>5</sup> <http://www.metiers-restaurationrapide.fr/>

Figure n°3 : Evolution de l'indice du chiffre d'affaires de la restauration traditionnelle et de la restauration rapide



Source : Insee, juin 2014

La restauration rapide est un secteur particulièrement dynamique, dont le chiffre d'affaires a crû en moyenne de 5% par an au cours des années 2000. Son évolution s'est ainsi montrée beaucoup plus rapide que celle de la restauration traditionnelle au cours de cette période. La courbe d'évolution du chiffre d'affaires de la restauration rapide a même dépassé celle de la restauration traditionnelle au tournant des années 2010, alors que les écarts entre les deux courbes étaient encore importants en 1995.

Cette croissance du chiffre d'affaires du secteur de la restauration rapide s'est accompagnée d'une croissance du nombre d'établissements : d'un établissement de restauration rapide pour six de restauration traditionnelle en 1993, on est passé en 2009 d'un établissement de restauration rapide pour trois établissements de restauration traditionnelle.

Depuis 2012, le secteur de la restauration rapide connaît un net ralentissement de sa croissance (+0,7% en 2012 par rapport à 2011), voire une diminution de son chiffre d'affaires (-0,4% en 2013 par rapport à 2012).

Les grands groupes qui dominent le marché de la restauration rapide en France sont notamment les suivants<sup>6</sup> : McDonald's, Quick, Le Duff, Subway, Domino's Pizza, Yum ! Brands (KFC, Pizza Hut) Speed Rapid Pizza.

<sup>6</sup> Cf. étude Xerfi, La restauration rapide.

*Tableau n°2 : Principaux acteurs du marché de la restauration rapide, selon le chiffre d'affaires et le résultat net en France*

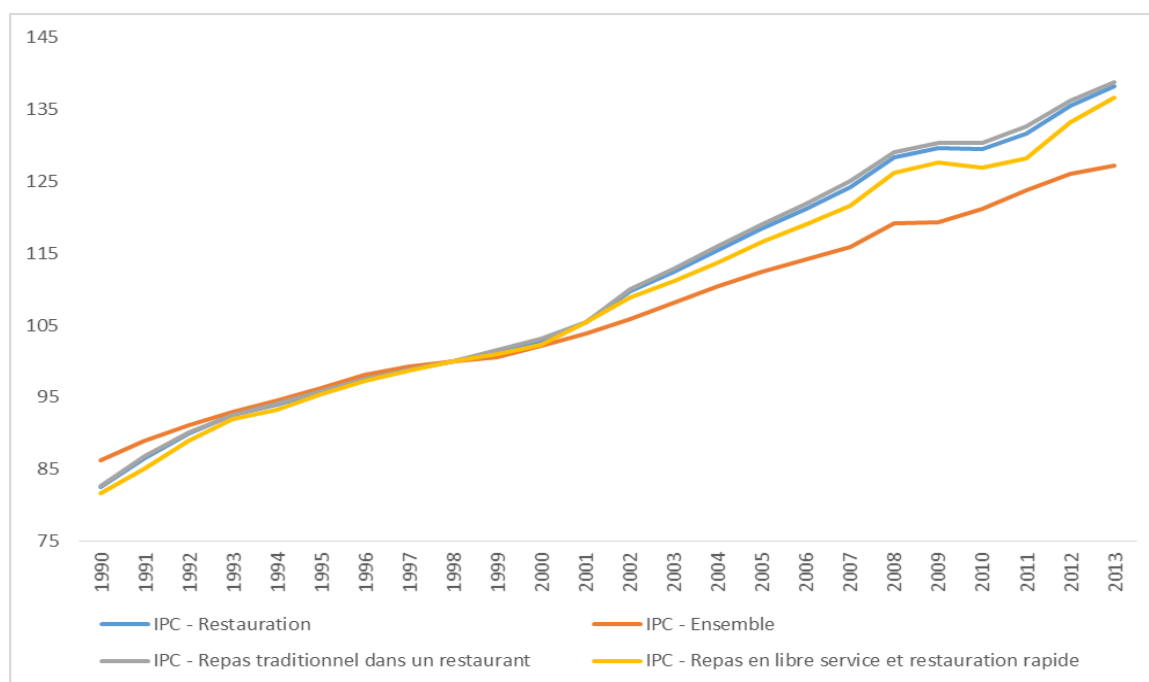
	Chiffre d'affaires en France (M€)	Résultat net (M€)
<b>McDonald's</b>	4 350,0 (2012)	N.D.
<b>Quick</b>	801,0 (2012)	15,3 (2012)
<b>Le Duff (Brioche Dorée)</b>	574,0 (2012)	4,0 (2012)
<b>Subway</b>	155,0 (2012)	N.D.
<b>Domino's Pizza</b>	155,0 (2012)	1,3 (2012)
<b>Yum ! Brands (KFC, Pizza Hut...)</b>	N.D.	N.D.

