

Tremblay-en-France, le 17 janvier 2023

LOI AGECE : INTERDICTION SUR L'UTILISATION DE LA VAISSELLE JETABLE DANS LA RESTAURATION RAPIDE

LA SOLUTION "HUB ONE GREENTRACK" RÉPOND AUX BESOINS DES RESTAURATEURS POUR LA TRAÇABILITÉ DE LA VAISSELLE RÉUTILISABLE

Hub One a développé une solution logicielle et matérielle pour la traçabilité de la vaisselle réutilisable baptisée "Hub One GreenTrack" qui permet aux restaurants de répondre aux problèmes concrets posés par cette mesure phare de la loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire (AGEC), en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023.

L'étude¹ conduite par l'institut Opinion Way, dont Hub One dévoile aujourd'hui les résultats, informe sur les attentes des consommateurs sur l'usage de la vaisselle réutilisable. Si la mesure est largement plébiscitée, il apparaît que certains clients seraient tentés de ramener chez eux la vaisselle de leur fast food préféré. Sans système adapté pour les inciter à la restitution, il pourrait en coûter jusqu'à 3 000 euros par mois et par restaurant, selon les estimations de l'étude qui fait également ressortir les éléments suivant :

- 94% des Français fréquentent des chaînes de fast food (Burger King, KFC, McDonald, Quick...) ;
- Pour 88% des personnes interrogées, la vaisselle réutilisable est « écologique » ;
- Ce plébiscite pose un problème : 73% des consommateurs se disent prêts à conserver de la vaisselle réutilisable et seuls 56% d'entre-eux seraient prêts à payer, lors d'un repas sur place, pour de la vaisselle consignée.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, la vaisselle jetable est interdite en France dans les enseignes de restauration rapide, pour tous les repas pris sur place. Cette mesure, qui rencontre une forte adhésion populaire, pose des problèmes pratiques dans sa mise en œuvre. En effet, **les grandes chaînes de fast food doivent dorénavant acheter, stocker, laver, remplacer vaisselles et contenants...** sans compter que certains clients semblent enclins à emporter chez eux cette vaisselle ludique et bon marché, ce qui pourrait entraîner d'importantes pertes chez les restaurateurs.

« *La vaisselle consignée est la première solution qui vient à l'esprit car le concept est bien connu et rodé. Mais une grande partie de la clientèle de la restauration rapide - qui est avant tout familiale et jeune - est très sensible au surcoût que cela pourrait représenter lors du passage en caisse. De fait, les restaurateurs devront être très créatifs et prudents lors de la mise en place de leur solution* », explique **Benoît Duchêne, Directeur Hub One | Traçabilité**.

La restauration rapide, une sortie avant tout conviviale et familiale

Peu de mesures environnementales auront impacté tous les Français en même temps : la mise en place de la vaisselle réutilisable dans le monde de la restauration rapide les concerne presque dans leur totalité.

- 94% des Français déclarent fréquenter une enseigne de fast food (Burger King, KFC, McDonald, Quick...), dont 57% au moins une fois par mois (66% chez les 18-24 ans).
- 75% des personnes interrogées optent pour les boulangeries-sandwicheries (boulangers, Paul, Brioche Dorée...).
- 45% déclarent fréquenter les cafétérias de grandes surfaces.
- 34% se rendent dans les enseignes de restauration rapide haut de gamme (type Cojean, Exki, Big Fernand...) ; jusqu'à 54% en Ile-de-France.

La sortie au fast-food est devenue un moment important de la vie sociale de nombreux Français, remplaçant parfois le café ou le bistrot traditionnel. On y mange d'ailleurs plus souvent « sur place » que « à emporter » : 93% contre 86%. C'est d'abord une sortie familiale pour 75% des répondants, un chiffre qui monte même à 83% en zone rurale. Chez les 18-24 ans, ce sont les sorties entre amis qui prennent le dessus (78% contre 39% en moyenne) et, en Ile-de-France, la consommation en solo (45% contre 34% en moyenne) ou entre collègues (29% contre 20% en moyenne) est plus fréquente.

¹ Etude Opinion Way réalisée, du 14 au 21 novembre 2022, auprès d'un échantillon national représentatif de 1 576 Français de 18 ans et plus, dont 1 006 consommateurs (au moins occasionnels) de repas en fast food / restauration rapide.

La vaisselle réutilisable, une mesure environnementale plébiscitée...

L'obligation faite à la restauration rapide de proposer de la vaisselle réutilisable sur place est globalement très bien accueillie. Une bonne nouvelle qui démontre l'engouement des Français pour des solutions environnementales pragmatiques. Dans le détail, les personnes interrogées sont :

- 88 % à considérer la vaisselle réutilisable comme « écologique » (46 % « tout à fait »).
- 78 % à la considérer « qualitative » (24 % « tout à fait »).
- 76 % à la considérer « hygiénique » (29 % « tout à fait »).
- 73 % à la considérer « pratique » (28 % « tout à fait »).

... au point de finir dans les placards des Français ?

Certains consommateurs voient d'un bon œil l'arrivée de la vaisselle réutilisable en restauration rapide qu'ils envisagent... de la ramener chez eux. Cela pourrait être anecdotique si les niveaux déclarés n'étaient aussi haut, au point de poser un sujet économique aux restaurateurs.

