RESTwithEU

## Introduction

Nous souhaitons vous présenter le projet pilote RESTwithEU, qui vise à rendre le secteur de la restauration en Europe plus numérique, résilient et durable d'ici 2030.

À cet égard, le Parlement européen et la Direction générale des réseaux de communication, du contenu et de la technologie de la Commission européenne ont promu RESTwithEU pour aider les entreprises des PME de la restauration à améliorer leur numérisation et à ne pas être laissées pour compte dans une ère de transformation numérique accélérée.

Nous avons donc besoin de votre aide dans cette phase du projet ! Votre expertise nous sera d'une grande aide pour obtenir une vue d'ensemble du secteur de la restauration aujourd'hui. Nous apprécions votre participation et votre honnêteté en répondant à cette enquête afin d'identifier les moyens de soutenir votre entreprise et d'assurer sa durabilité à long terme. Vos réponses resteront confidentielles et ne seront utilisées que pour comprendre les besoins de l'industrie.

Nous vous remercions de votre contribution.

**Mentions légales**

Avant de continuer, vous devez accepter le texte légal ci-dessous. Les résultats de cette enquête seront uniquement partagés de manière anonyme, mais nous vous demanderons votre nom et votre organisation afin de pouvoir travailler en interne avec les données et trouver des informations pertinentes pour le projet. Ces informations seront également utiles au cas où nous aurions besoin de vous contacter pour toute autre action dans le cadre de ce projet.

\*Les données personnelles fournies dans cette enquête seront traitées conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. La finalité du traitement de vos données personnelles est de gérer votre participation dans le cadre de ce Projet, afin de recueillir votre avis sur différents aspects concernant le secteur. Barrabés.biz vous informe et vous donnez votre consentement exprès que les données personnelles que vous fournissez dans cette enquête, seront traitées par Barrabés.biz et conservées aussi longtemps qu'elles sont nécessaires pour la finalité indiquée. Le propriétaire des données peut exercer les droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation du traitement en envoyant une demande écrite à l'adresse électronique suivante : dataprotection@barrabes.biz. De même, le propriétaire a le droit d'introduire à tout moment une réclamation auprès du contrôleur européen de la protection des données.

# Partie 0 : Données démographiques

0.1 Données personnelles

- Nom

- Nom de famille

- Courriel

0.2 Données du restaurant

Le premier groupe de questions nous aidera à recueillir quelques informations de base sur vous et votre restaurant, comme le nom, l'emplacement, la taille, etc.

* Quel est le nom de votre entreprise ?
* Dans quel pays votre établissement est-il situé ?
* Dans quelle ville ?
* Depuis combien d'années votre entreprise existe-t-elle ?
* Quelle est la structure du restaurant ?
  + Entreprise familiale
  + Restaurant indépendant
  + Chaîne de restaurants
  + Franchise
  + Autre
* Possédez-vous plus d'un emplacement ?
* Combien de restaurants ?
* Où sont-ils situés ?
  + Même ville
  + Différentes villes même pays
  + Différents pays
  + Autre
* Quel est le type d'accueil de votre entreprise ?
  + Repas décontractés
  + Restauration fine
  + Restauration rapide et service rapide
  + Bar, pub, café ou autre
  + Service de traiteur ou restaurant axé sur la livraison
  + Autre
* Quels sont les horaires des repas que vous proposez ?
  + Petit-déjeuner
  + Brunch
  + Déjeuner
  + Dîner
  + Tard dans la nuit
  + Autre
* Approximativement, combien de personnes peuvent être assises en même temps dans votre entreprise ?
* Quel est le revenu habituel de votre entreprise pour une année ?

# Partie 1 : Environnement

Des événements inattendus tels que le COVID-19, les catastrophes naturelles dans certaines régions d'Europe, l'invasion russe de l'Ukraine et, par conséquent, les changements dans le comportement des consommateurs, la crise économique et l'inflation ou les changements dans les réglementations gouvernementales, entre autres, ont amené les entreprises à prendre des décisions importantes dans un court laps de temps.

