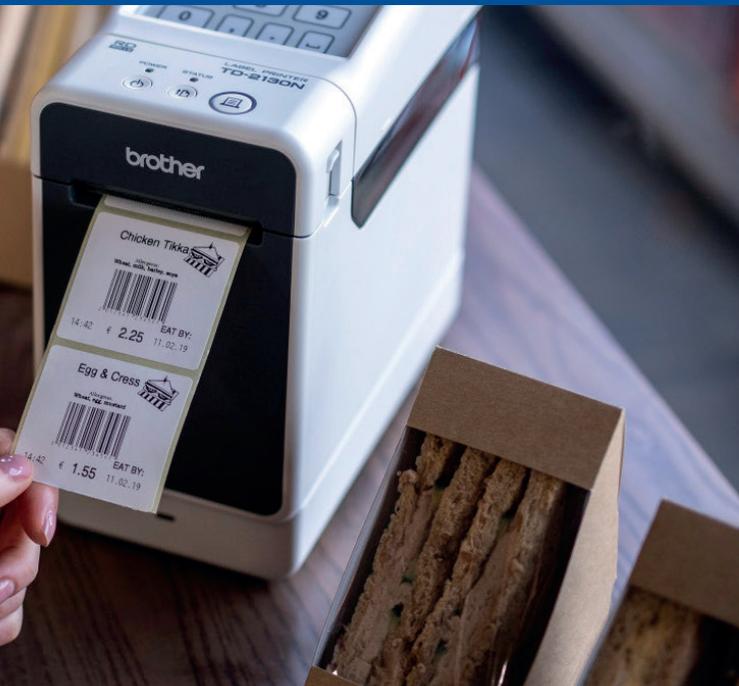


Solutions d'étiquetage alimentaire pour la restauration et l'hôtellerie



Les problématiques, réglementations et tendances auxquelles sont confrontés les secteurs de la restauration et de l'hôtellerie.

Les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration contribuent largement à l'économie européenne et représentent 35 % de la consommation touristique ⁽¹⁾ et plus de 8 % du marché de l'emploi en Europe, soit 10,2 millions de personnes ⁽²⁾. Ce marché à lui seul est évalué à plus de 400 milliards d'euros ⁽³⁾.

Dans le secteur hôtelier, les ventes de produits alimentaires et de boissons peuvent représenter près de 30 % du chiffre d'affaires global d'un hôtel. Les professionnels de l'accueil délaissent les restaurants traditionnels au profit de concepts en libre-service et de « plats à emporter », sur le modèle des commerces de détail alimentaires ⁽⁴⁾.

Afin d'assurer la protection des consommateurs, la politique de la Commission européenne en matière de sécurité alimentaire vise à « assurer un niveau élevé de protection de la santé humaine en ce qui concerne l'industrie alimentaire ». Pour cela, elle stipule que « ...chaque citoyen européen a le droit de savoir comment les aliments qu'il consomme sont produits, transformés, conditionnés, étiquetés et vendus » ⁽⁵⁾.

Alors que la législation évolue et que les clients sont de plus en plus exigeants, les professionnels du secteur de la restauration et de l'hôtellerie doivent s'équiper pour minimiser les risques et assurer la conformité. En coulisses, la gestion des menus, le contrôle des stocks et l'étiquetage des aliments préemballés sont désormais aussi importants que la qualité des services d'accueil, afin d'offrir une expérience client remarquable.

C'est pourquoi les entreprises du secteur recherchent aujourd'hui les outils et la technologie adaptés, leur permettant d'accroître leur efficacité, limiter les risques, réduire leurs coûts et améliorer l'expérience client.



