



**Compréhension des enjeux en
restauration collective et
recommandations pour le Baromètre
Geco 2018
Juin 2018**



chdexpert 
DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED

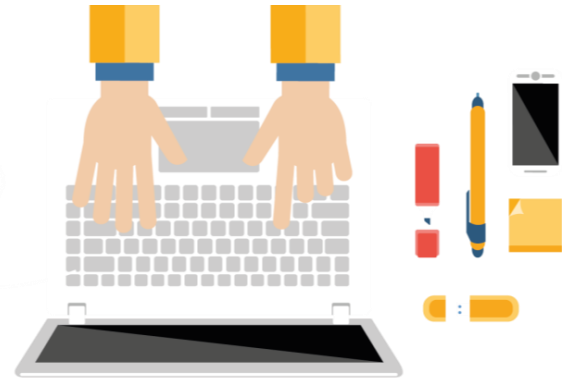


PARTIE 1 : Contexte, Objectifs et Méthodologie



Contexte de l'étude

- 🔗 Le **GECO Food Service** rassemble les principaux acteurs du marché hors domicile. Le **GECO Food Service** a réalisé en 2017 deux baromètres pour connaître et suivre l'état de santé du marché de la restauration collective dans les principaux secteurs que sont l'enseignement, la santé, le social et l'entreprise.
- 🔗 Le **GECO Food Service** souhaite **améliorer ses connaissances du marché** et **mieux comprendre les enjeux** en restauration collective afin de proposer un questionnaire parfaitement clair et adapté aux professionnels du foodservice, pour des résultats au plus près de la réalité.
- 🔗 **CHD EXPERT**, cabinet d'études spécialisé sur les marchés de la Consommation Hors Domicile, a été chargé d'effectuer cette **étude qualitative** auprès de **8 professionnels** de la restauration collective. Ce document présente les principales conclusions de l'étude ainsi que des **recommandations d'amélioration du questionnaire** pour la prochaine vague du baromètre.



Objectifs de l'étude

- 🔗 Comprendre la **définition** que les chefs attribuent à **certains termes dédiés à la restauration** (cuisine centrale, liaison froide/chaude, grossiste national, produit local, fait-maison, etc.)
- 🔗 **Répertorier les indicateurs utilisés par les chefs pour mesurer leur activité et son évolution** (coût denrée repas, nombre de convives...). Comprendre comment ils calculent ces indicateurs et ce qu'ils entendent précisément par les termes qu'ils emploient.
- 🔗 **Appréhender le degré d'autonomie des chefs-gérants dans le processus d'achat** et identifier les thèmes sur lesquels ils sont en capacité de donner des réponses précises et celles sur lesquelles ils ne le sont pas.
- 🔗 Proposer des **recommandations concrètes d'amélioration du questionnaire de la vague 2** : formulation des items, suppression de questions, ajout de nouveaux indicateurs pertinents.



Méthodologie de l'étude

🔗 Guide d'entretien **semi-directif** comportant une majorité de questions ouvertes et quelques questions fermées. **Interviews** d'une durée de **45 minutes**.

🔗 L'enquête s'adresse à la **restauration collective**. Les répondants sont les **responsables du restaurant** (chef, chef gérant, gérant), ayant participé à au moins l'une des deux vagues du Baromètre. **Tous se déclarent impliqués dans le processus d'achat**.

🔗 Au total, **8 interviews** ont été réalisées :





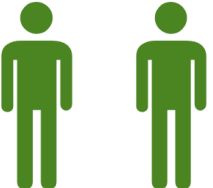











PARTIE 2 : Résultats détaillés



Présentation des établissements

 Type de gestion des 8 restaurants collectifs visités

| |  Travail |  Scolaire |  Santé |  Maison de retraite | |
|----------|--|--|--|--|---|
| Autogéré | |  |  Passant par le catalogue  |  1 passant par le catalogue  | 5 |
| Concédé |    | |   | | 3 |
| | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 |

Tous les établissements visités sont situés en zone urbaine.
7 interviews ont été réalisées à Paris et 1 interview à Lyon (Scolaire)



Présentation des établissements

 Entreprise

Société fabricante de matériel pour la sécurité électrique

Gestion : **concedée SODEXO**
Nombre de repas par jour : **75**
Convives : **employés et personnel de l'entreprise, profils variés**
Interviewé : **Chef-gérant**
Personnel en cuisine (ETP) : **2**

Buffet : entrées
Horaires de service midi : 11h40 – 13h30

Offres proposées :



Déjeuner

Mutuelle et prévoyance

Gestion : **concedée ELIOR**
Nombre de repas par jour : **335**
Convives : **employés de l'entreprise, profils variés**
Interviewé : **Directeur du restaurant**
Personnel en cuisine (ETP) : **8,5**

Buffet à volonté : entrée, plats, légumes
Offre à emporter - sandwiches
Horaires de service midi : 11h30 – 13h30

Offres proposées :



Déjeuner



Présentation des établissements

 Etablissement scolaire

Lycée professionnel avec internat

Gestion : **autogérée**
Nombre de repas par jour : **250**
Convives : **lycéens et collégiens, majoritairement des garçons**
Interviewé : **Responsable de cuisine**
Personnel en cuisine (ETP) : **6**

Buffet : entrées
Horaires de service midi : 11h45 – 13h00

Offres proposées :



Collège privé

Gestion : **autogérée**
Nombre de repas par jour : **350**
Convives : **collégiens**
Interviewé : **Chef de cuisine**
Personnel en cuisine (ETP) : **7**

Buffet à volonté : entrées
Horaires de service midi : 11h30 – 13h30

Offres proposées :



Petit Déjeuner



Déjeuner



Dîner



Santé

Présentation des établissements

 Etablissement de santé (cliniques)

Clinique soin-études

Gestion : **autogérée mais passant par le catalogue SODEXO**

Nombre de repas par jour : **400**

Convives : **jeunes entre 13 et 20 ans, personnel de santé**

Interviewé : **Chef-gérant**

Personnel en cuisine (ETP) : **9**

Repas servi en chambres

Horaires de service midi : 11h40 – 13h45

Horaires de service soir : 18h45 – 19h30

Offres proposées :



Clinique privée

Gestion : **concedée ELIOR**

Nombre de repas par jour : **60**

Convives : **personnel de santé, patients**

Interviewé : **Chef-gérant**

Personnel en cuisine (ETP) : **3**

Repas servi en chambres

Horaires de service midi : 12h00

Horaires de service soir : 18h00

Offres proposées :



