



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## **SSPICE IT! – Programme de compétences en durabilité pour les opérateurs et entrepreneurs de la restauration internationale grâce à une formation intégrée**

<b>WP</b>	<b>WP3 - Co-conception et expérimentation d'un programme de formation innovant pour les opérateurs et entrepreneurs verts du secteur de la restauration</b>
<b>Tâche</b>	<b>3.2 – Co-conception du programme de formation</b>
<b>Chef de mission</b>	<b>Pour la solidarité</b>
<b>Contribution</b>	<b>Tous les partenaires (CMRC, AKMI, Work's Quality, IED, EPATV, CIPFP)</b>
<b>Version</b>	<b>Version n.1 – Novembre 2023</b>





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## Module n° 04

<b>DOMAINE THÉMATIQUE</b>	<b>Recherche de pratiques innovantes et durables : renforcement des compétences et des approches efficaces</b>	
<b>SOUS-DOMAINE DE REFERENCE</b>	<i>Compétences digitales et soft skills</i>	
<b>HEURES</b>	15	
<b>OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Identifier et comprendre les pratiques durables</b> et acquérir une compréhension globale des concepts de durabilité et de leur application dans le secteur de l'alimentation et de la restauration</li><li><b>2. Méthodes d'identification</b> de recherche, de mise en œuvre et de maintien de pratiques innovantes et durables</li><li><b>3. Application pratique</b> en utilisant des connaissances scientifiques et des compétences en pensée critique pour proposer des solutions innovantes et durables</li><li>Les apprenants apprécieront <b>l'importance de la collaboration</b> et la manière de s'engager efficacement avec les mentors et les pairs dans le secteur de l'alimentation et de la restauration</li><li>Les apprenants comprendront le rôle et le potentiel <b>des technologies et des outils numériques</b> dans le secteur de l'alimentation et de la restauration</li><li>Les apprenants développeront des compétences et des connaissances et acquerront des outils et des techniques pratiques pour définir des <b>priorités, élaborer des plans d'action</b> et gérer efficacement leur travail</li><li>Les apprenants développeront les compétences et les connaissances nécessaires pour définir des <b>objectifs significatifs</b> et réalisables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration</li></ol>		
<b>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</b>		
<b>Théorique</b>	<b>Pratique</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lectures</li><li>✓ Études de cas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cartographier les principales pratiques innovantes et durables en explorant les méthodologies</li></ul>	



	<p>et en analysant la mise en œuvre contemporaine</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Application pratique de pratiques innovantes et durables</li><li>✓ Évaluer l'impact des pratiques innovantes et durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration</li></ul>
--	--

## CONTENU

INTRODUCTION.....	5
CHAPITRE 1 : IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES PRATIQUES DURABLES .....	6
1.1. Pourquoi avez-vous besoin de ces pratiques durables ? .....	9
1.2. Comment pouvez-vous utiliser ces pratiques ? .....	10
1.3. En savoir plus sur les pratiques durables.....	10
1.4. Qu'en est-il de l'éthique ?.....	11
Exercice 1 : Enquête auprès des étudiants.....	12
CHAPITRE 2 : LES MEILLEURES PRATIQUES POUR UNE COLLABORATION RÉUSSIE DANS LE SECTEUR DE L'ALIMENTATION ET DE LA RESTAURATION.....	15
2.1. Importance et avantages d'une collaboration efficace dans le secteur de l'alimentation et de la restauration .....	15
2.2. Avantages des efforts collaboratifs dans les entreprises du secteur alimentaire et de la restauration :	15
2.3. Instaurer la confiance et encourager une communication ouverte .....	16
2.4. Résoudre les conflits et relever les défis .....	17
2.5. Aligner les objectifs individuels et collectifs.....	18
CHAPITRE 3 : APPRENDRE AVEC LES AUTRES : PAIRS ET MENTORS .....	20
3.1 L'importance d'apprendre des autres .....	20
3.2 Collaborer avec des mentors sur le terrain .....	21



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

<b>CHAPITRE 4 : DÉFINITION DES PRIORITÉS ET DES PLANS D'ACTION ET ÉTABLISSEMENT D'OBJECTIFS À LONG, MOYEN ET COURT TERME.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Techniques de définition des priorités.....</b>	<b>22</b>
4.1.1 Matrice de priorités .....	22
4.1.2 MoSCoW.....	23
4.1.3 Priorisation Scrum.....	25
4.1.4 Tâche la plus importante (MIT).....	25
4.1.5 Méthode 1-3-9.....	26
<b>4.2 Élaboration de plans d'action pour des projets collaboratifs .....</b>	<b>27</b>
<b>4.3 Types d'objectifs dans le secteur de l'alimentation et de la restauration.....</b>	<b>28</b>
<b>CHAPITRE 5 : MÉTHODES DE RECHERCHE DE PRATIQUES INNOVANTES ET DURABLES ET DE LEUR MISE EN ŒUVRE.....</b>	<b>30</b>
<b>5.1 Compétence n°15 Explorer et expérimenter des approches innovantes .....</b>	<b>30</b>
<b>EXERCICES.....</b>	<b>33</b>
<b>5.2 Compétence n° 22 Obtenir le soutien nécessaire pour obtenir des résultats utiles.....</b>	<b>36</b>
<b>Exercice.....</b>	<b>39</b>
<b>CHAPITRE 6 : INTERAGIR, COMMUNIQUER ET PARTAGER DES INFORMATIONS GRÂCE AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES.....</b>	<b>41</b>
<b>6.1 Aperçu des technologies numériques en collaboration.....</b>	<b>41</b>
<b>6.2 Bonnes pratiques en matière de communication numérique et de partage d'informations .....</b>	<b>42</b>
<b>ÉTUDE DE CAS.....</b>	<b>45</b>
<b>EXTRAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANNEXE 1 : GRILLE D'ÉVALUATION DE : EXERCICE – SONDAGE AUPRÈS DES ÉTUDIANTS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANNEXE 2 : GRILLE D'ÉVALUATION DE : L'EXERCICE.....</b>	<b>50</b>
<b>ANNEXE 3 : GRILLE D'ÉVALUATION DE L'EXERCICE : .....</b>	<b>53</b>
<b>ANNEXE 4 : GRILLE D'ÉVALUATION DE : L'ATELIER FINAL.....</b>	<b>56</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>60</b>



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering  
operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## INTRODUCTION

Le secteur de l'alimentation et de la restauration connaît une transformation majeure, portée par la double exigence d'innovation et de durabilité. Alors que la population mondiale continue de croître et que les préoccupations environnementales s'intensifient, il devient impératif de repenser les pratiques traditionnelles de cette industrie.

Cette introduction met en lumière l'importance cruciale de la recherche sur les pratiques innovantes et durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration, en insistant sur la nécessité d'adopter des approches holistiques et tournées vers l'avenir.

L'industrie alimentaire et de la restauration a longtemps été dominée par des pratiques privilégiant la commodité et la rentabilité, souvent au détriment des conséquences environnementales et sociales. Cependant, face au changement climatique, à l'épuisement des ressources et à une prise de conscience croissante des enjeux de santé et d'éthique, le secteur est confronté à un besoin urgent de transformation.

La durabilité est l'élément central de cette recherche. Les pratiques durables englobent la réduction du gaspillage alimentaire, la minimisation de la consommation d'énergie et d'eau, l'adoption d'emballages écologiques et la promotion d'un approvisionnement éthique. De plus, la durabilité ne se limite pas aux aspects environnementaux, mais s'étend également à la responsabilité sociale, notamment à travers des conditions de travail équitables et un engagement auprès des communautés. L'engagement du secteur alimentaire et de la restauration en faveur de la durabilité permet non seulement de répondre aux enjeux actuels, mais aussi d'assurer le bien-être des générations futures.

En conclusion, la transition du secteur de l'alimentation et de la restauration vers l'innovation et la durabilité représente à la fois une nécessité pressante et une opportunité immense. Cette recherche vise à découvrir des solutions novatrices, à remettre en question les normes établies et à ouvrir la voie à une industrie prospérant en harmonie avec la planète, ses habitants et les générations futures. En explorant ce domaine en pleine évolution, nous espérons catalyser un changement qui dépasse les frontières culinaires et contribue à un avenir plus durable, équitable et savoureux.



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## CHAPITRE 1 : Identifier et comprendre les pratiques durables



*Illustration 1- Pratiques durables (Source : [Source : https://www.lightspeedhq.com/blog/3-ways-to-run-a-sustainable-restaurant/](https://www.lightspeedhq.com/blog/3-ways-to-run-a-sustainable-restaurant/))*

Identifier et comprendre les pratiques durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration est une démarche essentielle dans notre monde moderne. Cette quête implique l'adoption d'approches innovantes qui minimisent non seulement l'impact environnemental, mais favorisent également la responsabilité sociale et la viabilité économique. Les pratiques durables englobent un large éventail d'initiatives, allant de la réduction du gaspillage alimentaire et l'adoption d'alternatives végétales à l'utilisation de technologies intelligentes en cuisine et au soutien des circuits alimentaires locaux. Grâce à une exploration approfondie, les acteurs du secteur de l'alimentation et de la restauration acquièrent les connaissances et les compétences nécessaires pour faire des choix éclairés, bénéfiques à la fois pour la planète, les communautés et les entreprises. De plus, cette compréhension encourage une perspective globale qui prend en compte les dimensions éthiques de la production alimentaire, équilibre les intérêts commerciaux avec la préservation de l'environnement et contribue, en fin de compte, à la transformation du secteur vers un avenir plus durable et responsable.

Nous avons rassemblé ci-dessous les pratiques durables les plus importantes dans le secteur de l'alimentation et de la restauration :



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

<b>PRATIQUES DURABLES</b>	<b>COMMENT L'UTILISER</b>
Agriculture verticale et agriculture intérieure	Cette section détaillera comment l'agriculture verticale et l'agriculture d'intérieur révolutionnent la production alimentaire en maximisant l'espace et en réduisant l'utilisation de l'eau et des ressources. Nous discuterons d'exemples d'initiatives d'agriculture verticale réussies et de leur impact sur les systèmes alimentaires urbains.
Agroécologie et permaculture	Découvrez les principes de l'agroécologie et de la permaculture, en mettant l'accent sur les pratiques agricoles durables et inspirées de la nature. Nous présenterons des études de cas d'exploitations agricoles et d'entreprises qui ont adopté ces approches.
Innovation contre le gaspillage alimentaire	Découvrez des stratégies innovantes tout au long de la chaîne d'approvisionnement alimentaire pour réduire le gaspillage alimentaire. Il s'agit notamment de discuter de l'importance de réduire le gaspillage à chaque étape, de la production à la consommation, et de présenter des entreprises qui ouvrent la voie dans ce domaine.
Technologie de cuisine intelligente	Découvrez les applications pratiques des technologies de cuisine intelligente, notamment les appareils à faible consommation d'énergie, les capteurs IoT et la gestion automatisée des stocks. Nous découvrirons comment ces technologies optimisent les opérations de cuisine, réduisent la consommation de ressources et améliorent la sécurité alimentaire.
Alternatives à la viande à base de plantes	Plongez dans le monde des alternatives à la viande à base de plantes. Découvrez les technologies et les ingrédients utilisés pour créer ces produits, les avantages en termes de durabilité et la croissance du marché qu'ils connaissent.
Ingrédients recyclés	Découvrez l'utilisation créative d'ingrédients recyclés et de restes de nourriture dans les pratiques culinaires. Nous vous donnerons des exemples de plats et de produits qui ont intégré avec succès ces ingrédients durables.
Restaurants zéro déchet	Découvrez le concept de restaurants zéro déchet et les stratégies qu'ils emploient pour minimiser les déchets, de la réutilisation des restes de nourriture au recyclage et au compostage. Des études de cas réelles seront incluses.
Restaurants fonctionnant à l'énergie solaire	Découvrez comment les restaurants exploitent l'énergie solaire pour alimenter leurs opérations, réduisant ainsi leur empreinte carbone et leurs





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

	coûts énergétiques. Nous discuterons des aspects pratiques et des avantages de l'utilisation de l'énergie solaire dans l'industrie alimentaire.
Hydroponie et aquaponie	Cette section fournira une explication détaillée des systèmes hydroponiques et aquaponiques, mettant en valeur leur potentiel de conservation de l'eau et des nutriments tout en favorisant une agriculture durable. Des exemples concrets d'entreprises utilisant ces systèmes seront abordés.
Innovations en matière d'emballages écologiques	Découvrez les dernières avancées en matière de solutions d'emballage durables qui réduisent l'utilisation du plastique et minimisent l'impact environnemental. Nous examinerons les matériaux et les conceptions innovants qui font la différence.
Centres alimentaires locaux	Discutez du concept de pôles alimentaires locaux qui relie directement les producteurs aux consommateurs, réduisant ainsi les émissions liées au transport et soutenant les économies locales. Nous mettrons en lumière des modèles de pôles alimentaires locaux qui ont fait leurs preuves.
Protéine à base d'insectes	Découvrez le potentiel durable de l'utilisation des insectes comme source de protéines. Nous explorerons les avantages nutritionnels, les considérations éthiques et les avantages environnementaux de cette tendance émergente.
Partage et redistribution de la nourriture	Découvrez le concept de programmes de partage et de redistribution de nourriture, qui visent à réduire le gaspillage alimentaire et à lutter contre l'insécurité alimentaire en même temps. Cette section se penchera sur les initiatives qui mettent en relation les surplus alimentaires des entreprises avec des personnes ou des organisations dans le besoin, en mettant l'accent sur les impacts sociaux et environnementaux positifs.
Étiquetage carbone	Comprendre la mise en œuvre de l'étiquetage carbone sur les menus et les produits alimentaires, qui fournit aux consommateurs des informations sur l'empreinte carbone de leurs choix. Explorez le potentiel de l'étiquetage carbone pour sensibiliser et encourager des choix alimentaires plus durables.
Applications de commande de nourriture intelligentes	Découvrez le développement et l'utilisation d'applications de commande de repas intelligentes qui exploitent l'analyse des données pour optimiser la production alimentaire et réduire le gaspillage. Découvrez comment ces applications peuvent contribuer à l'efficacité du secteur de la restauration tout en minimisant l'impact environnemental.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

La blockchain au service de la traçabilité alimentaire	Découvrez l'application de la technologie blockchain dans la chaîne d'approvisionnement alimentaire. Découvrez comment la blockchain améliore la transparence, la traçabilité et la confiance, garantissant ainsi un approvisionnement éthique et durable des ingrédients. Des études de cas illustreront sa mise en œuvre concrète.
Aménagement paysager comestible	Plongez plus profondément dans le concept d'aménagement paysager comestible, qui transforme les paysages des restaurants en espaces productifs. Découvrez comment cette pratique non seulement améliore l'esthétique, mais fournit également des ingrédients frais et locaux, favorisant la durabilité et une expérience culinaire unique.
Concepts alimentaires hybrides	Découvrez des pratiques culinaires innovantes qui associent différentes cuisines et ingrédients pour créer des menus diversifiés et durables. Découvrez comment les concepts alimentaires hybrides peuvent réduire le gaspillage alimentaire, élargir les horizons culinaires et répondre aux goûts changeants des consommateurs.
Laboratoires de recherche et d'innovation culinaires	Discutez de la création de laboratoires de recherche et d'innovation au sein des écoles culinaires et des restaurants. Ces laboratoires servent d'incubateurs pour l'expérimentation de nouvelles techniques, de nouveaux ingrédients et de pratiques durables. Des exemples concrets illustreront leur rôle dans l'élaboration de l'avenir de la gastronomie.
Agriculture régénératrice	Plongez dans les principes et les pratiques de l'agriculture régénératrice, en mettant l'accent sur la santé des sols, la biodiversité et la restauration des écosystèmes. Comprenez comment l'agriculture régénératrice contribue à la durabilité à long terme en améliorant la fertilité des sols, en séquestrant le carbone et en favorisant des systèmes alimentaires résilients.

