



Co-funded by  
the European Union



**SSPICE IT!**

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>

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.*

## Sous-module n°19 : Prioriser et organiser

<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>	5	
<b>OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE</b>		
<p><b>1.</b> 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.</p> <p><b>2. Définir les priorités et les plans d'action :</b> Identifier et hiérarchiser les objectifs de durabilité et élaborer des plans d'action pour mettre en œuvre des pratiques durables dans leur modèle commercial.</p>		
<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 et en analysant la mise en œuvre contemporaine</li> <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>	

## TABLE DES MATIÈRES

<b>SOUS-MODULE 19 : PRIORISER ET ORGANISER.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Techniques de définition des priorités .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Définition des priorités et des plans d'action et établissement d'objectifs à long, moyen et court terme .....</b>	<b>4</b>
1.1.1. Matrice de priorités.....	4
1.1.2. MoSCoW .....	5
1.1.3. Priorisation Scrum .....	6
1.1.4. Tâche la plus importante (MIT) .....	7
1.1.5. Méthode 1-3-9 .....	8
<b>1.2. Élaboration de plans d'action pour des projets collaboratifs.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Types d'objectifs dans le secteur de l'alimentation et de la restauration .....</b>	<b>10</b>
<b>2. Prise de décision opérationnelle .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. La méthodologie Agile en cuisine .....</b>	<b>13</b>
<b>Exercice 1 : Question d'évaluation .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Tests A/B.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3. L'importance de la gestion des tâches.....</b>	<b>16</b>
<b>Exercice 2 : Question d'évaluation .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4. Tout n'est pas aussi simple.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5. Créer des diagrammes de flux de travail .....</b>	<b>17</b>
<b>Exercice 3 : Question d'évaluation .....</b>	<b>18</b>
<b>EXTRAS.....</b>	<b>19</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# SOUS-MODULE 19 : Prioriser et organiser

## 1. Techniques de définition des priorités

### 1.1. Définition des priorités et des plans d'action et établissement d'objectifs à long, moyen et court terme

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.

#### 1.1.1. 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.

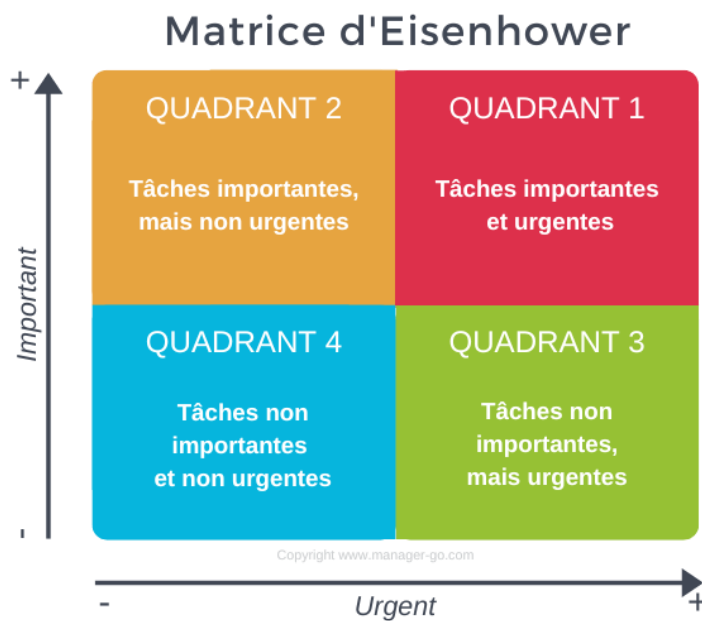


Illustration 1 Source: <https://www.managergo.com/efficaciteprofessionnelle/dossiers-methodes/matrice-eisenhower>

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.

### 1.1.2. 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.
- **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.

# Analyse MoSCoW

## POUR FIXER DES OBJECTIFS EFFICACES




M	<p><b>Must-Have</b></p> <p>L'absolu INDISPENSABLE. Il n'y a pas d'échappatoire et aucun raccourci possible.</p>	
S	<p><b>Should-Have</b></p> <p>Essentiel mais pas vital.</p>	
C	<p><b>Could-Have</b></p> <p>Pas un problème si c'est laissé de côté, mais cela reste important.</p>	
W	<p><b>Will-Not-Have</b></p> <p>Ceci est inutile. À abandonner. Non seulement pour maintenant, mais pour toujours.</p>	

Illustration 2- 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.

