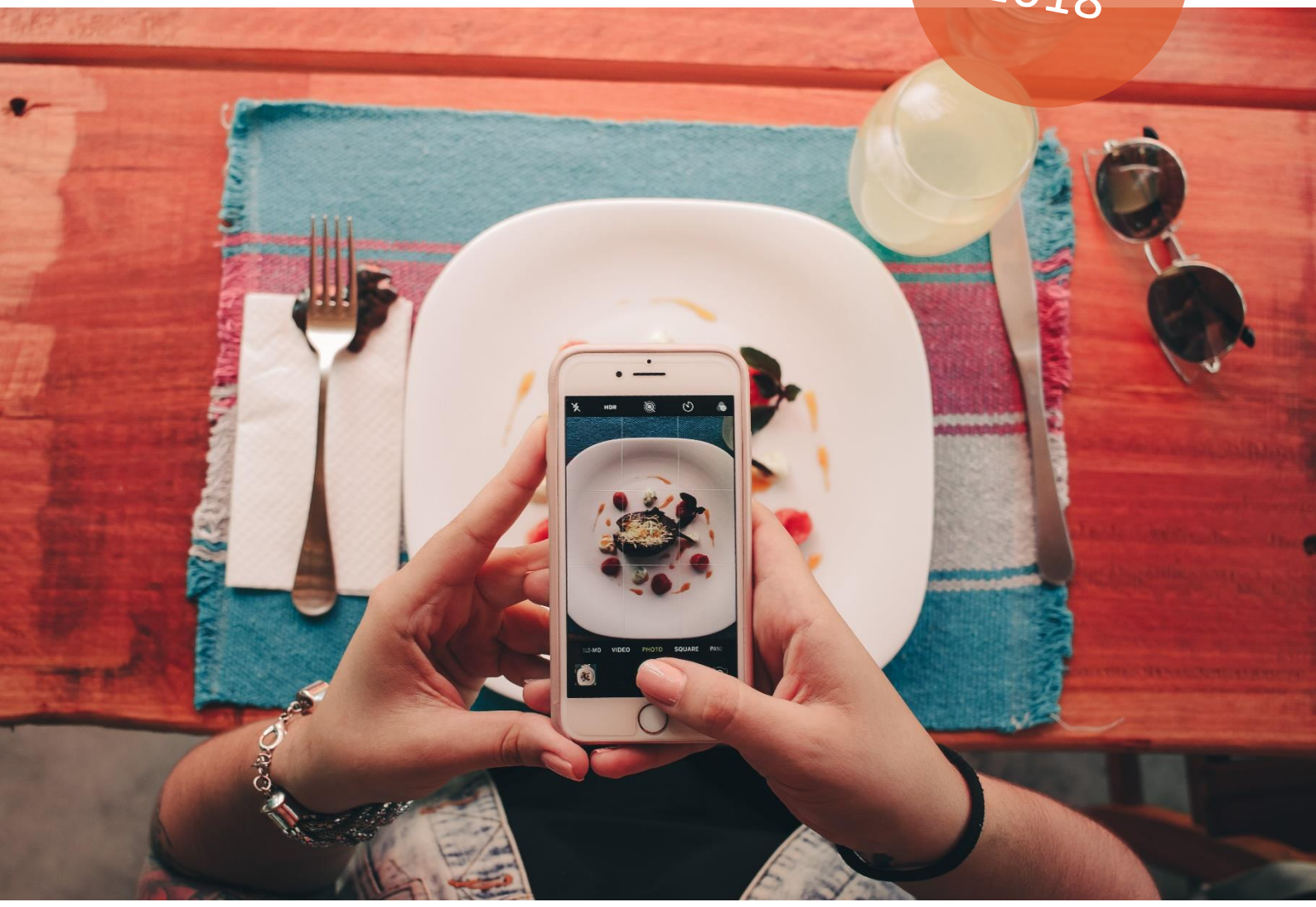
feed your vision.