Petit Déjeuner



Goûter / Collation



Déjeuner



Dîner



Maison de
retraite

Présentation des établissements

 Maisons de retraite

Maison de retraite

Gestion : **autogérée**
Nombre de repas par jour : **180**
Convives : **personnes âgées,
majoritairement des femmes**
Interviewé : **Chef de cuisine**
Personnel en cuisine (ETP) : **4**

Repas servi en à table ou en chambres
7h30-8h30 / 12h-13h / 18h45-19h30
Collations à 10h, 16h et 22h

Offres proposées :



EHPAD du centre d'action sociale

Gestion : **autogérée mais passant
par le catalogue SODEXO**
Nombre de repas par jour : **230**
Convives : **personnes âgées de
65 ans à 110 ans**
Interviewé : **Chef de cuisine**
Personnel en cuisine (ETP) : **9**

Repas servi en à table ou en chambres
Horaires de service midi : 12h00
Horaires de service soir : 18h00

Offres proposées :



Petit Déjeuner



Goûter / Collation



Déjeuner



Dîner

Responsabilités du chef-gérant

Le rôle du chef-gérant en restauration collective s'étend du **management du personnel** en cuisine à la gestion de la **partie administrative du restaurant**

= achats alimentaires/équipements, élaboration des menus, management de la qualité.

Il ne gère pas la partie hygiène

Gestion concédée

Il est **soutenu et accompagné** par la **direction de sa société de restauration collective**, qui prend les grandes décisions et l'aide sur les démarches administratives.

Il travaille **parfois en binôme** sur la partie achats, notamment dans les grandes structures.

Gestion autogérée

En gestion autogérée, l'ampleur des tâches quotidiennes fait que **le chef-gérant est systématiquement secondé** (par un intendant, un directeur, un agent territorial...).

Son rôle varie donc d'un établissement à l'autre, Le plus souvent, il délègue le **suivi de l'activité financière** ou la **partie achats**.



- Le rôle du chef-gérant n'est pas toujours le même d'un établissement à l'autre
- Il ne s'occupe jamais de la partie hygiène

Indicateur de la fréquentation

Pour décrire la fréquentation, le terme le **plus utilisé** et le **mieux compris** par les chef-gérants est

NOMBRE DE REPAS PAR JOUR

5/8 professionnels utilisent
couramment ce terme.

NOMBRE DE CONVIVES PAR JOUR

Rarement utilisé, ce terme **prête à confusion** car il **n'inclut pas nécessairement le personnel de l'établissement**, qui peut représenter 75% de l'effectif en établissement de santé !



NOMBRE DE COUVERTS PAR JOUR

Ce terme est bien compris et parfois utilisé, mais évoque plutôt la **restauration commerciale**.
Les 2/8 professionnels qui l'utilisent expliquent d'ailleurs avoir un passé dans la restauration traditionnelle.

NOMBRE DE CLIENTS PAR JOUR

Le mot « client » est **utilisé couramment en restauration collective concédée** pour désigner l'entreprise pour laquelle la SRC travaille. Ce terme, jugé d'ailleurs **trop commercial**, n'est pas approprié.



Utiliser en priorité le terme "Nombre de repas servis par jour"
pour décrire la fréquentation

Outil de suivi de la fréquentation

Tous les établissements, sauf les maisons de retraite, ont mis en place un **OUTIL DE SUIVI AUTOMATIQUE** pour contrôler les évolutions de la fréquentation de leur restaurant.

Cas particulier : 1 établissement de santé visité réalise un pointage manuel afin de veiller de près au bon respect des régimes particuliers de ses résidents.

Les convives ont une carte qu'ils « **BADGENT** » en fin de repas. Le système enregistre le nombre de passages et/ou les composantes choisies via un **LOGICIEL** relié au **SYSTEME DE CAISSE**.

Remarque : les tarifs en établissement **scolaire** et de **santé** sont le plus souvent uniques, alors que les tarifs en **restauration d'entreprise** sont souvent « à la carte ».

Pour les établissements **concedés**,
le logiciel est fourni par la Société de
Restauration Collective.



Le suivi de la fréquentation est assuré.
Les chef-gérants répondent en connaissance de cause et non pas par ressenti.

Compréhension des termes



Préparation sur place

Les repas sont **cuits/préparés/ assemblés** dans la cuisine du restaurant collectif où ils sont servis.

Il a été bien compris que ce terme n'est pas un synonyme de « fait-maison ».

Tous les professionnels rencontrés disent PRÉPARER LES REPAS SUR PLACE = ne pas être livré par un établissement tierce



Office de restauration / satellite

Etablissements qui ne produisent pas leurs propres repas mais qui se font livrer par une cuisine centrale.



Attention, ces termes ne sont pas bien compris par 2/8 chefs-gérants

Cas particulier : 1 petit établissement de **santé** prépare ses repas sur place mais livre une partie sur un autre site de l'hôpital, où résident les patients. **Le chef-gérant considère alors que le second bâtiment est un satellite.**



- Préparation sur place est bien compris



- Office de restauration et satellite sont des termes à éviter

Compréhension des termes



Cuisine centrale

Pôle de préparation d'un grand nombre de repas finis, destinés à être livrés sur plusieurs sites de restauration (satellites), qui ne produisent pas eux-mêmes leurs repas.

AUCUN professionnel ne considère son établissement comme une cuisine centrale



Liaison chaude

Les repas sont livrés de la cuisine centrale vers le lieu de consommation **immédiatement après leur préparation**, de sorte qu'ils arrivent chauds, prêts à être servis.



Liaison froide

Les repas sont livrés de la cuisine centrale vers le lieu de consommation après leur **préparation** (par exemple, le lendemain). **Ils sont livrés froids et sont réchauffés sur place.**

Cas particulier : 1 petit établissement de **santé** prépare ses repas sur place mais livre une partie sur un autre site de l'hôpital, où résident les patients. **Ce chef-gérant ne considère pas son établissement comme une cuisine centrale.**



Les notions de cuisine centrale et liaisons chaudes/froides sont connues et maîtrisées !

Indicateur de coût matière moyen

Les chefs-gérants en restauration collective n'utilisent pas tous le même terme pour parler du coût matière d'un repas. L'utilisation d'un terme plutôt qu'un autre ne semble pas lié au type de structure.

