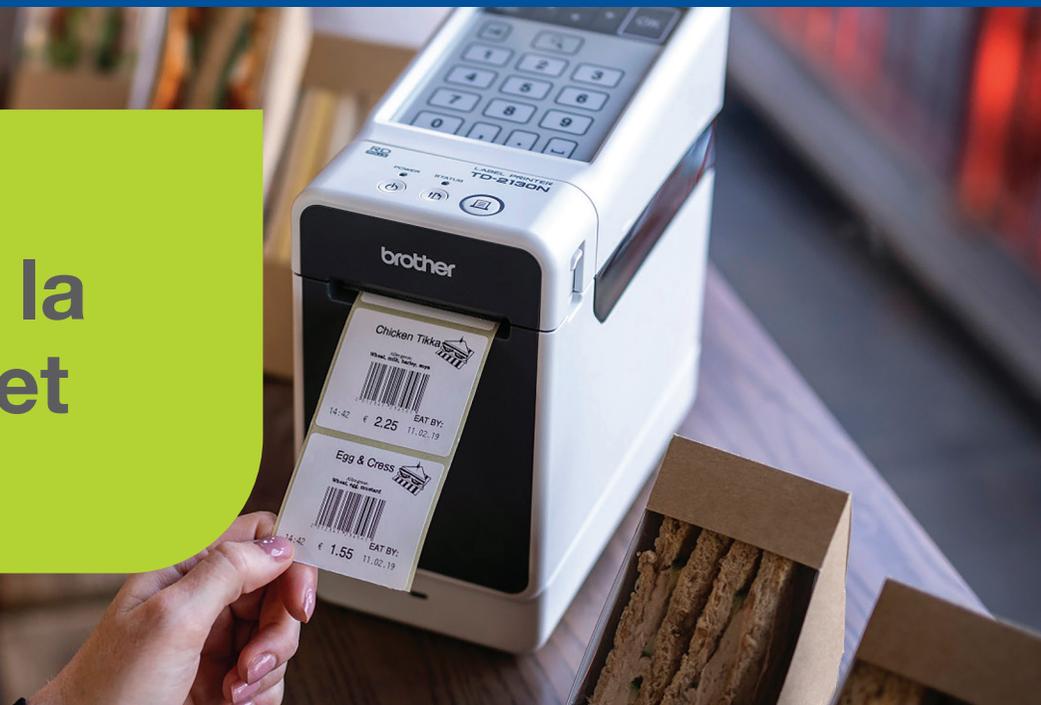


# Solutions Brother pour la restauration et l'hôtellerie



# Préoccupations, réglementations et tendances dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie

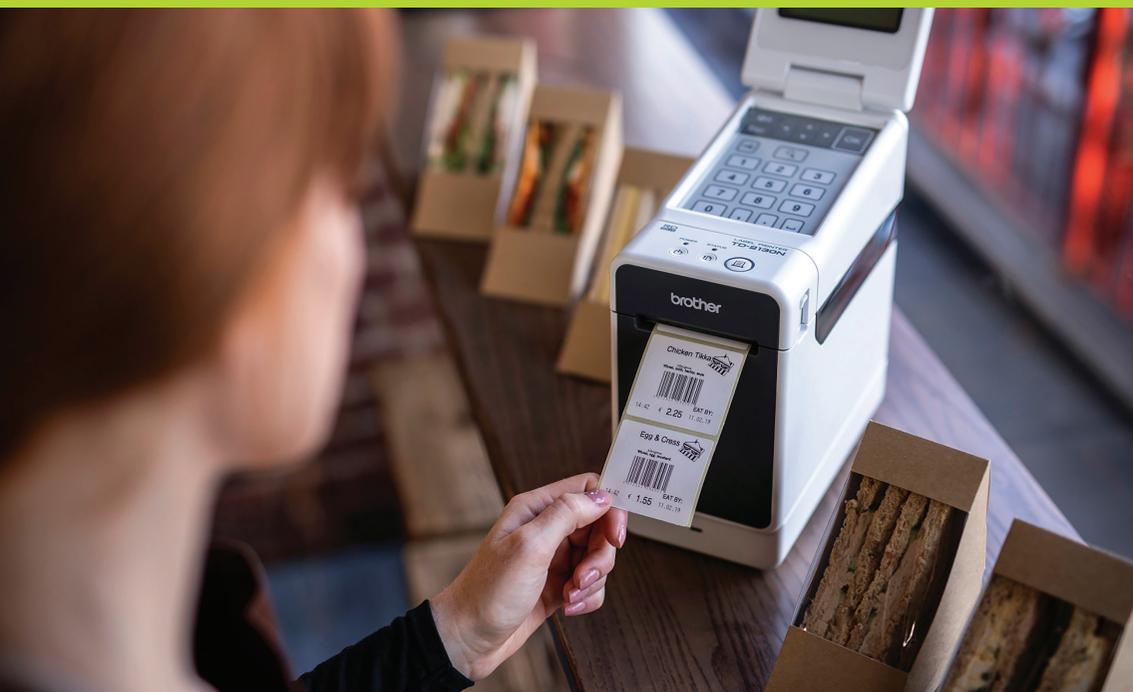
Le secteur de la restauration et de l'hôtellerie est l'un des principaux contributeurs de l'économie européenne. Il représente non seulement 35% de la consommation touristique européenne totale<sup>(1)</sup>, mais aussi plus de 8% des emplois totaux de l'UE, soit 10,2 millions de personnes.<sup>(2)</sup> Le marché européen des services alimentaires aux consommateurs est à lui seul estimé à plus de 400 milliards d'euros.<sup>(3)</sup>

