

Enquête Food Hotel Tech 2025

Tech, IA et RSE : la transformation de la restauration



LE SALON TECH & RSE HÔTELLERIE-RESTAURATION

TECH ET IA : OÙ EN SONT LES RESTAURATEURS ?

Étude menée lors du salon **Food Hotel Tech** (19-20 mars 2025)
via **entretiens en face-à-face** de 15 à 20 minutes avec **169 restaurateurs**.

- **70 %** de restaurateurs indépendants
- **30 %** issus de groupes ou franchises

Profils des répondants :

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

Ce format qualitatif a permis de recueillir des **données riches et contextualisées** sur leurs usages technologiques et engagements RSE.

77% des restaurateurs utilisent déjà l'IA dans leur établissement

Parmi les usages les plus répandus :

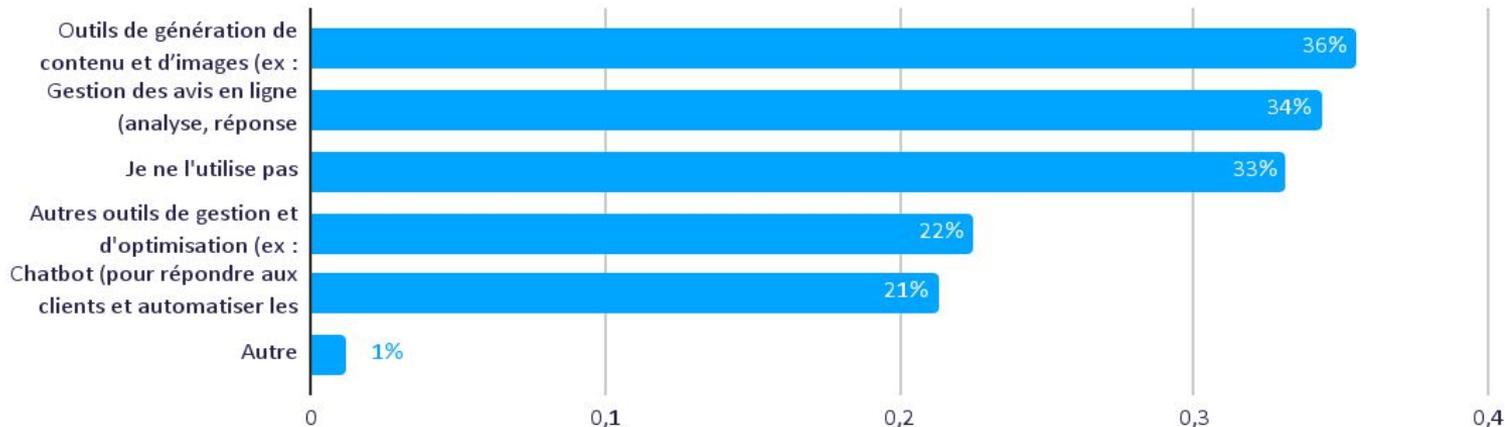
- **les outils de génération de contenu et d'images** (comme ChatGPT, Claude ou DALL·E) sont utilisés par 36 % des professionnels,
- **et la gestion automatisée des avis en ligne** (analyse, réponse, notation) par 34 %.

L'intelligence artificielle et la restauration

“ L'intelligence artificielle, en quelques mois, nous a montré que ça allait révolutionner notre manière d'être, notre manière de travailler, mais pas que. Il faut simplement voir comment on apprivoise tout ça, et pour l'apprivoiser, il faut qu'on en parle. ”

Bérengère O, CEO Big Mamma

Comment utilisez-vous l'IA dans votre établissement ?



L'intelligence artificielle et la restauration

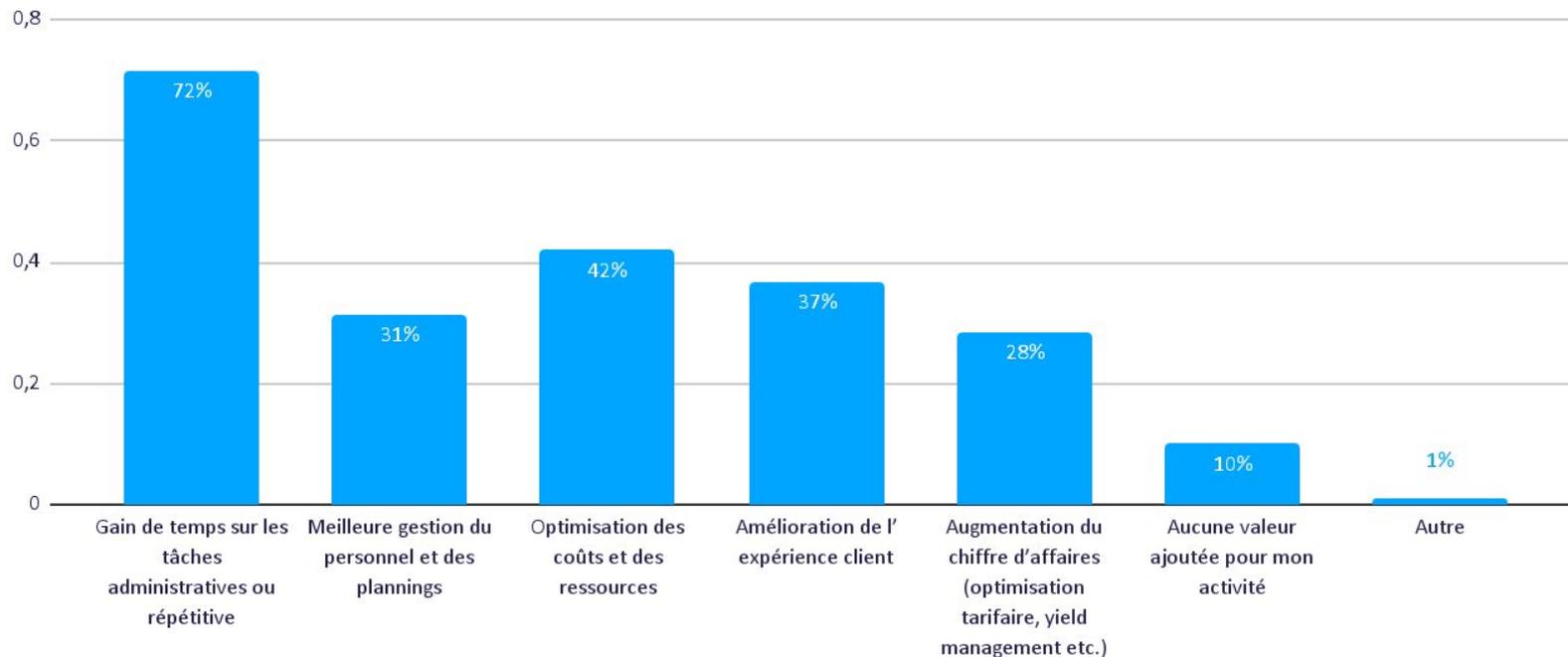
L'intelligence artificielle est perçue avant tout comme un levier d'efficacité opérationnelle.

Pour 72 % des répondants, son principal bénéfice réside dans le gain de temps sur les tâches administratives ou répétitives, loin devant les autres usages.

Viennent ensuite l'optimisation des coûts et des ressources (42 %), puis l'amélioration de l'expérience client (37 %), ce qui montre une double attente : gagner en productivité tout en renforçant la qualité de service.

À noter : seuls 10 % considèrent que l'IA n'apporte aucune valeur ajoutée à leur activité, signe d'un engouement croissant mais encore inégal selon les profils d'établissements.

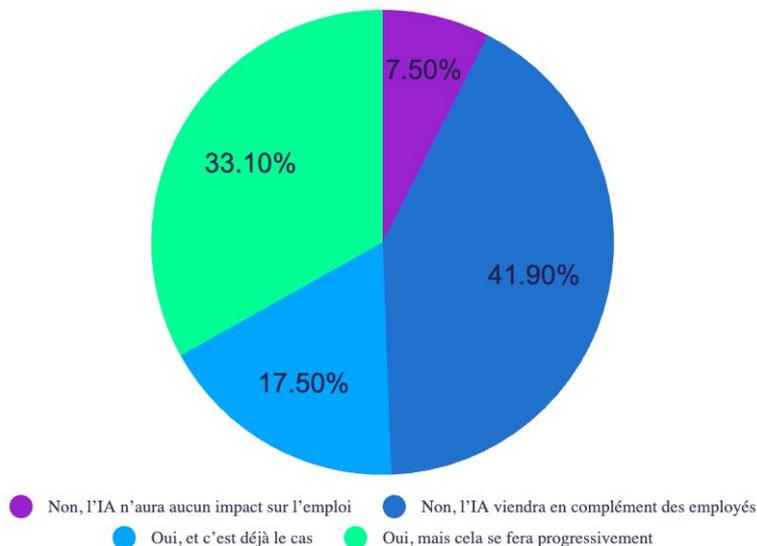
Quels sont selon vous, les principaux bénéfices de l'utilisation de l'IA ?



L'intelligence artificielle et la restauration

Une majorité de professionnels anticipe **un impact progressif de l'IA sur l'emploi**, avec 49 % estimant qu'elle remplacera certains postes, tandis que 38 % y voient plutôt **un outil complémentaire aux employés**.

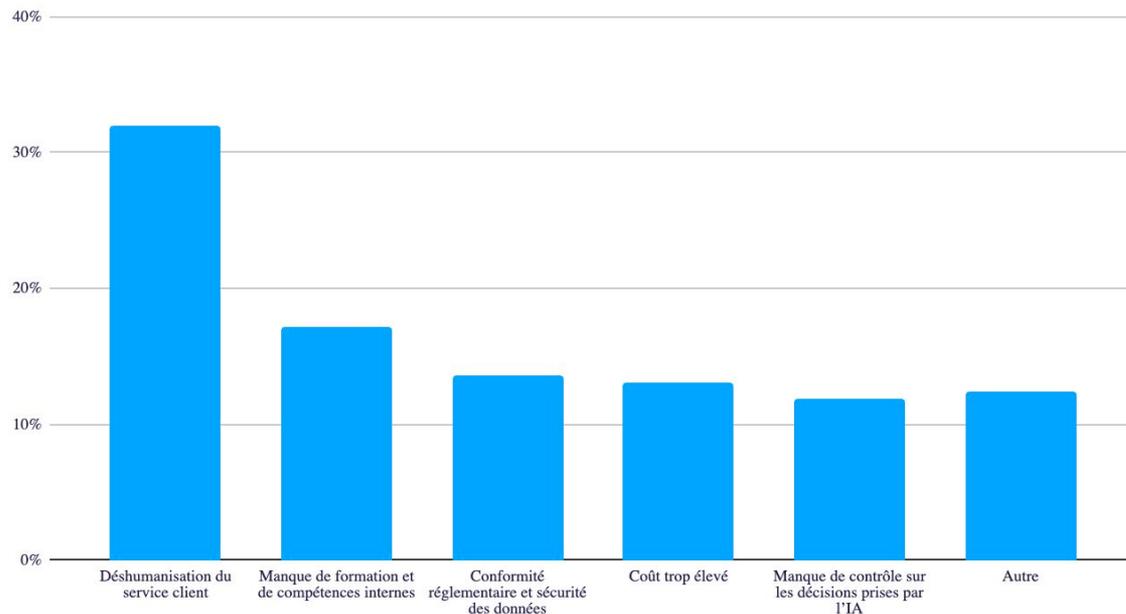
Pensez-vous que l'IA remplacera certains emplois dans votre secteur ?



L'intelligence artificielle et la restauration

La principale crainte liée à l'IA reste la déshumanisation du service client (32 %), loin devant les enjeux de formation, de conformité ou de coût.

Principales craintes liées à l'IA



Enquête Food Hotel Tech 2025

Tech, IA et RSE : la transformation de l'hôtellerie



LE SALON TECH & RSE HÔTELLERIE-RESTAURATION

1. TECH ET IA : OÙ EN SONT LES HÔTELIERS ?

Étude menée lors du salon **Food Hotel Tech** (19-20 mars 2025) à travers des entretiens individuels de 15 minutes, réalisés en présentiel, exclusivement auprès de **160 professionnels de l'hôtellerie**.