Le terme le **plus utilisé** par les chef-gérants (4/8) pour désigner « la somme des coûts de chaque denrée pour produire le repas hors salaires et frais » est **BUDGET REPAS**

Mais attention, il ne veut pas nécessairement dire la même chose pour tout le monde :

En restauration concédée, le terme « budget repas » **peut aussi être employé pour parler du coût repas (fixe) facturé par la SRC à l'entreprise**

Il n'englobe alors pas seulement les coûts matières, mais aussi la marge de la SRC.

Pour les chefs-gérants, le mot budget **implique tacitement une idée de « palier maximum » alors que nous voulons parler ici d'un coût réel, calculé à postériori.** Pour cette raison, ce mot n'est pas toujours bien compris.



Le terme "budget repas" est à éviter car il peut être source de confusions

Indicateur de coût matière moyen

Le terme proposé **COÛT MOYEN DENREE REPAS** est globalement **bien compris** pour désigner « *la somme des coûts de chaque denrée pour produire le repas hors salaires et frais.* ».

Aucun chef n'utilise littéralement cette expression, néanmoins 1 chef-gérant l'a utilisé par le passé, et le trouve aujourd'hui un peu « vieillot ».



Le terme "coût moyen denrée repas" est bien compris par les chef-gérants

Autres termes employés par 1/8 chef-gérant :

Coût denrée

Coût plateau

Coût matière

Prix de revient pour un repas en matière première




**Nous recommandons l'emploi du terme "Coût matière moyen par repas",
À la fois courant et bien compris en restauration collective**

Calcul du coût matière moyen

A échéance régulière (tous les mois, toutes les semaines ou tous les jours), les restaurants collectifs calculent avec précision le **coût matière moyen d'un plateau repas (entrée + plat + dessert)** offert dans leur restaurant, afin de **vérifier qu'ils respectent le budget imposé** par l'établissement/ la société de restauration collective.



Pour les établissements proposant un service le soir, les coûts matière moyen repas sont **calculés par type de repas** (midi – soir),

Le budget **octroyé le soir est souvent plus**  **faible** que celui du midi



Le suivi des “coûts matières par repas” est assuré.
Les chef-gérants répondent en connaissance de cause et non pas par ressenti.

Calcul du coût matière moyen

Coût Matière Moyen Repas =

Pour une période donnée



Somme des achats alimentaire

Pendant la période donnée. Inclus les pertes, invendus, et parfois un pourcentage de gratuité (huile, sel...)

Nombre de convives

X Nombre de jours

Pendant la période donnée

Pour les chef-gérants, le calcul du coût matière ne prend jamais en compte :

Les salaires / Les frais divers (électricité, équipements, maintenance...) / **Les boissons**

Mais des exceptions existent :

Certains restaurants d'entreprise peuvent **comptabiliser les boissons** (1/2 travail) ou

les achats hors self, par exemple le pôle snacking (1/2 travail)

Certains établissements ne **comptabilisent pas le pain** (1/2 cliniques)



Le coût matière repas est calculé de la même manière pour tous les chef-gérants, à quelques exceptions près

Calcul du coût matière moyen

QUI CALCULE CE COÛT ?

En restauration concédée, c'est souvent le **CHEF-GERANT** lui-même qui effectue ce calcul grâce au logiciel de la SRC, qu'il remonte ensuite au siège.

Le **SIÈGE DE LA SRC** fait des calculs plus détaillés à propos du coût matière moyen et pilote le suivi budgétaire.

En restauration autogérée, c'est souvent une **AUTRE PERSONNE** que le chef-gérant **AYANT UN POSTE À RESPONSABILITÉ** qui réalise le suivi budgétaire (ex : intendant, chef de secteur) via le logiciel de l'établissement.

OUTIL DE SUIVI EN RESTAURATION CONCÉDÉE

La société de restauration collective fournit à chaque restaurant un **outil de suivi budgétaire (logiciel)** permettant de contrôler et de suivre les évolutions du coût matière moyen.

Pour élaborer leurs menus et respecter le budget imposé, les chefs-gérants en cuisine concédée disposent d'un logiciel très complet leur permettant de créer les menus tout en visualisant les coûts / quantités.

Connaissance du coût matière moyen

Les chef-gérants ne connaissent pas tous avec la même précision le coût matière moyen par repas :

3/8 chefs-gérants connaissent leur coût matière moyen **AU CENTIME PRÈS**

4/8 chefs-gérants le connaissent **À 10 CENTIMES PRÈS**

1/8 chef-gérant en maison de retraite autogérée **NE CONNAÎT PAS** son coût matière moyen car il raisonne à la journée



La majeure partie des chefs connaissent leur coût matière moyen par repas

Connaissance du coût matière moyen

Le plus souvent, les chefs-gérants ne connaissent PAS le prix qui est payé par les convives pour un repas.

- En **maison de retraite**, établissement **scolaire** et de **santé**, ce montant varie en fonction de **critères sociaux**, et n'est **pas le même** pour les seniors/élèves/patients **que pour les employés** de l'établissement (personnel soignant, professeurs)
- En **restauration d'entreprise**, le montant est **variable en fonction des subventions** octroyées par l'entreprise ou les politiques locales.
- En restauration concédée, c'est la SRC qui fixe le prix payé par les convives, en accord avec la direction de l'établissement « client ».

En établissement concédé, le plus souvent, les chefs-gérants **ne connaissent PAS le prix qui est payé par l'entreprise pour un repas.**



Les chef-gérants ne connaissent pas le prix repas payé par les convives

Connaissance du coût matière moyen

Les chefs-gérants ne sont **PAS CAPABLES DE DONNER DE MÉMOIRE** la **décomposition de leur coût matière par grande composante**

(entrée, plat protidique, accompagnement, fromage, dessert, petit déjeuner, goûter).

- Soit parce qu'ils ne font jamais ce calcul
- Soit parce que ce n'est pas eux qui analysent les budgets,

→ De manière générale, ils raisonnent plus facilement par famille

d'aliments : légumes, viandes, BOF, même s'ils ne calculent pas cette donnée.



Les chef-gérants ne maîtrisent pas la décomposition du coût matière.

Connaissance du coût matière moyen



Les chefs-gérants ne sont **PAS CAPABLES DE DONNER**
DE MÉMOIRE la décomposition de leur coût
matière par mode de conservation des produits
(frais, secs, surgelés, conserves)

Cet exercice n'est pas facile pour eux, les réponses données sont
souvent approximatives.

