LIVRE BLANC

CONTRÔLE DES COÛTS, SUPPLY CHAIN ET ÉCO-RESPONSABILITÉ EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

mapal os

Cette année, l'agenda stratégique des entreprises du secteur de l'hôtellerie-restauration est particulièrement marqué par l'impact de l'inflation.

La perte de pouvoir d'achat des consommateurs a entraîné un changement des habitudes de consommation qui pèse sur la demande. D'autre part, la **hausse des prix de l'énergie et des matières premières** affecte la rentabilité des entreprises de notre secteur. Si la plupart d'entre elles ont déjà répercuté les augmentations de coûts sur les prix des menus et des services afin de protéger leurs marges, il est également nécessaire de rester économiquement attractif pour les clients, qui sont de plus en plus sensibles aux prix et aux promotions.

MARTINA DELL
Sustainable Restaurant Association

Depuis 2010, la **Sustainable Restaurant Association (SRA)** établit un cadre pour des entreprises de restauration plus responsables sur le plan environnemental. La SRA met en relation les entreprises du monde entier pour **accélérer le changement vers une industrie durable sur le plan social et environnemental à travers la certification Food Made Good.**

Conçue pour aider les entreprises à s'attaquer aux problèmes urgents et complexes auxquels sont confrontés le secteur de l'hôtellerie-restauration et l'industrie alimentaire au sens large, la certification Food Made Good se compose de trois éléments :

- **Le Food Made Good Framework,** qui définit clairement ce que signifie la durabilité pour le secteur.
- **Le Food Made Good Standard,** une évaluation complète, à 360°, conçue pour mesurer les progrès accomplis par les entreprises de restauration.
- **La Food Made Good Community,** un réseau mondial en ligne de professionnels de l'hôtellerie-restauration qui partagent des défis, des idées, des ressources et des solutions pour alimenter les progrès du secteur.

La certification **Food Made Good** est la référence mondiale utilisée pour mesurer les progrès sociaux et environnementaux dans l'ensemble du secteur de l'hôtellerie-restauration. Depuis sa création, elle a été utilisée pour certifier plus de 15 000 établissements.

Cette certification évalue les opérations des entreprises, définit ce à quoi ressemble le "bien", récompense l'action plutôt que l'intention et fournit un plan stratégique approfondi et personnalisé pour que les établissements améliorent leurs impacts sociaux et environnementaux. Les entreprises peuvent obtenir la certification Food Made Good en complétant l'évaluation en ligne sur la plateforme de la SRA en obtenant un score d'au moins 50 %. À l'issue de cette évaluation, l'entreprise obtient la certification Food Made Good, qui peut ensuite être communiquée aux équipes, aux clients et aux autres parties prenantes.

En tant que partenaire et juge en matière de développement durable pour de nombreux prix parmi les plus connus de l'industrie, la **Sustainable Restaurant Association** a utilisé la norme Food Made Good comme base pour récompenser les entreprises de *The World's 50 Best Restaurants* (y compris toutes ses marques régionales et sous-sectorielles), les *San Pellegrino Young Chef Awards*, et les *National Restaurant Awards* au Royaume-Uni.

EUROSTAR : L'ENTREPRISE LA PLUS RAPIDE OBTIENT LA CERTIFICATION FOOD MADE GOOD

LA RÉUSSITE PREND DU TEMPS

Eurostar a commencé à travailler avec la Sustainable Restaurant Association (SRA) en 2013, lorsque l'entreprise a obtenu sa première étoile de la certification Food Made Good, l'audit de durabilité de la SRA pour les entreprises de restauration.

Dès lors, le service ferroviaire à grande vitesse qui relie le Royaume-Uni à l'Europe continentale a évolué, afin d'améliorer l'impact environnemental de ses repas Standard Premier et Business Premier. Au fils des années, Eurostar a fait progresser ses initiatives en matière de développement durable et a obtenu trois étoiles en 2019, la plus haute note disponible dans la certification Food Made Good.

En 2022, Eurostar célèbre 10 ans de partenariat avec son Directeur Culinaire Raymond Blanc, OBE, Chef patron du Manoir aux Quat'Saisons qui a joué un rôle essentiel dans le déroulement de son programme environnemental.

LA COLLABORATION RENFORCE LA RESPONSABILITÉ

La restauration à bord représente un défi unique, non seulement pour Eurostar, mais aussi pour l'application des normes Food Made Good, qui évoluent à vitesse grand V (littéralement !).

C'est pourquoi la collaboration avec toutes les parties prenantes a été la clé des réalisations d'Eurostar dès le premier jour, nécessitant la contribution non seulement de son fournisseur de services d'onboarding, Momentum, mais aussi de ses traiteurs au Royaume-Uni, en France et en Belgique.

La collaboration s'étend également au travail de la SRA, qui a aidé Eurostar à se familiariser avec la norme Food Made Good, à répondre aux questions qui se sont posées au fil des ans et à relever les défis posés par les audits de durabilité de ce type.

