



# McDonald's et Quick s'attaquent à l'affluence des heures de pointe

## RESTAURATION

D'ici à la fin de l'année, plus de 400 restaurants seront équipés de bornes automatiques.

MANGER vite et passer commande tout aussi vite. Pour servir un maximum de clients aux heures d'affluence (soit cinq heures par jour, entre midi et 14 heures, et entre 18 et 21 heures ensuite), McDonald's et Quick ont trouvé la parade : les bornes de prise de commande en libre-service. Lundi dernier, vers 13 h 30, on se lance... Au McDonald's du boulevard des Italiens, à Paris, il y a un peu d'attente, car ces Easy Order ont déjà leurs habitués. Au Quick voisin, une hôtesse initie les béotiens. Le paiement se fait par carte bancaire uniquement. Ensuite, muni

du ticket de caisse, le consommateur prend son plateau. Trois minutes montre en main. Quick a installé les premières bornes en 2004, dans un restaurant parisien près de la gare Saint-Lazare. Dix-sept en sont maintenant équipés. Ils seront 56 à la fin de l'année. Chaque jour, 12 % des commandes de ces établissements sont prises à partir de ces bornes.

Chez McDonald's, 179 restaurants français (sur 1 134 fin décembre) ont franchi le pas. « *Il y en aura 400 fin 2009, 600 fin 2010* », confie au Figaro Jean-Noël Pénichon, directeur des opérations pour l'Europe du Sud. La chaîne prévoit d'équiper au mois 80 % de ses restaurants français. Elle y voit le moyen de retenir des clients que les files d'attente décourageraient. McDonald's avait tenté l'expérience à Denver, aux

États-Unis, au début des années 1990. Les Américains n'ont pas accroché et elle a pris fin en 2001. « *La technologie n'était pas prête, reconnaît-on chez McDonald's. Les bornes étaient mal placées et il n'y avait personne pour expliquer leur fonctionnement.* »

## Un investissement lourd

Un franchisé français a relancé l'idée en 2003 à Éragny-sur-Oise, près de Paris. Aujourd'hui, la France est en pointe. Hors de l'Hexagone, seuls six restaurants sont équipés. « *Un jeu de trois bornes coûte 37 000 euros*, explique Jean-Noël Pénichon. *C'est un investissement lourd mais il se justifie en France où l'affluence y est très concentrée aux heures de repas.* » Chaque jour, 70 % du chiffre d'affaires se jouent en quatre heures. « *Nous avons la*

*fréquentation la plus faible au monde – un Français vient 14 fois par an chez nous, un Américain 35 fois –, mais le ticket moyen le plus élevé au monde : 10 euros, contre 4 dollars aux États-Unis* », note Éric Gravier, vice-président France. Aux heures d'affluence, dans les restaurants équipés, jusqu'à 43 % des ventes sont réalisés par les bornes Easy Order.

KFC se lance à son tour : 7 restaurants (sur 72) sont déjà équipés de caisses en libre-service. « *Les consommateurs sont habitués à retirer eux-mêmes leurs billets d'avion et de train*, constate Christophe Poirier, directeur marketing France. *Avec ces bornes, nos clients ont l'impression d'être plus libres.* » Et ils dépensent plus : 5 % en moyenne, soit 50 centimes supplémentaires sur un ticket moyen de 10 euros.

MATHILDE VISSEYRIAS



McDonald's et Quick ont installé des bornes de prise de commande en libre-service. Une spécialité française : hors de l'Hexagone, seuls six restaurants McDonald's en sont équipés. J.-C. Marmara/Le Figaro