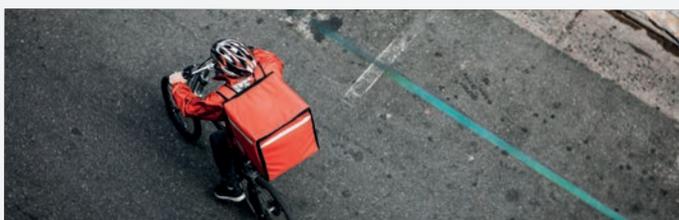


Des préoccupations croissantes en matière de sécurité alimentaire

La sécurité des clients est la première priorité du secteur de la restauration et de l'hôtellerie. Les allergies alimentaires étant en augmentation dans toute l'Europe, la préparation des aliments constitue un sujet de préoccupation majeur.

Selon un rapport publié en 2020, les cas d'allergie alimentaire ont augmenté de 50 % au cours de la dernière décennie, avec une augmentation de 700 % des personnes hospitalisées pour des réactions anaphylactiques⁽⁶⁾. Ce rapport révèle que 3 % des adultes européens souffrent d'une allergie alimentaire⁽⁶⁾ et que, selon les parents, un enfant sur vingt aurait été touché⁽⁷⁾. Au total, environ 17 millions d'Européens vivent avec une allergie alimentaire⁽⁶⁾ - 8 % d'entre eux pouvant être sujets d'une réaction aiguë et potentiellement mortelle⁽⁷⁾.

Chaque organisation impliquée dans la préparation des aliments a la responsabilité de gérer ce risque avec le plus grand sérieux, grâce à un étiquetage efficace. Pour cela, il est essentiel de veiller à ce que les employés et les clients disposent à tout moment d'informations correctes.



Des tendances convergentes

Nous avons constaté deux tendances de rupture convergentes : l'évolution rapide des attentes des clients et la digitalisation croissante des services.

En effet, les clients s'attendent de plus en plus à ce que leurs logements, leurs espaces de travail et d'autres services soient totalement interconnectés⁽⁸⁾. Dans ce contexte, les professionnels de la restauration et de l'hôtellerie identifient désormais les différents points à améliorer afin de relever ce nouveau défi. Avec la tendance croissante en faveur du télétravail, les lieux d'accueil vont être de plus en plus amenés à jouer un rôle clé, les clients les considérant comme leur « troisième lieu ». Ils devront donc être de plus en plus adaptés à leurs besoins, qu'il s'agisse de répondre à leurs besoins professionnels ou à leurs exigences alimentaires.



Une réglementation en matière de sécurité alimentaire

À partir du 1^{er} octobre 2021, la façon de délivrer des informations sur l'étiquetage des ingrédients pour les aliments préemballés dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie sera modifiée.

Lors d'une importante consultation publique, 73 % des consommateurs ont exigé une liste complète des ingrédients afin que tous les allergènes potentiels soient indiqués⁽⁹⁾. Cela signifie que toute entreprise commercialisant des denrées alimentaires préemballées doit désormais les étiqueter non seulement avec les ingrédients complets mais aussi en spécifiant le ou les 14 allergènes alimentaires spécifiés de l'UE qu'ils contiennent.

De plus, en cuisine, un étiquetage clair pour la rotation des stocks permet l'élimination du risque de maladies d'origine alimentaire et la réduction du gaspillage. Près de 10 % des 88 millions de tonnes de déchets alimentaires produits chaque année au sein de l'Union européenne sont dus à un mauvais marquage des dates de consommation. Une étude européenne portant sur l'étiquetage des aliments a révélé que la lisibilité des dates était mauvaise sur 11 % des produits échantillonnés et a appelé les producteurs de denrées alimentaires à prendre des mesures spécifiques pour remédier au problème des étiquettes illisibles.

Enfin, si la législation oblige les professionnels à adopter la technologie adaptée pour relever ces défis, la pression exercée par les consommateurs devrait inciter les entreprises responsables à mettre rapidement en place des solutions d'étiquetage appropriées.

1) OCDE : « Tendances et politiques du tourisme en 2020 ».

