

La révolution de la restauration 3.0

Ses enjeux, son impact et ses limites dans le foodservice.



LES MARCHÉS HORS DOMICILE ET L'IMPACT DU COVID



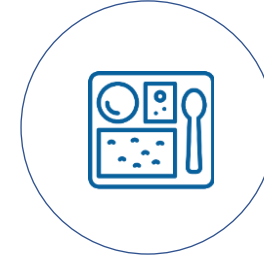
Dans quel état se trouve notre restauration ?



Restauration Commerciale et BP

2020 : -41%

2021 : -23%



Restauration Collective

2020 : -30%

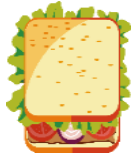
2021 : -9%

Les chaînes tirent leur épingle du jeu et continuent de se
développer malgré la crise sanitaire

À QUAND LE RETOUR À LA NORMALITÉ DE 2019 ?

Quels sont les segments qui s'en sortent le mieux ?

LES SEGMENTS DU FOODSERVICE SONT PLUS OU MOINS IMPACTÉS PAR LA COVID-19



Restauration rapide



Fast Casual
Coffee Shop



Bouchers-
Charcutiers



Boulangeries



Santé



Rest à table
casual



Rest à table
premium



Education



Hotels



Transports et
loisirs



Self service,
Cafeteria



Restauration
d'entreprise



Café Bar



Traiteurs
Organisateurs
réception



Fort impact négatif

Quels sont les segments qui s'en sortent le mieux ?



Les chaînes de fast casual très orientées sur la livraison



La boulangerie à compter de fin 2020



Les dark kitchens : émergence et développement de l'écosystème



Les autres commerces alimentaires :
Fromagers, bouchers/charcutiers,
cavistes...



*L'artisan du burger
des grands chefs*



ERIC KAYSER
ARTISAN BOULANGER
PARIS

Eric Kayser

DĒVOR[®]

Dark kitchen DEVOR



Caviste indépendant



Et les plus affectés ?



Restauration d'entreprise



Monde de la nuit



Traiteur évènementiel (réception, mariage, etc)