Toutes les décisions relatives à la supply chain sont désormais prises en tenant compte des coûts et des facteurs sociaux et environnementaux. Eurostar travaille en étroite collaboration avec ses partenaires, en définissant des politiques et des engagements qui incluent des normes précises en matière de bien-être animal et d'approvisionnement local. L'entreprise veille également à ce que toutes les équipes soient informées des enjeux de durabilité concernant les décisions d'approvisionnement et les objectifs en matière de déchets.

LA COMMUNICATION : CERISE SUR LE GÂTEAU

L'ampleur de l'engagement et des efforts déployés par Eurostar et ses partenaires mérite d'être soulignée. Le logo 3 étoiles Food Made Good figure fièrement sur tous les menus Business Premier et Standard Premier (désormais entièrement numérisés au lieu des 100 000 menus imprimés chaque année). Les clients peuvent clairement voir que les repas à bord d'Eurostar respectent les normes environnementales et sociales les plus strictes.

Le personnel de bord est également tenu au courant des principales informations relatives au développement durable, telles que l'origine et la certification des ingrédients contenus dans chaque plat.

L'AVENTURE CONTINUE !

L'un des principaux objectifs de l'Eurostar est de supprimer les plastiques à usage unique. La marque a déjà remplacé les bouteilles en plastique à bord et remplace progressivement tous les autres emballages en plastique par des matériaux compostables.

Des objectifs ont été fixés pour atteindre la "course vers zéro" des Nations unies, en utilisant des énergies entièrement renouvelables dans tous les trains d'ici 2030 et en réduisant de moitié la quantité de plastique utilisée à bord.

"Eurostar est fier d'être le premier prestataire de transport à recevoir la certification Food Made Good de la Sustainable Restaurant Association (SRA), obtenant ainsi une accréditation Food Made Good de trois étoiles. Cette évaluation représente un moyen clair et transparent de communiquer notre développement durable à nos clients."