digital 2018



LES 10 INGREDIENTS DE LA MUTATION DIGITALE EN RESTAURATION

JANVIER 2018

food. service vision

FOOD SERVICE FACTORY

Hyperconnectés et curieux, adeptes du snacking et de l'apéro, des produits sains et gourmands, les Millennials représentent 2,3 milliards d'individus dans le monde et 16 millions en France. Dans moins de 3 ans, ils représenteront la moitié de la population active. *Digital natives* par essence, les Millennials modifient la demande par de nouveaux comportements alimentaires, et bouleversent les pratiques des restaurateurs, ils instaurent de nouveaux modes de communication avec les marques et stimulent de nouvelles offres de services développées par les startups. Ils participent notamment à l'accélération des mutations digitales qui touchent l'ensemble du marché du foodservice.

Ce bouleversement suscite des questionnements et de l'insécurité pour la plupart de nos clients :

- Pour les chaînes de restauration : jusqu'à quel point digitaliser le parcours client ?
- Pour les distributeurs : face à des clients restaurateurs qui changent de business model et de pratiques d'achats, comment créer une relation client digitale cohérente avec les canaux traditionnels (vente, télévente et catalogues) ? Quelles offres de service rentables proposer à ses clients ?
- Pour les fournisseurs : comment faire du digital un levier pour optimiser ma relation avec l'utilisateur ou le consommateur final ?
- Pour tous : comment choisir les solutions adaptées et les partenaires pour les mettre en place ? Comment être informés des options existantes ? Comment les suivre, les sélectionner et comment tester ?

Pour y répondre, Food Service Vision et Food Service Factory ont investi depuis 2 ans pour répondre à ces questions au travers d'une offre unique combinant observatoire, veille et conseil stratégiques, identification de startups et accompagnement aux collaborations.

⇨ **Food Service Vision** a développé un **observatoire** des pratiques digitales des utilisateurs et des consommateurs, une **veille internationale** des tendances digitales avec un focus sur les USA, du **conseil en stratégie digitale Food Service** pour identifier les enjeux, prioriser les solutions et accompagner des tests opérationnels (POC).

⇨ Ensemble Food Service Vision et Food Service Factory, pilotent une **base de données commune** unique mise à jour en permanence. Elle recense **plus de 300 startups digitales** du foodservice en France dont 35% ont moins de 2 ans.

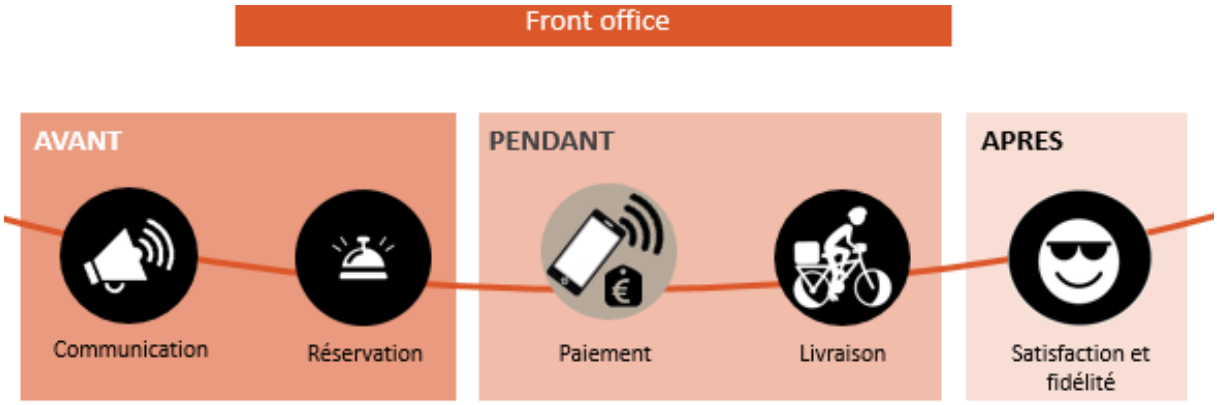
⇨ **Food Service Factory** propose des services **d'identification**, de **sélection** et de mise en relations avec les **startups les plus prometteuses** et talentueuses du marché.

