

## Restauration livrée à domicile

# Quelques créneaux à prendre, à condition d'innover

Les Français(es) délaisseraient-ils leurs fourneaux pour se faire livrer des plats prêts à consommer en famille ou devant la télé ? *A priori*, le marché de la restauration livrée à domicile, qui a connu une croissance soutenue jusqu'en 2002, semblerait moins porteur en 2006. Pourtant les leaders continuent de se livrer une guerre sans merci à coups d'ouvertures. La part belle revient à la pizza, surtout consommée en soirée. **REGARD SUR CE MÉTIER OÙ LES PROFESSIONNELS DOIVENT RIVALISER**

**D'IMAGINATION S'ILS VEULENT COULER DES JOURS HEUREUX.**

**S**elon la dernière enquête disponible auprès de l'APCE (Agence pour la création d'entreprise), le marché de la restauration livrée à domicile est estimé à 2 500 points de vente en France, dont la moitié en région parisienne. Et l'implantation des franchises et des indépendants perdure, en dépit de la concurrence accrue des charcutiers-traiteurs, restaurateurs, boulangers-pâtisseries et de la restauration rapide.

### La pizza caracole aussi en Alsace

D'après Gira Sic Conseil, l'Alsace se situerait en seconde position après l'Ile-de-France en terme d'établissements (1 unité pour 24 000 habitants, contre 1 unité pour 17 000 habitants en Ile-de-France). S'il génère plus de 60 % de l'activité nationale de restauration livrée, le produit pizza n'a cependant pas encore trouvé sa place à l'heure du déjeuner. Côté particuliers, la fonction crée le besoin : repas de famille ou de célibataires commandés à la dernière minute, envie de se poser avec un plat que l'on n'a pas l'habitude de préparer soi-même. Côté entre-

prises, la motivation des clients est liée au souci de gagner du temps sans sortir.

### Des créneaux à prendre

Depuis quelques années, les grandes enseignes – Pizza Hut, Speed Rabbit, Domino's et la Boîte à Pizza – ont été rejointes par des enseignes qui se sont spécialisées dans des plats typiques comme le couscous, la paella, les salades et les plats exotiques. Certains établissements proposent également des plateaux-repas livrés en entreprise. Mais il semblerait que des créneaux restent encore à prendre... même pour le produit pizza. Pour preuve, la Boîte à Pizza, 80 points de vente en France, à Mulhouse depuis dix ans, cherche à se développer sur le Bas-Rhin !

### La fonction crée le besoin

Apparu vers la fin des années 1980, le marché de la restauration livrée à domicile a donc augmenté, puis stagné. Les sociétés qui se créent ou perdurent se spécialisent



en complétant leurs offres par des boissons, desserts ou autres accompagnements. Mais la concurrence est telle que, pour les nombreuses chaînes existantes, il est difficile d'arriver à une taille suffisante et donc de dégager une rentabilité. D'où la montée en puissance, dans chaque unité, de la vente à emporter et de la restauration sur place. Ou encore la recherche de nouveaux débouchés comme le petit déjeuner, les séminaires. Hormis la concurrence qui fait rage entre les livreurs de pizzas, les charcutiers-traiteurs, restaurateurs, boulangers-pâtisseries, la restauration rapide de proximité et la cantine d'entreprise constituent également des alter-

natives directes, au même titre que les pizzerias indépendantes. Pour réussir son challenge et rentabiliser son investissement (l'investissement, souvent moindre qu'en restauration traditionnelle est néanmoins lourd : au minimum 150 000 €), le créateur doit maîtriser l'adéquation avec sa cible, ses prix et la composition des menus. Une constante dans la qualité des plats et le respect des délais de livraison sont primordiaux. Parallèlement, il lui faut trouver des moyens de fidéliser le client. Remises, cadeaux, promotions comme celles proposées lors de la récente coupe du monde de football (en ajoutant 3 €, le client obtenait un ballon de foot !). Dès le démarrage, la communication doit être efficace : tracts, Internet, logos originaux. Les difficultés principales rencontrées par les sociétés concernent le recrutement.