Yann Bayeul, OBS Contract & Service Innovations Manager chez Eurostar

CONTRÔLER LES COÛTS POUR ATTÉNUER L'INFLATION

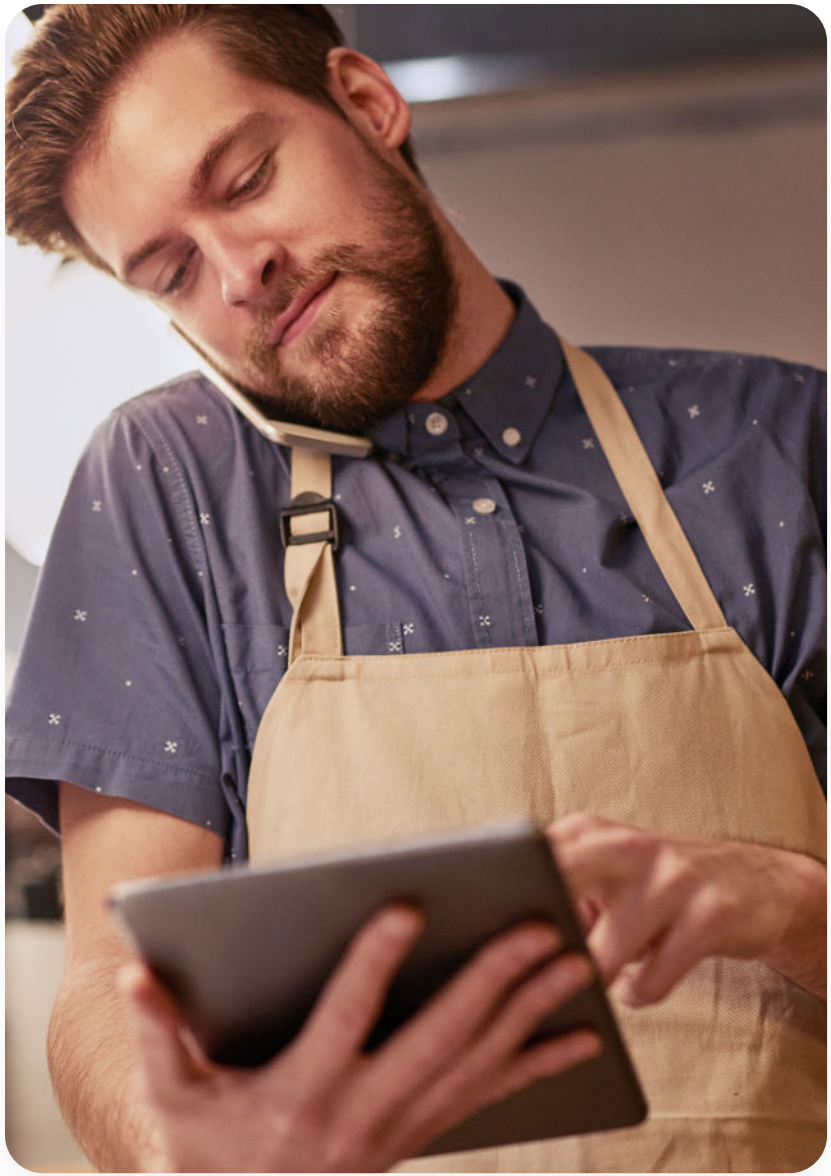
PLANIFICATION ET PRÉVISION DES VENTES

En moyenne, les **matières premières et les ingrédients représentent 31 % des coûts d'une entreprise de restauration.** Il s'agit donc d'un des principaux facteurs à surveiller si l'on veut s'assurer de la viabilité d'un projet.

La meilleure façon d'éviter le gaspillage alimentaire (et le gaspillage d'argent !) est simplement de ne pas la gaspiller. Pour ce faire, la mise en place d'une bonne planification et prévision des ventes est essentielle. De cette manière, nous pouvons nous assurer que nous ne commandons pas ou ne préparons pas plus de nourriture qu'il n'en sera vendu, que nous ne manquons pas d'ingrédients ou que nous préparons moins de nourriture que nécessaire, ce qui entraînerait une perte d'opportunités de vente et de revenus.

Les outils de prévision des ventes, tels que ceux proposés par MAPAL, vous permettent de commander et d'acheter automatiquement la bonne quantité de nourriture en fonction du stock existant, de l'historique des ventes et de la saisonnalité. Ainsi, même si la demande fluctue sur une base hebdomadaire ou même quotidienne, il est plus facile de passer des commandes précises.

Ces outils permettent non seulement de contrôler les coûts des aliments, mais aussi les coûts de la main-d'œuvre impliquée dans la préparation des aliments. En effet, si nous savons combien et quand les aliments doivent être préparés, nous pouvons mieux répartir le personnel et éviter d'avoir trop ou pas assez d'employés dans la cuisine à certains moments de la journée. **Workforce by MAPAL** est un outil de gestion du personnel qui vous aidera à planifier les équipes et les horaires en fonction des ventes prévues, de la disponibilité et des préférences de l'équipe, de la législation du travail et d'autres facteurs.



RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

Les relations avec les fournisseurs constituent un autre aspect essentiel de la maîtrise des coûts des matières premières.

Nous ne devrions jamais supposer que, parce que nous sommes des clients, le maintien d'une bonne relation relève de la seule responsabilité des fournisseurs. Nous avons besoin d'eux autant qu'ils ont besoin de nous, et toute relation qui peut être bénéfique à notre entreprise doit être entretenue.

Les efforts déployés pour améliorer la gestion et la communication avec les fournisseurs, ainsi que la clarté et la précision lors de la passation et du paiement des commandes, nous permettront de **bénéficier d'une qualité supérieure et d'un service plus cohérent, ainsi que de conditions économiques plus favorables.**

Cependant, ne mettez pas tous vos œufs dans le même panier. Garder le contact avec d'autres fournisseurs vous sera utile si votre fournisseur n'est pas en mesure de vous fournir ce que vous recherchez, et cela vous permettra également de connaître les prix des concurrents afin de mieux négocier avec vos fournisseurs actuels.

Avec Easilys f&b, vous pouvez numériser et rassembler toutes les informations relatives aux fournisseurs en un seul endroit. L'outil vous permettra également de **voir et de comparer en temps réel les prix des produits selon chaque fournisseur. Les prix fluctuant quotidiennement, il s'agit là d'un élément clé pour maximiser les profits.**

LE CONCEPT DE CUISINE CENTRALE

Une cuisine centrale est un espace de cuisine qui sert à préparer les aliments pour plusieurs centres ou restaurants du même groupe, répartis sur différents sites. Cela peut être une autre clé de la rentabilité de l'entreprise.

Bien que le concept de cuisine centrale soit a priori associé aux grandes chaînes ou aux fast-foods, les petits restaurants, bars ou cafés peuvent également en bénéficier, car ils ne disposent parfois pas de leur propre cuisine bien équipée ou ne sont pas préparés à stocker de grandes quantités de matières premières. Faire appel aux services d'une cuisine centrale peut donc être une bonne solution.

Une cuisine centrale présente de nombreux avantages, notamment en termes d'efficacité et de rentabilité.

Efficacité en matière d'achat et d'inventaire. En achetant en gros, il est beaucoup plus facile de négocier et d'acheter des matières premières à un prix inférieur. C'est ce que l'on appelle l'économie d'échelle. En outre, il est beaucoup plus facile de gérer les stocks, ce qui permet de réduire le gaspillage d'aliments et d'argent.

