



Devenez membre!

Prière
d'affranchir

- ✓ **Économisez des frais:** exploitez le potentiel d'économies de votre entreprise avec nos cours, nos coachings personnalisés, nos outils de recensement des déchets et les études de cas.
- ✓ **Interconnecter votre entreprise:** échangez des idées avec d'autres entreprises sur vos expériences et élaborer ensemble des approches de solutions novatrices.
- ✓ **Communiquer avec engagement:** montrez votre engagement à vos clients et intégrez la réduction des déchets comme partie de votre stratégie de durabilité.

United Against Waste
Bollwerk 35
3011 Berne

Qui peut devenir membre?

Les entreprises et les organisations de toute la chaîne de création de valeur de la consommation à l'extérieur: depuis les producteurs et les entreprises de transformation jusqu'aux organisations à but non lucratif et au secteur du food service, en passant par les grossistes, la restauration et l'hôtellerie et les boulangeries.

AIDES ET LIENS



Mentions légales

Éditeur:
United Against Waste
Bollwerk 35
3011 Berne
www.united-against-waste.ch/fr

Tirage:
4500 (3000 en allemand, 1500 en français)
1^{re} édition, mai 2016

Rédaction:
United Against Waste, hotelleriesuisse

Concept visuel:
www.monikazihlmann.ch

Impression:
Stämpfli AG, Bern



Guide à l'usage des hôteliers

Éviter les déchets alimentaires

Économiser des frais et ménager l'environnement

En collaboration avec



DE QUOI S'AGIT-IL EXACTEMENT?

Déchets alimentaires

Les déchets alimentaires (en anglais «food waste») sont des aliments qui sont perdus, avariés ou jetés avant d'arriver sur les assiettes.

Ainsi, un tiers des aliments sont gaspillés dans le monde entier. Cela représente une surface arable grande comme 1,5 fois l'Europe et qui est exploitée en vain.

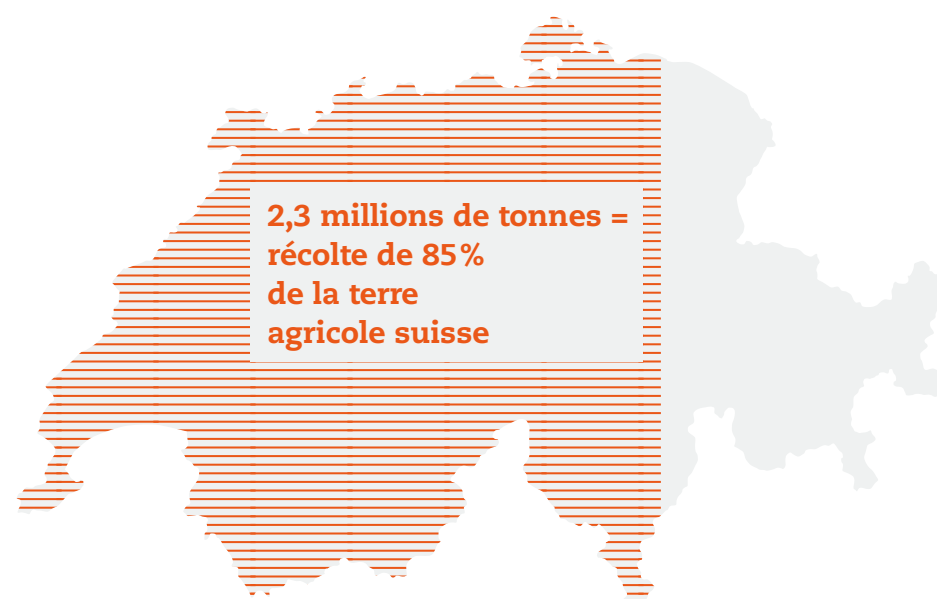
2,3 millions de tonnes de déchets alimentaires par année...

Rien qu'en Suisse, quelque 2,3 millions de tonnes de déchets alimentaires sont générés chaque année. Cela correspond à une récolte de 85% de la terre agricole suisse.