L'activité étant irrégulière, très concentrée sur une partie de la journée, ce sont souvent des étudiants qui sont recrutés. Pour les fidéliser, un salaire attractif est de mise. /

➤ **Témoignage / La Boîte à Pizza**

# L'enseigne nationale convoite le marché alsacien

## Restauration livrée à domicile

• **Pas de code NAF spécifique**

La profession ne dispose pas de code d'activité spécifique : les entreprises sont classées sous des codes très variés, ce qui donne une estimation aléatoire du marché. A ne pas confondre avec l'activité de traiteur-organisateur de réceptions.

• **Activité**

Repas ou plats cuisinés avec boissons, chauds ou froids, généralement livrés en moins d'une demi-heure, voici ce que comporte cette prestation de restauration, réalisée à partir d'un point de vente. Cette activité, souvent concentrée sur une partie de la journée (entreprises à l'heure du déjeuner, particuliers à domicile le soir), peut être menée à partir d'une activité déjà existante (restaurant, charcuterie-traiteur), ou à partir d'une unité de fabrication créée spécialement pour la livraison à domicile. C'est ce qui nous intéresse ici.

• **Aptitudes**

Être bien organisé pour livrer à temps, supporter un stress permanent, savoir animer une équipe fluctuante et jeune. Des compétences en marketing, gestion et logistique sont indispensables. Impératif : faire preuve d'une grande disponibilité et de résistance physique : les ouvertures se situent entre 11h et 14h30, et de 18h à 24h tous les jours, sans compter les activités annexes (approvisionnement, évaluation du stock, comptabilité).

## Formation

• **Carnet du CIDJ**

sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration  
[www.cidj.asso.fr](http://www.cidj.asso.fr)

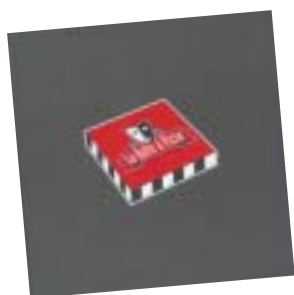
• **Le cahier de l'Onisep**

[www.onisep.fr](http://www.onisep.fr)

Créée en 1986 par Frantz Lallement à Bordeaux, La Boîte à Pizza a démarré avec de la vente à emporter. Dès 1992, le chef d'entreprise investit le marché de la livraison à domicile (70% des ventes totales) et développe ses points de vente en France – 80 magasins aujourd'hui, et un petit dernier... à Shanghai. En Alsace, un seul magasin est ouvert depuis dix ans, à Mulhouse.



/ «CRÉATEUR DE SAVEURS» LE SLOGAN DE LA BOÎTE À PIZZA /



Pour avoir participé au récent salon de la franchise Easyfairs à Strasbourg (Pôle formation CCI, juin 2006), Frédéric Gennari, directeur du développement, a illustré la volonté du groupe de multiplier les points de vente, et notamment dans notre région, qu'il estime à

fort potentiel. «La difficulté première est de trouver des zones où les gens sont habitués à être livrés chez eux. Or à Strasbourg, où les principales enseignes nationales sont déjà installées, notre arrivée ne peut que créer une émulation.»

### La pizza version terroir

Pour se différencier, La Boîte à Pizza axe sa communication sur le goût et les recettes du terroir. «Nous jouons la carte des spécificités, comme la pizza au foie gras, à l'andouille et à la moutarde, aux escargots, magret-cèpes, chevreuil, etc.», explique Frédéric Gennari. Le slogan adopté par l'entreprise, «créateur de saveurs» se décline jusqu'aux vestes de cuisine du per-

sonnel. À l'instar de ses confrères, La Boîte à Pizza sait diversifier son offre, en ajoutant à sa carte des pâtes fraîches, des tartines italiennes, des desserts et des boissons. 10% des ventes livrées à domicile concernent les entreprises, pour lesquelles des plateaux-repas adaptés avec couverts en inox sont proposés avec entrée, plat et dessert (prix : 12 à 18 €). Pour devenir franchisé La Boîte à Pizza, il faut 30%

d'apport personnel, 16 500 € de droits d'entrée et 5% de royalties. Le retour sur investissement se situe autour de 36 mois avec, la première année, 10 à 12% de rentabilité nette, la deuxième près de 16%. La formation du personnel, en général polyvalent (comptez environ cinq personnes à temps partiel), est effectuée sur trois à quatre semaines dans un magasin pilote. Les franchisés bénéficient d'un accompagnement personnalisé : étude de marché, aide à la recherche d'un local, agencement, kit de lancement. /

