



Etude : Les restaurateurs et les hôteliers accélèrent sur l'expérience client, le digital et la durabilité

Food Hotel Tech, le salon annuel de référence dédié aux innovations technologiques et éco-responsables pour les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration, livre les résultats d'une étude exclusive

Paris, le 18 septembre 2025 - À l'issue de l'édition 2025, [Food Hotel Tech](#), le salon de référence dédié à l'innovation dans le secteur CHR, a conduit une étude exclusive pour mettre en lumière les transformations à l'œuvre dans la restauration et l'hôtellerie françaises. Loin de se limiter à un repas ou à un séjour standardisé, les professionnels ambitionnent désormais de bâtir une relation durable, différenciante et digitalisée avec leurs clients. Trois axes stratégiques s'imposent : renforcer la fidélisation, accélérer la digitalisation et personnaliser l'expérience client.

Pour les restaurateurs, l'enjeu est de fidéliser et réinventer l'expérience client en salle

Dans le secteur de la restauration, les attentes des clients incitent les établissements à repenser à la fois leur offre et leurs modes de fonctionnement. La fidélisation reste la priorité pour une majorité de restaurateurs (59 %), suivie de près par la digitalisation du parcours client -réservation, commande ou paiement et par la personnalisation de l'expérience client (46 % chacun). L'ambition est claire : proposer une relation plus fluide, intuitive et profondément humaine, portée par la technologie.

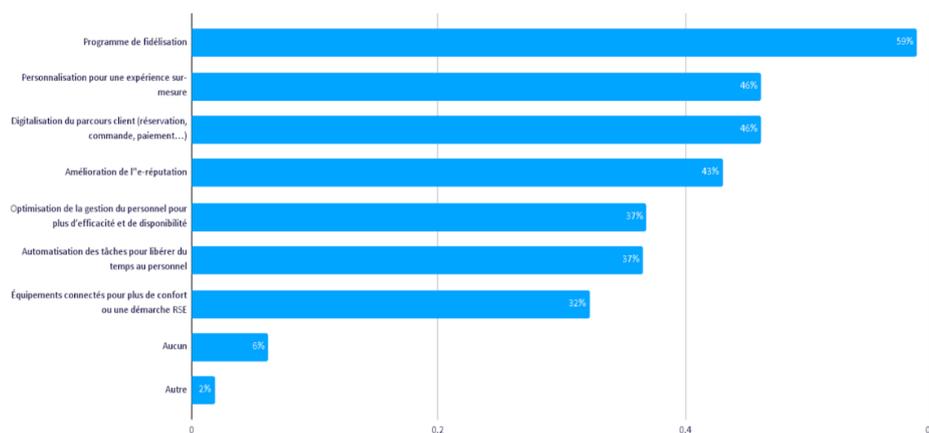
Cette transformation ne s'arrête toutefois pas à l'accueil en salle. L'optimisation interne s'impose comme un levier stratégique, qu'il s'agisse d'automatiser certaines tâches, de mieux organiser le travail des équipes ou de dégager davantage de temps pour se consacrer à l'essentiel : le service et la satisfaction des

clients. Dans un environnement ultra-concurrentiel, l'e-réputation apparaît également comme un atout décisif, les avis en ligne influençant désormais autant le choix d'un restaurant que sa carte.

Enfin, bien que seuls 30 % des restaurateurs aient aujourd'hui recours à des équipements connectés à visée RSE - tels que les systèmes de pilotage intelligent de l'énergie, les outils de suivi du gaspillage alimentaire ou encore les fours connectés optimisant la consommation d'électricité - cette dynamique révèle un intérêt croissant pour des solutions alliant confort technologique et responsabilité environnementale.

En 2025, les restaurateurs indépendants prévoient d'investir en moyenne 11 400 euros pour améliorer l'expérience client. Une majorité d'entre eux, cependant, devra composer avec un budget limité, puisque 60 % disposent de moins de 5 000 euros.

Quels sont vos principaux enjeux pour améliorer l'expérience client ?



2026 © foodhoteltech.com

Hôtellerie : personnalisation et durabilité au cœur des priorités

Dans l'hôtellerie, la personnalisation de l'expérience client s'impose comme la priorité absolue : plus d'un établissement sur deux (53 %) estime qu'il s'agit du levier le plus efficace pour se différencier et fidéliser sa clientèle. Les programmes de fidélisation (47 %) et la maîtrise de l'e-réputation (41 %) confirment cette volonté

de maintenir une relation de confiance, désormais aussi essentielle en ligne qu'au sein même de l'établissement.

