

# 2021 : Solutions proposées par CHD Expert

# LE GROUPE CHD EXPERT



25

années d'expérience

60

pays

100

collaborateurs  
passionnés

8,5 M

Restaurants

85%

Couverture Globale de  
marché



DATA



INSIGHTS



INNOVATION

## CHD Innovation portfolio

DATA – TECHNOLOGY - EDUCATION

traQfood

VECTAURY

onestaff

Vazee

ALL EAT one

GetResto

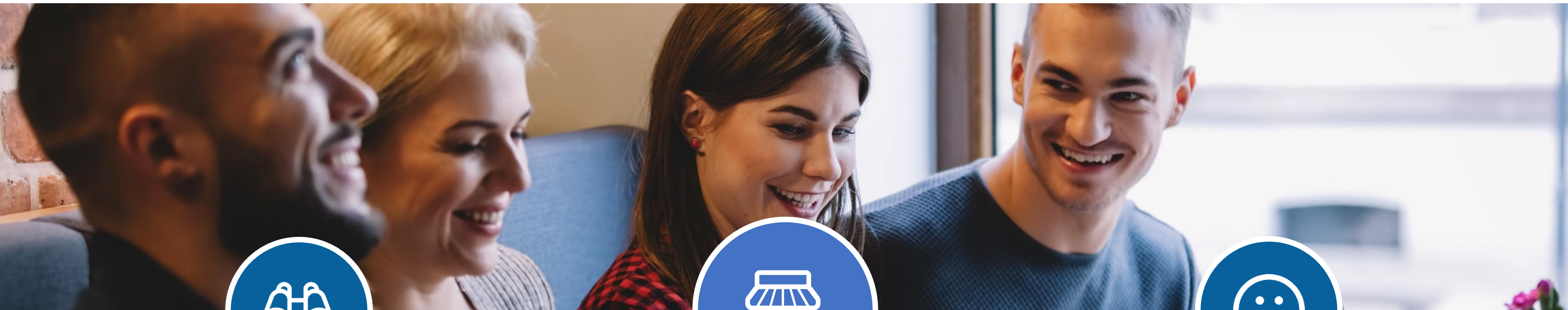
reecall.

EDITIONS BPI  
BEST PRACTICE INSIDE

Data  
Observer

# LES GRANDES TENDANCES DU MARCHE

## A QUOI VA RESSEMBLER DEMAIN ?



Des réalités constatées lors de nos précédents webinars



De notre point de vue, l'univers global de la restauration commerciale perd 43% en valeur sur 2020



Un lendemain avec un opérateur soutenu mais déprimé

## LE SOUHAIT DE RETOURNER AU RESTAURANT

- **67,5% des consommateurs français** prévoient de revenir au restaurant à la réouverture.
- **En majorité des français âgés de 18 à 34 ans, résidant en Ile de France et dans le Sud Ouest.**
- **22,5% sont réticents ou ne maîtrisent pas encore leur volonté de retourner ne point de vente.**