- **55 %** issus d'hôtels **indépendants**
- **45 %** affiliés à **une chaîne hôtelière**

Profils des répondants :

- **35 % de Directeurs Généraux**
- **34 % de Directeurs marketing, RH ou IT**
- **31 % de chefs de réception, chefs de restaurant ou autres fonctions opérationnelles**

Ce protocole a permis de recueillir **des données terrain qualitatives et représentatives**, reflétant les priorités, perceptions et usages technologiques au sein du secteur hôtelier.

1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

75% des hôteliers utilisent déjà l'IA dans leur établissement

Parmi les usages les plus répandus :

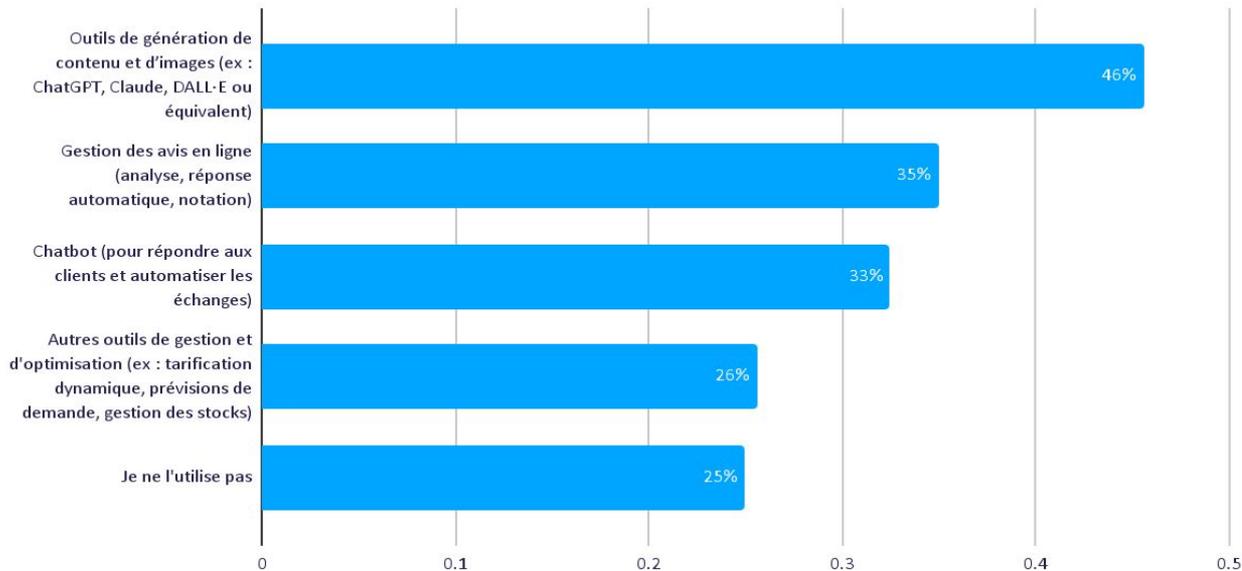
- **Outils de génération de contenu et d'images** (ex : ChatGPT, Claude, DALL·E ou équivalent) - **46%**
- **Gestion des avis en ligne** - (analyse, réponse automatique, notation) - **35%**

1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

“ Le véritable enjeu sera la mise en place d'agents capables de consolider l'ensemble des informations liées au secteur du voyage, afin de répondre à un besoin client devenu de plus en plus complexe. Aujourd'hui, il faut en moyenne 303 minutes pour réserver un voyage : ces agents devront accompagner les consommateurs et s'inscrire dans une stratégie, directe ou indirecte, vis-à-vis des différents acteurs du marché. ”

Charles-Antoine Duron, Directeur Travel, Google France

Comment utilisez-vous l'IA dans votre établissement ?



1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Pour les hôteliers, l'IA rime avant tout avec **efficacité** :

80 % y voient **un gain de temps** sur les tâches administratives et répétitives.

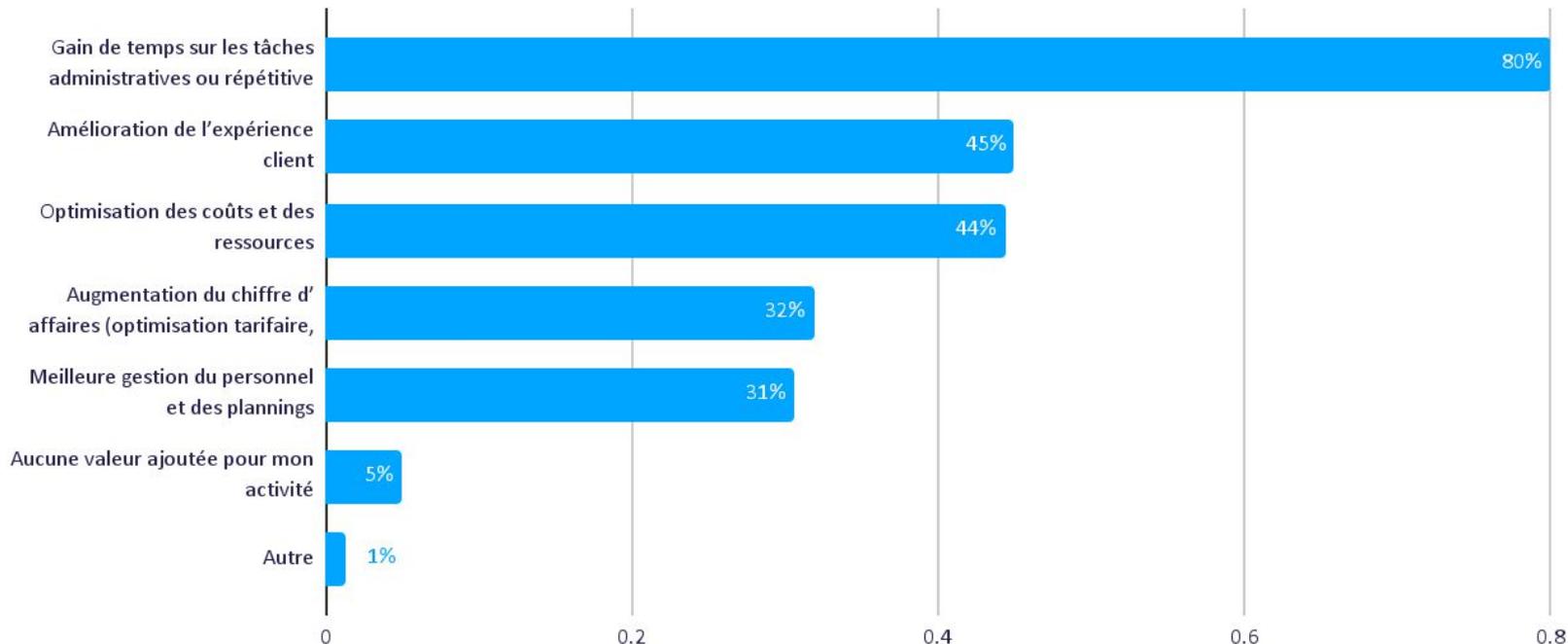
Derrière, viennent **l'amélioration de l'expérience client (45 %)** et **l'optimisation des coûts (44 %)**. Une priorité claire : **être plus productif sans sacrifier la qualité de service.**

Et le rejet ?

Marginal : seuls **5 %** estiment que l'IA n'apporte aucune valeur. La tendance est lancée.

1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Quels sont selon vous, les principaux bénéfices de l'utilisation de l'IA ?

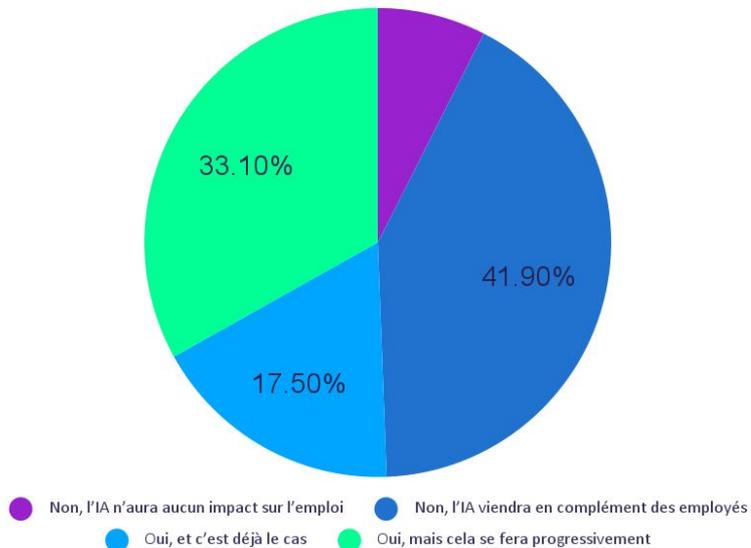


1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Pour une majorité de professionnels, l'IA transformera le travail **progressivement** :

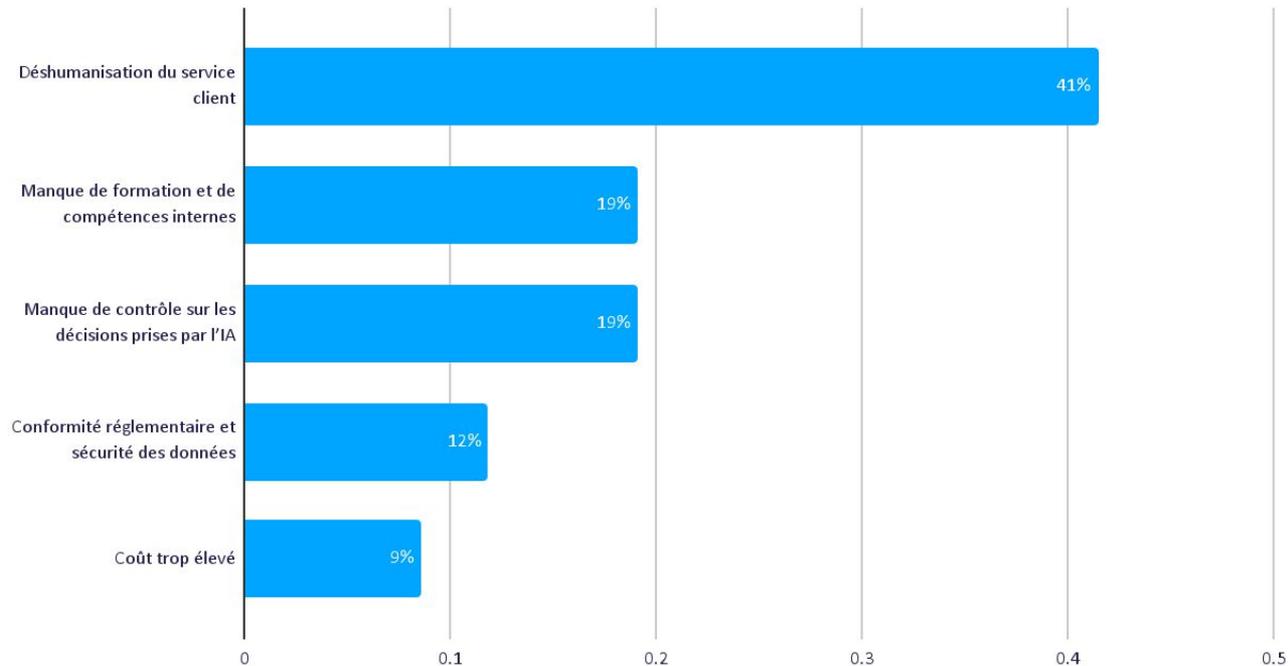
- **51 %** pensent qu'elle **remplacera certains postes**,
- tandis que **42 %** la voient comme un **soutien aux équipes existantes**.

Pensez-vous que l'IA remplacera certains emplois dans votre secteur ?



1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Principales craintes liées à l'IA



La principale crainte liée à l'IA reste la déshumanisation du service client (41 %), loin devant les enjeux de formation, de conformité ou de coût.