L'objectif de cette partie de l'enquête est de comprendre comment les chocs externes ont impacté le secteur de la restauration et d'identifier les stratégies et les meilleures pratiques pour naviguer et répondre à ces types de défis.

Vous serez interrogé sur les mesures que vous avez prises pour atténuer ces chocs, ainsi que sur les défis ou les opportunités, y compris les changements de stratégie ou d'opérations que vous avez apportés en réponse.

* Afin de survivre aux chocs externes, quelles mesures spécifiques avez-vous prises, ou quels changements avez-vous apportés à votre entreprise pour y répondre ?
  + Ajustement des prix
  + Réduire les dépenses
  + Recherche d'une aide financière
  + Création de partenariats stratégiques
  + Offrir des options de livraison et de plats à emporter sur le site Web ou l'application du restaurant.
  + S'associer à des plateformes de livraison tierces
  + Diversifier les sources de revenus avec de nouveaux produits ou services
  + Offrir des cartes-cadeaux ou des programmes de fidélité
  + Offrir des options de commande et de paiement en ligne
  + Autres
* Quels sont les processus qui ont changé en réponse à cette situation ?
  + Commande
  + Gestion des stocks
  + Planification et dotation en personnel des employés
  + Service à la clientèle et communication (mise en œuvre des médias sociaux, sites web...)
  + Marketing et publicité
  + Planification et élaboration de menus
  + Protocoles de santé et de sécurité
  + Gestion financière
  + Gestion de la chaîne d'approvisionnement
  + Exécution des commandes
  + Processus de paiement
  + Autres
* Selon vous, que doivent faire les entreprises pour être mieux préparées aux prochains chocs ? Pour être plus résilientes ?
  + Diversifier leur offre
  + Mettre en place la livraison et la prise en charge
  + Constituer des réserves financières
  + Investir dans la technologie
  + Favoriser les relations avec les fournisseurs
  + Se tenir informé des chocs potentiels
  + Développer des plans d'urgence
  + Autres

# Partie 2 : Gestion interne

Dans cette deuxième partie de l'enquête, nous nous concentrerons sur la façon dont vous gérez votre entreprise en termes généraux. Les questions porteront donc sur votre modèle économique, votre stratégie marketing et commerciale, la gestion financière et les opérations. L'objectif de cette section est de comprendre la gestion globale et les stratégies d'une entreprise de restauration afin d'identifier les meilleures pratiques et les points à améliorer.

* Quel est votre principal objectif en créant votre entreprise ?
  + Créer une entreprise prospère et rentable
  + Contribuer à la communauté ou à l'économie locale
  + créer une expérience culinaire unique et mémorable pour les clients
  + Mettre en valeur un style culinaire ou un type de cuisine particulier
  + Favoriser un environnement de travail positif et favorable pour les employés.
  + Être un leader dans l'industrie et établir de nouvelles normes pour l'industrie de la restauration.
  + Créer un héritage ou laisser un impact durable sur l'industrie alimentaire.
  + Réaliser une passion personnelle pour la cuisine et le partage de la nourriture avec les autres.
  + Obtenir une stabilité et une sécurité financières personnelles grâce au succès du restaurant.
  + Avoir un sentiment d'accomplissement et de fierté en construisant et en exploitant un restaurant prospère.
* Quels paramètres mesurez-vous pour savoir comment se porte votre entreprise ?
  + Le flux de trésorerie
  + Coût des marchandises vendues
  + Pourcentage du coût de la main-d'œuvre
  + Ventes par employé par heure
  + Revenu par heure de siège disponible
  + Taux de rotation des tables
  + Taux d'occupation moyen des tables
  + Dépenses par tête
  + Rotation des employés
  + Commentaires en ligne
  + Taux de fidélisation des clients
  + Engagement social
  + Le trafic sur le site web
* Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle ?
* Consacrez-vous du temps ou de l'argent à la formation de votre personnel ?