### 1.1. Pourquoi avez-vous besoin de ces pratiques durables ?

La recherche continue est le moteur du progrès dans la transition du secteur de l'alimentation et de la restauration vers la durabilité. Elle constitue une boussole nous guidant à travers un paysage en constante évolution, marqué par les défis environnementaux, l'évolution des préférences des consommateurs et l'émergence de nouvelles technologies. Les pratiques durables ne sont pas figées ; elles nécessitent une adaptation et une amélioration constantes. La recherche fournit



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

une base empirique essentielle pour identifier les pratiques véritablement durables, et non de simples stratégies de greenwashing. En restant à l'affût des dernières découvertes, nous pouvons affiner nos méthodes, optimiser l'utilisation des ressources et développer des solutions innovantes qui garantissent l'alignement du secteur avec les principes de responsabilité environnementale, d'équité sociale et de viabilité économique. La recherche est ainsi la pierre angulaire sur laquelle repose l'avenir durable du secteur de l'alimentation et de la restauration.

## **1.2. Comment pouvez-vous utiliser ces pratiques ?**

L'exploration d'approches innovantes est une promesse immense pour l'industrie agroalimentaire. Ces approches offrent de nombreux avantages, notamment une empreinte environnementale réduite, une meilleure efficacité des ressources et un engagement accru des clients. Par exemple, l'adoption de substituts de viande à base de plantes permet non seulement de réduire l'impact environnemental de la production de viande traditionnelle, mais aussi d'exploiter un marché croissant de consommateurs conscients. De plus, les technologies de cuisine intelligente rationalisent non seulement les opérations, mais réduisent également les coûts énergétiques et les déchets. L'impact positif va au-delà de la rentabilité : il améliore la réputation d'une entreprise et favorise la fidélité des clients. L'innovation permet non seulement de relever des défis urgents, mais aussi de stimuler la créativité, qui, à son tour, alimente la croissance économique et aide l'industrie à s'adapter aux circonstances changeantes.

## **1.3. En savoir plus sur les pratiques durables...**

L'expérimentation créative dans le domaine des pratiques durables est un élément essentiel du progrès dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Cela implique une approche ouverte de la résolution de problèmes, où les chefs, les producteurs et les entreprises explorent activement des idées et des techniques non conventionnelles. Par exemple, l'expérimentation avec des ingrédients recyclés remet en question la notion conventionnelle de déchet, ce qui conduit à de nouvelles créations culinaires tout en minimisant le gaspillage des ressources. Les chefs créatifs fusionnent également les cuisines pour réduire le gaspillage alimentaire et introduire des saveurs diverses. En favorisant une culture de l'expérimentation, nous pouvons découvrir des solutions innovantes, de nouveaux ingrédients et créer des expériences culinaires passionnantes qui profitent simultanément à notre planète.



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training



Illustration 2- Des solutions innovantes (Source : <https://www.foodnotify.com/en/blog/sustainable-food-system-hospitality>)

#### 1.4. Qu'en est-il de l'éthique ?

Les recherches portant sur des pratiques durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration nécessitent un examen critique de leurs dimensions éthiques. Les considérations éthiques s'étendent à des domaines tels que les pratiques de travail équitables, le bien-être des animaux et l'approvisionnement responsable. Par exemple, lors de l'étude des pratiques durables en matière de produits de la mer, il est impératif de tenir compte de l'impact sur les communautés de pêcheurs et le bien-être des écosystèmes aquatiques. Les dimensions éthiques de la recherche nous obligent à faire des choix qui respectent les principes de justice et de responsabilité, en veillant à ce que les initiatives de durabilité ne nuisent pas par inadvertance aux populations ou aux écosystèmes vulnérables. Cet examen est essentiel pour garantir que nos recherches contribuent positivement à la société et à l'environnement.

L'équilibre entre les intérêts commerciaux, l'impact environnemental et le bien-être de la société est la marque de fabrique d'un secteur de l'alimentation et de la restauration responsable et durable. Il ne s'agit pas d'un jeu à somme nulle, mais plutôt de trouver des synergies et des solutions gagnant-gagnant. Une entreprise qui accorde la priorité à la durabilité peut obtenir un avantage concurrentiel en réduisant ses coûts d'exploitation, en attirant des consommateurs soucieux de l'environnement et en favorisant une image de marque positive. De plus, les pratiques durables conduisent souvent à une meilleure gestion des ressources, ce qui est financièrement avantageux. Cependant, cet équilibre nécessite une approche stratégique, un dialogue ouvert avec les parties prenantes et un engagement dans une réflexion à long terme. Atteindre cet équilibre garantit que notre industrie prospère économiquement tout en contribuant positivement à l'environnement et à la société, en s'alignant sur les objectifs plus larges du développement durable.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## Exercice 1 : Enquête auprès des étudiants

**Pré-requis**

**Temps**

**Outils**

**Objectifs**

### Instructions

#### *Section 1 : Pratiques durables*

1.1. Connaissez-vous désormais les pratiques durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration ?

Oui

Non

1.2. Veuillez sélectionner les pratiques durables qui vous ont le plus intéressé tout au long de ce chapitre :

Agriculture verticale ou agriculture intérieure

Agroécologie ou permaculture

Initiatives de réduction du gaspillage alimentaire

Technologie de cuisine intelligente

Options de menu à base de plantes

Utilisation d'ingrédients recyclés

Pratiques zéro déchet

Utilisation de l'énergie solaire

Hydroponie ou aquaponie

Emballage écologique

Soutien aux pôles alimentaires locaux

Protéine à base d'insectes

Programmes de partage ou de redistribution de nourriture

Étiquetage carbone sur les menus

Applications de commande de nourriture intelligentes

La blockchain pour la traçabilité

Aménagement paysager comestible



- [ ] Concepts alimentaires hybrides
- [ ] Laboratoires de recherche et d'innovation
- [ ] Agriculture régénératrice

*Section 2 : Aspects positifs*

2.1. Quels impacts positifs avez-vous observés suite à la mise en œuvre de pratiques durables ? (Veuillez fournir des exemples précis si possible)

---

---

---

---

---

2.2. Comment les pratiques durables peuvent-elles avoir un effet positif sur la réputation d'une organisation, la fidélité de ses clients ou la rentabilité ?

---

---

---

---

---

*Section 3 : Aspects critiques*

3.1. Quels défis ou aspects critiques peuvent être rencontrés lors de la mise en œuvre de pratiques durables ? (Veuillez fournir des exemples précis si possible)

---

---

---

---

---

3.2. Quelles conséquences négatives, imprévues ou non, peuvent être liées aux efforts de développement durable d'une organisation ?

---

---

---



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

---

---

*Section 4 : La réalité actuelle*

4.1. Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous le niveau actuel de pratiques durables dans le monde ? (1 étant très faible, 5 étant très élevé)

1  2  3  4  5

4.2. Prévoyez-vous de mettre en œuvre des pratiques durables spécifiques dans un avenir proche ? Si oui, veuillez les décrire.

---

---

---

---

---

*Section 5 : Commentaires supplémentaires*

5.1. Avez-vous des commentaires, des suggestions ou des idées supplémentaires concernant les pratiques durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration ?

---

---

---



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## **CHAPITRE 2 : Les meilleures pratiques pour une collaboration réussie dans le secteur de l'alimentation et de la restauration**

### **2.1. Importance et avantages d'une collaboration efficace dans le secteur de l'alimentation et de la restauration**

La collaboration est une pierre angulaire essentielle du secteur de l'alimentation et de la restauration, orchestrant une symphonie de travail d'équipe et de solutions inventives qui produisent des résultats exceptionnels. La fusion de compétences et de connaissances diverses, facilitée par la collaboration, conduit à la création de produits et de services de qualité supérieure, enrichissant à la fois les résultats finaux et la croissance personnelle et professionnelle des individus.

Dans les entreprises qui s'efforcent de créer de la valeur par le biais de produits et de services, la collaboration agit comme un adhésif qui assure une coordination transparente et un travail d'équipe harmonieux entre les différentes unités. Dans le domaine de l'alimentation et de la restauration, qu'il s'agisse de projets à petite échelle ou d'entreprises de grande envergure, la collaboration constitue le fondement du travail d'équipe. La collaboration agit comme le canal par lequel les membres de l'équipe communiquent, exécutent des tâches et synchronisent leurs efforts pour atteindre des objectifs communs. Au-delà du travail d'équipe, la collaboration favorise un sentiment d'appartenance parmi les employés. L'échange d'idées et la mise en commun d'expertise collective alimentent des concepts innovants, tandis que l'examen collaboratif affine ces idées pour une mise en œuvre optimale.

### **2.2. Avantages des efforts collaboratifs dans les entreprises du secteur alimentaire et de la restauration :**

#### *1. Améliorer la satisfaction au travail*

Dans le secteur de l'alimentation et de la restauration, comprendre l'effet d'entraînement de chaque rôle renforce la confiance et la satisfaction au travail, stimulant ainsi la motivation pour une équipe plus performante.

#### *2. Résolution efficace des conflits*

Les relations solides favorisées par la collaboration permettent aux collègues d'offrir du soutien, des commentaires et des solutions globales à tout conflit pouvant survenir.

#### *3. Amélioration des compétences et polyvalence*

Comprendre le rôle des collègues facilite l'intégration des compétences, améliore la polyvalence et fait progresser les horizons de carrière.



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

#### 4. Favoriser l'inclusion

La collaboration englobe des perspectives diverses, favorisant un environnement inclusif qui améliore la créativité et la productivité.

#### 5. Apprécier les contributions

La collaboration permet de mieux comprendre l'importance du rôle de chaque membre, favorisant ainsi l'appréciation mutuelle.

#### 6. Établir des relations professionnelles

Les relations solides au sein des équipes et des dirigeants sont inestimables. Dans le secteur de l'alimentation et de la restauration, ces liens peuvent catalyser la réussite individuelle et collective, ouvrant ainsi la voie à de nouvelles opportunités.

#### 7. Cultiver la conscience de soi

La collaboration nourrit la conscience de soi, facilitant la reconnaissance des forces et des domaines de croissance.

#### 8. Améliorer la compréhension des objectifs

La collaboration garantit la transparence et une communication efficace, unissant les équipes de restauration et de restauration autour d'une vision commune. Cet effort synchronisé garantit une approche unifiée pour atteindre les objectifs.

En conclusion, une collaboration efficace est la pierre angulaire qui permet au secteur de l'alimentation et de la restauration de progresser. Elle favorise non seulement l'innovation et la croissance, mais aussi un environnement harmonieux où les individus s'épanouissent et où les projets excellent.

### **2.3. Instaurer la confiance et encourager une communication ouverte**

Une communication ouverte implique la possibilité d'exprimer librement ses pensées tout en interagissant avec les autres. Dans un cadre professionnel, elle signifie la capacité des employés à échanger des commentaires, à proposer des idées et à exprimer leurs préoccupations, s'engageant ainsi activement dans la dynamique du travail.

En substance, une communication ouverte incarne un dialogue transparent et respectueux, créant une base de confiance, de sécurité psychologique et d'interaction régulière qui maintient un environnement de travail harmonieux et productif. Améliorez la communication dans le secteur de l'alimentation et de la restauration en utilisant ces stratégies efficaces :

- Établissez un système de communication clair, intégrant des réunions du personnel, des transferts d'équipe et des outils numériques comme des applications de messagerie.







**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

- Favorisez un dialogue ouvert où les employés se sentent à l'aise pour exprimer leurs pensées et leurs suggestions.
- Organisez régulièrement des réunions du personnel et des séances d'information sur les équipes pour partager les mises à jour, relever les défis, communiquer les mises à jour importantes et célébrer les réalisations.
- Fournissez des instructions claires, notamment à l'aide d'aides visuelles.
- Utilisez la technologie pour tirer parti des outils, tels que la gestion des commandes et les systèmes d'affichage de cuisine.
- Donnez l'exemple en adoptant des pratiques visant à inspirer les employés, en faisant preuve de respect, d'écoute active et en résolvant rapidement les problèmes.
- Effectuez des évaluations de performance et évaluez régulièrement les performances du personnel.
- Déléguez des responsabilités pour responsabiliser le personnel et encourager un sentiment d'appartenance.
- Mettez en œuvre des mécanismes de rétroaction pour recueillir les commentaires des clients et du personnel via divers canaux.
- Gérez les conflits de manière transparente et collaborative, en garantissant des résolutions rapides pour maintenir une atmosphère positive.

#### **2.4. Résoudre les conflits et relever les défis**

Dans le monde dynamique de l'alimentation et de la restauration, les conflits sont inévitables, c'est pourquoi une résolution habile des conflits est essentielle. Voici des stratégies pour gérer efficacement les défis du secteur :

- *Obtenez une vision plus précise avant d'intervenir :*

L'identification du problème principal constitue la base pour trouver des solutions optimales. Une action rapide peut empêcher l'escalade, il est donc essentiel d'intervenir à temps.

- *Écoutez tous les points de vue :*

Maintenez l'impartialité pour éviter d'exacerber les tensions et envisagez la présence d'un deuxième responsable pour plus d'objectivité.

