



RESTAURATION

FORMATION : ART DE LA TABLE

PROPOSITION D'UN SERVICE DE HAUT DE GAMME A LUXUEUX. Avec notre formation aux arts de la table, d'une durée de 1 jour en intra entreprise, vous apprendrez à préparer et à dresser une table en intégrant les codes du placement et du luxe.



OBJECTIFS

- Préparez et dressez une table sans commettre de faute.
- Mise en avant de la table grâce à une décoration élaborée et adaptée à une occasion spécifique.
- Apprendre à organiser les convives en fonction du nombre d'invités.

PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Personnel de direction et de salle
- Employés de restauration traditionnelle ou collective

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

- **Présentation des fondements de l'art de la table**
 - Les principales notions sur l'histoire de l'art de table
 - Mise en place adéquate de verres, couverts et assiettes.
 - Positionner les verres au-dessus des couteaux, et à droite de l'assiette.
 - Mettre les fourchettes à gauche de l'assiette et les cuillères à droite.
 - Centrer l'assiette principale sur la table, les autres pièces étant disposées autour.
 - Équiper les petits équipements de table
 - Mise à disposition des sous-verres, du sel et du poivre.
 - Placer les couverts de service à portée de main.
 - Dressage de la table et des sièges.
 - Équilibrer la position des chaises autour de la table.
 - Garantir une séparation agréable entre chaque invité.
- **Le décor de table : comprendre comment décorer une table.**
 - Établir un centre de table séduisant.
 - Utilisez des accessoires décoratifs adaptés en fonction de l'événement.
 - Il est préférable d'éviter les centres de tables trop grands qui entravent la vue des invités.

- Intégration de bougies et des flambeaux sans entraver la communication des convives.
- Contribuer aux fleurs : Choix des fleurs fraîches et en accord avec l'ensemble de la décoration en faisant appel à des vases adaptés

- **Acquérir une maîtrise des règles de placement en fonction du nombre de convives.**

- Changement de position en fonction du nombre d'invités.
 - Utiliser les diverses méthodes de placement pour les repas en petit ou en grand comité.
 - Assurez-vous que chaque invité dispose d'un espace personnel adéquat.
- Mettre en place la table en accord avec le concept de restauration :
 - Présenter une table en accord avec le type de repas servi, qu'il s'agisse d'un dîner officiel ou animé.
 - Organiser la décoration en accord avec le style de cuisine.
 - Considérer le genre d'événements.
 - Prendre en compte les occasions spéciales comme Pâques, Noël etc. pour adapter la décoration.
- Préserver le matériel de table en bon état.
 - S'assurer le maintien de la propreté et la netteté des couverts, des verres et des assiettes.
 - Veiller aux bons lavage, repassage et rangement des nappes et des serviettes avec soin.

FORMATION : BARISTA

Le barista, expert en café, crée des boissons adaptées à tous les goûts. La formation Barista offre une initiation approfondie à la profession, incluant la torréfaction, l'utilisation des machines et du matériel spécialisé. Les participants, grâce à des ateliers pratiques, se familiarisent avec les préparations à base de café et les conditions réelles du métier.



OBJECTIFS

- Étudier les fondements théoriques du métier de barista.
- Acquérir les compétences essentielles pour préparer un espresso de haute qualité.
- Réaliser une expérience concrète avec les machines à café et les méthodes de préparation.

PUBLIC VISÉ

- Professionnels de la restauration
- Professionnels de bar et Brasserie

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

- **Présentation du métier de barista et de son rôle crucial dans le secteur du café**
 - Familiariser avec les diverses variétés de grains de café et les régions qui les produisent.
 - Considérer la méthode de torréfaction et son influence sur la saveur du café
 - Introduction aux diverses catégories de machines à café et à leur mécanisme de fonctionnement.
 - Cafetière à filtre
 - Machine à café en grains
 - Machine manuelle à espresso
 - Machine manuelle
- **Acquisition des compétences en mouture et en réglage du moulin**
 - Introduction à la fabrication de l'espresso :
 - Tasser
 - Doser
 - Extraire
 - Technique de fabrication des éléments fondamentaux des boissons à base de café :
 - Macchiato
 - Espresso
 - Cappuccino
- **Explorez les bases des compétences du barista et les outils utilisés.**
 - Être compétent dans diverses techniques de préparation du café.
 - Être en mesure de gérer de manière efficace les diverses étapes du service clientèle.
 - Analyse des différentes techniques de préparation du café
 - AeroPress
 - V60
 - Chemex.
 - Acquisition de la technique de fabrication et de dégustation de café filtre.
- **Pratique de la formation en barista**
 - Réalisation des compétences développées à l'aide de scénarios de service simulés.
 - Atelier de dégustation visant à renforcer la perception du goût et de l'arôme du café

FORMATION : OPTIMISER LES MARGES AVEC FICHES TECHNIQUES

La fiche technique de cuisine regroupe les informations essentielles pour réaliser une recette, calculer son coût et assurer la constance des plats. En restauration, elle détaille la préparation, facilite les commandes, garantit la qualité et standardise la présentation.



OBJECTIFS

- Élaborer des fiches techniques précises et utiles pour la gestion des coûts.
- Analyser les coûts des ingrédients et optimiser les marges de vente.
- Mettre en place des stratégies pour améliorer la rentabilité de leur établissement.

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1.

PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Accueil et introduction**
 - Présentation des objectifs de la formation.
 - Tour de table des participants.
- **Qu'est-ce qu'une fiche technique ?**
 - Définition et importance des fiches techniques dans la restauration.
 - Les éléments clés d'une fiche technique (ingrédients, coûts, portions, etc.).
- **Calcul des coûts de revient**
 - Méthodes de calcul des coûts des ingrédients.
 - Analyse des coûts fixes et variables
- **Ateliers pratiques**
 - Élaboration d'une fiche technique pour un plat spécifique.
 - Exercice de calcul des coûts de revient à partir de recettes existantes.