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision

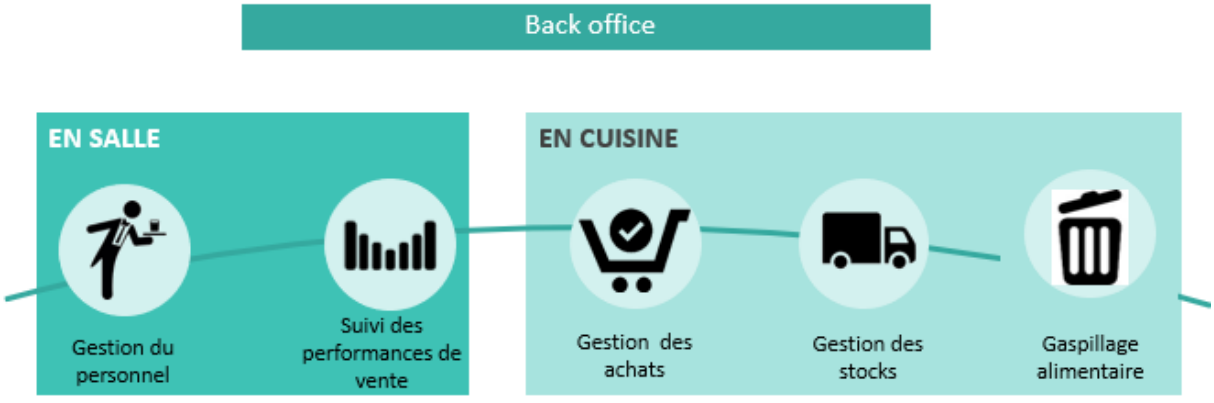
Quelles sont les nouveautés et faits marquants en 2017 en Front et Back Office ?

En 2017, les restaurateurs intègrent plus vite le digital dans leur relation client (front office) que dans leur métier de gestionnaire (back office). Cette dynamique se retrouve dans l'offre, où l'innovation est avant tout portée par les solutions front office : 65% des startups référencées dans notre base de données proposent aux restaurateurs de nouvelles solutions et de nouveaux services pour développer leur activité et augmenter leur chiffre d'affaires.

Compte tenu des enjeux majeurs (traçabilité, gaspillage alimentaire, gestion des déchets), des innovations fortes sont également attendues en back office dans les années à venir.



En front office, les solutions digitales transforment l'ensemble du parcours du consommateur : la communication avant visite au restaurant, la réservation, la commande & le paiement, la livraison et la satisfaction client.



En back office, le manager restaurateur change aussi d'expérience et optimise son métier au quotidien : la gestion du personnel, le suivi des performances des ventes, la gestion des achats, la gestion des stocks et le gaspillage alimentaire.

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision

Quelles sont les nouveautés et faits marquants en 2017 en Front Office ?

La communication en ligne, l'usage le plus répandu

58% des Millennials ont posté sur les réseaux sociaux des photos de leurs plats consommés au restaurant (Foodporn).

80% des restaurateurs communiquent également sur les réseaux sociaux, même si leur maîtrise de ces outils reste très hétérogène.

25% des startups offrant des solutions front office, proposent des nouveaux outils ou services pour développer et optimiser la communication des restaurateurs : des solutions digitales ciblées *(menus, photos…)* ou des packs complets proposés notamment par les nouvelles solutions de caisses digitales.

Partoo augmente la visibilité des restaurateurs sur internet, en optimisant leur référencement auprès des moteurs de recherche.

La réservation en ligne, un usage et une offre en fort développement

1 français sur 2 réserve en ligne.

47% des restaurateurs proposent un service de réservation en ligne.

20% des startups front office référencées offrent des solutions de réservation dans les restaurants et les hôtels. En plus des sites ou des applis de réservation classique, des agrégateurs de sites et des chatbots proposant des recommandations personnalisées apparaissent.