- *Gérez les conflits en privé :*

Évitez les conflits publics, surtout devant les clients, car ils nuisent à la réputation de votre entreprise.

- *Donnez la priorité à l'expérience client :*

Résolvez rapidement les conflits qui affectent les clients. Présentez vos excuses au nom du restaurant, communiquez vos actions et faites des gestes pour apaiser la situation.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

- *Assurez un suivi approfondi :*

Même après avoir résolu les conflits, restez vigilant. Prenez régulièrement contact avec les parties concernées pour garantir une résolution durable et prévenir les problèmes futurs.

- *Appliquez des politiques de tolérance zéro :*

Pour les questions graves telles que la discrimination et le harcèlement, établissez des lignes directrices claires contre les comportements inacceptables.

## **2.5. Aligner les objectifs individuels et collectifs**

Comment aligner les objectifs individuels et ceux de l'entreprise, étape par étape :

### *1. Comprendre le contexte :*

- Un alignement réussi nécessite une planification stratégique et un effort collaboratif.
- Reconnaissez qu'un alignement efficace exige une communication ouverte, un leadership fort et un engagement de tous les niveaux de l'organisation.

### *2. Encourager l'engagement des dirigeants :*

- Initiez l'alignement en réunissant votre équipe de direction pour discuter de la vision organisationnelle globale et de l'orientation stratégique.
- Engagez les dirigeants à définir des objectifs organisationnels clairs et axés sur les résultats qui trouvent un écho dans l'ensemble du personnel.

### *3. Traduire et décomposer les objectifs :*

- Transformez ces objectifs en déclarations claires et inspirantes qui peuvent être facilement comprises par tout le monde.
- Déconstruisez les objectifs généraux en étapes tangibles et limitées dans le temps.

### *4. Mettre en place des routines de communication :*

- Intégrez les discussions sur les objectifs dans les réunions régulières, les entretiens individuels et les évaluations de performance.
- Une communication cohérente à tous les niveaux garantit que les objectifs restent au premier plan des préoccupations de chacun.

### *5. Clarifier les connexions :*

- Mettez l'accent sur le lien entre les efforts individuels et les objectifs stratégiques plus larges.
- Aidez les employés à comprendre comment leur travail contribue à la situation dans son ensemble.

### *6. Promouvoir l'autonomie :*





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

- Encouragez les employés à aligner leurs forces personnelles avec les objectifs de l'entreprise.
- Permettez aux individus de se fixer des objectifs qui correspondent à leurs aspirations et à leurs capacités uniques.

*7. Célébrer les progrès :*

- Reconnaissez régulièrement les réalisations progressives et les étapes collectives franchies.
- Mettez en évidence l'impact positif des efforts alignés sur le succès organisationnel.

*8. Favoriser une culture de feedback et de soutien :*

- Établissez une boucle de rétroaction continue grâce à des interactions régulières et des séances de coaching.
- Assurez-vous que les employés disposent des ressources, de la formation et des outils nécessaires pour rester en phase avec leurs objectifs.

*9. Flexibilité et adaptation :*

- Restez adaptable à mesure que les conditions commerciales évoluent, en ajustant les objectifs si nécessaire.
- Adoptez le changement et encouragez l'agilité dans les stratégies d'alignement.

*10. Rétérer l'objectif organisationnel :*

- Renforcez continuellement l'objectif résonnant qui sous-tend les efforts d'alignement.
- Rappelez aux employés l'impact plus large auquel ils contribuent grâce à leurs objectifs alignés.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## CHAPITRE 3 : Apprendre avec les autres : pairs et mentors

### 3.1 L'importance d'apprendre des autres

Dans une entreprise de restauration et d'alimentation, il est essentiel de favoriser une culture d'apprentissage entre pairs parmi les membres de l'équipe pour diverses raisons. La mise en œuvre d'un programme de formation entre pairs bien structuré et continu peut apporter des avantages significatifs à votre établissement et améliorer les performances globales dans le secteur concurrentiel de l'alimentation et de la restauration. Voici quelques domaines clés dans lesquels l'apprentissage entre pairs joue un rôle essentiel :

- *Excellence en matière de manipulation des aliments :*

L'apprentissage par les pairs permet à chaque membre du personnel, du personnel de cuisine aux responsables, de maîtriser les bonnes pratiques de manipulation des aliments. En apprenant de leurs collègues, les employés comprennent l'importance de conserver les aliments aux températures requises et de respecter les protocoles d'hygiène, comme se laver les mains avant de cuisiner.

- *Améliorer le service client :*

La satisfaction des clients est primordiale dans le secteur de la restauration. L'apprentissage entre pairs permet à vos employés de maîtriser l'art d'offrir un service client exceptionnel. Ils peuvent s'observer et apprendre les uns des autres sur la façon de créer une atmosphère de restauration agréable, d'interagir avec les clients avec courtoisie et de fournir des services spéciaux.

- *Opérations rationalisées :*

Une formation efficace entre pairs garantit que tous les membres de l'équipe comprennent bien leurs rôles et responsabilités. En apprenant les uns des autres, les employés développent une relation de travail harmonieuse, favorisant un fort esprit d'équipe. Ce flux de travail fluide garantit que les clients reçoivent leurs commandes rapidement, que les chefs préparent les plats comme demandé et que les serveurs traitent les clients avec courtoisie et efficacité.

- *Maintenir une qualité constante :*

L'apprentissage entre pairs renforce les normes de qualité dans un restaurant. Les employés se voient rappeler les principes, les procédures et les politiques nécessaires pour maintenir un service et une qualité de nourriture constants. En apprenant de leurs pairs, les professionnels du secteur de l'alimentation et de la restauration peuvent toujours manipuler les aliments en toute sécurité et les préparer selon les normes les plus strictes.



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

En conclusion, l'apprentissage par les pairs est un outil puissant dans une entreprise de restauration et de restauration, contribuant au succès global et à la rentabilité de l'établissement. En mettant en œuvre un solide état d'esprit de formation par les pairs, votre personnel peut s'améliorer en permanence, améliorer l'expérience client et maintenir les normes de qualité et de service les plus élevées. Encourager l'apprentissage mutuel crée une équipe dynamique et compétente qui excelle dans un secteur concurrentiel.

### 3.2 Collaborer avec des mentors sur le terrain

Recherchez des personnes dans l'industrie alimentaire qui n'ont pas commencé à travailler dans des rôles tels que la préparation de salades ou l'accueil, qui sont considérés comme des postes de débutants. Les chefs les plus qualifiés au monde ont suivi une formation complète et exigeante avant d'atteindre la maîtrise des arts culinaires. Cependant, au-delà de l'expérience pratique en cuisine et des années d'études, il existe un facteur crucial qui a ouvert la voie à leur réussite dans le domaine : **le mentorat**.

Le mentorat revêt une importance capitale pour favoriser l'évolution professionnelle des collaborateurs juniors et contribue également à l'avancement des collaborateurs seniors qui trouvent un épanouissement dans le partage de leurs connaissances.

Une étude de Sun Microsystems<sup>1</sup> menée sur 1 000 employés pendant cinq ans a révélé que 25 % des mentorés et 28 % des mentors ont reçu une augmentation de salaire, ce qui contraste fortement avec le taux d'augmentation de 5 % observé chez les managers non mentorés. De plus, les employés mentorés ont eu cinq fois plus de promotions que leurs homologues non mentorés, tandis que les mentors eux-mêmes avaient six fois plus de chances d'être promus. Ce scénario illustre une triple victoire !

Un mentor est une personne qui a accompli avec succès les objectifs que vous souhaitez atteindre et qui peut vous apporter sagesse et expertise pour vous guider dans la bonne direction. Il n'existe pas de guide unique pour le mentorat. Certaines grandes entreprises ont des programmes de mentorat officiels, tandis que dans de nombreux restaurants, il incombe à la direction d'offrir un mentorat à son personnel.

Lorsque vous recherchez un mentor, il est conseillé de choisir une personne ayant un poste plus élevé et plus d'années d'expérience dans le secteur. Il peut s'agir d'un directeur, du propriétaire du lieu, d'un membre de la famille, d'un ami travaillant dans le secteur de l'alimentation et de la restauration mais dans un autre service, ou même d'un chef d'un autre établissement, surtout si vous souhaitez explorer un domaine culinaire ou une cuisine différente.

Les mentors efficaces possèdent une série d'attributs qui contribuent à l'efficacité de leurs conseils. Tout d'abord, ils donnent l'exemple, en fournissant des conseils

<sup>1</sup> <https://www.forbes.com/sites/lisaquast/2011/10/31/how-becoming-a-mentor-can-boost-your-career/?sh=28b1d17c5f57>





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

inébranlables à ceux qu'ils encadrent et en découvrant souvent plus tard dans la vie l'étendue de l'inspiration que leurs actions ont insufflée. Deuxièmement, leur accessibilité favorise des canaux de communication ouverts, permettant aux mentorés de demander conseil sans hésitation. Troisièmement, reconnaissant la valeur du temps pour l'équipe, ils offrent généreusement leur temps comme un cadeau précieux. Le quatrième attribut, l'ouverture, demeure même dans l'inconfort, avec la conviction qu'un retour d'information transparent, lorsqu'il est associé à du tact, de la bienveillance, de l'équité et de l'objectivité, est inestimable pour la croissance des mentorés. De plus, les mentors créent des opportunités pour appliquer les conseils et assurent leur disponibilité pour les interactions programmées. Leur générosité, leur patience et leur honnêteté impliquent le partage d'expériences et de connaissances tout en soutenant le développement des mentorés, et leur empathie implique le partage des échecs personnels, des expériences et des idées pertinentes.

## CHAPITRE 4 : Définition des priorités et des plans d'action et établissement d'objectifs à long, moyen et court terme

### 4.1 Techniques de définition des priorités

Ne pas avoir suffisamment de temps pour accomplir toutes les tâches souhaitées est un défi universellement reconnu. Lorsque chaque élément de votre agenda semble crucial (ou si une personne à qui vous êtes responsable le perçoit de cette façon), il devient nécessaire d'employer des méthodes de priorisation. Ces techniques aident à rationaliser et à surmonter les défis d'une liste de tâches surchargée.

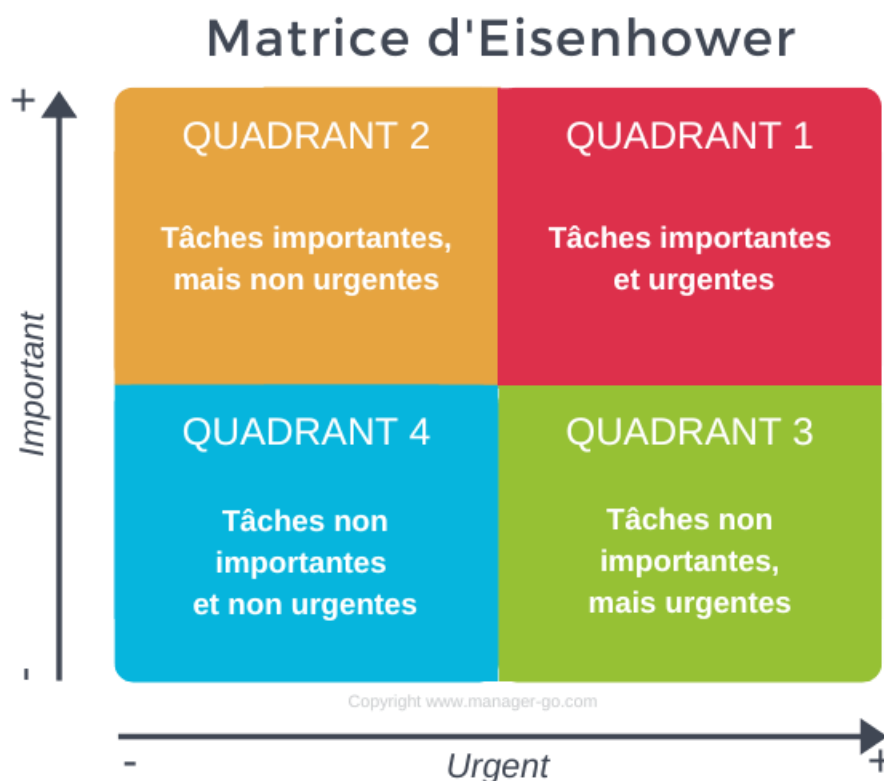
#### 4.1.1 Matrice de priorités

Cette matrice utilise l'importance comme valeur de l'axe des Y et l'urgence comme valeur de l'axe des X. Chaque tâche est évaluée en fonction de son urgence et de son importance, puis chaque tâche est placée dans le quadrant approprié en fonction de l'évaluation de l'utilisateur.



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training



*Illustration 3 Source:*

<https://www.managergo.com/efficaciteprofessionnelle/dossiers-methodes/matrice-eisenhower>

La matrice est interprétée comme suit :

1. Les tâches importantes et urgentes sont vos principales priorités.
2. Les tâches importantes mais pas urgentes sont des priorités moins importantes : des choses que vous devez planifier pour plus tard.
3. Les tâches urgentes mais pas importantes sont de bonnes candidates à la délégation.
4. Les tâches non urgentes ou importantes sont des choses que vous ne devriez probablement pas faire.

Gardez à l'esprit que les valeurs des axes x et y de la matrice peuvent être remplacées par toutes les valeurs qui ont du sens pour vous, telles que Effort-Impact, Valeur-Coût, etc.

#### 4.1.2 MoSCoW

La capitale de la Russie a donné son nom à une technique de priorisation simple où l'utilisateur est invité à attribuer chaque tâche de sa liste de tâches à l'une des quatre catégories :

- **M – À faire absolument** : Les tâches M sont des choses que vous devez absolument faire.



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

- **S – À faire** : Les tâches S sont des choses que vous devez faire, mais elles ont une priorité inférieure aux tâches M.
- **C – Pourrait faire** : Les tâches C sont agréables à faire. Vous aimeriez les faire, mais si vous ne le faites pas, ce n'est probablement pas un gros problème.
- **W – Ne fera pas l'affaire** : Les tâches W sont des choses qui ne valent tout simplement pas la peine d'être faites.



