



## L'année 2018 marque un tournant dans la transformation digitale du marché du Food Service

Nous avons observé d'un côté :

**Une structuration de l'offre innovation des startups.** En janvier 2019, +420 startups sont recensées dans notre base de données des startups du Food Service Tech. Nous observons une dynamique d'innovations toujours forte (20% des startups ont été créées il y a moins de 2 ans), une offre de services riche et diversifiée aussi bien en Front Office qu'en Back Office, et la maturité de ces nouveaux acteurs dont 50% ont été créés il y a + 3 ans.

**Une meilleure perception des enjeux business et des nouvelles opportunités de marché liés à sa digitalisation par les acteurs traditionnels :** comment le Digital peut-il m'aider à augmenter le trafic dans mes points de vente et dans mes restaurants ? Comment le Digital peut-il m'aider à mieux connaître mes clients utilisateurs et mon consommateur final ? Comment activer les nouveaux circuits de distribution pour vendre mes produits ? Comment le Digital peut-il renforcer ma relation avec mes adhérents ou mes clients ?

Retour sur les nouveautés et faits marquants en Front Office de l'année 2018 :

**La commande : le parcours client en restaurant se fluidifie de plus en plus.** *Tout ce qui irrite le consommateur en situation de consommation a vocation à disparaître : la file d'attente, les temps d'attente pour la commande et le paiement. La startup BLACKSHEEP créée en 2018, propose une appli sans téléchargement pour commander et payer en ligne directement depuis son smartphone : découvrez ici comment [Blacksheep a aidé Big Fernand](#) à dire adieu à la file d'attente !*

**Le paiement : les services sont de plus en plus pointus et complémentaires, et les solutions deviennent globales.** *Découverte en mai 2017 et primée par Food Service Factory lors de la 1<sup>ère</sup> édition de notre concours de startups, [la solution de paiement sur smartphone Billee](#) a bien grandi ! Après s'être déployé dans une cinquantaine de restaurants à Paris, Orléans et Lyon pour proposer le paiement mobile connecté à la caisse, Billee a développé sa technologie de paiement en générique (marque blanche) pour l'intégrer dans des environnements déjà existants (site web, app mobile ou même chatbot). 3 nouveautés produits ont vu le jour en 2018 pour compléter l'offre de départ : : dématérialisation de la facture, paiement par titre restaurant dématérialisé, possibilité de laisser un pourboire à chaque paiement.*

**L'offre de livraison se personnalise à l'extrême.** *Aujourd'hui, il est possible de se faire livrer presque n'importe où, plat du jour, menu de Chef, plat nutritionnellement équilibré, préparé par des retraités ou des personnes en reconversion professionnelle. Dernière-née, la startup [Croustillant](#) qui livre pains et viennoiseries sur le pas de votre porte au tout petit matin.*

**Le Digital est un formidable levier d'animation promotionnelle notamment pour les marques à forte notoriété. [Winiit est une solution de drive to store](#) qui permet à toute chaîne de restauration et GMS de faire venir de nouveaux clients et de les fidéliser, en leur proposant une expérience ludique : se faire rembourser jusqu'à 100% de leur addition. Winiit est également le 1er outil qui permet aux industriels d'avoir un accès direct à ses clients utilisateurs et à ses consommateurs (qui consomme quoi, quand, où et comment ?).**

Retour sur les nouveautés et faits marquants en Back Office de l'année 2018 :

**De manière générale, on observe une plus grande appropriation des innovations et des nouvelles technologies par les professionnels, notamment dans le pilotage au quotidien de leur établissement avec une nouvelle génération de chefs et de gérants. Par exemple, penser son établissement non plus dans sa globalité mais dans chacune de ses fonctionnalités : [la startup Minutup](#) permet de géolocaliser les prestations à la carte des hôtels sans avoir à louer de chambre.**

**Dans la distribution des produits alimentaires, après la concentration des acteurs majeurs du marché, nous assistons à l'essor de nouveaux concepts et de nouveaux services. La PROMUS BOX est un point de collecte automatisé de produits frais avec un accès 24h/24 et 7j/7 et un contrôle à distance. [La startup PROMUS](#) veut ainsi simplifier la logistique des circuits courts pour les agriculteurs et leurs clients professionnels. Dans les prochains mois, 6 boxes seront implantées et actives dans Nantes et sa région.**

**Enfin dans le recrutement qui est la préoccupation principale des gérants en hôtellerie et restauration, nous voyons des business model et des propositions de valeur qui s'affinent et qui s'ajustent en fonction des besoins de chacun. [BRUCE](#), est une agence de recrutement 100% digitale et généraliste qui compte la plus grande base de données de candidats sur sa plateforme pouvant opérer dans toute la France.**

**En conclusion, 2018 est une année marquée par une dynamique d'innovations toujours soutenue et par une offre digitale riche et variée qui est en train de se structurer. Les startups, bien qu'ayant des profils très variés, sont de plus en plus mûres et ont une vision très claire de l'impact de leurs solutions sur les business model traditionnels. Les frontières entre les marchés du « Hors Domicile » et du « A Domicile » tendent à disparaître, un nouveau périmètre se dessine, de nouveaux acteurs s'y bousculent et la chaîne de valeurs de ces marchés est bouleversée.**

**Food Service Factory est le 1<sup>er</sup> connecteur aux startups digitales dédié exclusivement au marché du Food Service. Notre mission : sourcer les startups digitales les plus innovantes et à forte valeur ajoutée apporteuses de solutions et de nouveaux services pour vos clients, vos convives et votre entreprise. Pour plus d'informations, contactez Anne-Gaëlle de Laboulaye [agdelaboulaye@foodservicefactory.fr](mailto:agdelaboulaye@foodservicefactory.fr)**

**[www.foodservicefactory.fr](http://www.foodservicefactory.fr)**