

Les différents concepts de restauration

1 : Introduction

Un nouveau mode de vie...

De l'arrivée des congés payés en 1935 aux récents textes sur les 35 heures de travail hebdomadaires, l'univers du travail a considérablement évolué. Que pouvons-nous constater ?

- Nous sommes de plus en plus nombreux à travailler (avec l'arrivée des femmes)
- Nous vivons assez loin de nos lieux de travail (lieu de vie hors agglomération)
- Le travail hebdomadaire est diminué
- Nous attachons de l'importance à nos loisirs
- Nous nous déplaçons plus facilement (diversité et proximité des moyens de transports)
- Nous prenons de plus en plus de repas hors de chez nous (en moyenne 2,9 déjeuners ou dîners hebdomadaires).
- Nous mangeons plus vite (en 1975, les consommateurs restaient 1 h 22 à table, en 1998, 38 minutes)

...Avec de nouvelles formes de repas

Cette évolution a profondément modifié le paysage hôtelier français afin de mieux répondre aux nouvelles attentes des consommateurs. Mais qu'elles sont les attentes du consommateur d'aujourd'hui?

Avec les 4,8 millions de repas servis par jour en restauration commerciale, il est possible de répertorier nos habitudes alimentaires selon trois grands types de repas :

Le repas nutrition

Le consommateur cherche avant tout à couvrir ses besoins physiologiques, c'est le repas pris rapidement entre midi et treize heures, parfois moins. Ce type de repas représente 59% des repas servis en restauration commerciale.

Le repas d'affaires

Ce type de repas ne représente plus que 1% des repas servis en restauration commerciale. Il se passe essentiellement dans les établissements les plus prestigieux.

Le repas loisir

Il représente 40% des repas servis en restauration commerciale. Ce sont les repas pris pendant des sorties privées, entre amis ou en famille

De ces nouvelles habitudes de consommation, de nouvelles offres sont apparues.

(Données selon une étude originale réalisée par Coach Omnium auprès de 1 016 consommateurs de la restauration de plus de 18 ans, interviewés en face-à-face, issus de Paris et sa région et de la province en 1999)

2 : Les différentes formules de restauration

2.1 La restauration traditionnelle

Cette branche comporte des établissements très variés et se compose essentiellement de petites entreprises individuelles. C'est le type d'établissement où chaque chef d'entreprise peut laisser libre cours à sa créativité et à son imagination. Ils sont les héritiers de la tradition gastronomique française.

2.1.1 Les restaurants classiques

Ce sont les restaurants indépendants qui se destinent à une clientèle extrêmement variée. Le type de service est, lui aussi varié. Le plus souvent, le service à l'assiette est employé, mais certains établissements réalisent quelques préparations au guéridon.

2.1.2 Les restaurants d'hôtels

Ce sont les restaurants intégrés dans les hôtels, ils constituent un service complémentaire pour le client de passage. Le type de service est souvent à l'assiette et au buffet, on trouve souvent des formules "grill" dans ce type de restaurant. La formule grill se compose d'une carte simple où des poissons et des viandes sont grillés à la vue de la clientèle.

2.1.3 Les pensions de famille

C'est surtout une clientèle d'habitues qui utilise ce type de prestation. Le service est souvent fait à la française ou à l'anglaise. C'est surtout le concept familial qui est mis en avant.

2.1.4 Les restaurants de tourisme

Comme il existe des hôtels de tourisme avec un système d'étoiles pour les classer, il existe les restaurants de tourisme. Ce classement a été lancé, en 1949 et l'arrêté de 1963 prévoyait une classification étoilée, mais il était mal connu du public et surtout inadapté aux besoins du consommateur qui ont évolué et recherchaient une meilleure information en matière de restauration. Toutefois, un récent texte (arrêté du 27 septembre 1999) fixe les conditions de classement des restaurants dans la catégorie restaurant de tourisme. Il faut espérer qu'il connaîtra le même succès que le classement des hôtels.

En ce qui concerne le service dans ce type d'établissement :

Qualification du personnel de salle

Le personnel de salle doit être composé au moins d'une personne :

** Soit titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "restaurant" ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence ;*

** Soit justifiant d'une expérience professionnelle de deux ans dans ce domaine de compétence. Pour les salariés étrangers, qu'ils soient ressortissants ou non de l'espace économique européen, ils doivent justifier d'un diplôme équivalent ou d'une expérience professionnelle acquise dans des conditions équivalentes.*

Le service dans les restaurants de tourisme doit donc être effectué par de véritables professionnels.