Source : Diane, mai 2014

Le contexte économique difficile a renforcé la stratégie des acteurs du secteur, en proposant des repas à prix contenus et en s'adaptant aux nouveaux modes de consommation (développement du nomadisme alimentaire, pauses déjeuner plus courtes, etc.).

## 2) évolution des prix

*Figure n°4 : Evolution des prix à la consommation de l'ensemble des biens et services et dans le secteur de la restauration, 1990-2013, base 100 en 1998*



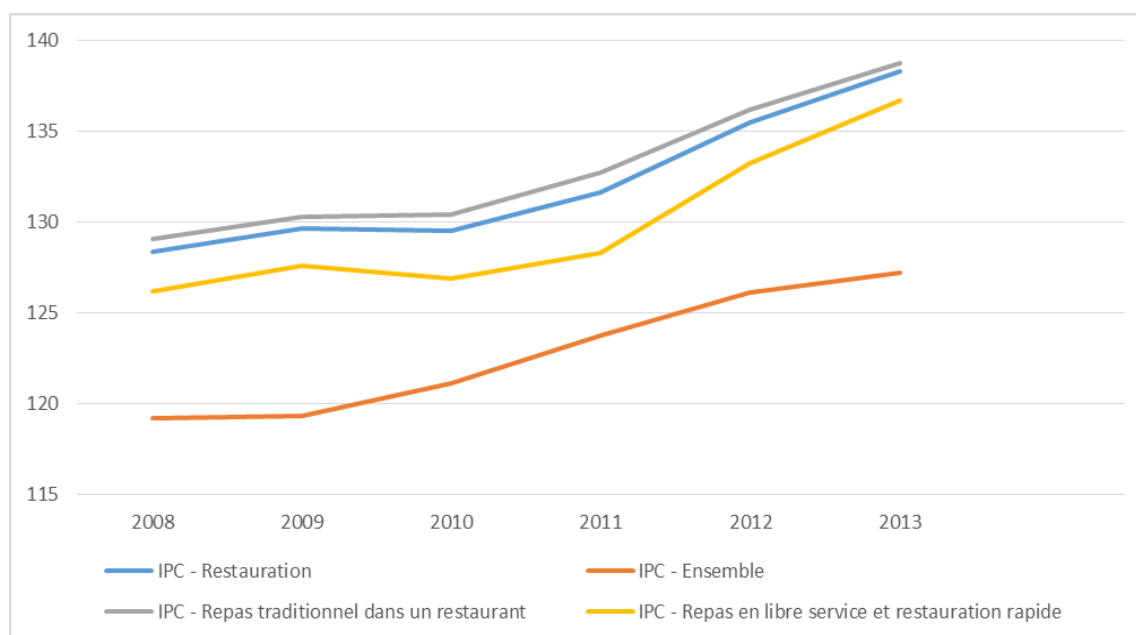
Source : Insee, mai 2014

Entre 1990 et 2000, les prix de l'ensemble des biens et services et ceux du secteur de la restauration (aussi bien le secteur dans son ensemble qu'au niveau de la restauration traditionnelle et de la restauration rapide) ont connu une évolution relativement proche, comme le montre le graphique ci-dessus.

