



Fetchef

RÉSERVATION PRESTIGE ENGAGÉE

LIVRE BLANC

La révolution Fetchef

L'évidence d'un nouveau paradigme



GASTRONOMIE & ÉVÉNEMENTIEL

Quand chaque réservation devient un acte de sens,
chaque précommande un levier de performance,
chaque établissement un acteur du bien commun

Partenaires sélectionnés

Réservations qualifiées

Pré-commandes sécurisées

Expériences sur-mesure

Web App  

Intégrations 

Call To Action



Pourboires & Avis

Édition 2026

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
L’essentiel en deux minutes	4
Introduction	6
Chapitre 1 État des lieux du marché	7
1.1 Un marché de près de 90 milliards d'euros en 2025.....	8
1.2 Le travail nomade redessine la demande événementielle	9
1.3 La digitalisation, accélérée mais inégale	9
1.4 Tendances 2025-2026 : six forces structurantes.....	10
Chapitre 2 Les défis des professionnels	11
2.1 Restaurants gastronomiques et brasseries de prestige	12
2.2 Traiteurs et réceptions	12
2.3 Chefs à domicile et chefs nomades	12
2.4 Caves, sommeliers et accords mets-vins	13
2.5 Clubs privés, cercles gastronomiques et wine clubs	13
2.6 Lieux privatisables	13
2.7 Food-trucks haut de gamme et dark kitchens premium	13
2.8 Six problématiques transversales	14
Chapitre 3 Panorama des solutions actuelles et leurs limites	17
3.1 Les OTA : visibilité contre commission	18
3.2 Les SaaS par abonnement : prévisibilité contre rigidité	18
3.3 Les acteurs spécialisés et les OTA alternatives	18
3.4 Les plateformes événementielles : coût d'entrée gratuit, taxes élevées	19
3.5 Les écosystèmes intégrés autour de la caisse	20
3.6 Comparaison structurée des coûts annuels.....	20
3.7 Les angles morts du marché	20
Chapitre 4 Les nouvelles attentes des clients	22
4.1 Une expérience radicalement personnalisée	23
4.2 Une consommation engagée et responsable	23
4.3 Transparence et authenticité.....	24
4.4 La gestion fine des intolérances et régimes.....	24

4.5 L'expérience hybride et l'engagement émotionnel	24
4.6 Intelligence artificielle et LLM : le prochain levier	24
Chapitre 5 La révolution Fetchef : l'évidence d'un nouveau paradigme	26
5.1 Un modèle économique disruptif	27
5.2 La précommande intelligente	28
5.3 La philanthro-réservation au restaurant : pionnier sur le marché.....	30
5.4 Distribution multicanale native.....	30
5.5 Fonctionnalités avancées.....	31
5.6 Témoignages	32
5.7 Un portail prestige.....	33
Chapitre 6 Bénéfices par segment.....	34
6.1 Bénéfices et impact pour les partenaires	35
6.2 Pour le client final : l'expérience prestige engagée.....	36
6.3 Pour les entreprises : un partenaire B2B agile.....	36
6.4 Pour les conciergeries et agences : le portail privé sur-mesure	37
Chapitre 7 Conditions de succès de l'adoption	38
7.1 L'esprit communauté.....	39
7.2 Comment réussir sa transition vers Fetchef	39
7.3 Les trois pièges à éviter	40
7.4 Délai réaliste de mesure du ROI.....	40
Chapitre 8 Engagements RSE : une technologie au service du bien commun	42
8.1 Cloud éthique et énergie 100 % renouvelable.....	43
8.2 Données clients cryptées et stockées en Europe.....	43
8.3 Les données personnelles ne seront JAMAIS vendues.....	43
8.4 Comparaison des engagements RSE concurrents	43
8.5 Calcul d'impact philanthropique cumulé.....	44
8.6 Transparence et réservation solidaire.....	44
8.7 Le digital au service des relations humaines	44
Chapitre 9 Vos Questions, Nos Réponses	45
Conclusion L'excellence et l'agilité deviennent la norme	47
Fetchef apporte une réponse intégrée et radicalement disruptive.	48
Contacts.....	49

L'essentiel en deux minutes

Pour les décideurs pressés

LES PROBLÈMES

10 000 à 30 000 €/an

C'est ce qu'un restaurant ou traiteur peut perdre en commissions OTA + Annulations tardives ou no-shows + Temps administratif. Et ces plateformes ne couvrent qu'une fraction du parcours professionnel (pas de précommande sur-mesure possible, alors que c'est un besoin récurrent) — et elles ne vous donnent aucun moyen d'innover, de tester une nouvelle offre, ou de vous adapter à des attentes qui changent chaque saison.

3 à 5 heures

C'est ce qu'un client et un chef ou établissement peuvent passer comme temps pour organiser un simple repas pour un groupe, si le professionnel ne propose pas de solution pour simple faciliter la prise de commande à distance, selon les envies, régimes, allergènes des uns et des autres. Ce temps, les clients ne l'ont plus. Et les chefs ou établissements qui ne proposent pas cette fluidité perdent des réservations — sans même le savoir, car leurs concurrents proches ont déjà intégré Fetchef.

Et demain ?

Les attentes évoluent plus vite que les outils. Un partenaire qui ne peut pas adapter son offre en temps réel, tester un nouveau concept ou répondre à une demande émergente en 48h ne perd pas seulement du chiffre d'affaires — il perd sa capacité à rester pertinent.

LA SOLUTION FETCHEF

- **Couverture 360° et plateforme vivante** : Vitrine digitale contextuelle + Réservation & Précommande en ligne sur-mesure (même pour les groupes, en 5 à 10 minutes maximum) + Paiements sécurisés + Facturation automatique + Crédits cadeaux + Avis + Pourboires + Fichier client enrichi automatiquement + Intégrations Google, Web, Réseaux Sociaux... Tout en une seule plateforme, sans devis ni allers-retours — et avec la capacité de lancer une nouvelle offre en 48h, tester un concept sans risque, s'adapter en temps réel.
- **Impact mesurable** : Réduction de 60 à 80 % des annulations tardives + no-shows et de 90 % du temps admin. Augmentation de l'expérience client et collaborateur, plus d'émotions, +10 à +15 % de panier moyen, +10 % de pourboires, +80 % du volume d'avis positifs. Et pour les partenaires : la liberté d'innover, de tester, d'adapter leurs offres en temps réel — sans développement et sans délai.
- **Modèle économique** : 0 € abonnement, 0 € commission de réservation, 5.5 % sur les précommandes, 0% sur les pourboires
- **Une plateforme qui grandit avec vous** : plus vous l'utilisez, plus elle vous connaît — et plus elle vous aide à créer des expériences que vos clients n'ont pas encore imaginées. L'IA et les futures évolutions de Fetchef ne feront qu'amplifier cette capacité d'adaptation et d'innovation.

 **L'IMPACT COLLECTIF - RSE**

94 M€/an pourront être reversés aux associations locales si 10 000 restaurants adoptent la philanthro-réservation Fetchef.

Zéro gaspi comme nouvel objectif

 **PASSEZ À L'ACTION**

Testez Fetchef gratuitement sur votre prochain événement → <https://pro.fetchef.com/register>

Démo personnalisée en 20 minutes → <https://calendly.com/hello-fetchef>

Introduction

Trois questions. Huit chapitres. Une conviction.

Ce document répond à trois questions que tout professionnel de la gastronomie et de l'événementiel devrait se poser aujourd'hui :

- Combien lui coûte réellement votre système de réservation actuel — en argent, en temps, en clients perdus, en énergie gaspillée ?
- Pourquoi aucune solution du marché n'a encore réussi à couvrir l'ensemble du parcours — de la réservation classique à l'événement sur-mesure, du premier contact à la fidélisation émotionnelle ?
- Et si chaque réservation dans son restaurant pouvait, sans lui coûter un centime, financer une association d'intérêt général tout en réduisant vos no-shows de 60 à 80 % ?

Et si votre outil de réservation pouvait non seulement résoudre vos problèmes d'aujourd'hui — mais vous donner la capacité de vous adapter à ceux de demain, que vous ne connaissez pas encore ?

90 milliards d'euros. C'est le poids combiné de la restauration et de l'événementiel en France. Un marché colossal, fragmenté par des outils qui n'ont jamais été pensés ensemble.

1 200 €. C'est ce qu'un restaurant gastronomique peut perdre un samedi soir entre no-shows et commissions OTA. Chaque semaine.

3 à 5 heures. C'est le temps administratif englouti par événement quand on gère encore ses devis par courriel et ses relances par téléphone.

Dans les neuf chapitres qui suivent, vous allez découvrir pourquoi le modèle que vous utilisez aujourd'hui vous coûte bien plus que vous ne le pensez — et comment une plateforme née de la passion du terrain, construite avec des restaurants, chefs privés et traiteurs pour des restaurants, chefs privés et traiteurs, avec des entreprises clientes pour des entreprises clientes est en train de redéfinir les règles du jeu.

La promesse en une phrase

Fetchef est la première plateforme « hybride 360° » qui réconcilie réservation et précommande, gastronomie et événementiel, performance commerciale et engagement sociétal — **pour les professionnels du prestige qui refusent l'arbitrage entre rentabilité, qualité de service et fidélité émotionnelle — et qui veulent une plateforme qui évolue avec eux, s'adapte à leur contexte, et les aide à innover sans friction.** Une plateforme où chaque réservation au restaurant devient un acte de philanthro-réservation : gratuite pour l'établissement, porteuse de sens pour le client, solidaire pour la société.

Chapitre 1

État des lieux du marché

EN BREF

- Le marché gastronomie + événementiel pèse ~90 Mds€ en France
 - Croissance de 4-6 % par an tirée par la qualité et la personnalisation
 - Opportunité : digitalisation encore embryonnaire dans le prestige
- Et si ce retard de digitalisation était votre meilleure opportunité de 2026 ?

Samedi soir, 20h15. La table 7 ne viendra pas.

Le chef a préparé 74 couverts. Il en servira 65. Neuf chaises resteront vides — neuf assiettes pensées, dressées dans sa tête, pour personne. Coût de la soirée : 1 200 € entre no-shows et commissions versées à la plateforme qui lui a « apporté » ces réservations fantômes. Pendant ce temps, en cuisine, sept plats du jour resteront intacts. Demain, ils seront jetés.

Cette scène n'est pas un cas extrême. C'est le quotidien de milliers d'établissements français. Et elle illustre, mieux que n'importe quelle statistique, le paradoxe d'un marché qui n'a jamais été aussi éprouvé — ni aussi mal outillé pour faire face à ses nouveaux défis.

1.1 Un marché de près de 90 milliards d'euros en 2025

La restauration commerciale française a généré en 2024 environ 65 milliards d'euros de chiffre d'affaires, dont 18 % attribuables aux segments dits « gastronomiques et de prestige »¹. Le secteur compte plus de 221 000 établissements et emploie environ 515 000 équivalents temps plein.²

L'événementiel professionnel et privé y ajoute environ 32 milliards d'euros de retombées économiques directes, avec 380 000 événements d'entreprise organisés annuellement en France³. Le marché du mariage représente à lui seul plus de 5 milliards d'euros, avec 270 000 unions en 2025.⁴

Près de 90 Mds €. Restauration + événementiel, en croissance de 4 à 6 % par an.

Mais au-delà des volumes, c'est la structure de la demande qui se redessine. Après le choc COVID, le marché a connu une reprise en V inégale. Le ticket moyen a augmenté de 12 à 18 % selon les segments⁵, tandis que la fréquentation a baissé de 5 à 8 %. Les Français sortent moins, mais dépensent plus et mieux. Cette « premiumisation par sélection » favorise structurellement les acteurs du prestige — ceux qui savent créer une expérience mémorable.