Efficacité des coûts de main-d'œuvre. L'embauche d'un ou de plusieurs chefs hautement qualifiés pour s'occuper de la production dans une cuisine centrale est beaucoup moins coûteuse que l'embauche d'un chef pour chaque restaurant, en particulier si l'on tient compte de la pénurie de candidats dans notre secteur. D'autre part, le fait qu'une grande partie de la production et du contrôle des stocks soit effectuée dans la cuisine centrale permet au personnel du restaurant de consacrer plus de temps à d'autres tâches, telles que le service à la clientèle.

Économies dans l'achat et l'entretien des équipements. Il est moins coûteux d'acheter des équipements de plus grande taille que d'investir dans un grand nombre d'équipements pour différents établissements, ce qui facilite l'entretien et réduit les coûts.

Économie d'énergie. Stocker et cuisiner les ingrédients au même endroit permet également de réduire les coûts énergétiques.

Une plus grande cohérence. Le fait de disposer d'une cuisine centralisée permet d'obtenir un produit final homogène dans tous les sites. Il est ainsi plus facile de maintenir les normes de qualité et les standards de marque dans tous les restaurants.

Nouvelles sources de revenus. Si certaines parties de la production (par exemple la fabrication du pain ou des sauces) sont très populaires auprès des clients, vous pouvez envisager de les vendre à d'autres restaurants ou de les commercialiser. Vous disposerez ainsi d'une nouvelle source de revenus sans avoir à investir dans du personnel ou des installations supplémentaires. Cette option peut également servir à tester de nouveaux marchés et à étendre l'activité à d'autres domaines.

EASILYS F&B ACCOMPAGNE LE COMITÉ D'ENTREPRISE DE LA RATP DANS LA GESTION DES REPAS EN CUISINE CENTRALE

Le comité d'entreprise (CE) de la RATP, qui gère plus de 27 restaurants et stands de vente à emporter dans toute l'Île-de-France, a choisi Easilys f&b pour uniformiser et simplifier la gestion de ses repas en cuisine centrale.

La solution permet de partager des fiches recettes avec des processus de production identiques pour tous les restaurants du groupe : les commandes sont déterminées en fonction du prévisionnel des effectifs et sont centralisées pour garantir la qualité des menus et la maîtrise des coûts. De plus, les allergènes et la valeur énergétique sont renseignés dans chaque fiche recette, afin d'assurer la sécurité des clients et de leur proposer une alimentation saine.

Easilys f&b aide également à éviter les erreurs logistiques dans la livraison des repas aux différents sites de la RATP en Île-de-France.

Comme l'explique Marylou Stenier, manager multisite à la RATP, *"Easilys f&b nous permet d'avoir les mêmes menus pour tous les restaurants, avec des quantités déterminées à l'avance, des processus de production identiques et le même rendu dans les assiettes de nos clients."*

INGÉNIERIE DES MENUS (OU MENU ENGINEERING)

L'ingénierie des menus est un processus qui vous permet de trouver un équilibre entre la popularité et la rentabilité des plats de votre menu.

Les paramètres les plus importants à prendre en compte sont : le coût des aliments, la marge bénéficiaire et la popularité de chaque plat.

À partir de ces données, nous pouvons classer les plats du menu en fonction de leurs avantages et de leur popularité.

Tout au long de l'année 2023, les restaurateurs devront faire preuve d'une plus grande créativité dans le choix des ingrédients. Il est probable que certains produits soient remplacés par des produits moins chers ou que de nouvelles variétés de poissons ou de types de viandes soient utilisés.

Dans tous les cas, il ne faut jamais oublier de vérifier les prix des recettes. Les coûts alimentaires fluctuent et vous devez agir en conséquence pour assurer la rentabilité de votre entreprise.

TAILLE DES PORTIONS

Un autre moyen d'assurer la rentabilité de votre restaurant est de bien contrôler les portions. L'essentiel est d'analyser les besoins réels des clients et de trouver un juste milieu pour qu'ils aient l'impression d'en avoir pour leur argent, tout en maintenant les marges de l'entreprise.

La première étape consiste à analyser si les consommateurs laissent de la nourriture dans les assiettes, et quels produits sont en général jetés. Cela vous aidera à repenser la taille des portions et à éviter le gaspillage des aliments comme de l'argent.

Il faut également veiller à ce que, lors de la préparation des recettes, chaque employé et établissement maintienne une cohérence en termes de portions servies.

Les clients apprécient la cohérence. Si, pour le même prix, vous recevez un jour un grand plat et un autre jour une plus petite portion, il ne fait aucun doute que vous vous plaindrez.

Un logiciel de gestion de cuisine comme **Easilys f&b by MAPAL** vous permet de voir le détail de tous les ingrédients de chaque plat et les coûts, ce qui vous aide à déterminer plus facilement les portions idéales. En outre, l'outil comprend des fiches recettes afin que chaque employé puisse suivre les étapes de préparation avec précision et maintenir la cohérence des portions, ce qui est extrêmement utile tant pour les nouveaux employés que pour l'ensemble de l'équipe pendant les périodes d'activité intense.