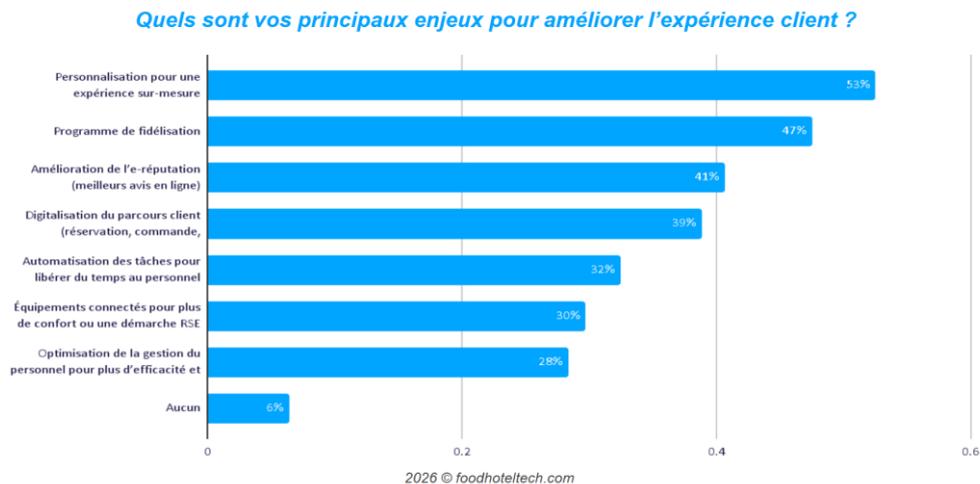
La digitalisation progresse également : près de quatre hôteliers sur dix privilégient la réservation et le paiement en ligne. Parallèlement, 32 % misent sur l'automatisation des tâches pour améliorer leur efficacité, et 30 % sur des équipements connectés visant à réduire leur impact environnemental, signe que la durabilité devient un critère de compétitivité. Parmi ces technologies :

- Capteurs connectés pour optimiser la climatisation, le chauffage et l'éclairage en fonction de l'occupation des chambres (pilotage intelligent de l'énergie).
- Systèmes de coupure automatique de l'électricité lorsque la chambre est vide, via badges ou serrures intelligentes.
- Tableaux de bord digitaux pour suivre en temps réel la consommation d'énergie et identifier les économies possibles.
- Douches et robinets intelligents ajustant automatiquement le débit pour réduire la consommation d'eau.
- Lave-linge et lave-vaisselle connectés pour optimiser l'utilisation de l'eau et de l'énergie.
- Systèmes de récupération et de suivi de l'eau pour limiter le gaspillage.
- Outils connectés pour mesurer et analyser le gaspillage alimentaire dans les cuisines.
- Fours et réfrigérateurs connectés permettant une cuisson optimisée, une réduction des pertes alimentaires et une consommation énergétique maîtrisée.
- Systèmes digitaux de suivi et d'optimisation des déchets pour un meilleur tri et une gestion durable.

L'optimisation de la gestion du personnel (28 %) traduit une double exigence : fluidifier l'organisation interne tout en garantissant une qualité de service constante. À l'horizon 2025, un tiers des hôteliers prévoit d'investir plus de 20 000 €

dans des outils d'amélioration de l'expérience client, soulignant l'importance croissante de cet axe stratégique. Parmi ces solutions :

- Check-in et check-out sans contact pour fluidifier l'accueil et les départs.
- Systèmes de paiement digital, rapides et sécurisés, y compris à table.
- Applications de commande en ligne pour les restaurants et services en chambre.
- Chatbots et plateformes de relation client pour répondre instantanément aux demandes.
- Outils de gestion et d'analyse des avis clients pour améliorer réputation et satisfaction.
- Programmes de fidélité personnalisés pour renforcer l'engagement client.
- Équipements connectés en cuisine garantissant une qualité constante des plats servis.



Méthodologie :

Étude menée lors du salon Food Hotel Tech (19-20 mars 2025) via des entretiens en face-à-face de 15 à 20 minutes avec près de 900 répondants restaurateurs et hôteliers participant au salon. Ce format qualitatif a permis de recueillir des

données riches et contextualisées sur leurs usages de la technologie technologiques et leurs engagements RSE.

Profils des répondants :

- 50 % Directeurs Généraux
- 30 % Directeurs marketing, RH ou IT
- 20 % Responsables opérationnels (chefs de cuisine, accueil, etc.)

À propos de Food Hotel Tech

Créé par Karen Serfaty en 2017, Food Hotel Tech est le salon du digital et des innovations technologiques dédiés à l'hôtellerie et la restauration. Véritable rendez-vous fédérateur du marché, Food Hotel Tech accompagne les professionnels des CHR dans la connaissance et l'intégration des meilleures innovations technologiques et digitales à travers un parcours client clair, cohérent et à forte valeur ajoutée. <https://www.foodhoteltech.com/>