2.

DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Analyse des marges bénéficiaires**
 - Comprendre les marges bénéficiaires et leur impact sur la rentabilité.
 - Comment fixer le prix de vente en fonction des coûts.
- **Stratégies d'optimisation des marges**
 - Négociation avec les fournisseurs pour réduire les coûts d'achat.
 - Adaptation des menus en fonction des marges.
 - Ateliers pratiques
 - Étude de cas sur l'optimisation des marges dans un restaurant.
 - Élaboration d'un plan d'action pour améliorer les marges à partir des fiches techniques.

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

FORMATION : MIXOLOGIE

Cette formation en mixologie vous perfectionnera dans l'art des cocktails et les techniques du métier de barman. Vous développerez une image professionnelle, créez des recettes originales et pourrez exercer dans divers environnements, tels qu'hôtels, résidences de tourisme ou bars branchés.



OBJECTIFS

- Apprendre ce qu'est la mixologie
- Découvrir le matériel de bar
- Maîtriser des techniques de ventes
- Respecter les dosages
- Choisir un verre adapté à chaque cocktail
- Garnir et décorer le cocktail
- Réaliser des cocktails alcoolisés
- Maîtriser des techniques de mélange
- Maîtriser parfaitement le dosage des ingrédients dans les cocktails

PUBLIC VISÉ

- Barman
- Serveur en salle

PRIX

- Devis

1. PROGRAMME

- **Présentation des fondements du métier Barman**
 - Les principales notions sur le poste de Barman
 - Connaître le matériel adapté
 - Faire la mise en place du bar
 - Servir avec un plateau
- **Acquérir les bases de la mixologie**
 - Savoir mélanger les boissons et les couleurs
 - Concevoir des cocktails originaux en utilisant le matériel adapté.
- **Explorer les bases des différents types de boissons**
 - Présentation de différents type de boissons :
 - Mocktails (sans alcool)
 - Cocktails (avec alcool)
 - Connaître les différents recettes de fabrications de cocktails
 - Gin
 - Rhum
 - Tiki
 - Blanc d'œuf
 - Vermouth
 - Cognac
 - Base d'anisé

FORMATION : ŒNOLOGIE

L'œnologie, science et art, se développe par la pratique. Notre formation de 2 jours, destinée aux professionnels de la restauration, vous permettra d'approfondir vos connaissances, de reconnaître les particularités des vins et de maîtriser leurs aspects commerciaux pour mieux les vendre.



OBJECTIFS

- Formation en œnologie professionnelle pour adultes
- Familiariser avec le vin afin de le vendre de manière plus efficace.
- Maîtriser la fusion des saveurs et des vins.
- Mettre en valeur la culture du vin afin de mieux en parler.

PUBLIC VISÉ

- Professionnel de la restauration
- Tout public adultes

PRIX

- Devis

1

● PREMIÈRE JOURNÉE

- **Comprendre la couleur des vins**
 - Vins blancs
 - Vins jaunes
 - Vins gris ou clarets
 - Vins rosés □ Vins doux naturels
 - Vins rouges
 - Vins de vendanges tardives
 - Vins paille
 - Vins de liqueurs
- **Comprendre les catégories principales des cépages**
 - Cépages rouges
 - Merlot : Originaire de Bordeaux
 - Cabernet Sauvignon : Un autre cépage de Bordeaux
 - Pinot Noir : Un cépage délicat, principalement associé à la Bourgogne
 - Syrah : Cultivé dans la vallée du Rhône
 - Grenache : Principalement dans le sud
 - Cépages blancs
 - Chardonnay : Un cépage versatile cultivé dans de nombreuses régions
 - Sauvignon Blanc : Très présent à Bordeaux et dans la Loire
 - Riesling : Principalement cultivé en Alsace
 - Viognier : Originaire de la vallée du Rhône.
 - Chenin Blanc : Cépage de la Loire

2

● DEUXIÈME JOURNÉE

- **Servir le vin dans de bonnes conditions**
 - Température de service
 - Choix du verre
 - Aération et décantation
 - L'ouverture de la bouteille
 - Séquence de service
 - Quantité servie
 - Conservation après ouverture
- **Acquérir une expertise commerciale et technique pour optimiser la vente du vin.**
 - Se familiariser avec le vocabulaire et les termes techniques liés au vin et à son service.
 - Apprendre à lire une étiquette de vin pour mieux comprendre et distinguer les informations clés.
 - Comprendre les principes de la vinification des vins rouges, blancs et rosés.
- **Approfondir ses connaissances sur le Champagne**
 - Histoire du Champagne
 - Les AOC
 - Prendre connaissance des diverses appellations propres au Champagne
 - Visualiser les procédés de fabrication du Champagne

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : GESTION DES CONFLITS BAR ET RESTAURANT

Affrontez les défis de la gestion des conflits en restauration avec assurance grâce à notre formation d'une journée proposée par PRESTIGE Formation. Disponible en entreprise ou en personne, ce programme offre des outils concrets pour prévenir, gérer et résoudre les conflits tout en cultivant une ambiance harmonieuse. Favorisez la fidélisation de votre clientèle et renforcez la cohésion de votre équipe en transformant les tensions en opportunités.



OBJECTIFS

- Considérer les principales sources de conflits dans le domaine de la restauration-bar.
- Apprendre à communiquer afin de prévenir et résoudre les conflits.
- Créer une méthode collaborative pour résoudre les conflits.
- Améliorer la capacité à faire face aux situations complexes tout en préservant un cadre de travail positif.

PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective
- Directeur/riche d'établissement

PRIX

- Devis

1.

PROGRAMME

La gestion des conflits dans le secteur de la restauration-bar

- Considérer l'importance de la gestion des disputes
- Élaborer les diverses origines des conflits
 - Un mécontentement concernant le service
 - Compréhension des prix
- Savoir repérer les principales sources de conflits.
- Étudier les situations de conflit les plus courantes.
- Analyser et observer des témoignages.

Développer des aptitudes en communication afin de prévenir et résoudre les conflits.

- Assurer une communication optimale dans le domaine de la restauration-bar.
- Étudier les méthodes pour éviter les conflits.
- Explorez les diverses méthodes pour résoudre les conflits.

Introduction à l'approche de résolution collaborative des conflits

- Déterminer les défis de la coopération dans la résolution des conflits.
- Pratiquer les méthodes de négociation.
- Avoir une expérience en simulant des scénarios de conflits.

Faire face à des situations complexes et préserver un cadre positif.

- Proposer diverses approches pour faire face aux situations complexes.
- Maintenir un cadre de travail favorable
- Explorez l'importance du leadership dans la résolution des conflits.

Créer une culture d'entreprise qui met l'accent sur la résolution constructive des conflits.

- Comprendre l'importance d'une culture organisationnelle positive
- Créer des stratégies internes pour gérer les conflits.
- Établir une stratégie visant à favoriser une culture de résolution constructive.

FORMATION : GESTION DES CONFLITS CUISINE ET SALLE

PRESTIGE FORMATIONS PRO vous propose une formation sur la gestion des conflits entre la cuisine et la salle pour améliorer communication, collaboration et réduire les tensions. Ce programme fournit des outils concrets pour prévenir et résoudre les conflits tout en favorisant une culture de résolution constructive. Créez une ambiance harmonieuse pour renforcer la cohésion d'équipe et transformer les tensions en opportunités.



OBJECTIFS

- Considérer les principales sources de conflits dans le domaine de la cuisine et du personnel de salle
- Apprendre à communiquer afin de prévenir et résoudre les conflits.
- Créer une méthode collaborative pour résoudre les conflits.
- Améliorer la capacité à faire face aux situations complexes tout en préservant un cadre de travail positif.

PUBLIC VISÉ

- Chef de cuisine et cuisinier
- Chef de salle, serveur et barman
- Manager de restaurant

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

Introduction à la gestion des conflits

- Pourquoi les conflits surgissent ils ?
- Types de conflits en milieu de travail
- Impact des conflits non résolus sur la performance et la satisfaction client

Comprendre les rôles et les responsabilités de chaque équipe

- Clarification des attentes et des responsabilités de la cuisine et de la salle
- Différences de priorités et leurs impacts sur la dynamique du travail
- L'importance de la collaboration entre les équipes

Communication efficace en milieu de travail

- Les bases d'une communication claire et respectueuse
- Comment donner et recevoir des feedbacks de manière constructive
- Techniques d'écoute active pour mieux comprendre les besoins de l'autre
- Gestion du stress et des émotions dans un environnement de service rapide

Analyse des sources de conflits entre la cuisine et la salle

- Étude des causes fréquentes de tensions (mauvaise communication, erreurs dans les commandes, pression due au temps)
- Études de cas : exemples réels de conflits fréquents et comment ils ont été résolus
- Importance des processus organisationnels pour éviter les frictions

Techniques de résolution de conflits

- Méthodes de résolution des conflits : la négociation, le compromis, la médiation
- Stratégies pour transformer les conflits en opportunités de croissance
- Jeux de rôle : mise en pratique de techniques de résolution des conflits en situation réelle (simulations de conflits typiques)

Renforcement de la cohésion d'équipe

- Activités et exercices de team-building pour renforcer la coopération entre la cuisine et la salle
- Création de canaux de communication internes pour résoudre rapidement les problèmes
- Mise en place d'un protocole de résolution des conflits dans le restaurant

FORMATION : GESTION DU TRI

Le suivi du tri des déchets en restauration est essentiel pour respecter les réglementations et contribuer à la durabilité environnementale



OBJECTIFS

- Comprendre le contexte réglementaire et la fiscalité des déchets alimentaires
- Assimiler le fonctionnement de la gestion de tri, de son transport à son traitement
- Maîtriser les filières de traitement

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1.

PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Pourquoi le tri est important ?
- Quels sont les enjeux du tri en restauration ?
- Les données à conserver pour assurer le bon fonctionnement du tri alimentaire
- Déterminer les flux de déchets
 - Les déchets alimentaires
 - Les restes de nourriture
 - Les épluchures
 - Les fruits
 - Légumes abîmés, etc

2.

DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Les déchets non alimentaires
 - Les emballages
 - Les papiers
 - Les cartons
 - Les verres, etc
- Choisir les bons contenants
- Former le personnel et informer les clients
- Suivre les résultats

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : DOCUMENT UNIQUE

Le DUERP est un document obligatoire pour toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, dès qu'elles ont au moins un salarié. Il :

- Recense les risques professionnels auxquels les travailleurs sont exposés.
- Propose des mesures de prévention pour réduire ces risques.
- Est mis à jour au moins une fois par an ou après une modification importante dans l'entreprise



OBJECTIFS

- Comprendre les exigences légales et réglementaires du DUERP.
- Apprendre à identifier et évaluer les risques professionnels.
- Développer des compétences pratiques pour rédiger et mettre à jour le DUERP.
- Mettre en place des actions préventives pour améliorer la sécurité au travail

PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant mettre en place, améliorer et mettre à jour le Document Unique

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

Introduction et Contexte Réglementaire

- Présentation du DUERP : Définition et objectifs.
- Cadre légal : Obligations légales et réglementaires en France (Code du Travail, décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001). La responsabilité de l'employeur Art. L.4121-1 du Code du Travail
- Principes Généraux de Prévention Art. L.4121-2 du code du Travail
- Rôle du DUERP dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Identification des Risques Professionnels

- Méthodologies d'identification : Techniques et outils pour identifier les risques (observation, Entretiens, check-lists). Catégorisation des risques : Risques physiques, chimiques, biologiques, psychosociaux, etc.
- Cas pratiques : Analyse de situations de travail spécifiques pour identifier les risques.

