



Guide d'entretien

Guide d'entretien – Avril 2018

chdexpert

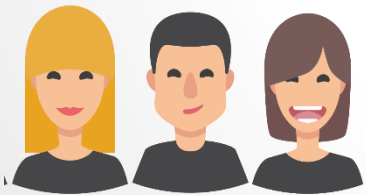
DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED

Guide d'entretien

Durée moyenne prévue : 45 minutes



Cette étude qualitative a **pour but de creuser les résultats** obtenus lors des enquêtes quantitatives réalisées en Mars et Décembre 2017, **et de mieux cerner** ce que les interrogés comprennent et incorporent dans certaines notions.



Pour mener à bien cette étude, nous allons interroger des **établissements de chaque catégorie** : 2 restaurants d'entreprises/administrations, 2 établissements scolaires, 2 établissements de santé et 2 maisons de retraite. Nous allons également **prioriser** nos enquêtes sur des établissements **qui ont répondu à notre questionnaire quantitatif** (dans la mesure où ces derniers se situeraient sur Paris ou Lyon).

- Pour commencer, pouvez-vous me décrire en quelques mots votre établissement ? (**Spontanément d'abord, puis avec relances sur les informations manquantes**) :
 - **Secteur** d'activité
 - **Gestion** : Autogérée ou Concédée ? **Si Concédée, précisez la SRC** (société de restauration collective)
- Quel(s) terme(s) utilisez-vous pour suivre votre fréquentation, est-ce le nombre de convives par jour ou le nombre de repas servis ou autre ? (**En réutilisant le terme donné par l'interrogé**), A combien estimez-vous ce « **nombre de repas** » par jour ? Avez-vous un outil de suivi de cette fréquentation ? Lequel ? Comment fonctionne t-il ?
- Quel est le profil de vos convives ?
- Quelles offres proposez-vous : petit déjeuner / déjeuner / dîner / goûter et collations ? (**En réutilisant le terme donné par l'interrogé**), A combien estimez vous le « **nombre de repas** » pour chacun de ces instants ?
- Comment votre offre est-elle proposée à vos convives (corners de distribution, self service...) ? Avez-vous un buffet avec service légumes à volonté ? Un salade-bar ? Un pôle snacking ?
- Quelles sont vos horaires de service ?
- Combien de personnel avez-vous (en nombre de personnes ET en Equivalent Temps Plein) ?

Parlons un peu de **vous-même** :

- Vous avez quel âge, ça fait combien de temps que vous êtes à votre poste actuel ? Dans cet établissement ? Quel est votre **rôle** ici, vos principales **responsabilités** ?
- Etes-vous à l'aise sur les différents thèmes que nous allons aborder pendant cet entretien (budgets, procédures d'achats, fournisseurs alimentaires et d'hygiène, offre de repas, ou encore les équipements présents dans l'établissement) ?
- Y a-t-il des sujets sur lesquels vos responsabilités sont partagées avec quelqu'un d'autre (ex: service achats) ?

- Pour ce qui est de la **préparation des repas dans votre établissement**, sont-ils préparés **sur place** ou êtes-vous un **satellite ou office de restauration** ?
- **(Si sur place)** : Tout est préparé sur place, en **service direct** ou en **cuisine centrale** (*offices satellites en liaison chaude ou en liaison froide*) ?
- Avez-vous déjà entendu le terme « cuisine centrale » ? Qu'est ce que vous entendez par cuisine centrale ? Est-ce que vous vous considérez comme une « cuisine centrale » ?
- **(Si satellite ou office de restauration)** : Etes-vous livré en liaison chaude, ou en liaison froide ?
- Pouvez-vous me définir la différence entre les 2 (liaison froide et liaison chaude) ? Pouvez-vous nous en dire plus sur les étapes de livraisons (horaires, fonctionnement, nombre employés dédiés,...) ?
- Avez-vous déjà entendu le terme « cuisine centrale » ? Est-ce que vous vous considérez cuisine centrale ?