Healthy & coffee shop

Remise en question totale du modèle

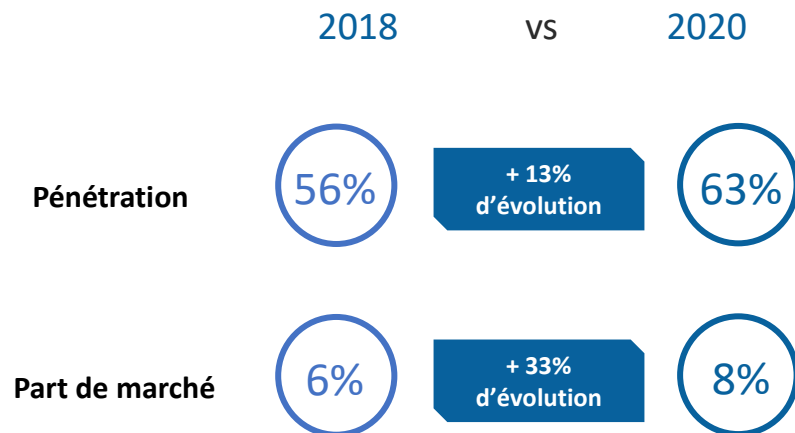
Appropriation par d'autres métiers

Appropriation par d'autres métiers ou totale transformation

Ne se transportent pas assez bien

La déferlante de la livraison

Evolution de la livraison depuis 2018



Panier moyen
par personne

11,70€



Part du burger
en livraison

46%

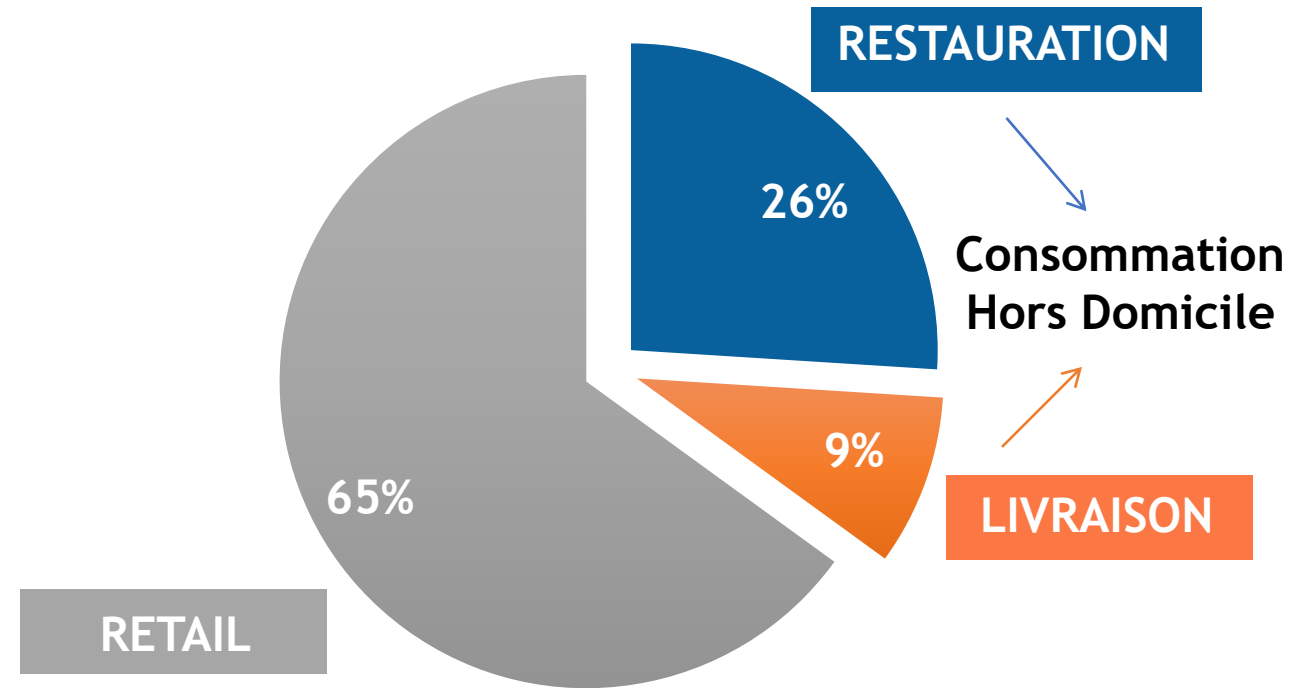
Vs 27% en 2018

On remarque que les tarifs pratiqués en livraison sont en moyenne 30% plus élevés qu'en point de ventes, mais que le ticket moyen est plus bas en livraison qu'en point de vente.

Source : Etude consommateurs – Livraison Septembre 2020 – CHD Expert



LES MARCHÉS À L'HEURE DE LA REPRISE



*Points de vue actes de consommation déjeuner et dîner : Etude
CHD Expert Sept 2020*

Ses habitudes digitales se sont accélérées : Livraison, Streaming, Application, abonnements Saas

Il a beaucoup cuisiné maison et développe une vision acerbe

Un regain d'intérêt pour les commerces de proximité

Il a plus commandé de tout

Moins de déplacements professionnels



Notre consommateur a changé

Une normalisation du télétravail à 1 jour par semaine dans les métiers du service

Une volonté farouche de retourner en point de vente

Un intérêt encore plus évident pour la transparence, mais également pour le premium

Une envie d'en découdre hors domicile au moment de la reprise (Offres à partager, Panier plus élevé)

Le marché s'adapte à ses changements, voire emboîte le pas

- Un opérateur qui fait le choix de l'essentiel : recentrage de l'offre, augmentation des canaux
- Une démarche maintenue autour de l'expérience clients, de l'authenticité de la transparence & du premium
- Un acteur de la restauration plus polyvalent, plus hybride et réorganisé
- Toujours en encore plus de snacking sous toutes ces formes
- Accélération de la livraison sous toutes ces formes
- Mutation de nombreuses activités et segments de marché
- Une accélération de tous les métiers connexes avec la restauration : 3.0 et vers l'ubérisation



2

C'EST DANS CE CONTEXTE QU'ÉMERGE LA RESTAURATION 3.0

Qu'est-ce que la restauration 3.0 ?

C'est l'ensemble d'un écosystème qui n'a pas de frontières entre le retail et la CHD.

Un univers qui inclut digitalisation, e-commerce & disruption accélérée par la COVID

Il s'adresse à des consommateurs qui souhaitent s'offrir une restauration à tout moment de la journée et qui souhaitent s'offrir n'importe quelle restauration à n'importe quel instant :

