



## Briefing Letter

# ***Plateformes de commande de repas en ligne***

État: 04.03.2021

- Les plateformes de commande de repas en ligne permettent au client de choisir et commander un repas en ligne, au travers d'une application dédiée, et de se faire livrer.
- Ces dernières années, les plateformes de commande de repas en ligne sont en plein essor.
- Il existe des implications possibles pour la sécurité alimentaire, en matière d'informations sur les allergènes, de sélection des restaurants participants, de l'hygiène lors de la préparation et des conditions de livraison des repas.
- Au niveau nutritionnel, des études soulignent la mauvaise qualité nutritionnelle de la plupart des menus commandés.
- Il existe, au niveau international, des directives ou guides, publiés par les autorités sanitaires.
- En Suisse, le phénomène est encore peu étudié; la contribution de ce nouveau genre de restauration sur l'incidence de toxi-infections alimentaires n'est pas connue.

### **Plateforme de commande de repas en ligne : de quoi s'agit-il ?**

On parle de plateforme de commande de repas en ligne lorsque le client choisit et commande son repas en ligne, au travers d'une application dédiée, et se fait livrer quand et où il le souhaite. Une fois passée la commande, la préparation du repas se fait dans un restaurant inscrit sur la plateforme, ou dans une « cuisine fantôme » (ghost kitchen), un restaurant sans table, destinés uniquement à une clientèle à distance. Finalement, le repas est livré par un livreur, généralement indépendant.

### **Situation en Suisse**

Ces dernières années, les plateformes de commande de repas en ligne sont en plein essor. Au début de l'année 2020, près de 70 % des Suisses auraient déjà fait appel à un tel service pour se faire livrer leur déjeuner ou leur dîner<sup>1</sup>. Au mois de janvier uniquement, l'une des plateformes de commande populaire en Suisse annonçait un pic de 500'000 commandes – un chiffre qui aurait doublé, voire triplé dans les mois de confinement qui ont suivi<sup>2</sup>.

L'attrait de la commande de repas en ligne peut s'expliquer, entre autres, par l'augmentation de la mobilité et de la numérisation – en Suisse, la préparation d'un repas prend en moyenne 38 minutes<sup>3</sup>, un temps qui manque pour de plus en plus de personnes dans la vie quotidienne.

### **Qui sont les utilisateurs principaux de ces services ?**

Une analyse dans plusieurs pays a conclu qu'être un homme, jeune, avoir un haut niveau d'éducation ou vivre avec des enfants de moins de 18 ans, seraient parmi les principaux facteurs corrélés positivement avec l'utilisation de services de livraison de repas en ligne<sup>4</sup>.

### **Quels sont les repas commandés le plus fréquemment ?**

Il existe des différences régionales dans le choix des menus commandés : en Suisse romande, les trois premiers plats sont le poisson et le poulet, et on y commande deux fois et demie plus de sushis qu'en Suisse alémanique. En Suisse alémanique par contre, on commande six fois plus de kebabs, deux fois et demie plus de pizzas et cinq fois plus de salades qu'en Romandie<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Handel-Heute 06.01.2020. [Online-Food in der Schweiz immer beliebter.](#)

<sup>2</sup> TagesAnzeiger 21.01.2021. [Rekordjahr für Lieferdienste.](#)

<sup>3</sup> Bochud, et al., OSAV (2017). [Rapport sur l'enquête nationale sur l'alimentation menuCH.](#)

<sup>4</sup> Keeble et al. (2020). [Use of Online Food Delivery Services to Order Food Prepared Away-From-Home and Associated Sociodemographic Characteristics: A Cross-Sectional, Multi-Country Analysis.](#) *Int. J. Environ. Res. Public Health.* 17, 5190.

## Implications possibles pour la sécurité alimentaire

Bien que la commande de repas en ligne au travers d'une plateforme amène un certain confort pour les consommateurs, certaines spécificités de ces systèmes, par rapport à la restauration traditionnelle ou la livraison par les restaurants eux-mêmes, sont à signaler :