Une astuce pour réduire les portions et les déchets, tout en gardant les clients satisfaits, consiste à offrir la possibilité de se resservir gratuitement, ce que seul un certain pourcentage de clients demandera.

GESTION DU BACK-OFFICE

Le *back-office* d'une entreprise de restauration est la partie où les matières premières sont commandées et reçues. Il s'agit donc également d'un aspect fondamental qui doit être contrôlé afin de ne pas perdre d'argent.

1. **Planifier le lieu et l'heure de réception des commandes.** Il est préférable de le faire lorsque vous disposez d'un personnel de réception formé et aux heures creuses afin de ne pas ralentir la cuisine et de vérifier s'il y a des erreurs.

2. **Faire recevoir les commandes par des cadres ou des employés formés à cet effet.** La personne qui reçoit les ordres doit être formée à la procédure.

3. **Limiter l'accès des livreurs aux aires de livraison.**

4. **Enregistrer les livraisons :**
- Vérifiez que les factures correspondent à votre commande pour chaque article, quantité et prix. C'est le moment de procéder à d'éventuels ajustements de la facture.
- Vérifiez la qualité et l'état des produits.
- Vérifiez la température des produits réfrigérés pour s'assurer qu'ils ne se trouvent pas en dehors de la zone de sécurité.
- Pesez les produits.
- En cas de divergences ou de produits à renvoyer, demandez au livreur d'en faire mention sur la facture ou de remplir une note de crédit avant de signer la facture.
- Lorsque vous signez une facture, vous devez payer ce qui y figure.

5. **Stockage :**
- Placez immédiatement les produits réfrigérés dans des chambres froides ou des congélateurs.
- Notez la date des produits frais.
- Retirez l'excédent d'emballage et décomposez les cartons.
- Conservez l'étiquette de chaque produit afin que, si un problème est découvert ultérieurement avec le produit, votre fournisseur connaisse les numéros de lot et les dates pour prendre des mesures.
- Assurez-vous que la personne qui stocke le produit connaît la méthode FIFO.

VOL DE LA PART DES SALARIÉS

Le vol est beaucoup plus fréquent que nous ne le souhaiterions. Dans la restauration, les coûts élevés signifient que les entreprises fonctionnent souvent avec des marges étroites. Il est donc important d'identifier et de réduire ces cas, qui ont tendance à se produire en petites quantités, mais de façon continue.

- **Vol de matières premières**
  Si les gérants de restaurants ne suivent pas les dépenses, les employés n'hésiteront pas à se servir dans les stock.

- **Manger et grignoter dans la cuisine**
  Il arrive que le personnel de cuisine mange les plats que le client renvoie en raison d'une erreur. Bien que nous puissions tous commettre des erreurs, il est important de contrôler la fréquence de ces erreurs, car les aliments non facturés constituent une perte.

- **Sous-charge**
  Par exemple : un client commande un hamburger à 6 euros et l'employé lui facture 6 euros ; mais lorsqu'il l'enregistre dans le point de vente, il dit qu'il valait 4 euros et garde les 2 autres. Comme le client se voit facturer le montant correspondant, personne ne remarque la différence.

- **Inviter ou accorder des réductions**
  Lorsque l'employé invite ou accorde des réductions à des amis ou à des clients pour son propre compte, l'entreprise en pâtit.

Pour éviter toutes ces mauvaises pratiques, il existe deux facteurs fondamentaux :

1. **Améliorer l'implication des équipes envers l'entreprise** afin qu'elles aient le sentiment d'en faire partie et qu'elles ne veuillent pas lui nuire.

2. **Disposer d'un logiciel d'inventaire de cuisine** qui se connecte à votre point de vente pour assurer le suivi des ventes et de l'inventaire. Cela vous permettra les écarts de stocks.

ÉCONOMIES D'EAU ET D'ÉNERGIE

Actuellement, les coûts énergétiques représentent entre 6 et 8 % des coûts d'une entreprise d'hôtellerie-restauration. L'augmentation des prix est l'une des principales préoccupations des opérateurs, tout comme la réduction de la consommation.

Investir dans des équipements éco-efficaces, même s'ils sont a priori plus coûteux que les équipements normaux, est rentable à long terme, car les factures sont réduites.

Il est également très important que le personnel soit aussi efficace que possible dans l'exécution des **contrôles des installations,** tels que la vérification des températures des réfrigérateurs, du chauffage ou de l'air conditionné, l'extinction des lumières la nuit, le débranchement des équipements, etc.

Pour s'assurer qu'aucun contrôle n'est négligé et éviter de gaspiller de l'énergie, les listes de tâches numériques telles que celles proposées par **Compliance by MAPAL** sont fortement recommandées. Les employés peuvent suivre et effectuer des tâches facilement, tandis que les managers peuvent surveiller l'état de chaque tâche en temps réel et résoudre rapidement les incidents.