2) Eurostat : « Statistiques sur l'hébergement et la restauration » - Mars 2020

3) Statista : « Restaurants et services de restauration en Europe - Faits et Chiffres » - 2018

4) hotelmanagement.net : « Les dépenses des hôtels en nourriture et en boissons contribuent au transfert de leurs revenus et boostent les bénéficiaires » - Décembre 2017

5) ec.europa.eu : « Commission européenne - Vue d'ensemble en matière de sécurité alimentaire »

6) rte.ie : « Pourquoi les allergies alimentaires ont-elles connu une augmentation mondiale ? » - Cahill, Avril 2020

7) L'Académie européenne d'allergie et d'immunologie clinique : « Advocacy Manifesto » - 2015

8) catella.com : « Market Tracker European hotel market 2019/2020 » - Décembre 2019

9) newfoodmagazine.com : « Allergènes : les défis de la réglementation sur l'information alimentaire de 2019 » - B. Witney - Novembre 2019

10) Commission européenne : « Étude de marché sur le marquage des dates et autres informations fournies sur les étiquettes alimentaires et la prévention des déchets alimentaires » - 2018

Chez Brother, nous aidons les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration à surmonter les défis pour garantir la satisfaction des clients

En matière de restauration et d'accueil de la clientèle, l'expérience client est primordiale. Les clients peuvent se montrer particulièrement frustrés par une longue file d'attente lors de l'enregistrement, le règlement un peu trop long d'une addition ou bien par un mauvais repas. Des situations qui peuvent générer des avis négatifs et impacter le nombre d'étoiles que les clients vous laissent.

Pour les entreprises du secteur de la restauration et de l'hôtellerie, suivre l'évolution des attentes des clients dans un marché incertain peut représenter un véritable défi. De nombreuses technologies offrent une solution « tout-terrain », inadaptée à vos besoins spécifiques.

Heureusement, vous pouvez compter sur Brother pour vous accompagner dans ces moments critiques. Que vous ayez besoin de machines compactes, tirant le meilleur parti d'un espace restreint, ou d'imprimantes d'étiquettes Wi-Fi permettant à votre brigade d'imprimer tout en se déplaçant, nous sommes « A vos côtés » pour relever les défis de gestion quotidiens d'une entreprise de la restauration ou de l'hôtellerie.

De l'implémentation d'équipements multifonctions et d'imprimantes de reçus rapides et fiables au niveau de la réception, aux solutions d'étiquetage alimentaire s'intégrant parfaitement à votre logiciel de gestion des menus, nous fournissons des solutions qui garantissent une expérience client optimale... et des commentaires élogieux.





Sécurité alimentaire

Grâce à nos solutions d'étiquetage, vos cuisines peuvent répondre aux normes de sécurité alimentaire. Nos solutions sont fiables et placent la sécurité au premier plan, pour vous apporter une alternative efficace à l'étiquetage manuscrit pour la gestion des stocks, mais aussi l'étiquetage des aliments préemballés et l'identification des allergènes.



Concentrez-vous sur la satisfaction de vos clients

Pour garantir la meilleure expérience possible à vos clients, vous devez pouvoir compter sur une équipe remarquable, des processus efficaces et l'indication d'informations clés comme la présence d'allergènes alimentaires. Les solutions d'impression fiables et efficaces de Brother, conçues pour les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, vous permettent d'être à l'écoute de vos clients pour leur offrir un séjour remarquable.



Service de gestion des impressions

Optimisez vos besoins et coûts d'impression via un service de gestion des impressions sur mesure. Nous prenons en charge la gestion de votre matériel et de vos consommables, pour vous faire gagner du temps.



Sécurité et conformité

En plus de favoriser un partage des données clients sécurisé et conforme avec le RGPD, le choix d'une technologie appropriée vous permet de réduire les erreurs de facturation et d'améliorer le service client.

