

NOTRE TEST

PETITS PLATS À DOMICILE

La folie des livreurs 3.0

Recettes élaborées, coursiers géolocalisés, service express... De nouvelles start-up donnent un sacré coup de jeune à un marché de la livraison en pleine croissance. Banc d'essai.

Fini le temps où, un soir de flemme ou de frigo vide, vous n'aviez le choix qu'entre pizza et sushi! Deliveroo, Take Eat Easy, Foodora...

Une kyrielle de start-up investissent le marché de la livraison à domicile et popularisent un service jusqu'ici peu répandu : vous apporter, chez vous, les plats des restaurants qui ne livrent pas. Choucroute ou crustacés, couscous ou entrecôte, tout est à portée de clic. Au même prix qu'en salle (à quelques exceptions près), le coût de la livraison en plus.

Et à entendre les nouveaux venus, c'est l'euphorie : les Français n'attendaient qu'eux, le potentiel de développement serait énorme. Preuve en est ? Ils lèvent des millions d'euros : Take Eat Easy et Foodora ont ainsi intéressé Rocket Internet (Zalando...). Mais impossible d'en savoir beaucoup plus sur leurs performances. « Personne ne veut donner d'indications précises à ses concurrents, sourit Boris Mittermüller, DG France de Foodora. C'est la guerre ! »

PREMIER OBJET DE DISPUTE : les restaurants. C'est à celui qui référencera les plus variés et les plus qualitatifs. Chaque start-up s'est dotée d'une équipe de commerciaux pour repérer les tables alléchantes, tester les plats (et la possibilité de les transporter...) et convaincre les chefs d'un partenariat. Le modèle est souvent le même : le site fournit

LA MÉTHODE DU TEST

Nous avons testé deux fois chaque service, à partir de la même adresse parisienne. Nous avons jugé la ponctualité des coursiers, et non le temps de livraison, trop variable selon l'éloignement du restaurant ou le jour de la commande. Nous avons noté non pas la qualité de la cuisine, mais la présentation des plats (abimés ou non par le transport, avec ou sans couverts...) et leur température. La rédaction a enfin évalué la qualité des restaurants référencés dans le quartier testé.



TAKE EAT EASY 18/20

(en France depuis octobre 2014) www.takeateasy.fr

LIVRAISON 2,50 euros

C'est le gagnant de notre test ! Tout n'était pas parfait (moteur de recherche peu intuitif, une livraison tardive), mais kebab chic et recettes thaïes sont arrivés bien présentés, avec tous les accessoires nécessaires. L'appli est ergonomique et rapide, et les photos des plats très appétissantes.

Attrait de la carte	★★★★★
Qualité de l'application	★★★★☆
Ponctualité livraison 1	15 minutes de retard
Ponctualité livraison 2	0 minute de retard
Nombre de loupés	0
Présentation, température	Livraison 1 ★★★★★ Livraison 2 ★★★★★
Villes desservies	Paris, Lille, Lyon, Bordeaux, Nantes...

DELIVEROO 16,5/20

(en France depuis avril 2015) www.deliveroo.fr

LIVRAISON 2,50 euros

Le site a pâti d'une livraison loupée. Un samedi midi, après vingt-cinq minutes d'attente, notre commande a été annulée. Le soir, le deuxième essai fut le bon. Mais les plats sont arrivés mal présentés, sans serviettes ni dessert. A noter : le service client, top, s'est excusé et nous a offert 10 euros de remise.

Attrait de la carte	★★★★☆
Qualité de l'application	★★★★★
Ponctualité livraison 1	0 minute de retard
Ponctualité livraison 2	0 minute de retard
Nombre de loupés	1
Présentation, température	Livraison 1 ★★★★★ Livraison 2 ★★★
Villes desservies	Paris, Lille, Lyon, Nice, Bordeaux, Strasbourg...

Les drapeaux indiquent le premier pays où a été lancé le service.