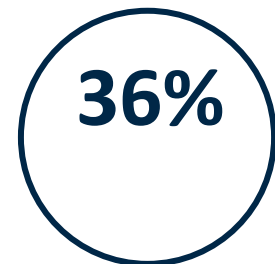


INCIDENCE SUR UN PANIER MOYEN D'ACHAT



COMPARAISON DES ACTES DE CONSOMMATION DOMICILE VS HORS DOMICILE

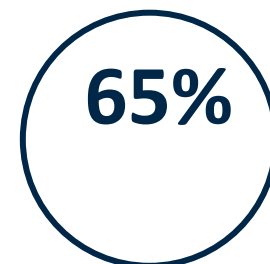
SEPTEMBRE 2018



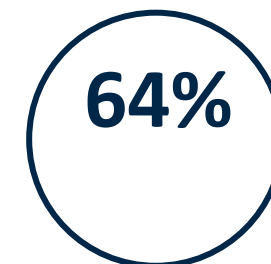
+ 29  
points

DOMICILE

SEPTEMBRE 2020



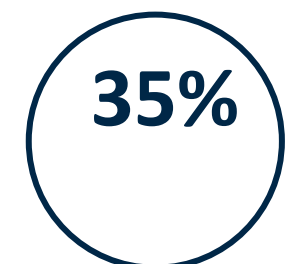
SEPTEMBRE 2018



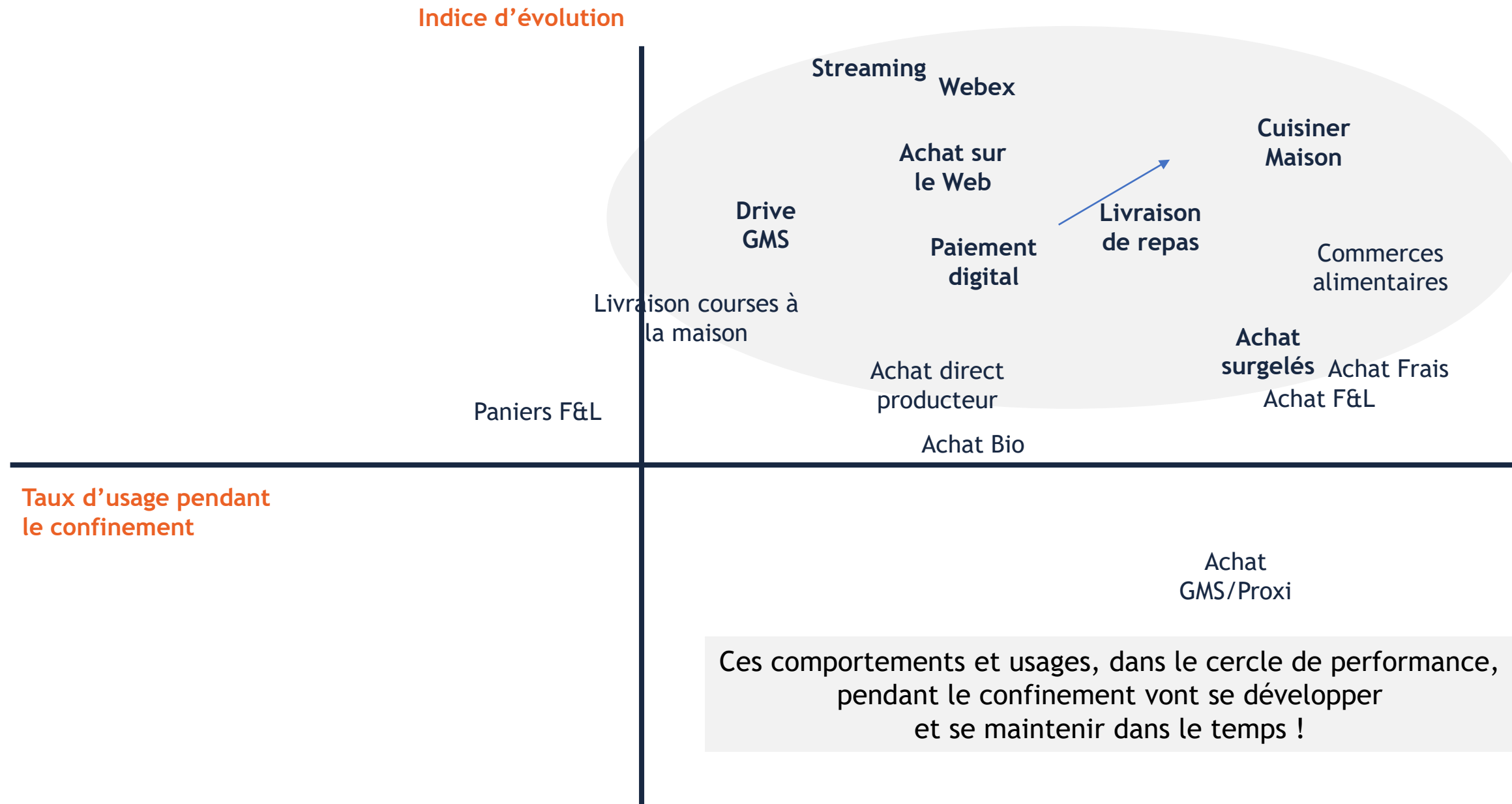
- 29  
points

HORS DOMICILE

SEPTEMBRE 2020



# L'EFFET DU CONFINEMENT CÔTÉ CONSOMMATEURS



## LES MESURES BARRIÈRES

88%

Un minimum d'espacement  
entre les tables

87%

Des actes visibles  
du personnel

87%

La mise à disposition de gel  
hydroalcoolique

## L'OFFRE

69%

Une carte réduite  
avec produits locaux

62%

La possibilité de faire  
du click & collect

61%

Des promotions  
proposées

59%

La possibilité de  
se faire livrer

## L'ÉTABLISSEMENT

78%

Que le point de vente ne  
soit pas trop fréquenté

60%

La possibilité de réserver sa table en  
ligne et de pouvoir la choisir sur plan

## LE DIGITAL

66%

Un menu digital accessible  
via un QR code sur les tables

49%

Un système de commande à table sans  
contact depuis son smartphone

## LA GUERRE SUR TOUS LES FLANCS POUR LE RESTAURATEUR



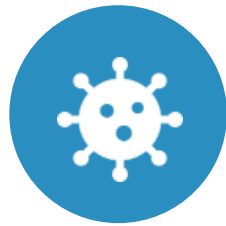
Lieu de vente et espace de restauration



Offre, Services et Valeur



Communication & Information



Politique d'hygiène dédiée au Covid



Gestion du personnel



Expérience client



Éco responsabilité



Relation fournisseur





# POUR MIEUX PREPARER DEMAIN

Nous suivons également cette démarche : « Préparons demain ».

Un certain nombre de dispositifs a été déployé par CHD Expert dans le cadre de l'année 2020 pour fournir un grand nombre d'informations sur la chaîne de valeurs sous la forme de Webinars et/ou de solutions d'accompagnements clients.

