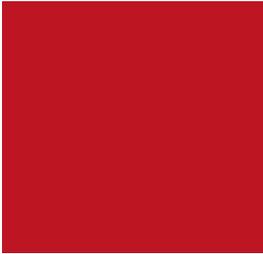




# VAGUE 1 & 2

## Baromètre de santé de la restauration collective en France



**chdexpert**   
DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED



# Méthodologie de l'étude

Questionnaire d'enquête directif (questions fermées) mais comportant quelques questions ouvertes.

L'enquête s'adresse à la restauration collective. Les répondants sont les responsables du restaurant (chef, chef gérant, gérant).

Seul les responsables impliqués dans le processus d'achat sont interrogés

Au total, **400 interviews** ont été réalisées :



\*Principalement des maisons de retraite

# Comparaison vague 1 VS vague 2

 Des modifications ont été apportées au questionnaire par rapport à la vague 1 (menée en Mars 2017) : l'objectif étant de résoudre les problèmes survenus lors de la première administration et de rectifier certaines questions.

 Des nouvelles questions ont été ajoutées à la vague 2 : elles sont identifiables via le logo suivant...



# Comparaison vague 1 VS vague 2

☒ Certaines évolutions sont sensibles au-delà de la taille de l'échantillon, il est indispensable de valider la perception des utilisateurs et de valider la méthodologie proposée



Phase qualitative de validation nécessaire

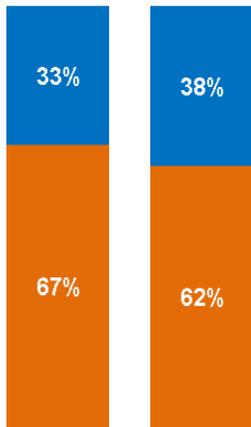


# Principales évolutions



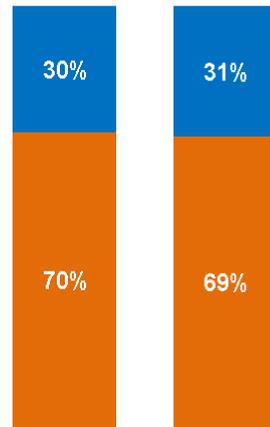
# Type de gestion

Description de l'échantillon interrogé sur la base aléatoire, non illustratif dans un contexte d'évolution



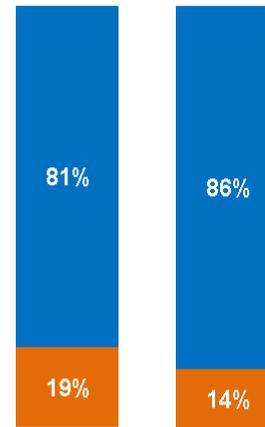
V1

V2



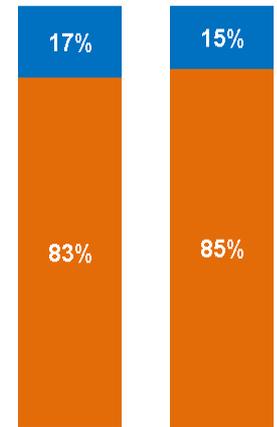
V1

V2



V1

V2

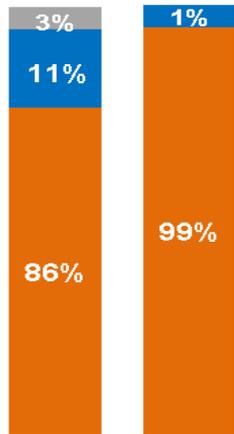


V1

V2

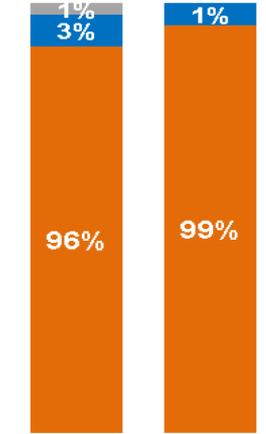
— Autogérée — Gérée par une Société de Restauration

# La préparation des repas



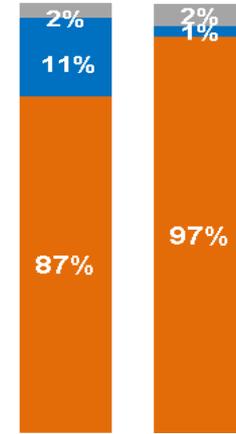
V1

V2



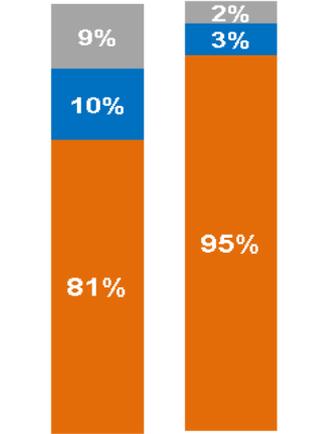
V1

V2



V1

V2



V1

V2



*Les modalités de réponse ont été reformulées entre la V1 et la V2*



- En cuisine centrale, vous êtes livré en liaison chaude
- En cuisine centrale, vous êtes livré en liaison froide
- Sur place dans l'établissement