Enfin, un autre facteur à prendre en compte est l'**entretien du matériel**. Un entretien régulier permet non seulement de prévenir les incidents, mais aussi d'éviter de consommer plus d'énergie que nécessaire ou d'avoir à payer des réparations. **Facilities by MAPAL** est un outil qui vous permet de surveiller l'état des installations, des équipements et des machines et de gérer et d'automatiser leur maintenance.

QUE METTONS-NOUS DANS L'ASSIETTE ?

Malgré l'inflation, de plus en plus de consommateurs fondent leurs décisions d'achat sur des facteurs autres que le prix.

Selon un rapport publié par Accenture, **65 % de la population préfère consommer des marques qui travaillent dans le respect de l'environnement, et 6 consommateurs sur 10 choisissent des marques qui utilisent des services et des matériaux éthiques.**

En outre, les clients souhaitent de plus en plus disposer d'informations sur ce qu'ils consomment : ce que contient le produit, comment il a été produit, quelle distance il a parcourue, etc.

L'IMPORTANCE DE LA TRAÇABILITÉ

La traçabilité permet de retrouver et de suivre les aliments tout au long des étapes de production, de transformation et de distribution.

Pour garantir la protection des clients, la réputation de la marque, mais aussi pour s'assurer que nous ne payons pas pour quelque chose que nous n'avons pas, il est impératif que notre réseau de fournisseurs respecte strictement les réglementations en matière de traçabilité.

FRAUDE ALIMENTAIRE

La fraude alimentaire est la substitution, l'ajout, la manipulation ou la falsification intentionnels d'aliments, d'étiquettes ou d'informations sur les produits dans le but de gagner de l'argent.

Cette pratique ne met pas seulement en péril la santé des consommateurs ; elle peut également compromettre la réputation de votre entreprise et de votre marque.

Les exemples les plus courants de fraude alimentaire sont le remplacement du thon rouge, de la sole ou du cabillaud par des espèces de moindre valeur commerciale, la dilution de l'huile d'olive extra vierge par de l'huile moins chère ou, dans le cas des fromages, l'augmentation significative du pourcentage de lait de vache.

La traçabilité est essentielle pour que les consommateurs sachent ce qu'ils consomment et pour que nous sachions ce que nous achetons en tant que restaurateurs. L'utilisation d'une technologie qui gère la traçabilité dans notre restaurant, comme **Easilys f&b by MAPAL**, nous permettra de nous assurer que nous ne mettons pas nos clients en danger et que nous ne payons pas pour les mauvais ingrédients.

Selon un rapport publié en mars 2023 par la Commission européenne, un miel sur deux importé en Europe serait frauduleux. Lors d'une enquête, le laboratoire officiel du Joint Research Centre (JRC) a découvert que près de la moitié, soit 46% des 320 lots de miel testés ne correspondaient pas à la définition réelle du miel. En effet, des sirops de sucre à base de riz, de blé ou de betterave sucrière sont souvent ajoutés au miel importé, bien que cette pratique soit totalement interdite.

Un autre cas qui a tiré la sonnette d'alarme est celui où, entre 2020 et 2021, un grossiste a été suspecté d'avoir fait l'achat de plusieurs centaines de tonnes de légumes espagnols qu'il a revendu avec des étiquettes françaises. Dans cette affaire, les étiquettes des légumes indiquant "Espagne" auraient été retirées des colis et des emballages et remplacées par des étiquettes indiquant une origine "France" pour qu'ils puissent être revendus plus cher.

SENSIBILISATION À LA NUTRITION

L'une des conséquences de la pandémie est que nous voulons mieux prendre soin de notre santé, et cela passe évidemment par notre alimentation. Proposer des plats et des menus plus sains constitue déjà un avantage concurrentiel. Cependant, il ne suffit pas d'avoir une offre nutritionnelle riche, il faut aussi être transparent à ce sujet.

L'inclusion de la valeur nutritionnelle dans votre menu peut présenter plusieurs avantages :

- **Accroître la confiance et la loyauté**
  Les clients qui choisissent des restaurants proposant des options saines se sentent plus confiants s'ils peuvent lire et connaître par eux-mêmes les détails et la valeur nutritionnelle de chaque plat. Cela renforce la fidélité et l'attachement à la marque.

- **Attirer de nouveaux clients**
  Outre les personnes qui optent volontairement pour une alimentation saine, de nombreuses personnes sont invitées à contrôler leurs habitudes alimentaires. Si elles peuvent voir le contenu nutritionnel sur le menu, elles pourront prendre des décisions plus saines.

- **Repenser ses plats ou ses menus**
  Les clients vous demandent-ils parfois si vous avez de la bière sans gluten ? Proposez-vous des plats avec une sauce à part ? Pouvez-vous remplacer le bacon par du saumon ? En détaillant les ingrédients de chaque plat du menu et en observant si les clients demandent des changements et des options plus saines, vous comprendrez leurs préférences et leurs besoins, ce qui vous permettra d'évaluer s'il vaut la peine de modifier votre menu.