1.2 L'essor des solutions tech dans la restauration française

“ La tension économique, elle est là, et les nouvelles technologies, elles peuvent aider ces restaurateurs à mieux travailler de manière plus efficace et être en résonance avec ce qu'il se passe d'un point de vue local. ”

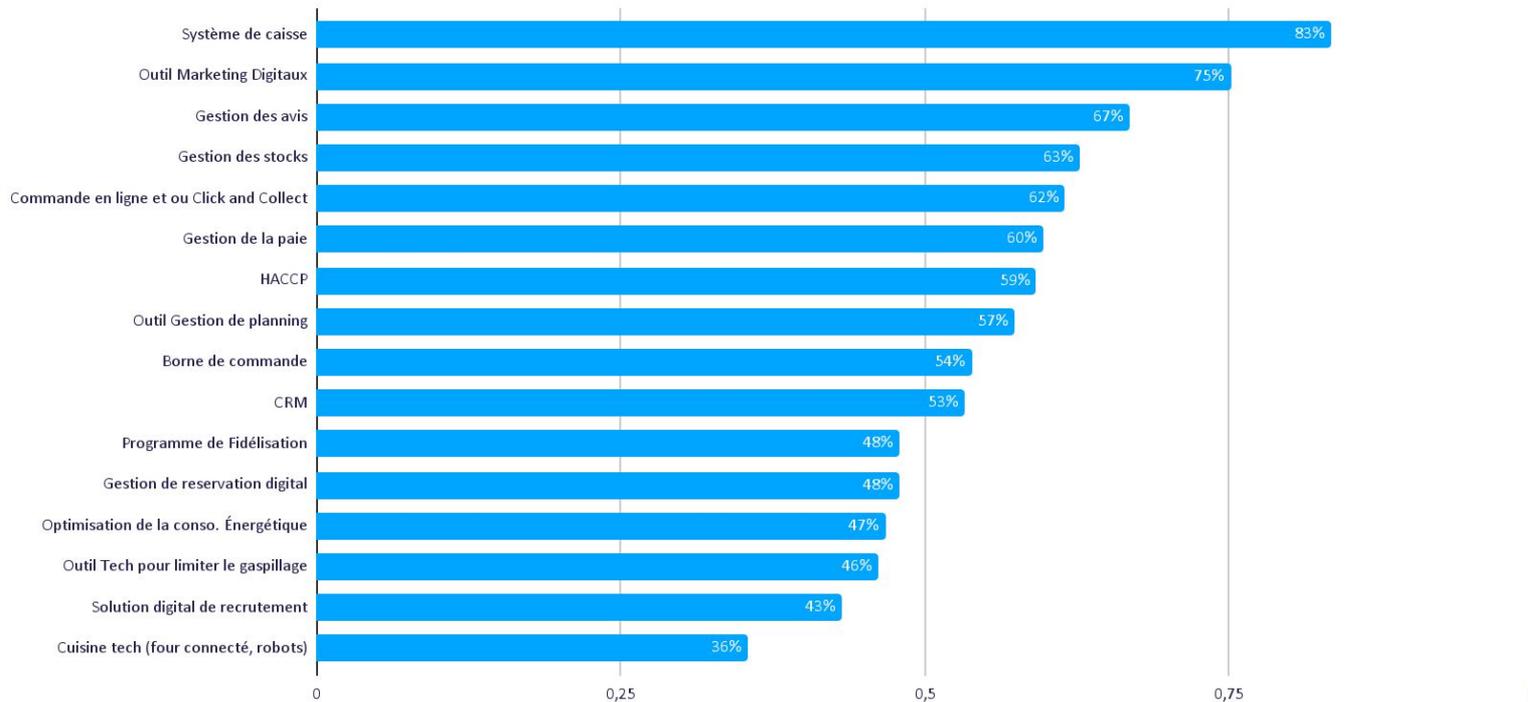
Arnaud Cabanis, DG Monétisation TikTok France et Benelux

Les restaurateurs accélèrent leurs investissements dans des outils digitaux à fort impact opérationnel. En tête des priorités pour 2026 :

- La gestion des réservations en ligne,
- Les outils marketing digitaux,
- La gestion des stocks,
- Les solutions de commande en ligne et click & collect,
- Et à nouveau, la gestion des stocks, signe d'un enjeu fort autour de la maîtrise des approvisionnements.

1.2 L'essor des solutions tech dans la restauration française

Adoption des outils Tech par les restaurants



1.2 L'essor des solutions tech dans la restauration française

Certains de ces outils restent encore peu adoptés mais affichent une dynamique d'équipement très marquée :

- Les **solutions anti-gaspillage** ne sont utilisées que par 46 % des restaurateurs, mais **38 % prévoient d'y investir d'ici 2026**.
- L'**optimisation énergétique**, adoptée à 47 %, suscite **39 % d'intentions d'investissement supplémentaires**.
- La **gestion digitale des réservations**, encore sous la barre des 50 %, attire **47 % des restaurateurs prêts à s'équiper prochainement**.

1.2 L'essor des solutions tech dans la restauration française

Cette dynamique traduit une ambition claire : **gagner en efficacité tout en renforçant l'engagement environnemental**, grâce à une digitalisation pensée comme un levier de performance durable.

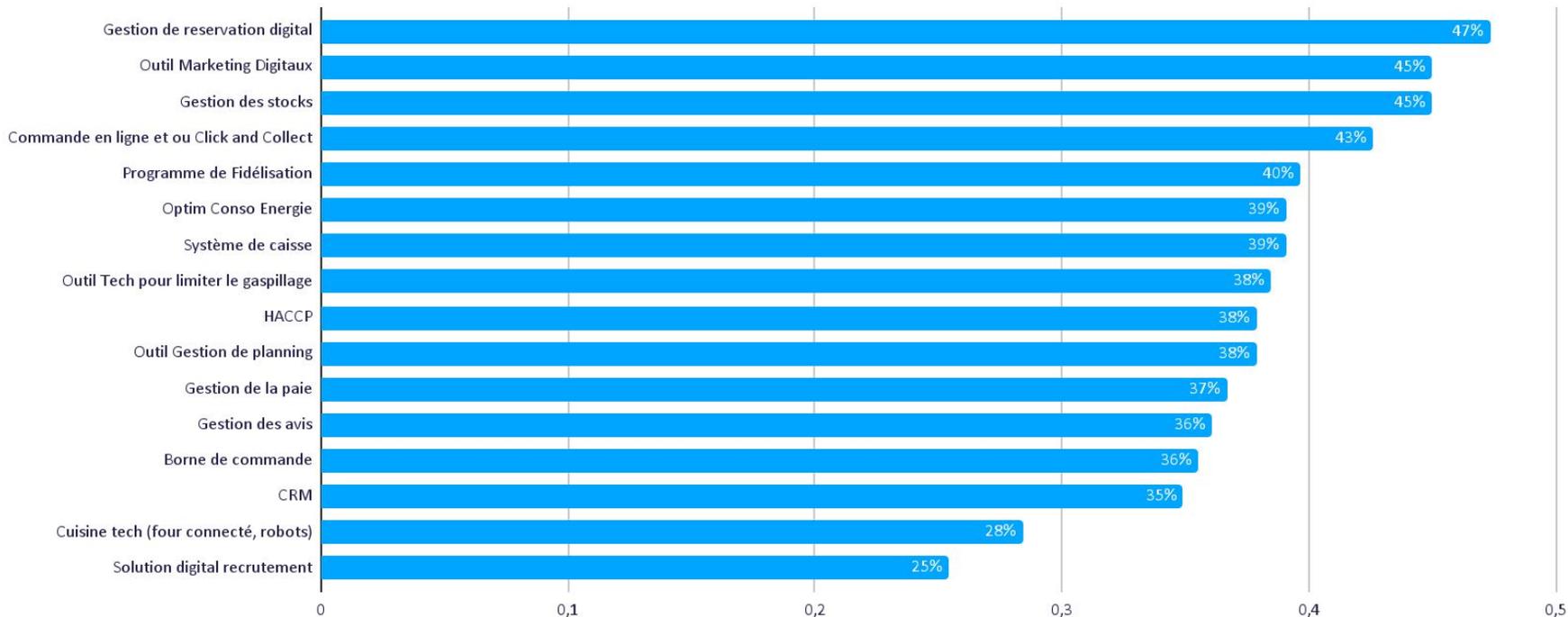
Côté équipement, la tendance est à l'accélération :

- **64 %** des restaurateurs prévoient un **programme de fidélisation** (vs. 48 % aujourd'hui),
- **48 %** seront dotés d'**outils tech pour la cuisine** (four connectés, robots etc.) (vs. 36 %).

Les solutions déjà bien ancrées, comme les **systèmes de caisse (83 %)** et les **outils marketing digitaux (75 %)**, continuent d'évoluer, portées par l'innovation technologique (39 % et 45 % des restaurateurs prévoient encore d'investir).

1.2 L'essor des solutions tech dans la restauration française

Outils Tech : comment les restaurateurs comptent investir en 2025



1.2 L'essor des solutions tech dans la restauration française

Budget Moyen

Un restaurateur indépendant compte allouer en moyenne **15 800€** sur l'année à ces technologies.

Dans quelle mesure l'adoption des nouvelles technologies est-elle un enjeu pour votre établissement ?

L'écart est frappant entre chaînes et restaurants indépendants :

- 👉 Pour 71 % des chaînes, c'est un enjeu majeur.
- 👉 Contre seulement 47 % des indépendants.

La transition numérique est donc perçue comme stratégique par les grands groupes, tandis qu'elle reste encore en second plan pour la moitié des restaurateurs indépendants.

2. SERVIR MIEUX, SERVIR VERT, SERVIR SÛR : LES 3 ENJEUX CLÉS POUR LA RESTAURATION FRANÇAISE

Cette étude a été menée lors du salon **Food Hotel Tech** (19-20 mars 2025) via **des entretiens individuels de 10 minutes**, réalisés en présentiel, exclusivement auprès de professionnels de la restauration.

Un total de **323 restaurateurs** ont été interviewés :

- **67 %** de restaurateurs indépendants
- **33 %** issus de groupes ou franchisés

Répartition des fonctions des répondants :

- **56 %** sont **Directeurs Généraux**
- **20 %** occupent des postes de Direction marketing, RH ou IT
- **24 %** sont **des chefs de cuisine, responsables d'accueil** ou d'autres fonctions opérationnelles

Ce dispositif a permis de recueillir **des données terrain concrètes et représentatives**, offrant une vision claire des pratiques et priorités des restaurateurs en matière de transformation digitale et RSE.

2.1 L'expérience client : quels sont les enjeux clés pour les restaurateurs ?

Finis le simple repas : **les restaurateurs veulent créer une relation durable, différenciante et résolument digitale avec leurs clients.** Pour y parvenir, trois priorités émergent clairement :

- **la fidélisation (59 %),**
- **la digitalisation du parcours client (46 %),**
- **et la personnalisation de l'expérience (46 %).**

Autant de leviers pour renforcer l'engagement et offrir une expérience plus fluide, plus intuitive, et surtout plus humaine grâce à la technologie.

Mais la transformation ne s'arrête pas à la salle : **l'optimisation interne devient un axe stratégique**, qu'il s'agisse d'**automatiser les tâches** ou de **mieux gérer les équipes**. Objectif : gagner en efficacité pour consacrer plus de temps à l'essentiel — le service et la satisfaction client.

2.1 L'expérience client : quels sont les enjeux clés pour les restaurateurs ?

Autre levier devenu incontournable : **l'e-réputation**. Dans un univers ultra-concurrentiel, les **avis en ligne pèsent lourd** dans la décision du client, poussant les restaurateurs à soigner leur image digitale autant que leur carte.