Au début des années 2000, une divergence apparaît nettement : l'évolution des prix à la consommation du secteur de la restauration dépasse nettement celle des prix de l'ensemble des prix et services. Durant les années 2000-2009, les prix ont augmenté en moyenne de 2,5% par an dans le secteur global de la restauration et dans le secteur de la seule restauration traditionnelle. Dans le même temps, la hausse des prix était de 2,4% dans le secteur de la restauration rapide et de 1,7% pour l'ensemble des biens et services.

Dans le détail, on note également qu'à partir du début des années 2000, l'évolution des prix du secteur de la restauration rapide (+2,4% en moyenne par an) est inférieure à celle des prix de la restauration traditionnelle (+2,5% par an, en moyenne).

*Figure n°5 : Evolution des prix à la consommation dans le secteur de la restauration, 2008-2013, base 100 en 1998*



Source : Insee, mai 2014

Si l'on s'intéresse à la période récente, on se rend compte que les années 2009-2010 marquent une nouvelle inflexion dans l'évolution des prix du secteur de la restauration : alors que les prix de l'ensemble des biens et services augmentent de 1,5% en 2010 par rapport à 2009, ceux de la restauration rapide diminuent de 0,6% et ceux de la restauration traditionnelle sont quasiment stables (+0,1%). Les prix du secteur de la restauration dans son ensemble sont en légère baisse (-0,1%).

En ce qui concerne la restauration traditionnelle, on peut penser que la relative stabilité des prix en 2010 (alors que les prix de l'ensemble des biens et services augmentait de manière significative, +1,5%) est une conséquence de la baisse de la TVA, intervenue en juillet 2009 (cf. encadré ci-dessous). Cette diminution de la TVA concernait uniquement la restauration traditionnelle.

L'année 2012 est marquée par une hausse des prix, tant dans la restauration traditionnelle (+2,6%) que dans la restauration rapide (+3,9%), notamment en raison de la hausse de la TVA, passée de 5,5% à 7% dans ce secteur, alors les prix de l'ensemble des biens et services progressaient de 2,0% (contre +2,9% pour l'ensemble du secteur de la restauration).

Cette tendance s'est confirmée en 2013 : les secteurs de la restauration traditionnelle (+1,9%) et de la restauration rapide (+2,6%) ont vu leurs prix augmenter nettement plus vite que ceux de l'ensemble des biens et services (+0,9%).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, il faut signaler que le taux de TVA relatif à la restauration commerciale est passé de 7% à 10%.

De très nombreux facteurs sont à prendre en compte pour comprendre l'évolution des prix dans le secteur de la restauration, notamment l'évolution des cours des matières premières alimentaires qui ont connu depuis la seconde moitié des années 2000 une très forte progression (c'est en particulier le cas des céréales).

#### **La restauration bénéficie actuellement d'un taux de TVA réduit de 10%**

Le taux de taxe sur la valeur ajoutée applicable à la restauration commerciale varie selon les pays de l'Union Européenne, notamment en fonction du niveau du taux général de TVA appliqué dans chaque pays membre. Avec un taux de 10%, la France se situe en dessous du taux de TVA moyen applicable à la restauration dans l'Union Européenne (17,3%). Ce taux de 10% est valable pour la restauration rapide et pour la restauration traditionnelle. Les restaurateurs traditionnels, auparavant taxés à un taux de TVA normal de 19,6%, bénéficient en effet du taux de TVA réduit depuis le mois de juillet 2009.



### **3) Evolution des réclamations des consommateurs**

Le baromètre des réclamations de la DGCCRF permet d'analyser les évolutions des plaintes de consommateurs enregistrées par les agents de cette administration, tant dans les services déconcentrés (directions départementales de la protection des populations et directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations selon les départements) qu'au centre national d'appels « info consommateurs » 3939 de Montpellier.

Les données recueillies sont classées par produits et services et par pratiques dénoncées dans le baromètre des réclamations depuis 2008. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, la classification du baromètre des réclamations a évolué pour gagner en finesse et clarté, afin d'adapter celle-ci à la recommandation européenne du 12 mai 2010 et aux évolutions réglementaires et technologiques.