- Préparation à l'extérieur de l'établissement, vous êtes livré en liaison chaude
- Préparation à l'extérieur de l'établissement, vous êtes livré en liaison froide
- Sur place dans l'établissement



# Nombre de convives



Question reformulée en vague 2



**Vague 1 = nombre de convives en moyenne par repas (dimension la plus vaste)**

- Q6.** Vous avez combien de convives en moyenne **par repas**... (Ne pas citer, une seule réponse)
- (1) Moins de 50 convives (**précisez combien**) : \_\_\_\_\_
  - (2) 50 à 100 convives
  - (3) 100 à 199 convives
  - (4) 200 à 299 convives
  - (5) 300 à 499 convives
  - (6) 500 à 1.000 convives
  - (7) 1.000 convives ou plus (**précisez combien**) : \_\_\_\_\_
  - (8) NSP – RR

**Vague 2 = Nombre moyen de convives splitté entre midi et soir**

=> Reconstitution pour obtenir le nombre de convives moyen par repas (moyenne midi/soir)

- Q8.** Vous avez combien de convives en moyenne **le midi**... (Convives = nombre de repas servis - Ne pas citer, une seule réponse)
- (1) Moins de 50 convives (**précisez combien**) : \_\_\_\_\_
  - (2) 50 à 100 convives
  - (3) 100 à 199 convives
  - (4) 200 à 299 convives
  - (5) 300 à 499 convives
  - (6) 500 à 1.000 convives
  - (7) 1.000 convives ou plus (**précisez combien**) : \_\_\_\_\_
  - (8) Pas de convives le midi
  - (9) NSP – RR

- Q9.** Vous avez combien de convives en moyenne **le soir**... (Convives = nombre de repas servis - Ne pas citer, une seule réponse)
- (1) Moins de 50 convives (**précisez combien**) : \_\_\_\_\_
  - (2) 50 à 100 convives
  - (3) 100 à 199 convives
  - (4) 200 à 299 convives
  - (5) 300 à 499 convives
  - (6) 500 à 1.000 convives
  - (7) 1.000 convives ou plus (**précisez combien**) : \_\_\_\_\_
  - (8) Pas de convives le soir
  - (9) NSP – RR

# Nombre de convives

## Question reformulée en vague 2.

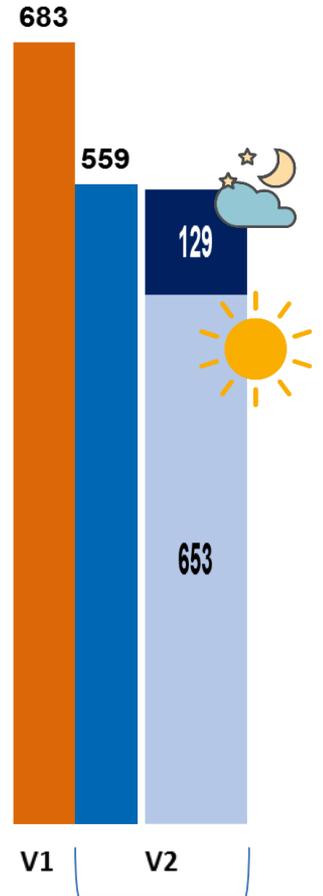
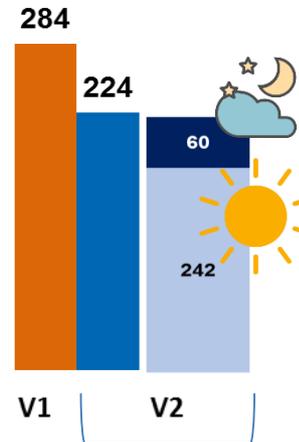
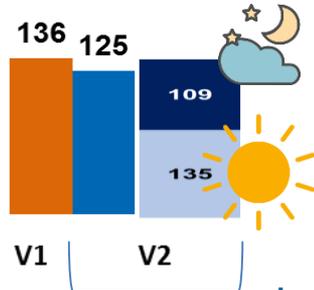
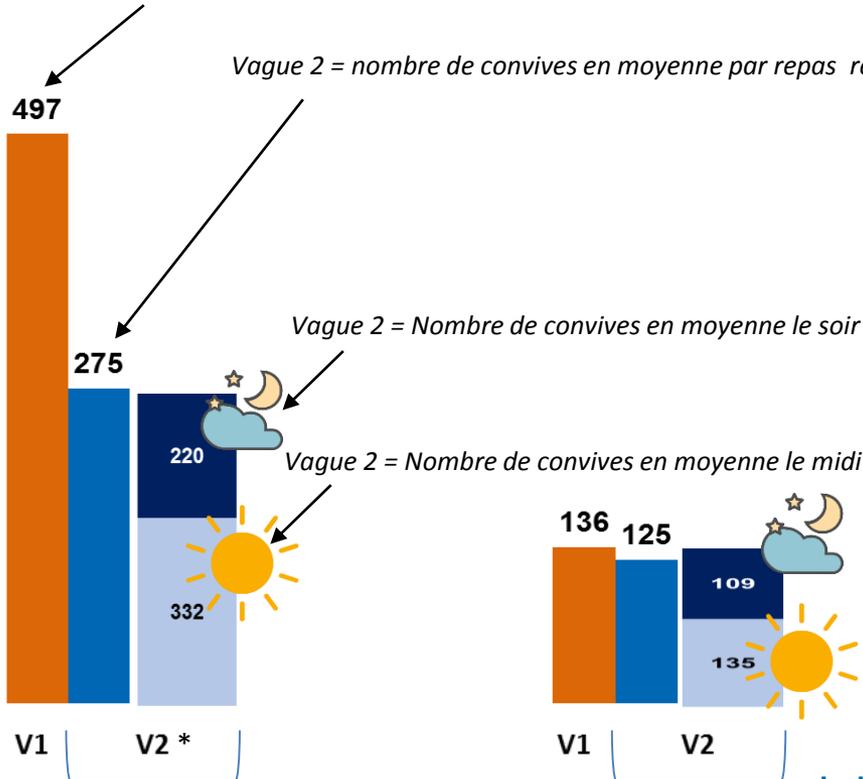
Vague 1 = nombre de convives en moyenne par repas (dimension la plus vaste)

