

Etude

120 pages

Terrain d'enquête :  
Mai 2017

**Restauration digitale 2017**  
**Paroles de professionnels**  
**et de convives**

# Décryptage des pratiques et attentes digitales en restauration



## *Auprès des convives :*

*Comment les consommateurs choisissent-ils un restaurant ?*

*Quelles sont les sociétés plébiscitées par les consommateurs pour la livraison de repas ?*

## *Auprès des professionnels :*

*Comment les restaurateurs et les boulangers/pâtisseries gèrent-ils leur e-réputation ?*

*Combien utilisent-ils la réservation en ligne ?*

*Quelle est la part du click and collect en boulangerie/pâtisserie ?*

*Combien pratiquent la livraison et quels sont leurs moteurs et freins ?*

*Quelles sont les sources digitales utilisées pour trouver des idées de création culinaire ?*

*Quelle part des professionnels commande en ligne et sur quels sites ?*

*Quelles sont les applications utilisées en back-office et celles attendues pour demain ?*

## **Les enseignements clés**

*La livraison une pratique déjà bien ancrée chez les convives, mais peu proposées par les professionnels !*

47 % des consommateurs se font livrer à domicile ou au bureau

22% des restaurateurs proposent un service de livraison

23% des consommateurs trouvent que si un restaurant offre un service de livraison cela améliore son image

### *Le digital pour séduire les consommateurs*

80% des restaurateurs cherchent à augmenter leur visibilité sur les réseaux sociaux

47% des restaurateurs proposent de la réservation en ligne

11% des boulangers proposent un service de click and collect

### *Les professionnels accentuent et diversifient leurs pratiques de commande en ligne*

41% des restaurateurs et 27% des boulangers/pâtisseries commandent en ligne

Les restaurateurs qui effectuent des achats en ligne commandent, en moyenne sur 5 types de sites d'e-commerce différents

3 restaurateurs sur 10 ont déjà commandé en ligne des produits alimentaires/boisson sur des plateformes type Amazon

Et 1 restaurateur sur 3 a déjà commandé sur des sites de type 'direct producteur'



Restauration  
digitale 2017

## *Décryptage des pratiques et attentes digitales en restauration*

### Restauration digitale 2017

*L'étude de référence pour optimiser vos investissements digitaux en hors domicile*

#### **Que vous soyez une chaîne ...**

Ajustez votre stratégie digitale en fonction des pratiques consommateurs  
Choisissez le bon partenaire de livraison  
Identifiez les pratiques clés d'aujourd'hui et surtout celles de demain

#### **Un distributeur ....**

Aidez vos clients restaurateurs à identifier les bonnes solutions digitales pour mieux gérer leur back-office et leur front office  
Proposez le bon contenu web à vos clients restaurateurs pour améliorer votre trafic et votre taux de transformation

#### **Ou un industriel...**

Choisissez de vous exprimer sur les sources d'informations référentes pour les restaurateurs et les boulangers  
Décryptez la mutation digitale de la restauration pour adapter vos communications auprès des professionnels

**Cette étude vous aidera à faire les bons choix dans votre stratégie digitale.**

## *Décryptage des pratiques et attentes digitales en restauration*

### Thématiques étudiées

#### Paroles de convives :

- \_ Choix d'un restaurant via le digital
- \_ Usages de la livraison (direct restaurant ou par des sociétés spécialisées type Deliveroo)
- \_ Podium des sociétés de livraison

#### Paroles de professionnels :

- \_ Gestion de l'e-réputation
- \_ Utilisation de la réservation en ligne
- \_ Part du click and collect
- \_ Quantification de la livraison
- \_ Freins et moteurs vs livraison
- \_ Solutions digitales utilisées en front office (paiement en ligne, commande via i pad...)
- \_ Solutions digitales utilisées en back-office (cuisine, labo, administration, personnel...)
- \_ Part des commandes en lignes et sur quels sites aujourd'hui et demain
- \_ Sources d'inspiration digitales

### Méthodologie

#### Cible :

1000 consommateurs représentatifs des Français âgés de 18 ans et plus  
160 professionnels indépendants en France (80 en restauration commerciale / 80 en boulangeries/pâtisseries)

#### Lecture des résultats par circuits :

Restauration commerciale indépendante et boulangerie/pâtisserie indépendante

#### Mode de recueil :

Étude on-line de 7 minutes auprès des consommateurs et de 20 minutes auprès des professionnels du 4 au 11 mai 2017