[ SITE ] [www.laboiteapizza.fr](http://www.laboiteapizza.fr)

/ suite p.62 /

## Adresses et contacts utiles

• **Synafap**,  
Syndicat national  
des fabricants de plats cuisinés,  
44 rue d'Alésia  
75014 Paris  
01 53 91 44 44

• **Synhorcat**,  
Syndicat national des hôteliers,  
restaurateurs, cafetiers et traiteurs,  
qui met son expertise juridique,  
sociale, fiscale et réglementaire au  
service de ses adhérents  
01 42 96 60 75  
[www.synhorcat.com](http://www.synhorcat.com)

• **Groupement des hôteliers-restaurateurs et débitants du Bas-Rhin**, Strasbourg  
03 88 25 05 15

• **Sources d'information sur l'hygiène**  
[www.minefi.gouv.fr](http://www.minefi.gouv.fr)

➤ **Témoignage / Trianon Express**

# Chaud devant : les saveurs asiatiques arrivent chez vous

**N**é le 2 janvier 2006 à Strasbourg, Trianon Express assure une fabrication «maison» de plats asiatiques. Entrées, plats, desserts et menus accompagnés ou non de boissons sont livrés gracieusement en centre-ville et dans les quartiers de l'Esplanade, Neudorf, Montagne Verte, Koenigshoffen, Cronenbourg, Schiltigheim. Condition de gratuité de la livraison : un montant minimum de 15 €.

## Une réponse à une attente des clients

Le gérant de l'entreprise, Xiaohua Shi, Chinois d'origine, est arrivé en France en 1987, où il a terminé ses études, une licence en informatique en poche. Pour financer son cursus, il a travaillé dans l'hôtellerie-restauration le week-end. Passion de famille ? Face au potentiel de la restauration livrée à domicile – hors pizza bien évidemment –, il a fini par opter pour la création d'un point de vente à Strasbourg. «Plus sympa que de passer huit heures devant un ordinateur», avoue-t-il. Pour estimer son potentiel, le jeune homme s'est également basé sur l'attente de ses anciens clients, intéressés par la livraison de «plats familiaux chinois». Aujourd'hui il est ravi de son choix : «J'aime le



/ XIAOHUA SHI : «UNE LIVRAISON EN MOINS DE 30 MINUTES, GRÂCE À DES CALCULS PRÉCIS SUR LA ZONE DE CHALANDISE» /

contact avec le client et mes tâches sont variées, de la supervision des commandes et des itinéraires, jusqu'à la suppléance de mon équipe», observe Xiaohua Shi. Celui-ci emploie un cuisinier (vietnamien), une aide (chinoise) et deux livreurs à domicile qui ont à leur disposition deux mobylettes et une voiture. Les plats sont préparés après

l'appel téléphonique du client, cuisinés dans un wok chinois «ultra puissant». Durée de préparation d'une commande : moins de dix minutes. Les mets sont emballés dans des boîtes plastiques fermées et transportées dans des plats isothermes qui conservent la chaleur pendant trente minutes après emballage. Le client est assuré d'être livré dans un temps maximum de 30 minutes, grâce à des calculs très précis effectués par Xiaohua Shi sur sa zone de chalandise. Pour se faire connaître, Xiaohua a capitalisé sur les annonces en pages jaunes de l'annuaire et via ses dépliants déposés dans les boîtes aux lettres. Après un démarrage en douceur, il a