Vague 2 = Nombre de convives en moyenne le midi + Nombre de convives en moyenne le soir

=> nombre de convives en moyenne par repas reconstitué (moyenne midi/soir)



Vague 1 = nombre de convives en moyenne par repas



# Services de restauration

Pour les résultats suivants sur les services de restauration et nombre de repas, les questions traitées pour obtenir les informations sont les suivantes :

Vous proposez quels services de restauration à vos convives ? (Plusieurs réponses possibles)

- (1) Petit déjeuner
- (2) Déjeuner
- (3) Dîner
- (4) Goûter et collations
- (5) NSP – RR

➡ Permet de connaître les services de restauration proposés

Combien vous en servez par jour en moyenne ?

- (1) Petit déjeuner : \_\_\_\_\_  NSP – RR
- (2) Déjeuner : \_\_\_\_\_  NSP – RR
- (3) Dîner : \_\_\_\_\_  NSP – RR
- (4) Goûter et collations : \_\_\_\_\_  NSP – RR

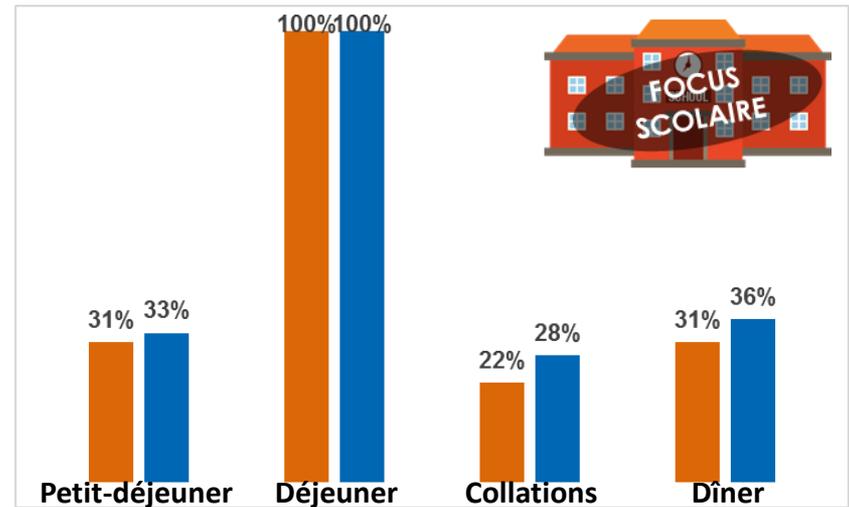