### 1.1.3. 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.

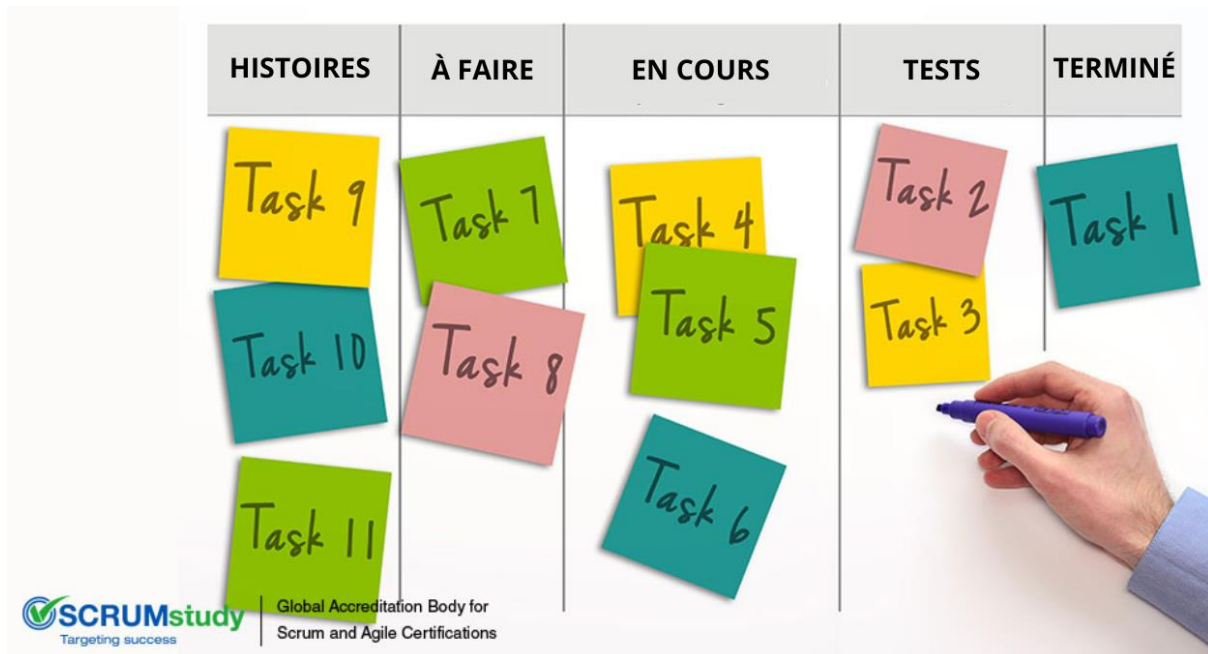


Illustration 3- Source : <https://www.scrumstudy.com/article/various-methods-for-user-story-prioritization>

#### 1.1.4. 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.

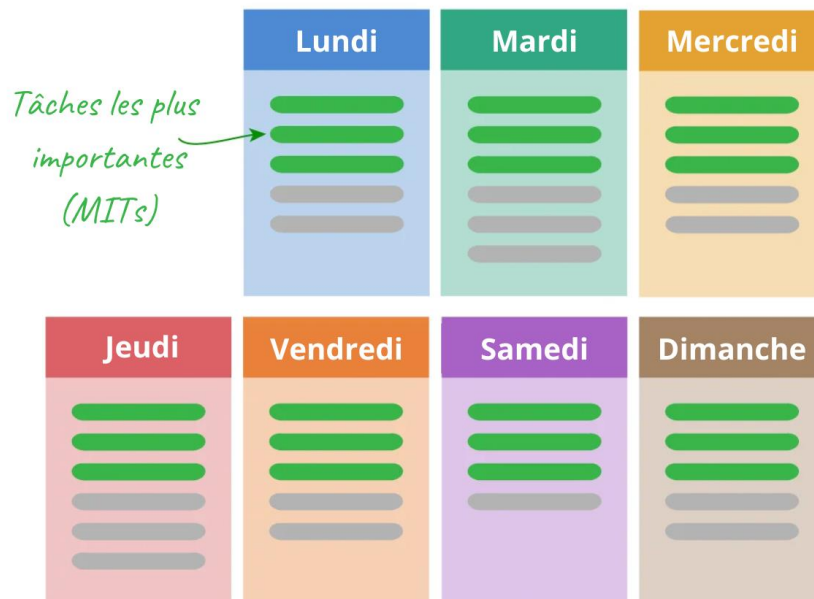


Illustration 4- Source : <https://www.actitime.com/gestion-du-temps/comment-prioriser-les-taches-prioritaires>