*Illustration 4- Source : <https://www.projectcubicle.com/what-is-moscow-analysis-and-moscow-method/>*

Pour utiliser cette approche, passez en revue votre liste de tâches et classez-les par catégories à l'aide de la méthode MoSCoW. Ensuite, organisez la liste en fonction de ces catégories. Les tâches « à faire absolument » (M) doivent occuper la position la plus élevée, suivies des tâches « à faire » (S) puis des tâches « à faire » (C). Les tâches marquées « à ne pas faire » (W) doivent être supprimées. En abordant systématiquement vos tâches du haut vers le bas de la liste, vous pouvez vous assurer de vous concentrer à tout moment sur les tâches ayant la plus haute priorité.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

### 4.1.3 Priorisation Scrum

Si vous avez 20 tâches à faire sur votre liste, attribuez à chacune d'elles un ordre, numéroté de 1 à 20, basé à la fois sur la priorité et la séquence. La priorisation Scrum est une méthode de priorisation qui fonctionne très bien lorsque vous devez tenir compte de la séquence.

Dans la priorisation Scrum, vous évaluez chaque tâche de votre liste à l'aide de trois critères :

1. Quelle est l'importance de cette tâche ?
2. Quelle est son importance par rapport aux autres tâches de cette liste ?
3. Une autre tâche dépend-elle de cette tâche ?

Après avoir catégorisé vos tâches par priorité, vous pouvez commencer à séquencer les tâches dans l'ordre dans lequel vous prévoyez de les terminer, en tenant compte des dépendances de tâches qui devraient avoir un impact sur cet ordre.

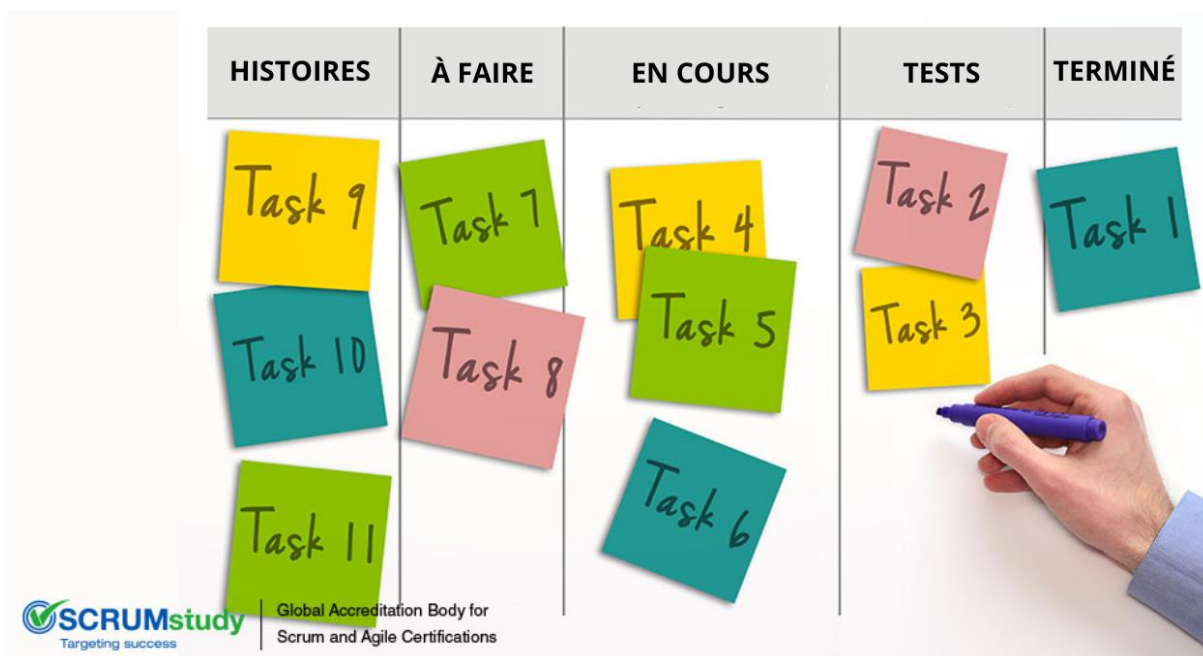


Illustration 5- Source : <https://www.scrumstudy.com/article/various-methods-for-user-story-prioritization>

### 4.1.4 Tâche la plus importante (MIT)

L'approche de priorisation des tâches les plus importantes (MIT) est assez simple. Commencez chaque matin en sélectionnant 1 à 3 MIT (choses que vous devez accomplir ce jour-là) au lieu d'essayer de hiérarchiser tout ce qui figure sur votre liste de choses à faire. Pour vous assurer que vous faites quelque chose chaque jour pour vous aider à atteindre vos objectifs, au moins une de vos MIT doit y être liée. Et même si vous accomplirez probablement plus que vos MIT en une journée, choisir vos MIT dès le début et fixer une date limite vous garantit de réserver du temps chaque jour pour vous concentrer sur des projets importants et hautement prioritaires.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## 4.2 Élaboration de plans d'action pour des projets collaboratifs

### **Étape 1 : Fixez-vous un objectif SMART**

Commencez par définir un objectif SMART pour votre projet dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Assurez-vous que votre objectif est spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et limité dans le temps (SMART). Par exemple, un objectif SMART pourrait être de lancer un nouveau menu avec trois plats innovants d'ici la fin du trimestre, augmentant ainsi les revenus de 15 %.

### **Étape 2 : Identifier les tâches**

Décomposez votre objectif SMART en tâches réalisables nécessaires pour l'atteindre. Par exemple :

Objectif : lancer un nouveau menu avec trois plats innovants d'ici la fin du trimestre.

Tâches:

- Recherchez et développez trois concepts de plats uniques.
- Réalisez des tests de dégustation et affinez les recettes en fonction des commentaires.
- Achetez des ingrédients de haute qualité auprès de fournisseurs locaux.
- Créez une conception de menu visuellement attrayante avec des descriptions.
- Planifiez une campagne marketing pour promouvoir le nouveau menu.

### **Étape 3 : Affecter les ressources**

Déterminez les ressources nécessaires à chaque tâche. Désignez les membres de l'équipe responsables de l'exécution de chaque tâche. Allouez un budget pour les ingrédients, la conception du menu, les supports marketing et toute autre exigence supplémentaire. Déterminez si des partenaires ou des fournisseurs externes doivent être impliqués.

### **Étape 4 : Prioriser les tâches**

Triez les tâches par ordre de priorité et par séquence pour guider l'attention de votre équipe. Identifiez les dépendances entre les tâches, en veillant à ce qu'elles soient effectuées dans le bon ordre. Par exemple, les tests de goût et l'affinement des recettes doivent avoir lieu avant de finaliser la conception du menu.

### **Étape 5 : Fixer des délais et des jalons**

Attribuez des délais à chaque tâche et établissez des jalons pour suivre la progression. Créez une chronologie ou un diagramme de Gantt pour visualiser la durée et les chevauchements des tâches. Par exemple :

- Recherchez et développez des concepts de plats : Date limite - Semaine 1



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

- Réalisez des tests de goût et peaufiner les recettes : Date limite - Semaine 3
- Recherchez les ingrédients et finaliser la conception du menu : Date limite - Semaine 5
- Lancement de la campagne marketing : Date limite - Semaine 6
- Lancement du nouveau menu : Milestone - Fin du trimestre

## **Étape 6 : Surveiller et réviser**

Surveillez régulièrement les progrès de votre équipe et réviser le plan d'action si nécessaire. Utilisez un logiciel de gestion du travail pour suivre l'achèvement des tâches, mettre à jour les délais et gérer les changements éventuels. Restez adaptable aux priorités changeantes ou aux défis imprévus pour garantir que le projet reste sur la bonne voie.

### **4.3 Types d'objectifs dans le secteur de l'alimentation et de la restauration**

Dans le domaine dynamique du secteur de l'alimentation et de la restauration, la voie du succès est pavée par la définition d'objectifs bien définis et stratégiques dans divers domaines. De la prospérité financière à des performances de cuisine impeccables, du service client exceptionnel aux efforts de marketing percutants, et de la promotion d'une main-d'œuvre motivée au maintien de normes d'hygiène rigoureuses, chaque facette de l'entreprise présente un potentiel d'amélioration grâce à l'établissement d'objectifs ciblés.

#### ***a) Objectifs financiers :***

- Augmentez les revenus : concentrez-vous sur la réalisation de promotions, l'introduction de nouveaux éléments de menu et la planification efficace des heures de pointe.
- Diminution des coûts de main-d'œuvre : dotation en personnel en fonction de la demande des clients, investissement dans la valorisation des employés pour réduire le roulement du personnel et optimisation de la formation pour conserver le personnel existant.
- Remaniez le menu : analysez les performances du menu, éliminez les éléments peu performants et trouvez des moyens rentables pour préparer des plats populaires.

**Conseils :** Commencez par de petites étapes pour augmenter vos revenus, mesurez la productivité des employés et maintenez un menu équilibré avec des articles rentables.

#### ***b) Objectifs de la cuisine :***

- Augmenter la vitesse de préparation des aliments : mettre en œuvre une technologie pour suivre les temps de cuisson, optimiser les flux de travail et réduire les temps d'attente pour les commandes.
- Réduire le gaspillage : former le personnel à minimiser le gaspillage alimentaire, améliorer le contrôle des portions et optimiser la gestion des stocks.



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

- Améliorer la qualité des aliments : fixez-vous des objectifs pour une préparation alimentaire cohérente, des commandes précises et l'utilisation d'ingrédients de haute qualité.

**Conseils :** Investissez dans la technologie de cuisine, mettez l'accent sur la formation et surveillez régulièrement les indicateurs de qualité des aliments pour identifier les domaines à améliorer.

#### ***c) Objectifs du service client :***

- Réduire les temps d'attente dans les restaurants : mettre en œuvre des systèmes de suivi du temps, optimiser les processus de cuisine et rationaliser les flux de travail de service.
- Réduire les délais de livraison : optimiser les itinéraires de livraison, utiliser des emballages efficaces et surveiller de près les délais de livraison.
- Améliorer l'accueil des clients : former le personnel à l'interaction avec les clients, améliorer les protocoles d'accueil et renforcer l'hospitalité globale.

**Conseils :** Examinez régulièrement les commentaires des clients, encouragez la formation du personnel et créez une culture centrée sur le client.

#### ***d) Objectifs d'engagement client :***

- Améliorer les avis Google : encouragez les clients satisfaits à laisser des avis positifs, répondez aux avis (positifs et négatifs) et fournissez un service exceptionnel pour améliorer la réputation.
- Améliorer le référencement (Search Engine Optimization) : optimisez votre site Web pour les moteurs de recherche, utilisez des mots clés pertinents et créez du contenu de haute qualité.
- Augmenter les interactions sur les réseaux sociaux : publiez du contenu attrayant, répondez rapidement aux commentaires et aux messages et lancez des campagnes sur les réseaux sociaux.

**Conseils :** Développez une présence en ligne cohérente, surveillez les analyses et adaptez les stratégies en fonction de l'engagement client.

#### ***e) Objectifs des employés :***

- Réduire le taux de rotation du personnel : améliorez la satisfaction des employés grâce à une rémunération équitable, des opportunités de formation et un environnement de travail positif.
- Augmenter la productivité des employés : définissez des attentes claires, fournissez du feedback et offrez des opportunités de développement des compétences.

**Conseils :** Menez régulièrement des enquêtes auprès des employés, favorisez une communication ouverte et reconnaissez et récompensez les performances exceptionnelles.

#### ***f) Objectifs d'hygiène des restaurants :***

- Manipulation et assainissement sécuritaires des aliments : créez des listes de contrôle quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles pour les tâches





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

d'assainissement, formez les employés aux procédures appropriées et priorisez les normes du code de santé.

**Conseils :** Établissez un protocole d'assainissement solide, effectuez des inspections de routine et assurez-vous que tous les membres du personnel sont bien informés des mesures de sécurité.

### ***g) Objectifs marketing :***

- Réseaux sociaux : utilisez différentes plateformes de réseaux sociaux pour partager des actualités, des promotions et interagir avec les clients. Créez une page Facebook, publiez régulièrement et interagissez avec vos abonnés.
- Programme de fidélité : mettez en place un programme de fidélité pour encourager les clients à revenir. Offrez des récompenses pour les visites ou les dépenses fréquentes, favorisant ainsi la fidélité des clients.
- Listes de diffusion : créez une liste de diffusion pour envoyer du contenu promotionnel, des offres spéciales et des coupons. Utilisez le marketing par e-mail pour maintenir l'engagement des clients.

**Conseils :** Adaptez vos stratégies marketing à votre public cible, mesurez l'efficacité de différentes tactiques et adaptez-vous en fonction de la réponse des clients.

Pour rester compétitifs, tous les restaurants doivent innover. Toute entreprise de restauration doit avoir des objectifs précis et atteignables pour réussir. Il peut toutefois être difficile de savoir par où commencer et comment s'assurer que vos objectifs sont atteignables.

## **CHAPITRE 5 : Méthodes de recherche de pratiques innovantes et durables et de leur mise en œuvre**

### **5.1 Compétence n°15 Explorer et expérimenter des approches innovantes**

4h (3h de cours + 1h d'exercice pratique et évaluation finale)

Dans le paysage dynamique du secteur de l'alimentation et de la restauration, il est primordial de comprendre les principes clés de durabilité et d'innovation. La durabilité va au-delà de la réduction de l'impact environnemental ; elle englobe la viabilité économique et la responsabilité sociale. Dans ce secteur, cela signifie s'approvisionner de manière responsable en ingrédients, minimiser les déchets et adopter des pratiques qui profitent non seulement aux entreprises, mais aussi aux communautés et à la planète. L'innovation, en revanche, alimente le progrès en repoussant les limites et en favorisant la résolution créative des problèmes. En combinant durabilité et innovation, les entreprises peuvent prospérer en répondant à la demande croissante de choix respectueux de l'environnement tout en



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

minimisant leur empreinte environnementale. Ces principes constituent la base sur laquelle se construit un avenir plus brillant et plus durable pour le secteur.

**Promouvoir la durabilité** dans le secteur de l'alimentation et de la restauration, une approche multidimensionnelle est nécessaire. L'une des stratégies essentielles consiste à encourager les consommateurs à consommer de manière responsable. Cela implique de les sensibiliser aux impacts environnementaux et sociaux des choix alimentaires. Les restaurants et les entreprises peuvent y parvenir en étiquetant leurs menus de manière transparente, en informant les clients sur l'origine des ingrédients et en mettant l'accent sur les avantages des pratiques durables. En outre, l'approvisionnement durable, une autre stratégie essentielle, consiste à se procurer des ingrédients de manière locale et éthique, à réduire les kilomètres parcourus par les aliments et à soutenir les petits producteurs. Enfin, il est essentiel de minimiser le gaspillage alimentaire tout au long de la chaîne d'approvisionnement, de l'approvisionnement à l'assiette. En mettant en œuvre ces stratégies, les entreprises peuvent non seulement réduire leur impact environnemental, mais aussi attirer des consommateurs soucieux de l'environnement qui cherchent à soutenir les établissements respectueux de l'environnement.