CONTRÔLE ET GESTION DES ALLERGÈNES

La loi sur l'information alimentaire (et les allergènes) oblige à informer tous les consommateurs qui en font la demande de la composition de chaque plat que nous servons et de la présence éventuelle de l'un des 14 groupes d'allergènes alimentaires ou de substances pour lesquelles des intolérances se manifestent habituellement.

Lors de la sélection des fournisseurs, il est également important de s'assurer qu'ils respectent la réglementation en matière d'allergènes.

Contactez votre fournisseur et vérifiez qu'il respecte les normes de sécurité alimentaire et qu'il possède les certifications nécessaires.

Veillez à ce que vos fournisseurs vous informent rapidement de tout changement de produit ou d'ingrédient. **N'oubliez pas qu'ils sont tenus de vous fournir la composition exacte de tout ce que vous achetez.**

Mettez ensuite à jour vos menus et fiches de recettes afin que le personnel et les clients soient toujours informés et évitent les accidents.

La disponibilité des aliments et la logistique de la supply chain peuvent échapper à votre contrôle. Ce que vous pouvez contrôler, ce sont les personnes avec lesquelles vous travaillez et le fait que les produits que vous recevez répondent à toutes les normes de santé et de qualité nécessaires. Pour ce faire, il est essentiel que les fournisseurs vous fournissent des informations complètes sur les ingrédients et les aliments que vous leur achetez.

Des solutions tels que **Easilys f&b by MAPAL** peuvent vous aider à mieux contrôler tous ces aspects. Vous pouvez ainsi gérer les informations relatives aux fournisseurs en un seul endroit, contrôler la traçabilité, appliquer des modifications et automatiser immédiatement le calcul des allergènes et des valeurs nutritionnelles.

DURABILITÉ ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

D'après une étude Harris Interactive menée en octobre 2021 pour le Ministère de la Transition Energétique, **environ 75 % des Français ont déjà entendu parler de l'économie circulaire**. Si seulement un Français sur quatre estime faire suffisamment d'efforts pour réduire ses déchets, une grande majorité est motivée à améliorer son impact environnemental.

L'objectif de l'économie circulaire est de maintenir les ressources dans l'économie le plus longtemps possible, tout en minimisant les déchets grâce à des flux de matières et d'énergie circulaires. Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, cela peut être réalisé en utilisant des produits locaux et durables, en réduisant les emballages et les déchets, en optant pour des produits réutilisables et en recyclant les déchets.

SERVIR DE LA BONNE NOURRITURE ET GAGNER DE L'ARGENT AVEC UN MODÈLE CIRCULAIRE

La France compte plus de 159 100 établissements gastronomiques. Compte tenu du volume et de la nature du secteur, il est évident qu'il est gourmand en ressources et qu'il génère une grande quantité de déchets.

À Helsinki, nous trouvons deux restaurants pionniers qui ont intégré les principes de l'économie circulaire dans la conception et le fonctionnement de leur entreprise.

Ultima est un restaurant pionnier dans la production d'ingrédients en interne. Le restaurant sert d'espace de restauration, mais aussi de laboratoire pour la culture de plantes hydroponiques et aéroponiques, l'élevage d'insectes à partir de déchets alimentaires, la culture de champignons à partir de grains de café et d'autres méthodes innovantes de production alimentaire.

Le restaurant Nolla est très attaché à la notion de "zéro déchet". À tel point qu'en deux semaines, ils ont réussi à réduire leurs déchets de 80 %. Aucun emballage à usage unique n'entre dans le restaurant, les déchets alimentaires sont envoyés dans une machine de compostage et renvoyés aux fournisseurs pour qu'ils les utilisent pour produire davantage de nourriture, et tous les matériaux à l'intérieur du restaurant sont fabriqués à partir de matériaux réutilisés ou recyclés.

Dans les deux cas, les chefs cuisiniers et les chefs d'entreprise expliquent que **le fait de s'efforcer de devenir plus éco-responsables a motivé à la fois le personnel et les fournisseurs**, qui seront prêts à vous accompagner dans ce changement si vous leur expliquez les raisons et les avantages de votre stratégie.

PRÉVENTION DES DÉCHETS

La meilleure façon de réduire les déchets est d'éviter qu'ils ne se produisent. Cela évite également d'avoir à investir du temps, de l'énergie et des efforts dans l'élimination ou la réutilisation des déchets.

Outre la planification et la prévision des ventes que nous avons déjà expliquées, voici d'autres façons d'éviter le gaspillage :

1 **Sensibiliser votre personnel et vos clients**
Il est essentiel que nous leur fassions comprendre les mesures, les avantages et leur importance dans la réalisation de ces objectifs. Il peut être judicieux d'inclure ce sujet dans la formation du personnel.