Pour la production de notre nourriture, nous avons besoin d'eau. Celle-ci nécessite environ 80% de la consommation d'eau totale. Les aliments gaspillés sollicitent donc inutilement non seulement des ressources du sol, mais aussi une part élevée en eau.

...115 000 tonnes dans la restauration et l'hôtellerie et dans la restauration collective

Selon les estimations actuelles, en Suisse quelque 5% des déchets alimentaires sont générés dans l'hôtellerie et la restauration et dans la restauration collective – cela correspond à quelque 115 000 tonnes de déchets alimentaires par an. Que les déchets soient produits lors du stockage, à la cuisine, ou sur l'assiette du client, les aliments jetés représentent toujours des pertes financières directes pour les entreprises.



EXPLOITEZ VOTRE POTENTIEL
D'ÉCONOMIES

1 franc par client

Les déchets alimentaires ne sont pas une nouveauté pour la branche – tout le monde connaît les restes de table, la surproduction et les erreurs de commande, qui chargent non seulement le budget mais aussi l'environnement.

Dans le cadre d'une étude commune, les associations hôtelleriesuisse et United Against Waste ont examiné les déchets alimentaires dans 17 exploitations hôtelières. Le résultat: en moyenne, environ 191 g de déchets alimentaires sont générés par client et par menu. De ce fait, il en résulte pour l'entreprise des frais par client s'élevant à 1 franc.

Si les déchets alimentaires peuvent être réduits, cela se répercute positivement sur le budget d'exploitation. Et le potentiel est important: grâce à des mesures simples, une entreprise type a réduit ses déchets de 30% en l'espace de trois semaines – réalisant des économies mensuelles de 3000 francs.

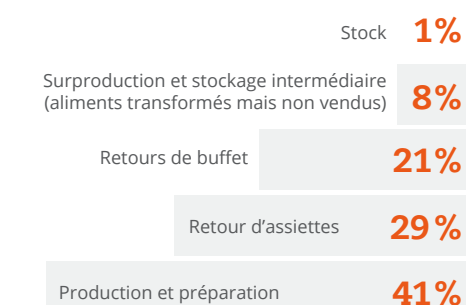
Comment réduire les déchets alimentaires?

Pour pouvoir réduire avec succès les déchets alimentaires, il suffit généralement de changements minimes. Toutefois, chaque entreprise est organisée différemment, et en conséquence les mesures prometteuses de succès sont elles aussi multiples. Il vaut donc la peine d'analyser de près la propre entreprise et d'introduire des solutions ciblées.

Ce guide vous propose une sélection d'idées en vue de la réduction des déchets alimentaires dans votre entreprise. Utilisez-le conjointement avec votre équipe!



Où les déchets sont générés dans l'entreprise:



Planification et achats

Environ 1% des déchets alimentaires dans l'hôtellerie sont générés dans le stock, 8% supplémentaires en raison d'aliments transformés mais non vendus (stock intermédiaire et sur-production). La réduction des déchets alimentaires commence donc lors de la planification et des achats déjà.

Une planification et un calcul des quantités exactes sont essentiels et réduisent les provisions périmées et les excédents. S'il y a néanmoins des excédents, ils peuvent être créativement intégrés dans la planification du menu.

Il vaut aussi la peine de regarder au-delà de la cuisine: souvent les fournisseurs disposent de produits qui ne peuvent être vendus qu'avec peine (par exemple pommes de terre trop grosses) ou qui ne sont disponibles que pendant une courte durée (par exemple poisson ou produits de saison).

Notes/idées

Mesures pour le management

✓ Sensibiliser et informer

Sensibilisez et informez votre personnel de cuisine et de service à la thématique. Utilisez à cet effet par exemple les études de cas d'United Against Waste: www.united-against-waste.ch/fr/etudes

✓ Démontrer les coûts

La réduction des déchets alimentaires représente un important potentiel d'épargne. Faites-le comprendre à votre personnel et motivez-le à élaborer ses propres idées et à les mettre en œuvre de façon indépendante.

