zenchef

ZENCHEF | OBSERVATOIRE DES RÉSERVATIONS 2026
COMMUNIQUÉ DE PRESSE — FRANCE

RESTAURANT : CE QUE 31,9 MILLIONS DE RÉSERVATIONS RÉVÈLENT DE NOS NOUVELLES HABITUDES À TABLE

Dernière minute, grandes tablées, restaurants haut de gamme, horaires et annulations : pourquoi toutes les tables ne se réservent pas — et ne se gèrent pas — de la même façon.

RAPPORT EN IMAGES : ICI (lien drive)

La moitié des réservations est effectuée moins de 24 heures avant le repas. Mais derrière cette moyenne se cachent des comportements très différents : huit heures d'anticipation dans les restaurants italiens et les pizzerias, près de trois jours pour les tables de sept personnes ou plus et jusqu'à onze jours dans les grandes tables. Une réservation sur deux concerne un duo, les habitudes varient sensiblement d'une ville à l'autre et certaines adresses voient leurs listes d'attente s'allonger. À partir de 31,9 millions de réservations enregistrées entre janvier et septembre 2026, Zenchef, référence européenne des solutions numériques pour la restauration, révèle une réalité : il n'existe pas une seule façon de réserver son restaurant. Pour les professionnels, l'enjeu est de comprendre ces différents rythmes pour mieux gérer leurs tables, leurs disponibilités et leur relation client jusqu'au moment du service.

Réserver une table pour deux ce soir, organiser un dîner de groupe dans trois jours ou prévoir une expérience gastronomique plusieurs semaines à l'avance : ces trois situations ne répondent ni aux mêmes contraintes ni aux mêmes comportements.

C'est ce que met en lumière l'édition 2026 de l'Observatoire Zenchef des réservations, fondée sur l'analyse de **31,9 millions de réservations et 109,9 millions de couverts** enregistrés dans les restaurants équipés de ses solutions en France. Avec 14 000 établissements accompagnés en France, Zenchef bénéficie d'un point d'observation privilégié sur les pratiques de réservation et les enjeux quotidiens des restaurateurs.

Au-delà des grandes tendances nationales, l'étude décrypte les différences selon le prix déclaré et le type des établissements, la taille des tables, les horaires et les territoires. Dix villes font également l'objet d'une analyse spécifique : Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux, Lille, Nice, Toulouse, Nantes, Strasbourg et Montpellier.

La conviction portée par Zenchef : il n'existe pas une seule façon de réserver son restaurant. Il ne devrait donc pas exister une seule façon de gérer ses réservations.

LES CINQ CHIFFRES À RETENIR

- **22,7 heures :** le délai médian entre la réservation et le repas, à l'échelle nationale.
- **8 heures contre 11 jours :** le délai médian de réservation dans les restaurants italiens et pizzerias, contre celui des grandes tables.
- **49,2 % :** la part des réservations effectuées pour deux personnes.
- **18,5 % :** la proportion des grandes tables considérées comme « sous tension » en matière de listes d'attente.
- **56 % :** la part des annulations dont le délai est exploitable qui interviennent moins de 24 heures avant le repas.

IL N'EXISTE PAS UN SEUL TEMPS DE LA RÉSERVATION

Du restaurant du quotidien à la grande table, l'anticipation change radicalement

C'est l'un des enseignements les plus marquants de l'Observatoire : le délai de réservation dépend fortement du positionnement d'un restaurant et de l'expérience recherchée.

Dans les restaurants déclarant un prix moyen compris entre **25 et 50 € par personne**, le délai médian de réservation est de **16,6 heures**. Près d'une réservation sur deux y est effectuée le jour même (48,9 %). Entre **50 et 90 €**, ce délai atteint **34,1 heures**. À partir de **90 € par personne**, il grimpe à **147,3 heures**, soit plus de six jours. Dans cette dernière catégorie, 45,8 % des réservations sont prises plus d'une semaine à l'avance. Entre la gamme de 25 à 50 € et celle de 90 € ou plus, le délai médian est ainsi multiplié par près de neuf.