Illustration 7- Source: <https://www.freepik.com/>

**L'innovation durable** dans le secteur de l'alimentation et de la restauration repose sur l'adoption de pratiques avant-gardistes qui remettent en question le statu quo. La saisonnalité, par exemple, encourage les menus qui changent au fil des saisons, favorisant l'utilisation d'ingrédients frais et locaux.

Cela permet non seulement de réduire l'empreinte carbone, mais aussi de proposer des plats plus savoureux et plus riches en nutriments. L'approvisionnement local favorise également la durabilité en renforçant les économies régionales et en réduisant l'impact environnemental du transport. La réduction des déchets, notamment grâce à des techniques telles que le recyclage, encourage des solutions créatives pour minimiser la production de déchets.

En adoptant activement ces pratiques, les entreprises s'alignent non seulement sur les tendances actuelles, mais se préparent également à l'avenir en réduisant la consommation de ressources et la production de déchets.

Il est essentiel pour les entreprises du secteur de l'alimentation et de la restauration de comprendre l'économie circulaire. Ce concept se concentre sur la conception de systèmes qui minimisent les déchets et maintiennent les ressources en circulation. Dans ce contexte, cela signifie réutiliser les déchets alimentaires pour en faire des produits de valeur, utiliser les ingrédients excédentaires de manière créative et même recycler les emballages alimentaires. L'adoption des principes de l'économie circulaire favorise l'efficacité des ressources, réduit les déchets et atténue l'empreinte environnementale du secteur. Elle encourage également les entreprises à réfléchir de manière holistique à leurs chaînes d'approvisionnement, en réfléchissant à la manière dont les produits peuvent être réutilisés ou recyclés après utilisation. En intégrant ces connaissances de l'économie circulaire, le secteur de l'alimentation et de la restauration peut jouer un rôle important pour relever le défi mondial de l'épuisement des ressources et de l'accumulation des déchets.

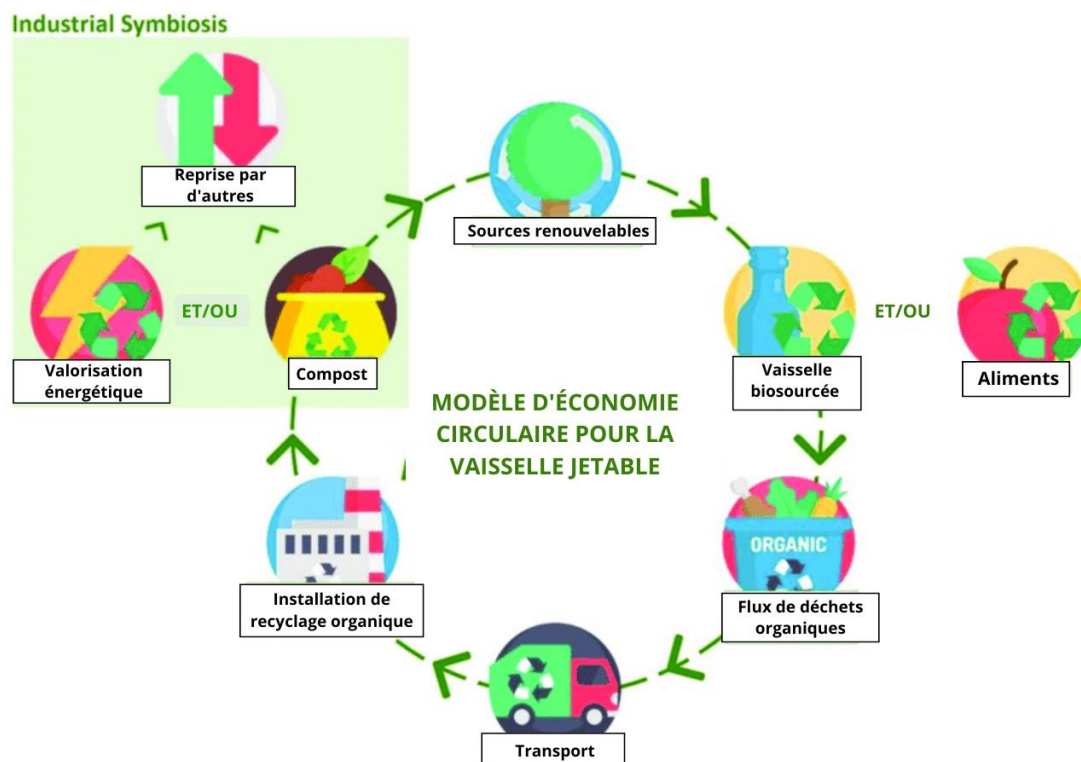


Illustration 8- Modèle d'économie circulaire (Source: <https://www.researchgate.net/figure/Circular-Economy-Model-for-Disposable-Foodware-in-the-Food-Services-Industry> Reproduced fig2\_358531456)





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

<b>Exercices</b>	
<b>Pré-requis</b>	
<b>Temps</b>	
<b>Outils</b>	
<b>Objectifs</b>	Dans cet exercice d'auto-évaluation, les participants évalueront les pratiques d'approvisionnement alimentaire durable en observant, en collectant des données et en analysant les avantages environnementaux et sociaux associés aux choix d'ingrédients innovants. L'exercice vise à développer les compétences nécessaires pour formuler des évaluations basées sur des données observées et des résultats de recherche.

### **Exercice 1 : Observer et recueillir des données sur les effets des choix d'ingrédients innovants**

#### **Instructions**

**1.1. Choisissez un ingrédient** : Sélectionnez un ingrédient utilisé dans votre activité alimentaire ou de restauration. Il peut s'agir d'une protéine, d'un légume ou de tout autre composant essentiel de vos plats.

**1.2. Collecter des données** : Commencez par collecter des données relatives à l'ingrédient choisi. Ces données doivent inclure des informations sur sa provenance, son mode de production, son impact environnemental et toute considération sociale (par exemple, des pratiques de travail équitables dans la production).

**1.3. Alternatives innovantes** : Recherchez et identifiez des alternatives innovantes à l'ingrédient choisi. Recherchez des options durables qui peuvent être moins gourmandes en ressources, avoir une empreinte carbone plus faible ou soutenir les communautés locales.

### **Exercice 2 : Analyser les avantages environnementaux et sociaux liés aux pratiques d'approvisionnement durable**

#### **Instructions**

**2.1. Impact environnemental** : Analysez les avantages environnementaux des choix d'ingrédients innovants. Tenez compte de facteurs tels que la réduction



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

des émissions de gaz à effet de serre, la diminution de la consommation d'eau ou la réduction de la perturbation de l'habitat. Comparez ces avantages à ceux de l'ingrédient conventionnel.

**2.2. Considérations sociales** : Évaluez les avantages sociaux des choix d'ingrédients durables. Évaluez si ces choix contribuent à des salaires équitables, soutiennent les communautés locales ou adhèrent à des pratiques de travail éthiques. Comparez ces avantages sociaux à ceux de l'ingrédient conventionnel.

### Exercice 3 : Formuler des évaluations basées sur des données observées et des résultats de recherche

#### Instructions

**3.1. Comparer les données** : Comparez les données et les résultats relatifs à l'ingrédient choisi et à ses alternatives durables. Prenez note des différences significatives en termes d'impacts environnementaux et sociaux.

**3.2. Formulation de l'évaluation** : Sur la base de vos observations et de votre analyse, formulez une évaluation de la durabilité de l'ingrédient choisi. Envisagez de créer un système de notation ou un résumé qui quantifie les avantages et les inconvénients environnementaux et sociaux de chaque option.

**3.3. Recommandations** : Concluez votre évaluation en formulant des recommandations pour votre activité alimentaire ou de restauration. Devriez-vous envisager de remplacer l'ingrédient choisi par une alternative plus durable ? Quels sont les avantages potentiels, les défis et les considérations à prendre en compte pour effectuer ce changement ?

### Exercice 4 : Réflexion et discussion

#### Instructions

**4.1. Auto-réflexion** : Prenez un moment pour réfléchir au processus et aux résultats de votre évaluation. Réfléchissez à la manière dont cet exercice a approfondi votre compréhension de l'approvisionnement alimentaire durable et de l'impact qu'il peut avoir sur votre entreprise.

**4.2. Discussion de groupe** : Si vous travaillez en groupe ou en classe, engagez une discussion pour partager vos conclusions et vos évaluations. Discutez des défis et des opportunités que vous avez rencontrés au cours de cet exercice et échangez des idées sur les pratiques d'approvisionnement durable.

Cet exercice d'auto-évaluation est une étape précieuse pour comprendre l'application pratique des principes d'approvisionnement durable. Il permet aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour prendre des décisions





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering  
operators and Entrepreneurs through Integrated Training

éclairées sur le choix des ingrédients, en accord avec les objectifs de durabilité  
environnementale et sociale.



*Illustration 9- Inspiration pour l'exercice (Source : <https://www.freepik.com>)*





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## 5.2 Compétence n° 22 Obtenir le soutien nécessaire pour obtenir des résultats utiles

4h (3h de cours + 1h d'exercice pratique et évaluation finale)

Pour obtenir des résultats positifs dans le secteur de l'alimentation et de la restauration, il faut souvent plus que de simples idées innovantes. Il faut également des stratégies efficaces pour obtenir du soutien et nouer des collaborations. Nous explorons ici les stratégies clés pour obtenir le soutien nécessaire pour concrétiser des solutions durables et garantir leur impact à long terme.

Nous avons trouvé des **stratégies de communication efficaces (1) pour obtenir du soutien** et (2) **établir des collaborations**. Tout d'abord, (3) **un message clair est nécessaire** ; pour obtenir du soutien, (4) **articulez clairement les avantages et l'importance de vos initiatives durables**. Utilisez (5) **un langage simple** et (6) **des récits convaincants** qui trouvent un écho auprès des parties prenantes, qu'il s'agisse d'investisseurs, de clients ou d'employés. De plus, (7) **impliquez les parties prenantes** dès le départ. (8) **Écoutez** leurs préoccupations et leurs idées et intégrez leurs commentaires dans vos plans de développement durable. Lorsque les individus ont le sentiment que leur voix est entendue et valorisée, ils sont plus susceptibles de soutenir vos initiatives. De plus, (9) **présentez des exemples de réussite**, (10) **mettez en évidence des exemples d'initiatives similaires** qui ont réussi, que ce soit au sein de votre organisation ou dans le secteur. Les exemples de réussite du monde réel fournissent des preuves concrètes de la faisabilité et des avantages des pratiques durables. Enfin et surtout, (11) **collaborez avec des organisations, des ONG ou des organismes gouvernementaux** partageant les mêmes idées. Le partenariat avec d'autres personnes qui partagent vos objectifs de développement durable peut amplifier vos efforts et vous donner accès à des ressources et à une expertise précieuses.

Il existe également des stratégies pour mettre en œuvre des innovations étudiées dans des scénarios réels. Avant de mettre en œuvre des changements à grande échelle, envisagez de lancer des projets pilotes. Ils vous permettent de tester des pratiques innovantes dans des environnements contrôlés, de recueillir des données et d'affiner votre approche en fonction des retours d'expérience du monde réel. De plus, (12) **investissez dans la formation et l'éducation de votre personnel**. Assurez-vous qu'il possède les compétences et les connaissances nécessaires pour mettre en œuvre efficacement les nouvelles innovations. Les employés engagés et informés sont plus susceptibles de soutenir et de contribuer aux initiatives durables. Parfois, une approche progressive est plus pratique. **Intégrez progressivement (13) les innovations** à vos opérations pour minimiser les perturbations et permettre des ajustements si nécessaire. Enfin, (14) **évaluez et adaptez continuellement vos innovations** en fonction des données de





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

performance et des retours d'expérience. (15) **Soyez ouvert aux changements et aux améliorations** à mesure que vous en apprenez davantage sur ce qui fonctionne le mieux pour votre organisation.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## Comment pouvons-nous surveiller et évaluer l'impact des solutions durables au fil du temps ?

- ✓ **Collecte de données** : Mettez en œuvre des systèmes de collecte de données robustes pour suivre l'impact environnemental, social et économique de vos solutions durables. Ces données servent de preuve de l'efficacité de vos initiatives et éclairent les prises de décisions futures.
- ✓ **Audits réguliers** : Réalisez régulièrement des audits de durabilité pour évaluer les progrès et identifier les domaines à améliorer. La transparence des rapports sur les résultats renforce la confiance des parties prenantes et démontre votre engagement en faveur d'une amélioration continue.
- ✓ **Définir des objectifs et des mesures** : Établissez des objectifs de développement durable clairs et des indicateurs clés de performance (ICP) pour mesurer les progrès. Révisez et ajustez régulièrement ces objectifs en fonction de l'évolution des normes et des meilleures pratiques du secteur.

Un autre aspect important est **l'apprentissage collaboratif et le retour d'expérience entre pairs**. Rejoignez des associations professionnelles, des forums ou des réseaux axés sur la durabilité dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Ces plateformes offrent des opportunités d'apprentissage collaboratif, de partage des connaissances et de retour d'expérience entre pairs. Ensuite, **créez des boucles de rétroaction** au sein de votre organisation, où les employés et les parties prenantes peuvent partager leurs idées, suggestions et préoccupations concernant les initiatives de durabilité. Encouragez un dialogue ouvert et honnête pour favoriser une culture d'amélioration continue. De plus, comparez vos efforts en matière de durabilité avec ceux d'entreprises similaires ou de leaders du secteur. **L'évaluation comparative** avec d'autres peut fournir des perspectives précieuses et motiver votre équipe à viser l'excellence.

