

# VIAVOICE

## PLAFOND DES TITRES-RESTAURANT

**À 38 € :**

PERCEPTIONS ET ATTENTES DES  
RESTAURATEURS



Maïder BEFFA  
Directrice associée  
[mcb@institut-viavoice.com](mailto:mcb@institut-viavoice.com)

Stewart CHAU  
Consultant  
[sc@institut-viavoice.com](mailto:sc@institut-viavoice.com)

Margot HOCHÉ  
Chargée d'études  
[mh@institut-viavoice.com](mailto:mh@institut-viavoice.com)

## Note technique

Étude réalisée par l'institut Viavoice pour  **worklife**



Enquête réalisée en ligne du 7 février au 10 février 2022

Après 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).

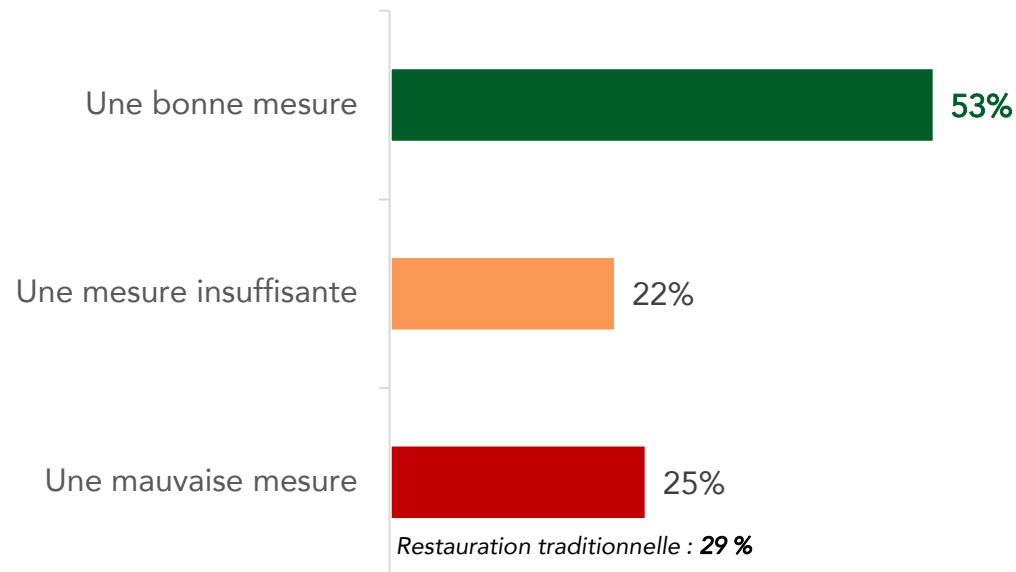
# 1 • Perceptions et adhésions aux mesures gouvernementales de soutien aux restaurateurs