✓ Lignes directrices

Des lignes directrices claires garantissent une norme d'entreprise. Intégrez l'ensemble du personnel dans la définition des lignes directrices – de la cuisine jusqu'au service.

ASTUCES



Demander au fournisseur

Carottes déformées ou pommes de terre trop grandes? Des légumes non calibrés dans la marchandise de rebut ou une coopération d'achats économisent des déchets alimentaires et sont souvent aussi plus avantageux à l'achat. Demandez à votre fournisseur.



Maintenir les stocks au minimum

Maintenez vos stocks au minimum. Vérifiez votre stock tous les jours et consommez à temps les aliments à durée de consommation limitée. Des quantités d'emballage plus petites et moins de préproduction permettent en outre de réagir de manière flexible à la demande fluctuante.



Calculer les quantités avec précision

Calculez avec précision les quantités, pour que l'équipe puisse toujours s'y conformer. Vous pouvez rajouter des quantités supplémentaires à la minute. Veillez à disposer d'ustensiles de portionnement et des louches qui conviennent, tant à la cuisine qu'au buffet. Des cuillères de couleur différente aident à les différencier plus facilement.

Exemple: grâce à des programmes comme «CalcMenu», vous pouvez déterminer avec exactitude les quantités et les adapter automatiquement au nombre de clients souhaités.



Adapter l'offre aux besoins

Tous les clients n'ont pas les mêmes besoins et le même appétit. Tenez compte du type d'occasion et du segment de clientèle pour un calcul plus précis des quantités.



Choisir un langage ouvert pour le menu

Il n'est pas nécessaire de décrire en détail dans le menu les ingrédients de chaque plat. Un langage

de menu ouvert laisse de la place pour une utilisation de dernière minute des excédents.

Exemple: appelez votre salade «Salade d'hiver». Vous pourrez ainsi ajuster les ingrédients à la dernière minute. Ou encore, surprenez vos clients avec un menu surprise. Celui-ci offre la flexibilité pour la transformation d'excédents.



Réduire les pertes de cuisson

Vous pouvez réduire les pertes de cuisson en employant une technique moderne.

Exemple: la mise sous vide réduit considérablement les pertes de cuisson comparé au braisage ou à la cuisson.



Prolonger la durée de conservation

Prolongez la durée de conservation des produits au moyen de techniques de transformation appropriées.

Exemple: grâce à des techniques comme la mise sous vide ou le «cook & chill», les aliments restent plus longtemps frais, généralement sans perte de qualité.



Intégrer les excédents

Gardez en vue votre planification de menus, optimisez continuellement et produisez avec prudence: réfléchissez à l'avance à la manière de réutiliser les excédents et intégrez-les de manière délibérée dans la planification de vos menus.

Exemple: une salade de fruits peut être transformée le lendemain en une délicieuse crème de fruits. Ou encore, proposez le premier jour des baies comme décoration, et le lendemain comme pannacotta aux baies.



Communiquer avec le service

Des retours réguliers du service à la cuisine sont essentiels pour répondre aux souhaits des clients (par exemple les tailles de portions) et adapter l'offre en conséquence.

Production

C'est dans la production et la préparation que la plupart des déchets alimentaires sont générés (en moyenne 41%). Ils se produisent lors de l'épluchage, du traitement ou en cas d'erreur de calcul des portions.

Il est important de s'en tenir aux objectifs fixés également dans cette étape, car la finition est la dernière étape vers l'objectif. Ce n'est que si l'on réalise efficacement la planification précise que les excédents peuvent être maintenus bas.

Toutefois, s'il y a quand même des excédents, ils peuvent être transformés avec profit. Soyez donc créatif dans la transformation et offrez une plus-value à vos clients!

Notes/idées

Mesures pour le management

✓ Rendre visibles les déchets alimentaires

Souvent on ne connaît pas la quantité de déchets alimentaires de sa propre entreprise. Mesurez les déchets et calculez les frais qui en résultent. Ainsi, ils seront visibles pour toute l'équipe et on pourra y réagir en conséquence.