### 1.1.5. Méthode 1-3-9

La technique de priorisation 1-3-9 vous permet de prioriser les tâches les moins importantes sur lesquelles vous devrez sûrement travailler tout en vous encourageant à vous concentrer sur les tâches cruciales. Vous êtes invité à isoler 13 tâches et à les caractériser comme suit :

1. une tâche très importante (importante et urgente)
2. trois tâches assez importantes (importantes mais pas urgentes)
3. neuf tâches de faible importance (urgentes mais pas importantes)

Travaillez et terminez d'abord votre tâche 1, puis parcourez vos listes de tâches 3 et 9 par ordre d'importance. Enfin, parcourez vos listes de 9 tâches par ordre de priorité.

S'assurer que vous travaillez en permanence sur vos tâches les plus cruciales est le résultat de chaque méthode de cette liste, ainsi que d'autres méthodes de priorisation existantes dans les environnements de travail. Par conséquent, la technique que vous employez au final n'a aucune importance. Cela ne fait aucune différence si vous employez plusieurs stratégies. Cela ne fait également aucune différence si vous combinez des éléments de plusieurs stratégies pour créer votre propre approche unique pour votre entreprise.



## 1.2. 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
- Réalisez des tests de goût et peaufinez 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.

### **1.3. 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.

#### **1.3.1. 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.

### **1.3.2. 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.
- 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.

### **1.3.3. 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.

### **1.3.4. 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.

### **1.3.5. 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.

### **1.3.6. Objectifs d'hygiène des restaurants :**

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

### **1.3.7. 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.

## 2. Prise de décision opérationnelle

**Dans ce chapitre, les apprenants analyseront la prise de décision à un niveau opérationnel, en conceptualisant les processus et en améliorant la rapidité et la qualité de leur mise en œuvre. Ils reconnaîtront l'importance de ces décisions dans les processus quotidiens et apprendront à les structurer de manière à refléter leur contrôle et leur conscience des responsabilités.**

Nous avons souvent tendance à considérer les décisions uniquement comme des décisions stratégiques prises par les cadres dirigeants. Cependant, les processus de gestion, généralement associés aux cadres supérieurs, ne représentent qu'une des trois catégories de processus. Dans cette optique, les décisions peuvent être prises à n'importe quelle étape d'un processus, révélant ainsi que les choix individuels, même mineurs, peuvent faire la différence entre une entreprise durable et une entreprise qui ne l'est pas.

Cela est particulièrement vrai dans le secteur de la restauration et de la restauration collective, où l'accent est mis sur les matières premières et les ingrédients manipulés par les chefs, cuisiniers et autres professionnels du secteur.

### 2.1. La méthodologie Agile en cuisine

Les méthodes visant à atteindre l'excellence opérationnelle en cuisine ou en salle portent plusieurs noms, et l'une d'entre elles est **l'Agile**. En termes simples, Agile désigne la capacité à créer et à s'adapter rapidement aux changements malgré les défis qui peuvent survenir dans un environnement donné (Agile Alliance, n.d.). Bien que cette approche soit principalement appliquée au développement logiciel, elle peut être transposée à n'importe quelle industrie.

Dans le **Manifeste Agile** (The Agile Manifesto Authors, 2019), certains principes sont totalement neutres et s'appliquent à tous les secteurs.

Par exemple, le **principe 12** ne nécessite aucune adaptation :

"À intervalles réguliers, l'équipe réfléchit à la manière de devenir plus efficace, puis ajuste et adapte son comportement en conséquence."