## 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

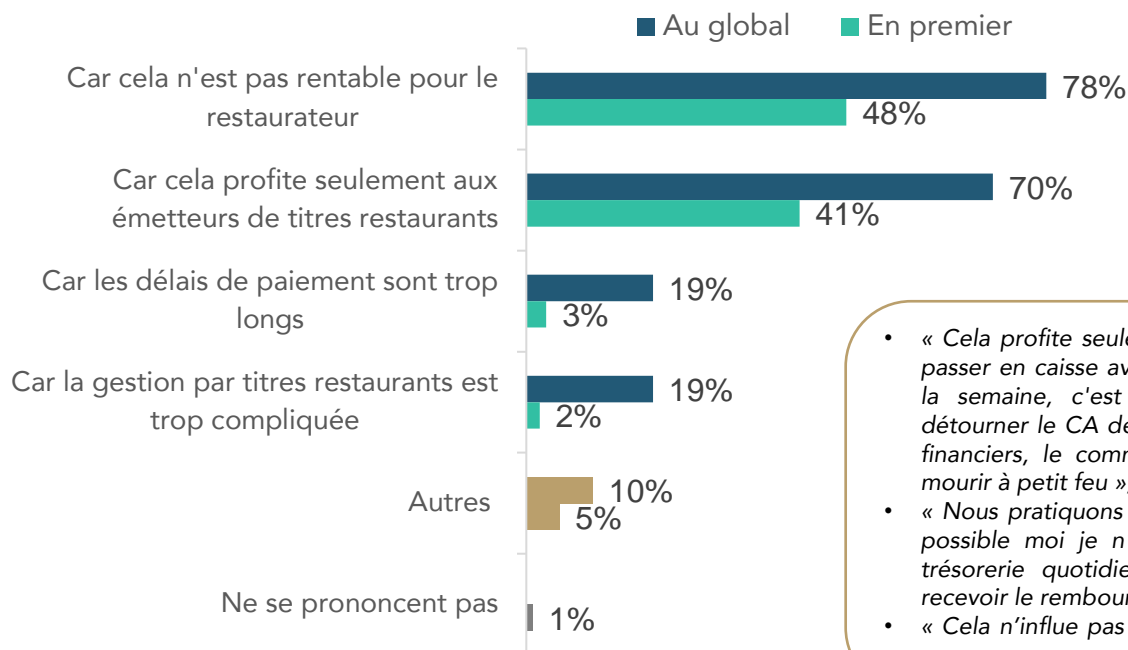
*Le gouvernement a mis en place une mesure de soutien aux restaurateurs en rehaussant le plafond journalier des paiements en titres restaurant à 38€.*

**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 la semaine, c'est voler l'exonération de charges, c'est détourner le CA de la restauration encore une fois vers des financiers, le commerce de quartier est programmé pour 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

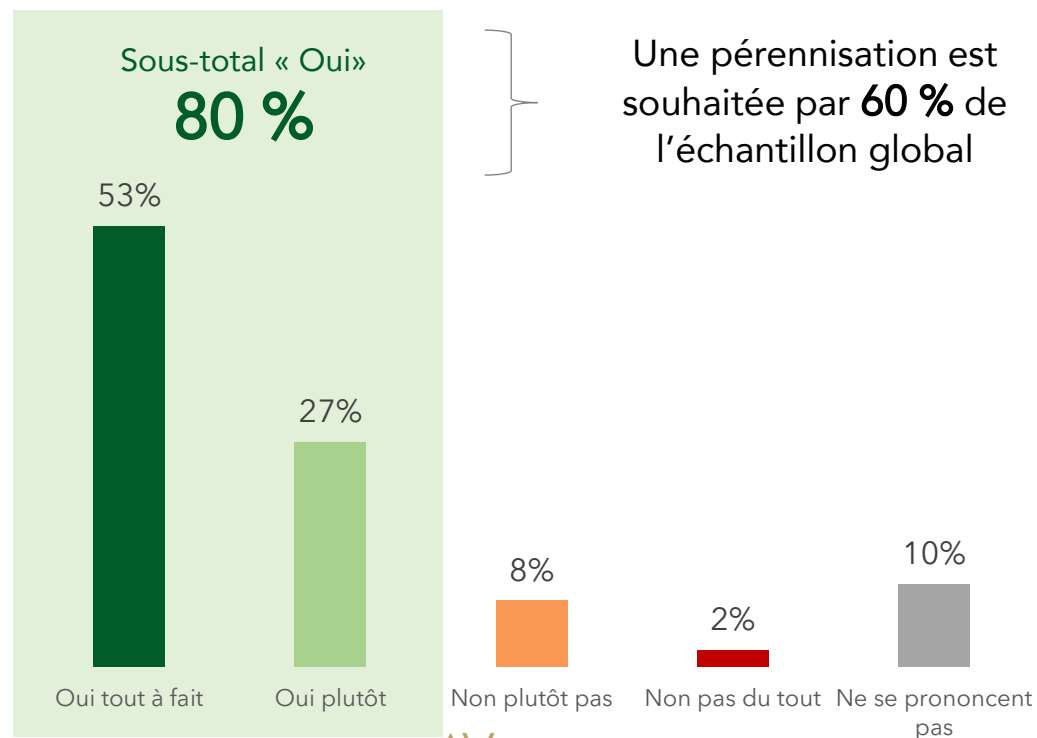
*Le gouvernement a mis en place une mesure de soutien aux restaurateurs en rehaussant le plafond journalier des paiements en titres restaurant à 38€.*

