

Réservations en hausse, baisse du ticket moyen : les restaurateurs français vivront-ils les mêmes fêtes que leurs homologues Américains ?

Plusieurs mois se sont écoulés depuis la réouverture des restaurants, l'occasion pour Lightspeed d'évaluer quelles ont finalement été les répercussions des confinements successifs sur les consommateurs et les professionnels. Dans ce contexte où des disparités géographiques se dessinent, [Lightspeed a mené 2 études](#), l'une basée sur les témoignages de 850 restaurateurs du monde entier entre août et septembre 2021. L'autre est un rapport dédié quant à lui à l'observation des nouveaux comportements des consommateurs des marchés Nord-Américain et Britannique, basé sur les réponses de 1500 consommateurs interrogés entre le 27 août et le 2 septembre.

En France : augmentation des réservations, recrutement massif et une activité accrue pour la fin d'année

Comme attendu, les Français étaient bel et bien au rendez-vous le 9 juin dernier et l'engouement de la réouverture des établissements semble être toujours présent dans l'esprit des consommateurs. Comme le démontre la dernière étude Lightspeed, **45% des établissements de restauration enregistrent une augmentation des réservations** pour consommer sur place et pour un nombre de convives en augmentation. Néanmoins, si l'on s'attendait à une forte reprise du secteur, **47% des professionnels constatent que les clients dépensent moins** et sont plus avares en pourboire qu'auparavant.

Pourtant, **67% des professionnels estiment que leur business est plus profitable aujourd'hui** et 48% prévoient qu'il le sera encore davantage dans les mois à venir. Un paradoxe qui peut, en partie, s'expliquer par le nombre croissant de réservations et par une sur-fréquentation des établissements, un afflux qui inquiète 34% des répondants, notamment à l'approche des fêtes de fin d'année, une période qui, pour **25% des professionnels, excèdera le niveau d'avant la crise sanitaire**.

Les restaurateurs s'interrogent sur leur capacité à répondre au volume et aux typologies des demandes, à gérer les nouvelles habitudes de consommation et les mesures mises en place par le gouvernement. D'autant plus que le secteur est confronté à une pénurie de Talents sans précédents. D'ailleurs **29% des répondants ont pour principal défi de recruter de nouveaux talents**. Face à de telles interrogations et pour fidéliser leurs employés, **38% des professionnels n'hésitent pas à augmenter les salaires** ou encore à encourager les candidatures grâce à des avantages en nature.

Bien que la marge d'adoption d'outils digitaux reste importante en France, comparée aux 5 autres pays interrogés, il semble que ces derniers aient davantage identifié l'automatisation comme une solution pour soutenir l'activité et aider à faire face à la demande accrue de la période des fêtes.

Là est le véritable enjeu de cette reprise et **les sondés sont quasiment unanimes : pour 82%, la technologie est la solution à leurs interrogations**. D'ailleurs 50% d'entre eux utilisent déjà des solutions basées sur le cloud.

La technologie prend une telle place dans l'écosystème de l'hospitalité que **54% des répondants estiment que la prise de commande en ligne devient une nécessité** pour s'adapter aux nouvelles habitudes des consommateurs. Un constat relativement homogène partout dans le monde.

En Amérique du Nord : augmentation des salaires et désir de fréquenter les restaurants plus régulièrement

Pour fournir une photographie mondiale, Lightspeed **révèlent des disparités mais aussi des similitudes entre le marché de la restauration Français et Nord-Américain**, dans son dernier rapport publié le 14 octobre.

Tout d'abord, et de manière surprenante, compte tenu de leurs habitudes culinaires d'ordinaire assez éloignées de celles des Français, **51% des Américains déclarent se rendre plus régulièrement au restaurant pour soutenir l'industrie ; soit 3 points de plus que les Français**, dont la gastronomie fait pourtant partie intégrante de la culture.

Si en France **38% des entreprises sondées ont augmenté les salaires et offert de nouveaux avantages pour attirer et retenir leur personnel**, **59% des entreprises américaines** déclarent avoir effectué la même manœuvre pour pallier la pénurie de talents ; le résultat le plus élevé des pays sondés.

Enfin, la majorité (54%) des salariés Français de la restauration déclarent que **les clients sont plus compréhensifs depuis la réouverture des établissements**. Tandis qu'outre-Atlantique et d'après 62% des professionnels, la tendance contraire est observée.

Les conclusions de cette étude sont disponibles dans le [rapport sur l'état mondial du secteur de la restauration 2021](#).