Dans le secteur de l'hôtellerie, les ventes de nourriture et de boissons peuvent représenter jusqu'à 30% des recettes totales d'un hôtel. En effet, les hôteliers délaissent de plus en plus les restaurants traditionnels en faveur des systèmes en self-service/à emporter similaires aux magasins de détail alimentaires.<sup>(4)</sup>

Dans le cadre de la protection des consommateurs, la politique de sécurité alimentaire de la Commission européenne vise à assurer un niveau élevé de protection de la vie humaine en ce qui concerne l'industrie alimentaire. Elle affirme que chaque citoyen européen a le droit de savoir comment la nourriture qu'il consomme a été produite, transformée, emballée, étiquetée et vendue.<sup>(5)</sup>

Alors que la législation évolue et que les clients deviennent de plus en plus exigeants, les entreprises de la restauration et de l'hôtellerie doivent s'équiper pour limiter les risques et assurer la conformité. En coulisses, l'élaboration des menus, la gestion des stocks et l'étiquetage des aliments préemballés ont désormais autant d'importance que l'accueil de la clientèle pour fournir une excellente expérience client.

C'est pourquoi les entreprises recherchent des technologies et des outils qui augmentent leur efficacité, limitent leurs risques, réduisent leurs coûts et améliorent le parcours client.





## Des inquiétudes croissantes sur la sécurité alimentaire

La sécurité des clients est la priorité dans l'hôtellerie et la restauration. Avec la hausse des allergies alimentaires en Europe, la préparation des aliments est un sujet de préoccupation majeur.

Un rapport de 2020 indique que les cas d'allergie alimentaire ont augmenté de 50% au cours des dix dernières années, avec une hausse de 700% des hospitalisations pour choc anaphylactique.<sup>(6)</sup> Le rapport révèle que 3% des adultes européens ont une allergie alimentaire<sup>(6)</sup> et que les parents de 1 enfant sur 20 pensent que leur enfant a eu une ou des allergies alimentaires.<sup>(7)</sup> Au total, près de 17 millions d'Européens vivent avec une allergie alimentaire<sup>(6)</sup>, dont 8% présentent un risque d'anaphylaxie aiguë potentiellement fatale.<sup>(7)</sup>

Il est de la responsabilité de toute entreprise préparant des aliments de gérer ce risque avec la plus grande diligence en étiquetant efficacement les aliments. La clé pour y parvenir est de s'assurer que les clients et les employés aient accès à tout moment aux informations correctes.



## Des tendances convergentes

Nous avons vu deux tendances disruptives commencer à converger: l'évolution rapide des attentes des clients et la numérisation croissante des services.

Les clients s'attendent de plus en plus à ce que leur logement, leur lieu de travail et leurs autres services soient reliés harmonieusement par des plateformes numériques.<sup>(8)</sup> Fortes de ce constat, les entreprises de la restauration et de l'hôtellerie commencent à identifier les domaines où elles présentent des lacunes face à ces nouveaux défis. Avec la mode actuelle du télétravail, les établissements d'accueil ont un rôle majeur à jouer, car les clients les voient comme leur «tiers lieu». Ils devront donc s'adapter aux besoins spécifiques de leurs clients, qui vont des exigences professionnelles aux régimes alimentaires.



