

Titres-restaurant : 60% des restaurateurs souhaitent que le gouvernement prolonge le plafond journalier de 38€

Alors qu'une décision gouvernementale sur une éventuelle prolongation du plafond journalier de 38€ d'utilisation de titres-restaurant après la date du 28 février est attendue, les résultats de la dernière étude [Viavoice](#) pour [Worklife](#) montrent qu'une majorité (60%) souhaitent une prolongation de cette mesure. Cependant, l'accueil reste mitigé puisque 4 restaurateurs sur 10 tout de même ne souhaitent pas la pérennisation de ce dispositif. Pour cause, les commissions sur les titres-restaurant prélevées par les émetteurs, considérées trop élevées pour la quasi-totalité des professionnels interrogés (97%).

Le paradoxe d'une mesure censée soutenir la profession

Le 10 juin 2020, le gouvernement rehaussait le plafond d'utilisation journalier des titres-restaurants de 19€ à 38€ pour soutenir les restaurateurs. Un peu moins de deux ans plus tard, les retours de la profession sont mitigés : 53% des restaurateurs disent qu'il s'agit d'une bonne mesure, 22% d'une mesure insuffisante et 25% d'une mauvaise mesure. Surtout, ils sont près de 40% à ne pas vouloir sa pérennisation. L'enquête Viavoice pour Worklife sur un échantillon de 1053 restaurateurs donne des éléments de réponse à cet accueil mitigé.

En réalité, ce n'est pas la mesure du gouvernement qui est remise en cause, mais bien le système actuel de commissionnement pratiqué par les principaux émetteurs de titres-restaurant : 78% des restaurateurs qui jugent la mesure inadaptée expliquent cela par le manque de rentabilité lié à ce mode de paiement et 70% considèrent que le dispositif bénéficie aux émetteurs de titres-restaurant.

Les restaurateurs sévères sur les émetteurs de titres-restaurant

Alors que plus de 4,5 millions de Français utilisent des titres-restaurants chaque jour, la plupart d'entre eux ignorent le fait que cet avantage n'est pas sans conséquence négative pour les restaurateurs. En effet, les commissions prélevées à chaque transaction par les principaux émetteurs, jusqu'à 10 fois supérieures à celles d'une carte bancaire, sont jugées "abusives". Malgré cela, 86% des restaurateurs affiliés à la Commission Nationale des Titres-Restaurant (CNTR) acceptent l'ensemble des titres-restaurant présents sur le marché. L'affiliation aux titres-restaurant est perçue comme une nécessité contrainte pour fidéliser la clientèle (48% des répondants).

Les critiques des restaurateurs envers les émetteurs de titres se déploient sur trois niveaux :

- Les commissions prélevées par les émetteurs sont perçues comme trop élevées pour la quasi-totalité d'entre eux.
- Un manque de transparence de la part des émetteurs pour 61 % des restaurateurs interrogés.

- Les paiements aux moyens de titres-restaurant ne sont pas rentables pour plus des trois-quarts des interrogés.

“Désolé, on ne les prend plus”

Face aux taux élevés des commissions, de plus en plus de restaurateurs refusent d’accepter les titres-restaurant. C’est la principale raison pour laquelle certains établissements, pourtant affiliés à la CNTR, n’acceptent pas ce moyen de paiement (plus des trois-quarts des répondants qui n’acceptent pas les titres-restaurants citent cette raison). Et ce chiffre risque encore d’augmenter : *“Nous ne les acceptons plus car les commissions sont beaucoup trop élevées, c’est du vol”, “Les commissions sont folles ! J’ai l’impression de me faire voler !”, “Commissions abusives pour notre structure”*.

L’étude révèle par conséquent que les émetteurs sont d’abord choisis sur la base de critères matériels (montant des commissions prélevées - 67%, délais de remboursement - 47%).

Ainsi, l’accueil à un nouveau modèle de titres-restaurant sans commissions est très favorable : 77 % des restaurateurs interrogés sont d’accord de n’accepter que des titres-restaurant sans commission.

[Worklife](#) est le premier et seul à ce jour émetteur de titres-restaurant sans commissions pour le restaurateur, seuls les frais bancaires classiques comme pour toute carte bancaire d’entreprise sont à la charge des professionnels. Worklife entend à la fois proposer une solution sociale et solidaire auprès des restaurateurs et apporter de la valeur auprès des entreprises qui soutiennent cette démarche. Au-delà du simple titre-restaurant exonéré de charges pour la part employeur, Worklife permet de valoriser sur une application mobile l’ensemble des avantages sociaux de l’entreprise et de regrouper sur sa carte, outre les titres-restaurant, le financement d’autres avantages comme la mobilité, la garde d’enfant ou l’indemnité télétravail.