Restauration  
digitale 2017

## *Décryptage des pratiques et attentes digitales en restauration*

---

### Bon de commande

Merci de compléter et de faxer cette page au 04.37.45.49.74 ou de nous la faire parvenir à l'adresse mail suivante : [m.caufman@foodservicevision.fr](mailto:m.caufman@foodservicevision.fr)

---

### Rapport Restauration Digitale 2017

Tarifs 2017

Je souhaite recevoir l'étude Restauration Digitale 2017

Version au format PDF – livraison par messagerie  
Prix : 1 450 € HT

---

Nom :

Email :

Prénom :

Tel :

Société :

Date :

Adresse :

Signature et tampon :

PO :

---

Conditions de règlement : 100% à réception. Règlement à 30 jours date de facture

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :**

La validation par le donneur d'ordre de sa commande vaut acceptation des présentes Conditions générales pleinement et sans réserve.

### **Article 1 – OBJET**

L'objet du présent contrat est de définir les modalités et les conditions selon lesquelles **FOOD SERVICE VISION** met à disposition du donneur d'ordre l'étude multi clients. Ces études multi clients sont établies sur la base d'éléments objectifs qualitatifs et/ou quantitatifs récoltés par la société. **FOOD SERVICE VISION** fait une analyse de ces éléments objectifs afin d'élaborer des lignes directrices figurant dans les études multi clients.

### **Article 2 - OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE**

Il appartient au donneur d'ordre de définir ses besoins et de rechercher si les spécifications des études multi clients y sont adaptées, compte tenu des objectifs qu'il poursuit. **FOOD SERVICE VISION** a mis à la disposition du donneur d'ordre toutes les informations souhaitées pour lui de sorte qu'il puisse prendre toutes décisions utiles.

La société **FOOD SERVICE VISION** confère au donneur d'ordre le droit, non transférable, de faire usage pour son compte unique et personnel des études multi clients et des informations qu'elles contiennent et ce, dans l'unique cadre de son activité.

Le donneur d'ordre s'oblige à n'employer les informations qu'à des fins licites, conformément à la législation en vigueur.

Ainsi, il ne pourra céder à un tiers aucune information fournie et sera tenu responsable de toutes conséquences directes ou indirectes qui pourraient découler de l'utilisation non conforme aux présentes conditions générales de vente des études multi clients ou des informations qu'elles contiennent.

### **Article 3 - OBLIGATIONS DE FOOD SERVICE VISION**

#### **3.1 – Livraison**

Les informations contenues dans les études multi clients fournies par **FOOD SERVICE VISION** sont transmises directement à l'Utilisateur par voie électronique.

Aucune fourniture ou service complémentaire n'est implicitement compris.

#### **3.2 – Sur l'exactitude des informations communiquées**

**FOOD SERVICE VISION** recueille les informations figurant dans les études multi selon différentes sources et fait les meilleurs efforts pour en contrôler la crédibilité.

Cependant, malgré tous ces efforts, **FOOD SERVICE VISION** ne peut pas garantir l'exactitude pleine et entière du contenu des études multi. Le donneur d'ordre utilise les informations de **FOOD SERVICE VISION** en connaissance de cause.

### **Article 4 - PRIX**

Les prix présentés par **FOOD SERVICE VISION** sont indiqués en euros, hors taxes (HT) auxquels s'appliquent les taux de TVA en vigueur. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros à trente jours date de facture. **FOOD SERVICE VISION** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

### **Article 5 - RESPONSABILITE**

**FOOD SERVICE VISION** est soumise de manière expresse à une obligation de moyens.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de **FOOD SERVICE VISION**, le montant de la réparation dû ne pourra excéder le prix de la monographie mise à la disposition de l'Utilisateur.

### **Article 6 - REFERENCES**

**FOOD SERVICE VISION** aura le droit de faire figurer le nom de l'Utilisateur sur une liste de références, sauf dérogation expresse du donneur d'ordre.

### **Article 7 - TOLERANCE**

Le fait par l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 8 – CLAUSE D'ARBITRAGE**

En cas de litige, les deux parties s'engagent à tout mettre en œuvre afin de résoudre le litige à l'amiable avant d'engager une action en justice

### **Article 9 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

En cas de litige non résolu à l'amiable, qu'il soit relatif à l'interprétation ou l'exécution des présentes, et même en cas d'urgence, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de commerce de **LYON** qu'il y ait ou non pluralité de défenseurs ou appel en garantie.

Dans le cas où l'une des parties engage une action judiciaire, la partie qui gagne son procès sera en droit d'obtenir le remboursement de ses frais et honoraires.