Parlons du budget maintenant :

- Qu'est-ce que vous entendez par **budget repas** ? Et par **coût moyen denrée repas** ?
Pour nous, le coût moyen denrée repas est la somme des coûts de chaque denrée pour produire le repas hors salaires et frais. Avez-vous un **autre terme**, une autre appellation pour le désigner (Lequel) ? Comment calculez-vous ce... (*terme utilisé par l'interrogé*).
- Pouvez-vous me donner le (*terme donné par l'interrogé ou coût moyen denrée repas*) de votre établissement ?
- Etes-vous capable de le faire pour chaque service que vous proposez ?
- Connaissez-vous le (*terme donné par l'interrogé ou coût moyen denrée repas*) de chaque **composante de votre offre** : Entrée / Plat protodique / Accompagnement / Fromage / Dessert / Petit déjeuner / Goûter
- **D'où tenez-vous ce chiffre** ? Avez-vous un **outil de suivi**, lequel et comment fonctionne-t-il ?
- **Comment calculez-vous cette donnée** ? (budget global divisé par nombre de convives ? Informations précises après décomposition des éléments ?)
 - **(Si établissement NON scolaire)** Les boissons sont-elles comptabilisées dans ce budget moyen par repas ?
- Les salaires sont-ils comptabilisés dans ce budget moyen par repas ?
- Quel est le **prix du repas facturé** aux convives ? - (R. **Entreprises concédée**) : Savez-vous combien la SRC facture le repas à l'entreprise ?

- Pouvez-vous me dire **quelle part** représentent les **aliments frais** dans votre **(budget repas ou terme donné par l'interrogé)** en % ? Et la part des **aliments secs** ? Et la part des **aliments surgelés** ? (Si **établissement NON scolaire**) Et la part des **boissons** ? Et la part des **conserves** ?
- Est-ce que c'est facile pour vous d'identifier le **poids de chacune de ces familles** au sein du budget ?
- (**Si part aliments frais > 0**) : Pour vous, est-ce qu'une **salade (ou autre) en sachet** fait parti des aliments frais ? Est-ce que des **légumes cuits sous vide, pasteurisés ou stérilisés et prêt à l'emploi** font partis des aliments frais ? Quels sont les avantages de cuisiner des aliments frais ? Et les inconvénients ?
- (**Si part aliments surgelés > 0**) : Quels sont les avantages de cuisiner des aliments surgelés ? Et les inconvénients ? Comment percevez-vous le fait de proposer des aliments surgelés ?
- Ce **(budget repas ou terme donné par l'interrogé)** vous semble-t-il **adéquat pour la réalisation de votre activité** ? Pourquoi ? Comment qualifieriez-vous **l'évolution de votre (budget repas ou terme donné par l'interrogé)** ces dernières années ? Cette information vient d'un suivi ou d'un ressenti personnel ? Est-ce qu'à partir de ces évolutions vous prévoyez, de changer des choses au sein de votre établissement (recrutement quand l'activité est en hausse, amélioration des équipements...) ? Votre direction vous a-t-elle accordée un **budget plus important pour 2018** ? Si oui, de combien (ou %) ?
- Avez-vous recours à **d'autres indicateurs de suivi** dans votre établissement (ex : suivi de l'évolution des coûts) ? Que comportent-ils et comment les mettez-vous en place ? Pouvez-vous me donner d'autres nombres précis liés à votre établissement ? Sont-ils issus d'un suivi d'un outil ou de votre ressenti personnel ?

Nous allons à présent parler de vos processus d'achat et vos fournisseurs.

- Dans votre établissement, **qui sélectionne les fournisseurs alimentaires** ?
- Quel est votre **degré d'autonomie** en matière de choix de fournisseurs alimentaires ? Qui vous **influence** dans vos achats ?
 - (**Si gestion concédée**) : Subissez-vous une **influence particulière de votre SRC** dans le choix de vos fournisseurs et le processus d'achat ?
 - (**Si collectivité scolaire**) : Subissez-vous une **influence particulière des collectivités** locales dans le choix de vos fournisseurs et le processus d'achat ?
- Quel est votre **principal fournisseur alimentaire** ?
- Quels sont tous les **autres fournisseurs alimentaires** avec lesquels vous travaillez actuellement ?
- Vous arrive t-il de vous fournir directement auprès des industriels/d'entreprises de l'agroalimentaire ?
- Quels sont les principaux **critères de choix** d'un fournisseur alimentaire (qualité, origine, rapport qualité-prix, services, démarche RSE...) ? *Relance* : l'**origine** des denrées, est-ce un critère important pour vous ?
- Comment décrieriez-vous vos **relations** avec vos fournisseurs actuels, quel est votre **niveau de satisfaction** ? Comment échangez-vous avec eux (email, téléphone, visite...) ?
- Savez-vous s'il s'agit de **fournisseurs nationaux ou locaux** ? Qu'est-ce qui vous permet de les différencier ? Pouvez-vous me donner des exemples de fournisseurs nationaux et des exemples de fournisseurs locaux ? Quelles sont à vos yeux les principales **différences** qui existent entre un fournisseur local et national ?
- Pouvez-vous me donner **les avantages et inconvénients** qu'il y a de travailler avec l'un et/ou l'autre ?