En revanche, ils se disent capables de réaliser ces calculs assez
facilement **avec l'aide de leur logiciel ou d'une calculatrice.**



**Les chef-gérants ne maîtrisent pas la
decomposition du coût matière.**

Evolution du budget repas

Les chefs-gérants ont du mal à dire si leur budget a eu tendance à augmenter

ou à diminuer au cours des dernières années, pour plusieurs raisons :



- Ils ne sont pas informés de façon « formelle » de l'évolution du budget par leur direction.
- Pour eux, ce n'est pas tant la hausse du budget en € qui compte mais plutôt la hausse de leur potentiel d'achat
- Ils cherchent à répondre tout en prenant en compte les fluctuations des prix des matières premières, parfois importantes en alimentaire.



→ Une augmentation « factuelle » du budget n'irait pas forcément avec une hausse de qualité des plats, et inversement !

Aucun chef-gérant ne connaît l'évolution de son budget en 2018 !
(Date des interviews : Mai-Juin)



Les chef-gérants répondent à la question de l'évolution du budget repas sur la base de leur ressenti

Evolution du budget repas

7/8

chef-gérants trouvent que le budget alloué est adéquat pour la réalisation de l'activité.

1 scolaire trouve que le budget est un peu faible pour proposer des plats de qualité aux élèves

Coût matière moyen
repas par secteur
d'activité :

Scolaire 2,05€

Maison de
retraite 2,50€

Santé 2,60€

Travail 3,34€



Aliments frais & surgelés

Avantages de cuisiner des aliments surgelés :

Disponibilité (légumes)

Conservation longue

Prix avantageux

Facilité de stockage

Rapidité de préparation
(peu de manipulations)

Peu de pertes

Les chefs-gérants **ne sont pas mal à l'aise à l'idée de travailler avec des produits surgelés,**
à condition que ces derniers soient **de bonne qualité et peu transformés.**

"Il vaut mieux un bon légume surgelé qu'un légume frais qui a séjourné dans le frigo." TRAVAIL

"Ça peut être des super aliments à condition d'y mettre le prix." SCOLAIRE

Aliments frais & surgelés

Avantages de cuisiner

des aliments frais :

Goût des produits

Meilleure qualité

Tenue à la cuisson, texture

D'après les chefs, la proposition de produits frais est très appréciés par les convives !

"Si on avait la main d'oeuvre, c'est sûr qu'on ne ferait que du frais." SANTÉ



5/8 chefs-gérants considèrent qu'une **salade en sachet** est un aliment frais



6/8 chefs-gérants considèrent que **des légumes cuits sous vide, pasteurisés ou stérilisés** et prêts à l'emploi **ne sont pas** des aliment frais

Les fournisseurs alimentaires

Gestion concédée

3/8

Degré d'autonomie en matière de choix des fournisseurs alimentaire :



Remarque : d'après 1 interviewé, ce degré d'autonomie tend à se restreindre au fil du temps

C'est la **société de restauration collective** qui sélectionne les
fournisseurs.

Tous les **produits** éligibles au contrat sont référencés dans un **catalogue**. Il y a généralement **plusieurs choix** de produits par catégorie, sauf pour les aliments très basiques (œuf, lait). Une **faible part** peut être achetée hors liste (**5%**).

Les fournisseurs alimentaires

Gestion autogérée

5/8

Degré d'autonomie en matière de choix des fournisseurs alimentaire :



Limité mais existant

Les structures autogérées font souvent appel à des **sociétés extérieures** pour les aider à trouver des fournisseurs

1 maison de retraite fait appel à un **groupement d'achat**.

1 clinique et **1 maison de retraite** passent par le catalogue d'une **société de restauration collective**.

Chez les deux **établissements scolaires visités**, ce sont les **collectivités locales**

(commission régionale, conseil départemental) qui **sélectionnent les marchés**.

Les fournisseurs alimentaires

Principaux fournisseurs alimentaires :



Aucun professionnel ne dit se fournir **directement** auprès d'un industriel.

Les professionnels sont capables de donner sans problème le nom des plus gros fournisseurs avec lesquels ils travaillent.

Néanmoins, certaines structures peuvent travailler avec **plus de 50 fournisseurs différents** (notamment en restauration concédée).

Sauf s'ils travaillent avec peu de fournisseurs, **ils ne sont pas capables de donner, DE MÉMOIRE, la liste EXHAUSTIVE** de tous leurs fournisseurs.

Les fournisseurs alimentaires

Malgré une autonomie limitée en restauration autogérée et concédée, **quels critères favorisent le choix d'un fournisseur plutôt qu'un autre ?**

Le rapport qualité/prix

La largeur de gamme

La disponibilité

La traçabilité

8/8 professionnels sont satisfaits des relations commerciales qu'ils entretiennent avec leurs fournisseurs

Les moyens d'échange privilégiés avec les fournisseurs sont **l'email et le téléphone.**

Mais certaines sociétés de restauration collective ont une plateforme d'échange dédiée.



Les fournisseurs alimentaires

Les chef-gérants se disent sensibles aux déstockages / promotions des fournisseurs, même cet accès est limité en restauration concédé

Fréquence d'approvisionnement moyenne : : 1 à 2 fois par semaine pour les produits surgelés
2 à 3 fois par semaine pour les produits frais



La majorité des professionnels n'étant pas impliqués directement dans le processus d'achat, ils ne sont pas capable d'en décrire les différentes étapes

2/8 ne savent pas ce que sont des achats gré-à-gré.

En restauration concédé, les marchés sont remportés par une société de restauration suite à un appel d'offre. Le contrat a une durée déterminée (par exemple, 3 ans) Les chef-gérants ne connaissent pas les détails des procédures de marché.

Fournisseur local / national*

Tous les chefs-gérants pensent savoir différencier un fournisseur local d'un fournisseur national.

Pour l'ensemble des chefs-gérants, un **FOURNISSEUR NATIONAL** est un fournisseur :

- Réalisant des **volumes importants**
- Proposant des **familles de produits diversifiées** pouvant être fabriquées dans différentes usines
- Vendant ses produits sur un **territoire large** (par exemple, un pays)

Le nombre d'intermédiaires de distribution peut alors être important

Exemples cités spontanément : Pomona, Pro-à-pro

**Définition d'un produit local et d'un périmètre local : voir page 38*

Fournisseur local / national*

Pour l'ensemble des chefs-gérants, un **FOURNISSEUR LOCAL** est un fournisseur

qui **PRODUIT** des **aliments locaux***.