En conclusion, **obtenir un soutien** pour les initiatives durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration nécessite une communication efficace, des stratégies de mise en œuvre pratiques, un suivi et une évaluation continus, ainsi qu'un engagement envers l'apprentissage collaboratif. En appliquant ces stratégies, les entreprises peuvent non seulement obtenir des résultats précieux, mais aussi contribuer à un secteur plus durable et résilient.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

<b>Exercice</b>	
<b>Pré-requis</b>	/
<b>Temps</b>	1 heure
<b>Outils</b>	<input type="checkbox"/> Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles et marqueurs <input type="checkbox"/> Documents à distribuer avec études de cas (facultatif) <input type="checkbox"/> Accès à Internet pour la recherche (si nécessaire)
<b>Objectifs</b>	Aider les étudiants à explorer des stratégies pour obtenir des résultats précieux dans le secteur de l'alimentation et de la restauration, en mettant l'accent sur les principes de durabilité et d'innovation.
<b>Instructions</b>	
<b>Étape 1 : Introduction (10 minutes)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Commencez l'exercice en abordant le thème de l'obtention de résultats positifs dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Soulignez l'importance de la durabilité et de l'innovation dans ce secteur.</li><li>✓ Discutez des principaux défis et opportunités du secteur de l'alimentation et de la restauration liés à la durabilité et à l'innovation.</li></ul>	
<b>Étape 2 : Formation du groupe (5 minutes)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Divisez les élèves en petits groupes (3 à 4 élèves par groupe). Assurez la diversité dans chaque groupe pour encourager des points de vue variés.</li></ul>	
<b>Étape 3 : Analyse de l'étude de cas (20 minutes)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Donnez à chaque groupe une étude de cas (réelle ou hypothétique) liée à la durabilité et à l'innovation dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. L'étude de cas doit présenter un scénario dans lequel une entreprise cherche à améliorer ses pratiques en matière de durabilité.</li><li>✓ Demandez à chaque groupe d'analyser l'étude de cas en se concentrant sur les points suivants :</li><li>✓ Identifier les principes de durabilité et d'innovation en jeu dans le scénario.</li><li>✓ Discutez des avantages et des défis potentiels associés aux changements proposés.</li></ul>	





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

- ✓ Réfléchissez à des stratégies supplémentaires que l'entreprise pourrait envisager pour obtenir des résultats précieux.

#### **Étape 4 : Discussion de groupe (15 minutes)**

- ✓ Demandez à chaque groupe de présenter son analyse de cas à la classe. Encouragez les discussions et les questions des autres groupes.

#### **Étape 5 : Réflexion et plan d'action (10 minutes)**

- ✓ Engagez toute la classe dans une séance de réflexion. Demandez aux élèves de réfléchir aux questions suivantes :

- 1) Qu'avez-vous appris sur la durabilité et l'innovation dans le secteur de l'alimentation et de la restauration grâce à ces études de cas ?
- 2) Comment les entreprises peuvent-elles équilibrer la recherche de résultats valorisants avec leurs responsabilités environnementales et sociales ?
- 3) Quelles sont les mesures pratiques que les entreprises peuvent prendre pour mettre en œuvre des pratiques durables ?

- *En vous basant sur la discussion, demandez à chaque groupe de créer un bref plan d'action. Dans ce plan, ils doivent décrire comment une entreprise pourrait mettre en œuvre des pratiques durables et des approches innovantes dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Encouragez-les à être précis et réalistes.*

#### **Étape 6 : Présentation (10 minutes)**

- Chaque groupe doit présenter son plan d'action à la classe, en soulignant les stratégies clés et les étapes pratiques.

#### **Étape 7 : Conclusion (5 minutes)**

- Terminez l'exercice en résumant les principaux points à retenir et en soulignant l'importance de la durabilité et de l'innovation pour obtenir des résultats précieux dans le secteur de l'alimentation et de la restauration.

Extension facultative : Attribuez un projet de réflexion ou de recherche écrit aux élèves pour explorer davantage les pratiques et les innovations durables dans l'industrie alimentaire et de la restauration.







**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## CHAPITRE 6 : Interagir, communiquer et partager des informations grâce aux technologies numériques

### 6.1 Aperçu des technologies numériques en collaboration

Le secteur de l'alimentation et de la restauration connaît actuellement une profonde mutation en raison des progrès technologiques constants, qui remodelent notre perception de la nourriture et des repas. Les innovations technologiques, allant des systèmes de commande et de livraison en ligne aux équipements de cuisine sophistiqués et à l'automatisation, révolutionnent fondamentalement le paysage opérationnel des restaurants et des établissements de restauration.

Les applications potentielles sont nombreuses, allant des emballages écologiques aux nouveaux mécanismes de commande et aux rencontres immersives en réalité augmentée, permettant aux restaurants d'exploiter la technologie pour améliorer l'expérience globale du client. De plus, la technologie a un impact sur ce secteur en intégrant des équipements de cuisine et une automatisation avancés. Les restaurants peuvent désormais intégrer des assistants de cuisine robotisés, des fours intelligents et des outils automatisés pour accélérer les processus de cuisson, leur permettant de servir plus de clients en moins de temps tout en minimisant les besoins en main-d'œuvre.

Dans le contexte de la transformation digitale du secteur de l'alimentation et de la restauration, quatre domaines clés émergent :

- *Gestion de la chaîne d'approvisionnement*
- *Sécurité alimentaire et contrôle de la qualité*
- *Adoption et mise en œuvre du commerce électronique*
- *Engagement et expérience client*

En ce qui concerne l'amélioration de l'expérience client, la technologie joue un rôle essentiel dans le secteur de la restauration. En tirant parti des avancées technologiques, les entreprises peuvent accroître leur efficacité opérationnelle et enrichir l'expérience culinaire de leur clientèle. Il existe plusieurs moyens d'y parvenir :

- **Systèmes de commande et de livraison en ligne** : La rationalisation des commandes et des livraisons via des plateformes en ligne répond à la commodité et à la personnalisation des clients, permettant des commandes personnalisées et un suivi des livraisons en temps réel.
- **Options de commande et de paiement mobiles** : L'intégration de plateformes mobiles permet aux clients de passer des commandes et de



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

régler leurs paiements à l'aide de leurs smartphones, améliorant ainsi l'efficacité des processus de commande et de paiement.

- **Plateformes de commentaires clients** : L'utilisation de plateformes de commentaires permet aux restaurants et autres entreprises similaires de recueillir des informations précieuses auprès des clients, d'améliorer les services en fonction de commentaires constructifs et d'améliorer l'expérience globale.
- **Menus numériques** : L'adoption de menus numériques en temps réel permet aux clients de prendre des décisions éclairées, améliorant ainsi leur expérience culinaire tout en présentant les offres de menu de manière plus attrayante.
- **Programmes de fidélité et de récompense** : La mise en œuvre de programmes de fidélisation et de récompense axés sur la technologie engage les clients, favorisant les activités répétées grâce à des incitations telles que des remises ou des récompenses.
- **Réalité virtuelle et augmentée** : L'expérimentation de la réalité virtuelle et augmentée renforce l'immersion des clients pendant le repas. Les visites virtuelles, les menus augmentés et les expériences interactives ajoutent une dimension unique à l'expérience culinaire/restauration.

## 6.2 Bonnes pratiques en matière de communication numérique et de partage d'informations

Dans le paysage dynamique du secteur de l'alimentation et de la restauration, une communication efficace est la pierre angulaire du succès. Que ce soit dans une cuisine animée ou dans les interactions avec des clients importants, la capacité à transmettre des informations de manière claire et ciblée est essentielle.

La communication interne concerne les interactions entre les membres d'une équipe ou entre les équipes. Chaque fois que votre personnel transmet la commande d'un client à la cuisine ou que les responsables gèrent l'affectation des équipes, répondent aux préoccupations des employés, délèguent des tâches ou échangent des idées, cela illustre la communication interne en action. En revanche, la communication externe englobe les échanges entre votre entreprise et ses clients. Par exemple, la diffusion de matériel promotionnel constitue une forme de communication externe.

En partant du principe qu'il existe deux facettes distinctes de la communication dans un restaurant, interne et externe, les meilleures pratiques pour les deux versions doivent être explorées afin de jeter les bases d'une communication et d'un partage d'informations fructueux.

1. *Efforcez-vous d'être cohérent* : La cohérence est primordiale, de l'image de marque de votre restaurant au langage que vous employez. Dans la



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

communication externe, alignez vos messages sur l'identité de votre marque. Dans la communication interne, la clarté prime, en utilisant des phrases sans ambiguïté familières à votre équipe pour une compréhension efficace.

2. *Adoptez la communication numérique* : L'utilisation d'outils Internet contemporains simplifie le suivi des conversations et clarifie qui a dit quoi.
3. *Tenir des registres de communication* : Dans les communications internes, par téléphone, par Internet ou en personne, les journaux écrits précisent qui a communiqué quoi et garantissent une diffusion précise des informations. Ces enregistrements servent de référence pour une vérification rapide et une vérification des faits. Pour les communications externes, des preuves concrètes des commandes des clients ou des informations sur les allergies aident à régler les litiges.
4. *Choisissez le bon canal de communication* : Toutes les situations ne requièrent pas la même approche de communication. Adaptez votre méthode au contexte. Par exemple, les rappels brefs conviennent aux SMS professionnels, tandis que les appels téléphoniques peuvent prendre du temps et être distrayants. Proposez une variété de canaux de communication, notamment les appels vocaux et vidéo, les SMS, les e-mails et les discussions de groupe, pour permettre aux employés de choisir l'option la plus adaptée.
5. *Améliorer l'accessibilité des outils* : Facilitez la communication efficace entre vos collaborateurs et vos clients en utilisant des outils accessibles, particulièrement indispensables en période de forte affluence. Optez pour des outils capables de répondre à une forte demande et assurez-vous de la compatibilité avec les appareils mobiles pour les interactions en déplacement.
6. *Intégrer le support de l'IA* : Utilisez des solutions basées sur l'IA pour rationaliser les tâches de communication, soulageant ainsi les employés humains des tâches administratives. Ce changement permet aux employés de se concentrer sur des conversations et des informations pertinentes plutôt que sur la gestion des contacts.
7. *Inculquer une communication efficace dans la culture d'entreprise* : Cultivez une culture de restaurant solide en inculquant aux employés des compétences de communication raffinées. Recherchez cette compétence chez les nouveaux employés, proposez des formations pour les améliorer et reconnaissez les exemples de communication exemplaire.
8. *Favoriser des canaux de communication ouverts* : Adoptez une politique de porte ouverte pour créer une atmosphère conviviale et permettre aux employés de partager leurs préoccupations. Utilisez des applications mobiles de planification et de communication pour faciliter les contacts, en



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

particulier pour les questions sensibles que les employés préfèrent aborder par écrit.

9. *Optimisez la communication au sein de votre équipe* : Utilisez des techniques et des outils de communication qui simplifient les interactions entre les équipes de votre restaurant. Des cadres de communication efficaces permettent aux employés de se concentrer sur leurs tâches.

*Gérer efficacement le changement* : Communiquez les modifications de menu ou les changements d'horaires d'ouverture par le biais de réunions avec l'ensemble du personnel ou d'outils de messagerie d'équipe dédiés. Assurez-vous que votre équipe sait où accéder à ces mises à jour pour maintenir l'uniformité et l'alignement dans l'ensemble du restaurant.





**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

## Étude de cas

La Roumanie, pays pittoresque d'Europe de l'Est, est non seulement connue pour ses paysages époustouflants, mais aussi pour son riche patrimoine culinaire. Ces dernières années, le secteur de l'alimentation et de la restauration en Roumanie a connu une transformation vers l'adoption de pratiques durables.

Cette étude de cas explore le parcours de deux entreprises en Roumanie, illustrant leurs efforts pour adopter la durabilité tout en prospérer sur un marché concurrentiel.

### Cas 1 : Le Café Vert

Le Green Café, situé au cœur de Bucarest, est un café et restaurant très prisé. En 2018, les propriétaires du café se sont lancés dans une démarche de développement durable pour réduire leur empreinte environnementale et créer une expérience culinaire plus respectueuse de l'environnement.



Illustration 10- Source : <https://www.facebook.com/GreenCafeJuiceBar>

Voici quelques pratiques durables mises en œuvre :

- **Approvisionnement local** : Le Green Café privilégie les ingrédients d'origine locale, notamment les grains de café, les légumes et les produits laitiers. Ce faisant, ils soutiennent les agriculteurs locaux et réduisent les kilomètres parcourus par les aliments.
- **Réduction des déchets** : Ils ont mis en place une stratégie globale de réduction des déchets. Cela comprend le compostage des déchets alimentaires, le recyclage et l'utilisation d'emballages écologiques. Les clients sont encouragés à apporter leurs tasses réutilisables et le café offre une réduction en guise d'incitation.
- **Efficacité énergétique** : Le café a investi dans des appareils et un



**SSPICEIT!**

Sustainability Skills Program for International Catering operators and Entrepreneurs through Integrated Training

éclairage à faible consommation d'énergie. Il utilise également la lumière naturelle pendant la journée, réduisant ainsi la consommation d'énergie.

- **Menus Innovation :** Le menu propose une gamme d'options végétariennes et végétaliennes, réduisant ainsi l'empreinte carbone associée à la production de viande. Ils intègrent également des ingrédients de saison, favorisant la durabilité et la variété.

Le Green Café a constaté une augmentation significative du nombre de ses clients qui apprécient son engagement en faveur du développement durable. Ils ont réduit leurs coûts d'élimination des déchets et réalisé des économies d'énergie. Leurs initiatives en matière de développement durable ont non seulement eu un impact positif sur l'environnement, mais ont également renforcé la réputation de leur marque.

## Cas 2: BioCatering

BioCatering est une entreprise de restauration basée à Cluj-Napoca, spécialisée dans les événements, les mariages et les réunions d'entreprise. Conscients de la demande croissante de restauration durable, ils ont décidé d'intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement dans leur modèle économique.



Illustration 11- Source:  
<https://prestigecatering.ch/category/blog/>



Co-funded by  
the European Union



**SSPICE IT!**

Sustainability Skills Program for International Catering  
operators and Entrepreneurs through Integrated Training

Les pratiques durables mises en œuvre par cette entreprise sont :

- **Planification des menus** : BioCatering met l'accent sur les ingrédients de saison et d'origine locale dans ses menus. Ils travaillent en étroite collaboration avec les agriculteurs et les fournisseurs régionaux pour garantir la fraîcheur et réduire l'empreinte carbone de leurs plats.
- **Zéro déchet alimentaire** : L'entreprise a adopté une politique zéro déchet alimentaire. Les restes de nourriture sont donnés à des associations caritatives locales et les déchets organiques sont compostés. Cette approche permet non seulement de réduire les déchets, mais aussi d'aider les personnes dans le besoin.
- **Vaisselle réutilisable** : BioCatering utilise autant que possible de la vaisselle et des ustensiles réutilisables lors des événements. Ils encouragent également les clients à choisir cette option, réduisant ainsi les déchets plastiques à usage unique.
- **Équipement de restauration économe en énergie** : L'entreprise a investi dans des équipements de cuisine et des véhicules économes en énergie. Elle utilise également des méthodes de cuisson économes en énergie, comme la cuisson par induction.