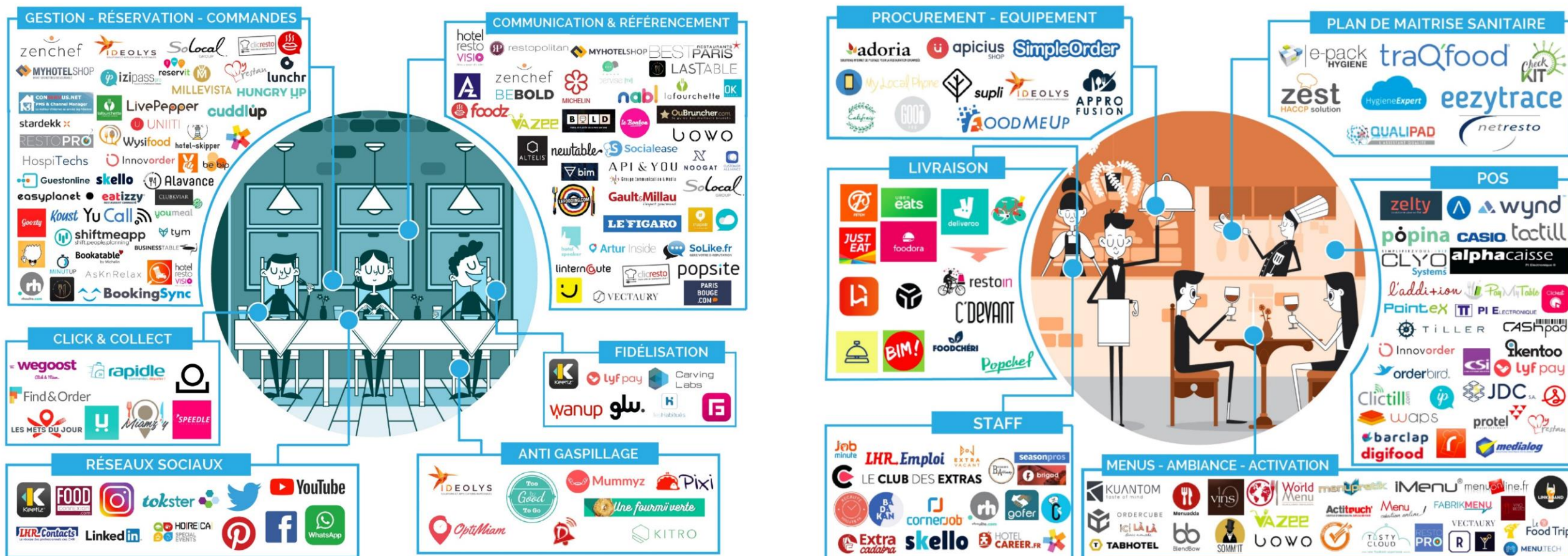
#repas complet
#snackingnomade
#depannage
#repasdelasemaine
#aperodederniereminute

#achatdimpulsionsurleweb
#drive #repasdentreprise
#gamelleimprovisée
#premium
#faitmaison

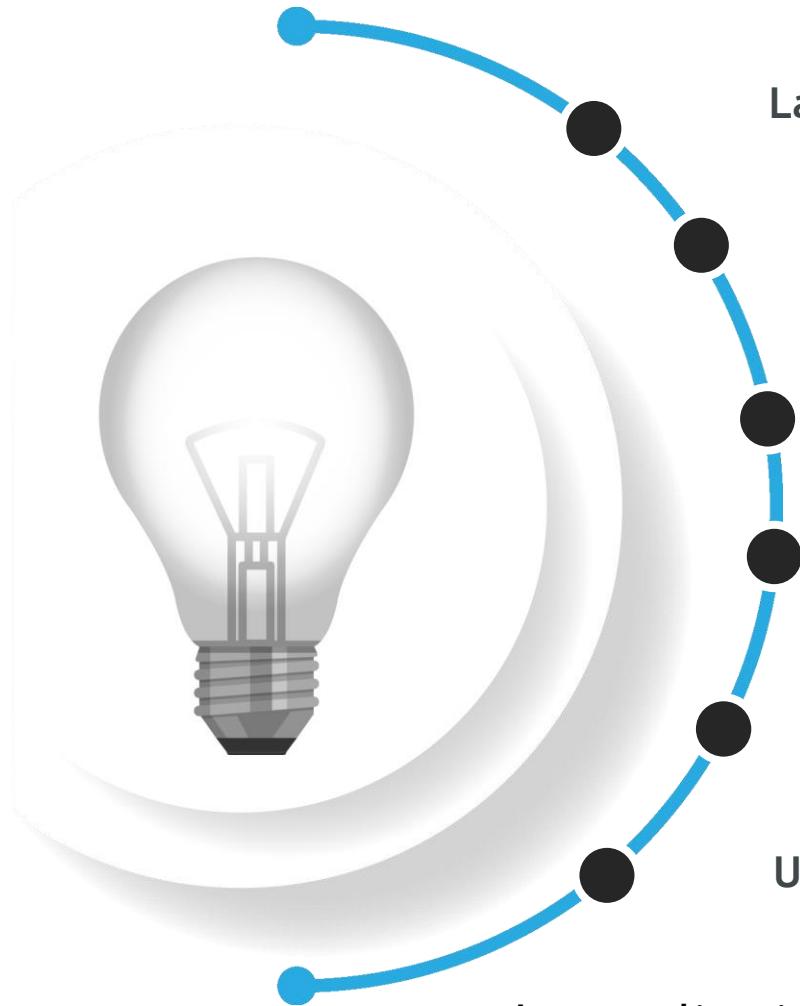
C'est d'abord une histoire digitale...