Mais pour **2/8** d'entre eux, un fournisseur local doit, en plus, **VENDRE** ses produits exclusivement sur

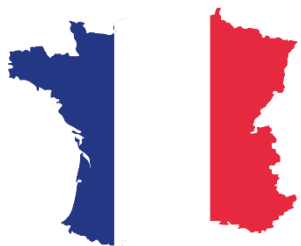
un **périmètre local***.

Dans les faits, ils considèrent qu'un fournisseur local :

- Réalise des **volumes faibles**
- **Est spécialisé sur une catégorie de produit** (légume, viande) produit sur un site unique

Exemples cités spontanément : le boulanger local, la boucherie locale

**Définition d'un produit local et d'un périmètre local : voir page 38*



Fournisseur local / national

Avantages de travailler avec un fournisseur local :

Réduction du temps de transport
Bilan carbone faible

Très bonne qualité

Produits de saison

Produits du terroir

Juste rémunération du producteur

Avantages de travailler avec un fournisseur national :

Prix avantageux

Bonne qualité

Régularité

Disponibilité

A titre personnel, les chefs-gérants se disent soucieux de l'origine des produits qu'ils cuisinent, mais ne pensent pas que la direction de leur établissement, elle, y soit sensible, car ce critère n'est pour le moment pas contractuel.



**Définition d'un produit local et d'un périmètre local : voir page 38*

Définition de produit local

Pour tous, un produit local est une denrée qui a été PRODUITE LOCALEMENT.

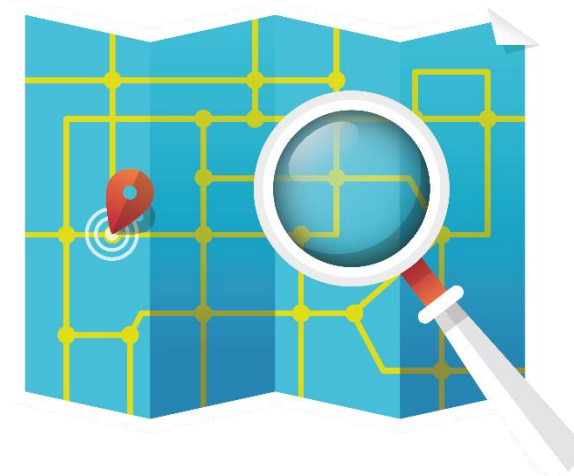
La notion de **DISTANCE** est donc la **SEULE DONNÉE** qui intervient dans la définition d'un produit local.

- **6/8**, pensent qu'**UN PRODUIT TRANSFORMÉ EN USINE PEUT ETRE LOCAL**, à condition que **les ingrédients de base qui le constituent soient produits localement** (et que l'usine se situe dans le périmètre considéré local). Par exemple, une soupe en bocal produite à partir de légumes locaux dans une usine proche est encore considéré comme un produit local.
- **2/8** pensent que **SEULS LES PRODUITS BRUTS** peuvent être locaux. Il est vrai que lorsqu'on leur parle de produit local, les chef-gérants pensent plus naturellement à un produit brut (fruit ou légumes).



Définition de produit local

Cependant, un aliment « **ultra-transformé** » et/ou contenant beaucoup d'ingrédients ne pourrait plus être considéré comme local **au bout d'un certain stade de transformation** (même en supposant qu'il était possible de démontrer que tous les ingrédients qui le composent sont « locaux »). Par exemple, un soda.



Quel est le périmètre qui définit un produit local ?

Tous les chef-gérants n'ont pas la même tolérance sur la distance au dessus de laquelle un produit ne serait plus local.

Minimum : 30 km / Maximum : 200km

Approvisionnement en produits locaux

5/8 professionnels s'approvisionnent en produits locaux

Produits les plus achetés : Légumes, Fruits, Viande, Pain.

Difficultés rencontrées pour s'approvisionner en produits locaux :

- Les petits producteurs ne sont pas toujours à même de fournir la **quantité souhaitée**.
- Le **prix** des produits locaux est souvent plus élevé pour une **même qualité**.
- **1 établissement de santé** utilisant le catalogue Sodexo trouve que trop peu de produits locaux sont proposés.
- En restauration autogérée, trouver des fournisseurs locaux est plus **chronophage**.



Approvisionnement en produits locaux

7/8 professionnels pensent que leur restaurant **ne s'approvisionne pas suffisamment en produits locaux**

Les chef-gérants les plus engagés (**2/8**) considèrent que **les Fruits et Légumes devraient toujours être achetés de manière locale** en restauration collective.



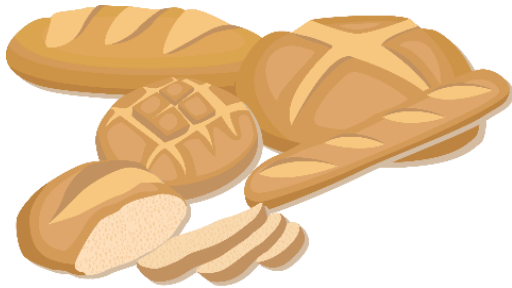
Idées pour améliorer l'approvisionnement local en restauration collective :

- Améliorer la proposition de produits locaux par les sociétés de restauration collective.
- Subventionner des exploitations dans des périmètres pauvres en produits locaux;

Les circuits courts

8/8 professionnels savent ce qu'est un « circuit court » ou « circuit de proximité »

A titre personnel, les chef-gérants se disent sensibles à ce type de circuit, mais ne pensent pas que la direction de leur établissement y soit quant à elle sensible, car ce critère n'est actuellement pas exigé.



Pour les chef-gérants, un circuit court est un circuit de distribution qui s'opère directement du lieu de production vers le point de vente final.

Il n'y a pas, ou peu d'intermédiaires. Souvent, les chef-gérants associent cette notion de circuit court

- A un « petit » producteur
- A un producteur local

Les circuits courts

2/8 structures autogérées s'approvisionnent régulièrement en circuit court

Avantages : Fraîcheur, Goût, Qualité, Rémunérer au juste prix un producteur, Réduction du temps de transport

Inconvénients : Marge de négociation faible, volumes restreints, contraintes organisationnelles.



Seuls 2/8

professionnels

savent où sont produits

leur beurre et leur crème

(connaissance de la localisation des usines de la marque achetée)

2/8 font appel

à une plateforme de

recensement de producteurs

1 maison de retraite

1 restaurants d'entreprise, après

avoir demandé

une dérogation

à sa SRC

Aucun

professionnel

n'est capable de dire

d'où vient ses

produits de 4^{ème} et

5^{ème} gamme

L'offre de repas

Gestion concédée

3/8

Les menus sont pré-composés à l'avance par le siège de la société de restauration collective (diététicienne).