# Partie 3 : Numérisation et processus internes

Dans cette partie de l'enquête, nous aimerions savoir comment votre entreprise utilise les outils et technologies numériques. Notre objectif est de comprendre votre situation actuelle et d'identifier les domaines dans lesquels la numérisation pourrait améliorer vos opérations commerciales et accroître la résilience et la durabilité. Veuillez fournir le plus de détails possible dans vos réponses afin de nous aider à mieux comprendre vos besoins et la manière dont nous pouvons aider votre entreprise à atteindre ces objectifs.

* Sur une échelle de 1 à 10, où 1 représente un niveau de numérisation très faible et 10 un niveau de numérisation très élevé, comment évaluez-vous le niveau actuel de numérisation de votre entreprise selon votre propre définition du terme ?
* Parmi les processus internes suivants, quels sont ceux que vous avez déjà numérisés dans votre restaurant ?
  + Chaîne d'approvisionnement et gestion des stocks
  + Planification et suivi du temps des employés (ressources humaines)
  + Marketing, promotion et gestion de la relation client
  + Commande et service des tables
  + Gestion des menus et de la cuisine
  + Affichage et commande de menus
  + Système de point de vente et de paiement
  + Gestion financière et comptabilité
  + Bureaucratie et administration publique (ex. : permis, licences)
  + Aucun de ces domaines
  + Autre
* Quel a été le résultat du processus que vous avez numérisé ? (Classement de 1 - aggravé de manière significative à 5 - amélioré de manière significative)
  + Chaîne d'approvisionnement et gestion des stocks
  + Planification et suivi du temps des employés (ressources humaines)
  + Marketing, promotion et gestion de la relation client
  + Commande et service des tables
  + Gestion des menus et de la cuisine
  + Affichage et commande de menus
  + Système de point de vente et de paiement
  + Gestion financière et comptabilité
  + Bureaucratie et administration publique (ex. : permis, licences)
  + Aucun de ces domaines
  + Autre
* Parmi les outils et technologies numériques suivants, lesquels votre restaurant utilise-t-il actuellement ? Veuillez sélectionner tous ceux qui s'appliquent
  + Site web du restaurant
  + Ordinateur, smartphones ou tablettes
  + Comptes de médias sociaux pour la communication avec les clients
  + Stratégies de marketing et de publicité numériques (telles que les campagnes d'e-mailing, le marketing sur les médias sociaux ou les publicités en ligne ciblées)
  + Activité régulière sur les plateformes d'avis en ligne (par exemple : Google Maps, TripAdvisor)
  + Système de réservation de restaurant sur le site web
  + Intégration dans des systèmes de réservation en ligne tiers
  + Intégration d'un service de livraison et de commande tiers
  + Propres systèmes de commande, de livraison et d'enlèvement par clic (In-app/web)
  + Infrastructure de connectivité dans le restaurant (par exemple, WiFi accessible ou Internet haut débit)
  + Menu interactif (ex. : QR, App)
  + Kiosques numériques pour la commande et le paiement
  + Système de point de vente
  + Systèmes de paiement en ligne
  + Facturation électronique
  + Systèmes de gestion de l'information (tels que la planification des ressources de l'entreprise, la gestion du cycle de vie des produits ou la gestion de la chaîne d'approvisionnement)
  + Système de gestion des tables
  + Gestion des données
  + Systèmes robotiques (par exemple : IoT, robots)
  + Logiciels de gestion de la relation client
  + Systèmes de suivi et d'analyse des données clients (telles que les préférences des clients ou leur comportement d'achat).
  + Aucun des éléments ci-dessus
  + Autres technologies ou outils numériques (veuillez préciser).
* Parmi les processus internes suivants, quels sont ceux que vous envisagez de numériser ou que vous souhaiteriez numériser à l'avenir, soit dans le cadre de votre stratégie commerciale actuelle, soit pour développer les processus que vous avez déjà mis en œuvre ?
  + Chaîne d'approvisionnement et gestion des stocks
  + Planification des employés et suivi du temps (ressources humaines)
  + Marketing, promotion et gestion de la relation client
  + Plateforme de commerce électronique pour les commandes de livraison ou de plats à emporter
  + Commande et service à table
  + Gestion des menus et de la cuisine
  + Affichage et commande de menus
  + Système de point de vente et de paiement
  + Gestion financière et comptabilité
  + Bureaucratie et administration publique (ex. : permis, licences)
  + Cloud computing pour le stockage et l'accès aux données
  + Intelligence artificielle pour les recommandations personnalisées ou l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement
  + Aucun des éléments ci-dessus
  + Autre
* Parmi les mesures suivantes, quelles sont celles prises par votre entreprise pour promouvoir la durabilité dans votre activité ?
  + Nous avons des programmes ou des stratégies pour réduire le gaspillage alimentaire dans le restaurant (par exemple, contrôle des portions, programmes de dons).
  + Nous utilisons des matériaux et des composants durables dans les opérations du restaurant.
  + Nous suivons l'utilisation des produits et des équipements pour les optimiser
  + Nous achetons des ingrédients et des produits auprès de fournisseurs locaux
  + Nous utilisons des emballages recyclables
  + Nous réduisons la quantité d'emballages utilisés dans le restaurant
  + Nous avons mis en place des pratiques d'efficacité énergétique pour réduire la consommation d'énergie (ex. : éclairage LED)
  + Nous avons mis en place des pratiques d'économie d'eau pour réduire la consommation d'eau.
  + Nous avons mis en place des programmes de recyclage
  + Nous utilisons des équipements respectueux de l'environnement (ex. : appareils certifiés Energy Star).
  + Nous assurons l'entretien et la réparation des équipements
  + Nous nous procurons des équipements usagés ou faisons don des équipements qui ne sont plus nécessaires
  + Aucune de ces réponses
  + Autre (veuillez préciser)