2.2 La restauration à thèmes

2.2.1 autour d'un produit

Il s'agit de proposer une restauration qui s'articule autour d'un type de produit. Par exemple, il existe un restaurant spécialisé dans les légumes sur Paris. Les crêperies proposent une carte autour de différentes variantes de crêpes. Le "Paradis du fruit" propose une carte où les fruits se déclinent sous toutes sortes de formes (Jus, sorbets, salades, etc...). Le type de service employé dans ces établissements est assez varié, mais c'est essentiellement à l'assiette. Le bar à vins, formule qui propose la vente de vins au verre accompagné d'une petite carte restaurant, peut se classer dans cette catégorie d'établissements.

2.2.2 Autour d'un pays

Ce type de restaurant propose une carte des mets et des vins portant sur un pays. Généralement un cadre adapté est aussi proposé. Le service est souvent assez simple, mais il est surtout adapté aux coutumes du pays choisi : Chinois, Libanais, Japonais, Marocain, etc....

2.2.3 Autour d'un art de vivre

Ici il ne s'agit pas de choisir un pays ou un produit mais plutôt un mode de consommation : restaurants végétariens, diététiques. Le type de service employé dans ce genre d'établissement se fait essentiellement à l'assiette et sous forme de buffets.

2.3 La restauration de collectivité

La restauration de collectivité repose sur des contraintes précises : nourrir un grand nombre de gens pour un prix extrêmement bas. Comme la réussite de cette activité repose en grande partie sur le principe des économies d'échelle, on retrouve dans ce secteur d'activité de très grandes sociétés spécialisées comme la SODEXHO.

2.3.1 La restauration d'entreprise

Il s'agit d'un restaurant mis à la disposition des salariés de l'entreprise. La prestation peut être assurée par une équipe interne à l'entreprise ou laissée à une société spécialisée qui fera un service en liaison froide ou chaude. Le type de service employé est généralement la distribution en linéaire.

2.3.2 La restauration scolaire

Nous avons tous été (ou sommes encore) des élèves qui ont déjeuné au moins une fois dans une cantine scolaire. Le plus souvent il s'agit d'une distribution linéaire ou au plat sur table.

2.3.3 La restauration hospitalière

La restauration hospitalière possède des contraintes qui lui sont propres : pouvoir adapter le plateau de chacun à sa pathologie. Il en résulte une distribution et une préparation qui demande beaucoup de main-d'oeuvre. Le service est assuré en général par le personnel hospitalier et se fait par chambre au plateau.

2.3.4 La restauration pénitentiaire, des armées

L'élaboration est souvent faite en interne, la distribution sous forme de linéaire. On remarquera l'amélioration de la qualité ces dernières années dans ce type d'établissement.

2.4 La restauration rapide

La restauration rapide est le secteur qui a connu la plus forte croissance ces vingt dernières années. En effet, c'est ce concept qui répond en partie à nos besoins de citoyens modernes (pressé et loin de chez soi).

2.4.1 Le fast-food

Devenus incontournables aujourd'hui, ils proposent une solution de restauration sur place ou à emporter à toute heure de la journée. Le choix est assez limité et très standardisé. Le drive-in consiste en un service à emporter destiné aux automobilistes. Le personnel employé n'a généralement pas de formation spécifique aux métiers de l'hôtellerie et les plages horaires de travail rémunéré sont fixées par la pointeuse. Le personnel d'encadrement est formé en interne et provient, pour la majorité, de promotions internes.

2.4.2 Le restauroute

Il s'agit d'une formule de restauration rapide et simplifiée située au bord des autoroutes. Le service employé est souvent sous forme de self-service linéaire ou de free flow.

2.4.3 La cafétéria

Depuis longtemps implanté en France (par le groupe Casino), le principe de la cafétéria consiste en un self-service qui peut revêtir diverses formes : carrousel, free flow, scramble, linéaire. La clientèle

élabore le plateau de son choix qui lui sera facturé avant d'être consommé en salle. Le personnel de salle se limite à débarrasser les plateaux salles.

2.4.4 Le snack

Ce type de prestation est souvent associé aux débits de boissons. Le snack consiste à proposer une prestation simple (Hot-dogs et divers sandwiches) à toute heure de la journée, le service se fait au plat sur table ou au comptoir.