*« La cuisine évoluera comme évolue la société elle-même, sans cesser d'être un art...
Nous devons chercher en nous-mêmes de nouvelles voies afin de laisser des méthodes de
travail adaptées aux mœurs et usages de notre temps. »*

— Auguste Escoffier, *Le Guide Culinaire*, 1907

¹ Source : Xerfi / GNI-Umih, rapport annuel 2024 ; kapitol.fr, étude de marché restauration 2025

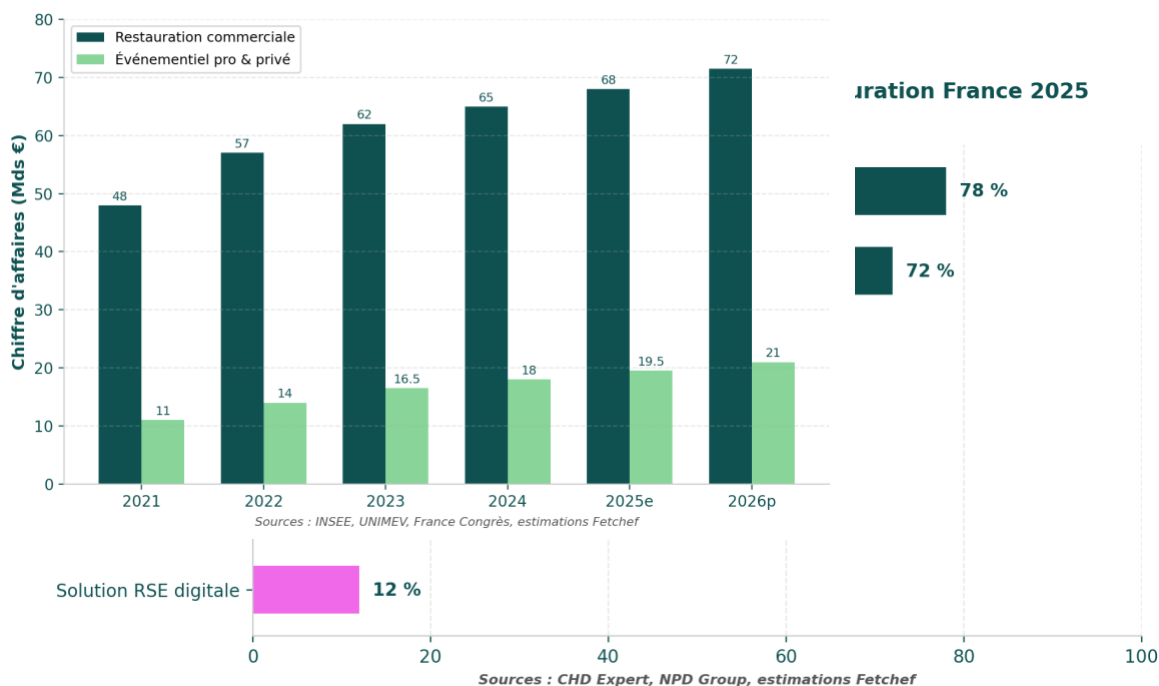
² Source : INSEE, T3 2024

³ Source : L'Événement.org / UNIMEV, Event Data Book 2025

⁴ Source : INSEE / EINPresswire

⁵ Source : NPD Group / CREST, 2024

Évolution du marché français : restauration commerciale & événementiel



Graphique 1 — Évolution du marché français de la restauration commerciale et de l'événementiel (2021-2026).

Escoffier parlait de cuisine. Mais il aurait pu parler de technologie. Car le véritable enjeu de 2026 n'est pas de digitaliser pour digitaliser — c'est de trouver les bons outils pour libérer ce qui compte : le temps, la relation, l'excellence.

1.2 Le travail nomade redessine la demande événementielle

L'essor du télétravail et des organisations distribuées a structurellement transformé les besoins des entreprises. Là où la cantine suffisait à entretenir le lien social, les directions des ressources humaines orchestrent désormais des temps forts présentiels coûteux et exceptionnels : séminaires de cohésion, conventions clients, célébrations d'objectifs.

+70 % des grandes entreprises françaises ont augmenté leur budget événementiel interne et externe entre 2022 et 2025.

Cette demande recherche en priorité des lieux de caractère, des prestations gastronomiques mémorables et des formats hybrides combinant restauration, animation et privatisation. Elle dépasse largement l'offre traditionnelle des « salles de séminaire d'hôtel » et explique l'explosion des plateformes de privatisation.

1.3 La digitalisation, accélérée mais inégale

La crise sanitaire a accéléré l'adoption d'outils digitaux. En 2025, près de 8 restaurateurs sur 10 utilisent la réservation en ligne. Mais cette digitalisation reste profondément fragmentée.

- Outils CRM déployés : seulement 41 % des établissements
- Solutions de précommande complète et paiement amont : à peine 18 %
- Outils RSE digitaux : émergent à peine

Graphique 2 — Taux d'adoption des principales solutions digitales par les restaurateurs français en 2025.

Comparée à ses homologues européens, la France accuse un retard notable. Au Royaume-Uni, 78 % des restaurants utilisent un système de réservation en ligne intégré ⁶, contre 54 % en France. En Scandinavie, la précommande représente déjà 22 % des transactions en restauration assise ⁷.

Ce retard est paradoxalement une opportunité. Le marché français est mûr pour un saut technologique. Les acteurs qui proposeront une solution intégrée capteront une part disproportionnée de la croissance.

1.4 Tendances 2025-2026 : six forces structurantes

Premiumisation et désaturation — Les clients arbitrent entre moins de sorties et des sorties plus marquantes. Le ticket moyen monte sur le segment haut de gamme.

Personnalisation absolue — L'attente d'un service sur-mesure — régimes, intolérances, occasions, préférences — s'étend des palaces aux brasseries.

Engagement RSE — 82 % des consommateurs français accordent une importance majeure à la traçabilité et à l'engagement sociétal des établissements qu'ils choisissent.

Hybridation gastronomie / événementiel — Les frontières entre restauration assise, traiteur, privatisation et animation s'effacent. Les clients attendent une offre intégrée.

Lutte contre le gaspillage — La loi AGECE impose une réduction de 50 % du gaspillage d'ici 2030. Les outils de précommande deviennent un levier réglementaire et économique.

Distribution multicanale — Les canaux se multiplient — site, Instagram, Google, conciergeries IA — exigeant une orchestration unifiée.

« Dis-moi ce que tu manges, je te dirai ce que tu es. »

— Jean Anthelme Brillat-Savarin, *Physiologie du goût*, 1825

Brillat-Savarin ne pouvait pas imaginer qu'un jour, ce que nous mangeons serait aussi défini par la technologie qui organise notre repas. Mais sa vision reste juste : l'acte alimentaire est un acte identitaire. Et les outils qui l'accompagnent doivent être à la hauteur de cette exigence.

Ce qu'il faut retenir

Le marché français de la gastronomie et de l'événementiel pèse près de 90 milliards d'euros, porté par une premiumisation de la demande et une hybridation croissante entre restauration et événementiel. Mais la digitalisation reste fragmentée, inégale et mal adaptée aux besoins réels du terrain.

→ Si le marché est si dynamique, pourquoi les marges des professionnels continuent-elles de se comprimer ? Le chapitre suivant décortique les défis concrets qui pèsent sur chaque segment — et révèle l'ampleur du coût invisible que personne ne mesure.

⁶ Source : UK Hospitality Tech Report, 2024

⁷ Source : Nordic Food Tech Barometer, 2024

Chapitre 2

Les défis des professionnels

EN BREF

- No-shows, commissions OTA, admin : un triptyque qui ronge jusqu'à 38 000 €/an — sans figurer dans aucun tableau de bord
- Chaque segment subit des frictions spécifiques — et les attentes de leurs clients évoluent plus vite que leurs outils
- Le vrai problème n'est pas seulement l'inefficacité. C'est le manque d'agilité — dans un monde où les attentes changent plus vite que les outils.

→ Et si votre outil pouvait s'adapter aussi vite que le marché ?

Le no-show n'est pas un problème de civisme. C'est un problème de design.

Mardi matin, 9h. Un traiteur parisien ouvre sa boîte mail. Dix-sept messages l'attendent : trois modifications de menus pour un mariage samedi, deux demandes de devis pour des séminaires, une réclamation d'impayé, quatre relances de clients qui n'ont pas confirmé. Il passera sa matinée à répondre. L'après-midi, il cuisinera. Il fait ce métier par passion. Mais certains jours, il se demande s'il n'est pas devenu secrétaire.

Si le marché croît, les marges des professionnels du prestige se compressent. Coûts énergétiques, inflation des matières premières, tension salariale : la rentabilité moyenne d'un restaurant indépendant a perdu plusieurs points entre 2019 et 2025. Chaque levier de revenue management, chaque heure perdue en gestion administrative, chaque no-show pèse directement sur la viabilité.

2.1 Restaurants gastronomiques et brasseries de prestige

Pour un restaurant gastronomique, chaque table compte. Passer de 75 % à 85 % de remplissage peut représenter 20 à 30 % de marge nette supplémentaire. Or, les outils traditionnels exposent ces établissements à trois fragilités majeures :

- Un no-show structurel de 8 à 12 % dans certaines villes ou régions
- Une dépendance forte aux OTA, avec jusqu'à 25 % de commission
- Une difficulté à monétiser les espaces privatifs faute d'outil dédié ou combiné

La gestion des groupes — équipes, repas d'affaires, anniversaires, cousinades — passe encore souvent par des allers-retours par courriel qui génèrent des heures perdues et des risques d'erreur, impactant lourdement l'expérience client et l'expérience collaborateur.

2.2 Traiteurs et réceptions

Le métier de traiteur est, par essence, un métier de précommande. Pourtant, la majorité des traiteurs français travaillent encore avec des devis manuels Excel, transmis par courriel, modifiés à la main, validés par téléphone, facturés en plusieurs fois.

3 à 5 heures de charge administrative par événement, pour le professionnel et son client.

La marge d'erreur reste élevée sur les régimes ou intolérances alimentaires, et le taux d'impayés demeure non négligeable lorsque le solde est demandé après prestation. La saisonnalité aggrave la pression : un traiteur peut passer de 5 à 50 événements par mois en quelques semaines.

2.3 Chefs à domicile et chefs nomades

Les chefs à domicile incarnent la premiumisation expérientielle. Mais leur modèle économique est fragile : sans force commerciale, dépendant du bouche-à-oreille et de quelques plateformes chères et peu pratiques, ou autres annuaires, ils consacrent un temps disproportionné à la qualification des demandes.

« Mes principaux enjeux sont : trouver un nouveau réseau et une nouvelle clientèle. Gagner du temps, notamment sur la facturation et la gestion administrative. Travaillant seul, la charge devient lourde. Fetchef me permet de me concentrer sur l'essentiel : les achats, la préparation et la qualité de mes prestations. Grâce à cet outil, j'économise environ 2 heures par jour, ce qui est précieux pour un chef indépendant. »

— **Loïc Krimm**, Chef privé inscrit sur Fetchef, anime également des ateliers de cuisine au Ritz à Paris.

Loïc Krimm avait auparavant utilisé La Belle Assiette, qui a depuis déposé le bilan. Son témoignage illustre un besoin criant : la consolidation manuelle des choix de menus, le prépaiement inexistant, l'exposition au risque d'annulation tardive. Autant de frictions que la précommande structurée et l'espace de commande en ligne éliminent, tout en autorisant des demandes individuelles et très personnalisées pour certains convives.

IMPACT MESURÉ — Chef Privé

Avant Fetchef : ~2h/jour en gestion administrative (devis, factures, relances client)

Après Fetchef : Temps administratif réduit de ~90 % • 2h/jour libérées = focus cuisine et qualité

ROI : « *Me permet de me concentrer sur l'essentiel : la cuisine et la créativité* »

2.4 Caves, sommeliers et accords mets-vins

Les caves et les sommeliers sont longtemps restés en marge de la digitalisation. Pourtant, la précommande de bouteilles ou d'accords mets-vins est un levier de panier moyen majeur.

+15 à 25 % de consommation pour un client qui choisit son vin avant le service, avec l'assurance qu'il soit ouvert à l'avance et correctement aéré.

Les outils dédiés à ce micro-segment sont quasi inexistantes. Les sommeliers se reposent sur des fichiers Excel, des cartes papier et des rappels téléphoniques.

2.5 Clubs privés, cercles gastronomiques et wine clubs

Cercles d'affaires, clubs de golf premium, associations de chefs, wine clubs de prestige : ces acteurs partagent une clientèle membre fidèle et exigeante, des événements récurrents, une forte culture de la précommande et une sensibilité RSE naturellement élevée. Leurs défis spécifiques — gestion de listes de membres, coordination de prestataires multiples, facturation différenciée, traçabilité des préférences — restent ignorés par les solutions existantes.

2.6 Lieux privatisables

Rooftops, lofts industriels, jardins, péniches : la France compte plusieurs milliers de lieux privatisables sous-exploités. Leur principal défi est la commercialisation : des commissions de 12 à 18 % par événement sur les plateformes, une coordination logistique artisanale avec les traiteurs partenaires, et une impossibilité d'ouvrir simplement leur calendrier de disponibilités.

2.7 Food-trucks haut de gamme et dark kitchens premium

Les food-trucks de prestige et dark kitchens premium souffrent d'un paradoxe : nés de la digitalisation, leurs outils de réservation événementielle restent rudimentaires. Leur capacité de production étant limitée, l'absence de précommande structurée se traduit par de la surproduction (gaspillage) ou de la sous-production (frustration).