## Des réglementations pour la sécurité alimentaire

À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021, les réglementations sur l'étiquetage des ingrédients sur les aliments préemballés dans la restauration et l'hôtellerie changeront.

Lors d'une vaste consultation publique, 73% des consommateurs ont demandé l'étiquetage de tous les ingrédients afin de connaître les allergènes potentiels.<sup>(9)</sup> Autrement dit, toute entreprise vendant des denrées alimentaires préemballées doit non seulement faire figurer tous les ingrédients sur l'étiquette, mais aussi mentionner la présence éventuelle des 14 allergènes alimentaires spécifiés par l'UE.

En cuisine, l'étiquetage clair de la rotation des stocks permet de supprimer le risque d'intoxication alimentaire et de réduire les déchets. Jusqu'à 10% des 88 millions de tonnes de déchets alimentaires générés chaque année dans l'UE sont imputables à un mauvais étiquetage de la date. Une étude européenne a établi que la date était peu lisible sur 11% des produits échantillonnés et a appelé les producteurs de denrées alimentaires à agir pour remédier au problème des étiquettes illisibles.<sup>(10)</sup>

Enfin, alors que la législation oblige les entreprises à adopter une technologie à la hauteur de ces défis, la pression des consommateurs poussera les entreprises responsables à mettre au plus tôt en place des solutions d'étiquetage adaptées.

1) OCDE: «Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020»

2) Eurostat: «Accommodation and food service statistics» - Mars 2020

3) Statista: «Restaurants and food services in Europe - Statistics & Facts» - 2018

4) hotelmanagement.net: «Hotel food-and-beverage expense, revenue shifts boost profits» - Décembre 2017

5) ec.europa.eu: «European Commission - Food Safety Overview»

6) rte.ie: «Why has there been a global increase in food allergies?» - Cahill, avril 2020

7) The European Academy of Allergy and Clinical Immunology: «Advocacy Manifesto» - 2015

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

9) newfoodmagazine.com: «Allergens: the challenges of the Food Information Regulations 2019» - B.Witney, Novembre 2019

10) Commission européenne: «Market study on date marking and other information provided on food labels and food waste prevention» - 2018

## Chez Brother, nous aidons les entreprises de la restauration et de l'hôtellerie à surmonter leurs difficultés et à satisfaire leurs clients

Dans la restauration et l'hôtellerie, l'expérience client fait tout. Il suffit que quelque chose se passe mal pour faire la différence entre un bon avis et un mauvais avis. Les clients s'agacent rapidement d'une trop longue attente au check-in ou au check-out ou d'une mauvaise expérience à table. C'est ce genre de problème qui peut coûter des étoiles dans les sacro-saints avis.

Pour les entreprises de la restauration et de l'hôtellerie, il n'est pas évident de suivre les attentes des clients sur un marché en constante évolution. Pourtant, beaucoup de technologies ont une approche standardisée qui ne tient pas compte de vos spécificités.

Heureusement, vous pouvez compter sur Brother pour comprendre vos besoins dans ces moments délicats. Qu'il vous faille des appareils compacts qui exploitent au mieux un espace restreint ou des imprimantes d'étiquettes Wi-Fi permettant à votre personnel de cuisine d'imprimer n'importe où, nous sommes «At your side» pour vous aider à relever tous les défis liés à la gestion d'une entreprise de restauration ou d'hôtellerie.

Des appareils rapides et fiables et des imprimantes de factures robustes pour la réception aux solutions d'étiquetage alimentaire entièrement intégrées à votre logiciel de gestion des menus, nous vous proposons des solutions qui garantissent la meilleure expérience possible à vos clients – et vous garantissent d'excellents avis.





## Sécurité alimentaire

Assurez-vous de respecter les normes de sécurité alimentaire dans votre cuisine grâce à nos solutions d'étiquetage alimentaire. Des alternatives efficaces aux étiquettes manuscrites de rotation des stocks à l'étiquetage des aliments préemballés en passant par l'identification des allergènes, nos solutions fiables donnent la priorité à la sécurité alimentaire.