- Au sein de votre établissement, **qui décide** du **processus d'achat** (appel d'offre, marché public, etc.) ?
Quelles sont toutes les personnes impliquées dans le processus d'achat ?
- Pour vos achats, avez-vous recours aux **appels d'offres** ?
 - Si oui, quel part représente vos achats via des appels d'offres ?
 - Pouvez-vous me parler des **différentes étapes** qui constituent un appel d'offres ?
- Etes-vous issu d'un **marché public** ?
 - Si oui, avez-vous recours aux **achats gré à gré** ?
 - Quel part de vos achats représente ces achats gré à gré ?
 - Dans quel cas avez-vous recours aux achats gré à gré ?
- **Pour vos achats, comment procédez-vous** ? (Avec une mercuriale, centrale d'achat, système de commandes automatisé, prise de commandes par téléphone, etc.)
- À **quelle fréquence** vous approvisionnez-vous ?
- Etes-vous **sensible aux déstockages/promotions** de vos fournisseurs ?

Parlons à présent des produits d'hygiène :

- Quel est votre **principal distributeur de produits d'hygiène** ?
- Avez-vous **d'autres distributeurs de produits d'hygiène** avec lesquels vous travaillez actuellement ?
- Savez-vous s'il s'agit de **fournisseurs nationaux** ou **régionaux** ?
- Est-ce que ce distributeur s'occupe également de l'entretien de votre établissement ?
- Vous arrive t-il de vous fournir directement auprès des **industriels de produits d'hygiène** ?
- Quelles sont les marques de produits d'hygiène que vous utilisez ? Donnez des exemples (creusez aux seins de plusieurs catégories, ex : pour les mains, la surface, le sol, la vaisselle, etc.)
- **Qui choisit les fournisseurs de produits d'hygiène** chez vous ? Quelles sont toutes les personnes concernées par le processus d'achat ?
- Comment ça se passe (appel d'offres, modalités des marchés...) ?
- Quels sont les principaux **critères de choix** d'un **distributeur de produits d'hygiène**
- Est-ce que votre établissement est **sensible** au **développement durable** ? A la lutte contre le **gaspillage** ? Au **recyclage des déchets** ?
- Quels sont **actions** concrètes que vous avez mis en place ? Comment cela fonctionne t-il ?
- Avez-vous d'autres **projets** en cours pour l'une de ces 3 catégories (développement durable, lutte contre le gaspillage et recyclage des déchets) ?
 - Si oui, pouvez-vous me décrire ce projet ? Qui a décidé ? Est-il budgété ?

Maintenant, je vais vous poser plusieurs questions sur votre offre de repas :

- **Qui** définit le menu de votre établissement ? Es-il le seul à décider ? **Comment** le définit-il ? De quoi tient-il compte ?
- Que pensez-vous des recommandations du GEMRCN ? Les suivez-vous ?
- Existe-t-il une commission de restauration ? Quelle est son influence sur les plans de menus établis ?
- Votre établissement propose-t-il des plats « **faits maison** » ? En % ? Comment définiriez-vous la notion de « faits maison » ? Est-ce que le fait de proposer des plats « faits maison » a beaucoup d'importance à vos yeux ?
- Est-ce que votre offre de repas évolue en **fonction des saisons** ?
- Est-ce que votre offre de repas évolue en **fonction des tendances** de consommation ? (ex : bio, vegan...)
- Utilisez-vous des **produits bio** ? Quelles catégories de produits sont concernées ? A quelle fréquence les proposez-vous ?
- Utilisez-vous des **produits avec indicateurs de qualité, labélisés (label rouge) ou AOP** ? Lesquels ? A quelle fréquence les proposez-vous ?
- Votre offre de repas vous semble-t-elle **pertinente et adaptée** au profil de vos convives ? Avez-vous déjà eu des retours de convives ? Que pensaient-ils de votre offre ? Selon vous, que faudrait-il améliorer ou changer pour que votre offre corresponde mieux à vos convives ?

