



L'IA, indispensable pour 3 restaurateurs et hôteliers sur 4

Étude exclusive réalisée au salon Food Hotel Tech 2025 sur les tendances IA, Tech et RSE dans le secteur CHR - 900 répondants



Paris, le 29 avril 2025 - À l'issue de sa dernière édition, organisée les 19 et 20 mars 2025, [Food Hotel Tech](#) – le salon de référence dédié à l'innovation dans le secteur CHR – a mené une étude exclusive visant à mesurer l'impact de l'intelligence artificielle sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi qu'à identifier les grandes tendances Tech et RSE qui façonnent l'avenir du secteur.

Contactez-nous pour recevoir l'étude complète en PDF

Basée sur des entretiens qualitatifs et individuels réalisés en présentiel lors du salon, cette enquête a recueilli les témoignages de près de 900 professionnels du secteur. Ce format immersif a permis de collecter des données concrètes et

représentatives du terrain, offrant un aperçu précis des usages, des perceptions et des priorités technologiques qui façonnent aujourd'hui l'avenir de l'hospitalité.

L'IA est devenue incontournable pour les hôteliers et les restaurateurs

L'intelligence artificielle s'impose désormais comme un outil incontournable dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, avec 75 % des hôteliers et 77 % des restaurateurs qui l'utilisent déjà au sein de leur établissement. Les usages les plus courants incluent les outils de génération de contenu et d'images (utilisés par 46 % des hôteliers et 36 % des restaurateurs), ainsi que la gestion automatisée des avis en ligne (35 % et 34 % respectivement). Plébiscitée avant tout pour son efficacité opérationnelle, l'IA permet un gain de temps significatif sur les tâches administratives et répétitives (80 % des hôteliers, 72 % des restaurateurs), tout en contribuant à l'optimisation des coûts et à l'amélioration de l'expérience client.

«L'intelligence artificielle n'est plus un concept d'avenir pour les professionnels du CHR : elle est déjà un levier concret de productivité, que nous observons à l'œuvre depuis maintenant huit ans. En automatisant les tâches les plus répétitives, elle transforme en profondeur les organisations tout en posant de véritables questions sur l'évolution des métiers», indique Karen Serfaty, présidente de Food Hotel Tech.

Si les bénéfices sont largement reconnus, les professionnels restent lucides face aux transformations à venir : environ la moitié anticipent que l'IA remplacera certains postes (51 % des hôteliers, 49 % des restaurateurs), tandis qu'une part importante y voit un outil de soutien aux équipes existantes. La principale inquiétude reste la déshumanisation de la relation client (41 % chez les hôteliers, 32 % chez les restaurateurs), bien plus que les questions de coût ou de formation. Pourtant, seuls 5 à 10 % des professionnels considèrent que l'IA n'apporte aucune valeur, preuve d'un engouement croissant et d'une adoption qui s'ancre durablement dans les pratiques du secteur.

“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”, précise Charles-Antoine Duron, Directeur Travel, Google France.

La technologie, un investissement stratégique pour les restaurateurs et les hôteliers

En 2025, la transition technologique s'accélère dans le secteur CHR, portée par des investissements ciblés et une prise de conscience généralisée de son rôle stratégique. 93 % des hôteliers considèrent désormais le digital comme une nécessité, dont 61 % comme une priorité absolue. Les outils déjà bien implantés comme les PMS (82 %), les solutions marketing digitales (77 %) et la gestion des avis clients (76 %) continuent d'attirer les investissements, preuve que l'innovation pousse sans cesse leur valeur ajoutée. Dans le top 5 des priorités hôtelières figurent notamment les programmes de fidélité (41 %), les CRM et outils de conciergerie digitale (40 % chacun), ainsi que le yield management (38 %).