En effet, **73% des personnes interrogées disent vouloir conserver de la vaisselle réutilisable** (91% chez les consommateurs « très fréquent et écolo », 79% chez les répondants qui fréquentent les cafétérias de grande surface). Dont :

- 37% « si j'en ai l'utilité ».
- 34% « si le design me plaît ».
- 20% « si la marque me plaît ».

Au-delà de l'aspect pratique, voire opportuniste, c'est la force de la marque et le design de la vaisselle réutilisable qui pousseront les consommateurs à la conserver. Les enseignes à forte notoriété, particulièrement attentives à l'esthétique de leur vaisselle, seront donc les plus exposées.

Or, cela peut finir par coûter cher aux restaurateurs. D'après les estimations de Hub One, réalisées suite à des tests effectués dans plusieurs restaurants de grandes chaînes de fast-food, le surcoût (vols et pertes) peut atteindre rapidement jusqu'à 3000 euros par mois et par restaurant.

Consigner la vaisselle : facile à dire, plus difficile à faire accepter

Le système le plus évident pour lutter contre ces « emprunts permanents » de vaisselle et ces mauvais tris est de mettre en place un système de consigne. Malheureusement pour la restauration rapide, les prix modiques de ses menus rendent sa clientèle sensible au moindre surcoût.

Ainsi, **seulement 56% des consommateurs se disent prêts à payer pour de la vaisselle consignée** lors d'un repas sur place. L'enthousiasme écologique s'estompe dès lors qu'il faut payer.

Le prix de la consigne sera un argument clé pour la plupart des consommateurs :

- 57% accepteraient de payer jusqu'à 20 centimes par article de vaisselle.
- 28% jusqu'à 50 centimes.
- 13% jusqu'à 1 euro.

Dans un scénario où la consigne pour la totalité du repas serait de 1,5 euro, 50% des consommateurs accepteraient (13% « oui, certainement ») et 50% refuseraient (25% « non, certainement pas »).

Autre casse-tête : comment effectuer le remboursement ? Alors que 76% des clients payent par carte bancaire (92% pour les +60 ans), la question est loin d'être évidente. Seulement 52% souhaitent être remboursés sur leur carte, tandis que 25% voudraient récupérer leur consigne en espèce. Et en cas de remboursement sur la carte bancaire, les enseignes devront être particulièrement rapide : 35% de leurs clients veulent être remboursés sous 1 heure, 48% sous 24 heures et seulement 15% sous 3 jours.

"Hub One GreenTrack" : une solution clé en main pour la traçabilité de la vaisselle réutilisable

Afin d'accompagner les acteurs de la restauration rapide, Hub One a lancé, fin novembre, une solution logicielle et matérielle innovante, dénommée "Hub One GreenTrack" qui garantit le suivi et la traçabilité des stocks sur la vaisselle consignée.

Du conseil technologique au déploiement opérationnel, la division Traçabilité du groupe Hub One propose une **solution clé en main via un terminal mobile avec lecteur RFID**, qui permet au restaurateur de gérer ses stocks en quelques secondes (réalisation des inventaires, réception et recyclage de la vaisselle, géolocalisation de la vaisselle dans les poubelles).

Par ailleurs, cette solution favorise la restitution grâce à une **table de lecture anti-fraude** qui sécurise la vaisselle et tous les contenants du restaurant, et évite ainsi les vols et les pertes. Cette table de lecture permet d'associer instantanément, lors d'une commande, la vaisselle au client-consommateur, et donc d'y appliquer une consigne, un prêt ou un voucher personnalisé.

Benoit Duchêne, Directeur Hub One | Traçabilité, précise : « *La consigne est un processus sophistiqué à mettre en place pour la restauration rapide et d'autres solutions sont possibles, comme le "post-paid" grâce auquel la carte bancaire n'est débitée que si la vaisselle n'est pas retournée, les systèmes de bons d'achats ou encore les programmes de fidélité ludiques. Toutes ces solutions visent à inciter les clients à restituer la vaisselle en rendant cette démarche la moins contraignante possible. Au-delà du retour de la vaisselle en restaurant, la traçabilité des contenants offre une lisibilité sur le tri des poubelles (encore 12% des sondés affirment ne pas trier leur plateau-repas), sur les cycles de réutilisation ainsi que sur l'état des stocks. Ce pilotage participe, pour les enseignes de restauration rapide, d'une meilleure anticipation et optimisation des coûts et des ressources.* »

À propos de HUB ONE

Hub One est l'opérateur de technologies digitales pour les entreprises et organisations publiques. Acteur de référence de la transformation numérique en univers contraints, HUB ONE s'appuie sur ses trois expertises : TELECOM, TRACABILITE et CYBERSECURITE. Les défis numériques des entreprises nourrissent au quotidien les innovations de Hub One. Hub One propose ainsi le meilleur des technologies au travers de réseaux digitaux fiables, sécurisés et adaptés aux besoins et usages des professionnels, de logiciels métiers et de services, et ce pour une meilleure efficacité opérationnelle.

Engagement, Proximité, Audace sont les valeurs communes qui reflètent la culture de Hub One.

Avec plus de 10 agences régionales et 570 collaborateurs au service quotidien de plus de 5 000 clients, Hub One a généré un chiffre d'affaires en forte croissance de plus de 162 millions d'euros en 2022.

Hub One est une société membre du GROUPE ADP, filiale à 100 % d'Aéroports de Paris SA.