- Quel est votre définition de « **produits locaux** » ?
- Est-ce que la notion de **distance** est la seule variable importante dans le terme « produits locaux » ?
- A partir de **combien de km** vous ne parlez plus de « produits locaux » ? Est-ce que vous considérez qu'une industrie proche de votre établissement produit des « produits locaux » ? Est-ce que vous considérez que seul les produits bruts peuvent être éligibles au terme « produits locaux » ?
- Etes-vous capable de nous dire **où sont produits la crème** que vous utilisez ? Et le **beurre** ? Et vos produits 4^{ème} et 5^{ème} gamme ?
- Est-ce que votre **établissement s'approvisionne en produits locaux** ?
- Quels types de produits locaux utilisez-vous ?
- Selon vous, quels aliments devraient être toujours achetés de manière locale ?
- Est-ce que vous estimez que votre établissement **s'approvisionne suffisamment** en produit locaux ?
- Quelles **difficultés** rencontrez-vous pour vous **approvisionner en produits locaux** ? Relance : logistique, traçabilité, grammages, irrégularités, disponibilité des volumes....
- Faites-vous appel à une plateforme de recensement des producteurs : référencement ? logistique ? centrale d'achats ?
- Avez-vous des idées pour améliorer l'approvisionnement en produits locaux en restauration collective ?
- Est-ce que vous avez déjà entendu parler de la notion de « **circuit court** » ou « **circuit de proximité** » ? Pouvez-vous m'en donner une **définition** ?
 - (**Si non, ou définition partielle**) Un circuit court est un circuit de distribution où la vente est réalisée directement entre producteur et consommateur, ou avec au maximum un intermédiaire entre les 2.
- Etes-vous **sensible** à ce type de circuit ? Vous approvisionnez-vous auprès de circuit court ?
- Pour un établissement tel que le votre, quels sont les avantages et inconvénients de s'approvisionner via des « circuits courts » ?

Pour terminer, nous allons parler à présent de vos équipements :

- Quels **types d'équipements** avez-vous au sein de votre établissement ?
- Pouvez-vous me parler de vos équipements de manière plus précise ?
 - Sont-ils de bonne **qualité** ?
 - Sont-ils **âgés** ?
 - Sont-ils **adaptés** à vos besoins ?
 - Sont-ils **assez nombreux** pour répondre à vos besoins ?
- Avez-vous des contrats d'entretien et de maintenance pour vos équipements ?
- Dans votre établissement, quels sont les différentes étapes qui définissent un projet d'équipement ? Est-ce que le budget est décidé en amont ? **Qui décide** lorsqu'un achat d'équipement est nécessaire ?
- Avez-vous un **projet d'équipement en cours** ? Est-il budgété ? De quel(s) équipement(s) s'agit-il ? Était-ce le seul projet d'investissement nécessaire ?
- Estimez-vous que vous disposez de suffisamment de budget pour investir dans des projets d'équipements ?
- Et en matière d'entretien des équipements, qui s'en occupe ? S'agit-il d'une personne interne ou externe à l'établissement ? Avez-vous un suivi régulier de l'état de vos équipements ? Avez-vous déjà eu des pannes d'équipements qui ont nui à votre activité ? (**Si oui**) Pouvez-vous me décrire comment cela s'est déroulé ? Quel(s) équipement(s) sont tombés en pannes ? Qui a réparé/contacté un dépanneur ? Est-ce que le problème a été résolu rapidement ?
- Pour conclure sur cet entretien, **comment vous informez-vous** pour les besoins de votre activité, quelles sont toutes vos **sources d'information** (salon, presse professionnelle, TV, réseaux sociaux, sites Internet...) ?
- Avez-vous encore des commentaires, des remarques, ou des suggestions à faire sur ce que nous venons de voir ensemble au cours de cet entretien ?

Très bien, cet entretien est maintenant terminé, je vous remercie pour le temps que vous m'avez consacré ! (Remerciements, remise de l'incentive et prise de congé)