Sondage DNF / TNS Direct,

Société du groupe TNS (Taylor Nelson Sofres), octobre 2004

Convivialité

Restaurateurs, ce qu'attendent vos clients ne correspond pas à ce que vous leur proposez

Q10 Existe-t-il une ventilation par extraction d'air dans les espaces fumeurs ?

- **2/3 répondent oui, mais en réalité les appareils dont ils disposent sont généralement non conformes, inefficaces, rarement placés où il le faut et souvent débranchés.**

- **1/3 répond non : C'est inimaginable quand on connaît les risques**

Q11 La signalétique

- **17% n'affichent que l'espace non-fumeur, comme si le restaurant était un lieu fumeur dans lequel on peut, éventuellement installer une ou deux tables pour les non-fumeurs**

- **55% n'affichent rien**

- **Au total : 72% des établissements déclarent ne pas afficher une signalétique conforme**

Q13 Les cendriers

- **26% déclarent les disposer sur toutes les tables, y compris sur les tables des non-fumeurs**

- **24% les tiennent à la disposition des clients, sur simple demande**

Q14 L'interdiction de fumer est-elle respectée par vos clients ? (593/800)

- **Ramenées à 800 personnes interrogées,**

- **26% (Q9) des restaurants n'accueillent pas les non-fumeurs.**
- **18% déclarent que l'interdiction est pas du tout ou assez peu respectée**
- **36% estiment que « oui, la plupart du temps » ce qui laisse penser qu'il y a toujours un ou deux fumeurs au milieu des non-fumeurs**

Au total, 80% des restaurateurs banalisent les infractions

Q15 A un client qui entre dans votre restaurant vous demandez fumeur ou non-fumeur ?

- **79% parfois (11) ou jamais (68),**

En posant cette question, on crée un cadre, un contrat moral avec le fumeur. Omettre de proposer ce choix, c'est, une nouvelle fois, exprimer son désir de banalisation de l'infraction.

Q16 Attitude face au client qui ne respecte pas l'interdiction de fumer (593/800)

- **Ramenées à 800 personnes interrogées,**

- **19% mettent un cendrier à disposition ou laissent déposer les cendres dans l'assiette ou éteindre le mégot dans la tasse**
- **26% (Q9) des restaurants n'accueillent pas les non-fumeurs.**

Au total, 45% des restaurateurs banalisent (voire encouragent pour 26%) les infractions

Q17 Avez-vous du personnel non-fumeur ?

- **69% répondent OUI**

Et pourtant 14% (Q21) seulement considèrent que la protection contre le tabagisme concerne aussi leurs salariés.

Q18 D'après vous, pour vos clients et vos salariés, la fumée de tabac est …

- **75% pensent qu'elle est peu (38) ou pas (37) gênante**

Ce n'est pas l'avis de la clientèle qui répond à 71,5% qu'elle est favorable (47.1) ou assez favorable (24.4) à une interdiction totale de fumer (sondage TNS SOFRES pour l'Alliance Contre le Tabac, octobre 2004)

Dans le baromètre santé de l'INPES, 73% des Français déclarent être gênés par la fumée des autres.

Q19 Pour chaque mesure que je vais vous citer, dites moi si elle vous semble adaptée pour réduire les désagréments dus à la fumée de tabac

- **81% répondent « un système d'extraction d'air ».**
  - → **Et pourtant ils savent extraire l'air pollué de leur cuisine mais rarement celui de leur salle.**
- **75% « demander aux fumeurs de respecter l'interdiction de fumer hors des zones qui leur sont réservées ».**
  - ☆ **Difficile à réaliser pour des professionnels qui,**
    - → **à 55% (Q11) oublient d'afficher ces espaces**
    - → **à 78% (Q22) pensent qu'en l'absence de panneaux on peut fumer**
    - → **à 84% (Q22) pensent qu'il suffit de réserver au non-fumeur, qui le réclame avec insistance, la petite table à coté des toilettes après en avoir retiré le cendrier qui s'y trouvait.**
- **64% : proposer le choix « fumeur, non-fumeur », dès l'accueil**
  - → **Alors, pourquoi ne sont-ils que 21% (Q15) à réellement le proposer ?**

Q19 bis Pour chaque mesure que je vais vous citer, dites moi si elle vous semble adaptée pour réduire les désagréments dus à la fumée de tabac?