## Consacrez-vous à vos clients

Pour offrir la meilleure expérience possible à vos clients, il vous faut un excellent personnel, des procédures bien huilées et un accès aux informations clés telles que les allergènes alimentaires. Les solutions efficaces et fiables de Brother pour la restauration et l'hôtellerie vous permettent de vous concentrer sur l'expérience que vous voulez offrir aux clients.



## Gestion déléguée des impressions (MPS)

Optimisez le recours à l'impression et réduisez les coûts avec une gestion déléguée des impressions sur mesure. Nous nous chargeons de gérer votre matériel et vos consommables, ce qui vous évite d'avoir à y penser.



## Sécurité et conformité

Le choix de la bonne technologie permet non seulement d'assurer le respect du RGPD dans le partage des données clients entre l'accueil, les bureaux et le siège, mais aussi de réduire les erreurs de facturation et d'améliorer le service client.

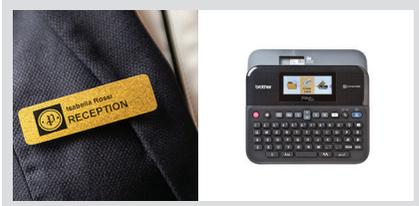


MFC-L6900DW

### 1 Impression des factures et copie des papiers d'identité des clients

Fluidifiez le check-in et le check-out.

- Réduisez l'attente à la réception
- Pratique et efficace pour le personnel
- Offrez un haut niveau de service en restant auprès des clients

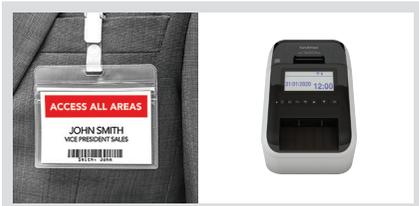


PT-D600

### 2 Badges d'identification du personnel

Badges d'identification du personnel et panneaux pour les locaux

- Donnez une image professionnelle de votre entreprise
- Étiquettes durables de grande qualité, en différentes couleurs et largeurs
- Imprimez des panneaux, des étiquettes, des badges et bien plus encore

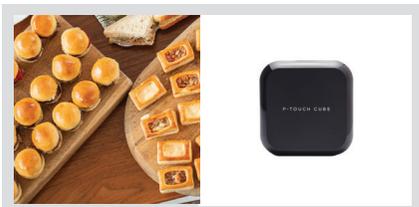


PT-D600

### 3 Badges visiteurs et événements

Imprimez des badges pour les visiteurs à leur arrivée.

- Imprimez sur un carton non collant à placer dans un porte-badges clipsé
- Étiquettes adhésives à coller directement sur les vêtements sans les abîmer
- Utilisez un support en papier bon marché pour vous permettre de maîtriser vos coûts



PT-P710BT

### 4 Chevalets porte-nom pour les aliments et les tables

Apportez une touche de professionnalisme en créant vos propres chevalets porte-nom pour les aliments et les tables.

- Durables et de grande qualité, avec plastification unique
- Créez et imprimez des étiquettes professionnelles depuis votre PC/Mac, smartphone ou tablette