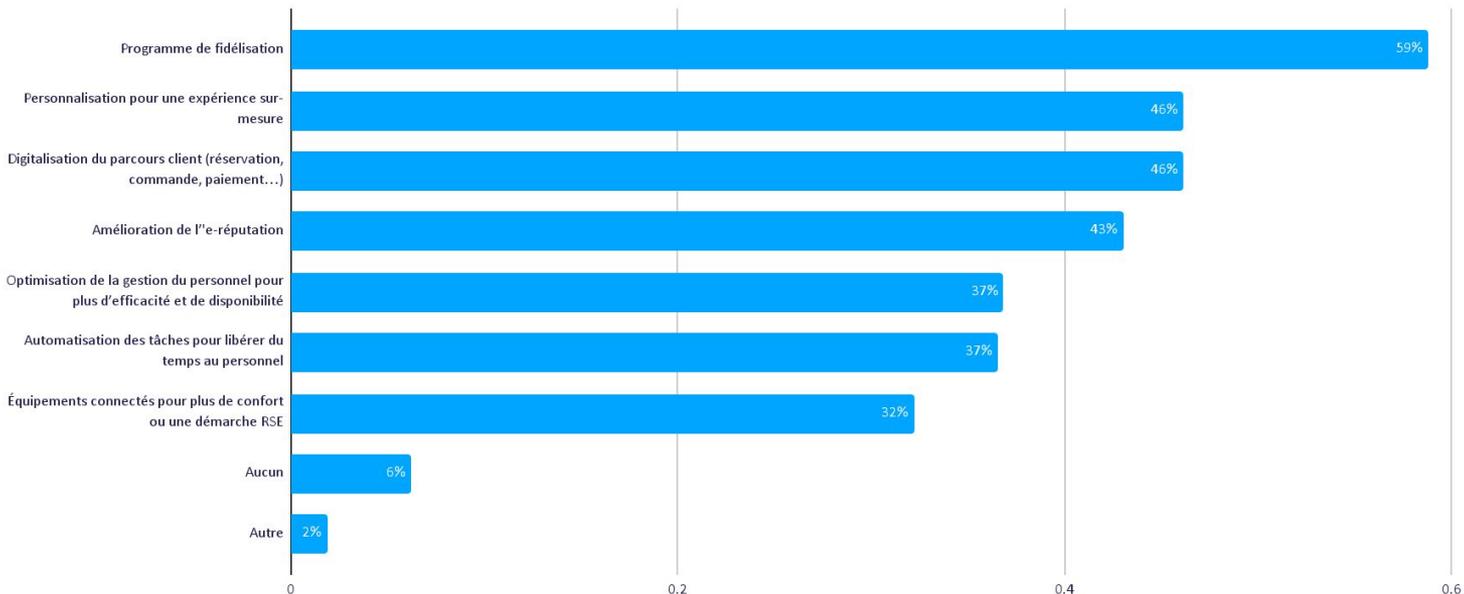
Enfin, si les **équipements connectés à vocation RSE** restent moins plébiscités (30 %), ils témoignent d'un intérêt croissant pour des solutions alliant **confort technologique et engagement éco-responsable**. Un signal faible aujourd'hui, mais porteur d'un avenir plus durable pour la restauration.

2.1 L'expérience client : quels sont les enjeux clés pour les restaurateurs ?

“ Ce qui fait l'expérience client c'est avant tout l'humain, la tech c'est l'amplificateur. ”

Bérengère O, CEO Big Mamma

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



2.1 L'expérience client : quels sont les enjeux clés pour les restaurateurs ?

Budget Expérience Client annuel

11 400€, le budget moyen pour des restaurateurs indépendants dédié à l'expérience client en 2025.

60% des restaurateurs ont un budget de **moins de 5000€**.

2.2 La cybersécurité un enjeu majeur pour les restaurateurs

72% des restaurateurs souhaitent investir en cybersécurité dans les 12 prochains mois.

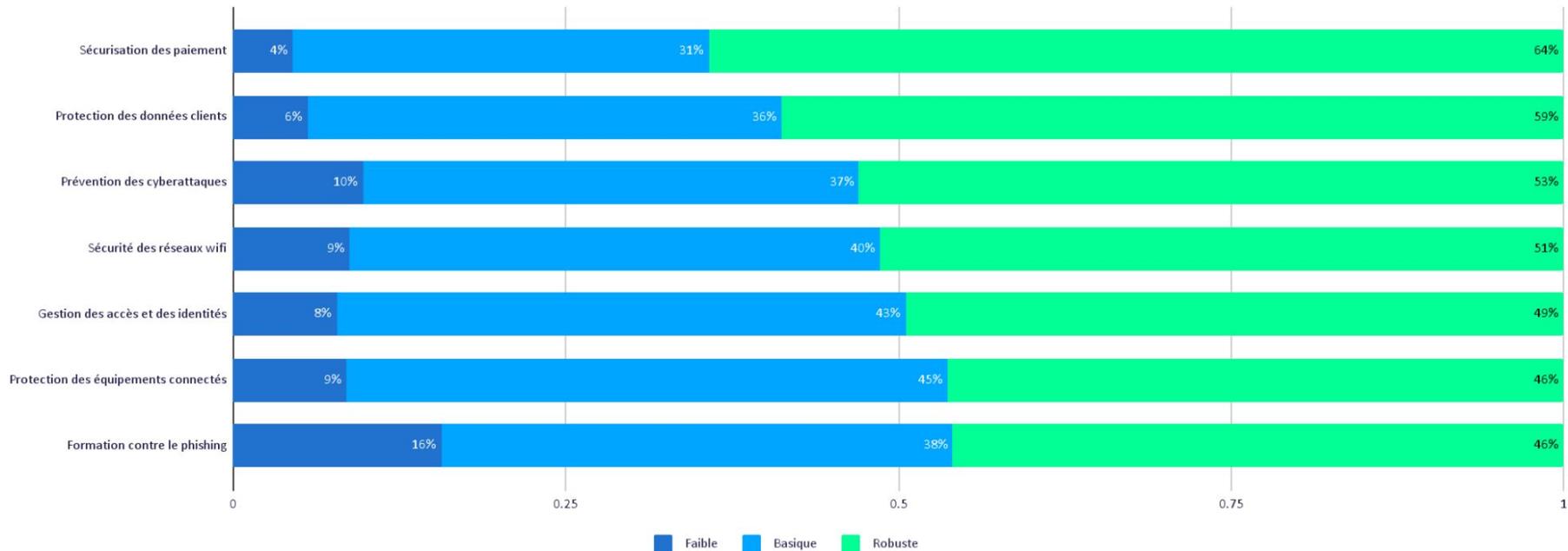
Les restaurateurs prennent de plus en plus conscience des enjeux liés à la cybersécurité, en particulier lorsqu'il s'agit de protéger la confiance du client.

Les résultats montrent que la priorité absolue est donnée à la **sécurisation des paiements** (près de 65 % souhaitent y investir dans les 12 mois à venir), suivie par la **sécurité des réseaux Wi-Fi**, la **prévention des cyberattaques** et la **protection des données clients**. Ces investissements confirment une volonté claire de **renforcer le socle technique** pour sécuriser les interactions les plus visibles avec les clients.

Pour autant, les **failles les plus sensibles** se situent ailleurs : la **formation du personnel contre le phishing**, la **protection des objets connectés (IoT)** et la **gestion des accès** sont perçues comme les maillons les plus fragiles aujourd'hui... mais restent paradoxalement **sous-priorisées** en termes d'investissements.

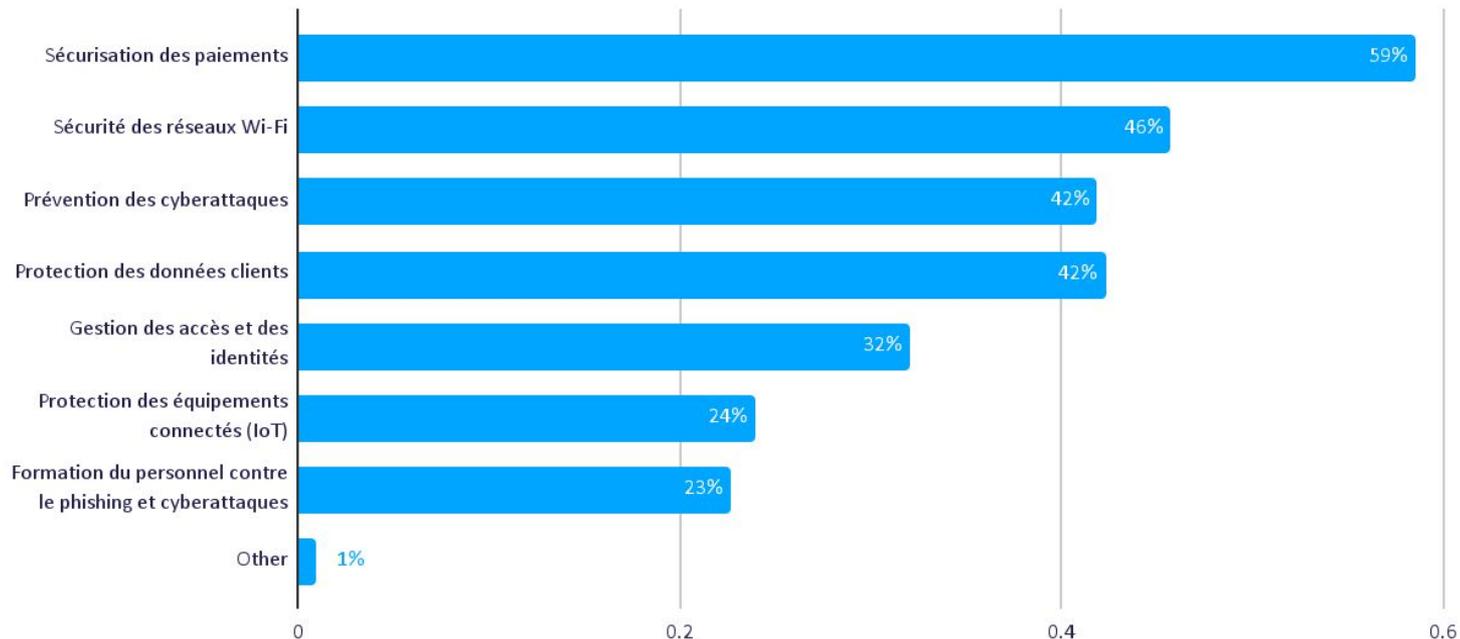
2.2 La cybersécurité un enjeu majeur pour les restaurateurs

Comment évaluez-vous la cybersécurité dans votre établissement ?



2.2 La cybersécurité un enjeu majeur pour les restaurateurs

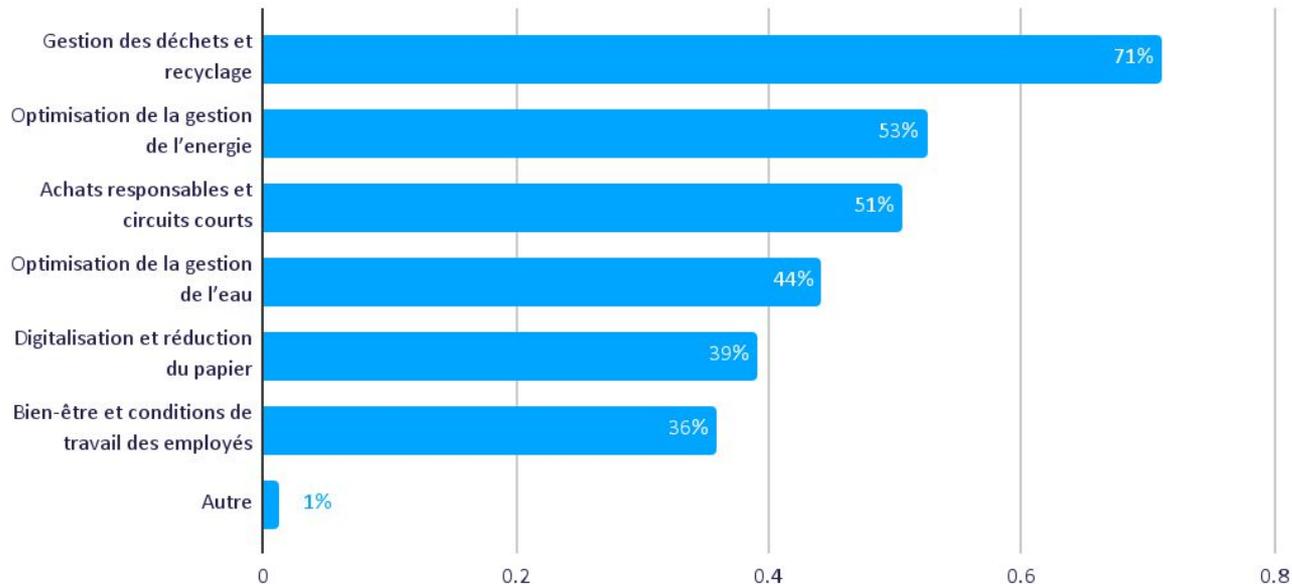
Dans quels aspects de la cybersécurité souhaitez-vous investir au cours des 12 prochains mois ?