Hello Gaston lancée en 2017, est une interface conversationnelle pour la réservation de son restaurant. Gaston se présente comme un serveur développé en marque blanche qui s'implémente sur la page Facebook du restaurant.

La commande et le paiement, des solutions en cours d'émergence pour créer l'usage

33% des Français ont déjà utilisé le click & collect**.**

13% des restaurateurs ont développé le système du click & collect.

Les grands comptes développent également ce nouveau service : Flunch a lancé Click & Flunch avec une page internet dédiée (www.click.flunch.fr) : la chaîne permet à ses consommateurs de commander sur internet et de retirer leurs plats chauds 30 minutes plus tard minimum ou à l'heure de leur choix.

25% des startups front office proposent des solutions de prise de commande via une appli, du mobilier connecté, ou tablette. Le paiement via smartphone commence à se développer également.

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision

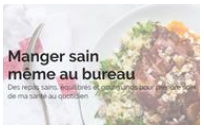
BILLEE a été créée en 2017. Cette jeune startup propose une appli de partage de paiement sur mobile. Couplée aux systèmes de caisses, les restaurateurs peuvent l'intégrer facilement dans leur process : rapide, sûr, fun et efficace !

La livraison de repas, très dynamique est en train de se structurer

47% des français se sont déjà fait livrer à domicile.

Les restaurateurs y répondent de plus en plus avec 20% qui l'ont adoptée en 2017 contre 15% en 2016.

Ces évolutions se retrouvent au sein du vivier des startups foodtech ayant des offres et des business model différents : les plateformes de livraison, les restaurants virtuels, les commerces de proximité, les kits de cuisine et de pâtisserie livrés à domicile…que ce soit en vélo, en scooter électrique ou en triporteur ! A côté d'acteurs historiques et de poids, coexistent des petites startups pointues avec une offre très ciblée. On en dénombre une trentaine à date soit **20% des startups front office**.



Ilunch lie la gastronomie aux nouvelles technologies pour offrir la possibilité de manger un repas sain et gourmand livré au bureau pour 6,5€ plat & boisson ou plat & dessert.

Les grands comptes surfent également sur la livraison avec par exemple Mc Donalds, première grande enseigne à s'associer à Ubereats avec déjà plus de 250 restaurants livrés. KFC et O'Tacos pourraient rejoindre l'expérience.

Satisfaction & Fidélité Clients, une offre encore insuffisante

69% des français et 80% des 18-35 ans consultent les avis avant de choisir un restaurant.

Plus de 77% des restaurateurs gèrent leur e-reputation.

5% des startups front office référencées proposent des outils de fidélisation des clients en Restauration et en Hôtellerie. Elles visent principalement les indépendants et les commerces de proximité qui ne bénéficient pas des mêmes outils marketing que les chaînes ou les enseignes en hôtellerie-restauration.

Winiit a été créée en 2017. Cette nouvelle appli de fidélisation cible la restauration rapide et les étudiants et jeunes actifs. Développée comme un jeu, un cadeau offert (café, dessert) est à repérer grâce à l'appli dans les restaurants partenaires.

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision

Quelles sont les nouveautés et faits marquants en Back Office en 2017 ?

Gestion du personnel digitalisée, un facilitateur apprécié des restaurateurs

32% des restaurateurs ont déjà utilisé des services ou des applis de gestion du personnel pour recruter des extras.

27% des startups back office proposent des solutions RH et 90% d'entre elles sont des plateformes de recrutement. Les autres startups RH facilitent la gestion administrative du personnel et la formation à distance.

Baguette Academy a lancé une plateforme de formation en ligne pour développer le savoir-faire des boulangers à l'étranger.

Suivi des performances de vente, une pratique qui s'intensifie

34% des restaurateurs suivent les performances de leurs ventes.

L'offre de caisses digitales est large et diversifiée avec **15% des startups** back office offrant des solutions de pilotage associées aux nouveaux systèmes de caisses. Le dynamisme sur ce marché est impulsé par la loi de Finances qui oblige les commerçants français à être équipés d'une caisse sécurisée depuis le 1er janvier 2018.