2.8 Six problématiques transversales

Le no-show ou annulations tardives : un fléau chiffré

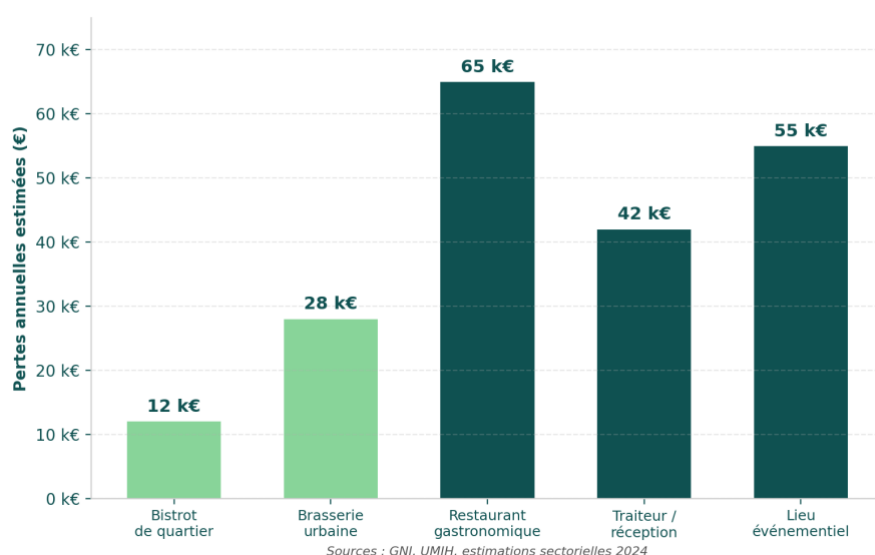
8 à 15 % des couverts réservés sont annulés tardivement ou deviennent des no-show, soit jusqu'à 1 000 € de pertes hebdomadaires pour un établissement de taille moyenne.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Un restaurant qui réduit ses no-shows de 10 % à 2 % économise en moyenne **1 200 €/mois**, soit l'équivalent du salaire d'un commis à mi-temps.

La cause structurelle est connue : **les solutions digitales et plateformes OTA des 2 dernière décennies ont dépersonnalisé l'acte de réservation et réduit le sentiment d'engagement du client.** La solution la plus efficace — le prépaiement — réduit le no-show de 60 à 80 %, mais reste sous-utilisée car culturellement perçue comme abrupte.

Coût annuel du no-show selon le type d'établissement



Graphique 3 — Coût annuel estimé du no-show selon le type d'établissement.

C'est précisément là que la philanthro-réservation change la donne. Elle ne demande pas au client de « payer pour réserver ». Elle lui propose de « réserver en faisant une bonne action ». Le glissement est subtil. L'effet est radical.

Le revenue management : terra incognita

Le revenue management — normalisé dans l'hôtellerie — reste embryonnaire en restauration. Tarification adaptée, optimisation du plan de salle, segmentation client, offres événementielles ou exclusives : les rares restaurateurs qui maîtrisent ces leviers gagnent jusqu'à 15 % de RevPAR. Les autres laissent cet argent sur la table.

Le gaspillage alimentaire : un enjeu réglementaire

La loi AGEC impose une réduction de 50 % du gaspillage d'ici 2030. Le gaspillage représente 0,68 € par repas servi, soit plusieurs milliers d'euros annuels. Sa première cause : l'imprécision de la demande. Un chef qui ne sait pas combien de couverts seront servis produit en excès, « par sécurité ». La précommande réduit mécaniquement ce gaspillage.

La gestion des flux et des groupes

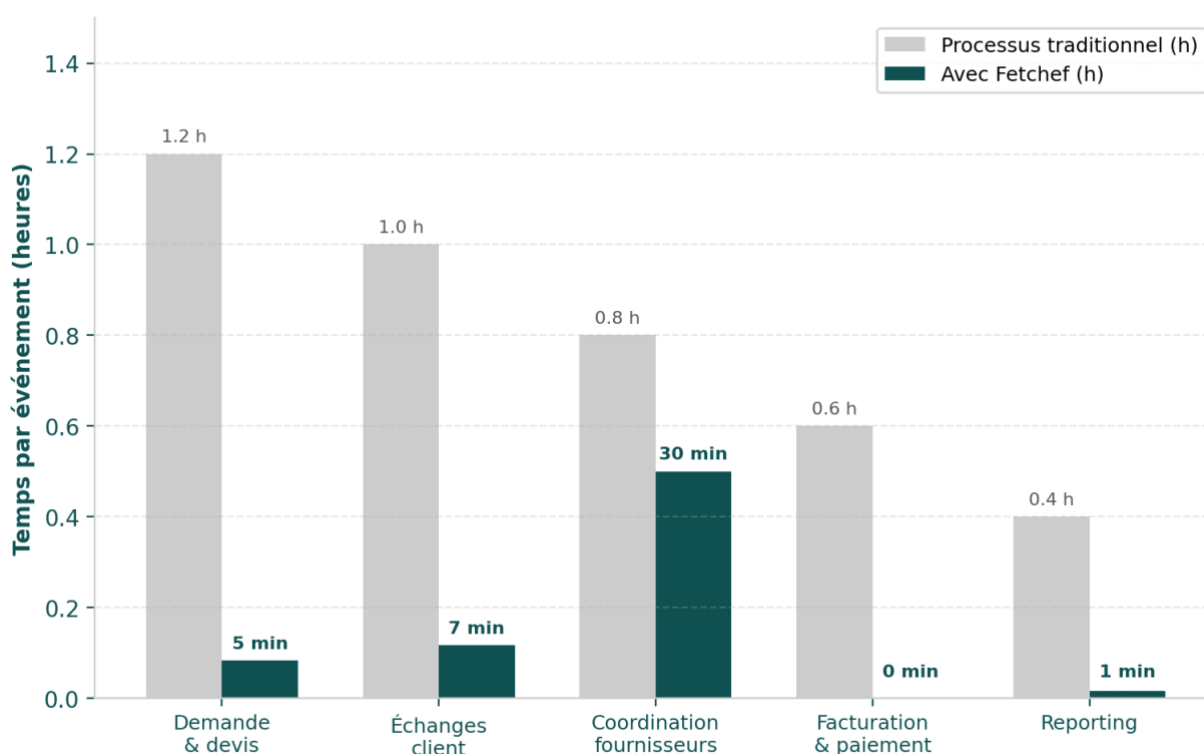
Optimisation intelligente du plan de salle, du temps à table et des rotations, du rapprochement automatique des tables, gestion des listes d'attente : ces tâches sont des arts manuels confiés au maître d'hôtel. Les solutions existantes les traitent rarement avec finesse, surtout pour les groupes de plus de 8 convives où les contraintes individuelles se multiplient.

Le temps perdu en administration

Pour 20 événements par mois, un traiteur ou chef à domicile consacre avec ses clients entre 60 et 100 heures à la gestion administrative : qualification, devis, échanges, relances, coordination, facturation, suivi des paiements.

1 600 à 2 800 € de coût caché mensuel — une charge invisible qui ronge la rentabilité sans figurer dans aucun tableau de bord. La précommande structurée, en automatisant l'essentiel de ce flux, divise ce temps par dix.

Temps de gestion administrative par étape — traditionnel vs Fetchef



Source : estimations Fetchef basées sur les retours partenaires

Graphique 4 — Temps de gestion administrative par étape — traditionnel vs Fetchef.

L'accélération des attentes : un défi structurel

Les attentes des clients évoluent plus vite que jamais. Un format qui fonctionne aujourd'hui peut être dépassé dans six mois. Un traiteur qui ne peut pas **lancer une nouvelle offre rapidement**, un chef privé qui ne peut pas **tester un nouveau concept avec quelques privilégiés**, un lieu qui ne peut pas ouvrir un nouveau créneau en quelques clics ou une **nouvelle offre complémentaire** — tous perdent du terrain sans même s'en rendre compte.

Le vrai problème n'est pas seulement l'inefficacité. C'est le manque d'agilité.

Ce qu'il faut retenir

Tous segments confondus, cinq problèmes pèsent sur la rentabilité : no-show, sous-exploitation du revenue management, gaspillage alimentaire, gestion artisanale des groupes et temps administratif invisible. Le coût cumulé se chiffre en dizaines de milliers d'euros par an et par établissement.

→ Mais si ces problèmes sont si bien identifiés, pourquoi les solutions actuelles n'y répondent-elles pas ? C'est précisément ce que le chapitre suivant va révéler — et la réponse risque de vous surprendre.

Chapitre 3

Panorama des solutions actuelles et leurs limites

EN BREF

- Le marché impose un choix impossible : commission élevée, abonnement rigide ou couverture partielle
- Aucune solution ne couvre simultanément réservation, précommande, événementiel et RSE
- Le coût total de possession réel peut atteindre 10 000 à 30 000 €/an — sans que personne ne le mesure vraiment

Vous ne choisissez pas un mauvais outil. On vous oblige à choisir entre des outils incomplets.

Le marché français de la technologie pour la restauration et l'événementiel est mature mais profondément fragmenté. Quatre grands modèles économiques se partagent l'attention des professionnels. Chaque modèle apporte une réponse partielle. Aucun ne couvre l'ensemble du parcours. Tous laissent un coût total de possession significatif.

3.1 Les OTA : visibilité contre commission

Les plateformes de type TheFork et OpenTable prélèvent entre 2 € et 4 € par couvert capté, ou autour de 10 % de l'addition moyenne — qui peut grimper à 15-25 % sur les modèles hôteliers ou chefs privés (Booking, Expedia, getChef, Airbnb, Takeachef...).

Trois inconvénients structurels :

- Charge proportionnelle au succès : plus vous réussissez, plus vous payez
- Perte de contrôle sur la donnée client : l'OTA reste l'interlocuteur du client
- Exposition au brand jacking : l'OTA enchérit sur votre propre marque pour capturer la réservation

💡 LE SAVIEZ-VOUS ?

TheFork réenchérit sur le nom de vos restaurants dans Google Ads (brand jacking), vous forçant à payer pour capter vos propres clients.

3.2 Les SaaS par abonnement : prévisibilité contre rigidité

Les solutions SaaS — Zenchef, SevenRooms, Guestonline — proposent un abonnement mensuel fixe (70 à 350 €/mois) : réservation web, plan de salle, CRM, rappels SMS, Google Réservation. Plus prévisible qu'une commission. Mais ces solutions restent centrées sur la réservation classique de couverts, n'intègrent pas la précommande, l'événementiel, la privatisation ou la dimension RSE. Et elles engagent sur un à deux ans.

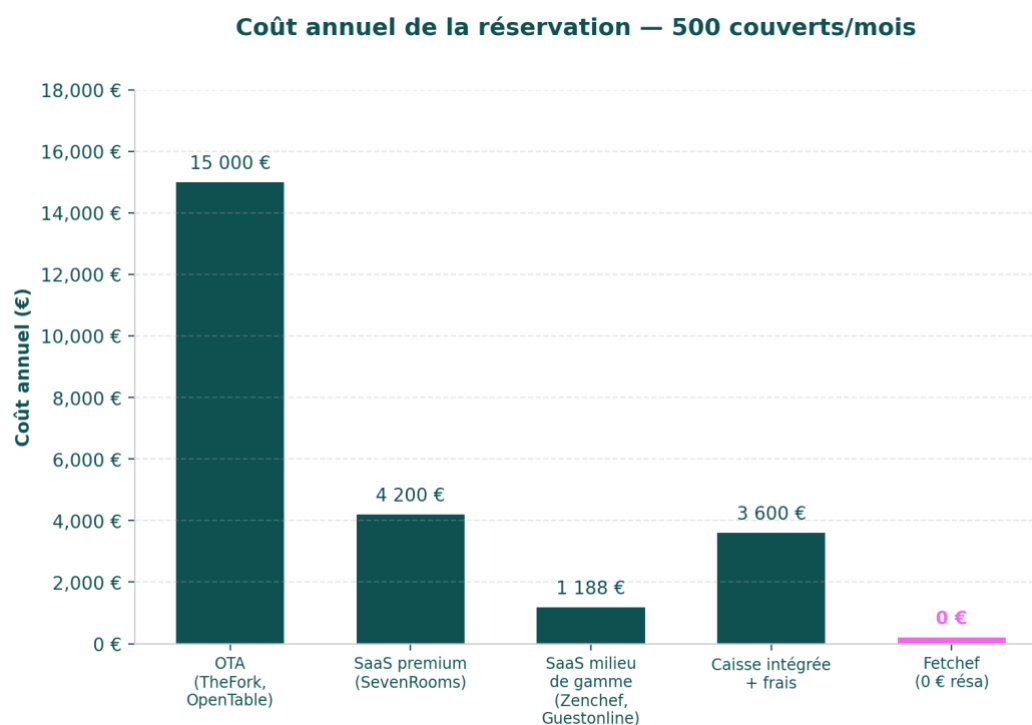
3.3 Les acteurs spécialisés et les OTA alternatives

Le marché compte également des acteurs positionnés sur des niches spécifiques, ainsi que des OTA alternatives à TheFork :

OpenTable — acteur majeur de la réservation en ligne, présent en France et en Suisse, facture entre 1,50€ et 3,50€ par couvert selon le plan choisi (Basic, Core, Pro), plus un abonnement mensuel pouvant atteindre 500€/mois pour les plans premium. Performant en termes de visibilité internationale, mais coûteux pour les établissements indépendants et limité en fonctionnalités avancées (pas de précommande structurée, pas de mode invitation, pas d'intégration RSE).