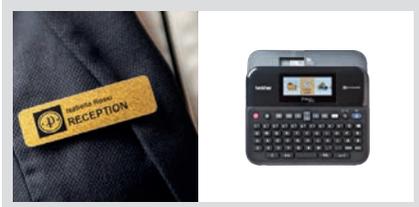


MFC-L6900DW

1 Impression des factures des clients, avec copie de la carte d'identité

Pour un processus d'enregistrement et de départ sans faille

- Réduisez les files d'attente à l'accueil
- Pratique et efficace pour le personnel
- Maintenez un niveau supérieur de service en restant auprès de vos clients



PT-D600

2 Badges d'identification du personnel

Étiquettes d'identification du personnel et de gestion des installations

- Donnez une image professionnelle à votre entreprise
- Des étiquettes de haute qualité, durables, en plusieurs couleurs et largeurs
- Imprimez des panneaux informatifs, des étiquettes d'inventaire des biens, des badges nominatifs, etc.

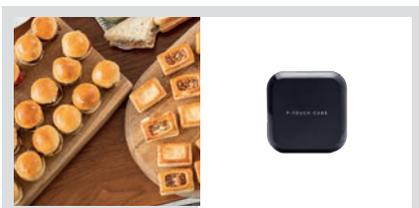


PT-D600

3 Badges nominatifs pour les visiteurs et les événements

Imprimez des badges pour les clients

- Imprimez sur une carte non adhésive à placer à l'intérieur des porte-badges à clip
- Possibilité d'appliquer des étiquettes adhésives directement sur le tissu
- Utilisez des supports papier moins coûteux pour vous aider à gérer vos coûts



PT-P710BT

4 Étiquetage des présentoirs et des tables

Créez des étiquettes professionnelles pour vos présentoirs, vitrines et tables

- Une finition laminée pour garantir un marquage haute qualité et durable
- Créez et imprimez des étiquettes professionnelles depuis un ordinateur (PC/MAC) ou un équipement mobile
- Étiquettes nettoyables et réutilisables