Le leader européen ORDERBIRD s'est lancé sur le marché français en 2017 avec une présence actuelle à Paris, Lyon et Bordeaux.

Gestion des achats en ligne, les NED s'attaquent au marché

41% des restaurateurs ont déjà fait leurs achats alimentaires en ligne.

Aujourd'hui, ils visitent principalement les sites d'e-commerce des distributeurs foodservice traditionnels, qui développent de plus en plus cet outil. En 2017, France Boissons et Pomona ont lancé leur site de commande en ligne.

De nouveaux entrants de la distribution (NED) bousculent les acteurs historiques du marché : **13% des startups back office** référencées proposent de nouvelles alternatives d'offres et de services aux restaurateurs.

Via Terroirs organise les circuits courts entre les producteurs et les professionnels de la restauration pour un accès facilité aux produits locaux.

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision

Gestion des stocks, une activité complexe peu investie par les startups

34% des restaurateurs utilisent le digital pour gérer leurs stocks au travers de solutions type ERP. Cette activité est comprise dans le pack de services proposés par les startups autour des caisses digitales.

Gaspillage alimentaire, une préoccupation grandissante

12% des restaurateurs souhaitent mettre en place des solutions pour limiter le gaspillage alimentaire.

11% des startups back office innovent pour trouver et proposer des solutions ou des applis visant à lutter contre le gaspillage alimentaire, en restauration collective et en restauration commerciale.

Le frigo jaune développe un nouveau concept : à la fermeture du RIE, une personne reconditionne les plats non consommés, les dépose dans le Frigo Jaune et enregistre ce dépôt dans l'application. Les salariés informés peuvent venir chercher gratuitement les plats déposés dans le Frigo Jaune.

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision

Conclusion et perspectives

La restauration hors domicile connaît une accélération sous l'effet conjoint de la demande des consommateurs, des professionnels et de l'offre des startups.

2018 verra notamment l'arrivée de nouvelles mutations dans le domaine de la commande vocale, dans l'utilisation de l'intelligence artificielle et l'émergence de véritables solutions back office intégrées.

Comprendre, repérer et agir vite seront des atouts compétitifs majeurs pour les différents acteurs de la chaine de valeur.

Pour vous doter de ces atouts, **Food Service Vision et Food Service Factory vous accompagnent du diagnostic à la recommandation de feuille de route puis la mise en relation avec les acteurs et les solutions existantes :**

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision

A propos

Créé en 2005, Food Service Vision est le leader du conseil et des études de marché en foodservice en France. Nous accompagnons la croissance et la performance d'acteurs clés de la restauration en France et à l'international via une offre de service unique combinant conseil stratégique, études de marché et business intelligence. 150 acteurs référents du marché nous ont déjà accordé leur confiance.

⇨ *Si vous souhaitez être accompagné et conseillé dans votre stratégie digitale Food Service, contactez-nous :*

François Blouin, président fondateur : f.blouin@foodservicevision.fr

Florence Berger, consultante senior : f.berger@foodservicevision.fr

Maude Chatelain, consultante : m.chatelain@foodservicevision.fr

Créé en 2017, Food Service Factory est le 1er accélérateur des startups digitales dédié au marché de la Restauration Hors Foyer en France. Notre mission est d'accompagner les leaders du marché dans leur transformation digitale en les connectant avec des startups innovantes et talentueuses.

⇨ *Si vous souhaitez vous connecter à l'écosystème des startups digitales du foodservice, contactez Food Service Factory :*

Anne-Gaëlle de Laboulaye, directrice générale : agdelaboulaye@foodservicefactory.fr

Food Service Vision et Food Service Factory organisent en partenariat avec les éditions de la RHF le Food Service DDAY #2.

SAVE THE DATE : 17 mai 2018 à Paris

Sources : Base de données Startups 2017 Food service factory & Food Service Vision - Etude Digitale Food Service Vision