Nos constats principaux :

- ❏ Le consommateur a muté dans son comportement de consommation. Il a accéléré certaines pratiques à la maison et a stoppé/ralenti un grand nombre d'actes de consommation hors domicile. La reprise va être lente et sans modèle pré-établi.
- ❏ L'opérateur recentre ses achats, développe de nouvelles activités, optimise son organisation et va devoir réapprendre à vendre et à proposer.
- ❏ Les cartes vont être redistribuées avec des métiers menacés que certains vont se réapproprier en accélérant le statut hybride des points de vente. Il faut également ajouter à cela un taux très élevé de turnover pour les prochaines années avec beaucoup de ventes & cessions et donc de nouveaux entrants sur le marché

Dans un premier temps, les distributeurs comme les opérateurs vont se montrer plus sélectifs dans leur choix de gamme de produits, imposant une concurrence accrue aux industriels.

COMMENT REAGIR ?



# POUR MIEUX PREPARER DEMAIN

Un adhérent du Geco a besoin d'investir les champs suivants:

**TRACKER** les grandes évolutions de marché et les changements générés par la Covid-19

**ACCOMPAGNER** les changements nécessaires au niveau des équipes, des gammes et des relations avec les distributeurs

**PREVOIR** et donc comprendre les nouveaux comportements pour anticiper les situations de demain

# Tracker sur la base des outils existants

- Exploiter l'étude consommateurs Geco 2020 non lancée à date -> A relancer et adapter et rendre barométrique

Les drivers de choix & mutations du consommateurs et les évolutions clés post covid (à intégrer)

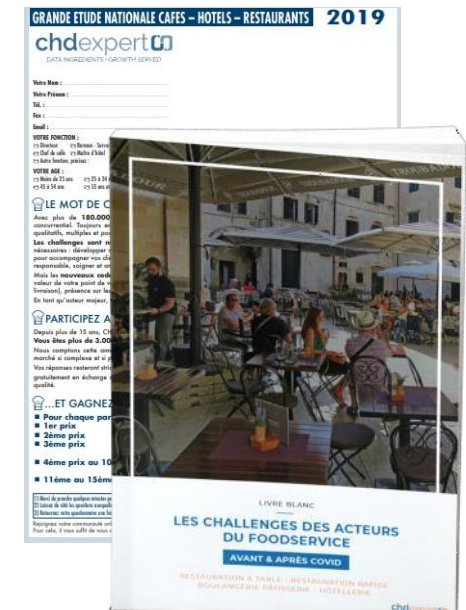
- Le baromètre de la restauration collective -> A adapter

Les mutations importantes dans les tailles de structure et les niveaux de proposition + les informations clés sur les nouvelles solutions de restauration d'entreprise comme les frigos connectés

# Tracker : Suivre les parcours

Intégrer les questions au sein de nos questionnaires : Enquête BP en cours de souscription & CHR à venir

Rester en cuisine/ salle : quelle importance l'opérateur accorde à vos catégories de produits, il faut tracker ses usages : Taux de proposition & d'usages liés à vos catégories de produits pour mesurer l'état de santé et de reprise de votre univers produits



Surveillance des chaînes de restauration 2 fois par an : taille & évolution :

Les chaînes étaient déjà en forte évolution et vont s'accaparer les espaces vides. En observant les implantations des sites, l'évolution du nombre d'unités, de la valeur, par thème et typologie.