Pour en savoir plus sur la méthodologie Agile, consultez la ressource [ici!](#)

Exercice 1 : Question d'évaluation	
<b>Pré-requis</b>	/
<b>Temps</b>	1 heure
<b>Outils</b>	PC, Smartphone, connexion internet, stylo et papier.
<b>Objectifs</b>	1. Évaluer la compréhension des chapitres précédents.
Instructions	
<p>Découvrez ci-dessous quelques principes Agile. Comme vous pourrez le constater, ils font référence à des problèmes liés aux logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «<i>Notre plus haute priorité est de satisfaire le client grâce à une livraison précoce et continue de <b>logiciels de valeur</b></i> »</li> <li>• «<i>Accueillez favorablement l'évolution des exigences, <b>même tard dans le développement</b>. Les processus Agile exploitent le changement pour offrir un avantage concurrentiel au client.</i>»</li> <li>• «<i>Les processus Agile favorisent un développement durable. Les <b>sponsors, développeurs et utilisateurs</b> doivent être en mesure de maintenir un rythme constant indéfiniment</i> »</li> </ul> <p>Essayez de remplacer le texte surligné par des détails liés aux secteurs de la restauration et de la restauration.</p>	

Bien que certains puissent trouver décourageant d'adapter une méthodologie issue du développement logiciel, cela nous apprend indirectement que la technologie est plus accessible qu'on ne le pense souvent. Cela est particulièrement important pour l'adoption de technologies de pointe dans les restaurants et établissements de restauration, car celle-ci relève non seulement du budget ou de l'intégration, mais aussi des comportements.



**Une autre chose à noter** est que les décideurs stratégiques prennent généralement plus de temps pour réagir aux grands changements, ce qui concerne le niveau de gestion des processus. En revanche, **l'agilité opérationnelle** est particulièrement bénéfique, car le facteur temps est crucial dans la préparation des repas et la gestion de la demande alimentaire. Même la date de péremption des aliments illustre bien l'importance capitale du temps.

## 2.2. Tests A/B

Un bon exemple de pratique alignée avec la méthodologie Agile est le test A/B. En ingénierie des menus, cette approche consiste à tester simultanément différentes options afin d'identifier celles qui suscitent la meilleure réaction des consommateurs. Cette méthode est particulièrement utile lorsqu'il s'agit d'expérimenter de nouvelles fonctionnalités, comme un programme de fidélité client.

Le test A/B permet d'évaluer la performance d'un menu afin de mieux comprendre si des ajustements sont nécessaires : modifier la composition des ingrédients, conserver ou retirer un plat, ajuster les prix, mettre en avant certains éléments ou encore créer de nouvelles catégories.



Prenons l'exemple d'un **restaurant fictif, "Green Grain"**, spécialisé dans les **bols de riz véganes**. Le propriétaire souhaite savoir si les clients préfèrent des bols personnalisables ou des combinaisons prédéfinies. Pendant un mois, le restaurant divise ses clients du service du midi en deux groupes : l'un reçoit des bols personnalisables, l'autre des bols préconçus. À la fin de la période, il collecte les retours de satisfaction et identifie l'option la plus appréciée.

Si le restaurant avait testé une option à la fois, cela aurait pris **deux mois au lieu d'un** et aurait probablement déstabilisé sa clientèle.

Le test A/B nous montre qu'il est possible de mettre en place différentes procédures simultanément. Selon vous, quel est l'avantage d'exécuter des tâches en parallèle ?

### 2.3. L'importance de la gestion des tâches

En lien avec le test A/B, il est essentiel d'adopter une **philosophie d'organisation des tâches** permettant de gérer efficacement plusieurs objectifs en parallèle.

Un exemple simple à retenir est **la préparation du thé**. Si l'on décompose les tâches :

1. **Remplir la bouilloire d'eau** (10 secondes)
2. **Faire bouillir l'eau** (2 minutes)
3. **Préparer le sachet de thé** (40 secondes)
4. **Verser l'eau bouillante dans la tasse** (4 secondes)

Certaines tâches sont dépendantes : il est impossible de faire bouillir l'eau sans l'avoir d'abord versée dans la bouilloire. **Cependant, il est possible de préparer le sachet de thé pendant que l'eau chauffe**, optimisant ainsi le temps d'attente.

Même si l'ébullition de l'eau n'était pas automatisée, il serait possible de **demandeur l'aide d'un collègue** pour exécuter deux tâches simultanément. Cela met en évidence **les avantages de l'automatisation et les opportunités offertes par la technologie**.

Exercice 2 : Question d'évaluation	
<b>Pré-requis</b>	/
<b>Temps</b>	1 heure
<b>Outils</b>	PC, Smartphone, connexion internet, stylo et papier.
<b>Objectifs</b>	1. Évaluer la compréhension des chapitres précédents.
Instructions	
Sur la base des informations données ci-dessus, calculez quel est le temps minimum nécessaire pour préparer une délicieuse tasse de thé.	