✓ Encourager l'innovation et la créativité

Motiver votre personnel à être créatif. Encouragez les idées novatrices, par exemple au moyen d'une boîte à idées.

✓ Montrer l'exemple

Démontrez des possibilités de réduction des déchets alimentaires dès qu'ils se produisent. Exemple: des restes de sauce restent attachés à une poêle? Faites peser les restes de sauce sur le bord de la poêle et les calculer sur l'année.

ASTUCES



Recenser les déchets alimentaires

Mesurez les déchets alimentaires. Cela vous montre pourquoi certains déchets sont générés et comment les réduire.

Exemple: des outils de recensement vous aident à mesurer vos déchets et à les réduire de manière ciblée. Vous trouverez de plus amples informations sur les outils concrets au chapitre Aides et liens.



Garder les recettes ouvertes

Une élaboration ouverte des recettes permet une préparation plus flexible, offre une marge de manœuvre dans la planification des menus et pour l'utilisation créative des excédents.

Exemple: ne définissez pas de manière fixe la restauration pour un séminaire. Vous pourrez ainsi faire preuve de créativité si nécessaire en utilisant des excédents à la dernière minute.



Adapter la taille des portions au choix du menu

Les portions du menu devraient être plus petites que les portions à la carte. Il en est de même des différences entre les repas de midi, du soir et de fête.



Solutions de rechange au buffet

Les buffets sont une source importante de déchets alimentaires. Proposez des solutions de rechange et/ou utilisez pendant les heures marginales des récipients de buffet plus petits.

Exemple: pour le «flying service» des plats en petites portions sont constamment proposés. Cela permet une plus grande flexibilité et réduit les excédents. Il est recommandé par ailleurs de répartir les aliments en portions. Du point de vue visuel, les produits sont ainsi plus sympathiques. Le front cooking démontre la préparation fraîche – y compris l'effet de spectacle.



Transformer les déchets

À partir d'excédents, créez de nouveaux plats passionnants et surprenez ainsi vos clients. Pour la planification, il vaut la peine de découvrir ce qui reste toujours, puis de transformer ces restes en un produit.

Exemple: s'il reste souvent du pain, il peut être réutilisé de diverses manières; vos clients apprécient les boulettes de viande hachée faites maison, les tourtes de Linz, les lasagnes au pain ou les crostini pour l'apéritif.



Utiliser les heures marginales

Profitez des heures marginales en cuisine pour transformer des produits.

Exemple: profitez des minutes libres pour transformer les produits de saison pour un usage ultérieur (par exemple des herbes pour faire un pistou). Cela économise l'achat de produits convenance et vous offre, ainsi qu'à vos clients, toute l'année une grande diversité de produits.



¾ de pension

Les ¾ de pension proposent, en plus du petit déjeuner et du dîner, également des collations l'après-midi. Ainsi, les excédents du petit déjeuner ou de la veille peuvent être utilisés.



Repas des collaborateurs

Les excédents peuvent être utilisés pour les repas des collaborateurs. Préparez-les de manière novatrice et variée. Proposez à vos collaborateurs d'emporter les excédents chez eux.



Donner des aliments

S'il n'est plus possible d'intégrer des aliments dans la planification des menus, de nombreuses organisations de bienfaisance seront heureuses de recevoir vos dons.

Des organisations de ce genre sont par exemple: table couvre-toi, Table Suisse et diverses institutions locales.

Communication

Communication avec le personnel

Votre personnel est la clé du succès. Ce n'est que si vous impliquez toute votre équipe que vous pourrez réduire à long terme les déchets alimentaires.

Impliquez activement votre personnel et intégrez la réduction des déchets alimentaires dans votre culture d'entreprise. L'avantage: si les déchets alimentaires sont réduits avec succès, cela motive toute l'équipe.

Communication avec le client

Les clients produisent aussi des déchets alimentaires – surtout en laissant des restes. Ceux-ci représentent environ 40% de la quantité totale des déchets alimentaires.