Guestonline — solution SaaS française de réservation (désormais rachetée par Zenchef), proposant un abonnement mensuel fixe de 79 à 199 €/mois avec plan de salle et CRM. Solution fiable mais fonctionnellement limitée aux seules réservations, sans couverture de la précommande, de l'événementiel ou de la dimension RSE complète.

Ces acteurs, bien que performants dans leur niche respective, partagent les mêmes lacunes structurelles : absence de précommande intelligente, pas de gestion événementielle intégrée, et aucune dimension RSE dans leur modèle économique.



Graphique 5 — Coût annuel de la réservation pour 500 couverts/mois selon le type de solution

Graphique 5 — Coût annuel de la réservation pour 500 couverts/mois selon le type de solution.

Face à ces acteurs, l'avantage « 3 à 4 fois moins cher » de Fetchef face aux OTA reste pleinement valide (si l'on tient compte des frais de précommande, ce que les autres OTA ne proposent pas). Mais face aux solutions spécialisées, l'avantage de Fetchef est ailleurs : c'est la couverture fonctionnelle complète — précommande intelligente + événementiel + RSE intégrée — qu'aucun d'entre eux n'offre. Le module de réservation Fetchef est offert. Et le business model à impact est aligné avec la quête de sens et l'éthique de la société actuelle.

3.4 Les plateformes événementielles : coût d'entrée gratuit, taxes élevées

Kactus, Privateaser, Bedouk : gratuit jusqu'à la conversion, puis 12 à 18 % de commission. Pour un lieu réalisant 50 000 € de CA événementiel mensuel : 6 000 à 9 000 € de commissions. Et ces plateformes ne couvrent pas la restauration au quotidien.

Rejolt se positionne comme une conciergerie événementielle digitale. Son modèle consiste à référencer des partenaires (lieux, traiteurs, prestataires) et à faciliter la consolidation des dépenses événementielles pour les groupes et grandes entreprises. Cependant, Rejolt n'accélère pas le processus ni l'efficacité pour organiser rapidement des événements ; elle ne réduit pas le coût global pour les grandes structures et applique une commission importante pour finir. Son approche reste celle d'une conciergerie classique : mise en relation passive sans optimisation opérationnelle ni technologique.

Face à ces plateformes, **Fetchef offre un modèle radicalement différent** : 0 % de commission sur la mise en relation, seulement 5,5 % sur les précommandes effectives, avec un mode « self-service » des plus efficaces, et une couverture fonctionnelle complète incluant la gestion quotidienne de la restauration sur-mesure.

3.5 Les écosystèmes intégrés autour de la caisse

Lightspeed, Tiller, Zelty : abonnement logiciel (70 à 350 €/mois), investissement matériel (tablettes, terminaux) et frais de transaction (0,9 à 1,5 %). Performant pour la restauration rapide ou la chaîne. Moins adapté aux établissements de prestige dont la valeur ajoutée se joue avant et après le repas.

3.6 Comparaison structurée des coûts annuels

Pour un restaurant traitant 500 couverts par mois (6 000 par an), les écarts sont vertigineux.

Type de solution	Acteurs typiques	Coût annuel estimé	Couverture parcours
OTA (commission)	TheFork, OpenTable, Booking	10 000 à 30 000 € (10% à 30%)	Visibilité + résa uniquement
SaaS premium	SevenRooms	3 000 à 8 400 € + %	Résa + plan + CRM
SaaS milieu de gamme	ZenChef, Guestonline	1 188 à 2 000 €	Résa + plan + CRM
Conciergerie événementielle	Rejolt	Commission importante	Consolidation dépenses Mise en relation passive
Plateforme événementielle	Kactus, Privateaser	12-18 % du CA Event	Privatisation seule
Caisse intégrée	Lightspeed, Tiller, Zelty	3 600 à 8 000 €	Caisse + opérations
Clubs privés	Aucune solution dédiée	Solutions manuelles	Partielle
Fetchef	Fetchef	0 € abonnement 0 € réservation / mise en relation Philanthro-Réservation au restaurant 5,5 % précommande 0% pourboires	Visibilité + Résa + CRM Plan d'occupation intelligent Privatisation + événementiel Précommande Expérience client & équipe RSE + optimisations Lean Efficacité opérationnelle Avis + data enrichie Pourboires

Graphique 5 — Coût annuel de la réservation pour 500 couverts/mois selon le type de solution.

3.7 Les angles morts du marché

« La perfection est une multitude de petites choses réunies. »

— Fernand Point, *Ma Gastronomie*, 1969

Fernand Point aurait sans doute souri — ou grimacé — en voyant le paysage technologique actuel. Lui qui assemblait des dizaines de détails pour atteindre la perfection aurait reconnu, dans la fragmentation des outils d'aujourd'hui, l'exact opposé de sa philosophie.

Car ce qui manque dans ce marché, ce n'est pas la technologie. Les outils existent. Ils sont nombreux, souvent bien conçus dans leur périmètre. Ce qui manque, c'est la vision d'ensemble — quelqu'un qui ait eu le courage de regarder le parcours dans sa totalité, du premier contact client à la fidélisation émotionnelle, et de se demander : *pourquoi personne n'a encore tout réuni ?*

La réponse tient en quatre angles morts que personne n'a encore osé combler simultanément :

Silos technologiques — Aucun acteur ne couvre simultanément plateforme + réservation classique ou sur-mesure, précommande, événementiel, RSE, gestion d'avis Google, pourboires, enrichissement du fichier client et fidélisation. L'établissement cumule 3 à 5 solutions, démultipliant coûts et frictions.

Absence de précommande structurée — Passer par un devis est malheureusement une habitude. Les rares solutions sont monofonctionnelles et n'orchestrent pas la consolidation par convive ni les régimes ou intolérances alimentaires. Un espace de précommande qui facilite la personnalisation, les suggestions, le respect des contraintes, les paiements flexibles redonne de l'agilité et du temps aux professionnels et aux clients, y compris pour des prestations sur-mesure.

RSE absente — Aucun acteur n'a structuré une réponse aux attentes RSE des consommateurs. Les engagements concurrents restent cosmétiques, quand ils existent.

Mono-segment — Chaque outil est conçu pour un seul métier. Un hôtel avec restaurant et salles privatisables doit jongler avec plusieurs interfaces.

Ce qu'il faut retenir

Le marché actuel impose un arbitrage frustrant entre commission élevée, abonnement rigide, couverture partielle et absence totale de dimension RSE. Aucune solution ne pense le parcours dans sa globalité.

→ Mais si les solutions sont si défailtantes, pourquoi aucun acteur n'a encore osé les remplacer ? Avant de découvrir la réponse, il faut comprendre ce que le client final attend vraiment. Et ses attentes ont radicalement changé.

Chapitre 4

Les nouvelles attentes des clients

EN BREF

- Le client de 2026 ne réserve plus un repas : il réserve une expérience porteuse de sens
- Personnalisation, engagement RSE, gestion des intolérances : cinq attentes nouvelles qui redéfinissent la fidélité
- L'IA générative devient un canal de réservation à part entière — les acteurs non structurés seront invisibles

Votre client ne réserve plus un repas. Il réserve une expérience. Et il veut qu'elle ait du sens et qu'elle soit sources d'émotions.

Pour comprendre pourquoi un nouveau paradigme est devenu inévitable, il faut quitter un instant la perspective du professionnel et adopter celle du client final. Le restaurant n'est plus seulement un service : il est devenu un acte de consommation engagée, une expérience identitaire, un signal de valeurs.

4.1 Une expérience radicalement personnalisée

Le client de 2026 attend un service qui le reconnaît. Il a dans la même journée, été appelé par son prénom par son barista, vu ses préférences préremplies par sa plateforme de streaming, et reçu des recommandations ajustées par un assistant IA. Lorsqu'il arrive au restaurant, il attend une continuité.

Cette personnalisation n'exige plus une mémoire d'éléphant du maître d'hôtel — elle exige un système d'information unifié et une plateforme qui transmet les bonnes informations au bon moment, au bon endroit. Tout en laissant au client la possibilité de se laisser surprendre, sans l'enfermer dans une bulle de préférences.

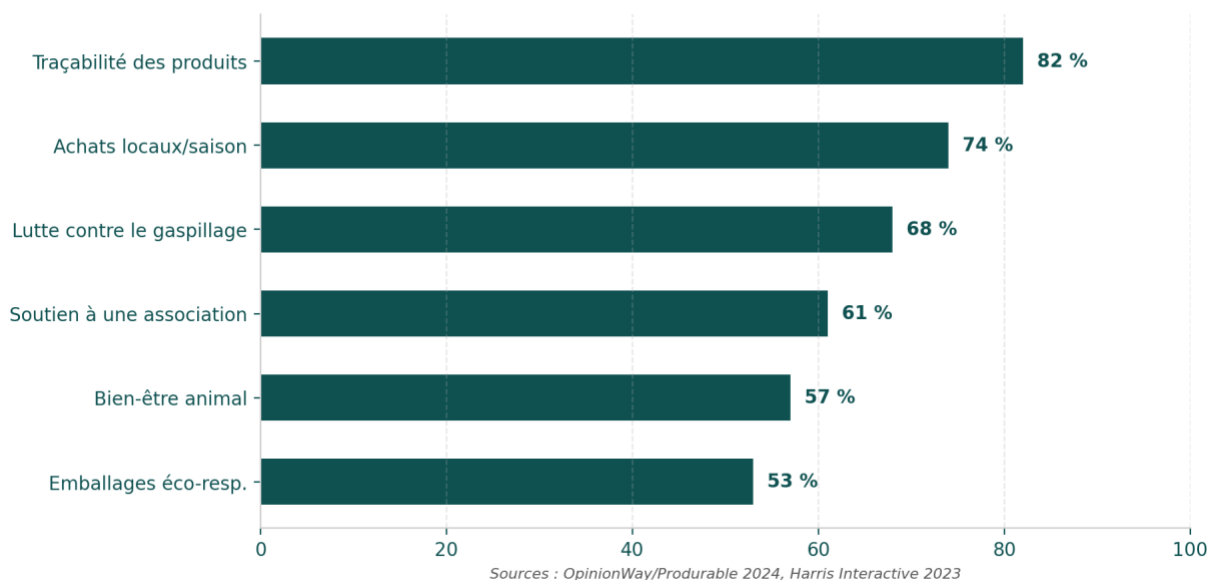
4.2 Une consommation engagée et responsable

82 % des consommateurs français accordent une importance majeure à la traçabilité et à l'engagement sociétal.

16 % déclarent fonder systématiquement leurs décisions d'achat sur les méthodes de production (contre 8% en 2021). 74 % estiment que les comportements éco-responsables devraient être récompensés dans les programmes de fidélité. 61 % accordent de l'importance au soutien d'une association locale ou caritative.

Le restaurant, chef privé ou traiteur qui sait raconter ses circuits courts, son engagement zéro déchet et son soutien à des causes capte un avantage concurrentiel durable. C'est exactement ce que permet la philanthro-réservation : transformer chaque réservation en acte porteur de sens, visible, mesurable, communicable.

Critères RSE jugés importants dans le choix d'un restaurant (FR)



Graphique 6 — Critères RSE jugés importants par les consommateurs français dans le choix d'un restaurant.

4.3 Transparence et authenticité

Le client digital vérifie les avis Google, lit les commentaires Instagram, croise les informations. La cohérence devient un actif. L'incohérence un risque. Un restaurant qui revendique des circuits courts mais propose 80 plats avec des fruits exotiques en hiver perd immédiatement sa crédibilité.

Cette exigence s'étend au modèle économique : le client ne supporte plus les frais cachés et privilégie les acteurs qui affichent leur fonctionnement de façon limpide.

4.4 La gestion fine des intolérances et régimes

Intolérances (gluten, lactose, fructose), allergies sévères (arachide, fruits à coque, crustacés), régimes choisis (végétarien, végétalien, flexitarien, casher, halal) : pour un dîner de huit personnes, il n'est plus rare d'avoir cinq contraintes différentes. Les restaurants ont besoin d'outils qui collectent et structurent ces informations dès la réservation.

4.5 L'expérience hybride et l'engagement émotionnel

Le client veut être surpris (offre limitée, plat signature en quantité restreinte), reconnu (fidélité émotionnelle plus que transactionnelle), et engagé (sa réservation contribue à une cause). Cette dimension émotionnelle, longtemps traitée comme un bonus, est devenue un déterminant majeur de la fidélité.

4.6 Intelligence artificielle et LLM : le prochain levier

67 % des consommateurs français utilisent au moins occasionnellement un assistant IA pour planifier leurs sorties.⁸

Imaginez : vous êtes chef privé à Lyon. Un client demande à son assistant : « Trouve-moi un chef à domicile à Lyon pour un dîner sans gluten samedi prochain pour 8 personnes ». Vos propositions ressortent, avec possibilité de réserver directement.

Selon McKinsey (2025), les entreprises du food & beverage qui adoptent l'IA générative voient leur productivité opérationnelle augmenter de 15 à 25 % et leur taux de conversion en ligne progresser de 20 à 35 %. Fetchef, en structurant ses données pour l'IA dès la conception, a pris une avance décisive.