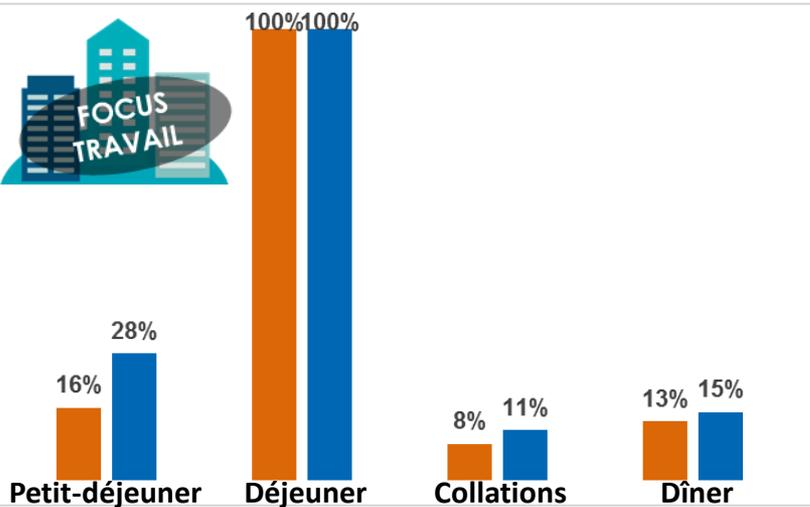
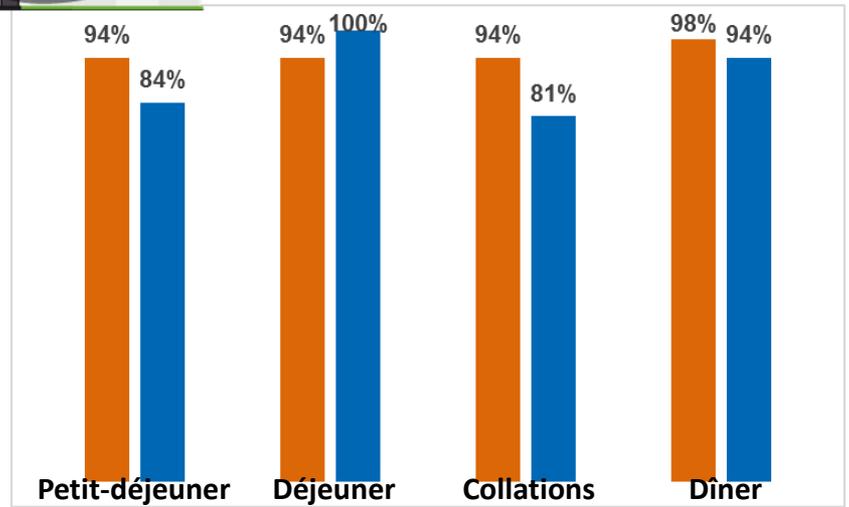
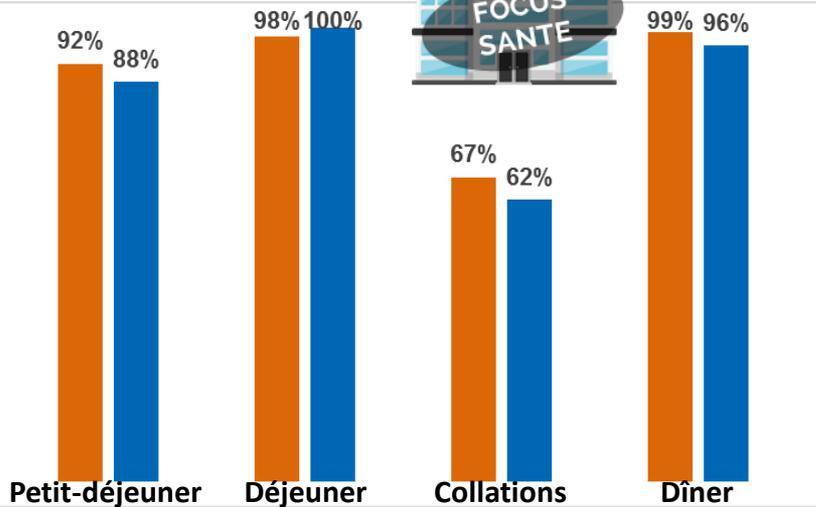
➡ Permet de calculer le nombre de repas pour chaque service de restauration

Et au total des différents services, cela représente combien de repas servis par jour en moyenne ? \_\_\_\_\_  NSP – RR

➡ Permet de calculer le nombre de repas global

Note méthodologique : ces questions sont complémentaires à celles posées sur le nombre de convives (midi et soir). Des écarts sont constatables : ils sont dû aux modalités de réponses des différentes questions (moyenne VS centres de classe). La question sur le nombre de convives a été posée via des tranches (application de centres de classe pour obtenir une moyenne). Tandis que la question sur le nombre de repas pour chaque service de restauration a été posée en clair (calcul d'une moyenne à partir des déclarations des répondants).