Avant, le digital s'exprimait au travers des applications uniquement



Ces applications apportent...



La croissance : création de trafic, réservation, click & collect, livraison

La simplification du métier : traçabilité, recrutement, commande fournisseur

La digitalisation du métier : POS, fidélisation, menus digitaux

La maîtrise des achats : gestion de stocks & DLC, commande fournisseurs, calcul de marge

Une meilleure communication : offres, réseaux sociaux...

Une meilleure analyse des performances : POS, Outils de reporting

Les applications et le digital continueront de briller : Le menu digital, la commande à table, les solutions d'appro, l'activation du consommateur, le e-commerce, les réseaux sociaux, la caisse tout-en-un ... et bien entendu la livraison

Des acteurs accélèrent et d'autres émergent



Un phénomène rupturiste des frontières

QUI EMPIETE SUR LE HORS DOMICILE ET LE RETAIL



Un paysage qui évolue et qui brouille les séparations entre les marchés



Les nouvelles opportunités : les nouveaux acteurs

Plateformes
de livraison

Les Dark Kitchen

Les logisticiens

Les acteurs de la
restauration
d'entreprise ou
cantine digitale

Les acteurs de
l'offre snacking et
grocery ou dark
stores

Les dark stores : pour plus de micro courses ?

Une restauration
à la maison



Certains acteurs possèdent leurs entrepôts et gèrent le stockage de leurs produits, d'autres acteurs sous-traitent la logistique et ne sont que des intermédiaires digitaux.

-  **Une promesse commune** : Un service de livraison rapide et des micros courses premium de dépannage
-  **Où est l'innovation** : Un service digital facile à utiliser, avec la notion d'achat « impulsif »
-  **Comment ces acteurs empiètent sur le retail & sur le foodservice** : Ils se substituent à des solutions de repas hors domicile, voire à des instants de consommation comme l'apéritif. Ils digitalisent encore et toujours et confortent l'idée que l'on peut tout obtenir, à n'importe quelle heure

FREINS

La localisation , l'offre qui dépasse la demande, les mentalités, le fait maison et le prix proposé.

Les solutions B&I : La cantine digitale d'entreprise

Uber Eats



NESTOR



class'croute®



Une promesse commune : Un service de restauration convivial, facile avec des bon produits en entreprise. Beaucoup de ces solutions sont totalement conformes à l'adaptation du travail sous toutes ces formes



Où est l'innovation : De nouvelles solutions de restauration adaptées aux petites et moyennes entreprises plus en adéquation avec les attentes du consommateur



Comment ces acteurs empiètent sur le retail & le foodservice : Ils apportent des solutions de snacking pour le déjeuner et pour les pauses au-delà de la solution de distribution automatique

FREINS

L'offre de restauration d'entreprise par les SRC, les solutions de livraison concurrentes, la gamelle au bureau, le télétravail, les actions menées par les autres segments (traiteurs, BP, etc...)

La livraison de repas : assurée par des plateformes désormais

Une restauration
qui explose



Please

LYVEAT

Uber Eats



Une promesse commune : Un service de livraison de repas intuitif, disponible à toute heure, dans tous les lieux.



Où est l'innovation : La démarche digitale, la rapidité d'exécution, la variété tout en un, le suivi du livreur...



Comment ces acteurs empiètent sur le retail & le foodservice : Pour les repas et au-delà des repas. Elles sont parfois incontournables, parfois locales, parfois spécialisées

FREINS

Le retour en point de vente, les commissions en restauration, le salaire des coursiers, la volonté d'agir en local

La livraison de repas ou de kit recettes

Une restauration
en équilibre entre
les marchés

FRICHTI

FOODCHÉRI

SEAZON



HELLO
FRESH

QUITOQUE

Les
COMMIS



100%
Rutabago
BIOLOGIQUE

Kitchen
DAILY



COOK ANGELS



GECO
FOOD SERVICE



Une promesse commune : La livraison programmée de plats/kits à cuisiner sains



Où est l'innovation : Un service de livraison de repas/kits à cuisiner avec des recettes qui changent de l'ordinaire, et sans gaspillage. Une interface simple où le client peut choisir les plats qu'ils veulent recevoir/cuisiner la semaine d'après et voir les recettes, mise en avant par des chefs ou des restaurants emblématiques



Comment ces acteurs empiètent sur le retail & le foodservice : Plus besoin de faire ses courses pour préparer une recette (accélération du fait maison). Pas besoin d'aller au restaurant pour découvrir une restauration fraîche, innovante et premium

FREINS

Le retour en point de vente, l'habitude du consommateur, la régularité, l'aspect économique, le match de l'offre.

