

# CONNECT & Vous

26

## l'Édito

par Vincent TOCHE



Quoi de plus banal que de manger ! Acte pluriquotidien par excellence, manger nous occupe environ 2 heures par jour. Un être humain de 80 ans aura donc passé en moyenne deux ans de sa vie à manger...

Mais, dans la pratique, manger, c'est le plus souvent manger à plusieurs, manger ensemble. Si l'homme est un animal social, l'homme est avant tout un animal commensal !

Depuis le 19 mai, manger au restaurant, en famille, entre collègues ou entre amis, est redevenu autorisé en terrasse et l'est à l'intérieur des établissements depuis ces derniers jours.

Cette réouverture des restaurants, attendue autant par les professionnels que par les consommateurs, en France comme à l'étranger (lire l'article en p. 2), redonne espoir à un secteur économique particulièrement éprouvé par plusieurs mois de confinement et de couvre-feu.

Mais ces restaurateurs se retrouvent confrontés à plusieurs défis (lire l'interview de Hubert Jan, président UMIH Restauration en p. 3): comment recruter alors que 100 000 salariés auraient disparu des radars du secteur depuis le premier confinement ? Comment sécuriser les volumes de vente, avec des horaires et des capacités d'accueil réduits ? Comment continuer à assurer un relais de commandes à distance avec un couvre-feu maintenu à 21h dans un premier temps puis 23h depuis le 9 juin ? Comment mettre en place un parcours client omnicanal (service à table, click & collect, livraison), grâce notamment à l'appui de solutions digitales ?

Attablés à une terrasse de restaurant, entourés de vos amis ou collègues de travail, n'oublions pas que derrière nos mets favoris (lire les conseils d'Ysabelle Levasseur en p. 4), il y a tout un écosystème de professionnels, de prestataires, de partenaires qui transforme cet acte banal en plaisir partagé.

Comme le dit si bien Plutarque : « nous ne nous asseyons pas à table pour manger mais pour manger ensemble ».

Bienvenue dans le monde des titres-restaurant, dématérialisés certes, mais toujours conviviaux !

Vincent TOCHE,  
Président de CONECS

## Sommaire

	Pages
<b>Comment ça marche ?</b>	
• La réouverture des restaurants à travers le monde	2
<b>Interview</b>	
• HUBERT JAN - Président de la branche « Restaurateurs » de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH)	3
<b>Tendances</b>	
• Reprendre de bonnes habitudes de déjeuner au bureau post confinement	4
<b>Actu</b>	
Développez votre activité grâce au paiement dématérialisé	4
<b>Vu sur Twitter</b>	5
<b>La presse en parle</b>	5

## Chiffres clé :

### Les nouvelles habitudes de l'E-Commerce

x3

Le nombre de commandes de livraison à domicile passées chaque seconde en France

47%

Le nombre de français s'étant déjà fait livrer un repas à domicile, soit près d'un français sur deux !

+46,5%

L'explosion des ventes de Drive en France en 2020

17€

La valeur d'un ticket moyen de livraison de repas le soir, pour le déjeuner, il est de 16 €

19€

La valeur du panier moyen réglé en TRD en e-commerce, soit 1/3 de plus que celui réglé en commerce traditionnel (13,80€)

# Comment ça marche ?

## Réouverture des restaurants : Tour d'horizon de la situation à l'étranger



Crédit photo © Shutterstock

En **Allemagne**, les décisions se prennent au niveau des régions. **Berlin** a ainsi levé le couvre-feu et les commerces peuvent rouvrir depuis le 19 mai. Les repas à l'extérieur sont autorisés à partir du 21 mai si le taux d'incidence reste en-deçà de 100 pendant 3 jours consécutifs, ce qui est le cas depuis la mi-mai environ dans un grand nombre de länder.

Depuis le 9 mai, si les **Espagnols** sont autorisés à sortir de leur région, la levée de l'état d'urgence est un véritable casse-tête pour les régions, seules compétentes en matière de gestion de la crise sanitaire (comme en Allemagne). Ainsi en **Catalogne**, le couvre-feu, établi depuis octobre, a pris fin le 9 mai 2021 et les cafés et restaurants sont ouverts jusqu'à 23h, avec une capacité d'accueil réduite à l'intérieur et un maximum de quatre personnes par table. A **Madrid**, les bars et les restaurants ferment à minuit, avec un accueil des clients jusqu'à 23h et les déjeuners au restaurant sont limités à quatre personnes en intérieur et à six personnes en terrasse, avec interdiction de toute consommation au comptoir.