2.4.5 La sandwicherie

Le grand "hit" français en matière de restauration rapide (3 sandwiches consommés pour 1 hamburger vendu), cette formule peut paraître banale pourtant elle s'est diversifiée avec des sandwiches "haut de gamme", des sandwicheries spécialisées, les concepts "Brioche Dorée" où fraîcheur et variété sont mis en avant. Le service est généralement à emporter.

2.4.6 Le food-court

Concept de restauration que ne semble pas connaître un franc succès en France. Il s'agit d'un ensemble de petits îlots de restauration à thème où le client s'acquitte indépendamment des autres puis il va consommer ses plats dans une grande salle commune. Chaque propriétaire d'îlot s'acquitte d'une part de la location de la salle de restaurant.

2.4.7 La restauration automatique

C'est le distributeur automatique qui distribue le produit au client après insertion des pièces. Ces dernières années, on a assisté à la naissance d'une multitude d'appareils automatiques, parfois même un peu "hors normes" comme ce distributeur de "moules-frites" mit au point par une société Belge.

2.5 La restauration traiteur

2.5.1 Le service traiteur classique

Le traiteur classique propose d'organiser et de servir une prestation complète pour un nombre de participants déterminé à l'avance et dans divers lieux. De nombreux restaurateurs se sont lancés dans ce type d'activité, car il répond à une demande toujours importante de la clientèle. Le service employé est souvent à l'anglaise et au buffet mais le service à l'assiette est de plus en plus utilisé.

2.5.2 Le service à domicile

Ce type de restauration tend à progresser actuellement, car notre mode de vie de plus en plus actif nous pousse à consommer ce type de prestation. Les initiateurs de ce mode de distribution sont les pizzerias, puis certains restaurateurs se sont lancés en proposant aussi de livrer et de servir des repas gastronomiques complets. Des sociétés spécialisées se sont même lancées sur ce secteur d'activité. Aux U.S.A., la mode est de faire venir à domicile le personnel (Français de préférence) de cuisine et de salle pour organiser une soirée complète. Le service employé est généralement à l'assiette, mais ce type de clientèle apprécie les travaux de découpes et de flambages en salle.

2.6 La restauration dans les transports

2.6.1 Restauration aérienne

Pour ce type de restauration, les plateaux sont préparés à l'avance et embarqués pour être servis en vol. Servair est la plus grande société française spécialisée dans ce secteur. Pour le service, c'est personnel de vol (hôtesses et stewards) qui l'effectue à l'issue d'une formation interne.

2.6.2 Restauration ferroviaire

La restauration ferroviaire a longtemps été critiquée pour sa piètre qualité (et le sandwich SNCF est devenu aujourd'hui une expression populaire). C'est aujourd'hui le groupe Accor qui a en charge cette restauration qui se compose de vente ambulante, de wagon restaurant classique, de plateaux repas (Corail) et de formules grill (grillades, salades, plats cuisinés ou repas froids) sur le TGV Atlantique. On constate une nette amélioration de la qualité dans la prestation depuis quelques années. Le service est adapté à ce type de restauration et le personnel reçoit une formation spécifique.

2.6.3 Restauration dans les bateaux

Depuis 1987, c'est le grand retour des paquebots et des croisières (plus de 100% d'augmentation). Les paquebots ont longtemps embarqué le fleuron de la gastronomie. Compte tenu de la durée des croisières, ce moyen de transport offre plusieurs types de restaurants à bord qui vont du self-service au repas gastronomique servi par une brigade complète de restaurant (Maître d'hôtel, chefs de rangs).

3 : Conclusion et évolution

La restauration est un secteur d'activité en perpétuelle évolution et le restaurateur d'aujourd'hui doit toujours se soucier des besoins du consommateur s'il veut perpétuer son activité. Même si il existe déjà de nombreuses formules, certaines sont encore en cours d'expérimentation comme la vente au poids sur un étal (viandes par exemple), puis préparation et service à la table du client ou bien les essais "top secret" du secteur Fast-food portant sur l'insertion d'une gastronomie traditionnelle dans leurs produits. Certaines sociétés de mercatique comme le Gira ou Coach Omium se sont spécialisées dans les études portant sur nos habitudes de consommation, mais personne ne peut vraiment prévoir le futur.