2.3 Vers une restauration plus durable

48% des restaurateurs ont mis en place ou prévu de mettre en place des initiatives écologiques.

Quelles mesures RSE avez-vous adoptées ?



2.3 Vers une restauration plus durable

“ L’antigaspillage alimentaire doit être pensé sur l’ensemble de la chaîne, et les outils technologiques, digitaux ou basés sur l’IA, doivent l’être également : de la conception du menu, en passant par la production jusqu’à la consommation. ”

Eric Tomat, Directeur Digital, Data et IA – Sodexo France

Les restaurateurs ont amorcé une transition RSE résolument tournée vers les enjeux environnementaux, et la technologie joue un rôle clé dans cette transformation. Les trois actions les plus largement adoptées sont :

- la gestion des déchets et le recyclage (71%),
- l’optimisation de la consommation énergétique (53%)
- et les achats responsables via des circuits courts. (51%)

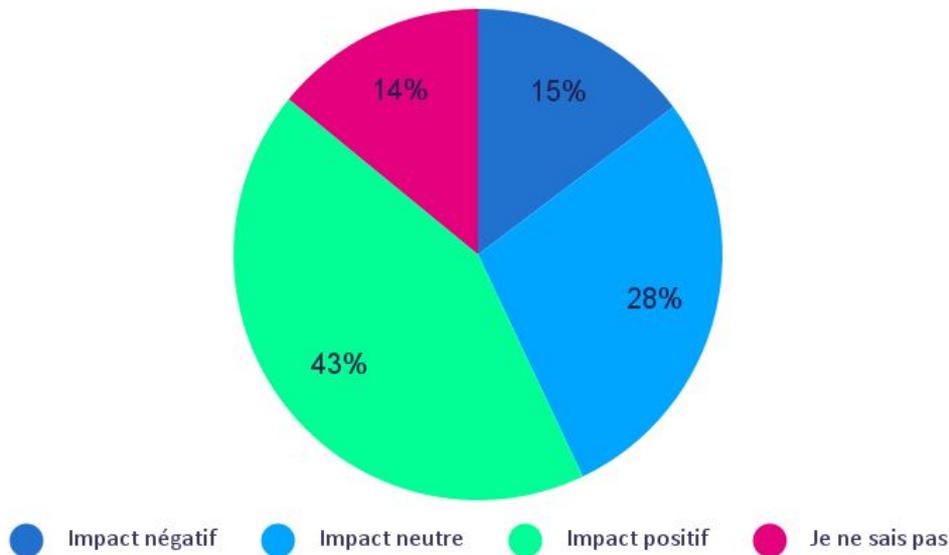
2.3 Vers une restauration plus durable

Ces résultats traduisent une volonté claire de réduire l'empreinte écologique de leur activité, tout en valorisant les produits locaux et en optimisant les ressources – une mission grandement facilitée par des solutions technologiques comme les outils de suivi des consommations, la gestion des stocks ou les plateformes de sourcing local. L'eau et le papier font également l'objet d'une attention croissante, preuve d'une approche progressive mais structurée de la durabilité.

En revanche, un enjeu reste encore en retrait : **le bien-être et les conditions de travail des employés, intégrés à la stratégie RSE par seulement 35 % des répondants.** Dans un secteur soumis à de fortes tensions RH, l'humain pourrait – et devrait – devenir le prochain levier fort d'un engagement responsable, soutenu là aussi par la tech (gestion des plannings, outils de formation, suivi du climat social, etc.).

2.3 Vers une restauration plus durable

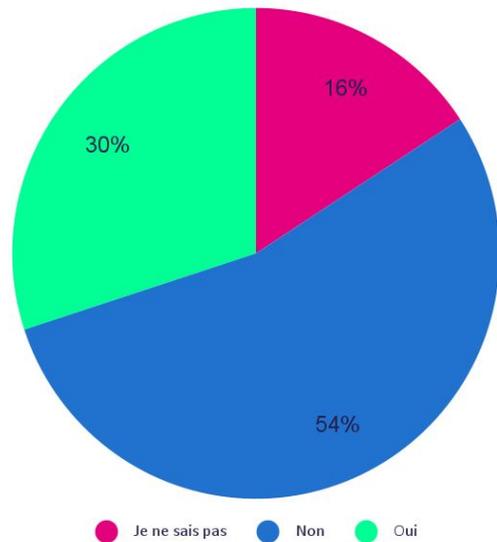
Quel impact l'adoption de ces pratiques durables a-t-elle eu sur votre budget ?



Pour une majorité de restaurateurs, l'adoption de pratiques durables a eu un impact positif ou neutre sur leur budget, confirmant qu'engagement RSE et performance économique peuvent aller de pair.

2.3 Vers une restauration plus durable

Seriez-vous prêt à augmenter vos coûts et/ou tarifs pour financer des pratiques plus durables ?



30% des restaurateurs seraient prêts à augmenter leurs coûts ou tarifs pour financer une pratique plus durable.

Enquête Food Hotel Tech 2025

Tech, IA et RSE : la transformation de l'hôtellerie



LE SALON TECH & RSE HÔTELLERIE-RESTAURATION

1. TECH ET IA : OÙ EN SONT LES HÔTELIERS ?

Étude menée lors du salon **Food Hotel Tech** (19-20 mars 2025) à travers des entretiens individuels de 15 minutes, réalisés en présentiel, exclusivement auprès de **160 professionnels de l'hôtellerie**.

- **55 %** issus d'hôtels **indépendants**
- **45 %** affiliés à **une chaîne hôtelière**

Profils des répondants :

- **35 % de Directeurs Généraux**
- **34 % de Directeurs marketing, RH ou IT**
- **31 % de chefs de réception, chefs de restaurant ou autres fonctions opérationnelles**

Ce protocole a permis de recueillir **des données terrain qualitatives et représentatives**, reflétant les priorités, perceptions et usages technologiques au sein du secteur hôtelier.

1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

75% des hôteliers utilisent déjà l'IA dans leur établissement

Parmi les usages les plus répandus :

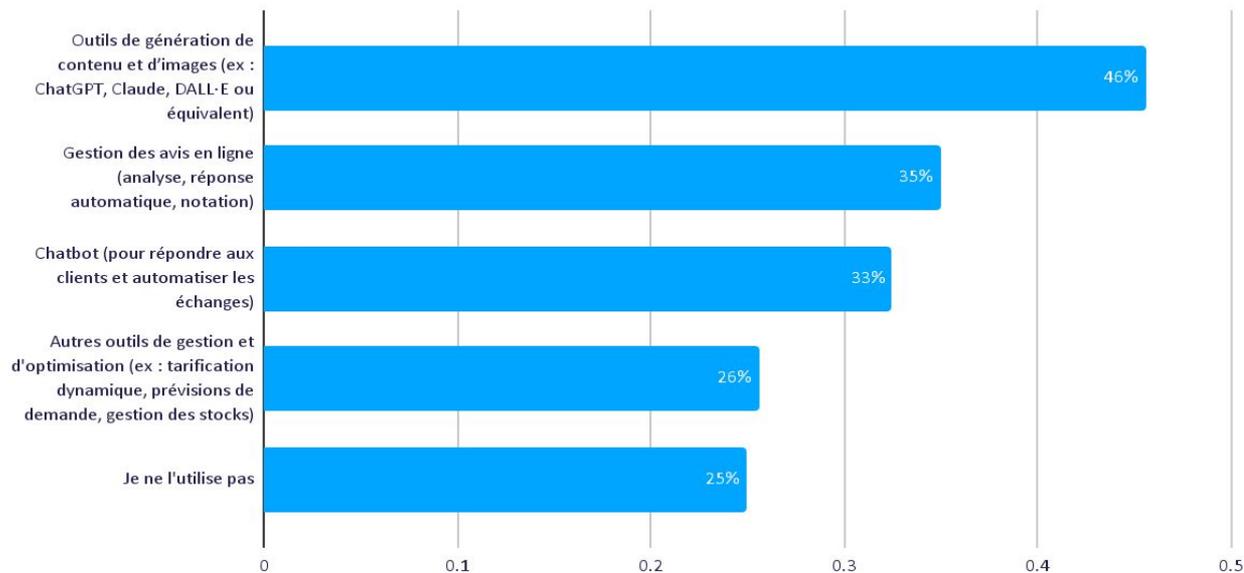
- **Outils de génération de contenu et d'images** (ex : ChatGPT, Claude, DALL·E ou équivalent) - **46%**
- **Gestion des avis en ligne** - (analyse, réponse automatique, notation) - **35%**

1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

“ Le véritable enjeu sera la mise en place d'agents capables de consolider l'ensemble des informations liées au secteur du voyage, afin de répondre à un besoin client devenu de plus en plus complexe. Aujourd'hui, il faut en moyenne 303 minutes pour réserver un voyage : ces agents devront accompagner les consommateurs et s'inscrire dans une stratégie, directe ou indirecte, vis-à-vis des différents acteurs du marché. ”

Charles-Antoine Duron, Directeur Travel, Google France

Comment utilisez-vous l'IA dans votre établissement ?



1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Pour les hôteliers, l'IA rime avant tout avec **efficacité** :

80 % y voient **un gain de temps** sur les tâches administratives et répétitives.

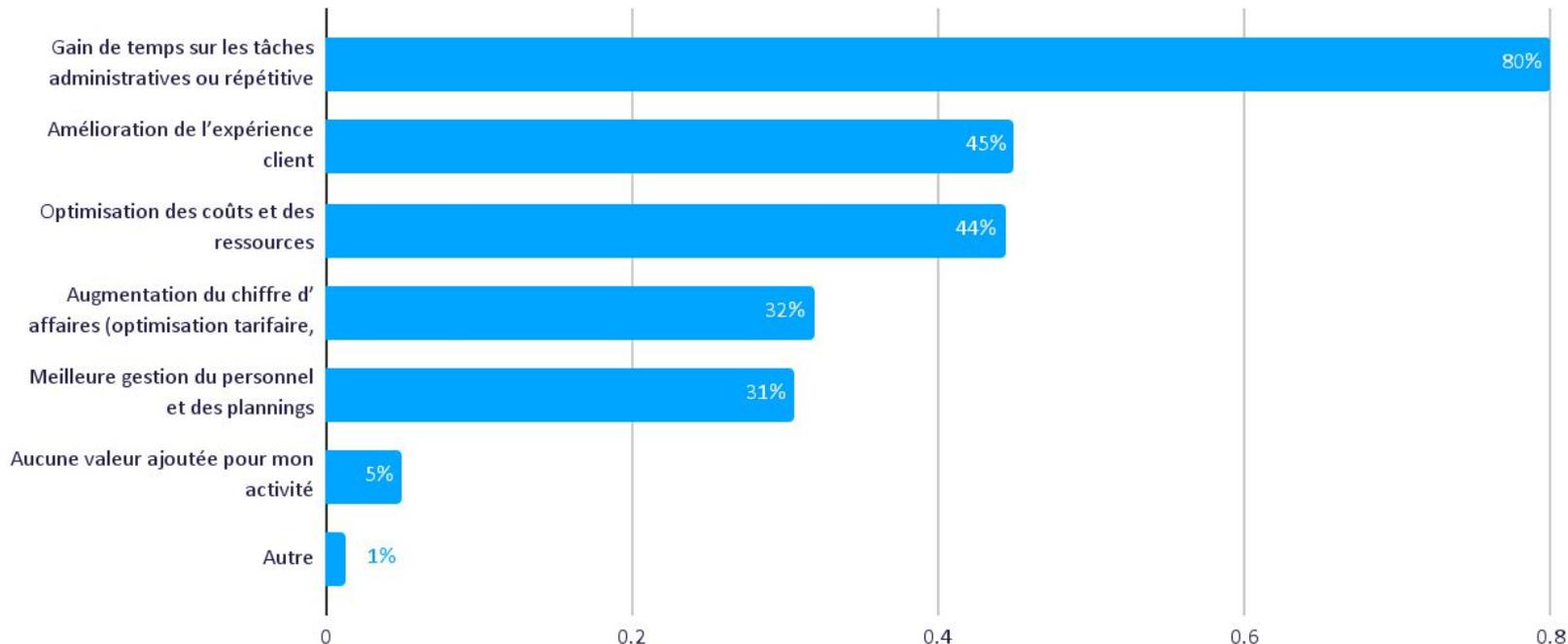
Derrière, viennent **l'amélioration de l'expérience client (45 %)** et **l'optimisation des coûts (44 %)**. Une priorité claire : **être plus productif sans sacrifier la qualité de service.**

Et le rejet ?