En **Grèce** et en **Belgique**, les terrasses des bars et des restaurants ont ouvert respectivement le 3 et le 8 mai.

Depuis le 24 avril, **l'Italie** retrouve un semblant de normalité après des mois d'alternance entre fermetures drastiques et timides ouvertures. Les bars et restaurants y sont autorisés à servir en terrasse, et aussi le soir, pour la première fois depuis six mois, même si le couvre-feu à 22 heures et l'obligation de porter un masque dans les lieux fermés accessibles restent en vigueur.

A **New-York**, la situation s'est bien améliorée. Avec 57% des adultes ayant reçu au moins une dose de vaccin, la plupart des mesures sanitaires ont été levées ou allégées. Ainsi, il est possible de dîner à l'intérieur depuis le 7 mai (avec une capacité limitée à 75%) et le couvre-feu nocturne a été levé depuis fin mai. La vie redevient donc quasi normale.

En **Angleterre**, depuis le 12 avril, on constate un vrai engouement pour les restaurants et les pubs, mais les anglais ne peuvent consommer qu'en

terrasse et avec réservation, ce qui permet aux restaurateurs de contrôler les flux et anticiper les besoins en effectif. Par ailleurs, afin de sécuriser les réservations en cette période de reprise, certains restaurateurs ont opté pour des systèmes de prépaiement. La restauration en salle est possible seulement depuis le 17 mai.

Avec un taux de vaccination qui est un des plus élevés au monde, **Israël** préfigure ce que sera l'Europe d'ici cet été : un quasi retour à la normale, car même le masque n'est plus obligatoire ! La pandémie ne se voit qu'à quelques détails : les assiettes sont en plastique, les couverts sont jetables. Mais, ce qui pose problème, ici comme à New-York, c'est la disponibilité de la main d'œuvre qui est cruciale alors qu'un véritable déficit de salariés se fait ressentir. Alors que la demande en serveurs et en cuisiniers a augmenté respectivement de 208% et de 218%, 50% des propriétaires de restaurants déclarent employer 50% de personnel de moins par rapport à la période précédant la pandémie, en raison des problèmes de recrutement alors même que sur les 14.000 restaurants et cafés d'Israël, seuls 10.000 ont rouvert... Le paradoxe est que les restaurateurs demandent à ce que les capacités d'accueil restent limitées car les gérants ne souhaitent pas que les clients aient un service de mauvaise qualité ou trop lent !

La pandémie passe, les questions RH restent !



**HUBERT JAN**

*Président de la branche « Restaurateurs »  
de l'Union des Métiers  
et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH)*



**Connect & Vous :** Monsieur JAN, au lendemain de la réouverture partielle des restaurants, comment votre branche vit-elle cette étape si attendue ?

**Hubert Jan :** Après quasiment un an de fermeture imposée, si j'exclus la courte période du dernier été, il est évident que cette bouffée d'oxygène devenait vitale, même si nous l'aurions espérée sans limitation à la moitié des terrasses ou à 6 personnes maximum. Les restaurateurs, qui ont massivement joué le jeu des protocoles sanitaires lorsqu'ils étaient encore ouverts, ont mal compris ces mesures drastiques vécues parfois comme de l'acharnement illogique par rapport aux files d'attentes dans certains magasins ou aux foules massées dans les transports en commun. Notre profession a accusé une baisse de chiffre d'affaires de l'ordre de 90% en moyenne. La réouverture était donc très attendue, tous nos établissements s'y sont préparés et nous sommes heureux de pouvoir re-exercer enfin nos métiers et surtout retrouver le sourire de nos clients.

**C & V :** Certaines mesures en faveur de la restauration concernaient particulièrement les titres-restaurant. Qu'en avez-vous pensé ?

**H.J. :** Il est certain que la hausse du plafond quotidien de 19 à 38€, hausse réservée à la restauration, était une bonne initiative qui a prouvé son efficacité entre les deux confinements. J'espère maintenant que nos établissements vont pouvoir profiter des titres-restaurant que les salariés ont accumulés depuis ces derniers mois, d'autant que les titres de 2020 sont toujours valables... Et qu'ils vont massivement venir le dépenser presque sans compter pour se régaler dans nos établissements !

**C & V :** Comment les restaurateurs que vous représentez vivent-ils l'accélération de la dématérialisation des titres-restaurant depuis ces dernières années ?