**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

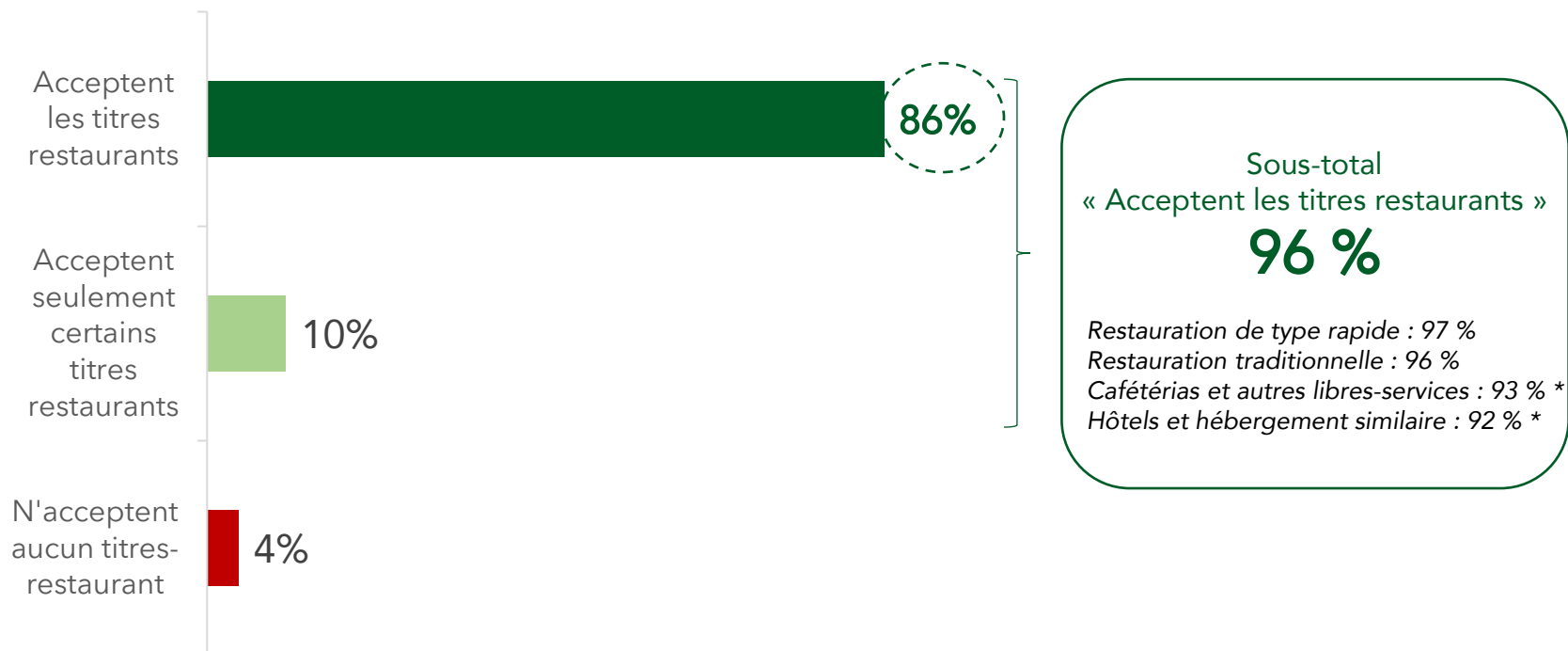


## 2.1. Etat des lieux des usages auprès des restaurateurs interrogés.

## 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 méridienne

« Car je propose une offre seulement le midi et beaucoup de salariés 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