Méthodologie de l’étude : Etude réalisée par l’institut de sondages Viavoice auprès d’un échantillon de 1 053 restaurateurs affiliés à la CNTR.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Plafond des titres-restaurant à 38€: perceptions et attentes des restaurateurs. Étude Viavoice pour Worklife » et aucune reprise de l’enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

A propos de Worklife

Lancée en octobre 2020, Worklife est une solution qui révolutionne les avantages salariés. Worklife met l’accent sur l’accompagnement des nouvelles formes de travail, en proposant une App qui regroupe l’ensemble des avantages salariés et une carte de paiement qui permet de les financer. Les titres restaurants, le forfait mobilité durable, le financement de l’équipement de télétravail et les Services à la personne sont enfin regroupés sur la même carte. Worklife compte aujourd’hui plus de 130 entreprises clientes et 1 million de salariés couverts. Pour en savoir plus : worklife.io

A propos de Viavoice

Viavoice est un cabinet d’études et de conseil. Son objectif est de mieux comprendre la société qui nous entoure afin d’agir pour celle qui vient. Pour en savoir plus : <https://www.institut-viavoice.com/>



PLAFOND DES TITRES-RESTAURANT
À 38€:
PERCEPTIONS ET ATTENTES
DES
RESTAURATEURS



Maïder BEFFA
Directrice associée
mcb@institut-viavoice.com

Stewart CHAU
Consultant
sc@institut-viavoice.com

Margot HOCHÉ
Chargée d'études
mh@institut-viavoice.com

Note technique

Étude réalisée par l'institut Viavoice pour



Enquête réalisée en ligne du 7 février au 10 février 2022

Auprès de restaurateurs français affiliés à la CNTR
(Commission Nationale des Titres-Restaurant)



Synthèse des enseignements

- Les mesures gouvernementales concernant le rehaussement du plafond journalier des titres-restaurant reçoivent un accueil mitigé. 4 restaurateurs interrogés sur 10 ne souhaitent pas une pérennisation du dispositif.
- Un usage massif et répandu : une affiliation aux titres-restaurant perçue comme une nécessité contrainte pour fidéliser la clientèle.
- Des restaurateurs sévères sur les émetteurs de titres-restaurant, les critiques se déploient sur trois niveaux :
 - Les commissions prélevées par les émetteurs : perçues comme trop élevées pour la quasi-totalité d'entre eux,
 - Le niveau de transparence des commissions : un manque de transparence de la part des émetteurs pour 61 % des restaurateurs interrogés,
 - Les paiements aux moyens de titres-restaurant: ne sont pas rentables pour plus des trois-quarts des interrogés.
- Par conséquent, les émetteurs sont d'abord choisis sur la base de critères matériels (montant des commissions prélevées, délais de remboursement...). La question de la facilité de gestion est un élément important, mais secondaire.
- Ainsi, l'accueil à de nouveaux titres-restaurant sans commissions est très favorable (77 % des restaurateurs interrogés sont d'accord de n'accepter que des titres-restaurant sans commission prélevée par les émetteurs de titres-restaurant).

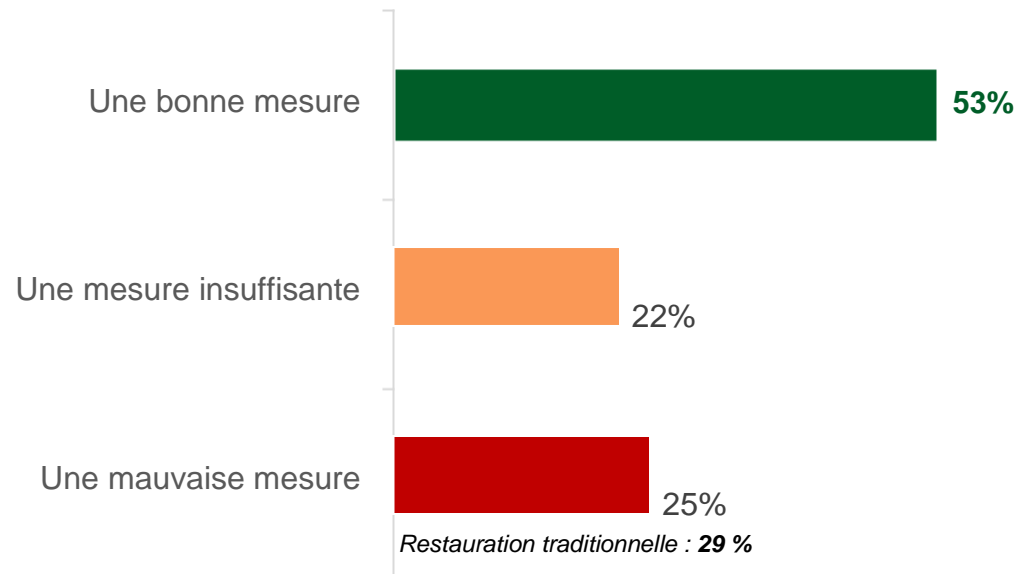
1 ■ Perceptions et adhésions aux mesures gouvernementales de soutien aux restaurateurs

Une adhésion moyenne des restaurateurs aux mesures gouvernementales

Le gouvernement a mis en place une mesure de soutien aux restaurateurs en rehaussant le plafond journalier des paiements en titres restaurant à 38€.

Diriez-vous que c'est... ?

Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)



Un rehaussement du plafond qui ne répond pas aux exigences de rentabilité

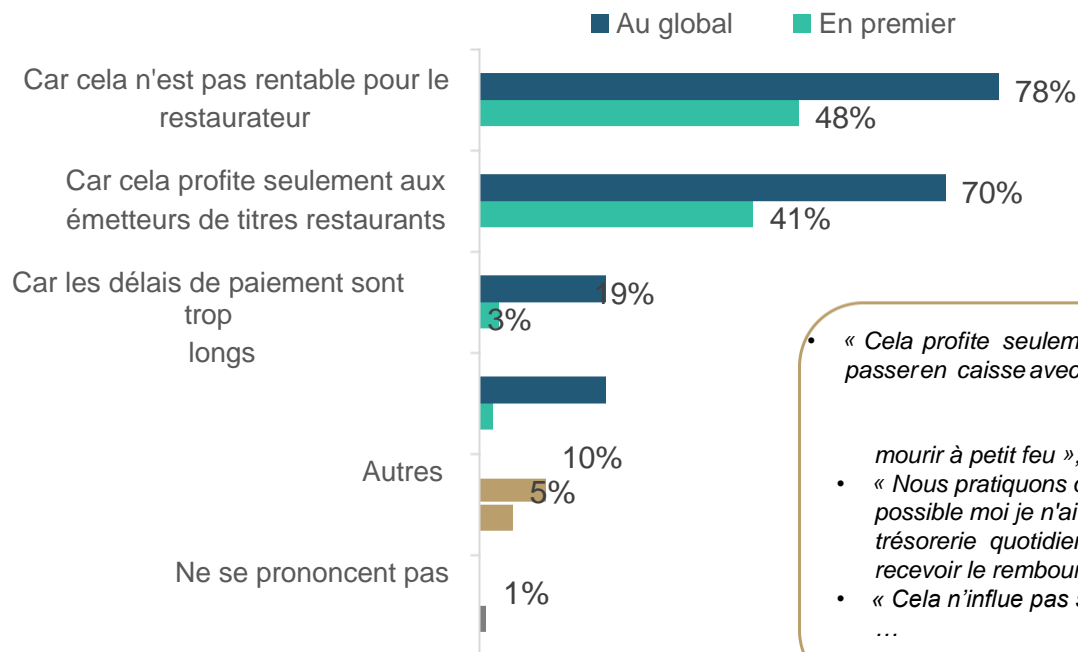
Le gouvernement a mis en place une mesure de soutien aux restaurateurs en rehaussant le plafond journalier des paiements en titres restaurant à 38€.

25 %

Estiment que cette mesure est mauvaise

Pourquoi considérez-vous que c'est une mauvaise mesure ?

Base : restaurateurs qui estiment que cette mesure est mauvaise (259 personnes)



- « Cela profite seulement à la grande distribution. 38 € pour passer en caisse avec un triangle et le reste des courses de mourir à petit feu »;
- « Nous pratiquons de petit prix dans le snacking à 38 euro possible moi je n'ai plus de liquidité pour alimenter ma trésorerie quotidienne le temps d'envoyer les titres de recevoir le remboursement j'ai plus de trésorerie »;
- « Cela n'influe pas sur la fréquentation de l'établissement »
- ...

Attente de pérennisation de la mesure

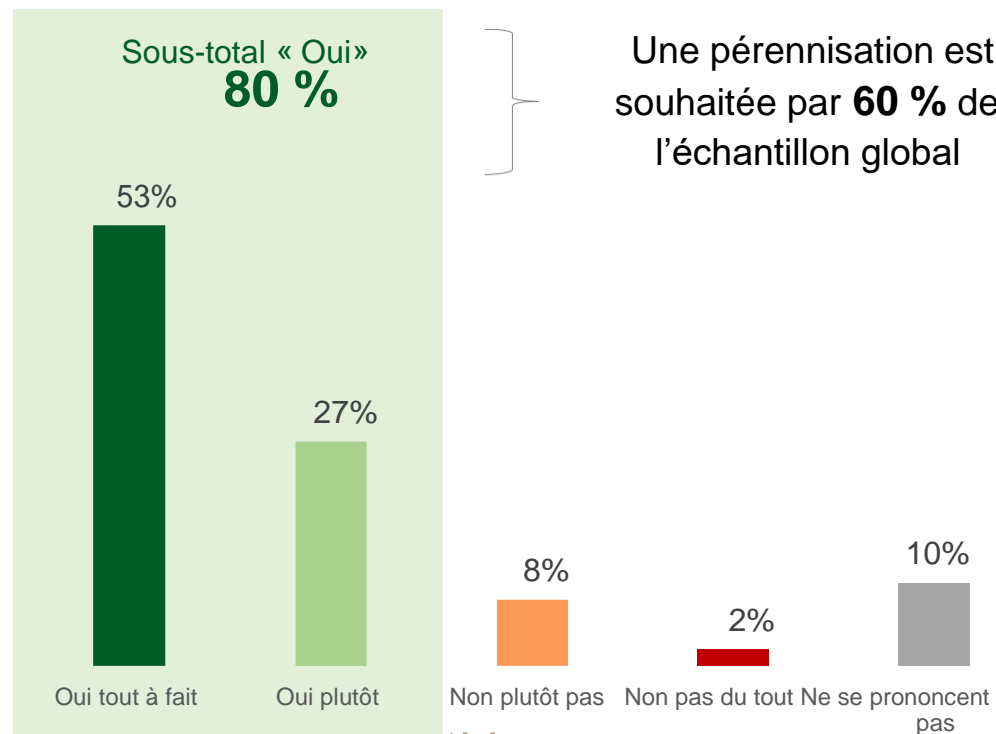
Le gouvernement a mis en place une mesure de soutien aux restaurateurs en rehaussant le plafond journalier des paiements en titres restaurant à 38€.