Le chef-gérant ajuste la proposition (à hauteur de 20% maximum), puis soumet le menu à la direction de son établissement qui le valide.

Les recettes sont élaborées par la société de restauration collective.

Gestion autogérée

5/8

C'est le chef-gérant lui-même qui compose les menus de l'établissement et choisit les recettes.

En établissement de santé et en maison de retraite, le chef-gérant est souvent accompagné par une diététicienne.

Pour créer leurs menus, les chefs cherchent à trouver le meilleur compromis entre :

- Des menus **équilibrés** et **adaptés** aux besoins nutritionnels de leurs convives
 - Des menus **qui plaisent à leurs convives**

L'offre de repas

Seuls **2/8** professionnels déclarent appliquer les recommandations du **GEMRCN**

(**1 restaurant d'entreprise** et **1 maison de retraite**)

- **2 établissements de santé** disent ne pas connaître
- **1 restaurant scolaire** trouve que trop peu d'information leur ont été délivrées
- **1 restaurant scolaire** trouve que les recommandations sont difficiles à mettre en place et à calculer
- **1 maison de retraite** pense ne pas être concernée



L'offre de repas

7/8 établissements ont mis en place une commission de restauration

- **fréquence moyenne** : 2 à 3 fois par an
- **Personnes présentes** : direction, représentants du personnel, représentants des convives (élèves, patients, employés ou résidents)
- **Influence sur les menus établis** : **MODÉRÉE**

Si les chef-gérants trouvent ces commissions **utiles**, car ayant permis une évolution positive de leurs menus dans le passé, elles ne sont **pas jugées pertinentes à chaque fois** : réunions longues, demandes redondantes, non compatibles avec le budget de l'établissement, etc.



Les produits labellisés



4/8 établissements utilisent des produits BIO

1 établissement de santé, 1 restauration d'entreprise, 1 scolaire et 1 maison de retraite

Produits les plus achetés : Yaourts, Légumes, Fruits, Pain.

Ceux qui en proposent le font régulièrement (en moyenne, plus d'une fois par semaine).



6/8 établissements achètent des produits avec un indicateur de qualité ou un label

À l'exception de : 1 santé et 1 travail

Produits et labels les plus achetés : Viandes Label rouge, Volailles fermières, Fromages AOP/IGC, Viandes issues de la filière bleu blanc cœur.

Fréquence de proposition : très variée, de quotidienne à plusieurs fois par an.

4/8

restaurants font évoluer leur offre en fonction des tendances de consommation

2 établissements de santé, 1 travail et 1 scolaire

7/8

restaurants font évoluer leur offre en fonction des saisons

À l'exception d'1 maison de retraite

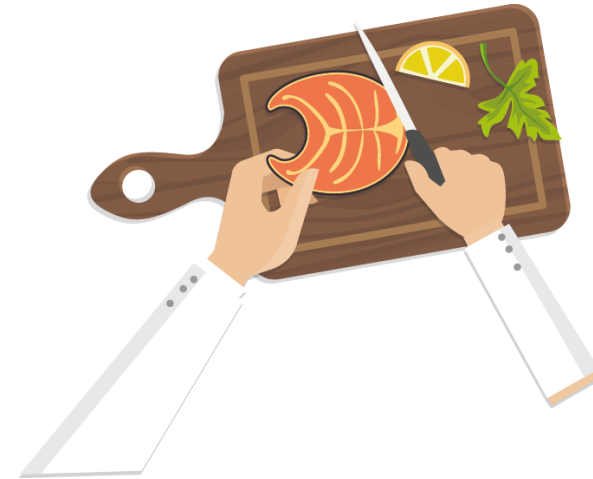
Le fait-maison

Tous les professionnels déclarent cuisiner des plats fait-maison

En moyenne, les chef-gérants disent proposer **80% de plats chauds fait-maison.**

Minimum: 50% (1 maison de retraite)

Maximum: 95% (1 restaurant d'entreprise)



Proposer des plats fait-maison est pour eux **TRÈS IMPORTANT**

- C'est la base de leur métier de chef-cuisinier. Ils aiment cuisiner leurs propres plats et faire preuve de créativité.
- C'est une très forte demande des convives.
- Ils considèrent que les plats fait-maison sont de meilleure qualité.

Malgré cette forte volonté, les chef-gérants savent qu'il n'est pas possible, dans les faits, de proposer une offre 100% maison, faute de moyens et de personnel.

Le fait-maison



La définition du fait-maison varie d'un établissement à l'autre :

Tous s'accordent pour dire qu'il s'agit d'un plat **PRÉPARÉ** sur place. Des plats **seulement réchauffés ne sont pas fait-maison** (ex : tarte aux poireaux toute prête).

Mais, pour **6/8** professionnels, tous les plats **CUITS** au sein de l'établissement sont fait-maison, **même si ce sont des produits élaborés ou transformés** (légumes surgelés ou en conserves, pâtes).

Alors que pour **2/8** professionnels, des plats ne sont fait-maison **QUE SI LES PRODUITS DE BASE SONT PRÉPARÉS SUR PLACE**, à partir de produits frais et bruts. (légumes frais, pâte à pizza fabriquée sur place, etc.).



La définition du fait-maison varie d'un établissement à l'autre !

Les équipements

Équipements les plus présents : Four mixte, four vapeur, sauteuse, piano ou feux vifs,

réfrigérateur, congélateurs (ou chambre de congélation), plancha/grill, « petit matériel » (casseroles, plats...).

Comment est défini un projet d'équipement ?

Le plus souvent, les projets d'équipements se font « au cas par cas ». Le chef-gérant (ou la personne en charge de cet aspect) fait remonter à la **direction de son établissement** un besoin d'équipement avec devis + détails pratiques, qui va ensuite donner son accord.

Mais certains achats d'équipements peuvent être budgétés à l'avance, par exemple dans le cas de travaux de réaménagement importants.



Les chef-gérants sont aptes à répondre aux questions sur les équipements

Les équipements

Qui est en charge de la maintenance ?

- **5/8** chefs-gérants font appel à une société extérieure à l'organisation.;
- **En restauration concédée**, c'est souvent la société de restauration collective elle-même qui gère la maintenance (**2/3**).;
- **1/8** chef-gérant gère lui-même la maintenance (**maison de retraite**).;



8/8

professionnels sont satisfaits de la qualité de leurs équipements : ils les trouvent suffisamment récents, adaptés à leurs besoins, suffisamment nombreux et renouvelés.