Les dark kitchen : l'eldorado



Une restauration
Multiple, partagée et
opaque



NAPOLI
GANG



DĒVOR®



Cokitchen

TASTER



deliveroo



Une promesse commune : Existe sous plusieurs formes. par le biais de marques virtuelles proches des réalités du fast casual sans pour autant disposer de surface d'accueil pour la consommation sur place



Où est l'innovation : Disposer de plusieurs thèmes de restauration centralisés sur un seul site. Economiser les couts liés à l'accueil et au service. Se reposer principalement sur les plateformes.



Comment ces acteurs empiètent sur le retail et le foodservice : Apportent des solutions de repas / traiteurs en utilisant les plateformes comme un tremplin

FREINS

Les mêmes que la livraison de repas avec un développement à venir de nombreuses cuisines fantômes « hybrides » dans de nombreuses villes de province.

Les logisticiens : pour « by passer » les plateformes

Une alternative pour
s'adapter au marché



Une promesse commune : Ils gèrent la logistique de livraison de restaurateurs et représentent une solution de gestion directe pour l'établissement. Une implantation dans de nombreuses villes



Où est l'innovation : Un service de logistique avec un suivi précis pour sous traiter la livraison en dehors des plateformes et disposer de sa propre base de données client. La possibilité pour certains de tout se faire livrer au-delà de l'alimentaire.



N'empiètent pas sur le marché, c'est un maillon de la chaîne

FREINS

Le fonctionnement du système, la volonté du consommateur et du restaurateur

Les acteurs de l'emballage eco-responsable : le conditionnement du futur

Une restauration
responsable

RECONCIL

réseau d'emballages consignés citoyen et local



Une promesse commune : Des emballages éco-responsables, ou consignés, plus respectueux de l'environnement



Où est l'innovation : Un service de tracking des emballages pour permettre la création de consigne, en livraison, ou en vente à emporter.



Comment ces acteurs empiètent sur le retail : Prendre le lead sur la gestion des emballages eco-responsables

FREINS

Les mentalités à la française, la gestion contraignante, le soutien en local et en national des pouvoirs publics

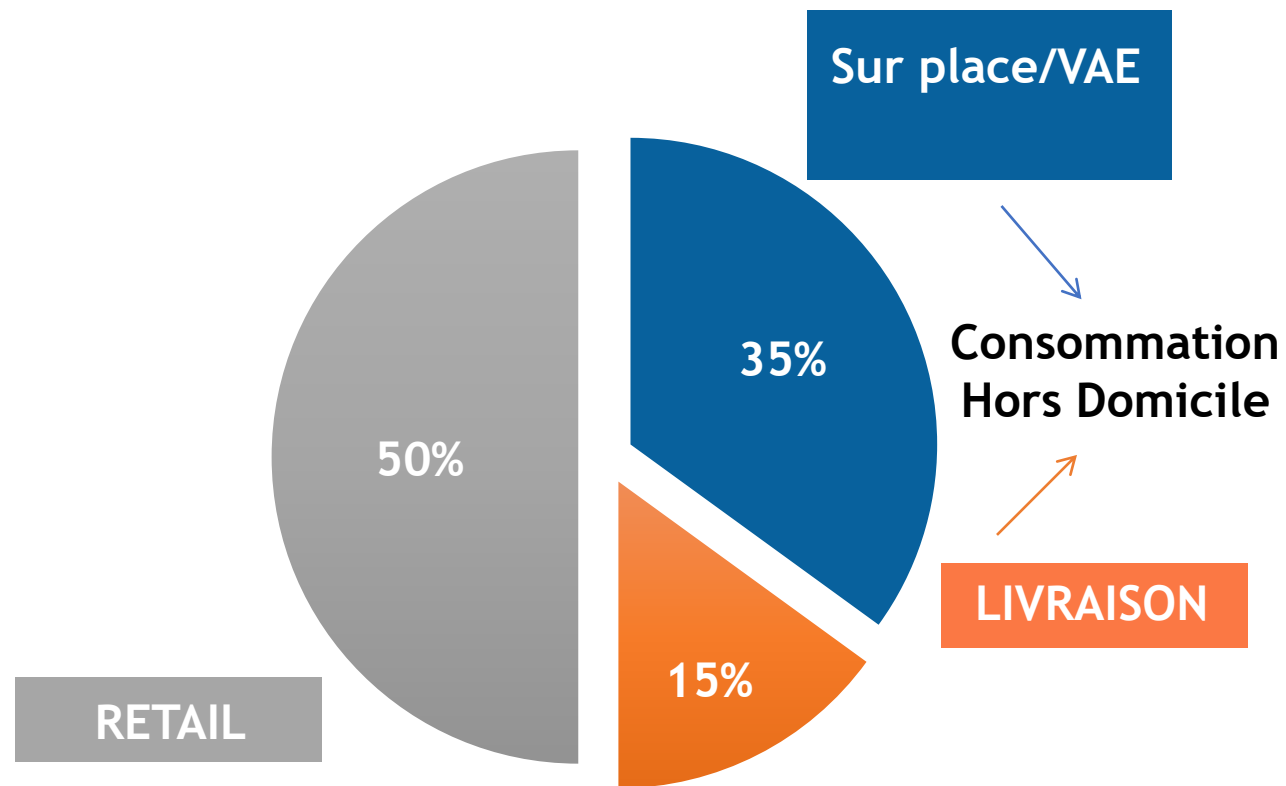
Les nouvelles opportunités : Les limites à ne pas dépasser pour tous