La nouvelle analyse par type d'établissement confirme ces différences. Dans les restaurants italiens et les pizzerias, le délai médian n'est que de **huit heures**, contre **18 heures dans les brasseries, bistrots et bouillons**, **26 heures en bistronomie** et **57 heures dans les restaurants gastronomiques**. Dans les grandes tables, il atteint **onze jours**. Six réservations sur dix y

sont effectuées plus d'une semaine avant le repas, tandis que près des deux tiers des réservations dans les restaurants italiens et les pizzerias sont prises moins de 24 heures à l'avance.
Ces résultats ne démontrent pas une montée en gamme de la consommation en 2026. Ils montrent en revanche que le positionnement tarifaire et le type de restaurant s'accompagnent de comportements très différents. Pour les établissements, cette distinction est essentielle : la gestion des disponibilités, les conditions de réservation et l'organisation des services doivent tenir compte de la clientèle et du fonctionnement de chaque adresse.

À deux, en solo ou à sept : la taille de la table change aussi la donne

Le duo demeure la configuration dominante : **49,2 % des réservations concernent deux personnes**. Les tables de trois ou quatre représentent 30,6 % des réservations, celles de cinq ou six 10,3 %, et les groupes de sept personnes ou plus 7,7 %. La taille médiane d'une réservation est de deux personnes.

Mais derrière cette domination du duo, les délais d'organisation diffèrent fortement : **7,3 heures pour une réservation individuelle**, **18,9 heures pour une table de deux** et **68,5 heures, soit près de trois jours, pour sept personnes ou plus**. Plus une table réunit de convives, plus elle est réservée à l'avance.

Le type d'établissement révèle également des différences de composition. Dans les grandes tables, **68,7 % des réservations concernent deux personnes**, contre 60,2 % dans les restaurants gastronomiques et 46 % dans les brasseries, bistrots et bouillons. À l'inverse, les bars et caves accueillent proportionnellement davantage de grandes tablées : **11,5 % de leurs réservations réunissent sept personnes ou plus**, contre 7,7 % au niveau national.

La réservation en solo reste minoritaire, mais sa progression est désormais confirmée à périmètre constant : dans les restaurants présents à la fois en 2025 et en 2026, sa part passe de **2,04 % à 2,20 %**. Elle se distingue aussi par son rythme : 77,5 % des réservations individuelles ont lieu du lundi au vendredi, et leur délai médian n'est que de sept heures, contre dix-neuf heures pour les duos. Parmi les dix villes étudiées, Nice présente la plus forte proportion de réservations individuelles, à 3,45 %.

Pour les restaurateurs, ces différences soulignent l'importance d'une gestion adaptée aux configurations de tables, aux habitudes de réservation et aux disponibilités de chaque service.

Le dernier moment reste une habitude solidement installée

À l'échelle nationale, **43,7 % des réservations sont effectuées le jour même**, contre 43,4 % en 2025. Cette quasi-stabilité ne traduit pas une accélération récente, mais confirme l'importance de la réservation à court terme dans les usages observés.

En ajoutant les réservations effectuées la veille (18,8 %), **plus de six réservations sur dix sont prises le jour même ou la veille**. Le délai médian national atteint 22,7 heures, tandis que 14,3 % des réservations sont effectuées plus d'une semaine avant le repas.

Le paysage de la réservation apparaît donc profondément contrasté : la proximité du repas domine dans les volumes, mais certains établissements et certaines configurations de tables s'inscrivent dans des horizons beaucoup plus longs.

CHAQUE RESTAURANT DOIT COMPOSER AVEC SON PROPRE RYTHME

19 h 30 reste le créneau le plus réservé, mais les horaires évoluent

À l'échelle nationale, **19 h 30 – 19 h 59 est le créneau qui concentre le plus de réservations**, avec 15,8 % du total. Il devance de peu le créneau de 12 h 30 à 12 h 59. Le dîner représente 58,8 % des réservations, contre 41,2 % pour le déjeuner.

Mais les données montrent également une évolution dans la répartition des horaires du soir. À périmètre constant, dans les restaurants présents en 2025 et en 2026, **la part des dîners prévus avant 19 heures passe de 3,73 % à 4,39 %**, soit une progression de 0,66 point. Ces horaires restent minoritaires, mais leur progression est confirmée indépendamment de l'arrivée de nouveaux établissements dans le périmètre étudié.