TD-4550DNWB

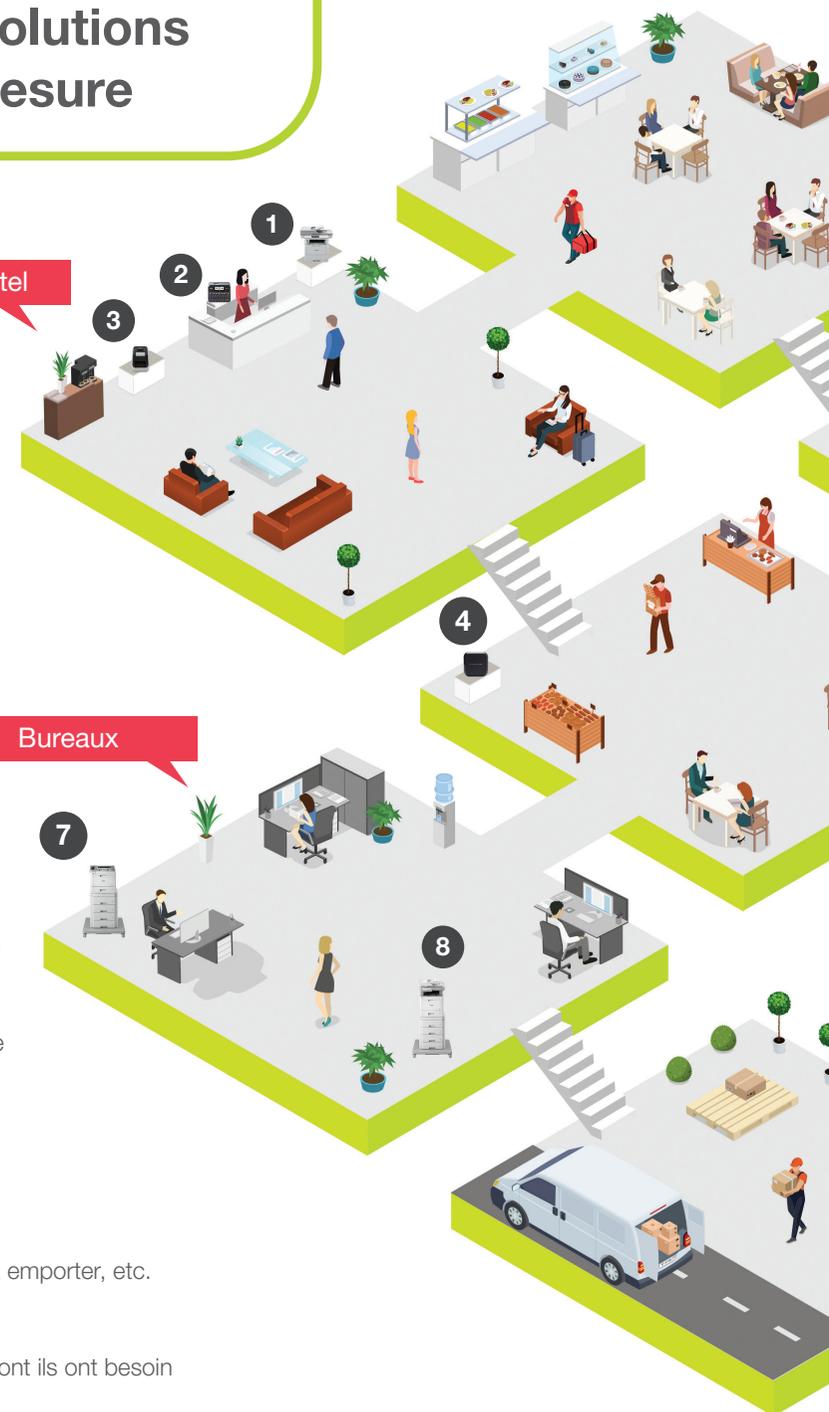
### 5 Système de gestion des menus

Étiquettes faciles à lire pour les aliments préemballés, la rotation des stocks, les plats à emporter, etc.

- Intégration facile à vos systèmes
- Créez des étiquettes claires et précises
- Assurez-vous que vos employés et vos clients trouvent facilement les informations dont ils ont besoin

## Des solutions sur mesure

Réception d'hôtel



Bureaux



## 6 Étiquetage alimentaire pour la rotation des stocks

Solutions d'étiquetage alimentaire efficaces pour respecter la réglementation et assurer la sécurité des consommateurs

- Réduisez le gaspillage alimentaire et gagnez du temps en remplaçant les étiquettes manuscrites
- Impression claire et lisible pour assurer la conformité
- Réduisez le risque d'erreur d'étiquetage



TD-2130N

## 7 Impression de bureau

Imprimez facilement les plannings du personnel et les documents de vérification des stocks.

- Réduisez les coûts grâce aux cartouches de toner haute capacité
- Bacs papier haute capacité pour imprimer facilement de grands volumes
- Texte net et facile à lire pour réduire les erreurs



HL-L9310CDW

## 8 Impression sécurisée

La confidentialité des documents sensibles est garantie.

- Les informations confidentielles sont imprimées uniquement par le personnel autorisé
- L'accès peut être accordé ou retiré profil par profil
- Maîtrisez les coûts en n'imprimant que les documents nécessaires



MFC-L9570CDW

## 9 Étiquetage des aliments préemballés

Étiquettes pour aliments préemballés pour assurer votre conformité

- Imprimez les informations sur les allergènes, les ingrédients et les dates de péremption
- Étiquettes très lisibles et durables
- Évitez les erreurs et fournissez des informations cohérentes et précises



TD-4550DNWB

## 10 Étiquettes pour la production alimentaire

Produisez à petit prix des étiquettes à code barres pour les emballages alimentaires et l'expédition.