75 %

Estiment que c'est une bonne mesure ou une mesure
insuffisante

Et souhaiteriez-vous que le gouvernement pérennise, rendre durable cette mesure ?

Base : restaurateurs qui estiment que c'est une bonne mesure ou une mesure insuffisante (794 personnes)



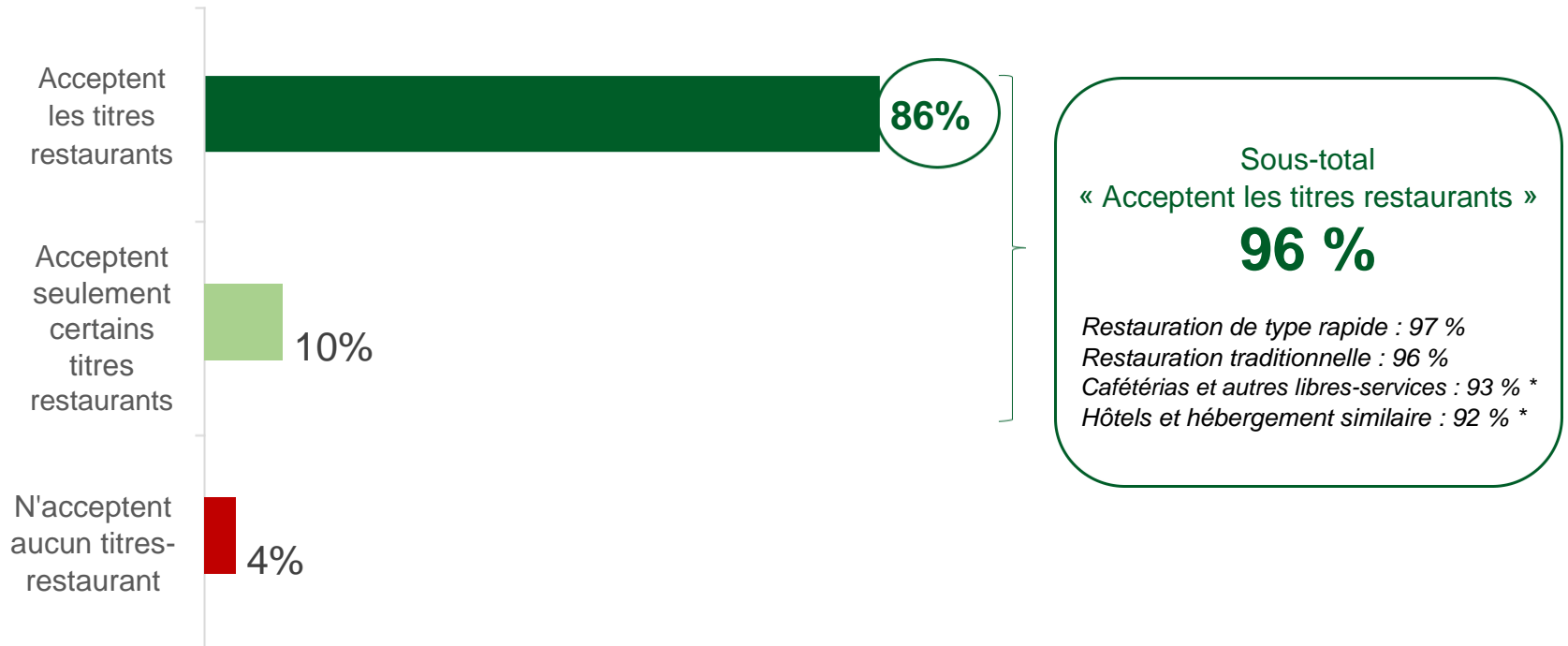
2. Explications

2.1 . Etat des lieux des usages auprès des restaurateurs interrogés.

Une généralisation des titres-restaurant

Actuellement, acceptez-vous les titres-restaurant ?

Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)



* ! Attention base très faible

Pour quelles raisons ?

Acceptent les titres restaurant

Base : 1011 personnes

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

Pour répondre à la demande et fidéliser la clientèle...

- « Cela fidélise la clientèle et nous permet de voir plus large »
- « Perte de clients si non acceptation »

48 %

... une clientèle de travailleurs en pause méridien...

- « Car je propose une offre seulement le midi et beaucoup de salarés ont des titres restaurant »
- « Beaucoup de bureaux aux alentours »

10 %

Car c'est une obligation, c'est nécessaire...