Évaluation des Risques Professionnels

- Méthodes d'évaluation : Matrices de gravité/probabilité, échelles d'évaluation. Priorisation des risques : Comment prioriser les risques en fonction de leur gravité et de leur fréquence.
- Exercices pratiques : Évaluation des risques pour des postes de travail spécifiques.

Rédaction du DUERP

- Structure du DUERP : Éléments obligatoires et facultatifs.
- Exemples de présentation : Modèles de DUERP et bonnes pratiques de rédaction.
- Études de cas : Analyse de DUERP réels pour en comprendre la rédaction.

Mise à Jour et Suivi du DUERP

- Fréquence et conditions de mise à jour : Quand et pourquoi mettre à jour le DUERP.
- Suivi des actions préventives : Comment S'assurer que les actions prévues sont mises en œuvre et efficaces.
- Documenter les modifications : Enregistrer les changements et les raisons des mises à jour.

FORMATION : MANAGEMENT RESTAURATION RAPIDE

Le management est présent dans divers domaines (gestion d'entreprise, gestion de projets, gestion des ressources humaines) et implique une bonne communication, une prise de décision efficace et une capacité à gérer les changements.



OBJECTIFS

- Apprendre à gérer une entreprise de restauration rapide.
- Comprendre les bases du service client, de la gestion des équipes et des opérations quotidiennes.
- Maîtriser la gestion financière et le contrôle des coûts.
- Apprendre les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Développer des compétences en marketing et en gestion de la qualité.

PUBLIC VISÉ

- Manager
- Chef d'équipe
- Responsable
- Directeur

PRIX

- Devis

1

● PREMIÈRE JOURNÉE

- **Introduction à la Restauration Rapide**
 - Présentation du secteur
 - Évolution, tendances et opportunités dans la restauration rapide.
 - Concepts clés
 - Types de restauration rapide (food trucks, fast food, casual dining).
 - Définir son concept
 - Choix de la spécialité (pizza, burgers, sandwiches, etc.) et différenciation sur le marché.
- **Hygiène, Sécurité Alimentaire et Qualité**
 - Normes d'hygiène
 - Respect des normes HACCP et gestion des inspections sanitaires. □
 - Sécurité alimentaire
 - Conservation des aliments, préparation, cuisson, chaîne du froid.
 - Qualité des produits
 - Gestion des fournisseurs et de la qualité des ingrédients.
 - Certification et réglementation Comprendre les obligations légales en matière de sécurité alimentaire.

2

● DEUXIÈME JOURNÉE

- **Gestion des Opérations et du Personnel**
 - Gestion des équipes
 - Recrutement, formation, gestion des plannings.
 - Optimisation des opérations
 - Organisation de la cuisine et des tâches, réduction des temps de préparation.
 - Gestion des inventaires
 - Prévission et gestion des stocks, réduction du gaspillage alimentaire.
 - Service client
 - Techniques de gestion de la relation client, fidélisation.
- **Gestion Financière et Contrôle des Coûts**
 - Budgétisation
 - Comment établir un budget pour une entreprise de restauration rapide.
 - Calcul des coûts
 - Coût des marchandises vendues, gestion des marges et des prix.
 - Analyse financière
 - Interpréter les bilans, comptes de résultats, et suivre la rentabilité.
 - Contrôle des coûts
 - Réduire les coûts sans compromettre la qualité.

FORMATION : MANAGEMENT RESTAURATION RAPIDE

Le management est présent dans divers domaines (gestion d'entreprise, gestion de projets, gestion des ressources humaines) et implique une bonne communication, une prise de décision efficace et une capacité à gérer les changements.



OBJECTIFS

- Apprendre à gérer une entreprise de restauration rapide.
- Comprendre les bases du service client, de la gestion des équipes et des opérations quotidiennes.
- Maîtriser la gestion financière et le contrôle des coûts.
- Apprendre les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Développer des compétences en marketing et en gestion de la qualité.

PUBLIC VISÉ

- Manager
- Chef d'équipe
- Responsable
- Directeur

PRIX

- Devis

3.

TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Marketing, Stratégie de Vente et Innovation**
 - Développer une stratégie marketing
 - Ciblage des clients, utilisation des réseaux sociaux, promotions.
 - Fidélisation
 - Programmes de fidélité, gestion des avis clients, techniques d'upselling.
 - Innovation dans la restauration rapide
 - S'adapter aux tendances (nouvelles recettes, alimentation durable).
 - Études de cas pratiques
 - Analyse de concepts qui réussissent dans le domaine de la restauration rapide.

FORMATION : SERVICE EN SALLE

Le service en salle, distinct de l'accueil en restauration, est essentiel pour une prise en charge optimale du client. Cette formation vous permettra de maîtriser les techniques professionnelles du service à table et d'améliorer la qualité de vos prestations en tant que serveur/serveuse.