# Partie 4 : Avenir de l'activité touristique

Enfin, faites-nous savoir quels sont les domaines que vous souhaitez privilégier pour améliorer votre entreprise et quels sont ceux qui nécessiteraient une aide extérieure ou un développement pour surmonter vos obstacles.

* Dans quels domaines voudriez-vous vous concentrer pour améliorer drastiquement votre entreprise ?
  + Adopter ou développer l'utilisation des technologies numériques
  + Changer les pratiques de gestion
  + Modifier les stratégies commerciales
  + Introduire de nouveaux biens ou services
  + Améliorer les biens ou services existants
  + Améliorer les méthodes de production de biens ou de services
  + Améliorer les méthodes de logistique, de livraison ou de distribution
  + Autre
* Dans quels domaines rencontrez-vous des difficultés ou des blocages pour y travailler ?
  + Adopter ou développer l'utilisation des technologies numériques
  + Changer les pratiques de gestion
  + Modifier les stratégies commerciales
  + Introduire de nouveaux biens ou services
  + Améliorer les biens ou services existants
  + Améliorer les méthodes de production de biens ou de services
  + Améliorer les méthodes de logistique, de livraison ou de distribution
  + Autre

# Clôture et prochaines étapes

Si vous êtes arrivé à ce point, vous avez terminé l'enquête et nous vous remercions beaucoup pour votre temps. Vous nous avez donné une idée de la manière dont le secteur HORECA a vu la manière traditionnelle de faire des affaires perturbée et a dû s'adapter et rester compétitif, malgré les changements qu'il a subis ces dernières années.

Par conséquent, si vous êtes intéressé à explorer les avantages potentiels et les défis de la numérisation, nous vous invitons à participer à un entretien personnel et à un programme pilote récompensé pour la numérisation des restaurants, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : contact@restwith.eu.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête et nous nous réjouissons d'avoir de vos nouvelles !