

Les technologies digitales¹ s'invitent à table

2800

PAUL MOLGA Le 25/11/2016 à 06:00

Les start-up numériques fleurissent pour connecter les chefs et leur permettre de rationaliser la gestion et fidéliser les clients.

Faux avis de consommateurs, mauvais référencement, e-réputation attaquée... **Pour les tables étoilées plus encore que pour les restaurants de quartier, le contrôle de la communication numérique est devenu un impératif stratégique pour conserver la maîtrise de son image.** « Plus aucun chef n'ignore cet aspect de la gestion », assure Nicolas Nouchi, directeur du cabinet d'étude CHD Expert. **La digitalisation se classe parmi les cinq propriétés d'investissement des restaurants gastronomiques**, observe-t-il.

A la tête de Zenchef (ex-1001menus), Xavier Zeitoun constate même que « le lait déborde sous la casserole ». En un an, sa **start-up**, qui aide les restaurateurs à orchestrer leur présence en ligne, a doublé son chiffre d'affaires, qui stagnait relativement depuis sa création il y a six ans. Son activité atteint 3 millions d'euros facturés à plus de 3.000 adresses, qui utilisent son logiciel pour publier leurs informations (horaires, cartes, photos...) sur un site Web personnalisé et gérer leurs réservations sans intermédiaires.

« C'est notre riposte à TripAdvisor, avec ses propres armes, déclare le patron. Le contrôle numérique offre la possibilité aux restaurateurs d'analyser les données de leur clientèle et de **maîtriser ce qui se dit d'eux** en disposant d'un référencement qui les met au même niveau que les sites d'intermédiation. » Son discours **fait mouche auprès** de grands noms comme La Table du Lancaster à Paris, Le Pourquoi Pas à Dinard, le 17 Côté Lac à Thonon-les-Bains. Après avoir levé

La digitalisation est l'une des priorités principales pour un restaurant

Elle peut concerner la communication avec les clients, comme dans le cas de Zenchef, qui est un logiciel qui permet de publier toutes les informations du restaurant et de gérer directement les réservations et contrôler les avis des clients

¹ l'avis de l'Académie française : « l'adjectif *digital* en français signifie « qui appartient aux doigts, se rapporte aux doigts ». En Français il faudrait donc utiliser numérique.

6 millions d'euros, la jeune pousse espère convaincre 25.000 tables en Europe d'ici à 2018.

La fidélisation et la **communication** ne sont pas les seuls pans de l'activité des chefs concernés par la gastronomie 2.0. **Gestion du personnel, du trafic, de l'encaissement et des fournisseurs sont également concernés.** L'application TraQ'food lancée en janvier permet de dématérialiser la gestion sanitaire en proposant un cloud pour conserver la trace des étiquettes et récépissés de marchandises, les relevés de température ou les documents de contrôle. , Brigad, Extracadabra, Gofer ou Job Minute accélèrent le parcours d'embauche avec la promesse de dénicher un extra en moins de trois minutes pour certains.

La digitalisation permet **donc** de tirer un secteur en sa globalité vers le haut en **développant de nouvelles opportunités** pour les restaurateurs et représente de fait un **enjeu incontournable** pour les professionnels du secteur de la restauration.

Attention **cependant** aux **risques portés par ces évolutions**, dans un milieu où le facteur humain a toujours une place centrale, en particulier vis à vis de la relation client. Le digital s'installe alors, peu à peu, dans le secteur en contribuant à sa mutation.

Bref, l'essentiel est de **garder cet équilibre fragile** entre le tout humain et le tout digital.

L'article, tiré de « Les Echos.fr », un journal en ligne d'actualité économique et financière, aborde le sujet de la digitalisation à l'intérieur du secteur de la restauration.

Il soutient l'avis que l'emploi du numérique soit désormais une priorité incontournable pour les restaurateurs d'aujourd'hui. Les outils digitaux offrent toute une série d'opportunités concernant tous les aspects du travail de restaurateur.

Premièrement, il illustre l'exemple de Zenchef, une start-up française qui utilise un logiciel à travers lequel le restaurateur peut personnaliser et gérer sa propre page internet, les réservations des clients de façon directe aussi bien que leurs avis.

Deuxièmement, il présente d'autres exemples d'applis qui concernent l'embauche, la gestion sanitaire et le rapport avec les fournisseurs.

Finalement, malgré tous ces aspects positifs l'auteur met en garde contre les risques possibles de cette révolution technologique et donc la perte du facteur humain.

Il conclut en mettant en évidence l'exigence d'un équilibre entre l'élément humain et celui numérique.

La digitalisation peut concerner aussi la gestion du personnel, la gestion sanitaire, le rapport avec les fournisseurs etc.

Des exemples sont représentés par les applis TraQ'food, Brigad, Extracadabra, Gofer ou Job Minute

DONC

Digitalisation = nouvelles opportunités

MAIS...MISE EN GARDE : il y a des risques

CONCLUSION

Il faut un équilibre