L'engagement de BioCatering en faveur du développement durable en a fait un leader des services de restauration écologiques en Roumanie. Son approche innovante visant à réduire le gaspillage alimentaire et à promouvoir l'approvisionnement local a attiré l'attention des clients à la recherche d'options de restauration éthiques et durables.

Pour résumer, le secteur de l'alimentation et de la restauration en Roumanie connaît une transformation remarquable vers la durabilité. Des entreprises comme The Green Café et BioCatering ouvrent la voie en intégrant des pratiques durables dans leurs opérations. En privilégiant **l'approvisionnement local, la réduction des déchets, l'efficacité énergétique et l'innovation dans les menus**, ils contribuent non seulement au bien-être environnemental et social, mais bénéficient également d'une fidélité accrue de la clientèle et d'un avantage concurrentiel sur le marché. Ces initiatives constituent des exemples inspirants pour d'autres acteurs du secteur souhaitant adopter des pratiques durables en Roumanie et au-delà.

Le projet SSPICE IT! est cofinancé par la Commission européenne dans le cadre du programme Erasmus+.

*Le contenu de cette publication reflète uniquement le point de vue du consortium informatique SSPICE et la Commission n'est pas responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.*

## EXTRAS

### ANNEXE 1 : GRILLE D'ÉVALUATION DE : EXERCICE – SONDAGE AUPRÈS DES ÉTUDIANTS

L'enquête est basée sur le chapitre « Identifier et comprendre les pratiques durables » du quatrième module.

Cette grille d'évaluation permet aux étudiants d'évaluer leurs réponses et de mesurer leur capacité à comprendre et à discuter des pratiques durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Elle fournit des critères et des explications claires pour chaque question, les aidant à auto-évaluer leurs connaissances et leurs points à améliorer.

<p><i>Section 1 :</i> <i>Pratiques durables</i></p>	<p>Cette section devrait encourager l'étudiant à répondre honnêtement aux questions en fonction de la compréhension du sujet et en identifiant les parties du chapitre qui doivent être davantage étudiées afin d'acquérir de meilleures connaissances dans le secteur.</p>
<p><i>Section 2 :</i> <i>Aspects positifs</i></p>	<p><b>2.1.</b> Quels impacts positifs avez-vous observés suite à la mise en œuvre de pratiques durables ? (Veuillez fournir des exemples précis si possible)</p> <p>[ ] 1 : Compréhension limitée et aucun exemple spécifique.          [ ] 2 : Une certaine compréhension, mais manque d'exemples précis.          [ ] 3 : Bonne compréhension avec quelques exemples précis.          [ ] 4 : Excellente compréhension avec de multiples exemples détaillés.</p> <p><i>Explication :</i> Ce critère évalue votre capacité à identifier et à articuler les impacts positifs des pratiques durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Fournir des exemples précis démontre une compréhension plus approfondie du sujet.</p>



	<p><b>2.2.</b> Comment les pratiques durables peuvent-elles affecter positivement la réputation d'une organisation, la fidélité des clients ou la rentabilité ?</p> <p>[ ] 1 : Compréhension limitée et explications vagues.  [ ] 2 : Une certaine compréhension, mais manque de profondeur dans les explications.  [ ] 3 : Bonne compréhension avec des explications raisonnables.  [ ] 4 : Excellente compréhension avec des explications complètes.</p> <p><i>Explication :</i> Ce critère évalue votre compréhension de la manière dont les pratiques durables peuvent bénéficier aux organisations. Votre capacité à expliquer ces avantages de manière claire et approfondie est essentielle.</p>
<p><i>Section 3 :</i> <i>Aspects critiques</i></p>	<p><b>3.1.</b> Quels défis ou aspects critiques peuvent être rencontrés lors de la mise en œuvre de pratiques durables ? (Veuillez fournir des exemples précis si possible)</p> <p>[ ] 1 : Connaissance limitée des défis, pas d'exemples spécifiques.  [ ] 2 : Une certaine conscience des défis, mais manque d'exemples précis.  [ ] 3 : Bonne sensibilisation avec quelques exemples précis.  [ ] 4 : Excellente sensibilisation avec de multiples exemples détaillés.</p> <p><i>Explication :</i> Ce critère évalue votre capacité à reconnaître et à décrire les défis associés à la mise en œuvre de pratiques durables. Des exemples précis illustrent une compréhension plus approfondie.</p> <p><b>3.2.</b> Quelles conséquences négatives, imprévues ou non, peuvent être liées aux efforts de développement durable d'une organisation ?</p> <p>[ ] 1 : Compréhension limitée et discussion minimale des conséquences.  [ ] 2 : Une certaine compréhension, mais manque de profondeur dans la discussion des conséquences.  [ ] 3 : Bonne compréhension avec une discussion raisonnable des conséquences.</p>

	<p>[ ] 4 : Excellente compréhension avec une discussion complète des conséquences.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue vos connaissances sur les conséquences négatives potentielles des efforts de développement durable. Une discussion détaillée démontre une compréhension approfondie du sujet.</p>
<p><i>Section 4 : La réalité actuelle</i></p>	<p><b>4.1.</b> Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous le niveau actuel de pratiques durables dans le monde ? (1 étant très faible, 5 étant très élevé)</p> <p>[ ] 1 : Extrêmement faible. [ ] 2 : Faible. [ ] 3 : Modéré. [ ] 4 : Élevé.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre perception de l'état actuel des pratiques durables à l'échelle mondiale. Veuillez donner votre note en fonction de vos observations et de vos connaissances.</p> <p><b>4.2.</b> Prévoyez-vous de mettre en œuvre des pratiques durables spécifiques dans un avenir proche ? Si oui, veuillez les décrire.</p> <p><i>[Réponse de l'étudiant]</i></p>
<p><i>Section 5 : Commentaires supplémentaires</i></p>	<p><b>5.1.</b> Avez-vous des commentaires, des suggestions ou des idées supplémentaires concernant les pratiques durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration ?</p> <p><i>[Réponse de l'étudiant]</i></p>

## ANNEXE 2 : GRILLE D'ÉVALUATION DE : L'EXERCICE

Cette grille d'évaluation est basée sur l'exercice inclus à la fin du chapitre 5 : « Méthodes de recherche de pratiques innovantes et durables et de leur mise en œuvre »

Les étudiants peuvent utiliser cette grille d'évaluation pour auto-évaluer leurs performances dans chaque aspect de l'exercice, les aidant à comprendre leurs points forts et leurs domaines d'amélioration dans l'évaluation des pratiques d'approvisionnement alimentaire durable.

<p><i>Partie 1 : Observer et recueillir des données sur les effets des choix d'ingrédients innovants</i></p>	<p><b>1.1.</b>Choisissez un ingrédient :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Sélection incomplète ou peu claire.  <input type="checkbox"/> 2 : Sélection effectuée mais manquant de pertinence ou de contexte.  <input type="checkbox"/> 3 : Ingrédient pertinent choisi.  <input type="checkbox"/> 4 : Ingrédient hautement pertinent sélectionné avec une justification claire.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à choisir un ingrédient approprié pour l'analyse.</p> <p><b>1.2.</b>Collecter des données :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Données limitées ou inexistantes collectées.  <input type="checkbox"/> 2 : Données de base collectées, aspects clés manquants.  <input type="checkbox"/> 3 : Données collectées satisfaisantes, couvrant les aspects essentiels.  <input type="checkbox"/> 4 : Données complètes collectées, y compris les considérations environnementales et sociales.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue vos compétences en matière de collecte de données, en soulignant l'importance d'inclure les facteurs environnementaux et sociaux.</p> <p><b>1.3.</b>Alternatives innovantes :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Aucune alternative envisagée.  <input type="checkbox"/> 2 : Alternatives limitées explorées.  <input type="checkbox"/> 3 : Plusieurs alternatives étudiées.  <input type="checkbox"/> 4 : Exploration approfondie d'alternatives innovantes avec des distinctions claires.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à identifier et à rechercher efficacement des alternatives durables.</p>
<p><i>Partie 2 : Analyser les avantages environnementaux et sociaux liés aux pratiques d'approvisionnement durable</i></p>	<p><b>2.1.</b>Impact environnemental :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Analyse superficielle, manquant de détails.  <input type="checkbox"/> 2 : Analyse d'impact environnemental de base avec une profondeur minimale.  <input type="checkbox"/> 3 : Analyse complète des avantages environnementaux.  <input type="checkbox"/> 4 : Analyse complète avec des comparaisons claires.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre compréhension des avantages environnementaux associés à l'approvisionnement durable.</p>

	<p><b>2.2.Considérations sociales :</b>  <input type="checkbox"/> 1 : Considérations sociales minimales discutées.  <input type="checkbox"/> 2 : Discussion de base avec une profondeur limitée.  <input type="checkbox"/> 3 : Exploration adéquate des avantages sociaux.  <input type="checkbox"/> 4 : Analyse approfondie des considérations sociales, y compris les pratiques de travail éthiques.</p> <p><i>Explication :</i> Ce critère évalue votre compréhension des avantages sociaux et des aspects éthiques de l'approvisionnement durable.</p>
<p><i>Partie 3 : Formuler des évaluations basées sur des données observées et des résultats de recherche</i></p>	<p><b>3.1.Comparer les données :</b>  <input type="checkbox"/> 1 : Comparaison minimale, manque de profondeur.  <input type="checkbox"/> 2 : Comparaison de base avec des détails limités.  <input type="checkbox"/> 3 : Comparaisons claires, identifiant les différences significatives.  <input type="checkbox"/> 4 : Comparaisons de données complètes et perspicaces.</p> <p><i>Explication :</i> Ce critère évalue votre capacité à comparer les données et à identifier les différences entre l'approvisionnement conventionnel et durable.</p> <p><b>3.2.Formulation de l'évaluation :</b>  <input type="checkbox"/> 1 : L'évaluation manque de clarté et de structure.  <input type="checkbox"/> 2 : Évaluation de base avec une certaine structure.  <input type="checkbox"/> 3 : Évaluation bien structurée avec des critères clairs.  <input type="checkbox"/> 4 : Évaluation hautement structurée avec des critères quantifiables.</p> <p><i>Explication :</i> Ce critère évalue votre capacité à formuler une évaluation structurée basée sur des données et des recherches.</p> <p><b>3.3.Recommandations :</b>  <input type="checkbox"/> 1 : Recommandations minimales ou inexistantes fournies.  <input type="checkbox"/> 2 : Recommandations limitées avec un raisonnement peu clair.  <input type="checkbox"/> 3 : Des recommandations adéquates avec une certaine justification.  <input type="checkbox"/> 4 : Recommandations complètes avec une justification claire.</p>

	<p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à faire des recommandations éclairées sur la base de votre évaluation.</p>
<p><i>Partie 4 : Réflexion et discussion</i></p>	<p><b>4.1.</b>Auto-réflexion :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Auto-réflexion minimale, manque de profondeur.  <input type="checkbox"/> 2 : Auto-réflexion de base avec une vision limitée.  <input type="checkbox"/> 3 : Auto-réflexion réfléchie sur le processus et les résultats.  <input type="checkbox"/> 4 : Auto-réflexion approfondie démontrant une compréhension profonde.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à réfléchir sur le processus et les résultats de l'exercice.</p> <p><b>4.2.</b>Discussion de groupe (le cas échéant) :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Participation et contribution minimales.  <input type="checkbox"/> 2 : Engagement limité dans la discussion.  <input type="checkbox"/> 3 : Participation active, partage d'idées.  <input type="checkbox"/> 4 : Très engagé, contribuant de manière significative à la discussion de groupe.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à participer de manière constructive aux discussions de groupe.</p>

### ANNEXE 3 : GRILLE D'ÉVALUATION DE L'EXERCICE :

#### Obtenir des résultats précieux dans le secteur de l'alimentation et de la restauration

Les étudiants peuvent utiliser cette grille d'évaluation pour auto-évaluer leurs performances dans chaque aspect de l'exercice, les aidant à comprendre leurs points forts et leurs domaines d'amélioration dans l'exploration de stratégies pour obtenir des résultats précieux dans le secteur de l'alimentation et de la restauration.

<p><i>Étape 1</i> <i>Introduction</i></p>	<p><b>1.1.</b>Compréhension du sujet :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Compréhension limitée de l'importance de la durabilité et de l'innovation dans le secteur alimentaire.  <input type="checkbox"/> 2 : Compréhension de base avec quelques lacunes.  <input type="checkbox"/> 3 : Bonne compréhension du sujet et de sa pertinence.  <input type="checkbox"/> 4 : Excellente compréhension, soulignant l'importance de la durabilité et de l'innovation.</p>
---	---

	<p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre compréhension de l'importance de la durabilité et de l'innovation dans le secteur de l'alimentation et de la restauration.</p> <p><b>1.2.</b>Défis et opportunités :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Discussion minimale des défis et des opportunités.  <input type="checkbox"/> 2 : Brève mention des défis et des opportunités.  <input type="checkbox"/> 3 : Identification claire et discussion des principaux défis et opportunités.  <input type="checkbox"/> 4 : Analyse complète des défis et des opportunités.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à identifier et à discuter des défis et des opportunités liés à la durabilité et à l'innovation dans le secteur alimentaire.</p>
<p><i>Étape 2 : Formation du groupe (5 minutes)</i></p>	<p><b>2.1.</b>Formation du groupe :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Formation de groupe inefficace sans diversité.  <input type="checkbox"/> 2 : Formation de groupe de base avec une diversité limitée.  <input type="checkbox"/> 3 : Formation de groupe efficace garantissant des perspectives diverses.  <input type="checkbox"/> 4 : Formation de groupe très efficace avec des compétences diverses et complémentaires.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue la qualité de la formation du groupe en termes de diversité et de potentiel de perspectives variées.</p>
<p><i>Étape 3 : Analyse de l'étude de cas</i></p>	<p><b>3.1.</b>Étude de cas Compréhension :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Compréhension limitée de l'étude de cas fournie.  <input type="checkbox"/> 2 : Compréhension de base avec des lacunes dans la compréhension.  <input type="checkbox"/> 3 : Bonne compréhension du scénario de l'étude de cas.  <input type="checkbox"/> 4 : Excellente compréhension, démontrant une compréhension approfondie de l'étude de cas.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à comprendre l'étude de cas fournie liée à la durabilité et à l'innovation dans le secteur alimentaire.</p> <p><b>3.2.</b>Analyse des principes de durabilité et d'innovation :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Analyse superficielle, principes clés manquants.  <input type="checkbox"/> 2 : Analyse de base avec une profondeur limitée.  <input type="checkbox"/> 3 : Identification claire et discussion des principes de durabilité et d'innovation.  <input type="checkbox"/> 4 : Analyse complète, approfondissant les principes et leur application.</p>