À l'inverse, les réservations à partir de 21 heures perdent du terrain, avec un recul plus modéré à périmètre constant, de l'ordre de 0,6 point. Ces évolutions ne remettent pas en cause la prédominance des horaires traditionnels, mais elles montrent que les pratiques commencent à se répartir différemment au cours de la soirée.

Pour les restaurateurs, quelques points de variation dans la répartition des créneaux peuvent avoir des conséquences sur l'organisation des services, la rotation des tables et la gestion des équipes.

Le samedi domine, mais le calendrier ne se ressemble pas partout

Avec **21,7 % des réservations**, le samedi arrive en tête des jours de la semaine, devant le vendredi (18,7 %). Le samedi et le dimanche concentrent ensemble 34 % des réservations. Le lundi reste le jour le moins réservé, avec 8,4 % du total.

Sur les neuf premiers mois de l'année, juillet et août représentent près de 26 % des réservations enregistrées dans le périmètre étudié. Ces grandes moyennes nationales masquent toutefois des différences importantes selon les territoires.

Dix villes, dix façons de réserver sa table

L'analyse des dix grandes villes étudiées par Zenchef révèle des habitudes locales qui ne se superposent pas toujours au profil national.
À **Paris**, le dîner domine davantage : il représente 62,5 % des réservations, contre 58,8 % au niveau national. À **Nice**, on réserve plus tôt : le délai médian atteint 28,2 heures, et seulement 36,5 % des réservations sont effectuées le jour même, soit la proportion la plus faible des dix villes.

À **Montpellier**, la réservation est plus spontanée et plus collective : 45,6 % des réservations sont effectuées le jour même, tandis que les tables de sept personnes ou plus représentent 9,4 % du total. À **Lille**, le samedi pèse davantage qu'ailleurs, avec 26,3 % des réservations, contre 21,7 % au niveau national. À **Nantes**, le vendredi passe devant le samedi : c'est la seule des dix villes où ce jour arrive en tête.

Les horaires eux-mêmes dessinent plusieurs géographies de la restauration : **12 heures à Strasbourg**, **12 h 30 à Lyon, Lille et Nantes**, **20 heures à Toulouse et Montpellier**, tandis que **19 h 30** reste le créneau le plus réservé à Paris, Bordeaux, Marseille et Nice.

Ces écarts rappellent qu'une stratégie de réservation pertinente doit tenir compte des usages locaux, et pas uniquement des moyennes nationales.

Les grandes occasions redessinent temporairement les habitudes

Certaines dates bouleversent ponctuellement les rythmes habituels. La Fête des Mères en offre une illustration particulièrement nette : le dimanche 31 mai 2026, **71,7 % des réservations concernent le déjeuner**. Après prise en compte des seuls restaurants ouverts, le niveau de réservations par établissement ouvert dépasse de **40 %** celui des dimanches de référence.

Le dimanche de Pâques affiche de son côté une progression de **36 %** selon la même méthode. La Saint-Valentin demeure la journée la plus réservée de la période étudiée dans chacune des dix villes analysées : le 14 février 2026, le niveau de réservations par restaurant ouvert dépasse de **89 %** celui des samedis de référence.

Les données de décembre 2025 révèlent également un contraste : le 31 décembre affiche une hausse de **105 %** par rapport aux mercredis de référence, après prise en compte des restaurants ouverts. À Noël, près de sept restaurants sur dix sont fermés, mais ceux qui ouvrent enregistrent un niveau de réservations supérieur de 28 % à celui d'un jour normal.

Ces comparaisons tiennent compte des établissements ouverts, sans pour autant neutraliser les différences de capacité ou de nombre de services proposés. Elles décrivent les réservations observées et ne constituent pas, à elles seules, une mesure de l'évolution de la demande globale.

Listes d'attente : des grandes tables aux bouillons, le succès prend plusieurs formes

Les réservations enregistrées ne racontent pas toute l'histoire de la fréquentation d'un restaurant. Les listes d'attente permettent aussi d'observer les établissements pour lesquels les demandes dépassent les disponibilités proposées.