**Solution:** b dépend de a, et d dépend de b et c. Cependant, b et c peuvent s'exécuter en même temps, ce qui signifie que la durée de cette étape est égale à la durée de la tâche la plus longue (2 minutes). Cela signifie qu'un total de 2 minutes et 14 secondes est le temps nécessaire pour préparer une tasse de thé.



## 2.4. Tout n'est pas aussi simple

Naturellement, les situations varient et peuvent être extrêmement complexes à gérer. Cependant, en décomposant les tâches en leur forme la plus simple, il devient possible de trouver des raccourcis, de **combiner certaines tâches** ou d'optimiser leur durée.

Cette logique peut également aider à **concevoir des solutions durables**. Par exemple, il est possible de **réutiliser des miettes de pain** pour un autre produit ou d'**exploiter la chaleur résiduelle des fours** pour chauffer l'eau en hiver.

## 2.5. Créer des diagrammes de flux de travail

Un **diagramme de flux** représente la séquence des tâches et leur organisation pour améliorer l'efficacité. Si vous trouvez difficile d'analyser les tâches sous forme de texte, **les diagrammes de flux sont un excellent outil de visualisation**.

Ils sont particulièrement utiles pour :

- **Décomposer et organiser les tâches en blocs**
- **Faciliter la mémorisation des processus**
- **Minimiser les erreurs** pouvant entraîner des comportements involontairement non durables, comme **oublier d'éteindre une source de consommation énergétique**

Voyons un exemple concret !

Si l'on reprend l'exemple de la préparation du thé, un diagramme de flux va illustrer le processus de manière plus visuelle :



Comme on peut l'observer, **la préparation du sachet de thé ne suit pas la même séquence que l'ébullition de l'eau**, car ces deux tâches ne dépendent pas l'une de l'autre. Ainsi, elles peuvent être effectuées simultanément pour optimiser le temps.

<b>Exercice 3 : Question d'évaluation</b>	
<b>Pré-requis</b>	/
<b>Temps</b>	1 heure
<b>Outils</b>	PC, Smartphone, connexion internet, stylo et papier.
<b>Objectifs</b>	1. Évaluer la compréhension des chapitres précédents.
<b>Instructions</b>	
<p><b>Dessiner un diagramme à flux :</b> Illustrez les tâches à effectuer pour faire une tarte aux pommes. Calculez le temps nécessaire pour chaque tâche et voyez si la somme correcte correspond à vos attentes initiales pour toute la durée. Invitez un collègue à faire de même et comparez la façon dont vous avez organisé les tâches.</p>	

## EXTRAS

### Bibliographie

1. 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/>
2. 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/>
3. 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>
4. Carey J., L'importance de la formation dans un restaurant.<https://smallbusiness.chron.com/importance-training-restaurant-75676.html>
5. 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/>
6. 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>
7. 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/>
8. 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>
9. 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>