2 **Établir un plan d'action**
Ce qui ne peut être mesuré ne peut être amélioré. Pour améliorer la réduction des déchets, il est donc essentiel que nous sachions exactement quelle quantité de nourriture nous jetons, à quel moment, et que nous sachions si cette quantité est la même d'un site à l'autre. **Easilys f&b** by MAPAL automatise la mesure et l'analyse des déchets en utilisant des poubelles et des tables de tri connectés pour rendre le calcul aussi précis que possible. Ainsi, une fois les données collectées et analysées, vous pourrez vous demander s'il est nécessaire de revoir la conception des plats et des portions pour éviter le gaspillage.

3 **Contrôlez vos achats et optimisez votre stock**
Une bonne planification des menus est également indispensable pour éviter le gaspillage. Notre logiciel de gestion de cuisine vous aidera à gérer à la fois les fournisseurs et les fiches de recettes.

Lorsque vous recevez vos commandes, faites attention à l'état des produits et assurez-vous qu'ils sont utilisés avant qu'ils ne se gâtent, en particulier les produits frais.

4 **Effectuez un entretien régulier de vos équipements**
Une panne ou une défaillance technique peut entraîner des pertes importantes d'aliments (et d'argent).

Waste Bread, un pain au levain fabriqué à partir de pains de la veille

Roz Bado, responsable de la partie boulangerie de Gail's, a passé une année entière à réfléchir à la manière dont elle pourrait réduire les déchets dans son entreprise. Bien que la quantité de pain excédentaire dans les différentes boulangeries de Gail varie d'un jour à l'autre, il y a toujours une partie qui reste invendue.

"Pour fabriquer le *Waste Bread*, nous utilisons les miches de pain qui n'ont pas été vendues la veille et nous les émiettons pour obtenir un mélange semblable à de la mie de pain. Ces miettes sont ajoutées à un levain blanc frais, de sorte que les restes de pain constituent environ un tiers de chaque nouveau pain. Le produit est ensuite fermenté, façonné et cuit. Son poids, de 750 g, est supérieur à celui de nos autres pains."

Ainsi, les restes de pain trouvent une nouvelle place sur l'étagère du magasin plutôt que de finir à la poubelle.

LE PERSONNEL : LA CLÉ DE LA RENTABILITÉ ET DE LA DURABILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

Pour que toutes les actions proposées dans ces pages soient couronnées de succès, il est essentiel que le personnel les mette en pratique au quotidien. C'est le seul moyen de réduire les coûts, de gérer correctement la supply chain et d'opérer la transition saine et durable exigée par les consommateurs et les institutions.

L'évolution rapide du marché et de la législation fait qu'il est de plus en plus essentiel de disposer d'outils technologiques pour mettre en œuvre et contrôler notre activité.

En plus des outils mentionnés précédemment pour améliorer et rationaliser les processus dans les cuisines et la supply chain, les solutions suivantes vous permettront d'accroître l'engagement et l'implication de vos équipes :

flow learning by mapal

Flow Learning by MAPAL vous aidera à former vos équipes, non seulement pour augmenter leur productivité, mais aussi pour les aligner sur les valeurs et les normes de votre marque. Vous pourrez ainsi vous assurer que le personnel de tous les établissements se dirige vers la même direction.

La vaste bibliothèque de contenus de **Flow Learning** est constamment mise à jour. Vous y trouverez des ressources consacrées au travail en cuisine, aux allergènes et à la sécurité alimentaire, et bien d'autres modules utiles. Vous pouvez également ajouter et concevoir vos propres modules à l'aide d'un outil de création simple afin de former votre équipe à ce que vous jugez le plus nécessaire pour votre entreprise.

Les modules sont courts et contiennent des vidéos, des quizz et des éléments visuels pour maximiser la rétention des connaissances et rendre la formation plus agréable. Les employés pourront accéder au contenu à partir de leurs propres appareils mobiles, où et quand ils le souhaitent.

engagement by mapal

La solution **Engagement by MAPAL** est spécifiquement conçue pour augmenter le niveau d'engagement et d'implication du personnel envers l'entreprise. Vous pouvez encourager la reconnaissance des employés, écouter leurs idées et leurs opinions et les impliquer dans votre stratégie, ce qui leur permettra de devenir plus facilement des ambassadeurs de votre marque et d'œuvrer en faveur de vos valeurs et de vos besoins, tels que la réduction des déchets alimentaires ou l'économie d'énergie.

En gérant l'expérience des employés, en leur donnant régulièrement un retour d'information et en améliorant la communication interne au sein de l'entreprise, les employés se sentiront valorisés et appréciés, ce qui les incitera à rester plus longtemps chez vous, et même à vous recommander comme entreprise pour laquelle travailler.

Prendre soin de votre équipe, c'est aussi assurer la durabilité de votre marque, de votre entreprise et de vos résultats.

VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

mapal OS

www.mapal-os.com/fr