- La localisation
- Les mentalités françaises
- La trop grande virtualité / opacité
- La qualité incontournable et virale du service
- l'appétence du consommateur en points de vente dont notamment les solutions privilégiées de commerces alimentaires





À QUOI PEUT-ON S'ATTENDRE POUR 2025 ?



*Si ce scénario se confirme à l'horizon 2025, Le retail va contre-attaquer pour récupérer des parts de marchés.
Quels seront leurs angles d'attaques ?*

Les premières réactions du retail : S'inspirer de la restauration 3.0

Comment repenser les usages en Hyper ?

- Eat-In-store : nouvelle expérience en magasin
- Ré-agencer les surfaces d'hypermarchés
- Développement de la livraison sous forme de Dark Store
- Racheter des acteurs ou les intégrer dans son modèle
- Surinvestir dans la micro consommation & le convenience store (courses d'appoint)
- Intégrer plus de services que de produits : abonnements, formules, promo, antigaspi, etc
- Surinvestir dans le drive





SO WHAT POUR LE FOURNISSEUR ?

D'abord une **adaptation de sa restauration** à toutes les solutions nomades & livrées.
Du packaging à l'usage

Une plus grande hybridation du marché :
Une organisation à repenser Quelles équipes, Quel portefeuille, quelle gamme en face ?

Renforcement de la premiumisation via le local, via la filière, de la dynamique ethnique des propositions

Renforcement de la dynamique de services, au-delà du produit,

Rentrer dans la dynamique tech : production, supply chain, e-commerce, accompagnement client/ activation client, trouver son relais digital



Votre contact

Nicolas Nouchi

Global Head of Insights

nnouchi@chd-expert.com

+33(0)6 98 90 42 01

www.chd-expert.fr

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

CHD Expert EMEA
92-98 Boulevard Victor Hugo,
92110 Clichy- France
+33 1 73 73 42 00

Global Innovation Center
41 Montefiore St
6520112 Tel-Aviv - Israel
+972 54-332-9690

Témoignages





TOTEM

Rafaël DE LAVERGNE

Fondateur PDG

[Vidéo](#)

[Vidéo 2](#)