- « Obligation contractuelle avec mon bailleur (mairie) »
- « C'est une obligation pour réaliser une activité viable le midi. Sans cela, nous ne pourrions pas survivre »

14 %

... et certains les acceptent sans être entièrement satisfaits (trop cher, inconvénients selon les émetteurs...)

- « Je n'accepte pas tous les titres restaurants car cela engendre trop de frais »
- « Les tickets et surtout pas les cartes car les frais sont beaucoup trop élevés »

13 %

Car c'est bénéfique en terme de chiffre d'affaire

- « Pour optimiser le chiffre d'affaires au maximum »
- « Pour augmenter mon chiffre d'affaire »

6 %

Autre

- « Tous les moyens de paiement sont acceptés »
- « Pour compenser le fait que je ne prends pas la CB »
- « Car je suis affilié »

9 %

Ne se prononcent pas : 8 %

Refusent les titres restaurant

Base : 42 personnes *

* ! Attention base faible

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100 %

Car cela coûte trop cher

78 %

- « Nous ne les acceptons plus car les commissions sont beaucoup trop élevées c'est du vol, nous avons décidé de dire stop à cette mafia, ce n'est pas à nous restaurateurs de payer... »
- « Je les acceptais tous avant mais je me suis rendu compte que les frais sont trop importants »
- « Les commissions sont folles ! J'ai l'impression de me faire voler ! C'est moi qui travaille et c'est celui qui imprime des petits bouts de papier qui prend ma marge ! »

Car cela est trop compliqué à gérer

7 %

- « Je ne comprends pas trop le fonctionnement il n'y a pas assez longtemps que je suis installée »
- « Trop compliqué à gérer »

Car ce n'est pas adapté aux petites structures

4 %

- « Pas adapté aux petites structures. »
- « Commissions abusives pour notre structure »

Autre

11 %

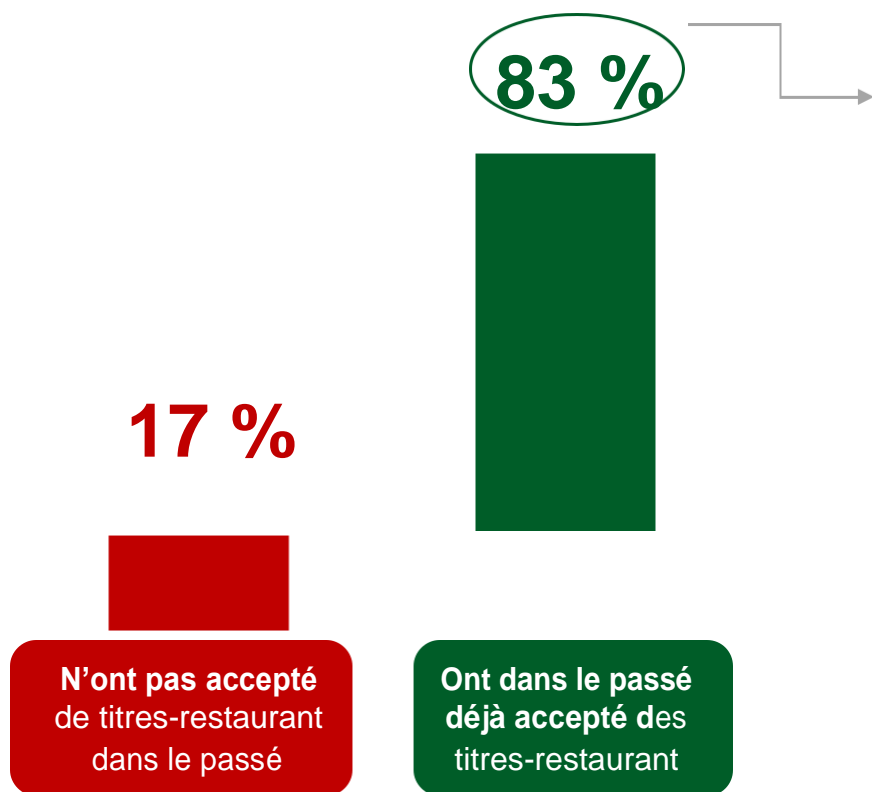
- « J'ai voulu au début et je me suis renseigné et j'ai vite compris que comme les banques ou l'état c'était un système de racket qui vient se servir dans nos caisses »
- « Pas de contrat »
- « Insatisfaite de leur service »
- « Les dossiers envoyés à CNTR depuis décembre 2021 sont sans réponse et nous n'avons pas d'accord »

Les usages précédents et les raisons de l'arrêt des titres-restaurant

Avez-vous, dans le passé, déjà accepté des titres-restaurant ?