10. Voicu L., (2023, 23 juin). 8 bonnes pratiques pour une communication efficace dans un restaurant. <https://www.gloriafood.com/effective-restaurant-communication>
11. Raeburn A., (2023, 8 janvier). Créez un plan d'action qui génère des résultats. <https://asana.com/resources/action-plan>
12. 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>
13. Greene J., (30 juillet 2019). Comment établir des priorités lorsque tout semble important. <https://zapier.com/blog/how-to-prioritize/>
14. 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>
15. 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/>
16. 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>
17. Rowland O., (2023, 21 juin). Directeur de restaurant : description de poste. <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/job-descriptions/restaurant-manager-job-description>
18. En effet, (15 avril 2023). Description du poste de traiteur : principales fonctions et qualifications. <https://www.indeed.com/hire/job-description/caterer>
19. 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/>
20. 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>
21. RESTOBIZ, (2023, 27 juin). Stratégies de communication efficaces pour les restaurateurs. <https://www.restobiz.ca/effective-communication-strategies-for-restaurant-owners/>
22. 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>
23. 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>
  24. 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>
  25. Etude SCRUM, (2022, 9 novembre). Différentes méthodes de priorisation des user stories. <https://www.scrumstudy.com/article/divers-methods-for-user-story-prioritization>
  26. 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/>
  27. Ackerman T. (2018) "Why Company Culture is Crucial in The Franchise System", Forbes, available at: <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2018/06/07/why-company-culture-is-crucial-in-the-franchise-system/>
  28. Agile Alliance (n.d.) "What is Agile?" available at: <https://www.agilealliance.org/agile101/>
  29. Alt R. (2021) Digital transformation in the restaurant industry: Current developments and implications. Journal of Smart Tourism. Vol. 1, No. 1. DOI:10.52255/smarttourism.2021.1.1.9
  30. Bronte G. (2017) "Talking trash: Tackling the industry's dirty little secret", Restaurant, available at: <https://www.restaurantonline.co.uk/>
  31. Buckley C. (July 21, 2023), "Save the Planet, Put Down that Hamburger", available at: [Save the Planet, Put Down that Hamburger - The New York Times \(nytimes.com\)](https://www.nytimes.com/2023/07/21/food/save-the-planet-put-down-that-hamburger/)
  32. Dsouza, Prima & Ks, Krithi & Nayak, Priyanka & R., Bhuhava (2021) "E-BUSINESS PROCESSES IN FOOD SERVICES", International Journal of Advanced Research. 9. 821-829
  33. Diana Gavilan, Adela Balderas-Cejudo, Susana Fernández-Lores, Gema Martínez-Navarro, Innovation in online food delivery: Learnings from COVID-19, International Journal of Gastronomy and Food Science, Volume 24, 2021, 100330, ISSN 1878-450X, <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2021.100330>.
  34. Ekanem I. (2017) "Writing a Business Plan", Routledge, pp. 52-53

35. Energy Star (n.d.). ENERGY STAR for Small Business: Restaurants. [https://www.energystar.gov/buildings/resources\\_audience/small\\_biz/restaurants](https://www.energystar.gov/buildings/resources_audience/small_biz/restaurants)
36. FoodMiles (n.d.) "Food miles calculator" available at: <https://www.foodmiles.com/>
37. Growth Engineering (July 6, 2023). The Ultimate Definition of Gamification (With 6 Real World Examples). <https://www.growthengineering.co.uk/definition-of-gamification/>
38. Hassoun Abdo, Marvin Hans J. P., Bouzembrak Yamine, Barba Francisco J., Castagnini Juan Manuel, Pallarés Noelia, Rabail Roshina, Aadil Rana Muhammad, Bangar Sneha Punia, Bhat Rajeev, Cropotova Janna, Maqsood Sajid, Regenstein Joe M. (2023). Digital transformation in the agri-food industry: recent applications and the role of the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Sustainable Food Systems*. Vol. 7. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsufs.2023.1217813>
39. Klein E. (2023) "6 cooking mistakes you're making that are bad for the environment, according to a chef", *Insider*, available at: <https://www.insider.com/kitchen-mistakes-bad-for-environment-earth-month-2023-4>
40. Kundamal R. (2022) "The Unsustainability of Buffet Food Waste", Global Research and Consulting Group Insights, available at: <https://insights.grcglobalgroup.com/the-unsustainability-of-buffet-food-waste/>  
NITI Aayog (2017) "Strategy on Resource Efficiency", EU Delegation to India
41. Sengupta S. (March 25, 2022). Sustainable Gastronomy: Chefs Changing the Food Industry. *Seventeen Goals Magazin*. <https://www.17goalsmagazin.de/en/sustainable-gastronomy-healthy-eating-habits/>
42. The Agile Manifesto Authors (2019) "Agile Manifesto", available at: <https://www.agilealliance.org/agile101/the-agile-manifesto/>
43. United Nations Framework Convention on Climate Change (2023) "MAX Burgers: Creating the World's First "Climate Positive" Menu | Sweden, Norway, Denmark, Poland", available at: [MAX Burgers: Creating the World's First "Climate Positive" Menu | Sweden, Norway, Denmark, Poland | UNFCCC](#)
44. Walker I. (January 12, 2022). The Saga Of The Ultra-Rare McDonald's DS Game Comes To An End After 11 Long Years. <https://kotaku.com/we-can-all-finally-learn-how-to-make-big-macs-on-ninten-1848347540>

45. Yetim A. (November 17, 2021). How mentorship can shape sustainable IT. BCS.  
<https://www.bcs.org/articles-opinion-and-research/how-mentorship-can-shape-sustainable-it/>