UN LIVREUR PEUT GAGNER JUSQU'À 30 EUROS L'HEURE

au restaurateur une tablette où recevoir les commandes, un accès à un catalogue de packaging et une visibilité sur son portail. En échange, il prend environ 30% de commission. « Nous lui apportons 15 à 30% de chiffre d'affaires en plus, assure Adrien Falcon, DG de Deliveroo. Avec une marge importante puisque nos livreurs se chargent du service. »

LES LIVREURS, c'est la deuxième ressource disputée. Certains recourent à des prestataires, d'autres copient le modèle d'Uber, avec des pools de coursiers indépendants (à vélo ou à scooter). Leur profil ? Souvent des étudiants, improvisés auto-entrepreneurs : « A 7,50 euros la course, je peux gagner jusqu'à 30 euros par heure », confie un cycliste Take Eat Easy parisien.

La livraison revient donc cher aux sites, mais les dépenses marketing, peut-être plus encore ! Bons de réduction, publicité dans le métro, campagnes de promo sur Google... « Sur Internet, les derniers venus sur le marché dépensent environ 25 à 30 euros pour recruter un nouveau client, estime Michael Azencot, associé à la Financière Cambon, un temps conseil du pionnier Resto-in. Ils acceptent de perdre de l'argent en attendant d'atteindre une taille critique et que des concurrents meurent. » D'ici là, à vous d'en profiter... et de choisir le bon ! Voici nos conseils.



Depuis l'appli, vous suivez votre «runner» géolocalisé.



Lancée dès 2012, l'appli est améliorée tous les mois.

TOK TOK TOK 16,5/20

(en France depuis fin 2013) toktoktok.com

LIVRAISON 10 euros

Petits plats, cigaretttes, maquillage... Vous pouvez tout commander : vous chargez un «personal shopper» d'un achat. Les moins : l'obligation de noter son «runner», le prix et une pizza froide, livrée sans huile piquante ni serviettes. Les plus : la ponctualité et un coursier qui appelle au moindre problème.

Attrait de la carte	★★★★★
Qualité de l'application	★★★★★
Ponctualité livraison 1	10 minutes de retard
Ponctualité livraison 2	10 minutes de retard
Nombre de loupés	0
Présentation, température	Livraison 1 ★★★★★ Livraison 2 ★★★★★
Villes desservies	Paris, Toulouse, Lille et Lyon...

ALLO RESTO 15/20

(en France depuis 1998) www.alloresto.fr

LIVRAISON 2,90 euros

Annuaire de restaurants-livreurs, le site gère certaines livraisons en direct. Un test s'est parfaitement déroulé, l'autre moins ! Il aura fallu plus de deux heures et trois commandes successives pour un couscous. A noter : une hot line un peu expéditive mais une réduction de 3 euros accordée.

Attrait de la carte	★★★
Qualité de l'application	★★★★★
Ponctualité livraison 1	0 minute de retard
Ponctualité livraison 2	0 minute de retard
Nombre de loupés	2
Présentation, température	Livraison 1 ★★★★★ Livraison 2 ★★★★★
Villes desservies (2)	Paris, Bordeaux, Toulouse, Nantes. Et bientôt Lyon.

(1) Moyenne des deux livraisons. (2) L'annuaire de restaurants-livreurs couvre, lui, la France entière.



RESTO-IN 13,5/20

(en France depuis 2006) www.resto-in.fr

LIVRAISON 3,99 euros

Cest le dernier de ce test. Lors de la première livraison, le brunch américain est arrivé en retard, chahuté, tout juste tiède, sans couverts ni serviettes. Notre choucroute de la seconde commande, quant à elle, nous a été apportée à l'heure, mais sans accessoires et à peine chaude...

Attrait de la carte	★★★★★
Qualité de l'application	★★★★★
Ponctualité livraison 1	25 minutes de retard
Ponctualité livraison 2	10 minutes de retard
Nombre de loupés	0
Présentation, température	Livraison 1 ★★★ Livraison 2 ★★★
Villes desservies	Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux, etc.

Les drapeaux indiquent le premier pays où a été lancé le service.