



Paris, le 22 septembre 2026

NO-SHOWS AU RESTAURANT : L'EMPREINTE BANCAIRE LES FAIT CHUTER DE 75 %

Longtemps réservée aux grandes tables, l'empreinte bancaire se démocratise : son utilisation a été multipliée par 14 en huit ans et près d'un restaurant non étoilé sur trois y a désormais recours. Selon les données de Zenchef, les réservations avec empreinte enregistrent 75 % de no-shows en moins que celles effectuées sans garantie dans un même restaurant. Et si demander une carte bancaire crée encore une friction au moment de réserver, celle-ci diminue nettement : le taux d'abandon net est passé de 17 % fin 2024 à 12,5 % aujourd'hui.

Donner son numéro de carte bancaire avant même d'avoir mis les pieds au restaurant ? Longtemps associée aux établissements gastronomiques et aux tables les plus demandées, l'empreinte bancaire est progressivement en train de se démocratiser dans la restauration française.

Selon une analyse menée par Zenchef, référence européenne des solutions numériques pour la restauration, la part des réservations assorties d'une empreinte bancaire sur sa plateforme est passée de 0,57 % en 2018 à 7,92 % en 2026, soit une utilisation multipliée par près de 14 en huit ans.

Mais au-delà de son adoption croissante, les nouvelles données analysées par Zenchef permettent surtout de mesurer son efficacité : à restaurant, période et canal de réservation identiques, le taux de no-show tombe de 4,36 % pour une réservation sans empreinte bancaire à 1,11 % lorsqu'une garantie est demandée, soit une baisse de près de 75 %.

AVEC UNE EMPREINTE BANCAIRE, 75 % DE NO-SHOWS EN MOINS

L'écart est particulièrement net.

Pour éviter de comparer des restaurants structurellement différents, Zenchef a analysé, au sein d'un même établissement, sur une même période et via un même canal de réservation, les réservations avec et sans empreinte bancaire.

Résultat : le taux de no-show atteint 4,36 % pour les réservations sans empreinte, contre seulement 1,11 % pour celles assorties d'une garantie bancaire. Soit une baisse de près de 75 %.

Et le phénomène ne repose pas uniquement sur quelques établissements : plus de 8 restaurants sur 10 étudiés individuellement enregistrent également une diminution des no-shows lorsque la réservation est assortie d'une empreinte bancaire.

« Pour un restaurant, une table réservée puis laissée vide au dernier moment représente une perte qui ne pourra pas être récupérée le lendemain. Ces données montrent que l'empreinte bancaire peut considérablement réduire ce risque. L'objectif n'est pas de faire payer le client, mais de redonner de la valeur à l'engagement que représente une réservation. », Thomas Zeitoun, cofondateur de Zenchef et General Manager Southern Europe.

MAIS DONNER SA CARTE BANCAIRE FAIT-IL FUIR LES CLIENTS ?

C'est l'autre côté de l'équation : demander les coordonnées d'une carte bancaire ajoute nécessairement une étape au parcours de réservation.

Selon Zenchef, 23,3 % des parcours sont interrompus au moment où une empreinte bancaire est demandée.

Mais ce chiffre ne correspond pas à autant de réservations définitivement perdues : une partie importante de ces clients revient finalement réserver dans le même établissement dans les jours qui suivent.

En tenant compte de ces réservations effectuées dans un délai de 48 heures à 7 jours, le taux d'abandon net s'établit à 14,3 %.

Surtout, cette friction diminue progressivement : le taux d'abandon net est passé de 17 % fin 2024 à 12,5 % aujourd'hui, soit une baisse de 4,5 points en moins de deux ans.

Un indicateur qui accompagne la démocratisation de l'empreinte bancaire et suggère que les clients sont de plus en plus nombreux à aller au bout de leur réservation malgré cette étape supplémentaire.

EN HUIT ANS, SON UTILISATION A ÉTÉ MULTIPLIÉE PAR 14

Cette évolution côté consommateurs accompagne une progression spectaculaire côté restaurateurs.

En 2018, seulement 0,57 % des réservations enregistrées via Zenchef comportaient une empreinte bancaire. Elles représentaient 4,72 % en 2022, 6,83 % en 2024, 7,45 % en 2025 et déjà 7,92 % entre janvier et septembre 2026.

En huit ans, la part des réservations sécurisées a donc été multipliée par près de 14.

Ces pourcentages étant calculés chaque année en proportion du volume total de réservations enregistrées sur la plateforme, cette progression ne traduit pas simplement la croissance du nombre de restaurants clients de Zenchef : elle révèle une véritable évolution des pratiques de réservation.

DU RESTAURANT ÉTOILÉ À LA TABLE À MOINS DE 25 € : UNE PRATIQUE QUI SE DÉMOCRATISE

Si l'empreinte bancaire reste particulièrement répandue dans la restauration haut de gamme, elle ne lui est désormais plus réservée.

