

Tendances Événements

BILANS

Par Anthony Thiriet, Morgane Buland et Anthony Denay

Food Service DDay #2

« Le digital est un bel outil de travail »

Le Food Service DDay #2 s'est tenu le 17 mai au ChâteauForm'City des Jardins de Saint Dominique à Paris 7^e. Bilan de la 2^e édition de cette convention du digital en restauration et food service, que nous organisons avec le cabinet Food Service Vision et les magazines Le Chef et Restauration Collective. Par Anthony Thiriet et Morgane Buland

Les Éditions de la RHF et le cabinet Food Service Vision ont réuni une centaine d'acteurs du food service et du digital pour leur 2^e Food Service DDay. Les tables rondes, présentations et moments de networking ont permis à chacun de mieux comprendre les enjeux et nouveautés de la digitalisation du secteur, et de découvrir des solutions concrètes. Si la restauration a du retard, c'est aussi la France qui est globalement à la traîne : seulement 60 % des Français utilisent par exemple le paiement dématérialisé, qui est pourtant devenu la norme dans certains pays. Food Service Vision a cependant annoncé que 72 % des professionnels de la RHF utilisaient aujourd'hui leur

smartphone au quotidien pour leur activité*. « Avec sa forte tradition gastronomique, la France doit être un modèle pour la foodtech et faire rayonner ses avancées sur l'alimentation contemporaine », a lancé Xavier Boidevézi, directeur de l'atelier digital du **Groupe Seb** qui a lancé une plateforme ouverte avec Orange. « Notre objectif est de participer à la nette amélioration du quotidien, tant personnel que professionnel, de tout un chacun », a témoigné Tania Aydeniann pour **Orange**.

Mieux accompagner

L'expérience client en front office, l'optimisation du back office et l'utilisation



▲ Salle comble pour cette 2^e édition !

des datas ont été les 3 grands volets abordés par la vingtaine d'intervenants, experts et acteurs leaders du digital, de l'agroalimentaire et des divers segments de la restauration. « Le digital permet d'avoir un lien direct avec le consommateur, mais aussi et surtout d'améliorer le service. Nous pouvons par exemple être bien plus réactifs sur des demandes imprévues », a commenté Rafael de Gendt, dg d'**Unilever Food Solutions**.

Il fut aussi beaucoup question des « irritants », que chacun cherche à supprimer dans l'expérience client. Pascal Peltier, digital captain chez **METRO**, a par exemple indiqué que la digitalisation évitait au client d'avoir à fournir plusieurs fois un même code. « Un autre exemple ? Les produits pondéreux peuvent être commandés sur une borne et récupérés tout prêts à la sortie. Nous offrons une expérience digitalisée tout au long du parcours client. Cela ne va pas à l'encontre du contact, mais permet justement de nous consacrer davantage au conseil. » Pascal Peltier a aussi évoqué



▲ Plusieurs tables-rondes d'experts, de chefs et de restaurateurs se sont succédées.



“ La France doit faire rayonner ses avancées sur l'alimentation contemporaine ”

Xavier Boidevézi, Groupe Seb

modernisation des zones de transport et l'évolution des habitudes nous obligent à nous réorganiser et à repenser nos modèles. Nous avons développé un outil propriétaire permettant de segmenter notre clientèle en 6 'tribus' ne dépendant pas des CSP mais des moments, envies et besoins.

C'est selon ces 'tribus' que nous digitalisons nos points de vente, tout en veillant à ce que les employés soient toujours présents. » Car – et c'est un autre enseignement fort de l'événement –, il faut savoir trouver le juste milieu, 95 % des clients en France rejetant pour l'instant l'idée d'une restauration entièrement robotisée et digitalisée*.

* Études Food Service Vision. Pour en savoir plus : www.foodservicevision.com

les bénéfices de la digitalisation pour les équipes et l'organisation interne. À ce propos, Food Service Vision a précisé que 4 restaurateurs sur 10 s'approvisionnaient en partie en ligne*.

Mieux communiquer

« Utilisé avec intelligence, le digital est un grand outil de travail. Il nous permet aussi de mieux connaître nos clients et de cibler notre communication », a souligné, pour sa part, le jeune chef Juan Arbelaez. Pour Clarisse Ferreres-Frechon de l'Agence Melchior, « la communication des chefs et restaurateurs ne peut plus se faire sans passer par les réseaux sociaux. Certains ont dû apprendre, d'autres sont encore réfractaires, mais les enjeux sont aujourd'hui globalement compris ». Si elle a confirmé qu'il était utile d'être accompagné, elle a aussi précisé ne donner que des clés et pistes : « À chacun, ensuite, de raconter son histoire ; car selon moi, la meilleure communication repose sur la vérité et la sincérité. »

Laure Vincent, directrice marketing d'Autogrill, a pour sa part présenté la stratégie atypique de l'entreprise : « La livraison, la

7 start-up récompensées au Food Service Meet Up

En amont du Food Service DDAY #2 s'est tenu le premier Food Service Meet Up, qui a réuni 80 personnes, 35 start-up et 20 grands comptes du food service (industriels, distributeurs, chaînes de restauration). L'événement était organisé par Food Service Factory, l'incubateur de start-up qui se donne 3 objectifs :

« sourcer, décrypter et connecter ». Le format « speed dating » a facilité les rencontres et permis de construire des collaborations durables autour d'innovations, tant pour le front que pour le back office. La 2^e édition du concours Food Service Factory a récompensé 7 start-up : **C'Tropfood • Pepeats • Atometrics • Digifood • Winiit • Check it out • Avec Plaisir.**

Certaines de ces solutions et quelques autres ont été présentées au cours du Food Service DDAY.

► À noter : notre prochain numéro intégrera une nouvelle rubrique sur les solutions digitales concrètes pour les restaurateurs. N'hésitez pas à nous contacter à ce sujet : info@bra-tendances-restauration.com



BRA Tendances restauration

Restez connectés

www.bra-tendances-restauration.com

Le portail de référence de la restauration contemporaine

[bra.tendances.restauration](https://www.facebook.com/bra.tendances.restauration) [BRATendancResto](https://twitter.com/BRATendancResto)

Abonnez-vous

28 € l'année • 9 numéros
Contactez Magali : abo@lechef.com