TD-4550DNWB

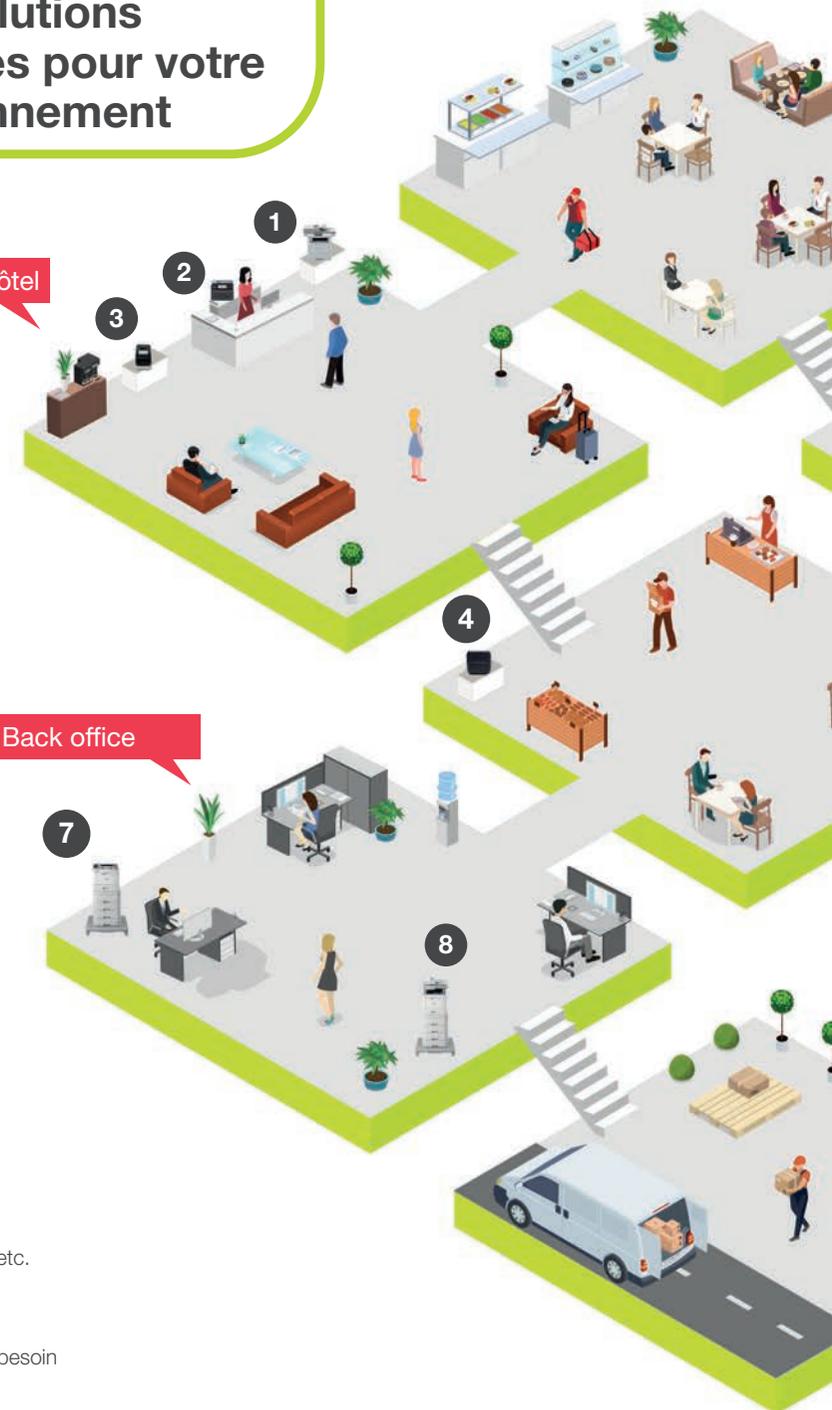
5 Système de gestion des menus

Étiquettes lisibles pour les aliments préemballés, la rotation des stocks, les livraisons à emporter, etc.

- Intégration transparente dans vos systèmes
- Créez des étiquettes nettes et précises
- Veillez à ce que les employés et les clients aient facilement accès aux informations dont ils ont besoin

Des solutions pensées pour votre environnement

Réception de l'hôtel





6 Étiquetage pour une meilleure rotation des stocks alimentaire

Des solutions d'étiquetage efficaces pour respecter la réglementation et garantir la sécurité des consommateurs

- Un gain de temps et un gaspillage réduit, en remplaçant les étiquettes manuscrites
- Des impressions nettes et lisibles pour garantir la conformité
- Réduction du risque d'étiquetage incorrect



TD-2130N

7 Impression bureautique

Imprimez facilement le planning du personnel et les fiches de contrôle des chambres

- Réduisez les coûts en utilisant des cartouches de toner haute capacité
- Des bacs papier de haute capacité pour faciliter l'impression d'un volume important de documents
- Des impressions nettes et lisibles pour réduire les erreurs



HL-L9310CDW

8 Impression sécurisée

Garantir la confidentialité des documents administratifs sensibles

- Informations confidentielles imprimées uniquement par le personnel autorisé
- L'accès peut être paramétré via des profils utilisateurs
- Maîtrisez vos coûts en imprimant uniquement les documents nécessaires



MFC-L9570CDW

9 Étiquetage des préparations alimentaires préemballées

Des aliments préemballés pour vous assurer d'être en parfaite conformité

- Impressions des informations sur les allergènes, les ingrédients et les dates limites de consommation
- Des étiquettes nettes, lisibles et durables
- Évitez les erreurs pour maintenir la cohérence et l'exactitude de l'étiquetage



TD-4550DNWB

10 Étiquettes pour la production alimentaire

Étiquettes à codes-barres économiques pour l'emballage et l'expédition des aliments

- Imprimez rapidement des étiquettes pour répondre à la demande
- Maintenez la traçabilité grâce à une impression précise du texte et des codes-barres
- Des étiquettes durables pour préserver la qualité d'impression



TD-4750TNWB

A vos côtés pour délivrer une expérience client remarquable

La technologie peut contribuer à améliorer l'expérience client, accroître votre productivité et renforcer la sécurité alimentaire de votre activité.

A l'écoute de vos besoins actuels et à venir, Brother vous accompagne pour créer des solutions et des applications qui vous apporteront de réels bénéfices et vous aideront à fidéliser vos clients.