Marginal : seuls **5 %** estiment que l'IA n'apporte aucune valeur. La tendance est lancée.

1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Quels sont selon vous, les principaux bénéfices de l'utilisation de l'IA ?

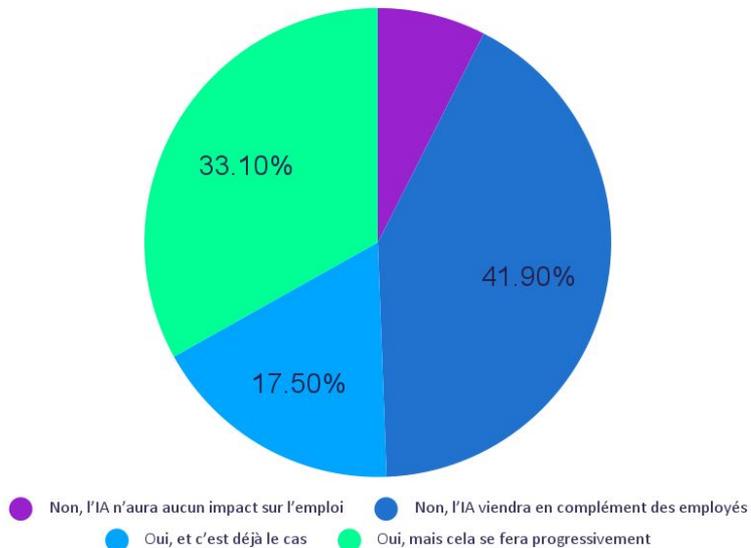


1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Pour une majorité de professionnels, l'IA transformera le travail **progressivement** :

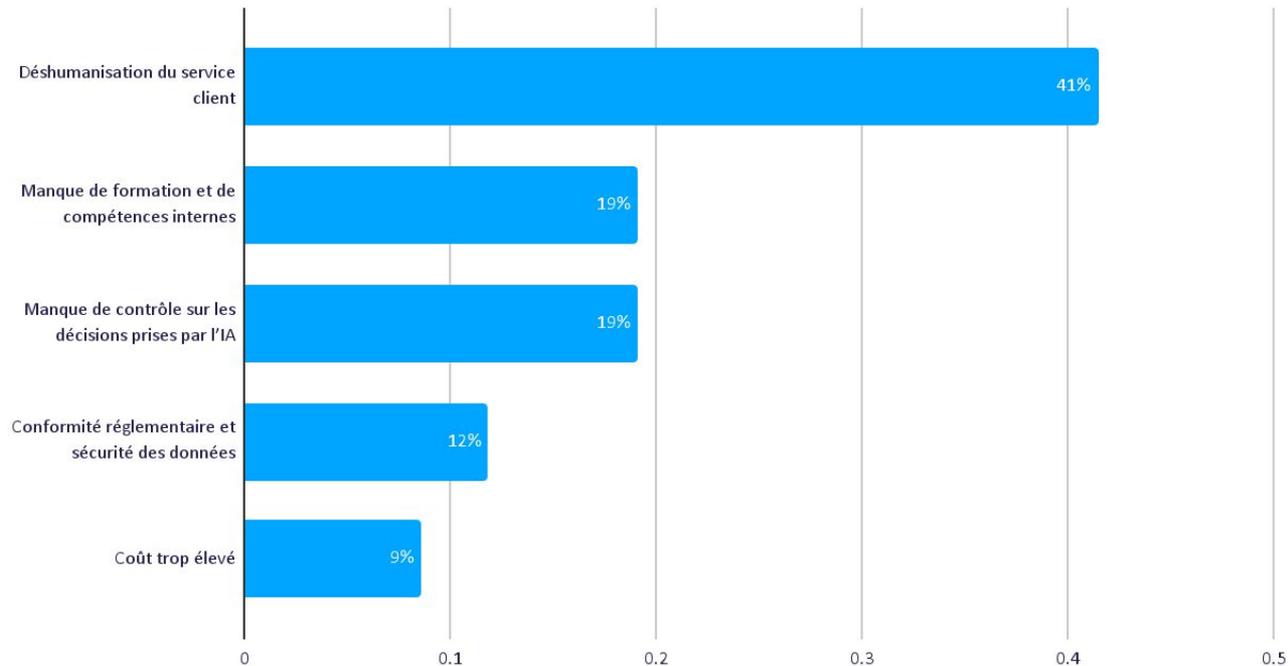
- **51 %** pensent qu'elle **remplacera certains postes**,
- tandis que **42 %** la voient comme un **soutien aux équipes existantes**.

Pensez-vous que l'IA remplacera certains emplois dans votre secteur ?



1.1 L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

Principales craintes liées à l'IA



La principale crainte liée à l'IA reste la déshumanisation du service client (41 %), loin devant les enjeux de formation, de conformité ou de coût.

1.2 L'adoption de la tech dans l'hôtellerie française

Top 5 des investissements hôteliers à venir en 2025 :

- Les programmes de fidélité (41%)
- CRM (40%)
- Outils de conciergerie digitale (40%)
- Outil Marketing Digitaux (39%)
- Outil de Yield Management (38%)

Les **PMS (82 %)**, les **outils marketing digitaux (77 %)** et la **gestion des avis clients (76 %)** figurent parmi les solutions les plus largement adoptées. Et l'intérêt ne faiblit pas : **31 %**, **39 %** et **35 %** des professionnels prévoient encore d'y investir.

Pourquoi ? Parce que la **tech continue de faire évoluer ces outils**, en offrant toujours plus de performance et de valeur ajoutée.

Top 3 des outils dont l'adoption est encore faible et les prévisions d'investissement très fortes :

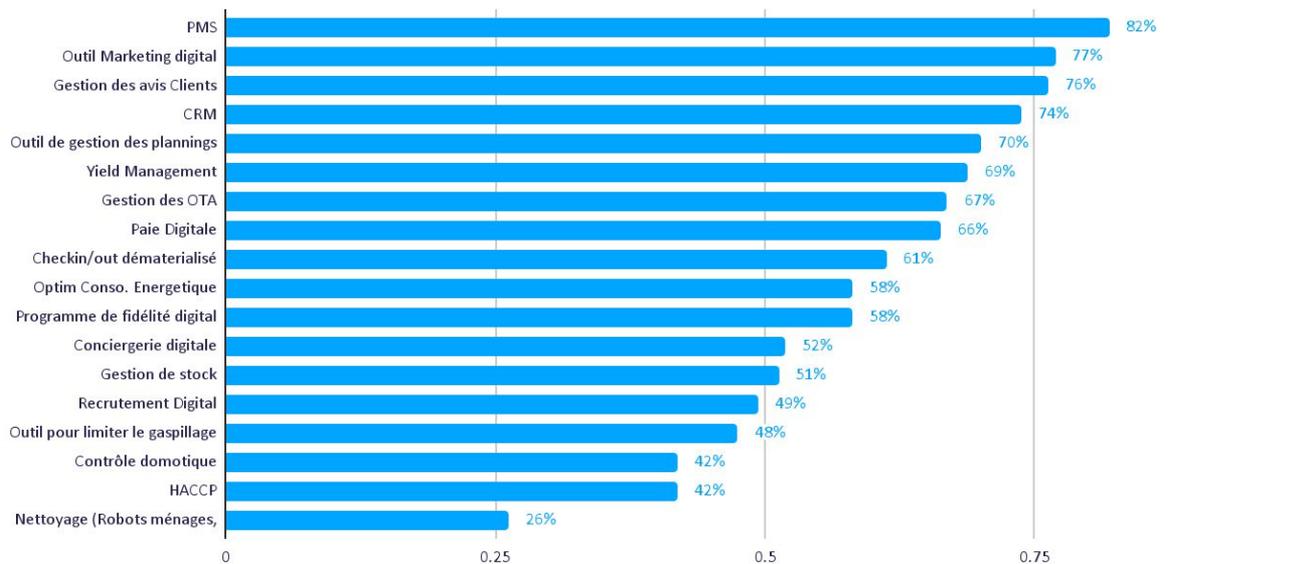
- Outils pour limiter le gaspillage (48% sont équipés et 35% comptent investir)
- Contrôle domotique (43% sont équipés et 33% comptent investir)
- Robots de nettoyage (Seuls 26% des hôtels sont équipés et 28% veulent investir)

1.2 L'adoption de la tech dans l'hôtellerie française

“ La data va nous permettre d'optimiser notre pricing, d'améliorer notre revenue management et de fluidifier le parcours client. La data, comme la tech, sont essentielles, mais restent des moyens au service de l'humain. ”

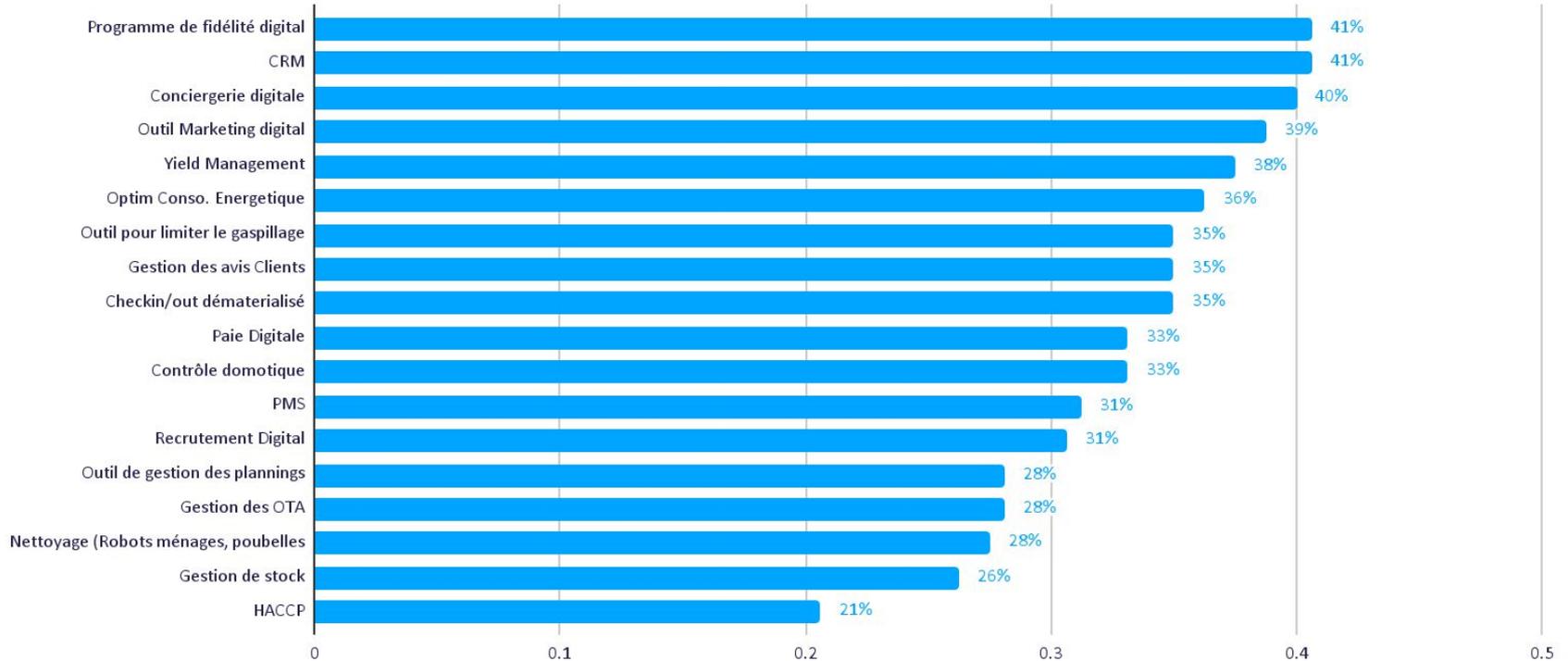
Véronique Siegel, Présidente Nationale UMIH