- Imprimez rapidement des étiquettes pour faire face à la demande
- Assurez la traçabilité avec l'impression de textes et de codes barres précis
- Étiquettes durables pour préserver la qualité d'impression



TD-4750TNWB

# Nous travaillons avec vous pour offrir une expérience inoubliable à vos clients

La technologie peut améliorer votre expérience client, accroître la productivité et renforcer la sécurité alimentaire dans toute votre entreprise.

Brother se base sur vos besoins spécifiques pour créer avec vous des applications et des solutions qui apportent de réels avantages à votre entreprise et fidélisent vos clients.





## Accueil

Une bonne équipe d'accueil est vitale pour un hôtel. C'est en général le premier point de contact des clients à leur arrivée, ainsi que les dernières personnes qu'ils rencontrent avant leur départ.

Un accueil professionnel et efficace peut transformer l'expérience de vos clients et rendre leur séjour encore plus agréable, les incitant à revenir dans votre établissement.

- **Faites-en plus pour vos clients:** en plus de scanner les papiers d'identité et d'imprimer les factures, proposez à vos clients d'imprimer leurs cartes d'embarquement, leurs programmes et leurs plans pour leur rendre service.
- **Le bon équipement au bon endroit:** les imprimantes compactes s'intègrent aux espaces les plus restreints et vous évitent de laisser vos clients seuls à l'accueil pendant que vous imprimez leur facture.
- **Numérisation et impression sécurisées:** avec des lecteurs de cartes externes ou des lecteurs NFC (Near Field Communication) internes, votre personnel administratif peut numériser, imprimer et copier en toute sécurité sans passer par un PC.
- **Imprimez des étiquettes personnalisées en quelques secondes pour de multiples usages:** les imprimantes d'étiquettes P-touch produisent des étiquettes durables avec un vaste choix de couleurs et de finitions. Des badges professionnels pour le personnel à la signalétique personnalisée, nos étiquettes durables résistent à l'eau, aux produits chimiques, à la chaleur et au froid, ce qui permet de les utiliser en extérieur comme en intérieur.



## Bureaux

Les équipes administratives peuvent gérer plus efficacement les grands volumes d'impression sans avoir à surveiller et à recharger régulièrement le papier et le toner.

- **Grands volumes d'impression:** les bureaux ont besoin de grands volumes d'impression de bordereaux d'expédition et de factures. Les capacités améliorées de gestion du papier peuvent venir à bout des frustrations que cause la maintenance du papier et du toner dans les bureaux.
- **Sécurité des données client:** seul le personnel autorisé peut imprimer les données et informations confidentielles des clients, dans le respect du règlement général européen sur la protection des données (RGPD), ce qui évite de coûteuses atteintes à la confidentialité des données.
- **Gestion déléguée des impressions (MPS):** un programme de MPS vous évite le souci de devoir gérer vos appareils d'impression, y compris les scanners, les fax et les photocopieurs. En suivant votre consommation, en remplaçant les consommables et en gérant vos besoins d'impression de A à Z, nous pouvons améliorer votre efficacité, votre productivité et la sécurité de vos données.



## Imprimantes pour la préparation des aliments

Les aliments sont gérés et préparés dans des environnements agités, par des équipes qui doivent faire face à de multiples priorités. Dans ces circonstances, toute erreur d'identification, d'étiquetage ou de contrôle des stocks peut avoir des conséquences graves.

# Étiquetage alimentaire

La demande d'informations sur les aliments de la part du public place le secteur de l'hôtellerie sous pression et il lui faut s'assurer que l'étiquetage est fiable et précis. Qu'il s'agisse de mettre en avant les allergènes, d'indiquer les plats végétariens, les aliments biologiques et éthiques ou les contraintes religieuses, Brother vous permet de créer des étiquettes alimentaires parfaitement claires.

- **Rotation des stocks:** abandonner les étiquettes manuscrites, qui portent souvent à confusion, peut vous faire gagner beaucoup de temps et réduire les erreurs, qui peuvent être source de gaspillage ou d'intoxications alimentaires.
- **Gestion des menus:** qu'il s'agisse de lister tous les ingrédients ou d'enregistrer des recettes entières, la gestion des menus est une affaire de détails. Brother vous aide à faire ce qu'il faut pour permettre aux clients de faire un choix éclairé. Nos imprimantes d'étiquettes alimentaires s'intègrent à vos systèmes de gestion des menus pour vous faciliter le travail.
- **Aliments préemballés:** avec le durcissement des réglementations et les exigences croissantes des clients, l'étiquetage soigneux des aliments est plus important que jamais. Renforcez la clarté de l'étiquetage des aliments préemballés pour la vente directe en incluant les ingrédients, les allergènes, les dates de péremption, la description du produit et même les valeurs nutritionnelles et les préférences diététiques.