Base : restaurateurs qui n'acceptent pas les titres restaurants (42 personnes)*

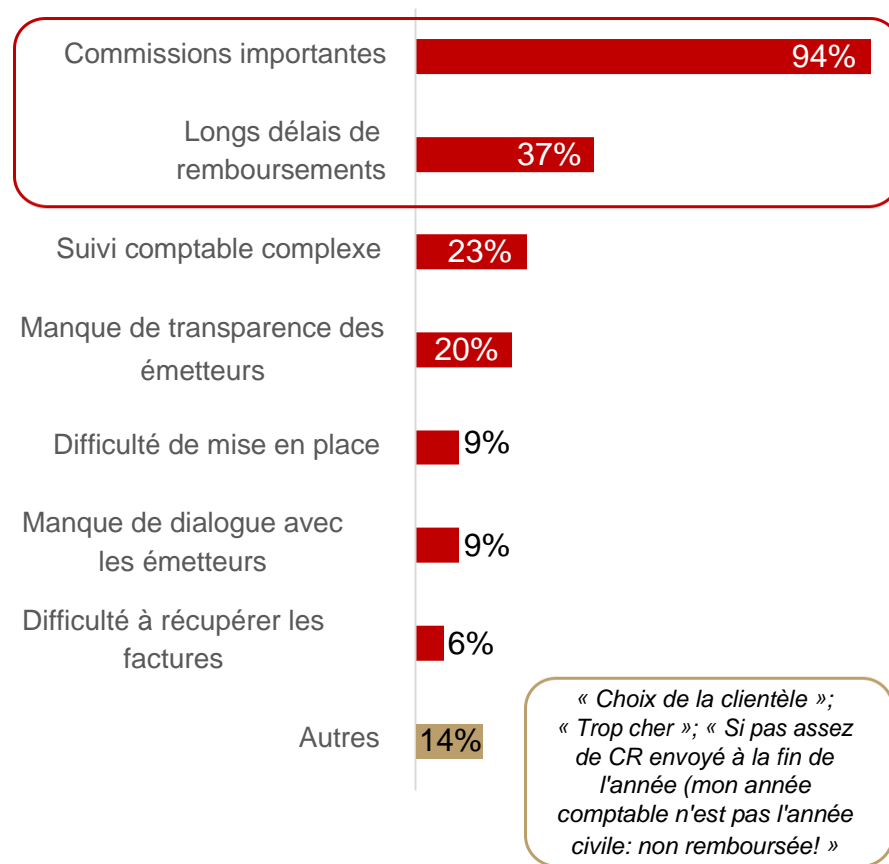
* ! Attention base faible



Pourquoi avez-vous arrêté de les accepter ?

Base : ont dans le passé accepté les titres restaurants (35 personnes)*

* ! Attention base faible



2.2. Perceptions du fonctionnement des titres-restaurant par les restaurateurs

Des commissions jugées trop élevées

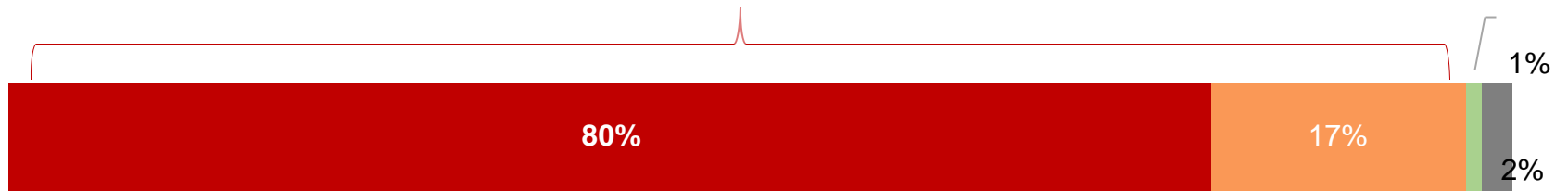
Selon vous, les commissions prélevées par les émetteurs de titres-restaurant sont-elles ?

Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)

■ Trop élevées ■ Plutôt élevées ■ Peu élevées ■ Ne connaissent pas le niveau de commission prélevées

Sous-total « Commissions élevées »