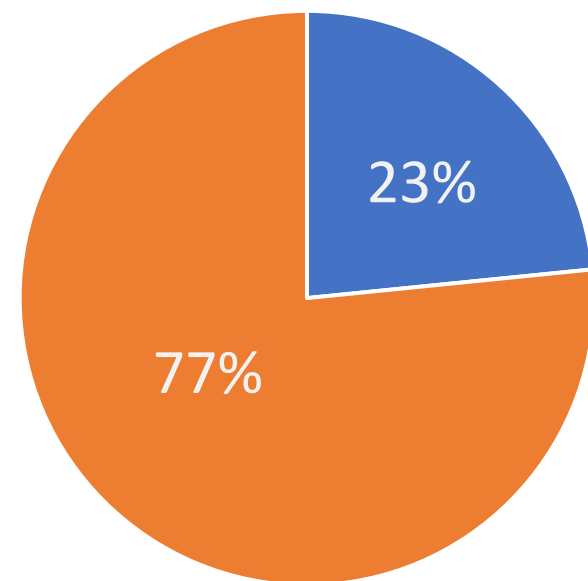
Rapport d'analyse et fichiers également

NB : Recensement des dark kitchens en cours



# Tracker avec de nouvelles solutions : exemple des chaines de restauration italiennes

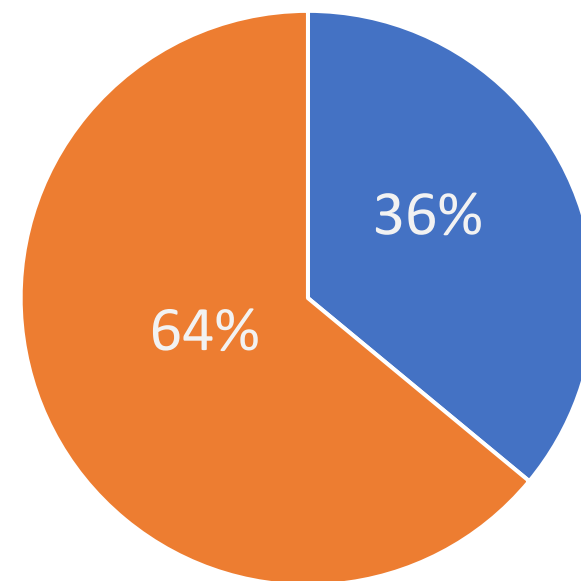
Nombre de points de ventes



■ Moins de 5 unités ■ Plus de 5 unités



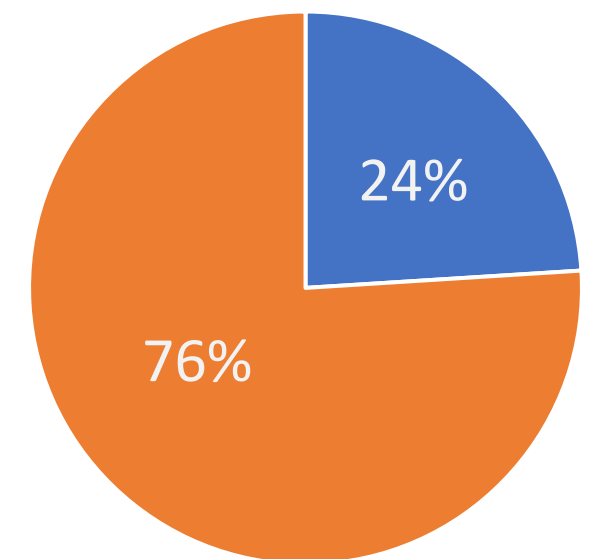
Type de restauration



■ Restauration à table ■ Restauration rapide



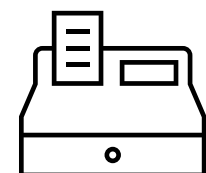
Segment



■ Fast casual ■ Fast food



**CA 2019 : 1,5 milliards €**



Total achat ratio : Approx 410 millions d'Euros d'achat F&B

# Tracker avec de nouvelles solutions

## Delivery Monitor : Analyse et suivi trimestriel des produits disponibles au sein des plateformes de livraison

Abonnement pour récupérer les informations sur les produits disponibles sur les plateformes de livraison. Suivi d'une marque, d'un produit, d'un prix.

Disponible à fin Mai 2021

Fin d'année : ajout de données de volumes de vente

Duplication de cette activité sur Outils Menu monitor : fin d'année\*

## Etudier et surveiller un marché étranger pour envisager une dynamique d'exports

Analyse du potentiel de marché et de votre catégorie de produits

Identification des principaux acteurs et de la meilleure route To market

Exemples de marchés intéressants : Pays nordiques, Pays bas, US, Un pays Middle East comme les Emirats, un pays asiatique idéalement la Chine

# Data Coverage

Countries: UK, France, Spain, Italy, Germany, Netherlands, Belgium

Third-Party Delivery Platforms:

Uber Eats

deliveroo

Glovo?

JUST EAT

Lieferando.de

Thuisbezorgd.nl

Periodicity: 4 updates per year

Deliverables:

- on-line analytics platforms
- Outlet data export

# STEP 1: Data Collection



Connexion

Menu

<https://deliveroo.fr/fr/menu/lille/lille-sud/pizza-city-lille?geohash=u140j8f0z262>

Accueil / Lille - Sud / Pizza City Lille

## Pizza City Lille

★★★★★ 4.1 (50+ notes) ✓

Sandwiches · Burgers · Italien · Pâtes · Pizza · Salade · Poulet Frit · Ailes De Poulet · Pass Sodexo · Ticket Edenred · Ouvre à 11:30 · Livraison gratuite · à 1.79 km · 3 rue du faubourg d'arras,, Lille, 59000 · [Afficher le plan](#)

Venez vous régaler avec nos délicieuses spécialités !

Infos restaurant  
[Allergènes et plus](#)

- 10 % sur tout le menu  
Pour toute commande de 20,00 € ou plus. Voir les Conditions générales



Menus 🍴 Menus burgers 🍔 Entrées Salades 🥗 Calzone Plus ✓

Country	FR
Platform	Deliveroo
URL	<a href="https://deliveroo.fr/fr/menu/lille/lille-sud/pizza-city-lille">https://deliveroo.fr/fr/menu/lille/lille-sud/pizza-city-lille</a>
Business Name	Pizza City Lille
Address1	3 rue du faubourg d'arras
Address2	
Postal code	59000
City	Lille
Phone	+33320881777
Rating	4,1
Reviews	50+
Specialties	Sandwiches, Burgers, Italien, Pâtes, Pizza, Salade, Poulet Frit, Ailes De Poulet
Payment	Pass Sodexo, Ticket Edenred
Opens at	11:30
Delivery fee	Livraison gratuite



# STEP 1: Data Collection

<https://deliveroo.fr/fr/menu/lille/lille-sud/pizza-city-lille?geohash=u140j8f0z262>

## Bières

Kronenbourg 33 cL

2,20 €

Desperados 50 cL

4,50 €

3 monts 75 cL

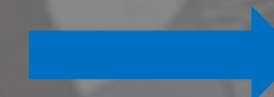
6,40 €

Hoegaarden 25 cl

3,80 €

Leffe Ruby 25 cl

3,80 €



Category	Product Item	Image	Price
Bières	Kronenbourg 33 cL	0	2,20 €
Bières	Desperados 50 cL	0	4,50 €
Bières	3 monts 75 cL	0	6,40 €
Bières	Hoegaarden 25 cl	0	3,80 €
Bières	Leffe Ruby 25 cl	0	3,80 €

## LES BIÈRES

Des bières artisanales fabriquée par la brasserie de la Goutte d'or dans le 18ème arrondissement de Paris.