Selon Zenchef, **18,5 % des grandes tables sont considérées comme « sous tension »**, contre 5,8 % des restaurants gastronomiques, 2,5 % des adresses tendance et 2,1 % de l'ensemble des restaurants étudiés. Cette qualification concerne les établissements recevant au moins 25 demandes de liste d'attente pour 100 réservations honorées, parmi ceux présentant une activité significative.

Le phénomène concerne également certains établissements populaires. Dans le segment des bouillons étudiés, les demandes de liste d'attente représentent environ **une demande pour six réservations**, mais **une demande sur vingt seulement aboutit à une table**. Un contraste qui illustre la pression exercée sur les disponibilités de certaines grandes maisons, même lorsque leur fonctionnement repose largement sur l'accueil sans réservation.

Ces résultats montrent que la gestion d'une liste d'attente ne consiste pas seulement à mesurer la popularité d'un restaurant. Elle permet aussi de mieux exploiter les disponibilités lorsqu'une table se libère, en proposant une nouvelle possibilité de réservation aux clients qui n'avaient pas pu obtenir le créneau souhaité.

UNE TABLE SE GÈRE JUSQU'AU MOMENT DU SERVICE

Une annulation n'est pas un no-show : c'est aussi une disponibilité retrouvée

Pour un restaurant, une réservation confirmée ne marque pas la fin de la relation avec le client. Entre la prise de réservation et le service, les projets peuvent évoluer, les horaires changer et des tables redevenir disponibles.

Dans les données Zenchef, **les annulations représentent 13,14 % des demandes**. Mais c'est surtout leur temporalité qui interpelle : **56 % des annulations dont le délai est exploitable interviennent moins de 24 heures avant le repas**, et 27,2 % moins de quatre heures avant. Le délai médian d'annulation est de 15,2 heures.

Contrairement à une absence sans prévenir, une annulation permet de remettre une table à disposition, de la proposer à une liste d'attente ou de la conserver pour une clientèle de passage. Encore faut-il disposer des outils et du temps nécessaires pour la réattribuer.
Zenchef permet aux établissements de définir leurs conditions et délais d'annulation, en fonction de leur fonctionnement et de leur clientèle. L'objectif n'est donc pas uniquement de réduire les changements de programme, mais de permettre aux restaurateurs de mieux les anticiper et de réagir lorsqu'ils surviennent.

Les réservations de dernière minute sont les plus fiables

Contrairement à une idée reçue, ce n'est pas le client qui réserve à la dernière minute qui fait le plus faux bond. Selon les données Zenchef, **une réservation effectuée moins de deux heures avant le repas présente un niveau de no-show inférieur de 18 % à la moyenne de l'établissement**. À l'inverse, une réservation prise plus de trente jours à l'avance affiche un niveau supérieur de 13 %. Plus le délai est long, plus les projets peuvent évoluer avant le repas.

L'écart se creuse en l'absence d'empreinte bancaire : les réservations effectuées plus d'une semaine à l'avance sans cette garantie présentent un niveau de no-show supérieur de plus de 20 % à la moyenne propre à chaque restaurant.

Le type d'établissement joue également un rôle. Les absences enregistrées sont moins fréquentes dans les grandes tables, où les réservations sont généralement plus anticipées et plus souvent assorties d'une empreinte bancaire. Elles sont davantage observées dans les brasseries, bistrots et bouillons, les bars et caves ainsi que les adresses tendance. Ces différences sont descriptives et ne permettent pas d'attribuer les écarts à un facteur unique.

Pour les restaurateurs, l'enjeu n'est donc pas seulement de remplir le carnet de réservations, mais d'entretenir le lien avec le client jusqu'au moment du service.

L'empreinte bancaire : mieux encadrer l'engagement de réservation

L'empreinte bancaire accompagne plus fréquemment les réservations dans les établissements où l'expérience se prépare longtemps à l'avance. Elle concerne **46,8 % des réservations dans les grandes tables**, contre 20,9 % dans les restaurants gastronomiques et 4,3 % dans les brasseries, bistrots et bouillons. À l'échelle nationale, environ 9,1 % des réservations étudiées sont assorties d'une empreinte.