OBJECTIFS

- Maîtriser les méthodes pour mettre en œuvre divers services en respectant les normes d'hygiène et de qualité.
- Garantir le bon déroulement de divers services de manière professionnelle.
- Garantir la fourniture de boissons dans toutes les situations

PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective

PRIX

- Devis

1

● PREMIÈRE JOURNÉE

Acquérir la signification de l'accueil dans un restaurant

- L'accueil dans un restaurant: ses particularités
 - L'accueil des clients.
 - La considération de ses exigences.
 - Les besoins et les inquiétudes des clients.
 - La prévision des attentes.
 - Le congé des clients est pris.
- L'idée d'accueil dans son sens le plus vaste.
- Les compétences de pointe pour le service à table
 - Donner une image positive de soi et de ses performances, en accord avec son milieu professionnel.
 - La bonne communication avec les membres de l'équipe de salle et de cuisine

Optimiser sa performance en tant que serveur/serveuse.

- Mettre en œuvre un service en salle en respectant la chronologie et les méthodes de mise en place.
- Pour le service personnalisé
- Pour les tables VIP d'exception
- Pour une prestation commune (repas à thème, événement, anniversaire etc.)

2

● DEUXIÈME JOURNÉE

L'évolution du service en salle et de ses diverses étapes.

- Techniques de nappages et de contrôle du linge
- La préparation et la mise en œuvre des équipements et du mobilier en utilisant les méthodes professionnelles.
- Connaître les diverses méthodes de service : dans un plat, à l'anglaise ou au plat.
- Rappel de la disponibilité de toutes les boissons : Apéritifs, vins, digestifs ainsi que diverses boissons chaudes ou glacées.
- Être compétent dans le service du fromage à la table.
- Garantir le bon débarrassage d'une table ainsi que le rangement et/ou l'organisation de la cuisine

FORMATION : GESTION DE LA RELATION CLIENT

La formation en gestion de la relation client est cruciale en restauration rapide pour assurer des interactions efficaces, maximiser la satisfaction client, améliorer l'image de marque et fidéliser la clientèle.



OBJECTIFS

- Développer des compétences interpersonnelles : Améliorer la qualité de l'interaction avec les clients, en favorisant un service rapide, professionnel et chaleureux.
- Optimiser la satisfaction client : Identifier et répondre aux besoins des clients de manière efficace, tout en assurant un service rapide.
- Résoudre les problèmes clients : Apprendre à gérer les réclamations et les insatisfactions de manière constructive.
- Fidéliser la clientèle : Mettre en place des stratégies pour encourager les clients à revenir et à recommander l'établissement à d'autres.

PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective
- Directeur/riche d'établissement

PRIX

- Devis

1



PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

Comprendre le profil des clients en restauration rapide

- Typologie des clients : Identifier les différents types de clients fréquents dans la restauration rapide (clients pressés, familles, jeunes, étudiants, clients réguliers, touristes, etc.) et leurs attentes spécifiques.
- Anticipation des besoins : Apprendre à anticiper les besoins des clients en fonction de leur profil et des situations (rush du midi, affluence en soirée, week-ends, etc.).
- Personnalisation du service : Adapter la façon de servir en fonction du type de client et du moment de la journée pour améliorer l'expérience.

Techniques de communication et d'accueil

- Techniques d'accueil : Apprendre à accueillir les clients de manière chaleureuse et professionnelle, même dans les périodes de forte affluence.
- La communication verbale et non verbale : Utiliser un langage approprié et un ton adapté pour établir un bon contact avec les clients. Savoir maintenir un langage corporel ouvert et accueillant, même en situation de stress.
- Écoute active : Développer l'écoute active pour comprendre les attentes spécifiques des clients et offrir un service personnalisé.
- Gérer les attentes : Informer le client de manière proactive sur les temps d'attente, les promotions, et les options disponibles, pour réduire les frustrations potentielles.

Techniques de vente et d'upselling

- Upselling et cross-selling : Proposer des produits supplémentaires ou de meilleure qualité (boissons, desserts, formules) sans être insistant.
- Répondre aux objections : Réagir efficacement aux objections en suggérant alternatives ou recommandations.
- Expérience client : Aller au-delà de la prise de commande en valorisant les produits (ingrédients, origine, etc.).
- Gestion des réclamations : Rester calme et empathique pour désamorcer les tensions et résoudre les conflits.
- Résolution rapide : Résoudre immédiatement les problèmes (erreurs, délais, produits défectueux) pour éviter une escalade.
- Excuses et compensations : Savoir présenter des excuses sincères et offrir une compensation si nécessaire.
- Feedback : Collecter et utiliser les retours clients pour améliorer le service.

FORMATION : GESTION DE LA RELATION CLIENT

La formation en gestion de la relation client est cruciale en restauration rapide pour assurer des interactions efficaces, maximiser la satisfaction client, améliorer l'image de marque et fidéliser la clientèle.



OBJECTIFS

- Développer des compétences interpersonnelles : Améliorer la qualité de l'interaction avec les clients, en favorisant un service rapide, professionnel et chaleureux.
- Optimiser la satisfaction client : Identifier et répondre aux besoins des clients de manière efficace, tout en assurant un service rapide.
- Résoudre les problèmes clients : Apprendre à gérer les réclamations et les insatisfactions de manière constructive.
- Fidéliser la clientèle : Mettre en place des stratégies pour encourager les clients à revenir et à recommander l'établissement à d'autres.

PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective
- Directeur/rice d'établissement

PRIX

- Devis

2.

DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

Fidélisation et gestion des clients réguliers

- Programme de fidélisation : Comment mettre en place et promouvoir un programme de fidélité pour encourager les clients à revenir régulièrement (cartes de fidélité, offres spéciales, récompenses, etc.).
- Personnalisation du service pour les clients réguliers : Reconnaître et valoriser les clients réguliers, leur offrir des attentions particulières (sourire, salutations personnalisées, service plus rapide).
- Création d'une relation durable : Techniques pour instaurer une relation à long terme avec les clients réguliers, en apprenant à connaître leurs habitudes et en anticipant leurs préférences.
- Gestion du service en situation de stress (heures de pointe)
- Service sous pression : Apprendre à maintenir une attitude positive et un service client irréprochable même en période de grande affluence.
- Priorisation des tâches : Techniques pour gérer plusieurs demandes à la fois sans perdre de vue la qualité du service.
- Maintien de la qualité : Garantir que les clients reçoivent un service de qualité même lorsqu'ils sont nombreux, en respectant les normes de la marque.

Digitalisation de la relation client

- Prise en charge des commandes en ligne : Gestion des commandes en ligne, des livraisons, et des interactions avec les clients via des applications de livraison ou des plateformes numériques (Uber Eats, Deliveroo, etc.).
- Interaction sur les réseaux sociaux : Comment gérer les avis en ligne (positifs et négatifs) et maintenir une image positive de l'entreprise sur les réseaux sociaux.
- Outils CRM (Customer Relationship Management) : Utiliser des outils de gestion de la relation client pour suivre et analyser les interactions avec les clients et personnaliser les services offerts (e-mailing, promotions ciblées).

A person wearing a white lab coat and blue nitrile gloves is using a handheld ultrasonic cleaning device. The device is white and yellow, with a power cord on the left. It is being held over a white plate containing several pieces of raw salmon. The background is a blurred white lab coat.

RESTAURATION HYGIÈNE

FORMATION : ALIMENTATION SAINE

Une alimentation saine est une pratique alimentaire qui permet de maintenir ou d'améliorer sa santé générale tout au long de la vie. Une bonne alimentation fournit à l'organisme les nutriments essentiels.



OBJECTIFS

- Comprendre le contexte réglementaire et la fiscalité des déchets alimentaires
- Assimiler le fonctionnement de la gestion de tri, de son transport à son traitement
- Maîtriser les filières de traitement

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1.

PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Pourquoi l'alimentation saine est importante?
- Quels sont les enjeux de l'alimentation saine en restauration ?
- Réduire sa consommation de produits industriels transformés
- Consommer des aliments sains et naturels

2.

DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Composer des repas équilibrés
- S'hydrater suffisamment en buvant de l'eau
- Savoir lire les étiquettes alimentaires
- Conserver toujours le plaisir du bien manger
- Proposer un changement de menu pour un repas sain selon estimation du client

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : ALLERGÈNES ET INTOLÉRANCES ALIMENTAIRE

La sécurité des consommateurs en ce qui concerne les allergènes est actuellement un défi pour les industriels. Depuis la conception du produit jusqu'à la production, il est possible de mettre en œuvre différentes mesures et procédures pour contrôler la présence d'allergènes



OBJECTIFS

- Identifier les diverses allergies alimentaires afin d'ajuster sa cuisine.
- Prendre connaissance de ce genre de problèmes et prendre en considération les allergies alimentaires dans votre cuisine.

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Identifier les allergies réelles et les allergies croisées.**
 - Acquérir une compréhension des diverses allergies et de leurs mécanismes.
 - Évaluer les diverses manifestations des réactions allergiques.
 - Examinons les allergies les plus courantes dans le secteur de la restauration.
 - L'évolution des risques et des symptômes des allergies en fonction des âges
- **Connaître les différents types d'allergènes**
 - Connaître les allergènes d'origine animale : L'œuf et le lait de vache
 - Connaître les allergènes d'origine végétale : L'arachide, le blé et les produits dérivés

2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Différencier l'allergie alimentaire et l'intolérance alimentaire**
 - Qu'est-ce qu'une allergie alimentaire ?
 - Qu'est-ce qu'une intolérance alimentaire ?
- **Maîtriser la réglementation propre aux allergies ou intolérances alimentaires**
 - Connaître le principe de la sécurité alimentaire
 - Comprendre l'étiquetage et les fiches techniques
 - Focus sur la traçabilité des denrées alimentaires

FORMATION : BPH

La formation sur les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH) est essentielle pour tous les professionnels qui manipulent des denrées alimentaires, afin de prévenir les contaminations et garantir la sécurité des produits alimentaires.



OBJECTIFS

- Sensibiliser le personnel manipulant des denrées alimentaires aux risques professionnels associés à l'hygiène
- Maîtriser la méthodologie, les pratiques, et les outils pour intégrer les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)
- Prévenir les risques de contamination pour maintenir des conditions d'hygiène optimales dans un environnement commercial

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

Fondamentaux de l'Hygiène et Pratiques d'Hygiène Personnelle

- Introduction aux Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)
 - Présentation des risques alimentaires : dangers biologiques, chimiques, et physiques.
 - Conséquences des contaminations pour la santé publique et la réputation de l'établissement.
 - Rôles et responsabilités du personnel en matière de BPH.
- **Hygiène Personnelle et Bonnes Pratiques de Comportement**
 - Règles d'hygiène personnelle : lavage des mains, tenue vestimentaire, coiffure et ongles.
 - Comportements à adopter et à éviter dans un environnement alimentaire.
 - Procédures de lavage des mains et d'hygiène des équipements.
- **Nettoyage et Désinfection des Locaux et des Équipements**
 - Différence entre nettoyage et désinfection et importance de chacun.
 - Utilisation des produits de nettoyage et procédures pour différentes surfaces.
 - Fréquences de nettoyage et plan de nettoyage et de désinfection.