Louise

Bière de table de 33 cL

4,20 € ~~6,00 €~~



Chateau rouge

Bière rousse pimentée de 33 cL

4,20 € ~~6,00 €~~



IPA

Bière India Pale Ale de 33 cL

4,20 € ~~6,00 €~~



In this example, the image flag is 1 instead of 0, and we are collecting both the initial price and the discounted price.

# STEP 2: Matching with FIND

Operator information / FR02100100026609 EXPORT TO PDF SHARE BY EMAIL

**Business name + Legal name**

PIZZA CITY  
ANJAR & CO

**SmartFIND profile** **Add to CRM**

**Franchisee/MCO** **Chain Headquarter**

**Link to the chain and keyaccount HQ**

3 RUE DU FAUBOURG  
D ARRAS  
59000 LILLE

0320881777

**Links to social media sites**

**Delivery and take-away only**

**Lead score** 17 **Purchase potential** 6 **Shopper profile** 64 **Consumer feeling** 5

**Full contact details with postal normalised address, lat/long and phone number**

Menu Type:	Pizzeria
Years In Business:	5 years plus
Employees:	1 to 2
Units:	Restaurant chain
Annual Sales:	300.000 € to 500.000 €
Average Bill:	Less than 10 €
Number of Meals:	More than 100
SIRET:	<u>51277513100018</u>
SIREN:	<u>512775131</u>
Website:	<a href="https://pizza-city.fr/lille">https://pizza-city.fr/lille</a>
Confidence level:	High
Creditsafe ID:	FR002/X/51277513100018
Annual F, B & D Potential \$:	\$100,001 to \$250,000

Driving directions

We match the data collected with CHD FIND, our full census of the industry.

We add the CHDID to the matched record and enrich it with all the information we know about this outlet, which will allow a deeper analysis on the different criteria.

# STEP 3: Data Cleansing - Categories

We harmonize the way the categories are written. For example, in Deliveroo France only, we can find beers in 362 different categories with many possible spellings and classification

Categories	Categories
a boire	bieres 50 cl
alcohol	bieres allemandes
alcohols	bieres artisanales
alcool	bieres asiatiques
alcools	bieres belges
beer	bieres blondes
beer & cider	bieres bouteille
beers	bieres en bouteille
beres	bieres et alcohol
biere	bieres et alcools
biere & vin	bieres et boissons
biere & vins	bieres et champagnes
biere canette	bieres et cidres
biere en bouteille	bieres et cidres fraiches
biere et champagne	bieres et sakes
biere et champagnes	bieres et vin
biere et cidres	bieres et vins
biere et sake	bieres et vins italiens
biere et softs	bieres fraiches
biere et vin	bieres francaises
biere et vins	bieres libanaises
bieres	bieres luxes
bieres \$a empoter	bieres pack
bieres \$a l unite	bieres pression
bieres \$a pression	bieres pression draft beers
bieres & alcools japonais	bieres pressions
bieres & boissons alcoolisees	birra
bieres & champagne	birra & biere
bieres & cidre	birre
bieres & cidres	birre biere
bieres & cocktails	birres
bieres & digestifs	boisson
bieres & punch	boisson alcoolise
bieres & sake	boisson alcoolisee
bieres & sakes	boisson alcoolisee & vin
bieres & softs	boisson alcoolisees
bieres & vin	boisson au choix
bieres & vins	boisson et bieres japonaises
bieres & vins & arak du liban	boissons
bieres & vins bio	boissons & alcool
bieres 25 cl	boissons alccolisees
bieres 33 cl	boissons fraiches & bieres

# STEP 3: Data Cleansing – Product Items

1- We parse the product item description into brand and size and the price with the currency (€ £ ...)

Category	Product Item	Image	Price	Brand	Size
Bières	Kronenbourg 33 cL	0	2,20 €	Kronenbourg	33 cl
Bières	Desperados 50 cL	0	4,50 €	Desperados	50 cl
Bières	3 monts 75 cL	0	6,40 €	3 Monts	75 cl
Bières	Hoegaarden 25 cl	0	3,80 €	Hoegaarden	25 cl
Bières	Lefte Ruby 25 cl	0	3,80 €	Lefte Ruby	25 cl

2- We correct the brand into one single possible spelling. Examples: 13 ways to write Kronenbourg or Heineken !!!

Product Item	Brand
kro	Kronenbourg
kroenbourg	Kronenbourg
kronebourg	Kronenbourg
kronembourg	Kronenbourg
kronembourg	Kronenbourg
kronemnourg	Kronenbourg
kronenberg	Kronenbourg
kronenbour	Kronenbourg
Kronenbourg	Kronenbourg
kronenbourg	Kronenbourg
kronenbourg	Kronenbourg
kronomborg	Kronenbourg
krounenbourg	Kronenbourg

Product Item
heineeken
heineiken
heinekan
heinekein
heineken
heinekenx
heinenken
heiniken
heinikenen
heinkein
heinken
heinneken
heneiken

3- We match these products into a reference table to enrich with the category, sub-category, group and origin.

