

# CAHIER-TENDANCES #6



LES GRANDES TENDANCES DU TOURISME D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

PARIS&CO

PARIS

Métropole  
du Grand Paris

ATOUT  
FRANCE  
Agence de développement  
touristique de la France

# Restauration : digitaliser pour se rapprocher des clients

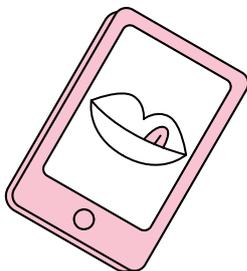
**Guilhem Miranda**

CEO d'Edgar

Depuis le 19 mai, les restaurants ont rouvert. Les clients se bousculent mais l'appréhension est bien présente. Loin des méfaits qu'on lui prête habituellement, la digitalisation va permettre de recréer le lien social.

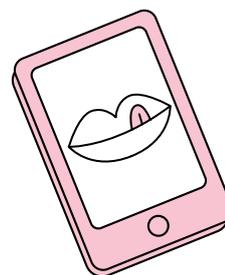
## COVID-19 : Le secteur de la restauration très impacté

Depuis le début de la crise sanitaire, en février 2020, le secteur de la restauration a été durement touché. Forcés de fermer leur établissement sur des périodes étendues, puis faisant face aux restrictions sanitaires (distanciation, cahier de rappel...) et à la baisse du tourisme en période de déconfinement, les restaurateurs ont enregistré une perte de chiffre d'affaires de 38 % et une baisse de fréquentation de 35 % par rapport à 2019.



## Une pandémie qui dure...

Il y a deux ans encore, dans les milieux de l'hospitalité et de la restauration, peu s'intéressaient et encore moins croyaient à la digitalisation de l'expérience client. On entendait souvent : « Digitaliser, c'est perdre le contact humain et supprimer des emplois. Digitaliser, c'est le début de la fin ». Or, on se rend compte aujourd'hui que ce n'est pas le cas. En ces temps de pandémie, la digitalisation et le recours au sans contact vont permettre aux activités économiques et sociales de reprendre. Les solutions qui ont émergé dernièrement vont contribuer au respect des mesures sanitaires et des gestes barrières mis en place par les autorités pour lutter efficacement contre la COVID-19. Et avec 95 % des Français équipés d'un téléphone mobile, tout est possible, à condition que les solutions soient suffisamment bien pensées pour que tout utilisateur, du plus jeune au plus âgé, puisse les utiliser. Finalement, digitaliser, c'est LA solution !



## Edgar : La solution GRATUITE pour les restaurateurs

Edgar est une solution de menu QR-code intelligent avec un panel de services complémentaires qui permettra aux restaurateurs de rouvrir leur établissement sereinement.

### • [Un menu digital interactif](#)

Le restaurateur crée son QR-code gratuit en 3 minutes sur [www.edgar.restaurant](http://www.edgar.restaurant). Il a ensuite la possibilité de renseigner sa carte et ses menus très facilement, d'ajouter des photos des plats, des descriptions... Quant au client, une fois sur place, il scanne le QR-code mis à disposition sur sa table. Il consulte la carte et les menus, directement sur son téléphone et automatiquement dans sa langue.

### • Un cahier de rappel intégré

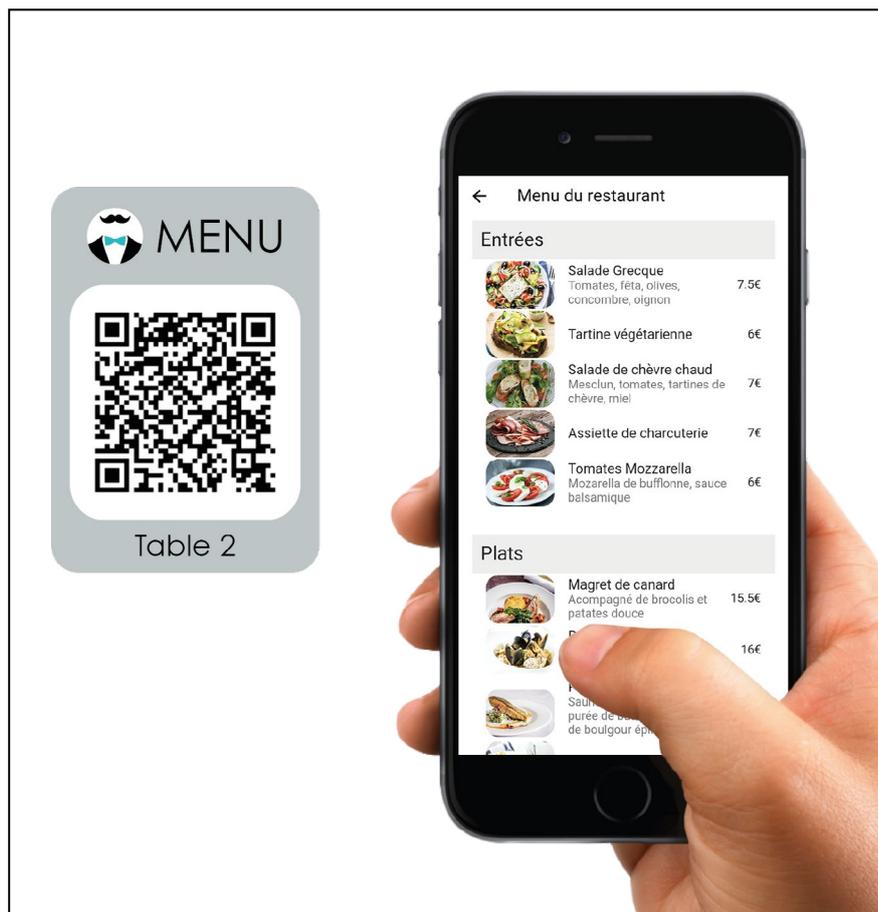
Depuis octobre 2020, les restaurateurs français sont tenus d'avoir un cahier de rappel client dans leur établissement. Cette pratique, qui s'est depuis largement répandue dans les autres pays européens, permet au restaurateur de pouvoir identifier facilement tous les clients présents à un moment donné dans son établissement, dans l'éventualité d'un cas contact positif à la COVID-19. Chaque client renseigne ses informations personnelles à la main dans un cahier. En matière de geste barrière, nous pouvons mieux faire... Avec Edgar, le cahier de rappel est digitalisé. Après avoir scanné le QR-code, le client s'identifie directement sur son téléphone. Pas de cahier, ni de stylo, les gestes barrières sont respectés. Les données sont stockées temporairement dans le respect du RGPD.

### • Le paiement sur mobile

À la fin du repas, pour régler l'addition, le client scanne une nouvelle fois le QR-code. Il peut alors régler la totalité de l'addition ou la partager. Pour assurer la gratuité de ce service aux restaurateurs, les frais de TPE sont couverts par un petit pourboire obligatoire du client. Avec le paiement mobile, on évite ainsi les contacts inutiles en réglant directement depuis sa table.

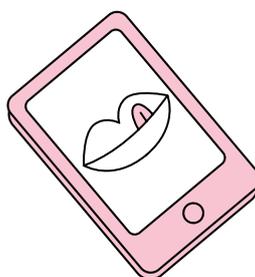
### • Une meilleure e-réputation

La restauration est le secteur le plus impacté par la e-réputation, qu'elle soit bonne ou mauvaise. Quand on sait qu'il faut en moyenne 12 avis positifs pour annuler l'effet d'un seul avis négatif, encourager les avis positifs est aujourd'hui un enjeu majeur. Avec Edgar, nous incitons les clients satisfaits à partager leur expérience grâce à un processus d'évaluation simplifié. 30 minutes après avoir scanné le QR-code, le client reçoit une notification afin d'évaluer son expérience, de 1 à 5 étoiles. L'avis se pré-rédige de façon intelligente et les bons avis sont publiables en 2 clics sur l'ensemble des réseaux sociaux.



### • Une relance de l'activité touristique de proximité

Comme la crise impacte durablement le secteur touristique, nous avons eu l'idée de proposer aux clients des restaurants les activités se situant à proximité. Ainsi, les clients ont la possibilité de réserver, de payer et de recevoir le billet directement sur leur téléphone.



### • Pourquoi choisir Edgar ?

- ✓ **C'est personnalisable (logo et couleurs de l'établissement)**
- ✓ **C'est sans téléchargement**
- ✓ **C'est multilingue**
- ✓ **C'est sans engagement**
- ✓ **C'est entièrement gratuit**

#### Sources :

- [www.vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr)
- [www.npdgroup.fr](http://www.npdgroup.fr)
- [www.onlinereputationmanagement.us](http://www.onlinereputationmanagement.us)

# WELCOME CITY LAB

PARIS&CO

## INVENTONS LE TOURISME DU FUTUR



bpifrance



CONCEPTION GRAPHIQUE ET ILLUSTRATIONS :

**Alix d'Anselme**

DIRECTEUR DE PUBLICATION :

**Loïc Dosseur, Directeur Général de Paris&Co**

*Édition : juillet 2021*

Article L-122-4 : Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayant droit ou ayant cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

©Paris&Co

[welcomcitylab.parisandco.paris](https://welcomcitylab.parisandco.paris)