3/8

professionnels ont un **projet d'équipement en cours** (lave-vaisselle, congélateur, marmites).

4/8 assurent un **suivi régulier** des équipements.

3/8

ont déjà eu une **panne d'équipement nuisant à leur activité** (congélateur/réfrigérateur, four, fuite de gaz). Le problème a été résolu rapidement.



Les chef-gérants sont aptes à répondre aux questions sur les équipements

Les produits d'hygiène

En restauration concédée, c'est la société de restauration collective qui sélectionne les fournisseurs et choisit les produits d'hygiène. **Le chef-gérant commande les produits, mais n'intervient pas dans le processus de sélection.**

La liste imposée par la SRC est très restreinte (1 ou 2 choix). Pour utiliser d'autres produits, la structure concédée doit demander une dérogation.

En restauration autogérée, **l'achat des produits d'hygiène ne fait pas partie des responsabilités du chef-gérant**, c'est une personne tierce qui s'en occupe : intendant, conseil départemental, responsable d'entretien...



Les chef-gérants des restaurants collectifs sont rarement impliqués dans le choix des produits d'hygiène !

Les produits d'hygiène

Principaux distributeurs et

marques de produits d'hygiène :

Le plus souvent, les chef-gérants ne connaissent pas toutes les marques des produits d'hygiène qu'ils utilisent



Les chefs-gérants citent exclusivement des fournisseurs nationaux.

Aucun professionnel ne se fournit directement auprès du fabricant de produits d'hygiène (industriel).

→ Les chef-gérants ne sont pas aptes à répondre aux questions :

- Critères de choix des produits d'hygiène
- Processus d'achat (appel d'offre...)



Les chef-gérants des restaurants collectifs sont rarement impliqués dans le choix des produits d'hygiène !

PARTIE 3 : Recommandations d'amélioration du baromètre



Évolution du questionnaire – Vague 3

A partir des résultats de cette étude, un exemple de nouveau questionnaire du baromètre a été élaboré (vague 3), sur la base de la vague 2 réalisée en 2017.

Note de lecture :



Reformulation de questions/items *et/ou* Emploi d'un **vocabulaire mieux compris** par les chef-gérants *et/ou* **Ajout d'une note explicative** si notion sujette à ambiguïté *et/ou* **Ajout de modalités.**



Suppression de questions pour lesquelles les chefs ne seraient pas en mesure de répondre



Ajout de questions



Mise à jour des questions – Vague 3

→ Utiliser le terme « nombre de repas servis »
à la place du terme « nombre de convives »

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



Combien servez-vous de repas en moyenne le midi? (**Noter si réponse en clair**):
_____ repas

(*Sinon citer*) :

- (1) Moins de 50 repas
- (2) 50 à 100 repas
- (3) 100 à 199 repas
- (4) 200 à 299 repas
- (5) 300 à 499 repas
- (6) 500 à 1.000 repas
- (7) 1.000 repas ou plus
- (8) Pas de convives le midi
- (9) NSP – RR

Pour des résultats plus précis,
relever le nombre moyen de
repas servis par jour avec un
champ libre, puis dans un
second temps seulement avec
des tranches.





Mise à jour des questions – Vague 3

→ Utiliser le terme « **coût matière moyen par repas** »
à la place du terme « **budget repas** » et inclure une définition simple



Quel est votre **budget moyen par repas**, en termes de coûts matières pour... (*Citer, une seule réponse par type de repas / préciser : il s'agit du coût moyen denrées repas que paye l'établissement et non le coût payé par le convive*)



Quel est votre **coût matière moyen par repas** ? (= la somme des coûts de chaque denrée pour produire le repas hors salaires et frais.)
(*Citer, une seule réponse par type de repas*)

B. Le déjeuner ?

(*Noter si réponse en clair*) :

_____ euros / repas

(*Sinon citer*) :

- (1) Moins de 1,00 euros
- (2) Entre 1,00 et 1,49 euros
- (3) Entre 1,50 et 1,99 euros
- (4) Entre 2,00 et 2,49 euros
- (5) Entre 2,50 et 2,99 euros
- (6) Entre 3,00 et 3,99 euros
- (7) Entre 4,00 et 4,99 euros
- (8) Entre 5,00 et 4,49 euros
- (9) Entre 7,50 et 9,99 euros
- (10) 10,00 euros ou plus
- (11) NSP – RR

Il s'agit du budget...

- Avec boissons
- Sans boissons





Mise à jour des questions – Vague 3

Les chef-gérants ne sont pas en mesure de percevoir une différence d'un semestre à l'autre.

→ Parler de l'évolution du budget sur au moins un an.



De la même façon, diriez-vous que **depuis 6 mois le budget que vous consacrez par repas** a tendance à ... (**Citer, une seule réponse**)

- (1) Augmenter fortement
- (2) Augmenter légèrement
- (3) Rester stable
- (4) Diminuer légèrement
- (5) Diminuer fortement
- (6) NSP – RR



De la même façon, diriez-vous que **depuis 1 ans le budget que vous consacrez par repas** a tendance à ... (**Citer, une seule réponse**)

- (1) Augmenter fortement
- (2) Augmenter légèrement
- (3) Rester stables
- (4) Diminuer légèrement
- (5) Diminuer fortement
- (6) NSP – RR





Mise à jour des questions – Vague 3

Les chef-gérants sont en mesure de donner une indication du % de produits utilisés bruts, semi-élaborés ou élaborés sur la base de leur ressenti.

→ **Demander la part (%) de produits bruts, semi-élaborés et élaborés et ajouter la modalité « NSP - RR ».**



A date pour l'élaboration de vos plats/composantes repas, vous utilisez majoritairement des produits... (**Citer, une seule réponse**)

- (1) Bruts (de type légumes frais ou fromage traditionnel à la coupe)
- (2) Semi-élaborés (de type légumes pré-lavés et/ou pré-découpés)
- (3) Elaborés (de type légumes cuisinés ou fromage portion)



A date pour l'élaboration de vos plats/composantes repas, **quelle est la part des produits suivants dans vos achats ? (Citer)**

- (1) Bruts (de type légumes frais ou fromage traditionnel à la coupe) _____ %
- (2) Semi-élaborés (de type légumes pré-lavés et/ou pré-découpés) _____ %
- (3) Elaborés (de type légumes cuisinés ou fromage portion) _____ %
- (4) NSP - RR



Mise à jour des questions – Vague 3

Certains restaurants d'entreprise proposent des services exceptionnels le soir ou le week-end (cocktail, réceptions, etc.). Ces repas ne doivent pas être comptabilisés.

