

Restauration... culinaire: la nouvelle vague

'high tech'

La période des vacances approche, la France n'a pas seulement à tenir son rang en matière de bonne cuisine. Face à une concurrence toujours plus aiguisée, côté Europe du Sud – Italie, en tête – l'Hexagone doit aussi garder son avance dans l'art de marier tradition et modernisation. Ce que visiteurs scandinaves, américains, australiens ou japonais nous reconnaissent volontiers.

Course à l'innovation

Les initiatives ne manquent pas. L'adoption des nouvelles technologies se vérifie, y compris avec des solutions de 'cloud computing'! Bon nombre de sociétés de service n'ont pas hésité à investir ce secteur qui recense près de 190 000 entreprises, avec 20 000 créations d'entreprises par an, en moyenne (source INSEE). Au sortir de la crise, les restaurateurs reprennent goût à l'innovation.

Quelques exemples

Quand fin 2010 Joël Robuchon ouvre son restaurant L'Atelier Etoile au Drugstore Publicis des Champs-Élysées, il confirme le choix de la solution **Visual Restaurant** d'Infor-SoftBrands (déjà installée à Saint-Germain) – une solution à « *architecture ouverte* », développée par cette filiale d'Infor (qui a fait l'acquisition d'Amadeus Hospitality Sas en 2010). Au total, le groupe recense 70.000 clients, hôtels et restaurants dans 125 pays!).

La solution d'Infor permet d'ajouter des outils extérieurs, provenant d'éditeurs concurrents. De la prise de commande jusqu'à la gestion du réapprovisionnement, en passant par l'analyse des ventes, cette solution se veut « totalement paramétrable ». La facture peut être détaillée, jusqu'à 50 caractères.

« *Depuis 2003, nous avons toujours été très satisfaits de cette solution* » nous a témoigné Philippe Braun, l'un des chefs du restaurant l'Atelier Joël Robuchon – un lieu offrant une cuisine ouverte sur un comptoir de 36 places assises permettant aux clients de suivre la préparation des plats et surtout de composer leur menu en goûtant à tous les plus grands classiques sous forme de petites portions (www.joel-robuchon.net/)

ITAMAestro est un progiciel de gestion développé par Itaque, éditeur intégrateur de solutions, apparu en 1996, soutenu et primé par OSEO, lauréat du prix de l'innovation au Salon de la VAE. Il se propose de tout gérer: le personnel, les tables, les stocks, les encaissements... ('Pixel Point', 'CHR'). Dans sa clientèle, il compte même quelques grands brasseurs (dont Inbev, numéro-un mondial). Son offre recouvre à peu près tout: achat des matières premières, négociation avec les fournisseurs, stockage des produits et transformation, prise des commandes en wifi (sur des mini-terminaux tactiles ultra-légers), production de statistiques et de données (dont la fidélisation de la clientèle avec mémorisation de leurs préférences...), la livraison assistée par la géo-localisation GPS, l'analyse des impayés, les gains ou pertes par produit ou point de vente... Et l'offre est locative (à partir de moins de 100 euros/mois).

Autre exemple, celui d'**EBP Informatique SA**, connu pour sa ligne **Open Line** (30 M€, 300 personnes, siège à Rambouillet, p-dg fondateur: René Sentis). Cet éditeur a lancé en 2010 une solution « *Bar & Restaurant* », à un prix démarrant à moins de 550 euros, apportant la gestion et

composition des menus, les commentaires cuisine (le choix des accompagnements, de la cuisson, etc. est associé à la commande du client), la gestion de plusieurs tarifs (sur place, terrasse, à emporter...). Point critique: la liaison salle/cuisine qui inclut le niveau de services (avancée du repas -apéritif, entrée, plat...), avec une fonction « à suivre » pour coordonner la préparation des plats en cuisine ; l'envoi en cuisine (pour adapter le rythme du repas selon le client, en imprimant directement en cuisine les commandes à venir par niveau de services!); une fonction multi-imprimantes : on distribue les plats selon leurs affectations (imprimante « entrées », imprimante « crustacés », « imprimante bar »...). Autres fonctions intéressantes: le « multi règlements », le partage de notes, l'édition de notes de frais, la clôture de caisse.

[\[suite: page 2\]](#)

La récompense avec une carte de fidélité NFC

A Toulouse, prospère une start-up, Adelya, bien connue des restaurateurs, créée en 2005. Elle a réussi un joli coup avec sa carte de fidélité **Loyalty Operator**, utilisant la technologie NFC (*near field contact* : sans contact). C'est une solution de fidélisation innovante, facile à déployer. Selon ses concepteurs, elle agit sur deux leviers: la récompense et l'envie de découvrir.