- Les commandes étant réalisées par les clients au travers de plateformes, il peut être difficile pour le client d'obtenir les informations concernant la présence d'allergènes. Selon la législation en vigueur<sup>5</sup>, cette information doit être spécifiée par écrit ou donnée oralement à la demande du client. Les systèmes de commande au travers de plateformes permettent-ils l'obtention d'informations exactes à ce sujet?
- La plupart des plateformes perçoivent une commission sur chaque commande passée, mais il peut également y avoir une redevance unique ou récurrente pour la participation des restaurants. Ainsi, les plateformes profitent non seulement de chaque commande entrante, mais aussi de chaque nouveau restaurant qui s'inscrit sur leur plateforme<sup>6</sup>. Les critères de sélection pour inscrire un restaurant dans l'offre d'une plateforme sont-ils suffisamment stricts pour assurer la sécurité alimentaire des plats y étant préparés?
- Afin de répondre à la demande croissante, ces dernières années ont vu l'apparition, dans le monde mais en Suisse également<sup>8,9</sup>, de « cuisines fantôme ». Dans certains cas, ces cuisines sont des cuisines privées dont les repas sont vendus au travers de médias sociaux<sup>10</sup>. Ces établissements sont-ils connus des autorités ? Répondent-ils tous aux normes sanitaires<sup>5</sup>?
- La formation des livreurs et l'équipement mis à leur disposition des livreurs joue un rôle important pour assurer la sécurité alimentaire des repas. La livraison doit se faire dans des conditions adéquates, maintenant les aliments suffisamment chauds ou froids jusqu'à leur destination, tout en les protégeant de toute contamination lors de leur transport. L'émergence de livreurs indépendants, peu encadrés, assure-t-elle un niveau de connaissances et du matériel adéquat?

A ce jour, il y a peu de publications mettant en évidence une corrélation entre des repas commandés sur une plateforme en ligne et un foyer de toxi-infection alimentaire. En juillet 2018, une épidémie de 10 cas de salmonellose à *Salmonella enterica* Serovar enteritidis s'est produite en Chine. Lors de l'enquête, le séquençage du génome entier a permis de remonter à la source, des repas commandés en ligne<sup>11</sup>. Ceci met en évidence le rôle des plates-formes de commande de repas en ligne comme nouveau mode de transmission de toxi-infections alimentaires.

## Implications possibles pour nutrition

Une étude en Australie et Nouvelle-Zélande a étudié les aspects nutritionnels des repas commandés en ligne. Elle a démontré que la plupart des menus commandés sont de mauvaise qualité nutritionnelle<sup>12</sup>, ce qui souligne l'importance d'innover en matière de politique de santé, afin d'en limiter l'impact potentiellement négatif sur la santé et la nutrition<sup>13</sup>.

## Directives gouvernementales au niveau international

Afin d'informer les différents acteurs impliqués dans la vente de repas en ligne, les autorités sanitaires de plusieurs pays ont publié des directives ou guides, disponibles sur leur site internet (par exemple : Royaume-Uni<sup>14</sup>, États-Unis<sup>15</sup>, Belgique<sup>16</sup>, Irlande<sup>17</sup>).

*Les « Briefing letters » sont de brefs résumés de situations problématiques. Ils se caractérisent par des recherches approfondies sur un sujet spécifique. Leur but est d'attirer l'attention sur les dangers ou les risques qui pourraient mettre en danger la sécurité alimentaire à moyen ou long terme.  
Vous pouvez nous soumettre vos questions et suggestions à l'adresse suivante : seismo@blv.admin.ch*

<sup>5</sup> Ordonnance du DFI sur l'hygiène dans les activités liées aux denrées alimentaires (OHyg)

<sup>6</sup> htr.ch 20.04.2021. [Bestellplattformen für Restaurants boomen.](#)

<sup>7</sup> FoodSafetyNews 15.01.2021. [Deliveroo and Uber Eats listing outlets with hygiene ratings of 2.](#)

<sup>8</sup> Le Temps 06.10.2020. [Des cuisines fantômes nourrissent les Genevois.](#)

<sup>9</sup> NZZ 31.12.2020. [Ghost Kitchen: Der Trend aus den USA kommt in der Schweiz an.](#)

<sup>10</sup> BBC News 15.02.2021. [At-home food selling concerning, says Food Standards Agency.](#)

<sup>11</sup> Jiang, M. et al. (2020). [Whole-Genome Analysis of \*Salmonella enterica\* Serovar Enteritidis Isolates in Outbreak Linked to Online Food Delivery.](#) *Emerging Infectious Diseases*, Vol. 26, No. 4.

<sup>12</sup> Partridge, S.R. (2020). [Junk Food on Demand: A Cross-Sectional Analysis of the Nutritional Quality of Popular Online Food Delivery Outlets in Australia and New Zealand.](#) *Nutrients*, 12, 3107.

<sup>13</sup> Bates, S. et al. (2020). [A narrative review of online food delivery in Australia: challenges and opportunities for public health nutrition policy.](#) *Public Health Nutrition*. Jun 9:1-11.

<sup>14</sup> Food Standards Agency : [Food safety for food delivery | Food Standards Agency](#)

<sup>15</sup> Centers for Disease Control and Prevention: [Tips for Meal Kit and Food Delivery Safety | CDC](#)

<sup>16</sup> Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire : [AFSCA - Plats à emporter et les repas livrés à domicile en toute sécurité ... alimentaire](#)

<sup>17</sup> Food Safety Authority or Ireland: [Selling or Advertising Food Online](#)