FoodCheri

Jérôme LEMOUCHOUX

PDG





DELIVEROO

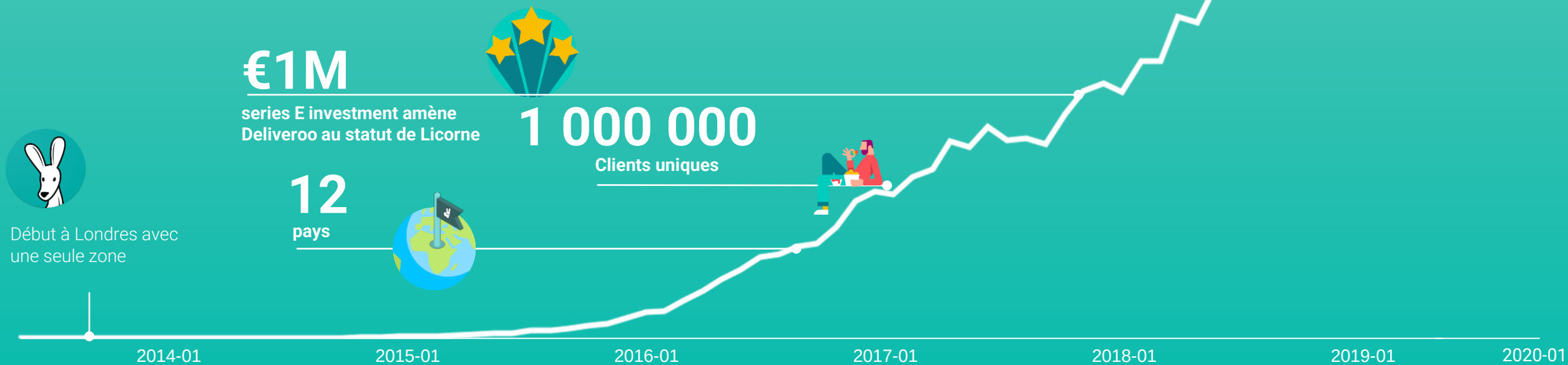
Kevin MAUFFREY

Directeur Commercial France

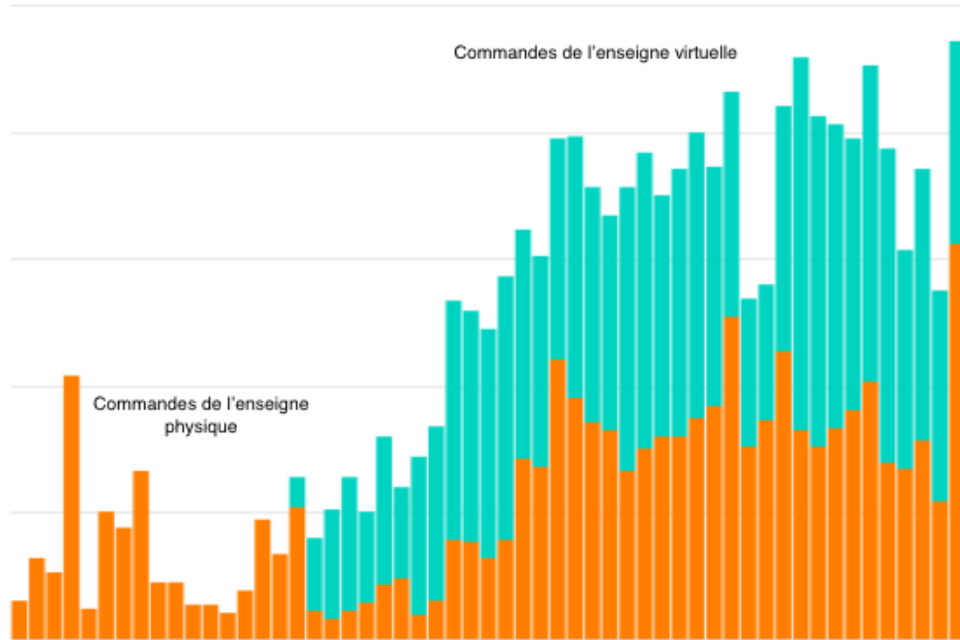


Rejoignez la revolution food

A Deliveroo, nous aimons penser que nous faisons les choses un peu différemment des autres. Notre plateforme a été construite avec un but simple et précis : connectez les meilleurs plats à des clients affamés. Pendant 6 ans, nous vous avons livré avec cette promesse.



Accélérer votre croissance grâce à nos services spéciaux



Marques Virtuelles

Boostez vos revenus en créant plusieurs concepts exclusifs et optimisés pour la livraison dans une seule cuisine.

+30% de ventes additionnelles par marque virtuelle
+50% de performance pour les sites soutenus par Deliveroo



Nos Sites Editions

Développez-vous dans une toute nouvelle zone sans payer de loyer, et touchez plus de clients grâce à nos cuisines Editions.

Les restaurants des sites Editions sont en **moyenne dans les 10% des meilleurs performeurs en terme de commandes livrées** sur ces nouvelles zones.