**H. J. :** C'était une évolution indispensable et inévitable ! Nous avons deux principaux souhaits, l'un sur une baisse des commissions appliquées à nos établissements liés à cette dématérialisation, un autre en termes de praticité et de fluidité des encaissements et des remboursements

plus rapides. Sur cette dernière perspective, les choses fonctionnent bien. L'attente pour payer l'addition s'est réduite, nous avons moins de grivèlerie et plus de sécurité, notamment sur ce que nous vivions auparavant avec les titres volés, falsifiés ou même périmés. Avec le rush de ces premières semaines de réouverture, c'est encore plus important. Reste le point sensible des commissions que nous négocions âprement. Et je rappelle que nos adhérents bénéficient de commissions remises, qu'il leur suffit de demander aux émetteurs concernés pour qu'elles leur soient appliquées.

**C & V :** Comment voyez-vous les prochaines semaines ?

**H. J. :** Comme on a pu le constater dans d'autres pays fraîchement dé-confinés, l'attente des clients de profiter d'un verre en terrasse ou d'un bon repas entre amis au restaurant est immense. Nous sommes impatients de retrouver notre plein régime, nos espoirs sont grands, les attentes de nos salariés le sont aussi. Nous espérons simplement que la réalité annoncée soit encore meilleure et que nous sortions vite et définitivement de cette période.

L'UMIH est la 1<sup>ère</sup> organisation professionnelle des indépendants. Elle représente, depuis plus de 70 ans, les chefs d'entreprises indépendants dans toutes les régions et départements de France.

#### Ses missions :

- Informer, accompagner et conseiller
- Assurer la promotion et la reconnaissance des métiers et du secteur
- Représenter et défendre les professionnels
- Faire bénéficier ses adhérents d'avantages économiques importants

L'UMIH rassemble 4 syndicats associés (GNC, SNRTC, SNRPO, CSLMF) 3 structures interdépartementales (UMIH Prestige, SNEG & Co, UMIH Bowling Loisirs). Conecs est partenaire de l'UMIH.

## Reprendre de bonnes habitudes de déjeuner au bureau post confinement

Avec la reprise de l'activité « présenteielle », notre diététicienne nutritionniste Ysabelle Levasseur vous indique quelques clés pour reprendre de bonnes habitudes de déjeuner au bureau post-confinement...



Photo : Adrien Gaillard

**Ysabelle LEVASSEUR**

Diététicienne nutritionniste  
(<https://www.ysabellelevasseur.com/>)

L'euphorie liée à la réouverture des lieux de restauration ne peut être synonyme d'agapes irraisonnées.

Il est tout à fait possible de profiter de déjeuners extérieurs assis au restaurant, en version plus « snacking » tout comme à la cantine, mais en gardant en mémoire quelques astuces nutritionnelles pour faire de cette pause

déjeuner un moment plaisir mais aussi un moment « healthy ».

### 1/ Pensez à varier !

Pour profiter au maximum de tous les nutriments constituants des aliments et donc des repas, évitez de manger toujours la même chose et au même endroit. Ainsi il est possible d'alterner une pizza avec des salades composées comme avec un poke bowl ou des galettes de sarrasin par exemple.

### Variez donc les lieux au maximum !

Si l'offre proposée est restreinte, essayez de changer de sandwich à la boulangerie et goûtez les plats préparés s'il y en a.

Le dessert gourmand doit être idéalement réservé à un seul repas par semaine, surtout si on surveille sa ligne ou que le soir un diner copieux est prévu.

L'autre atout de varier ses repas : varier sa flore intestinale !

### 2/ Des légumes et fruits crus au menu

Pour faire le plein de vitamines et de fibres rassasiantes bienfaites pour le cholestérol et le microbiote (flore intestinale), privilégiez les plats et sandwiches à base de légumes crus et cuits. Côté dessert, pensez aux fruits frais et crus pour s'assurer des apports en vitamine C antifatigue, que vous pouvez aussi apporter de chez vous.

### 3/ Boire de l'eau

Seule l'eau est indispensable alors évitez de boire tous les jours des calories « vides » présentes dans les sodas, cafés sucrés au lait végétal, thés et eaux aromatisées ou encore jus d'orange industriels.

### 4/ Prenez le temps

Celui de vous asseoir, de bien mastiquer, de manger en conscience non seulement pour savourer la pause déjeuner et pour profiter des bienfaits nutritionnels du repas, mais aussi pour vous éviter fatigue, soucis digestifs, ballonnements voire des fringales post prandiales si le repas est pris trop rapidement, sans mastication et en « faisant autre chose » !