Product Name	Brand	Category	Sub-category	Group	Origin
Kronenbourg	Kronenbourg	Beer	Lager	Carlsberg	FR
Desperados	Desperados	Beer	Flavored	Heineken	FR
3 Monts	3 Monts	Beer	Lager	Brasserie de Saint Sylvestre	FR
Hoegaarden	Hoegaarden	Beer	White beer	AB InBev	BE
Lefte Ruby	Lefte	Beer	Flavored	AB InBev	BE

4- We harmonise the size information

Size	Size	Size	Size
100 cl	33.33 cl	50.50 cl	66 cl
20 cl	33.5 cl	500 cl	664 cl
25 cl	35 cl	501 cl	665 cl
26 cl	35.5 cl	533 cl	70 cl
29 cl	36 cl	60 cl	72 cl
30 cl	39 cl	62 cl	75 cl
301 cl	390 cl	625 cl	775 cl
305 cl	48 cl	63 cl	85 cl
32 cl	5.33 cl	64 cl	
33 cl	50 cl	65 cl	

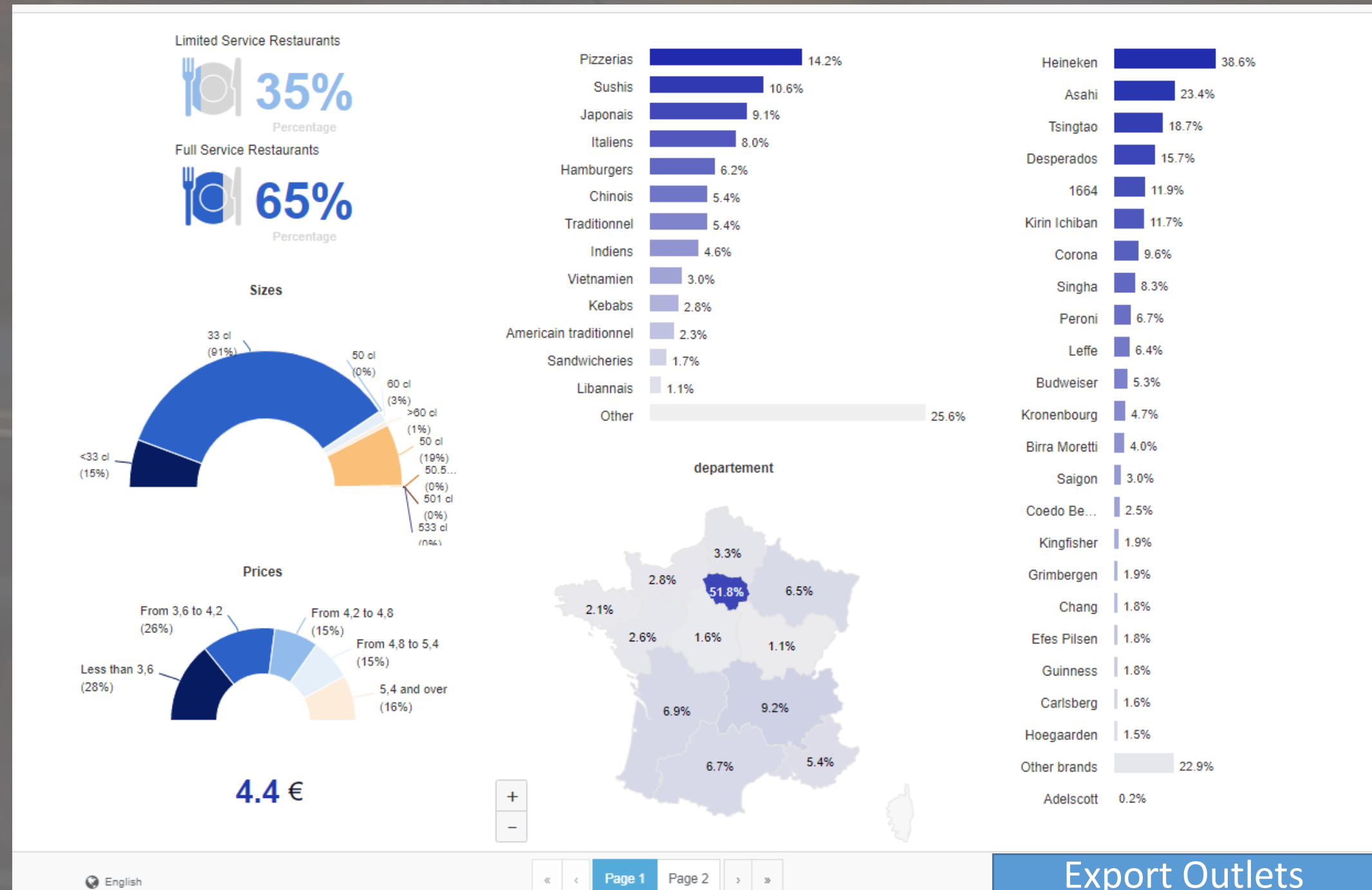
# STEP 4: Analysis

We incorporate the results into our online 24/7 **analytics platform**.

