

13 mai 2024  
à partir de 9h  
Salle 104, Château du Tertre



**Programme du séminaire**

# La digitalisation des services de restauration en ville à Nantes

[cens.univ-nantes.fr](https://cens.univ-nantes.fr)

---

# Introduction

---

La digitalisation des services de restauration est multiforme. Elle ressort d'abord des évolutions générales des services pour ce qui est des relations avec les consommateurs [réservations, avis]. Depuis vingt-cinq ans se développe en effet un large ensemble de dispositifs de plateformes web ayant pour objet le recueil et la publication des avis de consommateurs. Dans la restauration, « ce mouvement, entamé à la fin des années 1990, s'est poursuivi au cours de la décennie suivante (...) et a conduit à la mise en place et à la généralisation de la forme standardisée « note + avis rédigé » – que l'on retrouve d'ailleurs dans la plupart des secteurs de consommation finale de biens et services » [1]. Depuis une dizaine d'années, cette forme de digitalisation s'est doublée du développement des plateformes de livraison de repas à domicile, soit à partir de restaurants ou snacks [UberEats, Deliveroo], soit à partir de cuisines sans salles de consommation sur place [dark kitchens], ou encore de retrait sur place de plats invendus [Toogoodtogo]. La période COVID semble avoir accéléré le recours à ces formules, sans qu'il soit simple de mesurer leur degré de pérennisation post-confinement dans la restauration traditionnelle.

Quoi qu'il en soit, la digitalisation des services de restauration nous semble être un bon analyseur des mutations des entreprises dans ce secteur d'activité, tant du point de vue de la relation de service que du rapport d'emploi ou des pratiques de consommation alimentaire. Le séminaire ESO-CENS vise ainsi cette année à confronter les résultats de trois enquêtes menées dans l'agglomération nantaise pour proposer une discussion de ces mutations. Ce sera l'occasion d'évaluer collectivement leur portée pour l'analyse plus générale des rapports à l'espace des consommateurs, salariés et entrepreneurs dans l'économie des services urbains et celle des effets des aides COVID sur les petits entrepreneurs d'une branche d'activité fortement soutenue en tant que pilier de la balance commerciale française du fait de sa contribution stratégique aux revenus du tourisme. Dans la continuité des séminaires précédents consacrés à la présentation de planches de l'Atlas social de Nantes, le séminaire ESO-CENS reste ainsi centré sur le site d'observation de l'agglomération, avec une thématique centrale cette année.

[1] Beauvisage, T., Beuscart, J., Mellet, K. & Trespeuch, M. (2014). Une démocratisation du marché : Notes et avis de consommateurs sur le Web dans le secteur de la restauration. *Réseaux*, 183, 163-204.

---

# Programme

---

LUNDI 13 MAI 2024

9h00	Accueil
9h15	<i>Introduction</i>
9h30	<i>L'impact du confinement et de la crise COVID sur les entreprises de restauration</i> Elise Roullaud, Mathis Rousseau et Antoine Vion
10h00	<i>Le capitalisme de plateforme urbain : enquête sur les livreurs de repas</i> Claire Burban et Nicolas Raimbault
10h30	Pause
11h00	<i>Un nouveau modèle de livraison de nourriture : facteurs structurels et fondements opérationnels des dark kitchens</i> Thomas Baillie-Dawe
11h30	<i>Discussion générale</i> Introduite par : Joseph Godefroy, Christine Margetic
12h30	Déjeuner

Bon séminaire !

# IN

# U

Ouvert à toutes et à  
tous sur inscription



Comité d'organisation :

François Madoré (UMR 6590 ESO), Séverine Misset (UMR 6025 CENS), Jean Rivière (UMR 6590 ESO), Sophie Orange (UMR 6025 CENS), Antoine Vion (UMR 6025 CENS), Karine Chauvet (UMR 6025 CENS), Dilan Auguy (UMR 6025 CENS), Christelle Desmontils (UMR 6590 ESO).