Les restaurateurs répondent à :

- **63% : « mettre en place un espace pour les fumeurs, séparé de celui des non-fumeurs »**
  - ☆ **Difficile à envisager quand, de manière délibérée :**
    - → **26% (Q9) des restaurants n'accueillent pas les non-fumeurs.**
    - → **55% (Q11) n'affichent aucune signalétique !!**

- **25% : « Interdire de fumer dans tout l'établissement »**
  - → **C'est pourtant ce qui va inéluctablement arriver car le décalage est trop grand entre les mesures à prendre et celles réellement prises.**
  - → **Les clients n'attendront plus longtemps car 71,5% sont favorables ou assez favorables à une interdiction totale de fumer (sondage TNS SOFRES pour l'Alliance Contre le Tabac, octobre 2004). Ils pensent, pour la plupart que la Loi n'est pas efficace alors qu'en réalité elle est détournée et presque jamais appliquée.**

Q20-21 Selon vous, quels sont les avantages / inconvénients que peut entraîner l'application de l'interdiction de fumer dans votre établissement?

Ils répondent à :

- **77% : « Perte de clientèle» et seulement 1% « augmentation de la fréquentation »**
  - →En réalité la fréquentation pourrait augmenter de 18% (sondage TNS SOFRES pour l'Alliance Contre le Tabac, octobre 2004)
- **1% « Investissements coûteux »**
  - →Pourquoi ne pas les faire s'ils ne représentent pas un inconvénient ?
- **5% « meilleures conditions sanitaires »**
  - →La France entière, l'Europe, l'OMS considèrent le tabac comme un des plus grand fléau de santé publique, mais pas les restaurateurs
- **14% « amélioration des conditions de travail »**
  - →C'est faire peu de cas de la santé des salariés recrutés non-fumeurs par 63% des restaurateur.
- **1% « réduction du risque d'amende »**
  - →Triste constat pour l'efficacité des sanctions effectivement inexistantes par volonté politique

Q22 D'après vous, les propositions suivantes sont-elles vraies ou fausses ?

- **84% considèrent que la loi les oblige à mettre un espace à la disposition des non-fumeurs**
  - → **Cette réponse est faussement vraie car, corroborée par Q11, cette réservation d'espace entre dans un contexte « on fume partout chez moi, sauf dans le petit coin réservé aux non-fumeurs et parce que la Loi m'y contraint »**

- **78% pensent qu'en l'absence de panneau d'interdiction, on peut fumer partout**
  - → **C'est à cause de ce détournement de la Loi (elle prévoit l'inverse) que le restaurateur n'affiche qu'exceptionnellement le principe de l'interdiction de fumer dans son établissement, préfère mettre, par ci, par là, quelques pictogrammes « non-fumeur » et évite soigneusement de proposer un choix. C'est aussi pour cette raison qu'il installerait volontiers (55%) l'espace fumeur dès l'entrée, ce que l'article R. 3511-2 du code de la santé publique proscrit !**

Q23 S'il était interdit de fumer à l'intérieur de tous les restaurants, quelle en serait, pour vous, la conséquence en terme de fréquentation ?

- **98% sont persuadés que cette mesure entraînerait une diminution (70%) ou n'aurait pas d'influence (28%)**
  - → **Le sondage TNS SOFRES pour l'Alliance Contre le Tabac, octobre 2004 prête à 33% des clients l'intention de fréquenter plus souvent ce type d'établissement et à 15% l'intention de moins les fréquenter**

Conclusions

- **Les restaurateurs, abusés par les industriels du tabac et par certains syndicats qui ont partie liée avec eux :**
  - **→Ont imposé à leur clientèle une caricature de la Loi EVIN**
  - **→Ont privilégié ce qu'ils croyaient être leur intérêt au détriment du confort de leur clientèle**
  - **→Ont ignoré le problème majeur de santé publique que représente le tabagisme**

Ils n'ont pas compris que l'opinion publique, enfin correctement informée par le discours du Plan Cancer, par la Convention Cadre de l'OMS et par les campagnes répétées de l'INPES, avait évolué et ne se laissait plus prendre aux discours libertaires ou de « tolérance sans réciprocité »

Conclusions

DNF offre aujourd'hui le moyen et les outils nécessaires pour sortir de cette impasse et pour atteindre rapidement et sans heurt l'échéance inéluctable de l'interdiction totale de fumer dans ces lieux de convivialité.

Dans un nécessaire prêt à l'emploi, DNF regroupe :

- → **Une plaquette qui définit la convivialité telle qu'elle est attendue par les consommateurs**
- → **« Réussir la Loi Evin dans les restaurants », un dépliant parrainé par la MILDT * et la DGS ****
- → **Des fiches pratiques pour aider à analyser chaque situation**
- → **Un guide gratuit et interactif regroupant les restaurants qui respectent la Loi Evin ou qui vont au-delà en étant 100% sans tabac ou en proposant des salles séparées pour les fumeurs**

*Mission Interministérielle de lutte contre les Drogues et la Toxicomanie

**Direction Générale de la Santé