All the graphs are interactive. You can filter on any results: for example, you can easily measure the brand penetration of beers for the:

- independent,
- full-service restaurants,
- with Chinese cuisine,
- 15 to 30€ average check,
- Paris/Ile de France region.

You can also export on Excel the outlets list based on the selection you made



# Accompagner les changements avec de l'expertise et du partage

## Ateliers de réflexion et d'On-boarding des équipes GECO ou interne industriel

Une demi-journée animée par CHD Expert pour reprendre les réalités des marchés, voire passer au crible votre stratégie pour envisager de nouvelles alternatives

## Accompagner l'utilisateur final dans ses usages notamment au moment de sa formation pour l'habituer à votre existence

Profitez du savoir-faire des Editions BPI (société d'éditions spécialisées dans les livres professionnels en hôtellerie restauration) pour soutenir son site d'e-learning à destination des apprenants : [bpi-campus.fr](http://bpi-campus.fr), co-créez et filmez en studios des recettes avec vos produits, co-écrivez un livre sur le marché

## Analyse des reviews et potentiel produit ou enseignes

Exploitation de notre outil reviews IQ pour disposer des informations et des tendances produits et perception enseigne pour mieux accompagner vos clients au quotidien

# Les profils de consommateurs en Restauration Asiatique : illustration de ce qu'il peut ressortir des analyses de reviews



# Les produits passés au crible : illustration de ce qu'il peut ressortir des analyses de reviews

Cliquer sur les images pour accéder aux informations sur le plat

Nems



Nouilles



Dumplings



Bao Burger



Soupe Pho



Huo Guo



Wok



Riz cantonnais



Canard Laqué



Poulet impérial



Porc aigre doux



Boule Coco



Bubble Tea



Sushis



Brochettes



Ramen



Donburi



Tofu



Gyoza



Karaage



Sando



Tempuras



Mochis



Rouleaux de printemps



Bobun



Banh Mi



Salade Kimchi



Bibimbap



Chikin



Dalgona



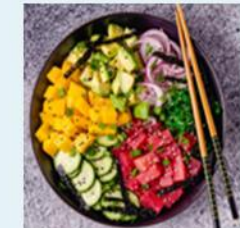
PadThai



Loklak



Poké





# Boule Coco



Se vend par 1 / 2 / 3 pièces



3,60€ en  
moyenne en  
livraison



3,50€ en  
moyenne à la  
carte



## La Boule coco : la petite touche légère en fin de repas



Extraits de commentaires sur la Boule coco :

« Boule coco congelée à réchauffer soi-même: bof. »

« Boule coco à la fin très appréciée ! »

« Boule coco dure et insipide »

« Boule coco s'apparentant plus à de la colle de riz saupoudrée de coco. »

## Quelques habitudes de consommation



C'est un **produit d'appel** essentiel dans un restaurant asiatique

Importance du **positionnement prix**. Faire percevoir un juste milieu entre la qualité et le prix attractif

On peut les trouver **vapeur**, ou **givrée**, parfois avec de la **crème soja**, **cacahuètes**

Importance de la valeur perçue, c'est souvent offert en fin de repas

Il permet de clôturer le repas et de rester sur une note positive

# Guidelines pour la Boule coco

## Illustrations

1

Un produit bien connu du consommateur mais .....

2

Il est toutefois un point de repère du dessert premium. ....

3

Il a probablement besoin d'être dépoussiéré .....

# Accompagner les grandes mutations : grandes études « catégorielles »

## Etude «le nouveau petit déjeuner hors domicile » : Fournisseurs, proposition, gamme...

La crise a fortement affecté l'instant petit déjeuner qui était en cours de développement avant le COVID (rappel 43% des consommateurs prenaient au moins une fois par mois un petit déjeuner hors domicile). Cet instant a volé en éclats depuis le Covid, il faut le passer au crible pour réinventer le petit déjeuner de demain en fonction des grands segments