« 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 ! » **78 %**

#### Car cela est trop compliqué à gérer

« Je ne comprends pas trop le fonctionnement il n'y a pas assez longtemps que je suis installée »  
« Trop compliqué à gérer » **7 %**

#### Car ce n'est pas adapté aux petites structures

« Pas adapté aux petites structures. »  
« Commissions abusives pour notre structure » **4 %**

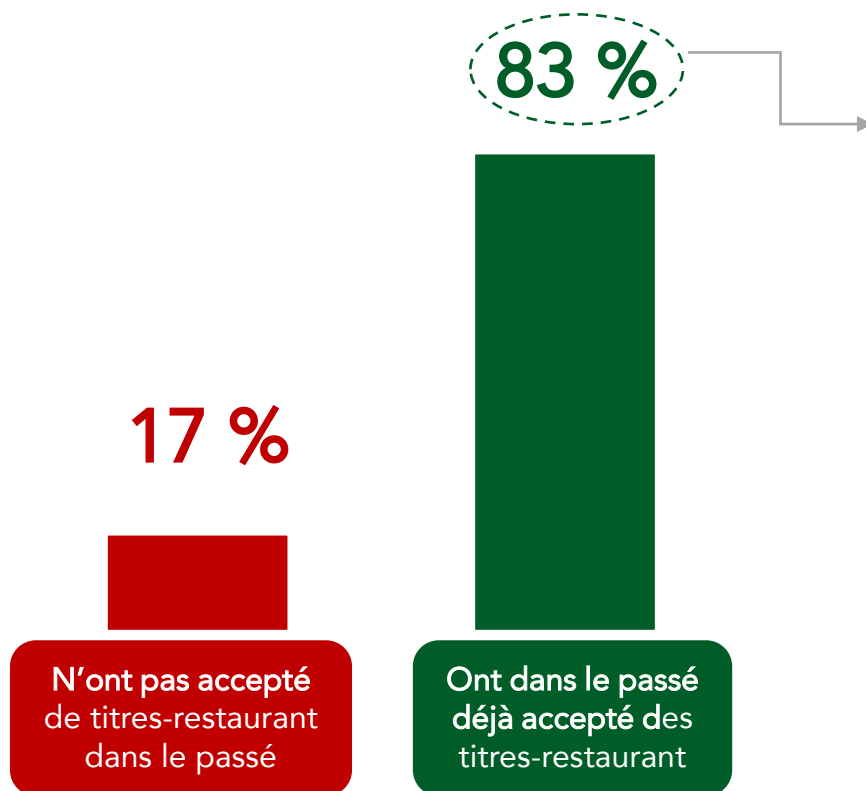
#### Autre

« 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 » **11 %**

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

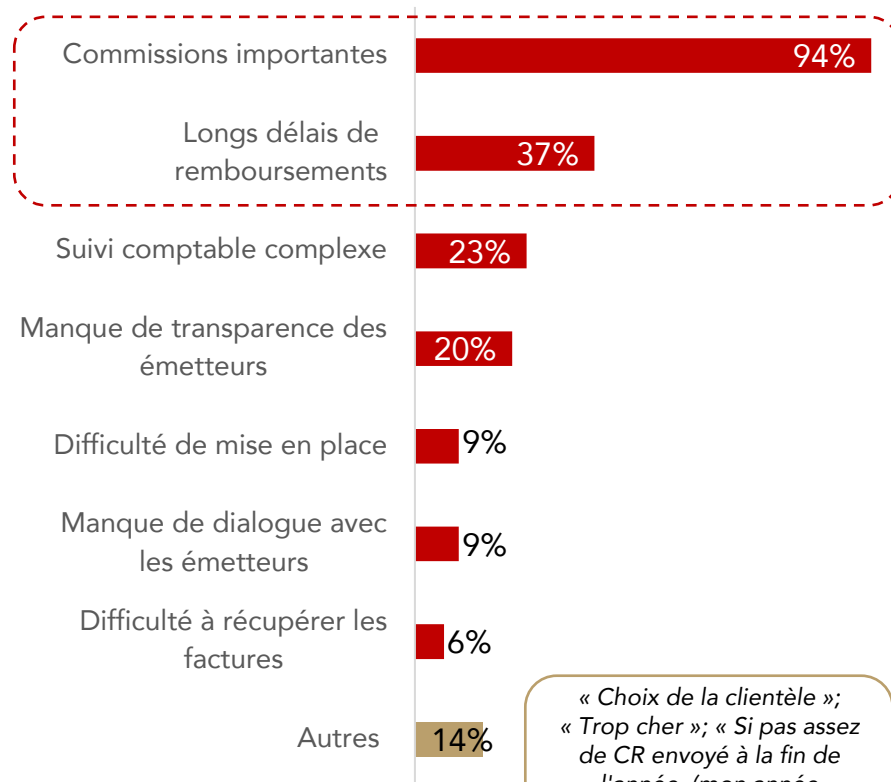
### Avez-vous, dans le passé, déjà accepté des titres-restaurant ?

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

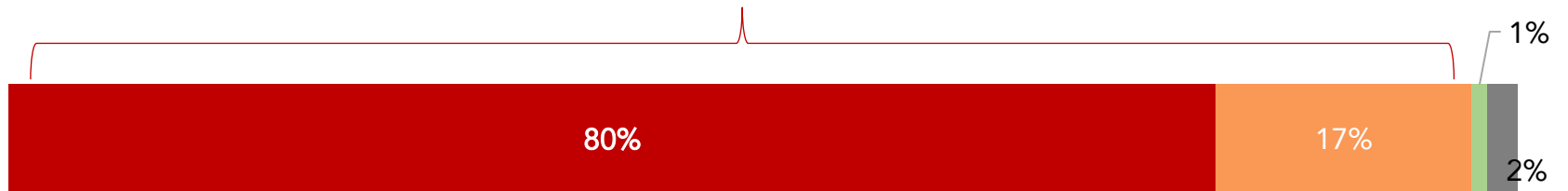
**Selon vous, les commissions prélevées par les émetteurs de titres-restaurant sont-elles ?**

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

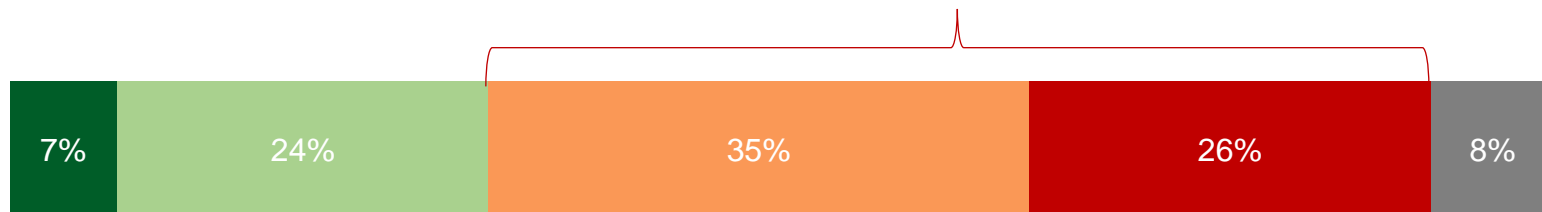
**Trouvez-vous que les émetteurs de titres-restaurant sont transparents au sujet des commissions qu'ils pratiquent ?**

Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)

■ Tout à fait transparents   
 ■ Plutôt transparents   
 ■ Plutôt opaques   
 ■ Complètement opaques   
 ■ Ne savent pas