Le service d'accueil

Au contact des clients de leur arrivée à la fin de leur séjour, une bonne équipe d'accueil est essentielle pour la qualité de service d'un hôtel. Un service professionnel et efficace peut améliorer leur expérience, rendre leur séjour encore plus agréable et renforcer leur fidélisation.

- **Proposez un service optimal à vos hôtes :** en plus de la numérisation des pièces d'identité et de l'impression des notes d'hôtel, vous pouvez proposer l'impression de cartes d'embarquement, d'horaires et de plans afin d'améliorer l'expérience de vos clients.
- **Disposez du bon équipement :** le choix d'imprimantes compactes permet de tirer le meilleur parti d'un espace restreint. Ainsi, vous n'aurez pas à faire patienter vos clients à la réception pendant que vous imprimez leurs factures dans une autre pièce.
- **Une technologie de numérisation et d'impression sécurisée :** l'utilisation de lecteurs de cartes externes ou de lecteurs NFC (communication en champ proche) embarqués permet au personnel de votre service de numériser, d'imprimer et de copier en toute sécurité sans utiliser de PC.
- **Imprimez des étiquettes personnalisées instantanément, pour une multitude d'usages :** les imprimantes d'étiquettes P-touch produisent des étiquettes durables avec de nombreuses couleurs et finitions disponibles. De l'impression de badges nominatifs et professionnels à la personnalisation de vos supports signalétiques, nos étiquettes durables résistent à l'eau, aux produits chimiques, à la chaleur, au froid et peuvent donc être utilisées à l'intérieur comme à l'extérieur.



Le back office

Les équipes du Back Office peuvent traiter de gros volumes d'impression efficacement, sans avoir à se préoccuper du niveau de papier ou du toner.

- **Grand volume d'impression :** dans le secteur de l'hôtellerie, les équipes du back office ont besoin d'imprimer de grandes quantités de bordereaux d'expédition et de factures. L'amélioration des capacités d'alimentation et de gestion du papier permet de limiter le temps consacré à la maintenance du papier et du toner.
- **Gestion sécurisée des données clients :** seul le personnel autorisé peut imprimer les informations et données confidentielles des clients, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), ce qui permet d'éviter des violations coûteuses en matière de confidentialité.
- **Service de gestion des impressions :** faire appel à un service de gestion des impressions vous évite de devoir gérer vos équipements d'impression, de numérisation, de télécopie et de photocopie. En nous déléguant leur gestion, nous pouvons améliorer votre efficacité, votre productivité et la sécurité de vos données.



Imprimantes pour la préparation des aliments

En cuisine, les équipes doivent gérer de multiples priorités au sein d'un environnement animé, dans la gestion et la préparation des plats et des aliments. Dans ce contexte, des erreurs involontaires d'identification, d'étiquetage et de gestion des stocks peuvent avoir des conséquences potentiellement graves.

Étiquetage alimentaire

Face à la demande du public en matière d'information alimentaire, l'industrie hôtelière connaît une pression croissante pour garantir un étiquetage fiable et précis. Qu'il s'agisse de mettre en évidence la présence d'allergènes, de régimes sans viande, d'aliments issus de la production éthique et bio ou de recommandations liées à la religion, Brother vous apporte une clarté absolue sur les étiquettes de vos produits alimentaires.

- **Rotation des stocks** : remplacer les étiquettes manuscrites difficilement lisibles pourrait vous aider à gagner un temps précieux et à réduire les erreurs menant au gaspillage ou au risque de maladies d'origine alimentaire.
- **Gestion des menus** : que ce soit pour dresser la liste des ingrédients de vos plats ou communiquer une recette complète, la gestion des menus est une tâche minutieuse. Brother vous accompagne dans le respect de la réglementation pour aider vos clients à faire leur choix. Nos imprimantes d'étiquettes peuvent s'intégrer à vos systèmes de gestion de menus pour vous permettre de travailler rapidement et efficacement.
- **Les aliments préemballés** : le renforcement des réglementations et des exigences des consommateurs ont rendu l'étiquetage rigoureux des denrées alimentaires plus important que jamais. De ce fait, il est impératif de proposer un étiquetage d'une grande précision pour les aliments préemballés destinés à la vente directe : les ingrédients, les allergènes, les dates limites de consommation, la description des produits et les informations nutritionnelles...