La carte de fidélité récompense les consommateurs par l'attribution de chèques fidélité et/ou coupons de réduction. Le taux et les règles de fidélisation sont paramétrables. La création de la base 'clientèle' et la mise à jour s'effectuent directement à la caisse

Il est alors possible d'organiser des campagnes d'invitations sur SMS, emailing ou réseaux sociaux: évoquer un nouveau menu, inviter à une soirée avec orchestre, etc. Il s'y ajoute des offres de parrainage, instants gagnants ou coupons à la volée.

Ce service de fidélisation avec couponing à la demande est en cours d'intégration sur des terminaux de paiements IP/NFC. Et preuve de solution innovante, il est disponible en mode locatif ou SaaS (*Software as a Service*). Près d'une centaine de restaurants l'ont déjà adopté.

Commentaire de Laurent Mollar, patron des brasseries La Malterie et Flam-Fam à Toulouse: « *L'accueil et le service sont aussi importants que la qualité des plats en brasserie et restauration rapide.* » On est bien d'accord!

[\[suite: page 3\]](#)

Et côté réservation?

Le service **LaFourchette.com** continue de faire référence: lancé en 2007 par Bertrand Jelensperger, Patrick Dalsace et Denis Fayolle, il propose des critères de choix pertinents : thèmes, ambiances, wifi ou encore types de cuisine...

La réservation se fait en temps réel et tient compte des disponibilités, en temps réel. Pratique, lorsque vous devez, au dernier moment, proposer de déjeuner à 5 visiteurs... Et un argument facile à retenir: on peut négocier des réductions allant jusqu'à -50% sur la note. A vérifier, et si ce n'est pas le cas, faites-le savoir!

Primé dès sa sortie (prix de l'innovation, là aussi), LaFourchette.com est largement soutenu par Google, par le groupe Alain Ducasse et par des grands chefs, comme Hélène Darroze ou Joël Robuchon, ou encore Lenôtre, Les Frères Blanc ou même Lucien Barrière, sans oublier des indépendants comme la Régalade à Paris, Cuisine et Dépendance à Lyon... 7.000 restaurants seraient déjà partenaires. (www.lafourchette.com/Restaurant-Wifi-Paris.htm)

BING.fr (Microsoft) s'y met avec I-Dispo

Concurrençant Google, le moteur de recherche **BING.fr** propose depuis ce printemps le service '**Restaurants à Paris**' une plateforme d'agrégation de disponibilités, développée, avec Syllabs, par I-Dispo, là aussi une jeune start-up française détectée par Microsoft France.

Il est vrai que la plateforme utilise le 'nuage' (cloud computing) du géant mondial: «*Nous avons bâti notre architecture sur Windows Azure pour plusieurs raisons stratégiques et technologiques. Nous avons en effet l'ambition de devenir la plus grande conciergerie virtuelle au monde* »(!), déclare, tout simplement, Ismaël Nzouetom, président fondateur d'I-Dispo, qui prévoit d'autres référencement : médecins, taxis, hôtels, instituts de beauté.

On y trouve les galeries d'images « **Visual Search** », par thématiques, avec une série de filtres pour affiner, dynamiquement, la sélection: par arrondissement, par cuisine ou par prix. Près d'un millier de restaurants parisiens y figurent déjà. (http://www.bing.fr/browse?g=fr_restaurants_paris)

Sortir.com, pour inviter ou se faire inviter ! Ou faire soi-même...

Sortir.com vient de sortir... C'est une sorte d'agenda de loisirs partagé, y compris les bons petits plats, avec vos proches, professionnels ou privés.

En s'inscrivant sur la plate-forme, on réunit toutes les personnes de son entourage. On indique alors le nom de la sortie proposée avec le lieu, la date et l'heure. En un seul clic, toute votre équipe en est informée par e-mail, SMS, réseaux sociaux... – et en fonction des centres d'intérêt.

Le dispositif prévoit une carte du lieu où se rendre et une liste de ce que chacun peut apporter, avec les quantités et confirmation requise! (<http://www.sortir.com/>)

Et, à défaut de sortir, pourquoi ne pas mijoter soi-même quelques bons plats, y compris d'excellents desserts? Il suffit d'ouvrir un carnet de recettes comme celui concocté par **Olivier Berté**, un grand chef de souche bordelaise, installé à Paris. Il propose pas moins de 30 recettes fétiches, dans le plus pur style de la gastronomie française. Il prodigue des cours, organise des séminaires pour entreprise, initie même les plus .

« *La cuisine est une pratique qui permet de lisser habilement les rapports hiérarchiques en réintroduisant du plaisir dans le travail* », explique-t-il avec un brin de malice gourmande. Et il retient au moins deux recommandations sur le quartier de la Bourse à Paris: 'Chez Pierre': 10, rue Richelieu, et 'Le Galopin': 40, rue ND des Victoires. (<http://www.coursdecuisineparis.com>)