Cette garantie permet aux restaurants de définir un cadre d'engagement adapté à leurs conditions de réservation. Elle ne doit toutefois pas être assimilée à une pénalité automatique : selon les données Zenchef, **seules 0,25 % des empreintes sont effectivement mobilisées**, soit 99,75 % qui ne le sont pas.

Pour les restaurateurs, l'enjeu dépasse donc la seule prévention des absences : il s'agit de disposer d'un cadre clair pour les réservations, de mieux anticiper les désistements et, lorsqu'une annulation intervient suffisamment tôt, de pouvoir proposer à nouveau la table libérée.

Pendant le service, le téléphone continue de sonner

La gestion des réservations ne se limite pas aux demandes effectuées en ligne. Entre janvier et septembre 2026, **146 661 appels ont été enregistrés par l'assistant téléphonique IA de Zenchef**, dans un périmètre spécifique de 100 restaurants. Parmi eux, 50,5 % interviennent pendant les plages de service retenues dans l'étude, de 12 heures à 14 h 30 et de 19 heures à 22 h 30.

Sur l'ensemble des appels, 59 321 sont classés comme des demandes de réservation. La durée médiane des conversations est de 25 secondes, et de 51 secondes lorsqu'elles concernent une demande de réservation. Sur la même période, 13 407 réservations relevant des statuts retenus dans l'étude portent le marqueur du canal téléphonique IA, pour 50 232 couverts.

Les appels et les réservations n'étant pas reliés individuellement, ces chiffres ne permettent pas de calculer un taux de conversion. Ils illustrent néanmoins une réalité opérationnelle : les demandes des clients continuent d'arriver au moment même où les équipes sont mobilisées en salle.

Pour les restaurateurs, l'enjeu est de pouvoir répondre à ces sollicitations sans compromettre l'accueil et la qualité du service.

ZENCHEF : COMPRENDRE LES RYTHMES POUR MIEUX PILOTER LA RELATION CLIENT

Les 31,9 millions de réservations analysées par Zenchef mettent en lumière une réalité : la réservation au restaurant ne répond pas à un comportement unique.

Une table de deux ne s'organise pas comme une grande tablée. Un établissement du quotidien n'est pas réservé avec la même anticipation qu'une adresse au positionnement tarifaire élevé. Les listes d'attente témoignent de la pression sur certaines disponibilités, les horaires diffèrent selon les villes, les occasions modifient les rythmes habituels et les réservations peuvent évoluer jusqu'au dernier moment.

Pour les restaurateurs, ces différences ont des conséquences concrètes : gérer les disponibilités, organiser les services, adapter les conditions de réservation, réattribuer les tables libérées et répondre aux sollicitations des clients.

La lecture défendue par Zenchef est donc celle d'une gestion des réservations qui doit s'adapter à la réalité de chaque établissement, plutôt que d'appliquer les mêmes règles à toutes les tables.

« Ce que révèle cet Observatoire, c'est qu'il n'existe pas une seule façon de réserver son restaurant. Une table de deux ne s'organise pas comme une grande tablée, une adresse du quotidien ne se réserve pas comme un restaurant haut de gamme, et les habitudes varient considérablement d'une ville à l'autre. Pour les restaurateurs, le véritable enjeu n'est donc plus seulement de remplir leurs tables, mais de comprendre ces différents comportements pour mieux anticiper la demande, adapter leurs disponibilités et gérer la relation client jusqu'au moment du service. Notre conviction chez Zenchef est simple : la technologie doit s'adapter à la réalité de chaque restaurant, et non l'inverse. »
Thomas Zeitoun, cofondateur de Zenchef