## Etude sur « la convivialité et l'expérience clients en restaurant » : Fournisseurs, gamme, proposition,...

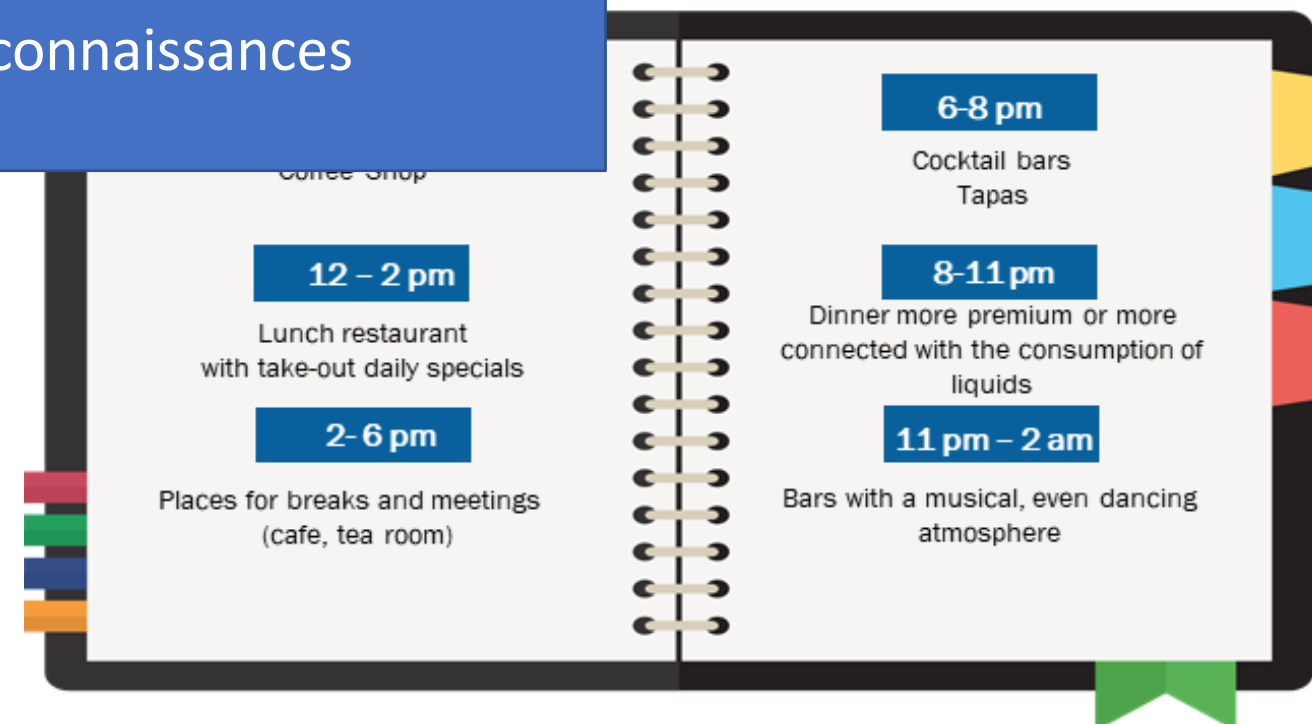


Le retour en points de vente 10 mois de fluctuations a fait évoluer l'ensemble de la chaîne de valeur, il semble important de mieux comprendre les enjeux autour de toutes les variables qui poussaient à la satisfaction hier, les offres à partager, l'instant apéritif pour adapter ses offres et accompagner le marché en ce sens

# Accompagner les grandes mutations : grandes études catégorielles

## Etude «le nouveau statut hybride du marché » : Fournisseurs, gamme, proposition,...

La Covid-19 a accéléré un phénomène qui va prendre beaucoup d'ampleurs ces prochains mois : le statut hybride des points de vente qui vont multiplier activités connectées avec leur métier initial et représenter plusieurs segments à la fois. Il faut pouvoir bien comprendre cette évolution auprès de la restauration, de l'hébergements et des commerces alimentaires pour alimenter le marché avec les bons produits et les bonnes connaissances



# Prévoir les adaptations aux grandes tendances de fond de la consommation hors domicile

Comment concilier les grandes tendances qui s'expriment chez les consommateurs et sous-tendent les choix (naturalité, local, végétal, santé...) avec une adaptation des produits et des gammes aux micro-comportements observés in situ, et qui souvent s'y opposent

- **Sujet 1**

Le végétal dans l'offre et la demande de restauration : ses conséquences produits, gammes et marketing

- **Sujet 2**

La définition du local selon la catégorie de produits et la situation de consommation hors domicile : quel local pour quelles consommations ?

- **Sujet 3**

Le snacking vs la restauration assise : les clés d'orientation des stratégies de reconquête de la restauration commerciale

*études qualitatives + quantitatives*  
**OPERATEURS + CONSOMMATEURS**

# Prévoir les comportements en évolution rapide

- Sur les grandes catégories de produits, quels sont les changements de comportements dont je dois tenir compte dans mes plans ?

L'acheteur, l'utilisateur et le consommateur face à la catégorie de produits : évolutions des achats, des usages et des attentes clés

- études qualitatives + quantitatives

**OPERATEURS + CONSOMMATEURS + DISTRIBUTEURS**

**X**

- Crèmes
- Ultra-frais
- Sauces et fonds
- Assaisonnements
- Prépas pâtisseries
- Prépas culinaires
- ...

- Comment évoluent les comportements vers la digitalisation Back Office et Front Office

Les clés de la digitalisation/e-commerce pour l'opérateur en CHD : la demande, la facilitation et l'opportunité - étude de cas concrets récemment « convertis » au digital

- étude qualitative **OPERATEURS**

- Quels sont les tendances d'évolution qualitatives et quantitatives du marché sur lesquelles construire ma stratégie de marchés ?

La vision des experts du marché - les distributeurs, les chaînes de restauration, les SDR en collectivités, les grands comptes hôteliers

- étude qualitative **GRANDS COMPTES**



# Contacts

**Nicolas NOUCHI**

*VP Global Insights*

nnouchi@chd-expert.com

+33(0)6 98 90 42 01

[www.chd-expert.fr](http://www.chd-expert.fr)

**CHD Expert - Americas**  
130 S. Jefferson Street  
Suite 250  
Chicago, IL 60661  
1-888-CHD-0154

**CHD Expert - France**  
92 Boulevard Victor Hugo  
75012 Paris  
+33 1 73 73 42 00

**CHD Expert - EMEA &  
Global Innovation Center**  
41 Montefiore St  
6520112 Tel-Aviv  
972 54-332-9690

**chdexpert**   
DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED