

*Enquête Food Hotel Tech 2025*

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

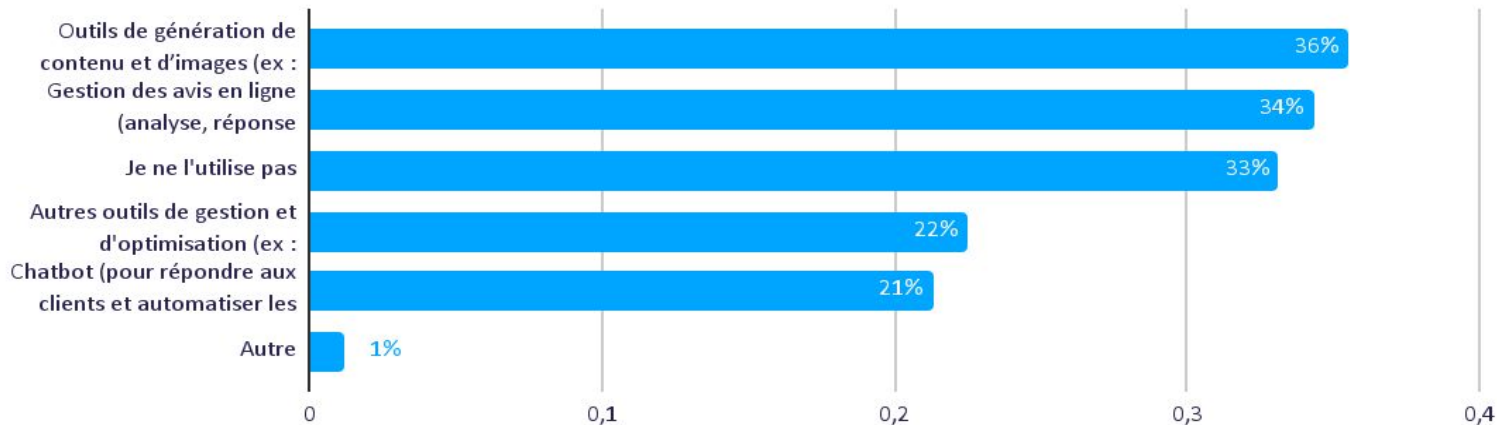
- **les outils de génération de contenu et d'images** (comme ChatGPT, Claude ou DALL·E) sont utilisés par 36 % des professionnels,
- Et **la gestion automatisée des avis en ligne** (analyse, réponse, notation) par 34 %.

## 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

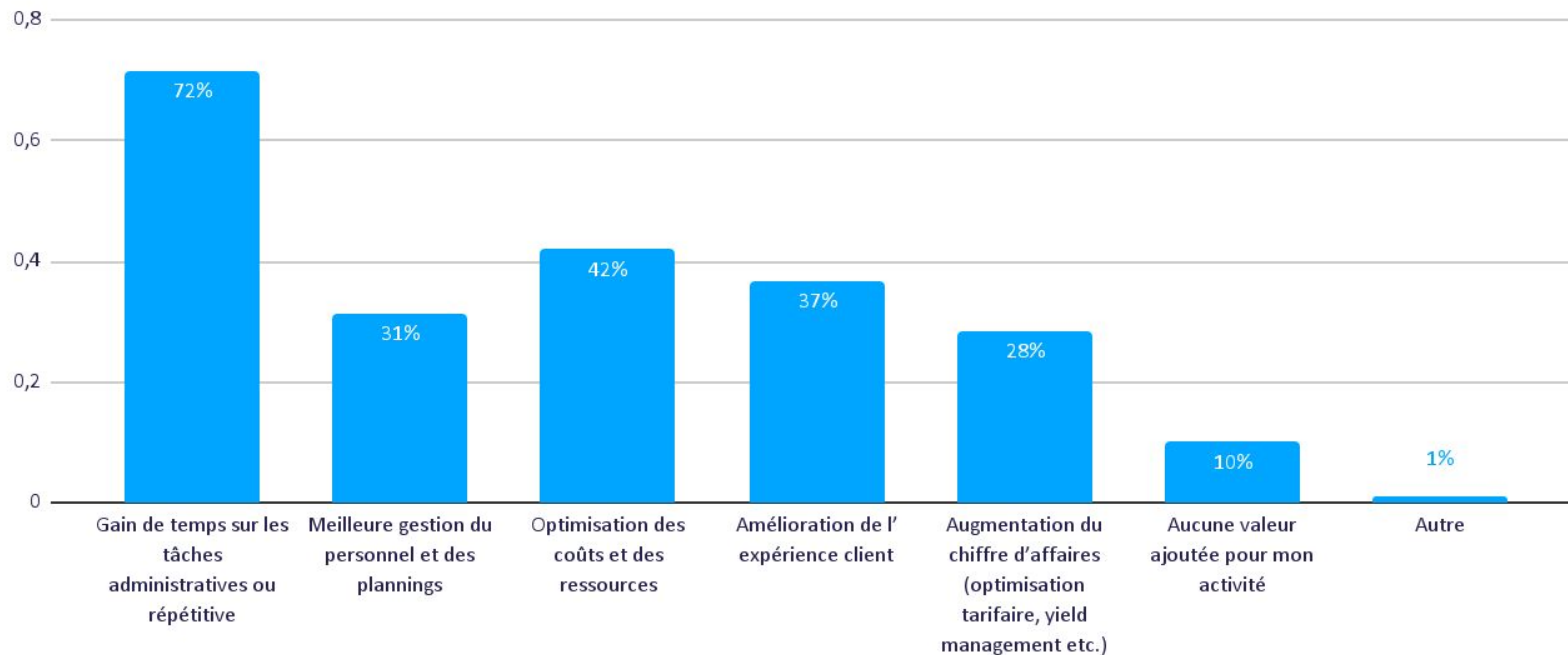
L'intelligence artificielle est perçue avant tout comme un levier d'efficacité opérationnelle.

**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.

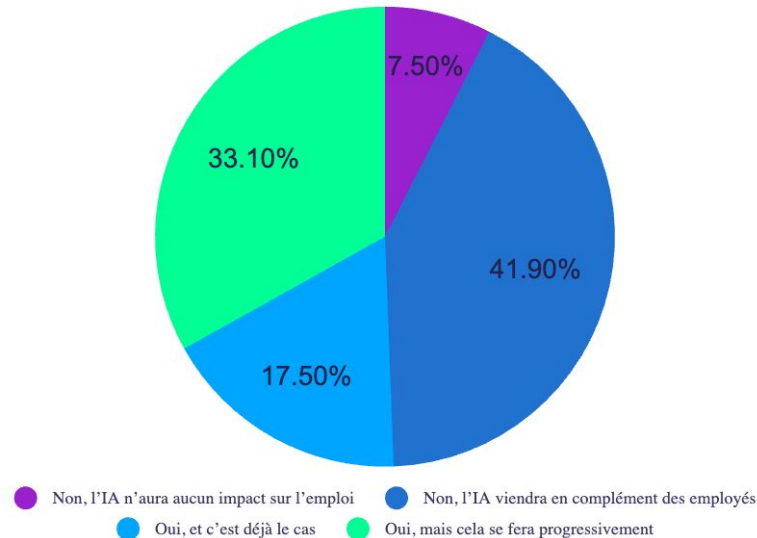
### Quels sont selon vous, les principaux bénéfices de l'utilisation de l'IA ?



## 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**.

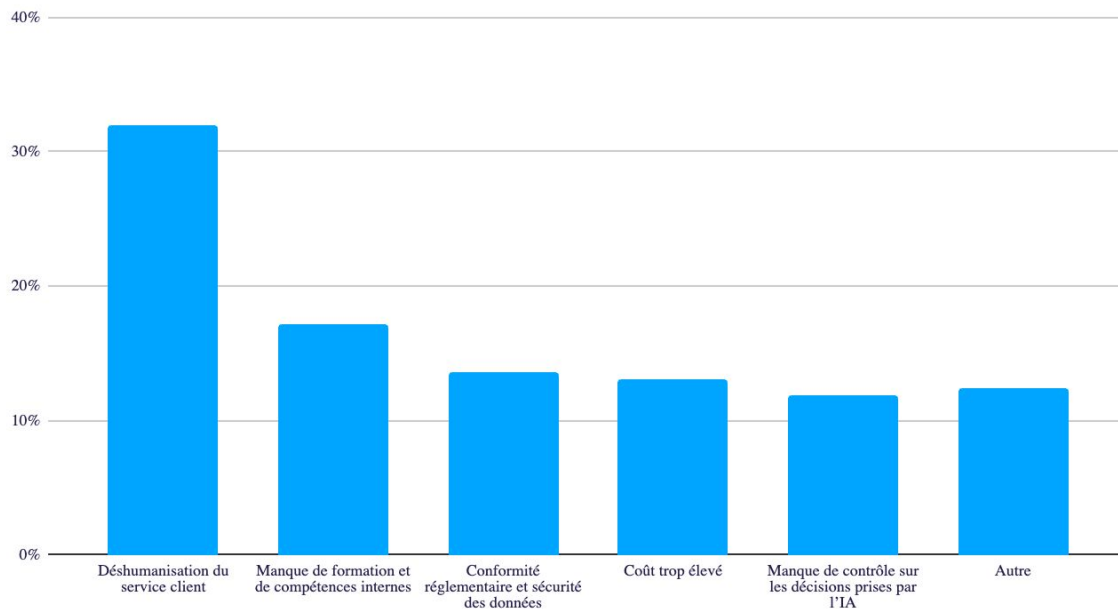
*Pensez-vous que l'IA remplacera certains emplois dans votre secteur ?*



## 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



# 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.

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

Parmi les usages les plus répandus :

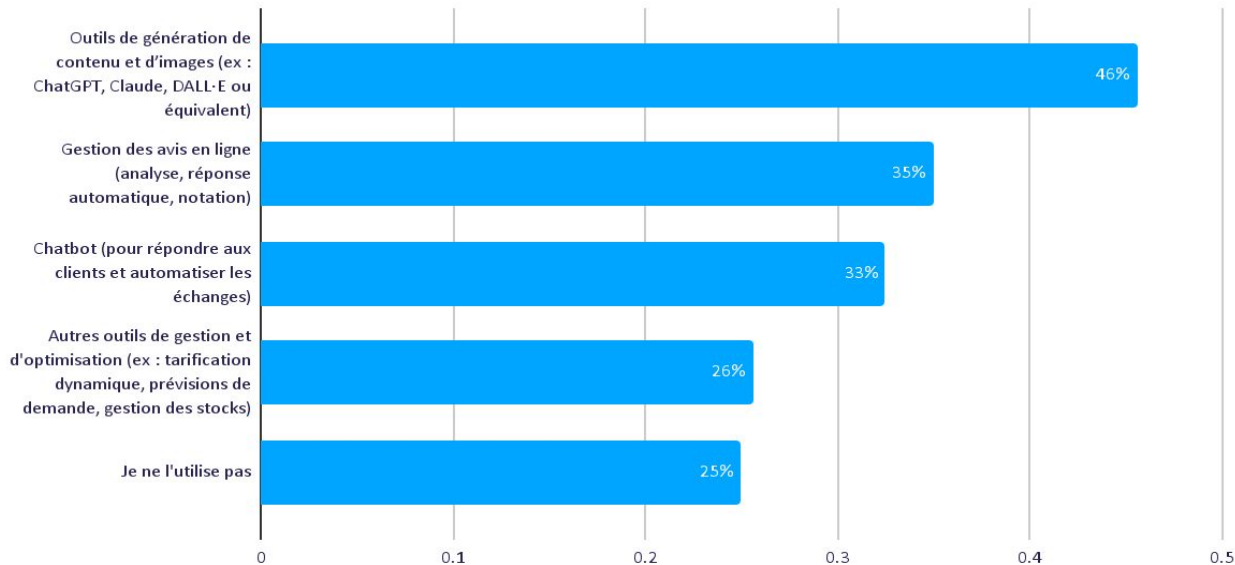
- **Outils de génération de contenu et d'images** (ex : ChatGPT, Claude, DALL·E ou équivalent) - **46%**
- **Gestion des avis en ligne** - (analyse, réponse automatique, notation) - **35%**

## 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 ?



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

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

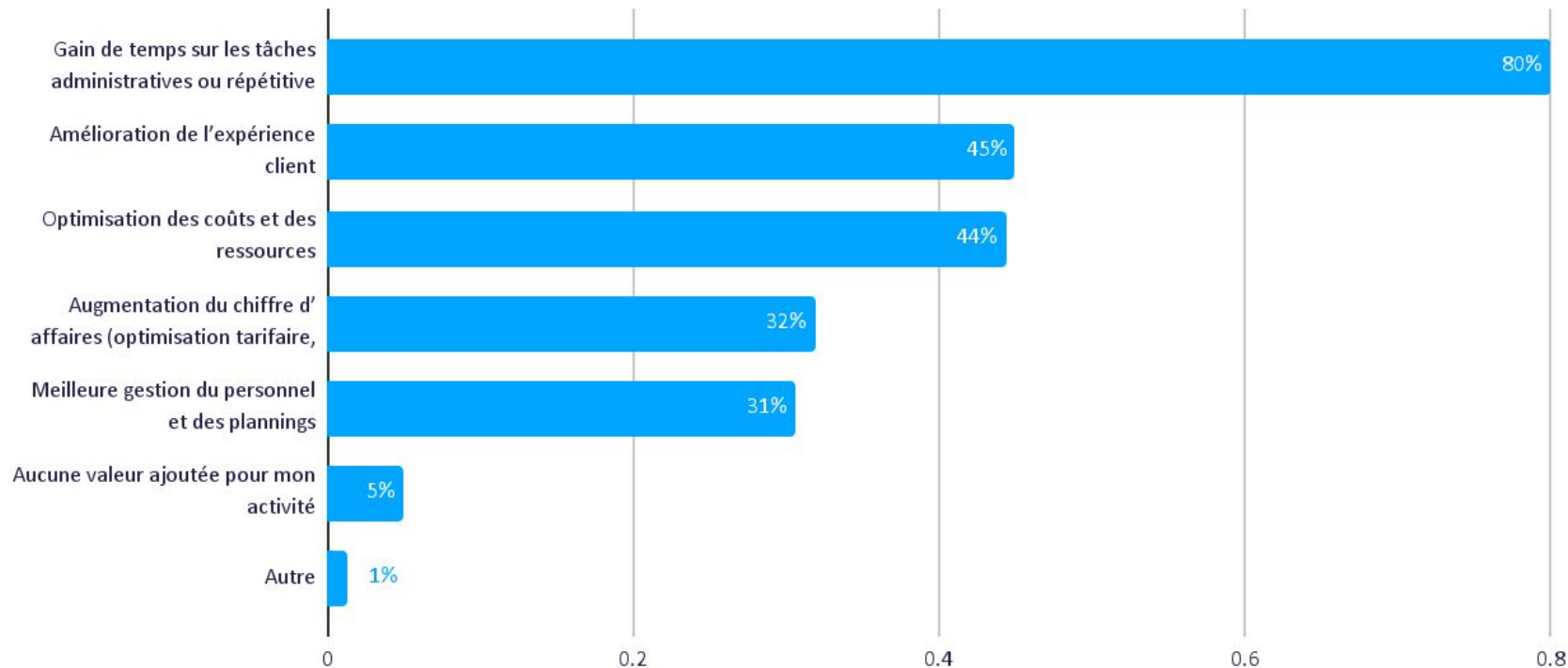
Derrière, viennent **l'amélioration de l'expérience client (45 %)** et **l'optimisation des coûts (44 %)**. Une priorité claire : **être plus productif sans sacrifier la qualité de service.**

### **Et le rejet ?**

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

## L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

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

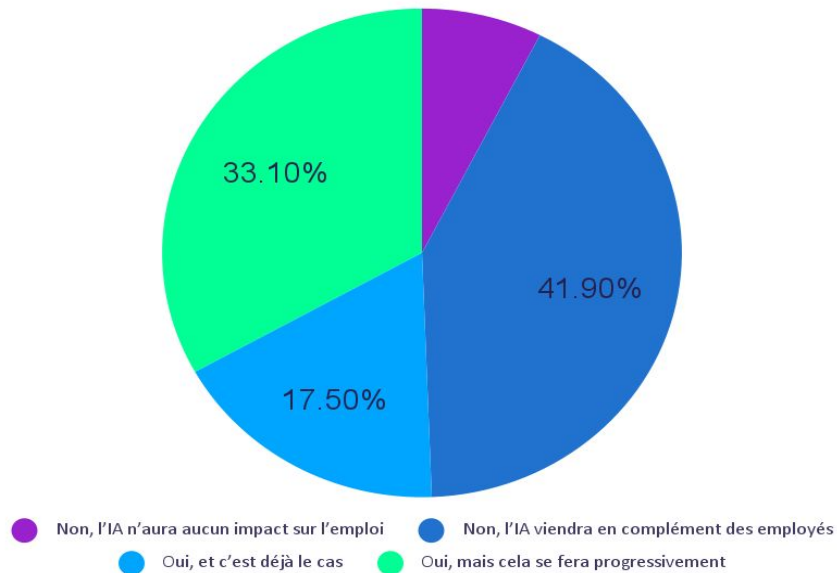


## L'intelligence artificielle et l'hôtellerie

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

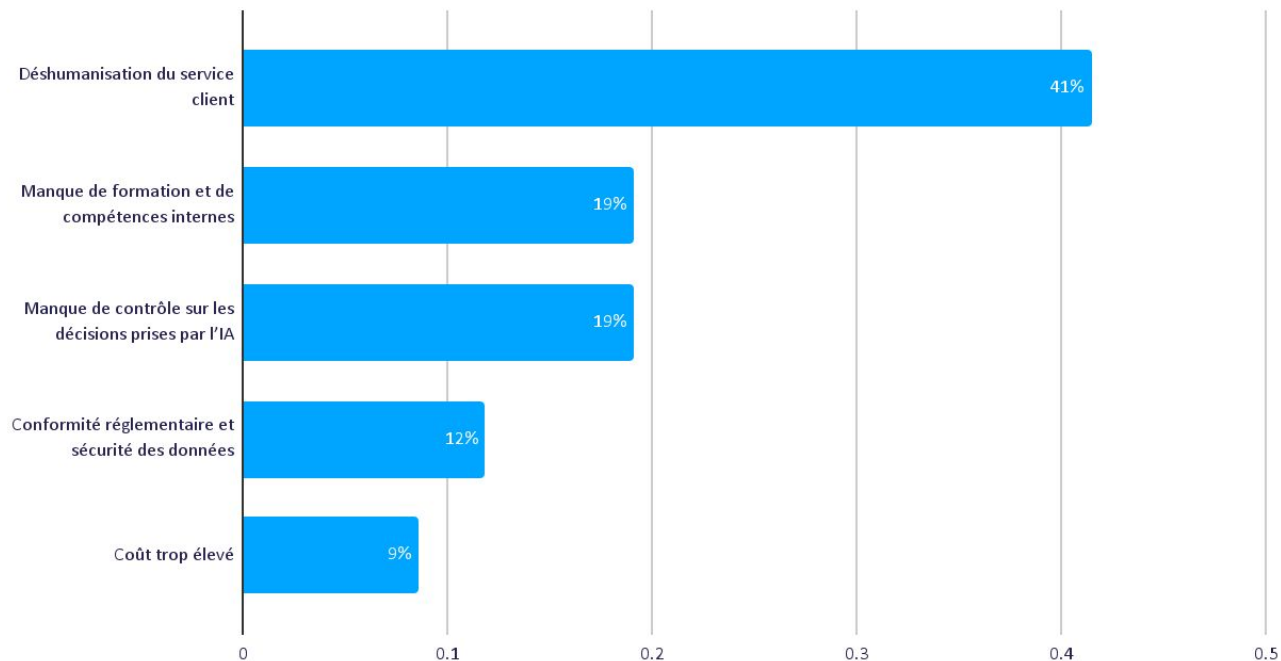
- **51 %** pensent qu'elle **remplacera certains postes**,
- tandis que **42 %** la voient comme un **soutien aux équipes existantes**.

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



## 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.