Côté restauration, la digitalisation opérationnelle s'intensifie autour de la gestion des réservations, des stocks, du click & collect et de la fidélisation. Des solutions encore peu adoptées, comme les outils anti-gaspillage ou d'optimisation énergétique, font l'objet d'un fort intérêt : 38 % à 47 % des restaurateurs prévoient d'y investir dans les mois à venir. La gestion digitale des réservations, encore sous la barre des 50 %, attire déjà près d'un restaurateur sur deux.

Les écarts restent marqués entre structures : 71 % des chaînes perçoivent la tech comme un enjeu majeur, contre 47 % des indépendants. Pourtant, les budgets suivent : plus de 50 % des hôteliers prévoient d'investir plus de 20 000 €, tandis qu'un restaurateur indépendant alloue en moyenne 15 800 € par an à ses équipements numériques. La dynamique est claire : la technologie devient un levier de performance durable, alliant efficacité, engagement environnemental et qualité de service.

La Cybersécurité, un enjeu majeur pour les restaurateurs et les hôteliers

La cybersécurité s'impose comme une priorité croissante pour les restaurateurs et les hôteliers, conscients de son rôle central dans la protection de la confiance client et la continuité de leur activité. Près de 72 % des restaurateurs envisagent d'investir dans ce domaine au cours des 12 prochains mois. Du côté des hôteliers, les investissements à venir confirment également une prise de conscience, notamment autour de la sécurisation des paiements (37 %), la protection des données (35 %) et la prévention des cyberattaques (31 %).

La priorité est souvent donnée à la sécurisation des points de contact client, mais des zones de vulnérabilité persistent : la formation du personnel face au phishing, la gestion des accès ou encore la sécurité des objets connectés (IoT) restent sous-investies, alors qu'elles sont perçues comme des maillons faibles. La formation, longtemps négligée, commence à émerger comme une priorité (28 % des hôteliers prévoient d'y investir), signe d'un rééquilibrage. Cependant, 26 % des hôteliers déclarent ne pas vouloir investir en cybersécurité cette année, un chiffre préoccupant à l'heure où les menaces numériques n'ont jamais été aussi présentes. Pour franchir un cap, le secteur doit renforcer à la fois ses infrastructures et les compétences humaines.

RSE : des pratiques concrètes et efficaces

La RSE s'impose comme un levier stratégique pour les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration, bien au-delà des simples engagements de façade. 74 % des hôteliers ont déjà mis en œuvre ou prévoient de déployer des initiatives écologiques, traduisant une réelle volonté de transformation.

Les actions les plus répandues concernent la gestion des déchets et le recyclage (77 % des hôteliers, 71 % des restaurateurs), l'optimisation de la consommation énergétique (61 % et 53 % respectivement) et les achats responsables via des circuits courts (51 % pour les restaurateurs). Ces choix témoignent d'une dynamique RSE ancrée dans la réalité opérationnelle, soutenue par des outils technologiques facilitant le suivi, la gestion des ressources et la valorisation des circuits courts.

Côté social, les hôteliers sont 56 % à faire du bien-être des employés une priorité, tandis que les restaurateurs restent en retrait sur ce sujet, avec seulement 35 % intégrant cet enjeu à leur stratégie. Pourtant, dans un secteur en tension, l'humain pourrait devenir un axe fort de différenciation durable.

Enfin, la transition vers des pratiques responsables s'avère aussi économiquement viable : près de la moitié des professionnels constatent un impact positif sur leur budget, et très peu y voient un frein (4 % des hôteliers). 43 % des hôteliers et 30 % des restaurateurs se disent même prêts à augmenter leurs coûts ou tarifs pour soutenir cette démarche, prouvant que performance et responsabilité peuvent désormais avancer main dans la main.

“La tech et la RSE ne sont plus des tendances mais des leviers structurants. Food Hotel Tech 2025 confirme que l'innovation, bien utilisée, est une réponse concrète aux défis humains, économiques et environnementaux du secteur”, conclut Karen Serfaty.

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/>