*« La bonne cuisine est la base du véritable bonheur.
La cuisine scientifique et raisonnée sera toujours
le fondement de l'art culinaire dans l'avenir. »*

— Auguste Escoffier

Escoffier voyait déjà que la rigueur scientifique servait la cuisine, non l'inverse. En 2026, la technologie — IA, données structurées, distribution multicanale — apporte une dimension supplémentaire à l'art du service gastronomique, en salle et en cuisine. À condition qu'elle reste au service de l'humain.

⁸ Source : Baromètre IA & Consommation, OpinionWay / Cap Gemini, mars 2025

Ce qu'il faut retenir

Les attentes des clients ont migré de la simple qualité du repas vers une expérience globale avant, pendant et après l'événement : personnalisée, engagée, transparente, augmentée par l'IA. Le professionnel qui répond à ces attentes capte une fidélité durable. Celui qui les ignore perd du terrain chaque jour.

Ces attentes ne sont pas une contrainte supplémentaire pour les partenaires — elles sont une opportunité. Chaque client qui cherche de la flexibilité, de la personnalisation, de la simplicité est un client prêt à s'engager davantage avec le partenaire qui sait y répondre. Fetchef est précisément conçu pour transformer ces attentes en avantage compétitif.

→ Un acteur a compris que répondre à ces attentes ne nécessitait pas cinq outils — mais un changement complet de paradigme. Le chapitre suivant révèle comment.

Chapitre 5

La révolution Fetchef : l'évidence d'un nouveau paradigme

EN BREF

- Une plateforme vivante : lancer une nouvelle offre en 48h, tester un concept sans risque, s'adapter en temps réel — sans développement, sans devis, sans délai
- 0 € abonnement, 0 € commission réservation, 5.5 % uniquement sur précommandes (pas sur les pourboires)
- Plateforme hybride 360° : vitrine digitale + réservation + précommande sur-mesure + avis + pourboire + CRM : un nouveau parcours qui amplifie la performance, la RSE, l'expérience client et collaborateur (solution unique sur le marché et brevetée)
- Philanthro-réservation : un nouveau modèle engagé qui fait sens pour notre société
- La première plateforme où réserver une table finance une association. Sans que le restaurateur ne paie un centime.

Et si le problème n'était pas le prix de l'outil — mais le fait qu'on vous vende des outils au lieu d'une solution ?

Fetchef est née d'un constat sans appel : le marché contraignait les professionnels à un arbitrage impossible entre abonnements rigides, commissions confiscatoires et outils fragmentés. Aucun acteur n'avait osé déconstruire le modèle économique pour le rebâtir autour des véritables enjeux du terrain.

Cette vision disruptive a pris racine durant le confinement de 2020 — transformé en laboratoire d'idées. Des professionnels passionnés, dont des professeurs et apprentis d'écoles hôtelières prestigieuses de la région lyonnaise (travaillant au sein de maisons emblématiques comme les groupes Pic et Bocuse), ont contribué à façonner l'avenir de leur métier. Depuis, la dynamique s'est étendue aux chefs privés et traiteurs, avec notamment notre partenariat avec 4810 Traiteur et notre engagement comme partenaire officiel de la première Coupe du Monde des Chefs à Domicile.

« Recevoir n'est pas un simple service : c'est un art qui exige du cœur et de la précision, avec une parfaite maîtrise de son orchestration. »

— Olivier Sibuet, Fondateur de Fetchef

5.1 Un modèle économique disruptif

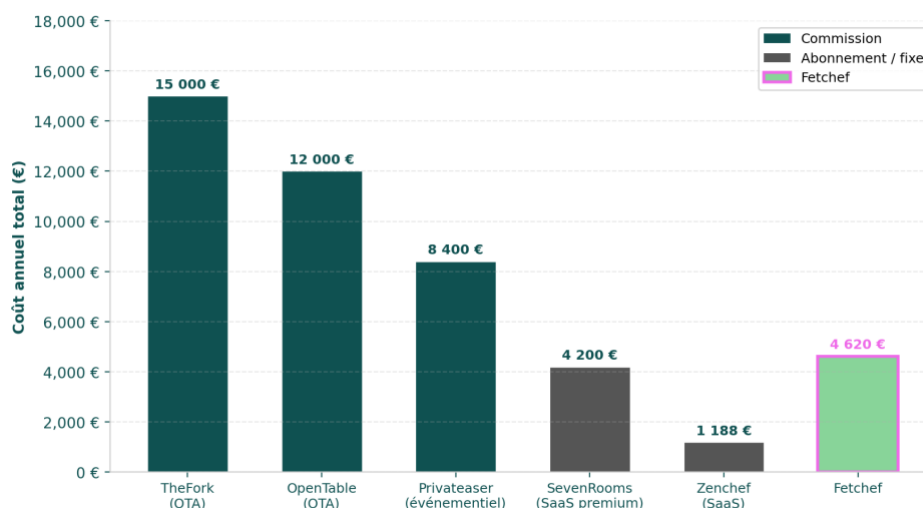
Le cœur de la rupture tient en trois chiffres :

- 0 € d'abonnement
- 0 € de commission sur la réservation ou la mise en relation
- 5,5 % uniquement sur les précommandes (en lieu et place des devis) et 0% sur les pourboires⁹

Aucun engagement de durée, aucune installation matérielle, aucun frais caché. Fetchef ne facture que lorsque la plateforme génère un revenu additionnel net pour le partenaire. La commission est refacturable au client final, tout comme les frais fixes ou de déplacement.

⁹ Commissions Stripe en sus lors des paiements en ligne (renégociées à la baisse par Fetchef, grâce au volume global)

Coût annuel total : Fetchef vs principaux concurrents



Graphique 7 — Comparaison économique du coût annuel total Fetchef vs principaux concurrents

Graphique 7 — Comparaison économique du coût annuel total Fetchef vs principaux concurrents.

Le calcul est immédiat. Pour un restaurant : gratuité totale sur la réservation en ligne, à comparer aux 15 000 € d'une OTA équivalente ou aux 4 200 € d'un SaaS premium. Pour 200 précommandes mensuelles à 35 € de panier moyen, le coût annuel Fetchef : 4 600 €. **À couverture fonctionnelle équivalente, pour le segment restaurant, Fetchef est une solution gratuite.** Pour les autres segments, Fetchef reste 3 à 4 fois moins cher que les OTA.

Tous les partenaires bénéficient des mêmes conditions à l'inscription. Après trois mois d'activité, les tarifs peuvent être renégociés à la baisse en fonction du volume — un alignement d'intérêts inédit. La plateforme ne tire pas ses revenus d'un verrouillage contractuel, mais de la valeur réelle générée.

5.2 La précommande intelligente

La précommande sur-mesure est l'innovation centrale. Là où les solutions concurrentes traitent la réservation comme une intention de venir ou de faire appel aux services, Fetchef la transforme en acte commercial complet.

- Panier moyen en hausse de 10 à 15 % grâce aux suggestions intelligentes (accords mets-vins, options premium, formules dégustation)
- Réduction du gaspillage alimentaire par alignement entre production et demande effective
- Suppression totale des impayés et risques de no-show (règlement encaissé en amont)
- Gain de temps : 15 minutes par événement contre 3 à 5 heures auparavant
- Élimination des erreurs de transmission : choix selon les préférences, régimes, intolérances et options saisis directement par le client, voire par chaque convive (lien de commande).
- Hyperpersonnalisation et connaissance de chaque convive.

19 000 à 33 000 € de coûts cachés évités par an pour un traiteur gérant 20 événements par mois (55 à 95 heures de gestion administrative économisées chaque mois).

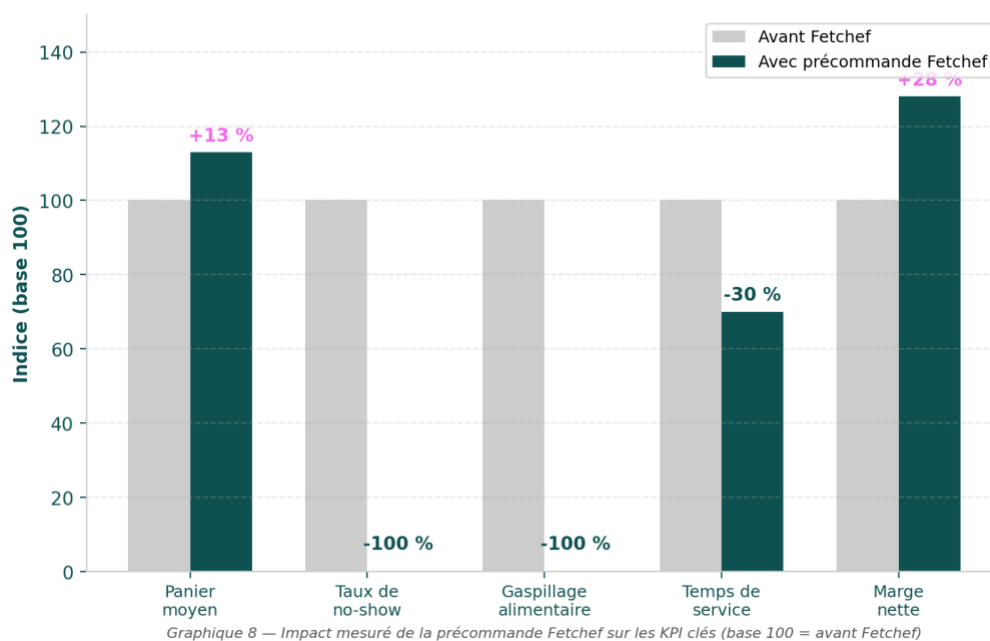
La précommande intelligente n'est pas seulement un outil d'efficacité. C'est un levier d'innovation. Elle permet à un traiteur de lancer une nouvelle formule en 48 heures, à un chef privé de tester un atelier inédit sans risque financier, à un restaurant de créer une offre événementielle exclusive et de la commercialiser immédiatement.

Dans un monde où les attentes changent plus vite que les menus, cette agilité n'est plus un avantage. C'est une condition de survie.

💡 LE SAVIEZ-VOUS ?

La précommande personnalisée mise en place par Fetchef est **brevetée** : une innovation exclusive pour simplifier l'accès à des expériences sur-mesure, offrir aux clients un confort encore jamais atteint, et viser le zéro gaspi.

Impact mesuré de la précommande Fetchef sur les KPI clés



Graphique 8 — Impact mesuré de la précommande Fetchef sur les KPI clés (base 100 = avant Fetchef).

🎬 UNE EXPÉRIENCE FETCHEF DE A À Z — Le point de vue du client

Mercredi, 14h32. Sophie, directrice marketing dans une PME lyonnaise, doit organiser un dîner d'équipe pour 12 personnes vendredi soir. Régimes variés, budget serré, zéro temps disponible.

Elle tape sur Google : « restaurant privatisable Lyon groupe ». Le profil Fetchef d'un restaurant gastronomique du 6e apparaît, avec un bouton "Réserver pour un groupe". En trois clics, elle choisit la date, l'heure, le nombre de convives, et accède à la carte.

Elle trouve un menu avec différents choix d'entrées, de plats et de desserts qui correspond à son budget par personne, et le sélectionne. Elle active le **mode invitation** : chaque collègue reçoit un lien personnalisé, voit uniquement ce menu, et choisit selon ses envies, intolérances ou régimes. Les prix sont cachés — Sophie invite, c'est elle qui régale.

Vingt minutes plus tard, elle reçoit une notification : les 12 précommandes attendent son paiement. Elle règle l'ensemble en un clic. Le restaurant est aussitôt notifié, avec une vue consolidée par entrées, plats et desserts — et la liste précise des intolérances et commentaires de chaque convive. Aucun aller-retour. Aucun appel.

Sophie aurait pu laisser l'accès à toute la carte et laisser chacun régler sa propre commande. Mais ce soir, elle voulait inviter son équipe — pour fêter leur dernier succès ensemble.

De l'autre côté, Emmanuelle, traiteur partenaire Fetchef, reçoit une notification consolidée : 12 précommandes, les allergènes identifiés, les portions ajustées. Pas d'appels, pas de tableur, pas de surprise le jour J. Elle prépare exactement ce qu'il faut dans les justes quantités, rien de plus. Elle valorise son savoir-faire, et libère du temps pour ce qui compte vraiment : créer

Le vendredi soir, Sophie arrive. On la reconnaît. Son nom est dans le système — et les préférences de chacun aussi. Tout le monde se sent attendu, aux petits soins. Le service est fluide, les plats arrivent sans accroc. Le serveur est disponible, détendu, pleinement à l'écoute. L'ambiance fait le reste.

Le lendemain, Sophie laisse un avis enthousiaste — et accepte de le publier directement sur Google. Elle ajoute un généreux pourboire. Cette soirée était une réussite, et elle le dit.