Les clients sont une source d'information importante pour la planification de l'offre. En transmettant à la cuisine les réactions du client, on peut répondre aux besoins individuels des clients. Cela réduit les retours de restes, et le client est également heureux de l'excellent service.

Mesures pour le management

✓ Communication cuisine/service

Le feed-back des clients doit arriver au site de production. Une communication qui fonctionne entre la cuisine et le service est la seule manière de réduire les restes de table et de buffet. Favorisez cet échange par exemple au moyen d'une réunion hebdomadaire de toute l'équipe.

✓ Entretiens de qualification

Abordez le thème des déchets alimentaires dans les entretiens de qualification. En définissant des objectifs mesurables (par exemple «Que veux-tu faire au cours des trois prochains mois contre les déchets alimentaires?»), les progrès peuvent être mesurés et récompensés.

✓ Fonction de modèle

Le personnel s'aligne sur le supérieur hiérarchique. Si vous montrez l'exemple d'un traitement respectueux des aliments, celui-ci est appliqué davantage par votre personnel.

✓ Communication avec le client

Attirez l'attention sur votre philosophie et votre engagement pour la réduction des déchets alimentaires, dans le prospectus de l'hôtel, la carte de menu, sur votre site Internet ou dans la documentation dans les chambres.

Notes/idées

ASTUCES



Service complémentaire

Les restes de table sont responsables d'environ 40% des déchets alimentaires. Réduisez la taille des portions et proposez en revanche la possibilité de commander un supplément si souhaité. Cela réduit les déchets alimentaires et assure la satisfaction des clients.



Demander aux clients ce qu'ils souhaitent

Chaque client a des besoins différents. Posez-leur la question. Ainsi, non seulement vous réduirez les restes de table, mais vous ne servirez pas d'aliments non désirés. Vous étonnerez ainsi vos clients avec un service supplémentaire prévenant.

Exemple: laissez à vos clients le choix entre divers éléments de menu tels que les accompagnements rassasiants, les salades ou légumes de garniture.



Libre choix de la taille des portions

La quantité ne remplace pas la qualité. Proposez à vos clients différentes options dans la taille des portions et laissez-les décider à leur gré.

Exemple: réduisez la taille standard des portions et proposez en outre à vos clients le choix entre les grosses et les petites portions. Ils auront ainsi plus souvent de la place pour un dessert.



Choyez vos clients avec de nouvelles créations

Utilisez de manière ciblée les excédents et les épluchures pour créer une offre passionnante et personnalisée pour le client.

Exemple: produisez un sel aux épices fait maison à base d'épluchures. Proposé sur les tables ou dans un joli bocal comme cadeau à emporter, cela représente une possibilité de personnalisation et de fidélisation du client.



Un service consultatif

Les nouveaux clients ne connaissent pas les tailles des portions. En tant que conseillers et participants, le personnel de service peut aider à dissiper les doutes et à éviter des commandes trop grosses. Il est important de ne pas employer un ton paternaliste avec les clients.



Vendre activement

Une vente active et positive, par exemple avec les recommandations directement à table, permet de diriger la demande. Cela aide à maintenir les excédents à un niveau bas.

Exemple: si le menu 1 est presque épuisé, mais qu'il reste encore de nombreuses portions du menu 2, faites-le savoir au personnel de service. Cela peut déterminer en conséquence la demande.



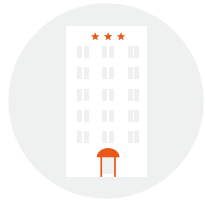
Food-box

Les food-boxes pour emporter les restes de repas des clients donnent une nouvelle chance à la nourriture. Les estimations le montrent: 16% des déchets alimentaires causés par la restauration peuvent être évités grâce à l'utilisation d'une food-box. Si elles sont activement proposées, c'est une offre appréciée en tant que prestation de service supplémentaire.