→ **Ajouter une mention qui exclu les repas qui ne sont pas proposés régulièrement**



Quels services de restauration proposez-vous ? (*Citer, plusieurs réponses possibles*)



Quels services de restauration proposez-vous **tous les jours** ? (*Citer, plusieurs réponses possibles*)

(*Pour chaque service*) Combien vous en servez par jour en moyenne ? (*Citer, plusieurs réponses possibles*)

- (1) Petit déjeuner (*Préciser combien par jour*) : _____ NSP – RR
- (2) Déjeuner (*Préciser combien par jour*) : _____ NSP – RR
- (3) Dîner (*Préciser combien par jour*) : _____ NSP – RR
- (4) Goûter et collations (*Préciser combien par jour*) : _____ NSP – RR
- (5) NSP – RR

Et **au total des différents services**, cela représente combien de repas servis par jour en moyenne ? _____ NSP - RR



Mise à jour des questions – Vague 3

Certains professionnels ne savent pas ce que sont des achats gré-à-gré, ou ne connaissent pas le % d'achats en gré-à-gré..

→ Définir le terme « gré-à-gré » et ajouter des modalités de repli



Si vous êtes issu d'un marché public quel est votre % d'achats en gré à gré ? (*Citer, en clair*)
(1) _____



Si vous êtes issu d'un marché public connaissez-vous votre % d'achats en gré à gré ?
(= contrats dont les conditions ont été définies par la discussion) (*Citer, en clair*)

- (1) Oui _____ %
(2) N'est pas issu d'un marché public
(3) N'est pas en mesure de répondre / Ne sait pas



Mise à jour des questions – Vague 3

Le terme « préparation à l'extérieur de l'établissement » est plus adapté pour parler de repas préparés sur un autre site. En effet, le terme « cuisine centrale » peut être ambigu dans le cas où, les repas sont préparés dans un bâtiment dédié et livrés aux bâtiments voisins (grande structure)

→ Pour parler de la préparation sur place ou à l'extérieur de l'établissement, conserver la formulation adoptée dans le questionnaire v2



La préparation des repas se fait... (*Citer, une seule réponse*)

- (1) Préparation à l'extérieur de l'établissement, vous êtes livré en liaison froide
- (2) Préparation à l'extérieur de l'établissement, vous êtes livré en liaison chaude
- (3) Sur place dans l'établissement
- (4) NSP – RR



La préparation des repas se fait... (*Citer, une seule réponse*)

- (1) En cuisine centrale, vous êtes livré en liaison froide
- (2) En cuisine centrale, vous êtes livré en liaison chaude
- (3) Sur place dans l'établissement
- (4) NSP – RR





Suppression de questions – Vague 3

La majorité des chef-gérants n'est pas impliquée dans le processus d'achat des produits d'hygiène.

→ **Suppression des questions trop détaillées concernant les produits d'hygiène.**

A combien évaluez-vous vos dépenses en produits d'hygiène en restauration, quel est votre budget moyen annuel ? (*Citer, une seule réponse*)

- (1) Moins de 1500 euros
- (2) Entre 1500 et 3000 euros
- (3) Entre 3000 et 4000 euros
- (4) Entre 4000 et 6000 euros
- (5) Entre 6000 et 8000 euros
- (6) Entre 8000 et 10000 euros
- (7) Plus de 10000 euros
- (8) NSP-RR





Ajout de questions – Vague 3

Les chef-gérants connaissent leurs fournisseurs.

• Pour **vos achats alimentaires**, avec quels types de fournisseurs travaillez-vous ? (*Citer, plusieurs réponses possibles*)

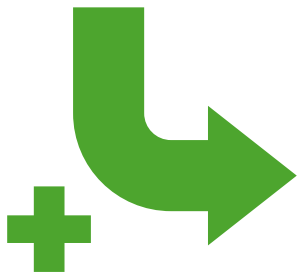
- (1) Grossistes nationaux (Brake, Pomona, ...)
- (2) Grossistes de ma région, **précisez** : _____
- (3) Cash & carry (Metro, Promocash...)
- (4) Producteurs en direct ou producteurs locaux, **précisez** : _____
- (5) Autres (**précisez**) : _____
- (6) NSP – RR



→ Ajouter une question sur les noms des principaux fournisseurs et fournisseurs de boissons

Qui sont vos principaux **fournisseurs** ? (*Citer, plusieurs réponses possibles*)

- (1) Pomona
- (2) Transgourmet
- (3) Pro-à-pro
- (4) Davigel
- (5) Brake
- (6) Relais d'or miko
- (7) Metro
- (8) Promocash
- (9) Autres, **précisez** : _____





Ajout de questions – Vague 3

Les chef-gérants connaissent leurs fournisseurs.

Pour vos achats de boisson, avec quels types de fournisseurs travaillez-vous ? (*Citer, plusieurs réponses possibles*)

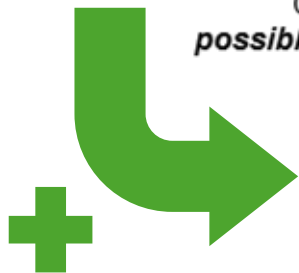
- (1) Grossistes nationaux (Brake, Pomona, ...)
- (2) Grossistes de ma région, **précisez** : _____
- (3) Cash & carry (Metro, Promocash...)
- (4) Autres, **précisez** : _____
- (5) NSP – RR



→ Ajout d'une question sur les noms des principaux fournisseurs de boissons

Qui sont vos principaux fournisseurs de boissons ? (*Citer, plusieurs réponses possibles*)

- (1) Pomona
- (2) Transgourmet
- (3) Pro-à-pro
- (4) Davigel
- (5) Brake
- (6) Relais d'or miko
- (7) Metro
- (8) Promocash
- (9) Autres, **précisez** : _____





Vos interlocuteurs CHD Expert

Nicolas Nouchi

Email : nnouchi@chd-expert.com

Téléphone : +(0)1 73 73 42 01

www.chd-expert.fr

Pauline Damon-Guilbon

Email : pguilbon@chd-expert.com

Téléphone : +(0)4 26 72 90 05

www.chd-expert.fr

Anaïs Gallin

Email : agallin@chd-expert.com

Téléphone : +(0)4 26 72 90 05

www.chd-expert.fr

chdexpert 

DATA INGREDIENTS • GROWTH SERVED