## Salons

- **Equip Hôtel**, (équipements en cuisine) : [www.equiphotel.tm.fr](http://www.equiphotel.tm.fr)
- **SIAL**, salon international de l'alimentation : [www.sial.fr](http://www.sial.fr)
- **Sirest**, salon des nouveaux visages de la restauration et **Sirha**, salon international de la restauration et de l'hôtellerie : [www.sepelcom.com](http://www.sepelcom.com)
- **Restauration demain**, salon d'innovation pour le restaurant et la consommation hors domicile : [www.sirest.com](http://www.sirest.com)
- **Egast**, salon strasbourgeois : [www.egast.fr](http://www.egast.fr)

atteint un rythme de croisière. Ses clients sont des salariés d'entreprises le midi – qu'il livre sur leur lieu de travail, notamment sur les zones d'activités de la Plaine des Bouchers (Strasbourg) et de l'Espace européen de l'entreprise (Schiltigheim) – et le soir des particuliers. Ceux-ci représentent 80 % de son chiffre d'affaires. Signe que sa formation initiale n'a pas été mise au placard, le prochain objectif de Xiaohua Shi est de créer son site Internet où il exposera les plats qui pourront être commandés en ligne. Avec l'idée que le client choisisse lui-même ses ingrédients : légumes, sauces, viandes, crevettes, etc. tout en accédant à des suggestions de recettes ou associations de plats. /

**[ CONTACT ]**  
18, petite rue de la Course  
à Strasbourg, 03 88 32 94 22

## Ouvrages

- **Créer une entreprise de restauration livrée à domicile**  
Dossier projet du magazine Rebondir – [www.rebondir.fr](http://www.rebondir.fr)
  - **Restauration livrée : Xerfi** [www.xerfi.fr](http://www.xerfi.fr)
  - **Restauration livrée à domicile** enquête APCE, 2005
- [ CONTACT CCI ]** 03 88 75 25 50

## Pizza Hut...

### Les leader de la pizza en France

L'incontestable leader de la livraison en trente minutes chrono est Pizza Hut, avec plus de cent points de livraison en France. Suivent Speed Rabbit Pizza et Domino's Pizza, talonnés de près par la Boite à Pizza. Dominos'Pizza est le leader mondial de la restauration livrée avec 6 766 unités de vente dans le monde.

Source : APCE 2005, Néo Restauration, mars 2004.

## Restauration livrée à domicile

### Les équipements indispensables

- fours micro-ondes et fours classiques
- cellule de refroidissement rapide
- piano (cuisinière professionnelle)
- deux chambres froides (froid négatif et froid positif)
- tables de préparation et de découpe.

#### Les équipement pour la livraison et le transport des aliments

- véhicule isotherme quasi obligatoire
- mobylettes
- plats alvéolés et sacs papiers robustes pour les livraisons

## Du tout prêt au chef à la maison À chacun sa préférence

La restauration livrée à domicile, c'est aussi une activité complémentaire pour les restaurants, traiteurs, boulangers, charcutiers, etc. Rappel de quelques solutions proposées par les créateurs d'entreprise ayant obtenu le Passeport Entreprendre.

#### Tout prêt

- **Les hirondelles**

Cuisinés chaque jour à partir de produits frais, les plats proposés par cette jeune entreprise basée à Strasbourg-Neuhof sont livrés à domicile et en entreprise. (voir PE 247) [ SITE ] [www.leshirondelles.fr](http://www.leshirondelles.fr)

#### Kit à cuisiner

- **Esprit Terroir**

Destinés à ceux qui aiment cuisiner mais manquent de temps pour effectuer leurs courses, les paniers malins de Dominique Kappler comprennent les ingrédients nécessaires à l'élaboration d'une recette (fournie). (voir PE 245) [ SITE ] [www.espritterroir.com](http://www.espritterroir.com)

#### Chef à la maison

Pour ceux qui aiment déguster, recevoir, sans faire les courses et la vaisselle, Jean-Christophe Karleskind, livre ses talents à domicile.

(Voir PE 237) [ SITE ] [www.chef-particulier.com](http://www.chef-particulier.com)

**LE POINT ÉCO**  
[www.strasbourg.cci.fr](http://www.strasbourg.cci.fr) MAGAZINE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE STRASBOURG ET DU BAS-RHIN

**Annonceurs  
cet espace vous  
est réservé !**

**performance  
MEDIA**

Contactez Patrick Duspeaux  
Tél. 03 88 78 47 73  
Fax. 03 88 78 87 50  
[contact@performance-media.fr](mailto:contact@performance-media.fr)