*Tableau n°3 : Evolution du nombre de réclamations par année concernant le secteur de la restauration, 2009-2013*

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>nombre de plaintes relatives au secteur de la restauration</b>	1 915	1 438	1 515	1 734	1 543
<b>Taux de variation annuel du nombre de plaintes relatives au secteur de la restauration</b>	N.D.	-24,9%	5,4%	14,5%	-11,0%
<b>Nombre total de plaintes</b>	111 134	92 637	91 030	87 452	85 963
<b>Part des plaintes relatives au secteur de la restauration dans le total des plaintes</b>	1,7%	1,6%	1,7%	2,0%	1,8%

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, juin 2014

Entre 2009 et 2013, le nombre de réclamations relatives au secteur de la restauration est passé de 1915 à 1543, soit une diminution de 19,4%. Entre 2009 et 2010, il avait connu une chute de 24,9%, avant de connaître deux années d'augmentation, en 2011 (+5,4%) et en 2012 (+14,5%).

Sur la période 2009-2013, la part des plaintes relatives au secteur de la restauration dans le total des plaintes varie de 1,6 à 2,0%.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, le baromètre des réclamations permet notamment de distinguer restauration traditionnelle et restauration rapide. L'évolution mensuelle du nombre de réclamations relatives à ces secteurs depuis cette date est la suivante :

*Tableau n°4 : Evolution du nombre de réclamations par mois concernant le secteur de la restauration, juillet 2013-mai 2014*

	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	Moy./mois
<b>Restauration rapide</b>	27	29	16	31	27	26	34	15	20	18	18	<b>24</b>
<b>Restauration traditionnelle</b>	100	186	96	79	66	87	82	75	83	69	89	<b>92</b>
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>215</b>	<b>112</b>	<b>110</b>	<b>93</b>	<b>113</b>	<b>116</b>	<b>90</b>	<b>103</b>	<b>87</b>	<b>107</b>	<b>116</b>

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, juin 2014

Au vu de ces statistiques, on constate que les réclamations relatives à la restauration traditionnelle sont plus nombreuses que celles relatives à la restauration rapide : elles représentent selon les mois entre 2,4 et 6,4 fois le nombre de plaintes du secteur de la restauration rapide.

De juillet 2013 à mai 2014, le nombre moyen de réclamation est de 24 par mois pour la restauration rapide et de 92 par mois pour la restauration traditionnelle.

*Tableau n°5 : Classement des cinq premières pratiques dénoncées par les consommateurs, concernant le secteur de la restauration, 2009-2014*

	2009	2010	2011	2012	2013	2014*
<b>Règles générales d'hygiène des denrées</b>	779	604	601	602	633	197
<b>Règles générales d'hygiène des établissements</b>	164	152	221	569	380	134
<b>Tromperie à l'égard des consommateurs</b>	85	71	106	86	60	15
<b>Refus de vente aux consommateurs</b>	20	32	31	16	17	8
<b>Respect des DLC et DLUO</b>	20	21	15	15	14	8

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, juin 2014

\* Chiffres arrêtés au 1<sup>er</sup> juin 2014

Depuis 2009, les pratiques dénoncées par les consommateurs relatives au secteur de la restauration concernent principalement les règles générales d'hygiène des denrées, les règles générales d'hygiène des établissements, la tromperie à l'égard du consommateur, le refus de vente aux consommateurs et le respect des dates limites de consommation (DLC) et des dates limites d'utilisation optimale (DLUO).

Le bureau 1B de la veille économique et des prix de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) conçoit et met en place des outils visant à améliorer la transparence économique sur les circuits de production et de commercialisation des biens et services, afin de permettre d'effectuer dans ce domaine des analyses fondées sur des éléments objectifs et partagés. Il intervient notamment dans le domaine des analyses de prix, ainsi que dans l'observation des mécanismes de formation des prix et des marges, en liaison avec les autres observatoires compétents dans ces domaines. Il conduit des études économiques au profit de la direction générale. Il est chargé des fonctions de documentation et de veille économiques internes à la direction générale. Il assure l'exploitation statistique du baromètre des réclamations des consommateurs.

Adresse postale :

Ministère de l'économie et des finances - DGCCRF

Bureau de la veille économique et des prix (1B)

Télédoc 052

59 boulevard Vincent Auriol

75703 PARIS CEDEX 13

Adresse électronique : [Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr)