



## TheFork présente un bilan de l'année 2021

**2021 marque la reprise du secteur de la restauration avec une tendance positive confirmée depuis la réouverture et enregistre des niveaux de réservation proches de 2019 et supérieurs à 2020 (+17%)<sup>1</sup>.**

**Comment le Covid a impacté le secteur ?  
La reprise tant attendue est-elle appelée à durer ?  
Comment les consommateurs se sont-ils adaptés ?**

**TheFork, grâce à sa forte présence internationale, en partenariat avec plus de 60 000 restaurants, dont plus de 1 200 en Suisse, TheFork dévoile les résultats de l'année 2021 et donne les clés de l'année 2022.**

Tout au long de cette période complexe, la plateforme leader de la réservation de restaurants en ligne a analysé les performances du secteur en termes de demande, d'offre et d'activité, afin de fournir aux restaurants des éléments clés pour surmonter la crise et assurer une reprise durable.

*"Cette année a encore été une année pleine de défis pour le secteur, mais nous restons confiants. La reprise tant attendue est enfin là, et les utilisateurs ont à nouveau montré leur envie de sortir au restaurant, même dans un contexte sanitaire instable. Notre mission est d'accompagner les restaurateurs dans la digitalisation de leur activité et de contribuer à leur croissance.*

*Pour retrouver et certainement dépasser les niveaux d'avant la crise, nous allons continuer à innover, pour perpétuer cette tendance positive et soutenir le secteur en amenant encore plus de clients au restaurant !"*

explique Rémy Bitoun, Directeur TheFork Suisse.

**Une année 2021 qui marque la reprise, avec des niveaux de réservations supérieurs à 2019 pour le second semestre en Suisse**

Alors que les pertes estimées dues à la fermeture des restaurants au premier semestre s'élèvent à -65% , **l'industrie a rapidement rebondi après la réouverture**, en donnant des résultats encourageants. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Données internes, évolutions des réservations entre Juin-Décembre 2020 et Juin-Décembre 2021

<sup>2</sup> Données internes, évolution des réservations entre Juillet et Décembre 2020 et Janvier-Juin 2021

En Suisse, dès juin 2021, **les utilisateurs ont manifesté un véritable engouement pour leur retour au restaurant** : les niveaux de réservations ont dépassé ceux de 2019 (+ 16%<sup>3</sup>) dès les premières semaines de réouverture. Cette tendance s'est poursuivie en octobre 2021 (+ 11%<sup>4</sup>) grâce au **Festival TheFork**. Cet événement, visant à prolonger la tendance positive de l'été en proposant 50% de réduction, a amené **plus de 2 millions de clients supplémentaires**<sup>5</sup> dans près de 6 000 restaurants participants (et plus de 200 en Suisse).

**Malgré les craintes, l'impact de la mise en place du Certificat Covid a été nuancé.**

S'il a été constaté une baisse de 18%<sup>6</sup> la semaine de son instauration en septembre 2021, la tendance est rapidement repartie à la hausse. Les niveaux de réservations ont regagné 13 points cinq semaines après.

**La reprise a aussi bénéficié aux grandes villes de la Suisse Romande**, en tirant leur épingle du jeu dès l'été : + 19% de réservations à Genève et + 24% à Lausanne<sup>7</sup>. Elles ont continué leur croissance à la rentrée avec + 8% à Genève, +15% à Lausanne<sup>8</sup>.

### Des utilisateurs résilients qui développent de nouvelles habitudes

Malgré le contexte, les sorties au restaurant restent irremplaçables et sont ancrées dans le quotidien des Suisses. En avril 2021, **dès la première semaine de la réouverture des terrasses, il a été enregistré plus de réservations** que lors de la première réouverture en mai 2020 (+62%<sup>9</sup>).

L'envie de sortir et la forte demande ont influencé les utilisateurs à être plus prévoyants que jamais : **30%<sup>10</sup> d'entre eux font leurs réservations quelques heures à l'avance**, afin de s'assurer une expérience respectant toutes les règles sanitaires.

Les utilisateurs veulent profiter de chaque moment au restaurant puisque **la part des réservations pour le midi a légèrement augmenté** (31% vs 30% en 2020). Les sorties le week-end (19% le vendredi et 19% le samedi) restent le moment privilégié. La limitation du nombre de convives ne semble pas avoir d'impact sur les sorties au restaurant, la majorité des réservations (59%) étant faites pour deux personnes.

Malgré la situation, le ticket moyen n'a pas évolué, puisque 50% des utilisateurs ont réservé dans des restaurants où le prix moyen du menu est compris entre 25 et 40 CHF.

Les restaurants les plus prisés en 2021 sont ceux proposant une cuisine méditerranéenne (12%), française (11%) et italienne (10%)<sup>11</sup>.

### Comment les restaurants pourront-ils aborder la reprise en 2022 ?

Plus que jamais, **la digitalisation apparaît comme essentielle**. La crise sanitaire a mis en évidence l'importance du numérique dans un contexte où les rencontres physiques doivent être limitées. En raison de l'évolution des préférences des consommateurs et de l'adoption croissante des nouvelles technologies, le secteur mondial de la restauration subit des changements majeurs à un rythme rapide.

Pour se remettre complètement et durablement de l'impact de la crise du Covid, **les restaurants doivent assurer un maximum de réservations**. Ils ne peuvent plus compter uniquement sur les entrées sans réservations, car **les clients veulent être sûrs d'avoir une table qui leur est réservée**.

Ainsi, la technologie développée par TheFork permet aux restaurants de **booster leur visibilité** et d'**obtenir plus de réservations** grâce à un trafic de plus de 20 millions de visites. Les offres spéciales, allant jusqu'à -50%, sont également des leviers efficaces pour attirer les clients.

<sup>3</sup> Données internes, évolution des réservations entre juin 2019 et juin 2021

<sup>4</sup> Données internes : Évolution des réservations entre le 14 et le 28 octobre 2021 vs 29 septembre au 13 octobre 2021

<sup>5</sup> Données internes TheFork

<sup>6</sup> Données internes - Évolution des réservations entre la semaine précédant la mise en place du Certificat Covid, et la semaine de sa mise en place le 13 septembre 2021

<sup>7</sup> Données internes, évolution des réservations entre Mai-Juin 2021 et Juillet-Août 2021

<sup>8</sup> Données internes, évolution des réservations entre Juillet-Août 2021 et Septembre-Octobre 2021

<sup>9</sup> Données internes, évolution des réservations entre la première semaine de réouverture le 31 mai 2020 et la première semaine de la réouverture le 19 avril 2021

<sup>10</sup> Étude interne menée par TheFork en Suisse auprès d'utilisateurs en Juin 2021

<sup>11</sup> Données internes, habitudes de réservations sur l'année 2021

En octobre 2021, TheFork a organisé son Festival avec près de 6 000 restaurants participants, afin d'encourager les personnes à sortir au restaurant et à soutenir les restaurants près de chez eux en ces temps difficiles. **Ce Festival a été extrêmement bénéfique pour les restaurants partenaires, puisque ceux qui ont participé ont reçu 2,4<sup>12</sup> fois plus de réservations** que les restaurants qui ont choisi de ne pas participer.

TheFork propose également des solutions logicielles pour **aider les restaurants à rationaliser leur organisation et leurs processus, à gérer facilement les problèmes de distanciation, à informer les consommateurs et à les rassurer sur le respect des protocoles**, car les consommateurs restent toutefois prudents. Selon l'enquête de TheFork<sup>13</sup>, 40% des répondants suisses trouvent essentiel ou très important d'être rassurés en accédant à la liste des mesures anti-COVID mises en place par les restaurants.

## A propos de TheFork

TheFork, une société de Tripadvisor®, est le leader de la réservation de restaurants en ligne en Europe & Australie. La mission de TheFork est de connecter les restaurants à leurs convives grâce à un réseau de près de 60 000 restaurants à travers 12 pays. Avec 20 millions d'avis, 20 millions de visites mensuelles et 30 millions de téléchargements de son application, TheFork est devenu le geste indispensable et malin pour réserver une table.

Grâce à TheFork (site et application), ainsi que Tripadvisor, les utilisateurs peuvent facilement sélectionner un restaurant en fonction de critères de préférence (tels que la localisation, le type de cuisine, le type de restaurant et le prix moyen), consulter les avis des utilisateurs, vérifier la disponibilité en temps réel et réserver directement en ligne 24/7.

Du côté des restaurants, TheFork leur fournit une solution logicielle, TheFork Manager, qui permet aux restaurateurs d'optimiser la gestion de leurs réservations, de rationaliser les opérations et, finalement, d'améliorer le service et les revenus.

## A propos de Tripadvisor

Tripadvisor est la plus grande plateforme de voyage au monde\*, qui aide des centaines de millions de voyageurs chaque mois\*\* à faire de chaque voyage leur meilleur voyage, de la planification à la réservation jusqu'à chaque étape de leur voyage. Les voyageurs du monde entier utilisent le site et l'application Tripadvisor pour découvrir où séjourner, quoi faire et où manger en se basant sur les conseils de ceux qui y sont déjà allés. Avec plus de 934 millions d'avis et d'opinions sur presque 8 millions d'entreprises, les voyageurs se tournent vers Tripadvisor pour trouver des offres d'hébergement, réserver des expériences, activités, pour réserver de délicieux restaurants et découvrir les meilleurs endroits à proximité.

En tant que véritable guide de voyage, disponible dans 43 marchés et en 22 langues, Tripadvisor facilite et simplifie l'organisation, quel que soit le type de voyage souhaité.

Les filiales et sociétés affiliées de TripAdvisor, Inc. (NASDAQ: TRIP), gèrent et exploitent un portefeuille de marques et d'entreprises de voyages en ligne, opérant sous divers sites web et applications, comprenant : [www.bokun.io](http://www.bokun.io), [www.cruisecritic.com](http://www.cruisecritic.com), [www.flipkey.com](http://www.flipkey.com), [www.thefork.com](http://www.thefork.com), [www.helloreco.com](http://www.helloreco.com), [www.holidaylettings.co.uk](http://www.holidaylettings.co.uk), [www.housetrip.com](http://www.housetrip.com), [www.jetsetter.com](http://www.jetsetter.com), [www.niumba.com](http://www.niumba.com), [www.seatguru.com](http://www.seatguru.com), [www.singleplatform.com](http://www.singleplatform.com), [www.vacationhomerentals.com](http://www.vacationhomerentals.com), and [www.viator.com](http://www.viator.com).

<sup>12</sup> Étude interne menée par TheFork en Suisse pour les restaurants qui avaient une offre spéciale à -50% activée lors de l'événement TheFork Festival (10/2021 - 11/2021) vs les restaurants qui n'ont pas participé au festival

<sup>13</sup> Étude interne menée par TheFork en Suisse auprès d'utilisateurs en Juin 2021

### Contact Presse TheFork :

North Communication

Annabelle Norrey

[annabelle@north-communication.ch](mailto:annabelle@north-communication.ch)

+41 (0) 79 725 19 60