**Bon appétit !**

## Actu



**Frédéric AMSLER, Directeur Général de Conecs, est intervenu au Webinar organisé par notre partenaire LYRA le 20 mai autour du thème « Développez votre activité grâce au paiement dématérialisé »**

## « Vu sur Twitter »

08/04/21 @Economie_Gouv	#TicketResto   Les tickets restaurant 2020 peuvent être utilisés jusqu'au 1 <sup>er</sup> septembre 2021 inclus. • Plafond de paiement : 38 € • Utilisation le we et jours fériés • Règlement d'un click and collect ou d'une livraison.
20/04/21 @loiclatour1	Vente à #emporter, réfrigérateurs connectés, #livraison sur le lieu de travail... Dans l'attente de la réouverture des #CHR, le secteur de la #restauration continue de se réinventer et laisse augurer d'une reprise forte et attendue par tous !
28/04/21 @Eri-cROCHE-BLAVE	Pour le Tribunal Judiciaire de Paris, les salariés en #télétravail ont droit aux titres-restaurant
07/05/21 @franceinfo	« On sent que ça bouillonne de tous les côtés » : bars et restaurants se préparent pour leur réouverture
10/05/21 @brunole-maire	Les chiffres sanitaires vont dans la bonne direction et nous permettent de confirmer la date du 19 mai pour la réouverture des terrasses des bars et des restaurants. #8h30Franceinfo
<b>Et @ConecsFrance pour ceux qui ne nous suivraient pas encore...</b>	
31/03/21	Quid des attentes des français à la réouverture des restaurants pour la VAE ? 57,47% des français interrogés déclarent vouloir continuer de commander à emporter à la réouverture des restaurants.
23/04/21	Malgré la pandémie, l'année 2020 aura été une année exceptionnelle pour la foodtech européenne qui réalise une année record avec un niveau de deals de 2,7 milliards d'€. Les prévisions de Matthieu Vincent au @digitalfoodlab
30/04/21	Couvre-feu, restaurants, lieux culturels : Macron annonce un déconfinement en quatre étapes, à partir du 19 mai ! Cafés, bars et restaurants auront plaisir à accueillir en présentiel les porteurs de Carte #titrestaurant #conecs !

## La presse en parle...



presseagence.fr

18 mars 2021

**TOULOUSE : La foodtech Basil booste ses transactions par Titres-Restaurant dématérialisés avec LYRA**

« De plus en plus d'entreprises passent des Titres-Restaurant classiques en papier, aux cartes dématérialisées. Une évolution renforcée par la crise sanitaire qui transforme les habitudes des consommateurs au profit d'un paiement sans contact : en 2020, le nombre de cartes émises par les émetteurs de Titres-Restaurant ont doublé ainsi que le nombre de paiements par Titres-Restaurant Dématérialisés qui a dépassé les 70 millions d'opérations enregistrées. »



LSA

12 mai 2021

**Covid-19 : Prêts pour la réouverture du 19 mai**

« Enfin ! Nous avons tous envie de nous retrouver. Le 19 mai sera un moment de joie, un jour de fête. Et le commerce, espace d'expression privilégié des relations humaines, constituera plus que jamais un lieu de retrouvailles avec les clients et les vendeurs », se réjouit Benoit Mahé, spécialiste et promoteur du Retail Coaching. »

LE POINT

17 mai 2021

**Distribuer des titres-restaurant pour le déconfinement, quelle bonne idée !**

« Idée. Les pouvoirs publics cherchent à la fois à hâter la relance et à inciter les ménages à désépargner. En quête de l'instrument magique, ils devraient se pencher sérieusement et rapidement sur la piste des titres de paiement fléchés. Alors que les bars et les restaurants devraient bientôt rouvrir – au moins leurs terrasses et avec une jauge limitée –, l'option des titres-restaurant présente de nombreux intérêts. D'abord, les « tickets-restos » s'utilisent pour des denrées et services variés dans le domaine alimentaire. Ensuite, ils permettent de soutenir une filière, l'hôtellerie-restauration, qui aura particulièrement souffert. Enfin, ils sont très communément acceptés et même valorisés. »



La Revue des Comptoirs

02 juin 2021

**Continuer d'investir malgré les incertitudes**

« Le bout du tunnel se rapproche. Après les terrasses le 19 mai, place au service à table en salle le 9 juin. Sans surprise, 88 % des Français souhaitent retourner au restaurant. Parmi eux plus d'un sur deux dans les 15 premiers jours de la réouverture et 84 % dans les quatre premières semaines. À noter que 94 % des Français iront plus souvent au restaurant et 34 % pensent même se lancer dans la restauration, en créant leur établissement ou en devenant associés. »



Directeur de la publication : Vincent Toche  
Conception, édition : Inédit  
[www.conecs.fr](http://www.conecs.fr)