Prévention des Risques et Contrôles en Milieu Alimentaire

- Gestion des Déchets et Prévention des Nuisibles
- Types de déchets alimentaires et méthodes d'élimination.
- Consignes pour le tri et l'élimination sécurisée des déchets.
- Identification des nuisibles (insectes, rongeurs) et méthodes de prévention.
- **Cas pratique** : Mise en place d'un protocole de gestion des déchets dans un commerce alimentaire.
- **Contrôle des Températures et Préservation des Aliments**
 - Températures de conservation et règles de stockage des aliments (froid positif, froid négatif).
 - Techniques de gestion des stocks et principe de la rotation (méthode FIFO).
 - Contrôles des températures pour limiter la prolifération des bactéries.
 - **Atelier pratique** : Mise en place et utilisation d'un tableau de suivi des températures pour les produits en stock.
- **Gestion des Contaminations Croisées et des Allergènes**
 - Principes de séparation des zones de travail et des aliments.
 - Gestion des allergènes : étiquetage et précautions spécifiques.
 - Techniques pour éviter les transferts accidentels d'allergènes.
 - **Étude de cas** : Analyse des allergènes d'un menu et identification des risques de contamination croisée.

FORMATION : CONSERVATION ALIMENTAIRE

La conservation assure un approvisionnement alimentaire continu après les récoltes. En prolongeant la durée de vie des produits, elle réduit le gaspillage et soutient l'économie. De plus, les conditions de préservation limitent la croissance des agents pathogènes, rendant les aliments moins susceptibles de provoquer des maladies.



OBJECTIFS

- Développer et parfaire leur connaissance en matière de maîtrise des techniques de conservation des aliments et préparations alimentaires tout en se conformant aux recommandations et réglementations en vigueur.

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1. PREMIÈRE JOURNÉE

- **Notions de microbiologie**
 - Aliments et développement microbien
 - Bactéries
 - Levures
 - Moisissures
 - Bienfaits et méfaits des microbes en alimentaire
- **Les différents types de qualité des aliments**
 - Les qualités organoleptiques
 - La qualité nutritionnelle
 - La qualité de « service »
 - La qualité hygiénique ou sanitaire
- **Les différents types d'altérations des aliments**
 - L'altération physique
 - L'altération chimique
 - L'altération enzymatique
 - L'altération microbiologique
- **Modifications des aliments lors de leur préparation culinaire**
 - Les glucides
 - Les protéines et la réaction de Maillard
 - Les lipides
 - Les acrylamides
 - Le rancissement
 - Les vitamines

2. DEUXIÈME JOURNÉE

- **Les techniques de conservation des aliments**
 - Les procédés utilisant le froid
 - La réfrigération
 - La surgélation
 - La congélation
- **Les procédés utilisant la chaleur**
 - Le blanchiment
 - La stérilisation
 - L'appertisation
- **Les procédés de conservation par addition de produits**
 - Sucre
 - Sel
 - Alcool
 - Acide
 - Huile
- **Les procédés de conservation par atmosphère modifiée et sous vide.**
 - La surgélation
 - La salaison
 - La fumaison
 - Le sous vide

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Le gaspillage alimentaire se réfère à la perte de produits alimentaires, depuis le champ jusqu'à l'assiette. Ce phénomène social, qui entraîne chaque année une diminution de 10 millions de tonnes de nourriture en France, pourrait néanmoins être réduit par des mesures simples afin de réduire la surconsommation et les pertes qui en découlent.



OBJECTIFS

- Considérer les défis du gaspillage dans le secteur de la restauration et son influence sur l'économie
- Repérer les diverses situations qui permettent de réduire le gaspillage alimentaire
- D'après son organisation et son fonctionnement, il est important de savoir utiliser les excès.
- Réinventer sa cuisine en utilisant des excédents alimentaires pour stimuler sa créativité.

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1.

PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Connaitre les enjeux du gaspillage alimentaire en restauration**
 - Comprendre pourquoi on parle de gaspillage
 - Identifier les différentes formes de gaspillage alimentaire
 - Sur les denrées alimentaires utilisées
 - Sur les commandes
 - Sur les ressources nécessaires pour assurer une qualité de produit et service
 - Sur l'énergie déployée, parfois, inutilement...
 - Savoir être critique sur les quantités en développant son observation

2.

DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Prendre conscience de l'impact du gaspillage sur la vie future**
 - Analyser ses fiches techniques en fonction des habitudes de consommation
 - Appréhender des pratiques plus vertueuses pour limiter le gaspillage en distribution
 - Identifier les sources de perte lors du service
 - Comment reprogrammer l'organisation de son service
 - Savoir recompter ses grammages en fonction des modes de consommations

FORMATION : HYGIÈNE ALIMENTAIRE

C'est une formation obligatoire pour garantir l'hygiène alimentaire dans le domaine de la restauration et de l'hôtellerie.



OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances fondamentales des règles d'hygiène en matière de restauration commerciale (réglementation, risques liés à l'insuffisance d'hygiène en restauration commerciale)
- Mise en œuvre des principes d'hygiène)
- Obtenir l'attestation obligatoire conforme à l'arrêté du 5 octobre 2011

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1.

PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Aliments et risques pour le consommateur :**
 - Les différents dangers
 - Les dangers biologiques, y compris parasites
 - Microbiologie des aliments
 - Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
 - Les mesures de maîtrise des dangers
- **Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale) :**
 - Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément. (cerfas 13984 et 13982)
 - L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire et nationale en vigueur)
 - Les arrêtés en vigueur relatifs aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail. Articles R. 412-12 à R. 412-14 du code de la consommation
 - Les contrôles officiels

2.

DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Le plan de maîtrise sanitaire :**
 - Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
 - Les principes de l'HACCP
 - Les mesures de surveillance et de vérification (autocontrôles et enregistrements) tenant compte aussi du classement des denrées en produits prêts à manger ou non
 - Le GBPH du secteur d'activité spécifié, et les mesures spécifiques qu'il détaille
 - La traçabilité

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : QUALITE ALIMENTAIRE

La définition de la qualité alimentaire repose sur la notion subjective qu'est le ressenti du consommateur, et la notion objective, basée elle sur l'expertise scientifique. Pour évaluer la qualité des denrées alimentaires, de multiples éléments extrêmement différents sont à prendre en compte.



OBJECTIFS

- Sensibiliser et donner des méthodes permettant de bien comprendre les enjeux stratégiques et opérationnels de la qualité dans l'industrie agroalimentaire.
- Acquérir les connaissances du principe de sécurité des aliments pour les consommateurs finaux, en s'appuyant sur plusieurs points cruciaux tels que les méthodes de fabrication, les locaux, les matériels et les acteurs de l'entreprise

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Les bases de la qualité alimentaire
- La qualité hygiène et sanitaire
- La qualité nutritionnelle
- La qualité organoleptique ou hédonique

2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- La qualité d'usage des aliments ou services rendus
- La qualité technologique et la démarche industrielle
- Les qualités éthiques et environnementales

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES SANITAIRES

Le risque sanitaire correspond à la probabilité que survienne un événement nuisible à la santé d'un individu ou d'un groupe d'individus. Son identification et son analyse sont des éléments de détermination de la politique de santé publique.



OBJECTIFS

- Acquérir une compréhension de la méthode de prévention et de gestion des dangers sanitaire
- Connaître les méthodes d'évaluation
- Étudier les méthodes pour contrôler les émissions et surveiller l'environnement

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

PRIX

- Devis

1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Qu'est-ce qu'un risque sanitaire ?
- Qu'est ce que la sécurité sanitaire ?
- Quels sont les différents types d'évaluation des risques sanitaires ?

2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Comment évaluer les risques sanitaires chroniques ? : **Examiner les enjeux et les informations liés à la bactérie**
 - Les sources de contamination
 - Les établissements à risques
 - Sa propagation
 - Ses effets sur l'homme

3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Mettre en place une démarche de prévention
 - Les mesures techniques
 - Maintenance des réseaux
 - Mise en place de contrôles
 - Plan de surveillance
 - Carnet de suivi
- Quels sont les acteurs et les rôles des risques sanitaire et environnementaux ?
- Trouver un outil de prévention pour éviter les risques sanitaires
- Evaluer les risques sanitaires

FORMATION : SECURITE ALIMENTAIRE

La sécurité alimentaire est un concept global qui englobe toutes les pratiques, procédures et réglementations visant à garantir que les aliments consommés sont sûrs et ne présentent aucun danger pour la santé des consommateurs.



OBJECTIFS

- Apprendre les bases de la sécurité alimentaire, les bonnes pratiques d'hygiène et les méthodes de prévention pour assurer des produits sûrs dans un environnement professionnel.
- Comprendre l'importance de la sécurité alimentaire et les risques associés.
- Apprendre à gérer les allergènes et éviter les contaminations croisées.

PUBLIC VISÉ

- Personnel d'entreprise alimentaire

RECOMMANDATION

- Faire partie du secteur Alimentaire

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

• Principes de Base de la Sécurité Alimentaire

- Introduction à la Sécurité Alimentaire
- Les enjeux de la sécurité alimentaire pour la santé publique.
- Présentation des types de risques (biologiques, chimiques, physiques).
- Étude de cas rapide : Exemples de contaminations alimentaires récentes.
- Gestion des Températures et Conservation des Aliments
- Températures de conservation et règles de stockage (réfrigération, congélation).
- Gestion des stocks et rotation (méthode FIFO - First In, First Out).
- Importance du contrôle des températures pour éviter la prolifération bactérienne.

• Maîtrise des Risques et Contrôles Internes

- Gestion des Allergènes et Contaminations Croisées
- Les allergènes principaux et les obligations d'étiquetage.
- Techniques pour éviter les contaminations croisées (organisation, séparation des zones, protocoles).
- Exercice : Mise en place de protocoles pour la gestion des allergènes dans une cuisine.

• Contrôle de la Qualité

- Principe de CONTROLE : suivi des produits du fournisseur jusqu'au consommateur.
- Gestion des non-conformités : comment réagir en cas de problème de sécurité alimentaire.
- Introduction aux procédures de rappel de produit.

FORMATION : TRAÇABILITÉ ALIMENTAIRE

La traçabilité alimentaire est un concept qui désigne la possibilité de retracer l'historique d'un produit alimentaire, depuis sa production jusqu'à sa consommation. Elle permet ainsi de garantir la qualité et la sécurité des aliments. La traçabilité alimentaire repose sur la collecte et le suivi d'informations précises et fiables concernant les différentes étapes de la chaîne alimentaire.



OBJECTIFS

- Identifier et mettre en place l'ensemble des dispositions visant à garantir l'innocuité des aliments par la traçabilité
- Connaître et comprendre les étapes et éléments nécessaires à la mise en place et à la maîtrise de la traçabilité en alimentaire
- Comprendre l'importance de sa mise en place S'approprier des moyens simples pour gérer ces risques

PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

- Pourquoi est-elle importante ?
- Quels sont les enjeux de la traçabilité alimentaire ?
- Les données à conserver pour assurer la traçabilité d'un produit alimentaire
- Les données relatives au produit
- Les données relatives à la production
- Les données relatives à la distribution et à la commercialisation
- Les données relatives à la distribution et à la commercialisation
- La mise en place d'une traçabilité alimentaire Quels outils et quelles méthodes ?
 - Les étiquettes
 - Les codes-barres
 - Les traceurs
- Les méthodes de traçabilité
- La sécurité des données
- L'accessibilité des données