# Services de restauration

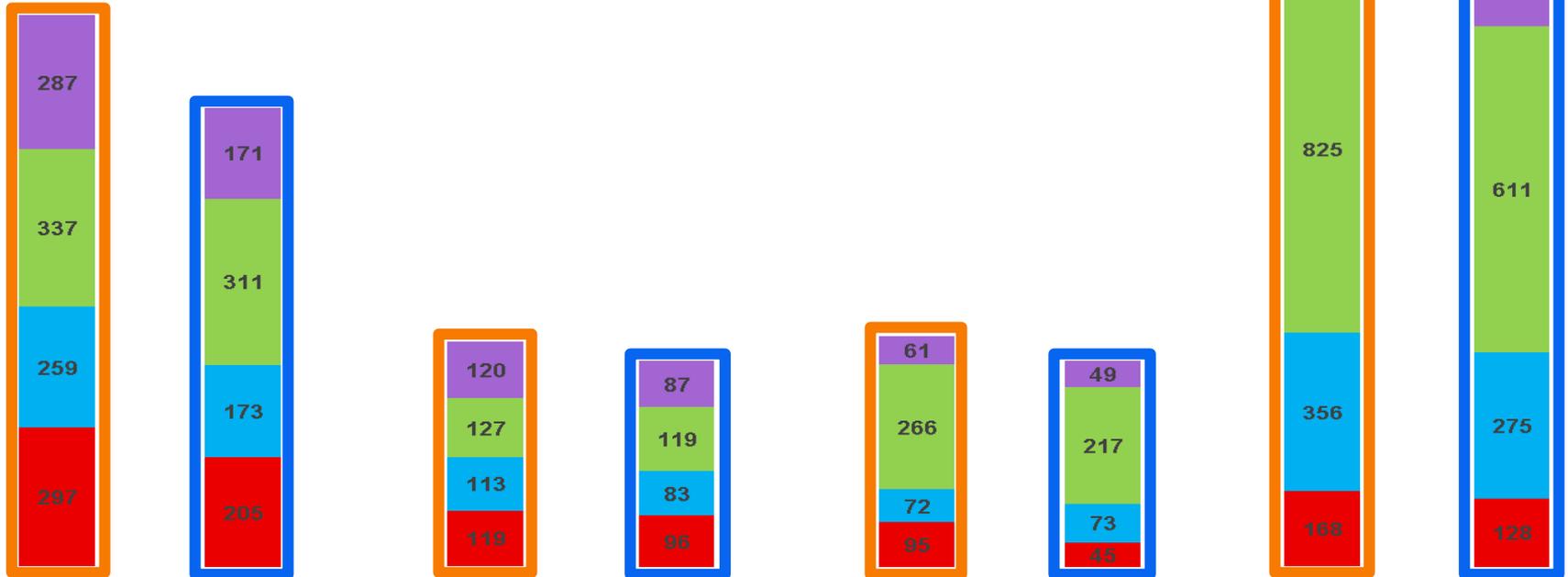


# Nombre de convives par service

Vague 1  
Vague 2



■ Petit déjeuner ■ Déjeuner ■ Goûter ■ Diner



Moyenne du TOTAL sur les différents services

899

750

351

347

289

230

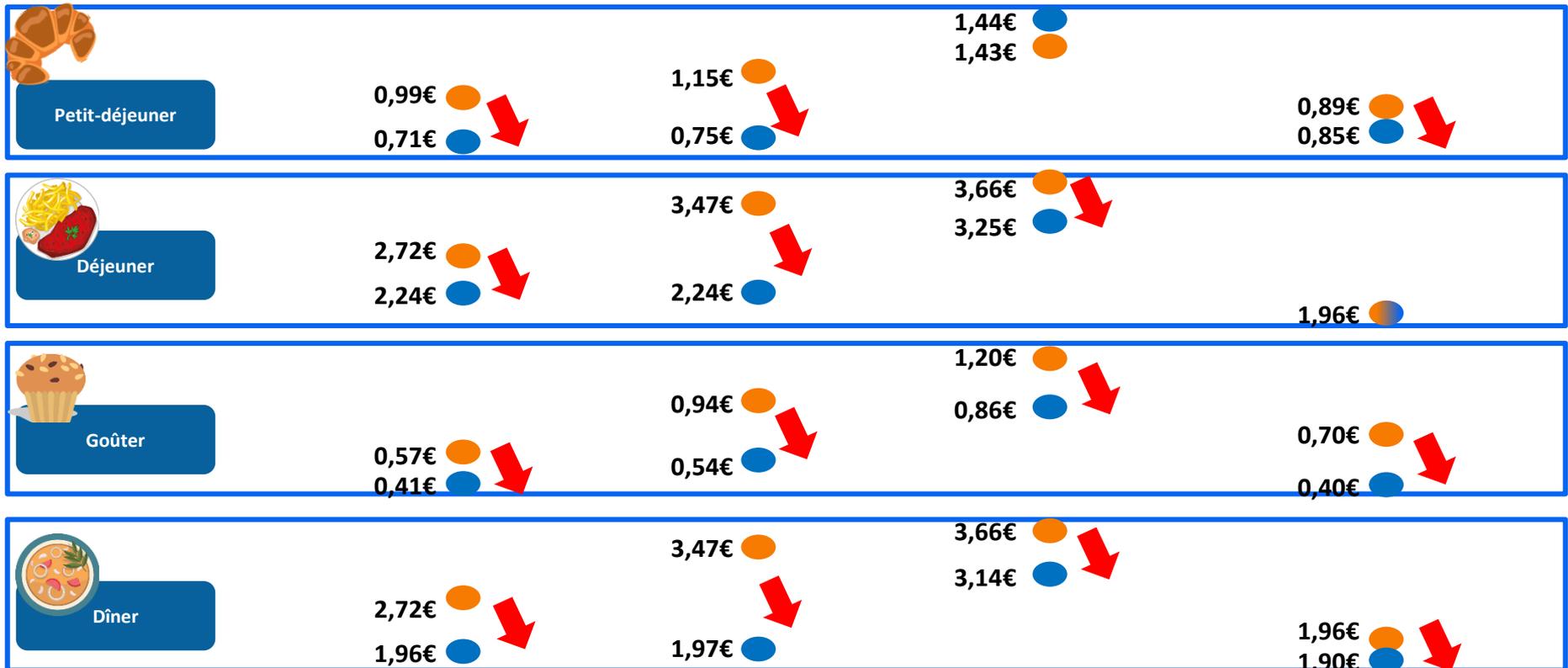
973

774



# Budget par repas

Quel est votre budget moyen par repas, en termes de coûts matières...



**Vague 1**  
**Vague 2**



*La question a été reformulée entre la V1 et la V2 ;  
Split entre Déjeuner et Dîner dans la V2  
(en V1, pas distinction entre ces 2 instants, c'est pourquoi les  
moyennes affichées sont identiques entre déjeuner et dîner*



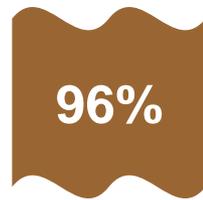


# Définition des produits locaux

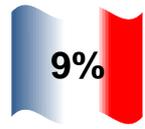
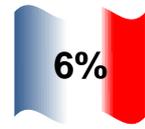
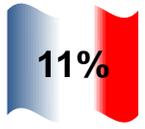
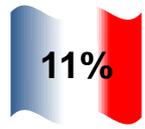
Pour vous, que signifie des « produits locaux » ?



Des produits dont le producteur est localisé dans un rayon de 50km



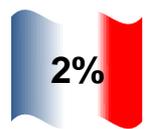
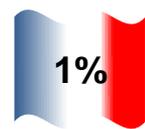
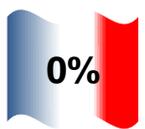