Ce qui lui a pris 20 minutes aurait nécessité, avec les outils habituels, 3 à 5 heures d'échanges par courriel et téléphone. Pour le chef : zéro surprise, zéro gaspillage, zéro impayé. Et une connaissance fine de chaque convive — sans avoir eu besoin de noter quoi que ce soit.

5.3 La philanthro-réservation au restaurant : pionnier sur le marché

La philanthro-réservation est la signature stratégique de Fetchef. Et c'est le fil rouge de ce document, car elle incarne nombre des engagements et valeurs qui rendent cette plateforme unique.

Le principe. La réservation classique est gratuite pour l'établissement. Elle est financée par une micro-participation du client (à partir de 2 € pour que cela reste engageant, symbolique et adapté au lieu). Fetchef en reverse jusqu'à 50 % à des actions caritatives et associations d'intérêt général.

L'inversion sémantique. Le client ne « paie pas pour réserver ». Il « réserve en faisant une bonne action ». Ce glissement change tout.

- Pour le client : l'acte de réservation devient porteur de sens et de générosité.
- Pour l'établissement : un argument RSE puissant, narratif, mesurable, communicable.
- Pour les associations : une nouvelle source de soutien, régulière et automatique.
- Pour Fetchef : un mécanisme financier équilibré couvrant les coûts de la plateforme tout en générant un impact social mesurable.

Cas d'usage — Philanthro-réservation en pratique

Un restaurant gastronomique (25 réservations/jour, 20 services/mois) intègre la philanthro-réservation. Avec une micro-participation moyenne de 2,50 €, il génère 1 250 € de participations mensuelles. 400 € soutiennent une association locale d'aide aux producteurs régionaux ; le reste finance l'usage de Fetchef. Résultat : +18 % de trafic direct, -22 % d'avis négatifs, fidélité accrue. Et un récit RSE authentique à partager sur les réseaux sociaux.

Note : la philanthro-réservation concerne le segment restaurants — les seuls établissements qui bénéficient du module de réservation « classique » (avec service commandé et rendu sur place). Pour les autres segments (traiteurs, chefs privés, lieux, acteurs de l'événementiel), le modèle repose sur la commission de 5,5 % sur les précommandes.

5.4 Distribution multicanale native

Le client réserve depuis Instagram, Google Maps, le site de l'établissement, un assistant IA, l'app de la marque. Fetchef orchestre cette pluralité à partir d'une source de vérité unique : le calendrier disponibilité-précommande.

Site web — Vitrine digitale et module de réservation intégrables en un ou deux clics, optimisé mobile (responsivité).

Réseaux sociaux — Liens dynamiques Instagram, Facebook, TikTok — chaque post devient un point de vente.

Google Réservation — Intégration native au profil Google Business.

Web-App Fetchef Pro — Configuration complète, Gestion des calendriers, plans de salle, offres, listes d'attente, fichiers et fiches clients, statistiques.

Marketplace Fetchef — Vitrine prestige mettant en valeur les offres qualitatives.

LLM et assistants IA — Référencement optimisé pour les assistants conversationnels de nouvelle génération.

Écosystème de distribution multicanale Fetchef

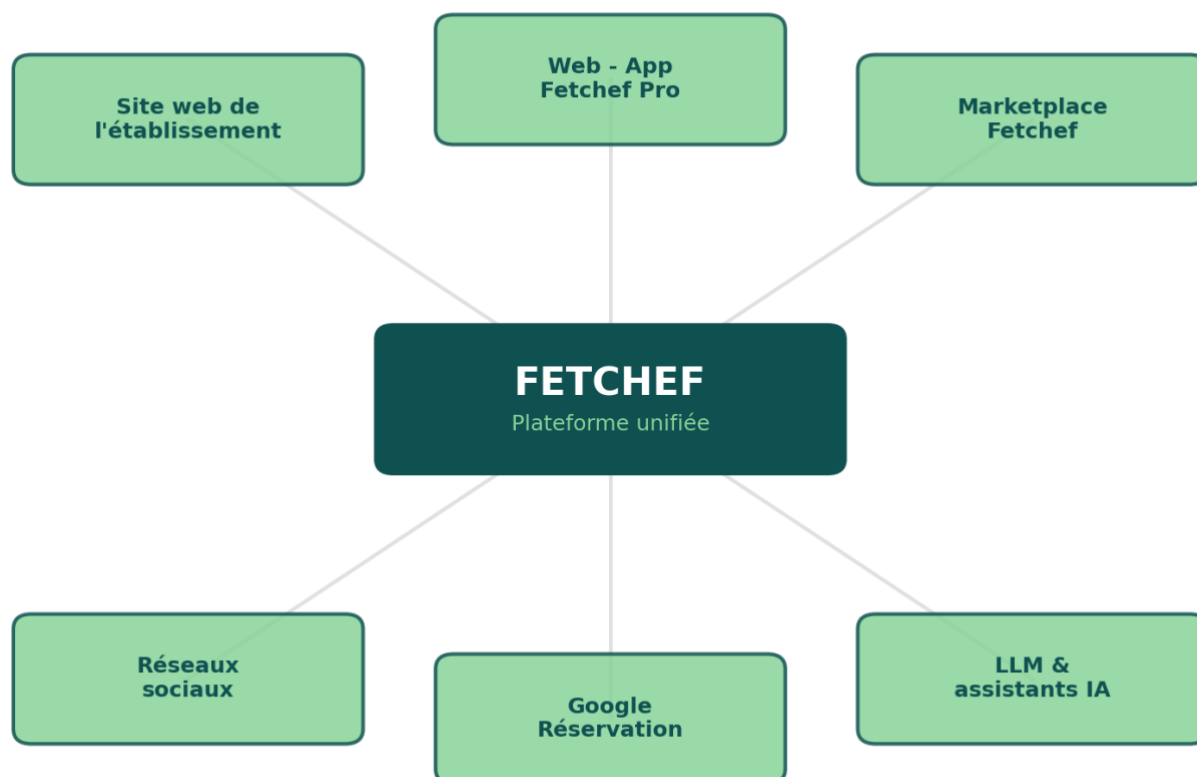


Schéma — L'écosystème de distribution multicanale Fetchef.

5.5 Fonctionnalités avancées

Mode invitation et gestion collaborative

L'organisateur peut choisir son offre, activer s'il le souhaite le mode invitation, transmettre un lien à ses convives. Chaque invité choisit en autonomie. Le paiement peut se faire par chaque convive ou par l'organisateur s'il a activé le mode invitation. La consolidation est automatique : le chef a accès à plusieurs vues, pour anticiper les quantités utiles, et assurer une production parfaitement structurée par service, tranche horaire ou période, ou par réservation. Fini l'aller-retour par courriel.

Gestion fine des intolérances et régimes

Référentiel structuré de 14 allergènes et régimes. Chaque plat est étiqueté. Chaque convive peut déclarer ses régimes et intolérances pour bénéficier d'une aide au choix de propositions adaptées. Une alerte très visible le

prévient en cas d'incompatibilité dès la précommande. De plus, il peut communiquer au chef tout commentaire spécifique à certains choix.

Crédits cadeaux éphémères brevetés

Un brevet Fetchef. Crédits utilisables pendant 7 jours maximum, conçus pour attirer des clients à court terme. Sa rareté temporelle augmente significativement le taux d'utilisation par rapport aux cartes cadeaux classiques. Les paiements de crédits cadeaux sont automatiquement annulés s'ils ne sont pas utilisés.

💡 LE SAVIEZ-VOUS ?

Les crédits cadeaux éphémères Fetchef sont **brevetés** : une innovation exclusive pour fidéliser sans alourdir la trésorerie.

Plan de salle intelligent

Algorithme intelligent pour optimiser le taux d'occupation par chaise et les rotations, rapprocher des tables, gérer la file d'attente, remplir même en cas d'annulation tardive.

5.6 Témoignages

« Avec 15 ans d'expérience en cuisine et à la tête d'un cabinet de conseil pour les métiers de bouche, je cherche constamment à apporter de la nouveauté et à faire rayonner les projets que j'accompagne. Fetchef est un vrai levier : il nous fait gagner du temps, nous accompagne, et nous libère pour nous consacrer à l'essentiel – notre passion et notre savoir-faire. »

— Logan Laug, Consultant et coach en cuisine pour restaurateurs

« Nous souffrons de visibilité, surtout pour notre carte food & boisson. Les autres plateformes prennent des commissions très élevées, alors pourquoi ne pas essayer un nouveau canal comme Fetchef ? C'est gratuit, et ça peut nous ouvrir de nouvelles opportunités. Nous misons sur la privatisation d'événements et le coworking. Ces segments ont un fort potentiel, et une plateforme comme Fetchef pourrait nous aider à les développer en touchant une audience plus large et plus ciblée. »

— Mélanie Coustou, Directrice de la boutique-hôtel Le Coq Hôtel

📊 IMPACT MESURÉ — Boutique-Hôtel

Problème identifié : Manque de visibilité sur l'offre de privatisation, et sur la carte food & boisson, commissions élevées des autres plateformes

Avec Fetchef : 0 € de commission sur la réservation • Vitrine digitale prestige incluse • Visibilité ciblée sur l'offre de privatisation d'espace avec carte food & Boisson complémentaire

« Dès les premières minutes, j'ai compris que Fetchef n'était pas un simple outil de gestion : c'était une brique stratégique pour structurer, transmettre et valoriser une cuisine responsable. Fetchef est le seul à me permettre de passer de la fiche technique à la conscience gastronomique, sans friction. Fetchef est plus qu'un outil — c'est un allié pour transformer la cuisine en langage, en levier, en engagement. »

— Nicolas Leseur, Disciple Escoffier, Chef privé international et premier ambassadeur Fetchef

IMPACT MESURÉ — Chef Privé International

Vision : Fetchef perçu comme « une brique stratégique » et non un simple outil de gestion

Valeur : Consolidation business + visibilité prestige + engagement RSE en un seul écosystème

« Fetchef propose une solution globale qui n'existait pas jusqu'alors. L'application se distingue par sa facilité et sa simplicité d'accès, ainsi que par une navigation intuitive. Grâce à ce partenariat, nous pouvons désormais envisager des collaborations avec des établissements exigeants. Il y a de la place pour tous — ceux qui ont une idée, un mobilier unique, des décorateurs ou des experts de l'expérientiel — et ensemble, nous conjuguons nos talents pour enrichir l'expérience client. »

— Ariane Dhiely, Fondatrice de KOOVERT

IMPACT MESURÉ — Plateforme Partenaire

Constat : « Solution globale qui n'existait pas jusqu'alors » — réponse à un vide du marché

Différenciation : Facilité d'utilisation • Interface intuitive • Couverture complète du parcours

5.7 Un portail prestige

Tout partenaire Fetchef bénéficie, sans abonnement et sans engagement :

- D'une vitrine digitale avec fiche éditoriale soignée, photos et vidéos
- D'une solution de réservation en ligne sur-mesure, gratuite à l'inscription
- De liens d'intégration pour site web et réseaux sociaux (un call to action bien plus efficace)
- D'un espace de commande en ligne qui remplace les devis et élimine les impayés

La marketplace est conçue comme l'inverse exact d'un OTA généraliste : pas de classement payant, pas de notation orientée volume ou bénéfice potentiel, pas de comparaison sur le prix. Elle met en avant les chefs, les lieux et les expériences. La solution Fetchef est disponible pour tous, mais la plateforme ne référence pas tout le monde afin de préserver la promesse de prestige. Les équipes Fetchef assurent une analyse sélective des professionnels les plus talentueux et exigeants.

Ce qu'il faut retenir

Fetchef n'est pas une simple alternative moins chère. C'est un changement de paradigme complet : un modèle où la réservation est gratuite et solidaire, la précommande intelligente remplace le devis, et la technologie sert l'humain plutôt que l'inverse.

→ Comment ces innovations se traduisent-elles concrètement pour chaque métier ? Le chapitre suivant détaille les bénéfices tangibles, segment par segment.

Chapitre 6

Bénéfices par segment

EN BREF

- Sept segments métier, une seule plateforme : chacun y trouve son ROI — **et la capacité d'innover sans friction**
- Fetchef ne fige pas votre offre : elle vous donne les moyens de la faire évoluer aussi vite que votre contexte et que les attentes clients
- Résultats mesurables dès le premier mois d'utilisation
- Portails privés pour conciergeries et agences : l'exclusivité préservée, la performance

Une même plateforme. Sept lectures métiers. Des résultats mesurables dès le premier mois.

6.1 Bénéfices et impact pour les partenaires

Chaque partenaire Fetchef a un métier, un rythme, des contraintes qui lui sont propres. Ce tableau est conçu pour vous parler directement : trouvez votre profil, mesurez ce que Fetchef change concrètement pour vous — aujourd'hui, et dans les mois qui viennent.