Adoption des outils Tech par les hôteliers



1.2 L'adoption de la tech dans l'hôtellerie française

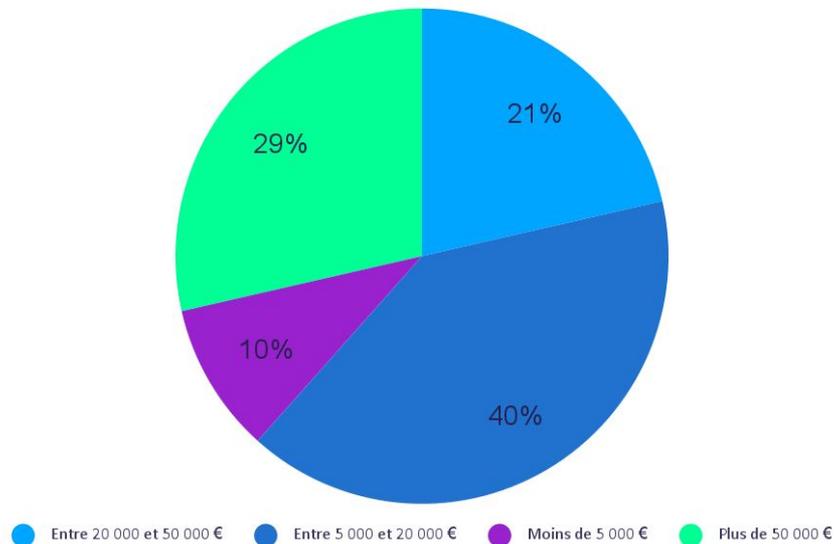
Outils Tech : comment les hôteliers comptent investir en 2025



1.2 L'adoption de la tech dans l'hôtellerie française

20 000€ + , c'est le budget de plus de 50% des hôteliers pour les outils tech en 2025.

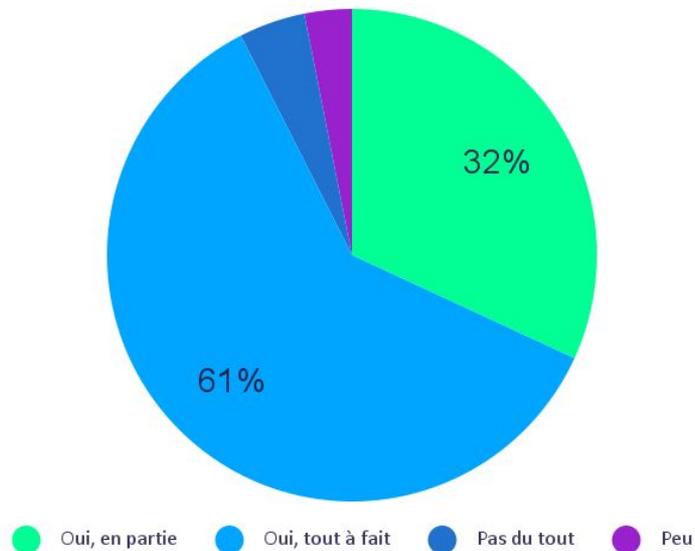
Quel budget annuel allouez-vous aux outils technologiques ?



1.2 L'adoption de la tech dans l'hôtellerie française

Pour 93 % des hôteliers, le digital n'est plus une option : l'adoption des nouvelles technologies est un enjeu stratégique, voire prioritaire pour 61 % d'entre eux.

Dans quelle mesure l'adoption de nouvelles technologies est-elle un enjeu majeur pour votre établissement ?



2. L'HÔTELLERIE DE DEMAIN : ENTRE EXCELLENCE CLIENT, RSE ET SÉCURITÉ

Cette étude a été menée lors du salon **Food Hotel Tech** (19-20 mars 2025), à travers **des entretiens individuels de 15 minutes**, réalisés en présentiel, exclusivement auprès de professionnels de l'hôtellerie. Au total, **219 hôteliers** ont été interrogés, répartis comme suit :

- **65 % issus d'hôtels indépendants**
- **35 % affiliés à une chaîne hôtelière**

Répartition des fonctions des répondants :

- **40 % sont Directeurs Généraux**
- **30 % occupent des fonctions de direction marketing, RH ou IT**
- **30 % exercent des fonctions opérationnelles** (chefs de réception, chefs de restaurant, etc.)

Ce format qualitatif a permis de recueillir **des données représentatives et contextualisées**, offrant une vision précise des usages, attentes et priorités des hôteliers face aux enjeux technologiques, réglementaires et environnementaux.

2.1 L'expérience client : quels sont les enjeux clés pour les hôteliers ?

À l'heure où les attentes des voyageurs évoluent, les hôteliers placent la **personnalisation de l'expérience** en tête de leurs priorités : **53 %** des répondants misent sur des services sur-mesure pour se différencier et fidéliser leur clientèle.

Les **programmes de fidélisation** (47 %) et l'**e-réputation** (41 %) complètent ce trio de tête, preuve que la relation client se joue désormais autant en ligne qu'au sein de l'établissement.

La **digitalisation du parcours client** (réservation, commande, paiement) séduit également près de 4 hôteliers sur 10, tout comme l'**automatisation des tâches** (32 %) et l'**usage d'équipements connectés** à visée RSE (30 %), qui montrent l'importance croissante des outils technologiques au service du confort... et de la planète.

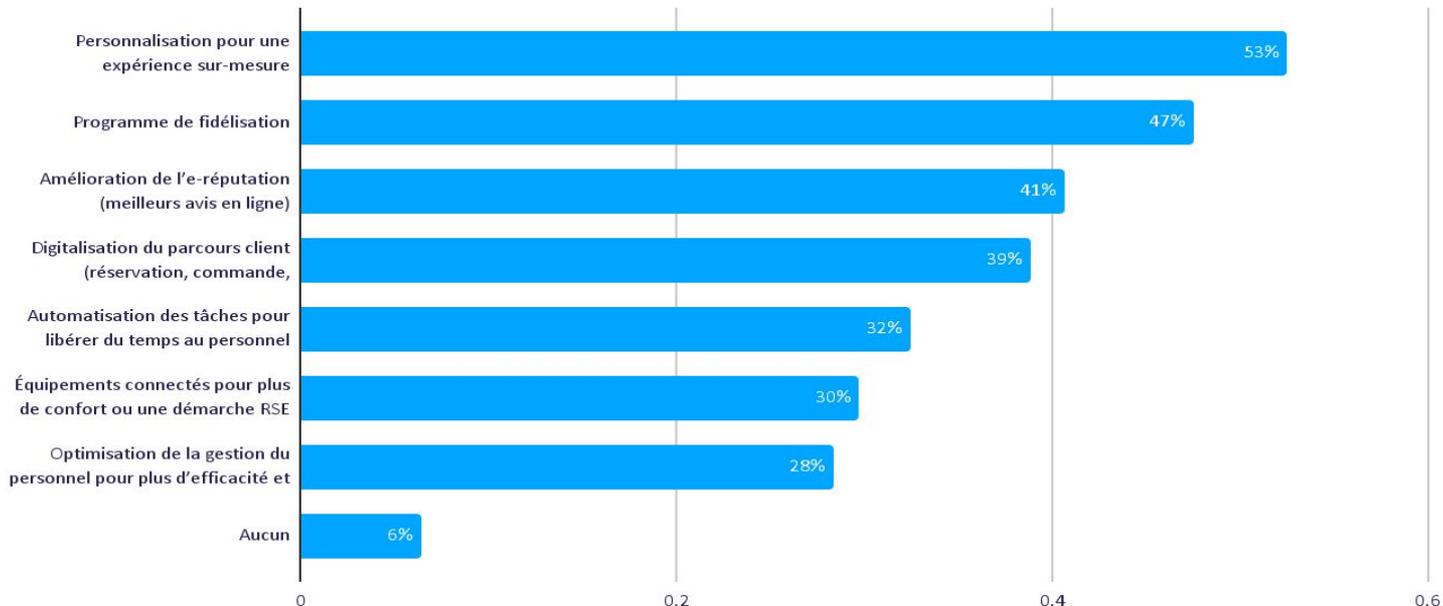
Enfin, l'**optimisation de la gestion du personnel** (28 %) confirme un double enjeu : améliorer l'efficacité opérationnelle tout en garantissant une qualité de service constante.

2.1 L'expérience client : quels sont les enjeux clés pour les hôteliers ?

“ Il y'a beaucoup de nouveauté sur Food Hotel Tech que je souhaiterai découvrir pour dynamiser l'expérience clients dans nos hôtels. ”

Océane Lahaye , Responsable Experience - Client groupe Madeho

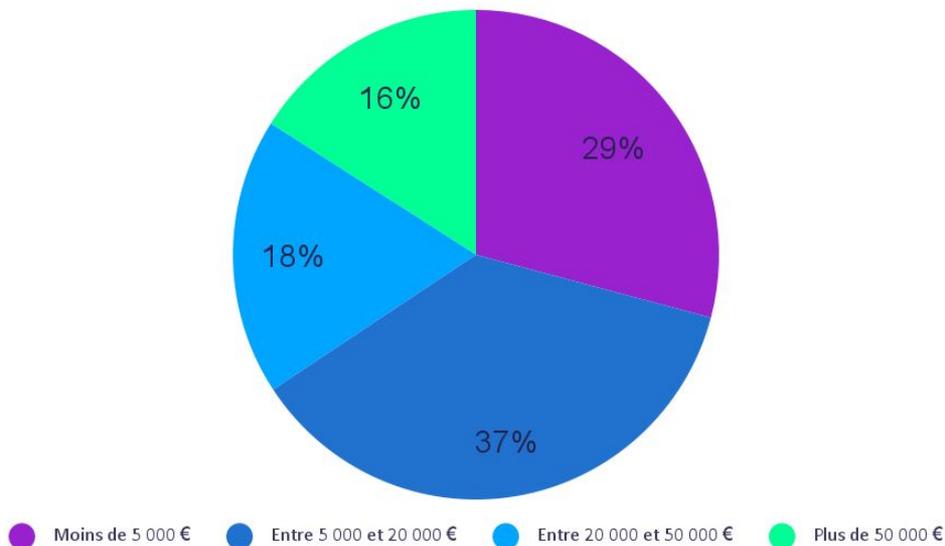
Quels sont vos principaux enjeux pour améliorer l'expérience client ?



2.1 L'expérience client : quels sont les enjeux clés pour les hôteliers ?

Budget Expérience Client annuel : 34% des hôteliers prévoient d'allouer plus de 20 000€ à des outils d'amélioration de l'expérience client en 2025.

Quel budget annuel votre établissement prévoit-il d'allouer aux outils d'amélioration de l'expérience client ?



2.2 Cybersécurité : les hôteliers conscients des risques... mais encore en phase de renforcement

Si les hôteliers estiment globalement leur niveau de cybersécurité satisfaisant sur certains volets — notamment la **sécurisation des paiements** (jugée robuste par 70 %) et la **protection des données clients** (63 %) —, **de nombreuses zones de vulnérabilité subsistent.**

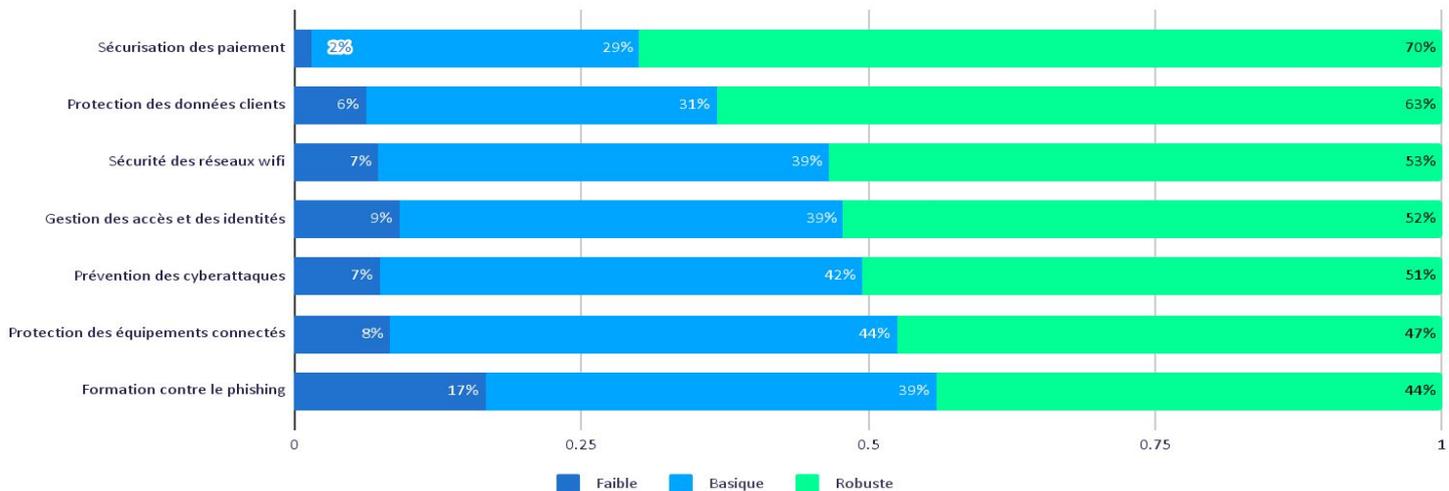
La **formation contre le phishing**, perçue comme faible par 17 % des répondants, illustre l'un des angles morts les plus préoccupants. Autres points de vigilance : la **gestion des accès**, la **protection des objets connectés (IoT)** ou encore la **sécurité des réseaux Wi-Fi**, qui peinent à dépasser les 50 % de robustesse déclarée.