	<p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à analyser les principes de durabilité et d'innovation dans le contexte de l'étude de cas.</p> <p><b>3.3.</b>Discussion sur les avantages et les défis :  <input type="checkbox"/> 1 : Discussion minimale des avantages et des défis, manque de profondeur.  <input type="checkbox"/> 2 : Discussion de base avec quelques avantages et défis identifiés.  <input type="checkbox"/> 3 : Identification claire et discussion des avantages et des défis potentiels.  <input type="checkbox"/> 4 : Analyse complète des avantages et des défis, en tenant compte de divers aspects.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à identifier et à discuter des avantages et des défis potentiels associés aux changements proposés dans l'étude de cas.</p> <p><b>3.4.</b>Brainstorming sur des stratégies supplémentaires :  <input type="checkbox"/> 1 : Aucune stratégie supplémentaire suggérée.  <input type="checkbox"/> 2 : Brainstorming limité avec des suggestions vagues.  <input type="checkbox"/> 3 : Brainstorming efficace avec des stratégies supplémentaires concrètes.  <input type="checkbox"/> 4 : Des stratégies supplémentaires hautement créatives et innovantes sont proposées.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à réfléchir et à suggérer des stratégies supplémentaires pour obtenir des résultats utiles dans le scénario de l'étude de cas.</p>
<p>Étape 4 : Discussion de groupe</p>	<p><b>4.1.</b>Présentation du groupe :  <input type="checkbox"/> 1 : Présentation de groupe inefficace avec un engagement limité.  <input type="checkbox"/> 2 : Présentation de groupe de base avec un certain engagement.  <input type="checkbox"/> 3 : Présentation de groupe claire et engageante.  <input type="checkbox"/> 4 : Présentation de groupe très engageante, encourageant les discussions et les questions.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue la capacité de votre groupe à présenter efficacement l'analyse de l'étude de cas et à encourager les interactions avec d'autres groupes.</p>
<p>Étape 5 : Réflexion et plan d'action</p>	<p><b>5.1.</b>Réflexion sur les questions :  <input type="checkbox"/> 1 : Réflexion minimale avec profondeur limitée.  <input type="checkbox"/> 2 : Réflexion de base, abordant quelques questions.</p>

	<p><input type="checkbox"/> 3 : Réflexion réfléchi, abordant la plupart des questions.  <input type="checkbox"/> 4 : Réflexion approfondie, abordant toutes les questions avec des idées profondes.</p> <p><i>Explication</i> : Ce critère évalue votre capacité à réfléchir à l'exercice et à considérer en profondeur les questions fournies.</p> <p><b>5.2</b>Plan d'action :</p> <p>1 : Pas de plan d'action ou un plan peu clair et irréaliste.  2 : Plan d'action de base avec certains éléments manquants ou vagues.  3 : Plan d'action bien structuré décrivant les étapes pratiques.  4 : Plan d'action très détaillé et réaliste avec des étapes et des stratégies claires.</p>
<p><i>Étape 6</i> <i>Présentation</i></p>	<p><b>6.1.</b>Clarté de la présentation :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Présentation inefficace avec un manque de clarté.  <input type="checkbox"/> 2 : Présentation de base avec quelques problèmes de clarté.  <input type="checkbox"/> 3 : Présentation claire, transmettant efficacement les points clés.  <input type="checkbox"/> 4 : Présentation très efficace avec une excellente clarté et un excellent engagement.</p>
<p><i>Étape 7</i> <i>Conclusion</i></p>	<p><b>7.1.</b>Principaux points à retenir :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Résumé minimal des principaux points à retenir.  <input type="checkbox"/> 2 : Résumé de base avec des points clés manquants.  <input type="checkbox"/> 3 : Résumé clair des principaux points à retenir de l'exercice.  <input type="checkbox"/> 4 : Résumé complet soulignant l'importance de la durabilité et de l'innovation.</p> <p><b>7.2.</b>Extension facultative (le cas échéant) :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Aucune extension mentionnée.  <input type="checkbox"/> 2 : Brève mention d'extension facultative.  <input type="checkbox"/> 3 : Discussion claire des possibilités d'extension facultatives.  <input type="checkbox"/> 4 : Discussion très informative sur les possibilités d'extension facultatives.</p>

## ANNEXE 4 : GRILLE D'ÉVALUATION DE : L'ATELIER FINAL

« La construction d'une démarche de recherche, de mise en œuvre et de maintien de pratiques innovantes et durables »



L'atelier final est inclus à la fin du quatrième module du projet. Cette grille d'évaluation permet d'évaluer l'efficacité de l'atelier à guider les participants dans la construction d'une démarche d'identification, de mise en œuvre et de maintien de pratiques innovantes et durables dans le secteur de l'alimentation et de la restauration.

<i>Introduction</i>	<p>Aperçu de l'atelier :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Introduction inadéquate, manquant de clarté.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Introduction de base avec un accent minimal sur les objectifs.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Introduction claire décrivant les objectifs de l'atelier.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Excellente introduction, transmettant efficacement les objectifs et l'importance de l'atelier.</p>
<i>Session 1 : Définir les objectifs et les rôles</i>	<p><b>1.1.</b>Définition de l'objectif :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Discussion limitée sur la définition des objectifs.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Discussion de base avec des objectifs peu clairs.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Définition claire des objectifs avec des objectifs identifiés.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Discussion approfondie avec des buts et objectifs bien définis.</p> <p><b>1.2.</b>Attribution des rôles :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Engagement minimal dans l'attribution des rôles.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Attribution de rôle de base avec une clarté limitée.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Attribution efficace des rôles avec des responsabilités claires.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Attribution de rôles très efficace, garantissant des responsabilités claires.</p>
<i>Session 2 : Identifier les pratiques</i>	<p><b>2.1.</b>Revue de Survey Insights :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Revue superficielle avec discussion limitée.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Examen de base des informations de l'enquête avec quelques discussions.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Examen complet avec principales conclusions discutées.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Examen approfondi, extrayant des informations précieuses à partir des données de l'enquête.</p> <p><b>2.2.</b>Remue-méninges :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Participation et contribution minimales au brainstorming.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Participation de base avec des idées innovantes limitées.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Participation active, contribution d'idées innovantes.</p>

	<p><input type="checkbox"/> 4 : Brainstorming très engagé, générant des pratiques créatives et durables.</p> <p><b>2.3.Partage de groupe :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Partage de groupe inefficace avec un engagement minimal.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Partage de groupe de base avec des idées limitées.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Partage clair et engageant en groupe des pratiques identifiées.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Partage de groupe très efficace, présentant efficacement des pratiques innovantes.</p>
<p><i>Session 3 : Concevoir une procédure complète</i></p>	<p><b>3.1.Élaboration de la procédure :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Progrès limités dans la construction de la procédure.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Développement de base avec quelques éléments clés manquants.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Développement d'une procédure efficace avec des éléments clés inclus.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Développement de procédures très détaillées et complètes.</p> <p><b>3.2.Éléments clés inclus :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Les éléments clés sont pour la plupart absents ou peu clairs.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Inclusion de base des éléments clés, mais manque de détails.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Incorporation claire des éléments clés tels que les étapes, les responsabilités, les échéanciers et les indicateurs.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Excellente intégration des éléments clés avec précision et clarté.</p> <p><b>3.3.Préparation de la présentation :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Préparation inadéquate de la présentation de la procédure.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Préparation de base avec quelques détails manquants.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Bien préparé pour la présentation, y compris les résultats prévus.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Très bien préparé, présentant la procédure de manière exhaustive.</p>
<p><i>Session 4 : Présenter la procédure (vitrine)</i></p>	<p><b>4.1.Présentations des procédures :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Présentations de procédures inefficaces et peu claires.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Présentations de base avec des problèmes de clarté.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Des présentations claires et attrayantes, mettant l'accent sur les étapes et les résultats attendus.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Présentations très efficaces avec une excellente clarté et un excellent engagement.</p>

	<p><b>4.2. Questions-réponses et commentaires :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Engagement minimal dans les questions-réponses et les commentaires.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Participation de base avec questions et commentaires limités.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Participation active aux questions-réponses et commentaires constructifs.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Très impliqué dans les discussions, pose des questions pertinentes et fournit des commentaires précieux.</p>
<p><i>Session 5 : Réfléchir et partager ses idées</i></p>	<p><b>5.1. Discussion ouverte :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Participation limitée à la discussion ouverte.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Implication de base avec partage minimal d'idées.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Participation réfléchie, partage d'idées et de défis précieux.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Implication approfondie, contribution à des idées profondes et engagement dans des discussions significatives.</p> <p><b>5.2. Principaux points à retenir :</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Compréhension minimale des points clés à retenir.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Reconnaissance de base des points clés.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Compréhension claire et reconnaissance des points clés à retenir.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Compréhension approfondie, soulignant l'importance des procédures durables.</p>
<p><i>Conclusion</i></p>	<p>Conclusion de l'atelier :</p> <p><input type="checkbox"/> 1 : Conclusion brève et générique manquant d'impact.</p> <p><input type="checkbox"/> 2 : Conclusion de base, fournissant quelques ressources.</p> <p><input type="checkbox"/> 3 : Conclusion claire et appréciative, offrant des ressources pertinentes.</p> <p><input type="checkbox"/> 4 : Excellente conclusion, soulignant l'importance et fournissant des ressources précieuses.</p>

## Bibliographie

2. Kissflow, (11 août 2022). L'importance de la collaboration sur le lieu de travail.<https://kissflow.com/digital-workplace/collaboration/importance-of-collaboration-in-the-workplace/>
3. Gherca I., (2023, 24 mars). La collaboration sur le lieu de travail : avantages et moyens de l'améliorer.<https://www.touchpoint.com/blog/collaboration-in-the-workplace/>
4. Équipe éditoriale Indeed, (2023, 28 février). 10 raisons pour lesquelles la collaboration est importante sur le lieu de travail.<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/why-is-collaboration-important>
5. Carey J., L'importance de la formation dans un restaurant.<https://smallbusiness.chron.com/importance-training-restaurant-75676.html>
6. Goodman Fielder Food Service, (2023, 25 mars). L'importance du mentorat dans l'hôtellerie.<https://www.gffoodservice.com.au/idea/the-importance-of-mentorships-in-hospitality/>
7. Fox D., (2021, 4 juin). La valeur du mentorat dans le secteur de la restauration.<https://www.qsrmagazine.com/outside-insights/value-mentorship-restaurant-business>
8. Krook D., La crise du mentorat dans l'industrie de la restauration et comment y remédier.<https://www.touchbistro.com/blog/the-restaurant-industry-s-mentorship-crisis/>
9. Brizo FoodMetrics, comment la technologie change le secteur de la restauration.<https://brizodata.com/en/how-technology-is-changing-the-foodservice-industry/#:~:text=Restaurants%20are%20now%20able%20to,for%20a%20large%20kitchen%20staff>
10. Van Soest T., Transformation numérique dans l'industrie alimentaire : tendances, exemples et avantages.<https://www.the-future-of-commerce.com/2021/04/23/digital-transformation-in-food-industry/#:~:text=There%20are%20several%20benefits%20of,efficient%20and%20sustainable%20supply%20chain>
11. Voicu L., (2023, 23 juin). 8 bonnes pratiques pour une communication efficace dans un restaurant.<https://www.gloriafood.com/effective-restaurant-communication>

12. Raeburn A., (2023, 8 janvier). Créez un plan d'action qui génère des résultats. <https://asana.com/resources/action-plan>
13. Herrity J., (31 juillet 2023). Comment rédiger un plan d'action (avec modèle et exemple). <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-write-an-action-plan>
14. Greene J., (30 juillet 2019). Comment établir des priorités lorsque tout semble important. <https://zapier.com/blog/how-to-prioritize/>
15. Hashem N., (2023, 19 janvier). FIXER DES OBJECTIFS INTELLIGENTS POUR VOTRE ENTREPRISE DE RESTAURATION. <https://bimpos.com/blog/how-to-set-smart-restaurant-goals-for-the-new-year>
16. Flexcatering, (6 juin 2023). Définir et atteindre vos objectifs de restauration : un guide étape par étape vers le succès. <https://www.flexcateringhq.com/setting-and-achieving-your-catering-goals-a-step-by-step-guide-to-success/>
17. The Restaurant Times, propulsé par POSIST Technologies. Fonctions et responsabilités essentielles d'un responsable de service alimentaire. <https://www.posist.com/restaurant-times/usa/food-service-manager-duties-and-responsabilités.html>
18. Rowland O., (2023, 21 juin). Directeur de restaurant : description de poste. <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/job-descriptions/restaurant-manager-job-description>
19. En effet, (15 avril 2023). Description du poste de traiteur : principales fonctions et qualifications. <https://www.indeed.com/hire/job-description/caterer>
20. Nelson K., (2023, 24 janvier). 15 rôles et responsabilités du personnel du restaurant : construisez votre équipe de rêve. <https://www.lightspeedhq.com.au/blog/restaurant-staff-roles-responsabilités/>
21. Rossingol N., (2023, 26 juin). Qu'est-ce que la communication ouverte et pourquoi est-elle importante sur le lieu de travail. <https://www.runn.io/blog/open-communication>
22. RESTOBIZ, (2023, 27 juin). Stratégies de communication efficaces pour les restaurateurs. <https://www.restobiz.ca/effective-communication-strategies-for-restaurant-owners/>
23. Holtzapple A., (2018, 6 février). SIX CONSEILS POUR GÉRER LES CONFLITS AVEC LES EMPLOYÉS DU RESTAURANT. <https://www.vulcanequipment.com/blog/six-tips-managing-conflict-restaurant-employees>

24. Quast L., (31 octobre 2011). Comment devenir un mentor peut booster votre carrière. Forbes <https://www.forbes.com/sites/lisaquast/2011/10/31/how-becoming-a-mentor-can-boost-your-career/?sh=28b1d17c5f57>
25. actiTIME, (2021, avril). 10 façons de prioriser les tâches lorsque tout est prioritaire (+ feuilles de travail). <https://www.actitime.com/time-management/how-to-prioritize-top-priority-tasks>
26. Etude SCRUM, (2022, 9 novembre). Différentes méthodes de priorisation des user stories. <https://www.scrumstudy.com/article/divers-methods-for-user-story-prioritization>
27. Güzelsevdi, C., (2021, 29 septembre). Apprentissage et développement/Formation d'équipe d'entreprise. Projectcubicle. <https://www.projectcubicle.com/what-is-moscow-analysis-and-moscow-method/>