MÉTHODOLOGIE

Période et périmètre. Données Zenchef portant sur les réservations enregistrées dans les restaurants équipés en France entre le 1er janvier et le 30 septembre 2026, hors clients sans réservation (walk-in). Les comparaisons annuelles portent, lorsqu'indiqué, sur la même période de 2025. L'appellation « Observatoire 2026 » désigne l'édition du rapport, et non douze mois de données. Le périmètre étudié représente 31,9 millions de réservations et 109,9 millions de couverts. Il n'est pas statistiquement représentatif de l'ensemble du marché français de la restauration.
Réservations et tailles de tables. Les comptes de test sont exclus. Les réservations retenues regroupent les statuts confirmé, arrivé, installé et terminé. Un statut demeuré confirmé ne garantit pas une présence effective. Les tailles de table portent sur les groupes de 1 à 50 personnes. Les indicateurs de délai sont calculés sur les enregistrements exploitables. Le délai de réservation est mesuré depuis sa création initiale jusqu'au repas prévu, y compris lorsque la date ou l'heure du repas est modifiée. La médiane partage les observations en deux moitiés.
Segmentation des restaurants. Chaque établissement est affecté à une seule catégorie selon les critères définis pour l'étude. La catégorie « grande table » repose sur des distinctions renseignées dans la base Zenchef. Les autres catégories s'appuient principalement sur les types de cuisine, classifications et informations déclarés par les établissements. Il ne s'agit pas d'un classement éditorial. Les comparaisons par type de restaurant portent sur les établissements dont la catégorie est renseignée.
Évolutions annuelles. Les comparaisons en parts portent, sauf indication contraire, sur le périmètre observé chaque année et ne neutralisent pas les changements de composition du parc. Les évolutions indiquées à périmètre constant portent uniquement sur les restaurants présents sur les deux périodes. Sur ce périmètre, les réservations progressent de 1,1 % et les couverts de 0,8 %. Ces évolutions ne mesurent pas la croissance de l'ensemble du marché de la restauration.
Prix. Les gammes reposent sur le prix moyen par personne déclaré par les établissements. Il ne s'agit ni d'un ticket effectivement payé ni d'une classification gastronomique. Le prix n'est pas renseigné pour environ 13 % des réservations.
Horaires et territoires. Les réservations avant 16 heures sont classées en déjeuner ; à partir de 16 heures, en dîner. Les horaires cités correspondent au début prévu du repas. Les villes sont définies à partir des codes postaux des établissements. Les comparaisons locales portent sur les dix villes étudiées, et non sur l'ensemble des communes françaises.
Temps forts. Les comparaisons de fêtes reposent sur des jours de référence comparables, en rapportant les réservations aux seuls restaurants ouverts. Elles ne neutralisent pas les différences de capacité ou de nombre de services. Les données de Noël et du réveillon concernent décembre 2025.
Listes d'attente. Un restaurant est considéré comme « sous tension » lorsqu'il enregistre au moins 25 demandes de liste d'attente pour 100 réservations honorées, parmi les établissements présentant une activité significative. Les demandes de liste d'attente ne constituent pas des réservations confirmées. Les données spécifiques aux bouillons reposent sur le segment étudié par Zenchef.
Annulations, no-shows et empreinte bancaire. Le taux d'annulation rapporte les annulations à l'ensemble des demandes du périmètre. Les délais d'annulation portent sur les enregistrements exploitables. Les absences sans prévenir ne sont pas systématiquement saisies par les restaurants ; aucun taux brut de no-show n'est donc publié. Les écarts présentés comparent les réservations à la moyenne propre à chaque établissement, afin de limiter les biais liés aux pratiques de saisie. Les comparaisons avec et sans empreinte bancaire sont descriptives et ne démontrent pas de relation causale.
Téléphone IA. Les données concernent les 100 restaurants ayant enregistré des appels sur la période étudiée. Les marqueurs des réservations téléphoniques IA ne sont pas reliés individuellement aux conversations.

À PROPOS DE ZENCHEF

Référence européenne des solutions numériques pour l'hôtellerie-restauration, Zenchef accompagne près de 23 000 établissements dans la gestion de leurs réservations et de leur relation client, dont 14 000 en France. Depuis 2010, Zenchef défend un modèle sans commission qui préserve l'indépendance et les marges des restaurateurs. Ses solutions aident les professionnels à augmenter leur revenu, et simplifient leur quotidien pour leur permettre de se consacrer à l'essentiel : la passion de la cuisine et l'art de recevoir, piliers de la gastronomie à l'européenne. Présent à travers l'Europe, Zenchef compte environ 250 collaborateurs.