Étude de cas

**Les imprimantes Brother
accompagnent la
transformation digitale
de McDonald's**





Le défi

Etabli en Espagne depuis 1981, McDonald's possède plus de 500 restaurants, faisant travailler près de 24 000 employés dans tout le pays.

Les valeurs de McDonald's s'articulent autour d'une expérience client toujours réussie, mettant à contribution leurs gérants, leurs fournisseurs et leurs équipes.

McDonald's utilisait des imprimantes bureautiques en cuisines pour étiqueter aliments à la demande, sans logiciel adapté pour répondre à leurs besoins. Aussi, l'utilisation quotidienne était fastidieuse et peu intuitive, les employés utilisant des étiquettes incomplètes et ne permettant pas d'assurer le bon processus de contrôle des aliments.

Dans le cadre d'une transformation numérique globale, ils ont décidé de développer leur propre logiciel pour faire évoluer l'ensemble des opérations en cuisine et rendre leur processus d'étiquetage alimentaire efficace et plus simple à mettre en œuvre.



La solution

McDonald's Espagne a travaillé avec son partenaire (INTOWIN) pour développer une solution numérique, appelée « MiTurno », afin d'améliorer le fonctionnement de leurs restaurants et d'imprimer les étiquettes des aliments de façon plus intuitive et conviviale.

MiTurno est une suite d'outils numériques dédiée à la gestion du restaurant et au contrôle de l'ensemble des opérations quotidiennes. Cette solution aide les équipiers McDonald's à gérer la durée de conservation des aliments, la planification des tâches de maintenance quotidiennes et la maîtrise des outils de gestion des flux, entre autres applications - le but étant d'améliorer l'efficacité des chefs d'équipe.

Dans le cadre du développement du logiciel, l'imprimante d'étiquettes alimentaires TD-2120N de Brother a été intégrée à la solution avec le soutien de la chaîne de restaurants. Une combinaison qui a permis de garantir aux employés l'impression simplifiée et efficace d'étiquettes à la demande.



Les résultats

La combinaison du système MiTurno et des imprimantes d'étiquettes TD-2120N de Brother apportent une solution complète ayant permis d'améliorer la productivité de McDonald's et de contribuer à éliminer des erreurs d'étiquetage. De plus, le logiciel enregistre et suit chaque opération dans le Cloud, assurant une information disponible à tout moment.

Le logiciel présente l'avantage supplémentaire de disposer d'un « chronomètre » numérique permettant de rationaliser l'impression des étiquettes.

Depuis la mise en place de cette nouvelle solution, McDonald's a pu économiser deux heures de tâches administratives quotidiennes, réduire ses coûts d'impression et bénéficier d'une meilleure gestion du gaspillage et d'un service client amélioré.



Cette nouvelle solution numérique, combinée avec les imprimantes Brother, donnent à nos managers une visibilité globale de la gestion de nos restaurants, ce qui nous rend plus efficace et plus productif.



Superviseur de restaurants
McDonald's Espagne

brother
at your side

Contact:

Brother France

Parc des Reflets - Paris Nord II
165 avenue du bois de la Pie - BP46061 - 95913
ROISSY CDG CEDEX

www.brother.fr

Toutes les spécifications et caractéristiques sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Brother est une marque déposée de Brother Industries, LTD (Japon). Brother France RCS Pontoise B 622058410. Toutes les autres marques et tous les noms de produits sont déposés par leurs propriétaires respectifs. La disponibilité des fonctions et accessoires peut varier d'un pays à l'autre. Photos non contractuelles.
at your side = à vos côtés.