Segment	Bénéfices clés Fetchef	Impact attendu
Tous	<p>Agilité et innovation</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration simple et flexible Vitrine et module de réservation offert Intégrations Google, Réseaux sociaux, ... Espace de précommande sur-mesure Suggestions intelligentes Mode invitation Paielements sécurisés (Carte, Apple Pay, Google Pay, Link, Crédits cadeaux...) Facturation automatique Gestion des avis Pourboires (sans commissions) App Fetchef pro Historique de la relation client Fichier client automatiquement enrichi (préférences, intolérances, allergènes, dépenses, avis...) 	<p>Lancer une nouvelle offre, tester un nouveau format, adapter ses propositions en temps réel — sans développement, sans devis, sans délai</p> <ul style="list-style-type: none"> Personnalisation de l'offre de service de chaque partenaire, adaptation à son organisation interne Parcours client complet simplifié Gains de temps pour les partenaires et leurs clients Organisation d'événement simple, rapide et efficace (finis les devis) Expériences clients et collaborateurs optimales
Restaurants gastronomiques & brasseries	<ul style="list-style-type: none"> Module de réservation gratuit (philanthro-réservation) Plan de table intelligent Précommande groupes Privatisation Offres événementielles Plan de salle intelligent 	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle attractivité pour les groupes ou entreprises +13 % panier moyen Module de réservation en ligne offert Zéro no-show Zéro gaspi avec les groupes et précommandes Service fluide RSE visible
Traiteurs & catering	<ul style="list-style-type: none"> Précommande structurée Mode invitation Paielements amont Facturation automatique 	<ul style="list-style-type: none"> -90 % temps admin 1 600-2 800 €/mois économisés
Chefs à domicile / nomades	<ul style="list-style-type: none"> Vitrine sans abonnement Mise en relation gratuite Gestion autonome 	<ul style="list-style-type: none"> 2h/jour économisées Quotidien simplifié (app Fetchef pro)

	Fin des devis et impayés Offres personnalisées	Zéro impayé Nouvelle clientèle
Caves & sommeliers	Précommande accords mets-vins Suggestion intelligente Païement amont	+15 à 25 % panier vin Vins aérés à l'avance
Hôtels & lieux privatisables	Gestion privatisations Calendrier de disponibilités ouvert Portail d'offres privées	Optimisation des espaces Zéro commission de mise en relation 5,5 % sur commandes uniquement
Food-trucks & dark kitchens premium	Précommande événementielle QR code coupe-file Géolocalisation temporelle	-100 % gaspillage +40 % performance
Acteurs de l'événementiel	Mise en relation facilitée par la réservation en ligne Commandes en ligne pour simplifier l'organisation et l'administratif. Possibilité de facturer les prestations via une agence ou boîte de production.	Meilleur référencement en ligne Accès à de nouveaux marchés Simplification administrative
Conciergeries & agences événementielles	Portail privé sur-mesure Gestion multi-prestataires Distribution B2B	-80 % temps coordination avec leurs partenaires (disponibilités connues, réservations et commandes en temps réel) Efficacité et expérience client premium

6.2 Pour le client final : l'expérience prestige engagée

Pour le gastronome ou l'organisateur d'événement, Fetchef offre tout cela :

- Visibilité des offres à distance et accès à de nouveaux services
- Réservation sur-mesure en quelques clics, depuis n'importe quel canal
- Création d'événement sur-mesure via le portail Fetchef
- Philanthro-réservation au restaurant : consommer avec du sens
- Précommandes en ligne, avec gestion personnalisée des régimes et intolérances
- Mode invitation, et lien de commande facile à partager, pour simplifier l'organisation de groupe (de plusieurs heures à quelques minutes)
- Crédit cadeau éphémère : le plaisir d'offrir sans la contrainte des box.

6.3 Pour les entreprises : un partenaire B2B agile

Pour les entreprises organisant séminaires, conventions, soirées clients ou ateliers, Fetchef est un guichet unique. Une seule plateforme pour réserver un lieu, briefier un traiteur, coordonner un chef, organiser une animation. La gestion centralisée des invités, la facturation automatique et la traçabilité du don aux associations s'inscrivent

naturellement dans les politiques RSE des grandes entreprises. De plus, en appliquant les commissions d'intermédiations les plus basses du marché, les entreprises sont assurées de bénéficier des meilleurs prix.

6.4 Pour les conciergeries et agences : le portail privé sur-mesure

Fetchef propose une fonctionnalité inédite : la création de portails privés entièrement personnalisés. Chaque organisation dispose de son propre écosystème digital aux couleurs de sa marque, présentant exclusivement les partenaires qu'elle a sélectionnés, avec visibilité directe des offres, prix et disponibilités.

- Gain de temps : de plusieurs heures à quelques secondes pour consulter les disponibilités
- Expérience client premium : réactivité immédiate même pour des événements complexes
- Maîtrise totale de l'écosystème : sélection rigoureuse des partenaires visibles
- Image de marque renforcée : interface 100 % aux couleurs internes
- Traçabilité complète : centralisation de toutes les transactions et historique

Impact environnemental — Chiffre clé

Selon l'ADEME (2024), la restauration commerciale française génère 1,8 million de tonnes de déchets alimentaires par an (14 % du gaspillage national). La précommande structurée peut réduire ce gaspillage de 60 à 100 % sur l'événementiel et de 25 à 40 % en restauration assise. Si 30 % des établissements de prestige adoptaient un système de précommande d'ici 2028 : 180 000 tonnes de déchets évités et 450 millions d'euros de matières premières économisées.

Ce qu'il faut retenir

Les bénéfices Fetchef ne sont pas génériques : ils se traduisent en indicateurs concrets pour chaque segment — temps gagné, coûts évités, revenus supplémentaires, impact RSE mesurable.

→ Mais adopter un nouvel outil ne suffit pas. Comment réussir cette transition ? Quels sont les pièges à éviter ? Le chapitre suivant partage les conditions de succès observées chez les premiers partenaires.

Chapitre 7

Conditions de succès de l'adoption

EN BREF

- Trois pièges à éviter pour réussir sa transition vers Fetchef
- Le ROI est mesurable dès le premier mois, le plein potentiel entre le 2e et le 4e mois
- Fetchef ne grandit pas par la publicité — mais par la communauté et la recommandation
- Plus vous utilisez Fetchef, plus la plateforme vous connaît — et plus elle vous aide à créer des expériences que vos clients n'ont pas encore imaginées

Un outil ne transforme rien seul. C'est la communauté qui le porte qui change la donne.

Fetchef ne grandit pas par la publicité. Fetchef grandit grâce à l'usage et à la recommandation. Par des passionnés qui recommandent des passionnés. Par la confiance, la qualité, les valeurs partagées. Par l'acceptation du changement, comme nouveau levier d'attractivité et de croissance. Fetchef devient une communauté soudée, qui s'élargit par son cœur. Cette solution change l'expérience client et collaborateur. Elle fait naître de nouvelles idées et accélère leur mise sur le marché. Un chef qui veut proposer un dîner thématique ce week-end peut le créer, le mettre en ligne et le commercialiser en moins d'une heure. Un traiteur qui veut tester une nouvelle formule végane peut le faire sans risque, sans devis, sans attendre.

Fetchef ne fige pas — il libère.

Et dans un monde qui s'accélère, cette capacité à s'adapter en temps réel est peut-être le bénéfice le plus précieux que la plateforme offre à ses partenaires. Elle allie gastronomie et événementiel, et élargit les frontières de nos métiers.

« La passion qui nous a guidés pour bâtir Fetchef s'offre et se partage aujourd'hui avec les acteurs de la gastronomie et de l'événementiel qui vivent de passion au quotidien et partagent les mêmes valeurs et niveaux d'exigences. Sur la plateforme, les partenaires ne sont pas concurrents, mais des acteurs dotés d'une identité et d'une singularité qui s'expriment différemment, au sein d'un écosystème engagé. Il leur arrive de plus en plus de travailler ensemble ! »

— Olivier Sibuet, Fondateur de Fetchef

7.1 L'esprit communauté

« Lors des dernières minutes d'un salon en juin 2025, Anissa est venue à notre rencontre et nous avons eu un véritable coup de cœur pour la solution Fetchef. Dès le départ, les quatre parties prenantes que nous sommes ont trouvé une entente incroyable, presque naturelle. Il y a une réelle spontanéité dans notre collaboration, ainsi qu'une vision et une direction communes, notamment autour de l'accompagnement des porteurs de projets. »

— Ariane Dhiely, Fondatrice de KOOVERT

Ce témoignage illustre un phénomène récurrent : **les partenaires Fetchef ne rejoignent pas un simple outil. Ils rejoignent un mouvement.** Un écosystème où chaque acteur peut exprimer sa singularité tout en bénéficiant de la fertilisation croisée des talents.

7.2 Comment réussir sa transition vers Fetchef

La solution Fetchef est disponible en France et en Suisse, et s'étend progressivement aux autres pays.

L'inscription est gratuite, sans abonnement ni engagement de durée.

- 1. Inscription :** Rendez-vous sur pro.fetchef.com, créez votre compte en quelques minutes. Un mail de vérification vous est envoyé.

2. **Rendez-vous : Réservez un créneau en visio pour un accompagnement personnalisé** : Un conseiller dédié vous forme et vous guide en visio pour accélérer la configuration : services à activer, calendriers de disponibilités, photos et vidéos, présentation de vos offres, services, cartes, prix, TVA, ressources (salles, plans de tables, équipes, etc.), intégrations web et google, autres intégrations utiles. Un service peut devenir opérationnel en moins de 1h30 à 2h.
3. **Première découverte en mode « accès restreint »** : une fois votre vitrine digitale complète et disponible, intégrée à votre site web puis progressivement à vos réseaux sociaux, posts ou newsletter, vos clients pourront directement réserver. Vous pouvez accepter les réservations automatiquement ou manuellement, selon votre organisation et surtout le besoin ou non d'échanger au téléphone, pour comprendre son besoin, son contexte, et éventuellement mettre en place une offre sur mesure dans son espace de commande. Une fois la réservation validée, le client reçoit un lien de commande qui l'invite à faire ses choix. Il peut le partager avec d'autres convives pour les laisser choisir. Mais avant cela, si besoin, il pourra restreindre les choix et activer le mode invitation s'il les invite (les prix leur seront cachés).

7.3 Les trois pièges à éviter

Piège n°1 — Vouloir activer plusieurs offres en une fois : Par exemple pour un restaurant, commencez par un cas d'usage précis : Ajoutez un bouton de réservation pour les groupes avec service en précommande. Puis dans un second temps, créez une offre de privatisation de certains espaces. Maîtrisez-le, mesurez les résultats, puis élargissez progressivement.

Piège n°2 — Ne pas impliquer l'équipe terrain. L'outil est intuitif, mais le changement de processus nécessite l'adhésion de ceux qui l'utilisent au quotidien. Présentez Fetchef comme un gain de temps pour eux — pas comme une contrainte supplémentaire. Donnez-leur à chacun un accès utilisateur, et des responsabilités, selon leur rôle au sein de l'organisation. Certes, une fois connectés une première fois à Fetchef Pro, ils recevront les notifications utiles au bon déroulement des opérations, mais il reste à ancrer ces nouvelles habitudes de travail. Montrez-leur aussi les principaux écrans de l'app Fetchef pro, cela les rassurera sur la simplicité d'utilisation.

Piège n°3 — Juger trop vite. La précommande est un nouveau service pour vos clients. Ils ont besoin de le découvrir, de l'approprier une première fois. Durant les premières semaines, communiquez sur le gain de temps, le mode invitation, la possibilité de personnaliser l'offre selon leur budget. Les premiers résultats apparaissent rapidement, en général en quelques semaines. Ce service est très pratique pour les entreprises. Le vrai ROI se mesure sur 30 à 90 jours, lorsque vous voyez vos clients réserver et précommander à nouveau, de façon naturelle, sans même vous appeler. Une nouvelle forme de fidélisation est en train de naître, car l'organisation devient simple, même pour les groupes.

7.4 Délai réaliste de mesure du ROI

Les premiers partenaires Fetchef observent des résultats mesurables dès le premier mois : réduction du temps administratif, suppression des impayés, hausse du panier moyen sur les précommandes. Le plein potentiel — fidélisation, récurrence, effet réseau — se déploie entre le deuxième et le quatrième mois.

« Mon objectif est de développer des expériences innovantes pour mes clients, en m'appuyant sur des outils comme Fetchef pour renforcer l'impact de mes interventions et valoriser le territoire. »

— Logan Laug, Consultant et coach en cuisine pour restaurateurs, Grand Est

« *La cuisine, c'est quand les choses ont le goût de ce qu'elles sont.* »

— Paul Bocuse

Bocuse parlait de l'essentiel : l'authenticité. C'est aussi la condition de succès de toute adoption technologique. L'outil doit servir ce que vous êtes — pas vous transformer en ce qu'il veut que vous soyez.

Ce qu'il faut retenir

La réussite de l'adoption de Fetchef repose sur trois piliers : commencer par un cas d'usage précis, impliquer l'équipe terrain, communiquer avec vos clients sur votre nouvelle offre, et laisser le temps au ROI de se manifester. La communauté de passionnés qui porte Fetchef est le meilleur gage de confiance.