2.2 Cybersécurité : les hôteliers conscients des risques... mais encore en phase de renforcement

“ La cybersécurité est un enjeu clé pour les hôteliers. Avec l’automatisation croissante et les outils de plus en plus interfacés, les risques potentiels face aux malveillants et aux hackers sont de plus en plus importants. Il existe un enjeu majeur de formation et de sensibilisation, car le plus souvent, la faille provient d’une personne travaillant dans l’hôtel. ”

Benoit Piel , co-fondateur Korner Hotel

Comment évaluez-vous la cybersécurité dans votre établissement ?



2.2 Cybersécurité : les hôteliers conscients des risques... mais encore en phase de renforcement

Mais les choses bougent : les investissements prévus sur les 12 prochains mois confirment une prise de conscience.

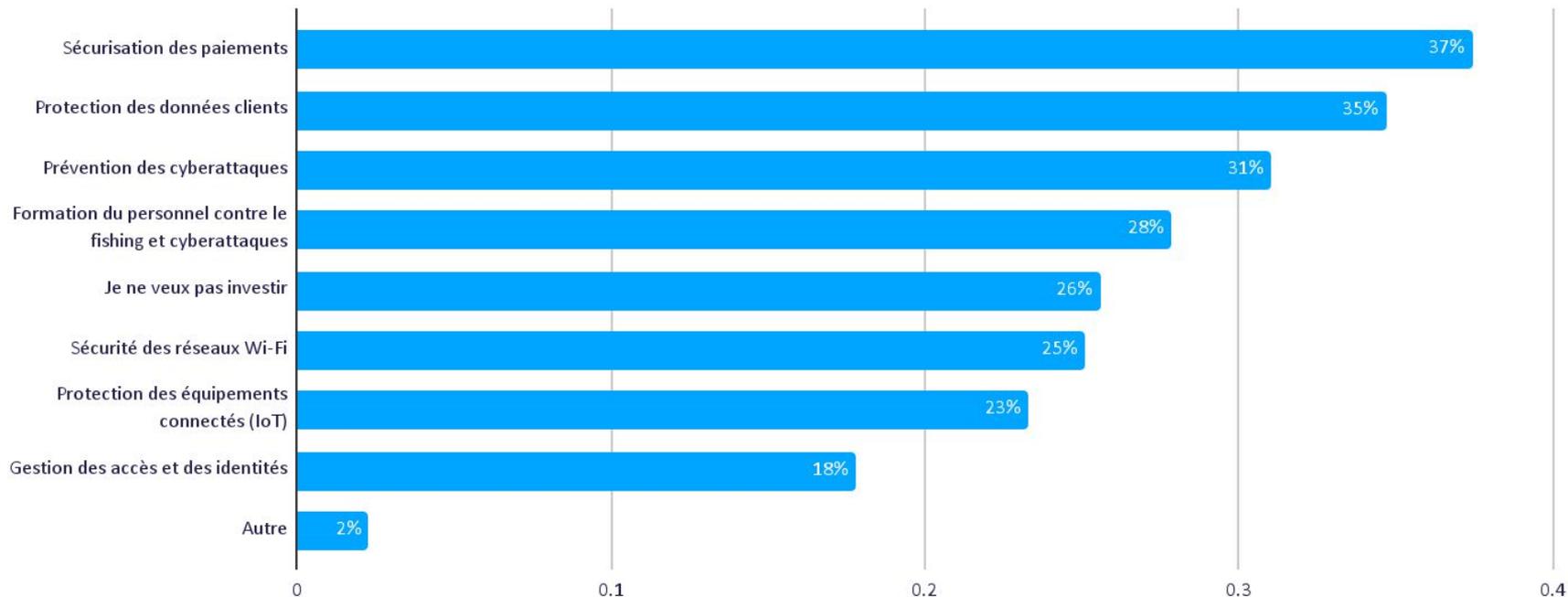
37 % des hôteliers comptent renforcer la sécurisation des paiements, 35 % prévoient d'agir sur la **protection des données**, et 31 % sur la **prévention des cyberattaques**. La **formation des équipes**, trop souvent négligée, figure aussi dans le haut du classement (28 %), signe d'un début de rééquilibrage des priorités.

À noter : **un quart des répondants (26 %) déclare ne pas vouloir investir** dans la cybersécurité cette année — un chiffre qui alerte, alors même que les menaces numériques n'ont jamais été aussi présentes dans le secteur.

L'hôtellerie a enclenché sa mue digitale, mais doit encore franchir un cap en matière de cybersécurité, notamment sur les volets humains et structurels.

2.2 Cybersécurité : les hôteliers conscients des risques... mais encore en phase de renforcement

Dans quels aspects de la cybersécurité souhaitez-vous investir au cours des 12 prochains mois ?



2.3 RSE : des engagements concrets, portés par l'environnement et le social

74% des hôteliers français ont mis en place ou prévu de mettre en place des initiatives écologiques.

Les hôteliers ne se contentent plus de bonnes intentions : **77 %** ont mis en place une **gestion des déchets et du recyclage**, suivis par l'**optimisation de l'énergie (61 %)** et de l'**eau (60 %)**.

Le **bien-être des employés** devient aussi une priorité pour **plus d'un établissement sur deux (56 %)**, signe d'une prise de conscience RH dans un secteur en tension.

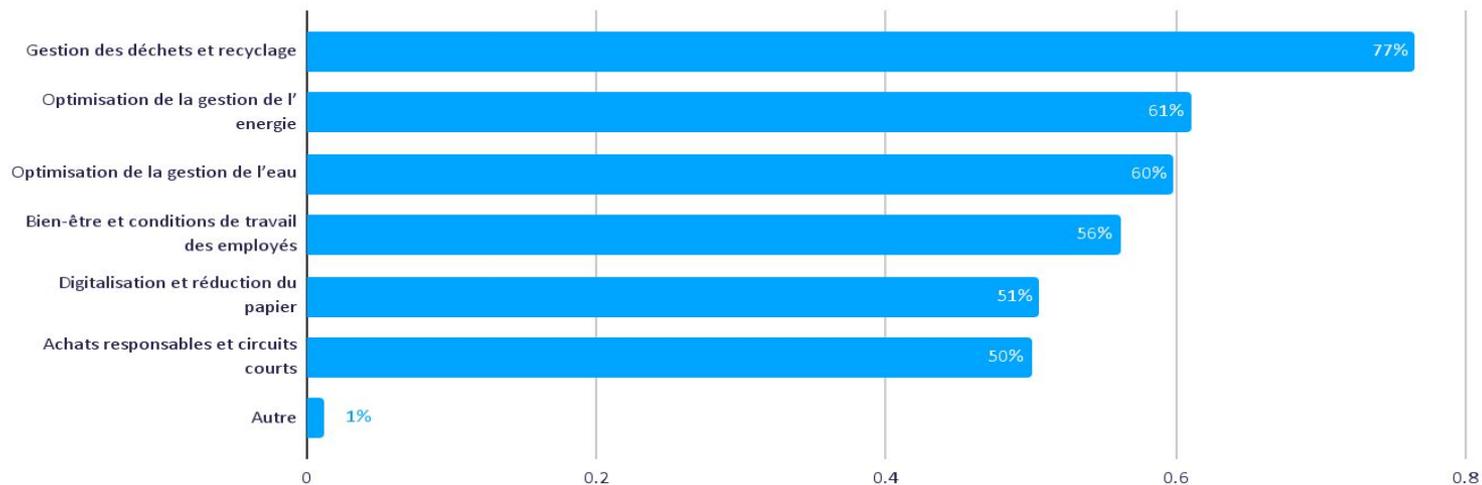
Enfin, **digitalisation** (réduction du papier) et **achats responsables** séduisent **plus de 50 %** des répondants, confirmant une transition RSE à la fois environnementale, sociale et technologique.

2.3 RSE : des engagements concrets, portés par l'environnement et le social

“ Je suis engagée en matière de RSE depuis de nombreuses années, car l'hôtel que je dirige a été le deuxième hôtel écolabellisé en France. Effectivement, on retrouve sur le salon Food Hotel Tech des solutions concrètes pour nous accompagner dans l'organisation de nos achats, le tri des déchets, le pilotage énergétique... autant d'outils pour répondre au décret tertiaire, aux enjeux réglementaires, et construire une véritable stratégie environnementale, sociale et sociétale. ”

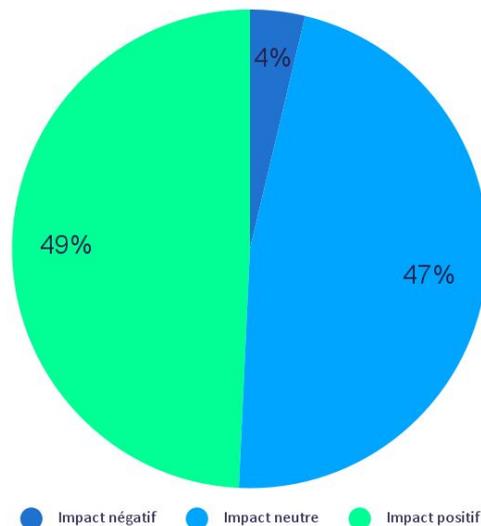
Véronique Siegel - Présidente Nationale UMIH

Quelles mesures RSE avez-vous déjà adoptées ?



2.3 RSE : des engagements concrets, portés par l'environnement et le social

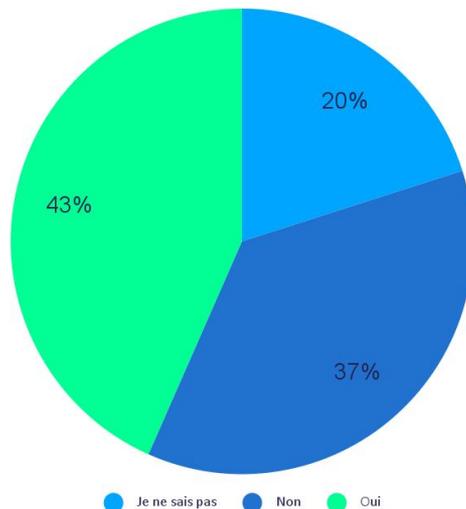
Quel impact l'adoption de ces pratiques durables a-t-elle eu sur votre budget ?



Ces engagements paient : pour **près d'un professionnel sur deux (49 %)**, les pratiques durables ont eu un **impact positif sur leur budget**. Mieux encore, seuls **4 %** y voient un effet négatif — preuve que **durabilité et performance ne sont plus opposées**.

2.3 RSE : des engagements concrets, portés par l'environnement et le social

Seriez-vous prêt à augmenter vos coûts et/ou tarifs pour financer des pratiques plus durables ?



43% des hôteliers seraient prêts à augmenter leurs coûts ou tarifs pour financer une pratique plus durable.