Sous-total « Emetteurs opaques au sujet des commissions qu'ils pratiquent »

**61 %**



## 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 %**



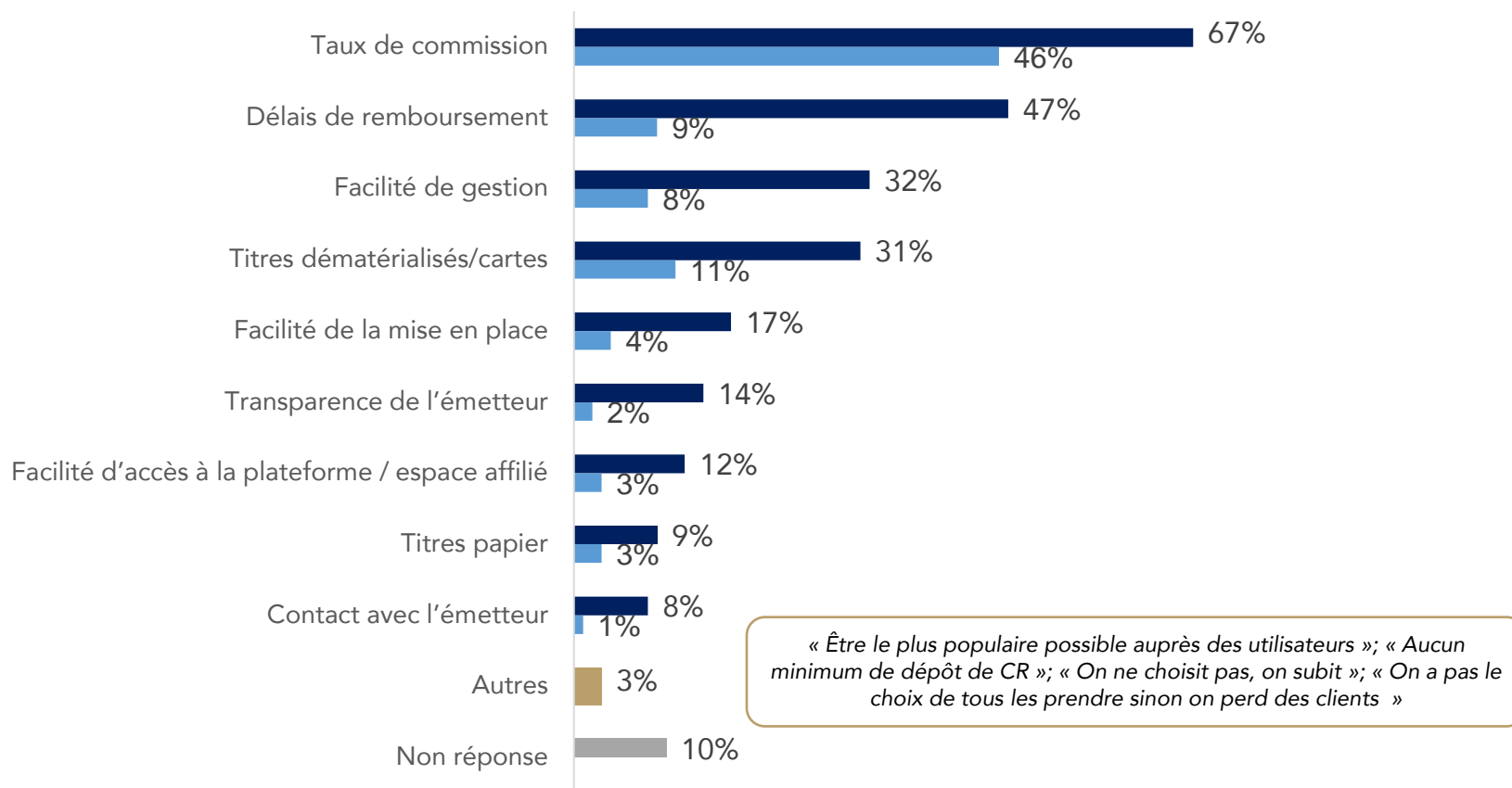


## 2.3. Critères de choix des émetteurs de titres-restaurant

## 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?