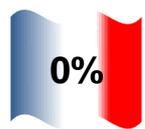
Des produits dont la production est réalisée sur le territoire français



Des produits industriels dont l'usine est dans un rayon de 50km



Des produits industriels dont l'usine est située sur le territoire français



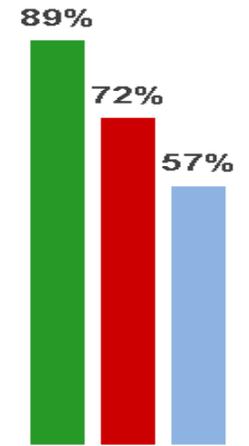
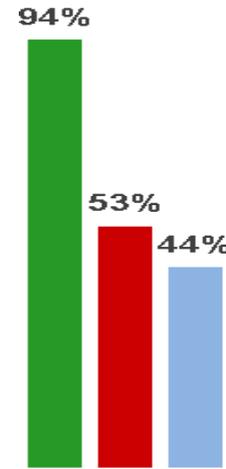
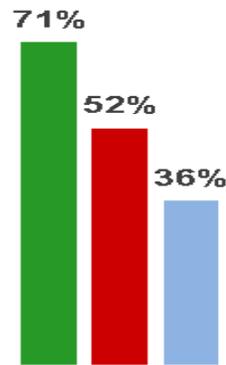
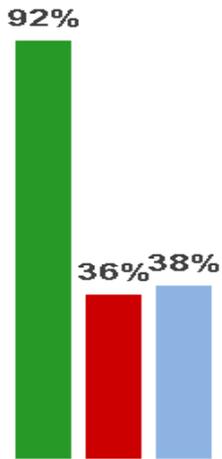
Vous ne savez pas





# Type de produits locaux utilisés

Quels types de produits locaux utilisez-vous ?



■ Légumes et fruits ■ Viande ■ Fromage, crème, yaourt

- ❖ Poisson : 7%
- ❖ Epices et condiments : 3%
- ❖ Miel : 3%
- ❖ Autre : 18%
- ❖ Vous ne savez pas : 3%

- ❖ Poisson : 24%
- ❖ Epices et condiments : 8%
- ❖ Miel : 8%
- ❖ Autre : 27%
- ❖ Vous ne savez pas : 0%

- ❖ Poisson : 14%
- ❖ Epices et condiments : 4%
- ❖ Miel : 6%
- ❖ Autre : 7%
- ❖ Vous ne savez pas : 0%

- ❖ Poisson : 10%
- ❖ Epices et condiments : 6%
- ❖ Miel : 3%
- ❖ Autre : 13%
- ❖ Vous ne savez pas : 1%

# Projet d'équipement

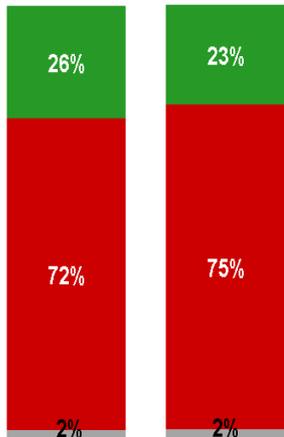
Avez-vous un projet d'équipement en cours et déjà budgété ?