Exemple: la «Food-box Plaisir²» peut être compostée après l'emploi. Vous trouverez de plus amples informations ainsi que des conseils pour la communication sous www.united-against-waste.ch/fr/foodbox

Aides et liens

Sensibilisation des collaborateurs



Études de cas

Une entreprise hôtelière réduit ses déchets alimentaires et économise 3000 francs par mois. Apprenez dans les études de cas de United Against Waste quelles mesures issues d'autres entreprises sont particulièrement efficaces et partagez ce savoir avec vos collaborateurs.

www.united-against-waste.ch/fr/etudes



Cours spécialisé

Apprenez des mesures éprouvées et échangez des idées avec le personnel d'autres entreprises. Le cours spécialisé d'une journée «Évitez les déchets alimentaires – un gain pour l'environnement et votre entreprise» s'adresse aux cuisiniers, aux chefs de cuisine et au personnel de cuisine.

www.united-against-waste.ch/fr/cours



Vidéos et sites Internet

Trouvez des inspirations pour vous et pour vos collaborateurs. Parcourez la sélection de vidéos sur les causes et les effets des déchets alimentaires et utilisez-les pour les formations internes. Et expérimentez avec des idées de recettes géniales sur l'utilisation intégrale des aliments.

Vidéos: www.united-against-waste.ch/fr/videos
Idées de recettes: www.waskochen.ch



Communication avec le client

Food-box

«Souhaitez-vous que nous vous emballions le reste?» – avec une food-box vous donnez à vos clients la possibilité d'emporter chez eux des mets non terminés.

Vous trouverez une food-box spécialement conçue à cet effet ainsi que du matériel de communication correspondant sous:

www.united-against-waste.ch/fr/foodbox



Mesurer les déchets alimentaires

Les causes des déchets alimentaires sont multiples. Une analyse des déchets dans la propre entreprise démontre où et pourquoi des déchets alimentaires sont générés et permet des mesures ciblées.

Première analyse gratuite

La variante d'entrée de gamme: l'outil de recensement en ligne explique où se situe le potentiel d'optimisation d'entreprise.

www.united-against-waste.ch/fr/analyse



Coaching

Du recensement détaillé d'un mois au catalogue de mesures individuel: le coaching comporte deux jours de conseils par un expert plus une utilisation pendant un mois d'un outil d'analyse basé sur tablette de «Leanpath» (www.leanpath.ch).

www.united-against-waste.ch/fr/coaching



Marquages des conteneurs

Souhaitez-vous collecter, mesurer et rendre visibles les déchets alimentaires pour déterminer les quantités et les causes? Utilisez ces marquages pour distinguer les conteneurs dans la mesure des déchets alimentaires (également utile en association avec la première analyse gratuite). Vous trouverez dans le lien de téléchargement des modèles de marquage à imprimer.

www.united-against-waste.ch/fr/analyse



Actualités sur le thème

Newsletter

Grâce à la newsletter trimestrielle de United Against Waste, vous apprenez de nouveaux résultats et conseils pour la réduction des déchets alimentaires. Abonnez-vous à la newsletter par le biais de notre site Internet.

www.united-against-waste.ch/fr



Vous avez des questions ou d'autres astuces?

Contactez-nous: info@united-against-waste.ch,
031 331 16 16, www.united-against-waste.ch/fr

détacher ici

Nous sommes intéressés à devenir membre chez United Against Waste

Organisation/société	Contact	Catégories de cotisations de membre
Nom	Prénom, nom	(selon chiffre d'affaires annuel restauration)
Rue/n°	Poste	<input type="checkbox"/> CHF 120.- (jusqu'à 5 mio CHF)
Case postale	E-mail	<input type="checkbox"/> CHF 500.- (5-10 mio CHF)
Supplément	Téléphone (direct)	<input type="checkbox"/> CHF 2000.- (15-25 mio CHF)
NPA	Téléphone (général)	<input type="checkbox"/> CHF 4000.- (25-30 mio CHF)
Lieu		<input type="checkbox"/> CHF 7000.- (plus de 30 mio CHF)
		<input type="checkbox"/> CHF 950.- (NPO)