En France, son utilisation progresse fortement avec le ticket moyen : 13,9 % des restaurants à moins de 25 € l'utilisent déjà, contre 20,7 % entre 25 et 40 €, 45,4 % entre 40 et 60 €, 64 % entre 60 et 90 € et 83 % au-delà de 90 €.

Même constat du côté du Guide Michelin : 87,8 % des restaurants étoilés utilisent l’empreinte bancaire, mais c’est également le cas de 30,2 % des établissements non étoilés.

Près d’un restaurant non étoilé sur trois y a donc désormais recours.

PLUS LA TABLE EST GRANDE, PLUS L’EMPREINTE EST UTILISÉE

Le recours à l’empreinte bancaire varie également en fonction du nombre de convives.

Selon les données Zenchef, environ 9 % des réservations pour une ou deux personnes sont sécurisées par une empreinte bancaire, contre près de 15 % pour les tables de sept personnes et plus.

Une progression qui accompagne l’augmentation du nombre de places immobilisées par une même réservation.

30 € PAR PERSONNE, 90 € PAR TABLE : COMBIEN GARANTIT-ON ?

Contrairement au prépaiement, l’empreinte bancaire n’entraîne aucun encaissement au moment de la réservation. Le restaurant définit les conditions dans lesquelles tout ou partie de la garantie pourra éventuellement être prélevée, notamment en cas de no-show ou d’annulation tardive.

Selon les nouvelles données analysées par Zenchef, le montant médian de l’empreinte s’établit à 30 € par personne et à 90 € par table.

« L’enjeu est de trouver le bon équilibre entre la protection économique du restaurateur et une expérience qui reste simple et fluide pour le client. La diminution progressive du taux d’abandon montre aussi que cette pratique entre peu à peu dans les usages. », Thomas Zeitoun.

NICE, LYON ET BORDEAUX DEVANT PARIS

La géographie réserve également quelques surprises.

Parmi les grandes villes françaises étudiées par Zenchef, Nice arrive en tête, avec 42,8 % des restaurants ayant utilisé l’empreinte bancaire au cours des douze derniers mois.

Elle devance Lyon (41,2 %), Bordeaux (39,8 %) et Paris (38,4 %), puis Marseille (37,6 %), Lille (35,3 %), Toulouse (28 %) et Strasbourg (23,6 %).

Paris n’arrive donc qu’en quatrième position, alors même que son ticket moyen est supérieur à celui de Lyon ou Bordeaux.

LA FRANCE EN TÊTE DES MARCHÉS EUROPÉENS ÉTUDIÉS

Avec 30,5 % des restaurants ayant effectivement utilisé l’empreinte bancaire au cours des douze derniers mois, la France arrive en tête des marchés européens étudiés par Zenchef, devant le Portugal (27,8 %), l’Autriche (25,2 %), la Suisse (21 %) et l’Allemagne (18,2 %).

À l’autre extrême, seuls 1,6 % des restaurants néerlandais étudiés utilisent l’empreinte bancaire.

Mais les Pays-Bas privilégient une autre approche : 22,2 % des restaurants y ont recours au prépaiement, soit la proportion la plus élevée des pays étudiés.

APRÈS L’EMPREINTE BANCAIRE, LE PRÉPAIEMENT ?

Car une autre transformation commence à émerger : payer une partie, voire la totalité de son repas au moment même de la réservation.

La part des réservations Zenchef avec prépaiement ou acompte est passée de 0,124 % en 2023 à 1,18 % en 2025 et atteint déjà 2,26 % sur les neuf premiers mois de 2026.

En trois ans, son poids dans les réservations a donc été multiplié par plus de 18.

Après être progressivement passés de la réservation sans engagement à la réservation garantie par carte bancaire, les consommateurs pourraient-ils demain s’habituer à payer leur restaurant avant même d’y avoir dîné ?

EMPREINTE BANCAIRE, ACOMPTÉ, PRÉPAIEMENT : QUELLE DIFFÉRENCE ?

L’empreinte bancaire est une garantie. Aucune somme n’est encaissée au moment de la réservation. Un prélèvement peut intervenir uniquement dans les conditions définies par le restaurant, notamment en cas de no-show ou d’annulation tardive.

L’acompte ou le prépaiement implique au contraire qu’une somme soit effectivement encaissée avant la venue du client.

MÉTHODOLOGIE

Étude réalisée par Zenchef à partir des données de plus de 24 000 restaurants clients dans le monde, dont environ 14 000 en France, actifs entre 2018 et le 9 septembre 2026.

Les données d’adoption par pays, ville, standing ou typologie correspondent aux restaurants ayant effectivement utilisé l’empreinte bancaire ou le prépaiement sur au moins une réservation au cours des douze derniers mois glissants, et non aux établissements ayant simplement configuré la fonctionnalité.

Les données 2026 couvrent la période de janvier au 9 septembre. Les comparaisons internationales reposent sur des échantillons de tailles différentes selon les marchés.

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. 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.