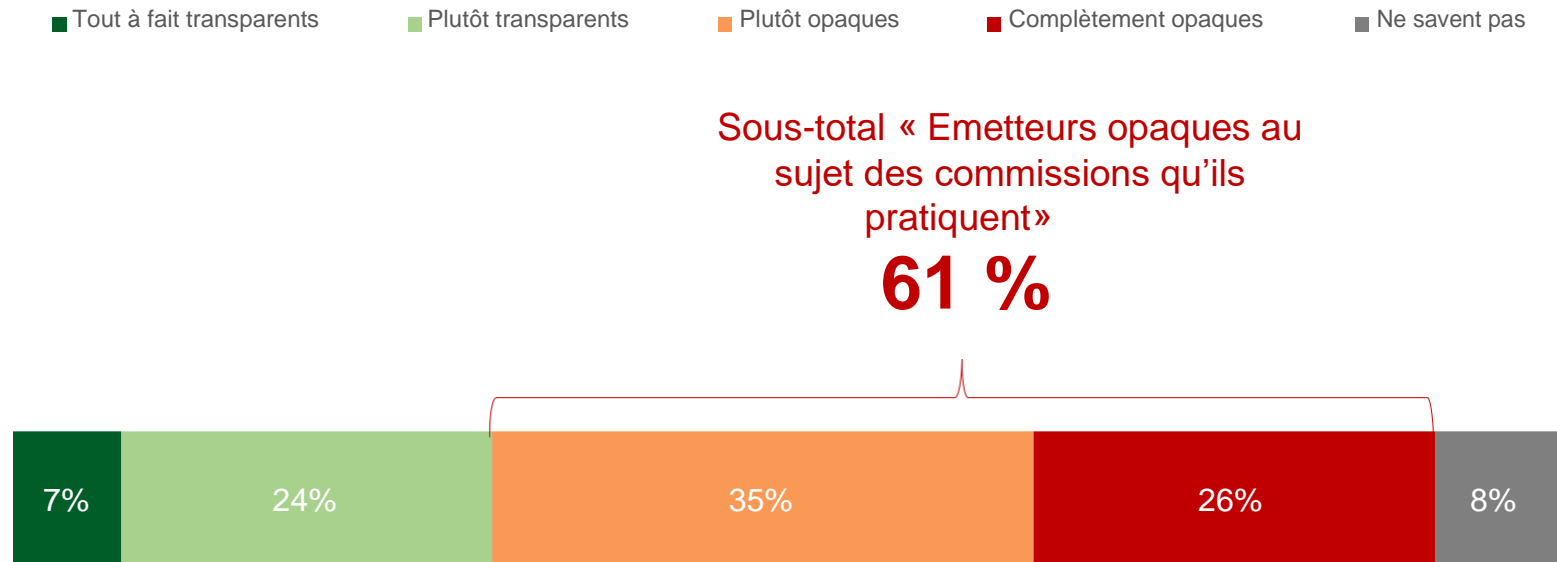
97 %



Un manque de transparence perçu

Trouvez-vous que les émetteurs de titres-restaurant sont transparents au sujet des commissions qu'ils pratiquent ?

Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)



Un manque de rentabilité pour les restaurateurs

Diriez-vous que les paiements au moyen de titres-restaurant sont rentables pour les restaurateurs ?

Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Ne savent pas

Sous-total « Les paiements au moyen de titres-restaurants ne sont pas rentables pour les restaurateurs »

77 %

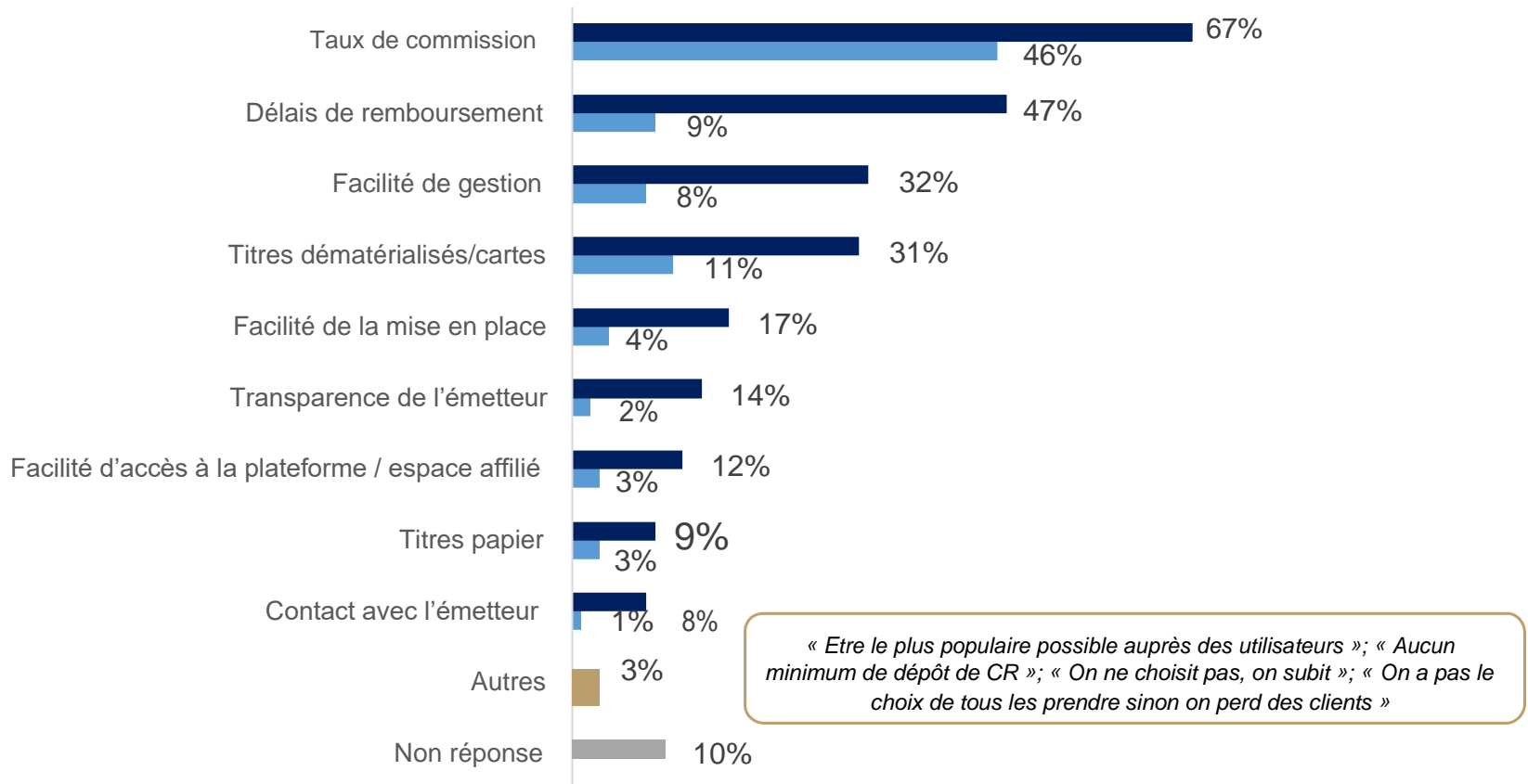


2.3. Critères de choix des émetteurs de titres-restaurant

Les critères de choix : taux de commission et délais de remboursement

Selon vous, quels sont les critères les plus importants lors du choix d'un émetteur titres-restaurant?

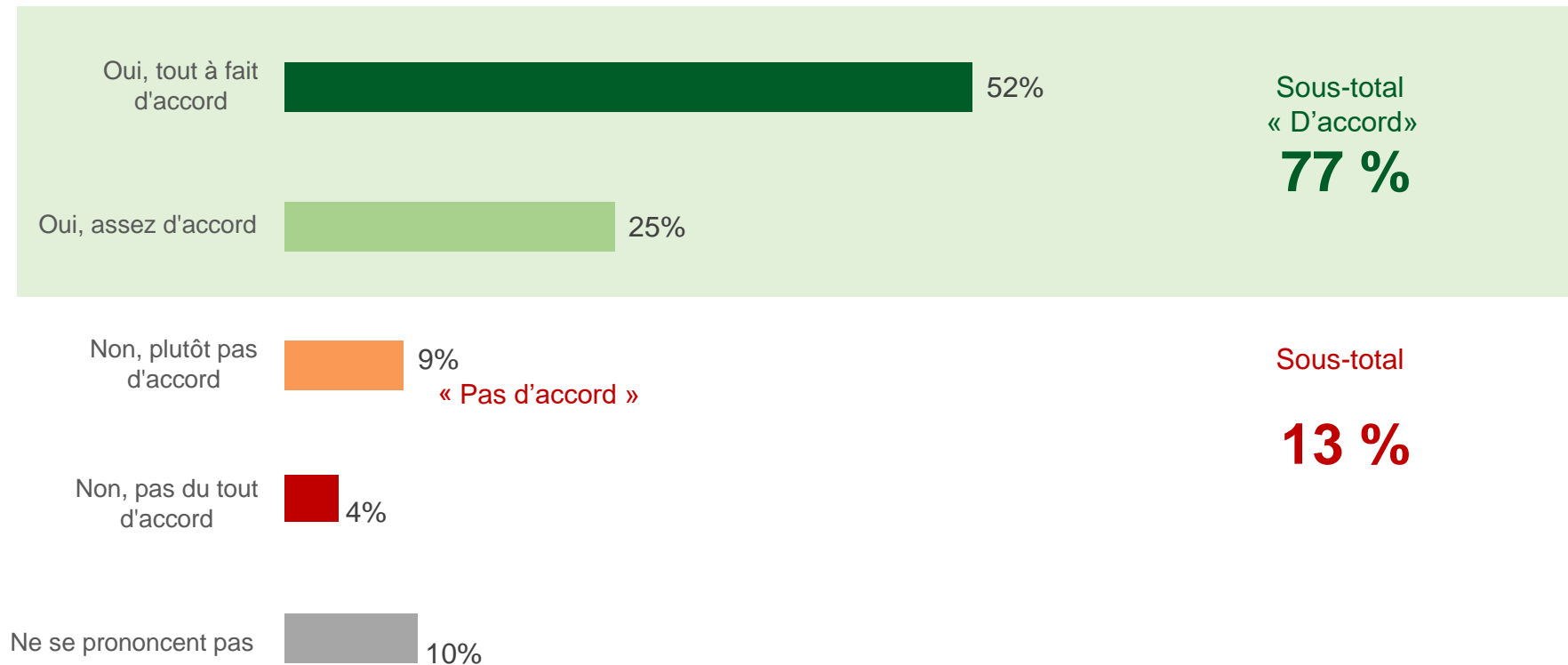
Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)



Une forte adhésion au nouveau modèle de titres-restaurant sans commission

Seriez-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout de n'accepter que des titres restaurant sans commission prélevée par les émetteurs de titres-restaurants ?

Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)



VI VOICE

« La réalité ne pardonne pas qu'on la méprise. » Joris-Karl Huysmans



**Études conseil stratégie
pour l'avenir des entreprises et des institutions
Paris**

Les récentes études d'opinion Viavoice réalisées pour
HEC, Idinvest Partners, Harmonie Mutuelle, *Libération*, *Le Monde*, *Le Figaro*, *Les Échos* et France Inter
sont consultables sur www.institut-viavoice.com
9, rue Huysmans, 75 006 Paris. + 33 (0)1 40 54 13 90. Viavoice est une SAS indépendante.