L'analyse porte sur de petits échantillons !

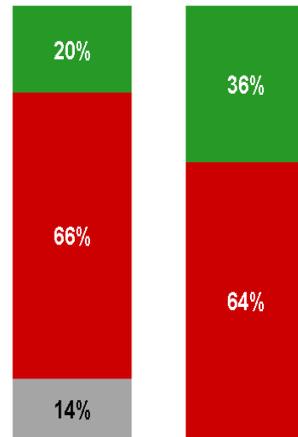


■ NSP-RR ■ Non ■ Oui



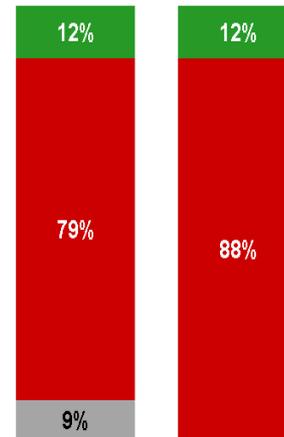
V1

V2



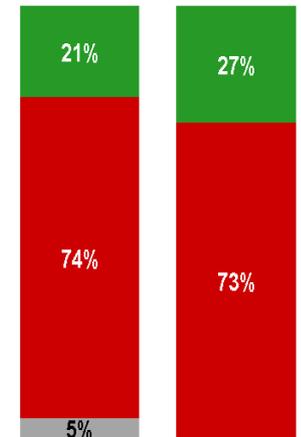
V1

V2



V1

V2



V1

V2

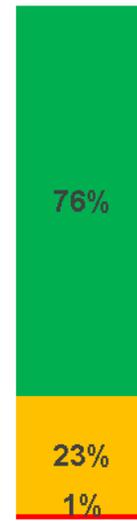


Le projet d'équipement qui termine en tête pour chaque vague et chaque segment est :  
***l'achat d'un nouveau matériel de cuisson***



# Perception de la sécurité alimentaire

Dans votre activité professionnelle, au quotidien, comment percevez-vous la question de la sécurité alimentaire, diriez-vous que c'est un thème...



■ D'une importance en baisse face à d'autres problèmes   ■ D'une importance constante   ■ De plus en plus important dans votre activité

# Phase qualitative de validation



# Un terrain qualitatif de validation



2 entretiens



2 entretiens



2 entretiens



2 entretiens

Un guide d'entretien déjà constitué avec possibilités d'ajout de certaines modalités par le GECO

- 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, Concédée ? *Si Concédée, précisez*
  - Nombre moyen de convives par jour ; **Le nombre que vous venez de déclarer est-il issu d'un suivi particulier via divers outils (logiciel, reporting), régulier (tous les repas, tous les jours ?) ; ou est-ce un ressenti personnel ?**
  - Profil des convives
  - Services proposés : petit déjeuner / déjeuner / dîner / goûter et collations ?
  - Horaires
  - Combien de personnel êtes-vous ici ? Pouvez-vous me dire en quelques mots, qui fait quoi dans la journée ?
- 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** ? Vous faisiez quoi, avant ça ?
- Pour ce qui est de la **préparation des repas** ? (à l'extérieur ou sur place)  
Dans le cadre de votre activité, comment définiriez-vous ce qu'est « une cuisine centrale » ?  
Pouvez-vous faire de même pour « une liaison froide » ? Et « une liaison chaude » ?

- Pouvez-vous me donner le **Budget repas** de votre établissement ? Le nombre que vous venez de déclarer est-il issu d'un suivi particulier (logiciel, reporting), régulier (tous les repas, tous les jours ?) ; ou est-ce un ressenti personnel ?
- Selon vous, quels sont les budgets qui composent un **budget moyen** par repas ?
- Pouvez-vous me donner votre budget moyen par repas en termes de **coûts matières** ? Etes-vous capable de le faire pour chaque service que vous proposez ? Le (ou les) nombre(s) que vous venez de déclarer est-il (sont-ils) issu(s) d'un suivi particulier via divers outils (logiciel, reporting), régulier (tous les repas, tous les jours ?) ; ou est-ce un ressenti personnel ? Comment calculez-vous cette donnée, prenez vous le **budget global** que vous divisez ensuite par le nombre moyen de convives, ou disposez-vous d'informations précises sur l'ensemble des éléments qui composent votre budget moyen par repas ?
- Qu'est-ce que vous comptabilisez au sein de votre budget moyen par repas ?
- Pouvez-vous me dire **quelle part** représentent les aliments frais dans votre budget moyen ? Et la part des aliments secs ? Et la part des aliments surgelés ? Et la part des boissons ? Les nombres que vous venez de déclarer sont-ils issus d'un suivi particulier via divers outils (logiciel, reporting), régulier (tous les repas, tous les jours ?) ; ou est-ce un ressenti personnel ?
- Ce budget moyen par repas vous semble-t-il **adéquat pour la réalisation de votre activité** ? Pourquoi ?
- Comment qualifieriez-vous **l'évolution de votre budget moyen** par repas ces dernières années ? La réponse que vous venez de déclarer est-elle issue d'un suivi particulier via divers outils (logiciel, reporting), régulier ; ou est-ce un ressenti personnel ?