Nous vous aidons à vous développer à moindre coût

Les meilleurs produits au meilleur prix

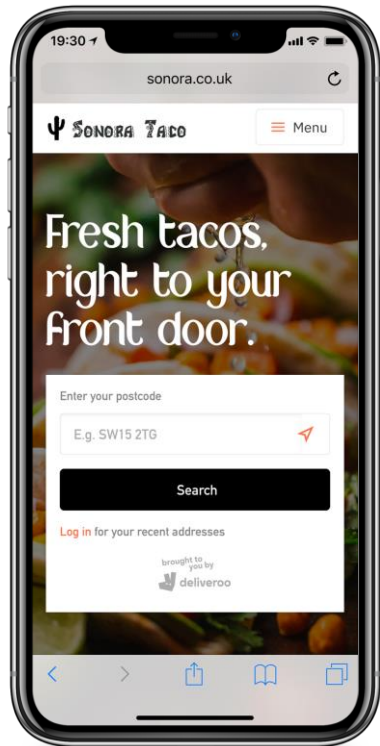


**Emballages variés et
packaging eco-
responsable
(reutilisable)**

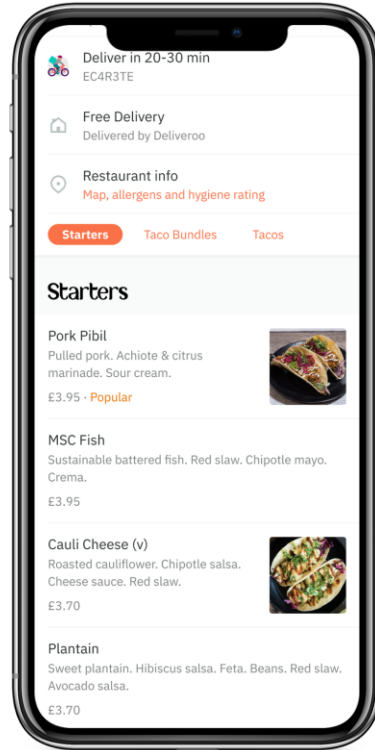


La technologie au service de nos partenaires

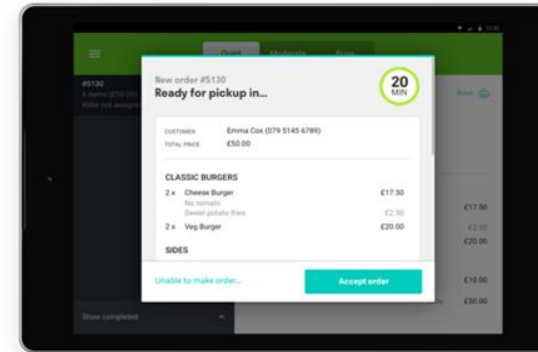
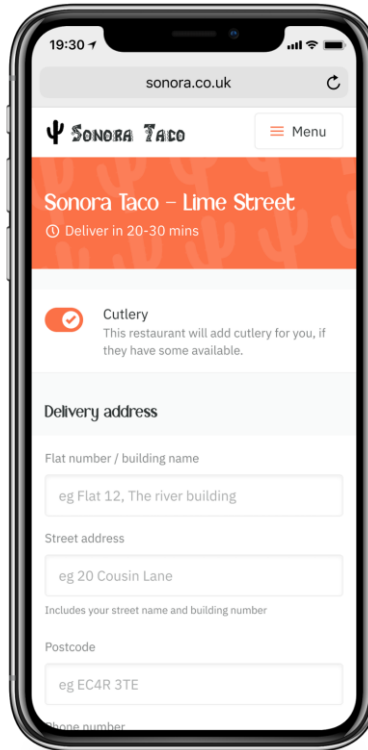
Deliveroo Direct vous permet d'utiliser le système de commande en ligne et de livraison de Deliveroo **sous votre propre marque**, directement sur votre site ou votre application.



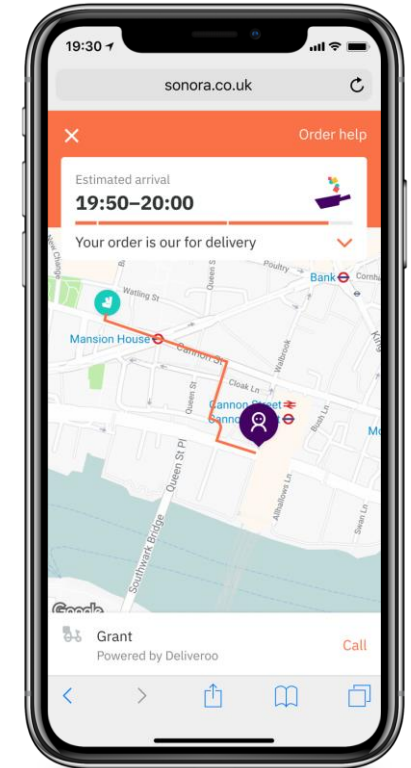
Le client choisit l'option livraison ou à emporter **directement sur votre site ou votre application.**



Le client commande sur votre menu, **sans quitter votre site ou votre app**



La commande est automatiquement transférée sur **votre tablette Deliveroo ou votre logiciel de caisse**, et livrée par les livreurs partenaires de Deliveroo.



En cas de problème, le client peut accéder **au chat en ligne, au chat avec le livreur et au service client**