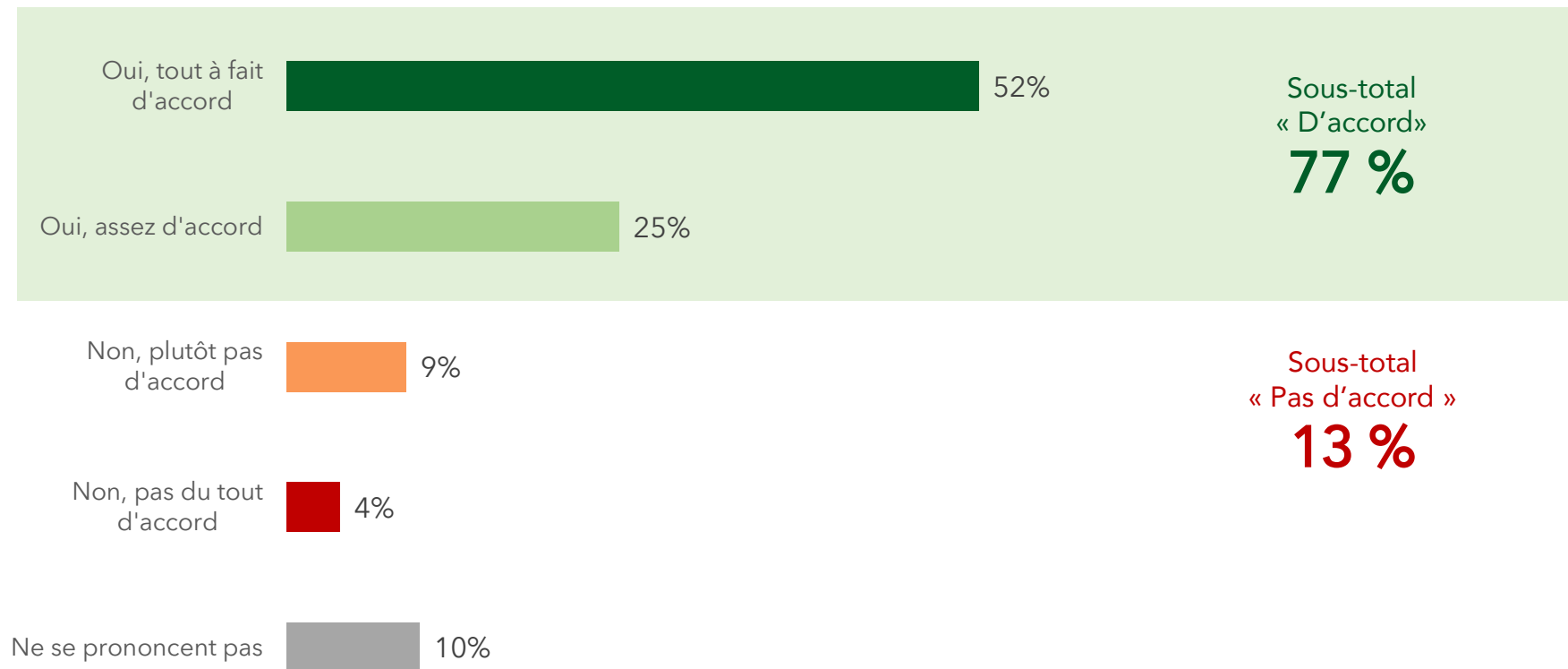
Base : ensemble de l'échantillon (1053 personnes)



## 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](http://www.institut-viavoice.com)  
9, rue Huysmans, 75 006 Paris. + 33 (0)1 40 54 13 90. Viavoice est une SAS indépendante.