→ Mais au-delà de la performance économique, Fetchef porte une ambition plus large. Le dernier chapitre révèle pourquoi cette technologie est peut-être la première du secteur à pouvoir se revendiquer « au service du bien commun ».

Chapitre 8

Engagements RSE : une technologie au service du bien commun

EN BREF

- Fetchef est le seul acteur du secteur à avoir intégré la RSE dans son modèle économique — pas comme un supplément, mais comme un fondement
- Cloud éthique, données protégées, philanthro-réservation : trois engagements concrets et mesurables
- Jusqu'à 94 M€ / an reversés aux associations si 10 000 restaurants adoptent Fetchef d'ici cinq ans

→ La technologie peut réparer autant qu'elle optimise

Et si la technologie ne servait pas seulement à optimiser — mais à réparer ?

Fetchef place la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie, et se construit sur des valeurs fortes. Au-delà de la philanthro-réservation — fil rouge de ce document —, Fetchef s'engage sur trois piliers fondamentaux en matière de RSE numérique.

8.1 Cloud éthique et énergie 100 % renouvelable

L'infrastructure Fetchef repose sur un cloud éthique alimenté à 100 % par des sources d'énergie renouvelable. Chaque réservation, chaque précommande, chaque interaction contribue à un bilan carbone maîtrisé.

Impact carbone de la digitalisation de la restauration

Selon l'ADEME et le Shift Project, le numérique représente aujourd'hui 3,5 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre — un chiffre en augmentation de 6 % par an. Dans la restauration, la multiplication des outils SaaS (3 à 5 par établissement en moyenne) génère une empreinte carbone numérique cumulée non négligeable : serveurs, transferts de données, courriels de confirmation, relances automatisées. En unifiant ces fonctions sur une seule plateforme hébergée sur un cloud vert, Fetchef réduit mécaniquement l'empreinte numérique de chaque établissement partenaire.

8.2 Données clients cryptées et stockées en Europe

Toutes les données sensibles sont cryptées et stockées sur des serveurs situés en Europe, en conformité avec le RGPD et la Loi fédérale suisse sur la protection des données (nLPD). Les données sensibles — allergènes, régimes — font l'objet d'un chiffrement renforcé. Les informations de paiement ne sont pas stockées sur les serveurs Fetchef mais chez le fournisseur de paiement conforme PSD2 (Stripe).

Les utilisateurs disposent d'une totale transparence : droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité et d'opposition. Délai de réponse : 30 jours maximum.

8.3 Les données personnelles ne seront JAMAIS vendues

Engagement ferme et irrévocable : les données personnelles ne seront JAMAIS vendues à des tiers, ni utilisées à des fins publicitaires ou de profilage commercial externe. Cet engagement figure explicitement dans les conditions générales.

Les données servent exclusivement à améliorer le service : personnalisation de l'expérience, optimisation des suggestions, gestion des intolérances. Les analyses statistiques sont systématiquement anonymisées.

8.4 Comparaison des engagements RSE concurrents

Force est de constater que les engagements RSE dans le secteur de la technologie pour la restauration sont, au mieux, cosmétiques. La plupart des acteurs se limitent à une page de politique de confidentialité standard et à quelques lignes sur le développement durable dans leur rapport annuel — quand celui-ci existe.

- TheFork / Tripadvisor : aucun programme de reversement caritatif lié à la réservation
- Zenchef : pas de dimension philanthropique structurée, sauf peut-être plus récemment, et indirectement, depuis le rachat de GuestOnline.
- SevenRooms, OpenTable, Guestonline : aucune offre RSE visible dans leur modèle

- Kactus, Privateaser : focus exclusif sur la conversion, pas d'engagement sociétal

Fetchef est le seul acteur du marché à avoir intégré la responsabilité sociétale dans son modèle économique même — pas comme un supplément, mais comme un fondement.

8.5 Calcul d'impact philanthropique cumulé

Projection d'impact à horizon 5 ans si 10 000 restaurants adoptent Fetchef

- 10 000 restaurants × 25 réservations/jour × 300 jours/an = 75 000 000 de réservations
- Micro-participation moyenne de 2,50 € = 187 500 000 € collectés
- Dont jusqu'à 50 % reversés = jusqu'à 93 750 000 € pour les associations par an

Près de 94 millions d'euros par an pour des associations d'intérêt général. Par le seul acte de réserver une table au restaurant. Sans que le restaurateur ne paie un centime.

C'est la puissance d'un modèle pensé pour que la technologie crée de la valeur pour tous.

8.6 Transparence et réservation solidaire

Fetchef publie annuellement un rapport de transparence sur les montants reversés (article 6.4 des conditions générales). Cette démarche de responsabilité sociale, partagée entre Fetchef et ses partenaires professionnels, crée un cercle vertueux où chaque acte de réservation devient porteur de sens et de solidarité.

8.7 Le digital au service des relations humaines

« Fetchef est plus qu'un outil — c'est un allié pour transformer la cuisine en langage, en levier, en engagement.

Et dans un monde qui réclame du sens, c'est exactement ce dont nous avons besoin. Fetchef, c'est la fiche technique qui pense pour une cuisine qui agit. Fetchef, c'est la mémoire vive du chef moderne — entre rigueur, conscience et transmission. »

— Nicolas Leseur, Chef privé international et premier ambassadeur Fetchef

Ce témoignage de Nicolas Leseur cristallise la vision qui porte Fetchef depuis sa création : le digital ne doit pas remplacer la relation humaine. Il doit la libérer.

Chaque heure gagnée en gestion administrative est une heure rendue à la créativité. Chaque no-show évité est une table offerte à un client qui la mérite. Chaque réservation solidaire est un lien tissé entre un restaurant, un client et une association. La technologie n'est pas une fin. C'est un amplificateur d'expérience, de relation, d'émotion.

Ce qu'il faut retenir

Fetchef est la première plateforme du secteur à intégrer la RSE dans son modèle économique même : cloud éthique, données protégées et non vendues, philanthro-réservation avec reversement aux associations, transparence financière. À l'échelle du marché, l'impact philanthropique cumulé pourrait atteindre près de 94 millions d'euros par an.

→ Il ne reste plus qu'une question : quand commencez-vous ?



Chapitre 9

Vos Questions, Nos Réponses

Les six objections les plus fréquentes — et pourquoi elles méritent d’être posées.

Changer de solution est une décision stratégique. Les questions ci-dessous sont celles que nous entendons le plus souvent — et auxquelles nous répondons en toute transparence.

Objection Fréquente	Réponse Fetchef
<i>Pourquoi changer ? TheFork / OpenTable fonctionne pour moi.</i>	Ces plateformes vous coûtent aux restaurants de 10 000 à 30 000 €/an en commissions. Fetchef vous offre la réservation gratuitement et ne prélève que 5,5 % sur les précommandes (valeur ajoutée réelle) tout en renforçant l’image d’acteur engagé. Résultat : économie de 60 à 75 % sur vos coûts de gestion. Pour commencer, testez Fetchef pour la réservation de Groupe par exemple, avec un nouveau bouton spécifique sur votre site. Puis, testez la réservation classique. Réduisez peu à peu la part des réservations classiques qui vous viennent des OTA, et reprenez le contrôle via vos propres canaux web, réseaux sociaux et Google Réservation (notre module de réservation classique s’intègre à tous ces canaux, et grâce à la philanthro-réservation, il vous est offert par vos clients)
<i>La précommande va freiner mes clients ou compliquer mon service.</i>	Au contraire : 67 % des clients du segment prestige apprécient de personnaliser leur expérience en amont. La précommande réduit l’attente, élimine les frustrations (intolérances, préférences) et augmente le panier moyen de 10 à 15 %. Cas particulier des restaurants : Vos équipes gagnent en sérénité car elles anticipent les précommandes, tout en bénéficiant d’une consolidation automatique par réservation, par service ou par période de l’ensemble des commandes ou du chiffre d’affaires. Lorsque le service commence, vous retrouvez votre organisation actuelle, avec prise de commande à table. C’est simple et complémentaire.
<i>Je n’ai pas le temps de migrer vers un nouveau système.</i>	Configuration complète de la base en 90 minutes avec accompagnement personnalisé en visio. Aucun engagement de durée. Vous pouvez tester en parallèle de votre solution actuelle, sans risque. Cas particulier des restaurants : Découvrez Fetchef en mettant un bouton “Réservation de groupe” sur votre site. Vos clients apprécieront que vous leur fassiez ainsi gagner du temps.
<i>Comment Fetchef peut être gratuit ? Quel est le piège ?</i>	Aucun piège. Notre modèle repose sur l’alignement d’intérêts : nous ne gagnons que si vous gagnez (5,5 % sur précommandes). Pas d’abonnement car nous croyons que l’accès ne doit pas être payant — seule la valeur créée l’est. La philanthro-réservation est aussi source de micro-revenus pour Fetchef, et financent une partie du système.
<i>Mes données clients seront-elles protégées ?</i>	Fetchef crypte toutes les données et les stocke exclusivement en Europe (conformité RGPD + nLPD suisse). Cloud 100 % énergies renouvelables. Contrairement aux OTA, Les données clients sont partagées uniquement avec les partenaires chez qui il y a eu une réservation ou commande. Elles sont faciles à exporter, et ne sont jamais revendues par Fetchef
<i>Et si mes clients n’adoptent pas la précommande ?</i>	La réservation classique reste disponible et gratuite. Vous ne perdez rien. Mais dans 80 % des cas, les clients adoptent spontanément la précommande quand elle leur est proposée intelligemment dans certains contextes comme la réception de groupe, le lancement de services exclusifs, d’offres limitées dans le temps ou à certaines dates clés. Suggestions contextuelles et parcours simple et fluide améliorent la satisfaction globale.



Conclusion

**L'excellence et l'agilité
deviennent la norme**

Le marché français de la gastronomie et de l'événementiel n'a jamais été aussi exigeant ni aussi prometteur. Mais ce qui change vraiment, ce n'est pas le marché. Ce sont les attentes.

Les clients veulent du sens dans chaque réservation — et du temps libéré pour ce qui compte vraiment : vivre l'expérience, pas l'organiser. Ils veulent être reconnus, surpris, servis selon ce qu'ils sont, pas selon ce que la moyenne commande. Les professionnels veulent du temps pour ce qui compte. Les équipes veulent des outils qui les libèrent, pas qui les enchaînent.

Fetchef est né de cette conviction : la technologie ne devrait jamais être une contrainte. Elle devrait être un **amplificateur — de personnalisation, d'expérience, de relation, d'émotion**. Et quand elle est bien pensée, elle peut même devenir un acte de générosité.

C'est ce que la philanthro-réservation incarne. Ce que la précommande intelligente rend possible. Ce que des centaines de professionnels passionnés vivent déjà, chaque jour, sur la plateforme.

La question n'est plus de savoir si le modèle actuel doit changer. Il change déjà. La question, c'est : voulez-vous en être les acteurs — ou les spectateurs ?

« Les gens oublieront ce que vous avez dit, ils oublieront ce que vous avez fait, mais n'oublieront jamais ce que vous leur avez fait ressentir. »

— Maya Angelou

Fetchef apporte une réponse intégrée et radicalement disruptive.

- **Une plateforme agile qui grandit avec vous : plus vous l'utilisez, plus elle vous connaît, plus elle vous aide à créer, innover et surprendre — vos clients comme vous-même.**
- 0 € d'abonnement. 0 € de commission sur la réservation. 5,5 % uniquement sur les précommandes.
- Une vitrine digitale qui attire en présentant automatiquement aux clients des offres contextuelles, personnalisées et attractives
- Une précommande intelligente qui augmente le panier de 10 à 15 % et supprime le no-show.
- Une philanthro-réservation unique qui reverse jusqu'à 50 % des micro-participations à des associations.
- Une distribution multicanale native et des fonctionnalités avancées (mode invitation, crédits cadeaux brevetés, plan de salle intelligent).
- Une marketplace de prestige qui sélectionne et met en avant les offres de professionnels passionnés.

Trois étapes pour commencer

1. Testez Fetchef gratuitement sur votre prochain événement.

→ Inscription en quelques minutes sur pro.fetchef.com, sans engagement.

2. En 30 jours, mesurez l'impact sur votre panier moyen, votre temps administratif et vos no-shows.

→ Les premiers résultats sont visibles dès les premières semaines.

3. Nos équipes vous accompagnent à chaque étape, sans engagement de durée.

→ Un conseiller dédié en visio pour accélérer votre configuration et mettre en ligne une première offre et la rendre visible sur votre site, votre fiche Google et vos réseaux sociaux.



Contacts

Contact	Coordonnées
Site web	www.fetchef.com
Service Partenariats	partner@fetchef.com +33 6 44 60 74 77 +41 22 518 50 37
Service Support	support@fetchef.com +33 6 44 60 74 77 +41 22 518 50 37 Prise de rendez-vous visio via le site
Olivier Sibuet, Fondateur & Président Directeur Général	olivier.sibuet@fetchef.com https://calendly.com/hello-fetchef