Étude de cas

**Les imprimantes Brother  
facilitent le passage au  
numérique chez  
McDonald's Espagne**





## Le défi

Présent en Espagne depuis 1981, McDonald's Espagne emploie quelque 24 000 personnes dans plus de 500 restaurants dans tout le pays.

Les valeurs de McDonald's reposent sur la qualité systématique de l'expérience offerte aux clients dans les restaurants. Les gérants, les fournisseurs et les employés travaillent de concert pour y parvenir à la façon bien particulière de McDonald's.

McDonald's Espagne utilisait des imprimantes de bureau individuelles dans ses cuisines pour imprimer les étiquettes alimentaires à la demande, mais sans logiciel approprié répondant à ses besoins. Aussi l'utilisation au quotidien n'était-elle ni facile, ni intuitive. Les employés se retrouvaient avec des étiquettes qui n'avaient qu'une partie des informations requises pour maîtriser la transformation des aliments en cuisine.

Dans la cadre d'une transformation numérique globale, McDonald's Espagne a décidé de développer son propre logiciel pour traiter numériquement toutes les opérations en cuisine et faciliter l'étiquetage alimentaire.



## La solution



McDonald's Espagne a travaillé avec son partenaire technologique INTOWIN pour développer une solution numérique appelée «MiTurno», qui améliore les procédures au sein des restaurants et imprime des étiquettes alimentaires de façon intuitive et agréable.

MiTurno est une suite d'outils numériques pour la gestion opérationnelle du restaurant, qui contrôle tout ce qui se passe dans l'établissement. Le logiciel permet aux employés de McDonald's de gérer la durée de conservation secondaire, de planifier les tâches de maintenance quotidiennes et de maîtriser les outils de SIO (shift into overdrive), et aide notamment les chefs d'équipe à prendre des décisions plus efficaces.

Dans le cadre du développement du logiciel, l'imprimante TD-2120N de Brother a été intégrée à la solution avec l'aide de Brother Iberia. Ainsi, les employés peuvent imprimer des étiquettes à tout moment et s'acquitter facilement et efficacement des procédures en utilisant leur nouvelle plateforme logicielle.



## Les résultats

La solution, qui allie le logiciel MiTurno et les imprimantes TD-2120N de Brother, a augmenté la productivité de McDonald's Espagne et contribué à éradiquer les erreurs d'étiquetage. De plus, le logiciel enregistre et suit tout dans le cloud pour que les informations sur les nouvelles procédures numériques soient disponibles en permanence.

Le logiciel est aussi doté de «temporisateurs» numériques qui empêchent les imprimantes d'imprimer quand une étiquette a une courte durée de vie, ce qui économise de l'argent sur la production d'étiquettes.

Depuis la mise en place de la nouvelle solution, McDonald's Espagne a observé un gain de deux heures par jour sur les tâches administratives, une baisse des frais de matériel et d'impression, une amélioration de la gestion des déchets et une hausse de la qualité du service rendu aux clients.

« Cette nouvelle solution numérique avec les imprimantes Brother donne à nos chefs d'équipe une vision claire du fonctionnement du restaurant, ce qui nous rend plus efficaces et plus productifs. »



Un directeur de restaurant, McDonald's Espagne



*«Comme Brother a des bureaux dans tous les pays où nous avons un contrat, le personnel des sites européens de Staycity peut toujours contacter quelqu'un qui parle sa langue. C'est le service personnalisé qui fait toute la différence.»*

Peter O'Shea, responsable informatique, Staycity Aparthotels

**brother**  
at your side

Contact:

**Brother (Suisse) SA**

Täferenstrasse 30  
Case postale  
CH-5405 Baden 5 Dättwil

Tél: 0844 484 111  
info@brother.ch

**[www.brother.ch](http://www.brother.ch)**

Toutes les spécifications sont correctes au moment de l'impression et sont sujettes à modification. Brother est une marque déposée de Brother Industries Ltd. Les noms de marques et de produits sont des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.