Parlons à présent de vos fournisseurs alimentaires :

- Quels sont vos **principaux fournisseurs pour les produits frais** ?
- Et pour les **produits surgelés : principaux fournisseurs** ? Principaux produits surgelés achetés ? Et pour vos produits **d'épicerie, et vos boissons** : principaux fournisseurs ?
- Savez-vous s'il s'agit de fournisseurs nationaux ou locaux ? Pouvez-vous me donner des exemples de fournisseurs nationaux et des exemples de fournisseurs locaux ?
- **Qui choisit les fournisseurs alimentaires** chez vous ? Comment ça se passe ? (appel d'offres, modalités des marchés...) ? Selon vous, s'agit-il de la personne adéquate pour réaliser ces choix ?
- Pouvez-vous me parler des différentes étapes qui constituent un appel d'offres ?
- Si vous êtes issu d'un marché public, quel est votre % d'achats en gré à gré ? Connaissez-vous la différence entre achats en gré à gré et achats forcés ?
- **Pour vos achats, comment procédez-vous** ? (Avec une mercuriale, centrale d'achat RSC, système de commandes automatisé, prise de commandes par téléphone, etc.) À **quelle fréquence** vous approvisionnez-vous ?
- **Achetez-vous des produits prêts à l'emploi** ? Lesquels ? A quelle fréquence, en quelles quantités ?
- **Achetez-vous des produits que vous pourriez qualifier d'exotiques** ? Lesquels ? À quelle fréquence, en quelles quantités ?

Parlons à présent de vos fournisseurs de produits d'hygiène :

- Quels sont vos **principaux fournisseurs de produits d'hygiène** ?
- Savez-vous s'il s'agit de fournisseurs nationaux ou locaux ?
- **Qui choisit les fournisseurs de produits d'hygiène** chez vous ? Comment ça se passe ? (appel d'offres, modalités des marchés...) ? Selon vous, s'agit-il de la personne adéquate pour réaliser ces choix ?

Parlons à présent de votre offre de repas :

- 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** ? Pouvez-vous me citer des exemples ?
- Est-ce que votre offre de repas évolue en **fonction des tendances** des consommateurs ? (ex : bio, vegan)
- 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 ?
- Est-ce que votre établissement s'approvisionne en **produits locaux** ? Comment définiriez-vous des 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 ? Avez-vous des idées / avis pour améliorer l'approvisionnement en produits locaux des restaurations collectives tel que la votre ?

Parlons à présent de vos équipements :

- En matière d'équipements, comment définiriez vous votre **cadre de travail** ?
- 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 ?
- **Qui décide** lorsqu'un achat d'équipement est nécessaire ? Selon vous, s'agit-il de la personne adéquate pour réaliser ces choix ?
- Avez-vous un **projet d'équipement en cours** ? Est-il budgété ? De quel(s) équipement(s) s'agit-il ? Ce projet d'investissement vous semblait-il nécessaire ? Était-ce le seul projet d'investissement nécessaire ou s'agit-il du premier d'une liste d'investissements nécessaires ?
- Estimez-vous que vous disposez de suffisamment de budget pour investir dans des projets d'équipements ?

# Une méthodologie ré-adaptée



# En cas de confirmation... nouvelle méthodologie



## **Etude quanti – vague 3 (Fin Novembre 2018) :**

Nous pourrions si vous le souhaitez à l'issue de cette phase qualitative réaliser une vague 3 du baromètre (dernier trimestre 2018).

Les entretiens qualitatifs nous auront permis d'ajuster et d'affiner la formulation des questions. Pour cette nouvelle collecte, nous préconiserions un échantillon composé de 400 interviews + ajout d'un parc constant de 240 opérateurs ayant déjà répondu à la vague 2 (soit 60% des répondants à la vague précédente).

# Vos interlocuteurs CHD Expert

---

## **Géraldine Amsellen**

Email : [gamsellem@chd-expert.com](mailto:gamsellem@chd-expert.com)

Téléphone : +(0)4 26 72 90 26

[www.chd-expert.fr](http://www.chd-expert.fr)

## **Nicolas Nouchi**

Email : [nnouchi@chd-expert.com](mailto:nnouchi@chd-expert.com)

Téléphone : +(0)1 73 73 42 01

[www.chd-expert.fr](http://www.chd-expert.fr)

## **Pauline Guilbon**

Email : [pguilbon@chd-expert.com](mailto:pguilbon@chd-expert.com)

Téléphone : +(0)4 26 72 90 05

[www.chd-expert.fr](http://www.chd-expert.fr)

**chdexpert** 

DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED