

fafih

Tourisme
Hôtellerie
Restauration
Loisirs



TOURISME, HÔTELLERIE, RESTAURATION ET ACTIVITÉS DE LOISIRS

Etude métier

Chef de secteur / responsable régional
en restauration collective

PARTIE 1 : CONTEXTE & OBJECTIFS



- L'objet de cette étude concerne les métiers de chef de secteur ou responsable régional.
- Les buts de l'étude sont de fournir une photographie détaillée de la population occupant l'un de ces postes : quantifier la population en activité (salariés et établissements employeurs), qualifier les emplois occupés, ainsi que les établissements employeurs, mieux comprendre ces fonctions.
- CHD EXPERT est un groupe de sociétés (études, informatique, fichiers, marketing direct et téléphonique) spécialisées sur les marchés de la Consommation Hors Domicile, travaillant depuis plusieurs années avec Le FAFIH – OPCA sur les études sectorielles en CHR et en collectivités.

- **Dénombrer et connaître quantitativement les salariés des métiers étudiés :**
 - Types d'établissements employeurs
 - Répartition hommes / femmes
 - Âges moyens
 - Ancienneté dans la fonction
 - Qualifications initiales
 - Rémunérations, primes et avantages en nature

- **Qualifier les métiers observés :**
 - Rôles et responsabilités principales
 - Activités principales et détaillées du métier
 - Compétences requises et mode d'accès au métier
 - Évolutions envisageables

- **Identifier les difficultés, les besoins, et les motivations des métiers :**
 - Difficultés d'accès et de démarrage dans le métier
 - Difficultés quotidiennes dans l'exercice du métier
 - Besoins de formation
 - Aspects motivants du métier



PARTIE 2 : MÉTHODOLOGIE



- **Contacts et interviews non directives avec les représentants des fédérations d'employeurs et de la CPNE de branche**
- **24 interviews semi-directives (40 minutes en moyenne) de salariés répartis entre les différents métiers :**
 - Compréhension des contraintes et problématiques de chaque poste, identification des types de profils, des compétences et des cursus
 - Freins et motivations de carrière, qualités et aptitudes requises
- **Enquête quantitative téléphonique (12 minutes en moyenne) auprès de 77 chefs de production en cuisines centrales :**
 - Nombre d'employés et d'employeurs, secteurs d'activité
 - Caractéristiques des employés et des établissements employeurs
- **Analyse des données d'enquête, et des données secondaires collectées après des représentants des fédérations d'employeurs et de la CPNE de branche**



- **Contacts avec les partenaires de l'étude et collecte d'informations (qualitatives, quantitatives et coordonnées de salariés dans les métiers) entre octobre 2015 et janvier 2016**
- **Enquête qualitative de décembre 2015 à février 2016, sous forme d'entretiens menés par des chargés d'études CHD EXPERT à l'aide d'un guide ad hoc validé par le FAFIH :**
 - **12 chefs des secteur / responsables régionaux**
- **Enquête quantitative auprès de 77 chefs de production toute France et tous secteurs (concedé ou autogéré) en novembre et décembre 2015**



PARTIE 3 :

LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS



Chef de secteur / responsable régional



Données quantitatives

- Au total des deux postes, l'enquête comptabilise **un peu plus de 500 chefs de secteur dans les 3 principales SRC françaises**.
Nous estimons **leur nombre total en collectivités, à minimum 650, et maximum 800**, en considérant les « petites » SRC (régionales).
- Entre un peu plus de 100 et un peu plus de 200 **chefs de secteur** selon la SRC.
- Un **effectif considéré comme insuffisant** par rapport aux besoins et conduisant à une surcharge structurelle de travail pour les employés à ce poste.



Données quantitatives

- Les **rémunérations moyennes** sont de l'ordre de :
 - 3900 euros bruts mensuels dans les principales SRC françaises
 - Avec une variabilité selon l'ancienneté au poste et les objectifs
- Aux rémunérations s'ajoutent des **primes** annuelles :
 - Un 13^{ème} mois
 - Une participation (modique) du salarié
 - Une prime représentant 20% du salaire et reposant pour partie sur les résultats quantitatifs (objectifs de marge) et moitié sur les résultats qualitatifs (fidélisation)
- Les **avantages en nature** usuels sont pour ces postes :
 - 2 repas par jour
 - Un véhicule de fonction (avec carte essence)
 - Un téléphone de fonction
 - Un ordinateur de fonction
 - Une mutuelle santé / vieille
 - Les avantages CE (réductions...)
 - Une assurance décès
- L'**âge moyen** des chefs de secteur dans les 3 principales SRC françaises est de 47 ans
- L'**ancienneté au poste** des chefs de secteur est en moyenne de 3 ans
- La **proportion de femmes** dans ce métier est de 18% dans les 3 principales SRC





Définition du métier

- Son **rôle** dans le restaurant d'entreprise :
 - Sous la responsabilité du directeur régional, il encadre et anime les gérants des restaurants d'entreprise de son secteur (entre 10 et 30 sites selon leur taille et leur complexité)
 - Son rôle primordial est de veiller à l'application des contrats, de fidéliser les clients et d'assurer la reconduction des contrats, dans le respect des standards et des objectifs de résultats financiers de son groupe
- Ses **principales fonctions** :
 - **Management** des gérants des sites clients
 - Assurer la **qualité** et la conformité des prestations délivrées aux clients
 - Gérer les **budgets** des sites
 - Assurer le **suivi clientèle et commercial** des clients
 - **Satisfaire et fidéliser** les clients pour assurer la reconduction des contrats





Définition du métier

- **Certifications** principales : forte hétérogénéité des profils et des cursus :
 - Certifications en hôtellerie-restauration (CAP, BEP, bac pro, BTS...) avec une formation complémentaire en gestion de restauration, en technico-commercial et/ou en management
 - Ou bac + 5 gestion et management, écoles supérieures de commerce
 - Un MBA en hôtellerie-restauration est un complément idéal
- **Accès** au métier :
 - Pour les personnes ayant fait carrière dans la restauration, une formation complémentaire à la gestion, au commercial et au management
 - Pour les personnes issues des formations gestion, management et commerciales, une expérience préalable dans la restauration et une formation ad hoc interne (entre 15 jours et 6 mois)
- **Conditions** d'exercice :
 - Capacité à s'adapter aux exigences particulières de la restauration collective
 - Capacité à travailler en réseau avec tous ses interlocuteurs avec un usage intensif des outils de connexion





Définition du métier

■ **Parcours professionnels** (évolutions envisageables) :

- Les chefs de secteur ayant déjà fait carrière en restauration collective peuvent évoluer vers le métier de fidélisateur, chargé de répondre aux appels d'offres des clients (et non des prospects)
- Toujours pour les profils « internes », des postes d'encadrement sont accessibles dans les services commerciaux et à la DRH
- Mais pour les chefs de secteur issus des formations commerciales ou en gestion et management, il s'agit d'un métier « temporaire » et d'une opportunité dans le déroulement d'une carrière : le métier est considéré par ses acteurs comme trop usant sur la durée, et de fait, le turn-over est très élevé dans la profession
- Le départ chez les concurrents est fréquent, et permet de renégocier ses objectifs et sa rémunération
- Le métier et la diversité des fonctions qu'il recouvre prépare à la création ou à la direction d'entreprise (TPE ou PME)



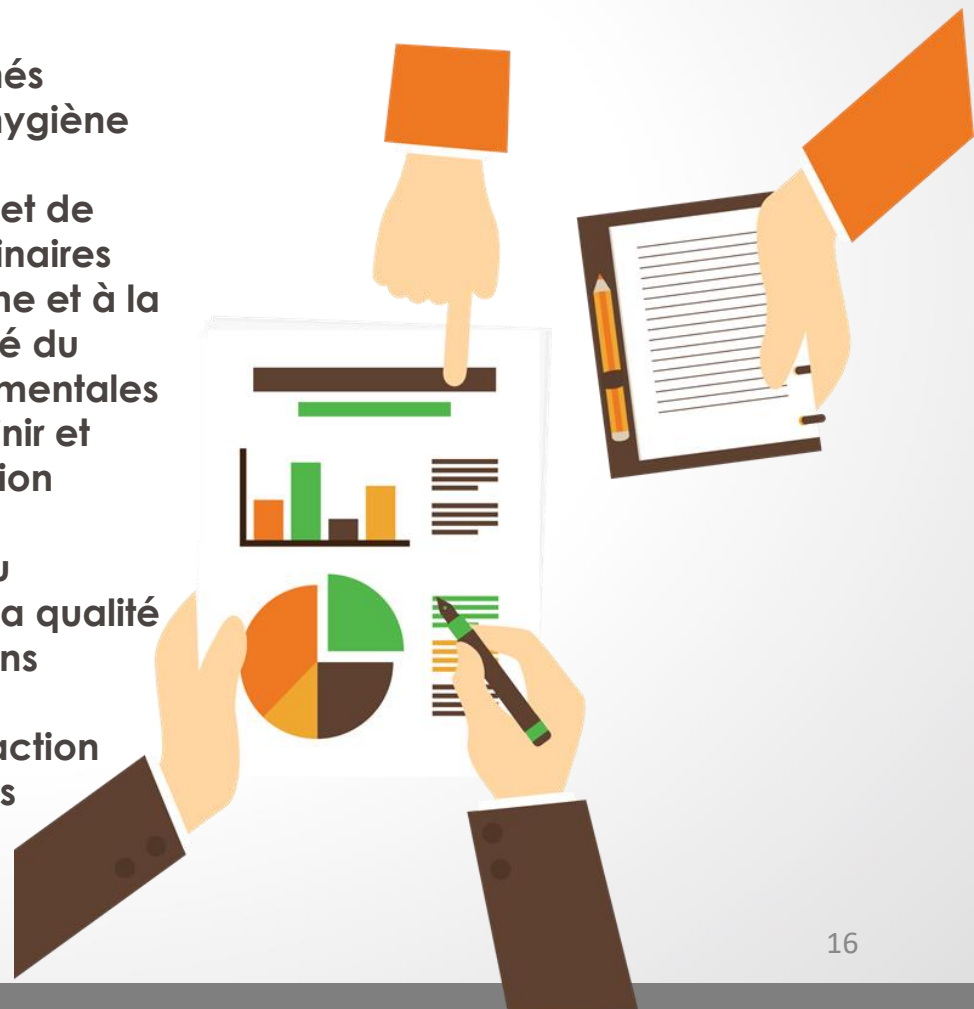


- **Management** des gérants des sites clients :
C'est l'activité principale du chef de secteur qui représente 70 à 75% de son temps de travail :
 - Supervision des gérants des restaurants sur les RH, la qualité, et les budgets : en moyenne une quinzaine de sites représentant plus d'une centaine de salariés
 - Interface avec la direction RH, le chef de secteur initie les choix de formation, déclenche les embauches de personnel et valide les choix de personnels, et gère les demandes de congés et de mutation
 - il se charge également des relations avec les partenaires sociaux présents sur les sites de son secteur





- Assurer la **qualité** et la conformité des prestations délivrées au client :
 - Contrôle de la conformité de la prestation avec les contrats signés
 - Contrôle de la propreté et de l'hygiène des restaurants de son secteur
 - Contrôle de la qualité gustative et de présentation des prestations culinaires
 - Suivi des contrôles liés à l'hygiène et à la sécurité alimentaire, à la sécurité du travail et aux normes environnementales
 - Participer aux commissions, définir et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration de la qualité
 - Veiller à la bonne implication du personnel des restaurants dans la qualité des prestations et dans les actions correctives ou préventives
 - Atteindre les objectifs des satisfaction clientèle au niveau des convives (enquêtes périodiques)





- Gérer les **budgets** des sites :
 - Assurer l'atteinte des objectifs de CA et de rentabilité des restaurants de son secteur
 - Veiller au respect des budgets en collaboration avec les gérants des sites
 - Valider les devis de réparation et les budgets d'achats de matériels
- Assurer le **suivi clientèle et commercial** des clients :
 - Rencontrer régulièrement les clients, participer aux réunions, visiter les sites
 - Traiter toutes les demandes concernant les prestations délivrées
 - Répondre aux demandes de prestations nouvelles ou complémentaires
 - Développer l'activité en proposant des nouvelles prestations
- **Satisfaire et fidéliser** les clients pour assurer la reconduction des contrats :
 - Assurer la satisfaction des clients
 - Renouveler les contrats
 - Négocier les contrats et les prestations complémentaires





■ Ce dont il ne **s'occupe pas** :

- Des achats, contrôlés par le service achats
- Des fournisseurs (idem)
- De la définition de l'offre et des menus, assurée par le gérant et/ou le chef de cuisine
- De la qualité de l'offre culinaire et de sa conformité aux exigences nutritionnelles, définies par les diététiciens
- De la satisfaction et des contacts avec les convives (chef de cuisine et chef gérant)
- De la renégociation des contrats en cas d'appel d'offres ouvert, prise en charge par le fidélisateur
- De la réponse aux appels d'offre des prospects, prise en charge par le service prospection





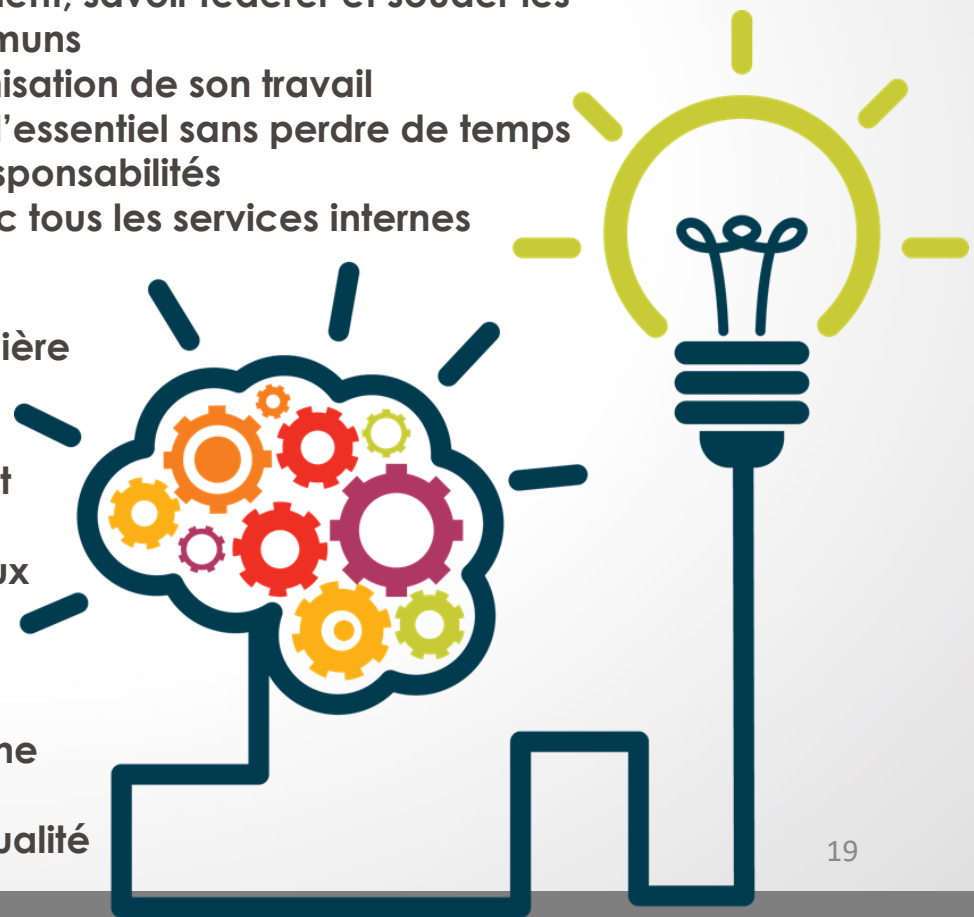
Capacités principales

■ Capacités **relationnelles et comportementales** :

- Aimer les relations humaines qui représentent l'essentiel du métier
- Faire preuve de patience, d'humilité et d'écoute
- Empathie et compréhension des difficultés des collaborateurs
- Capacité élevées de management, savoir fédérer et souder les équipes autour d'objectifs communs
- Grande autonomie dans l'organisation de son travail
- Sens des priorités, savoir aller à l'essentiel sans perdre de temps
- Sens de l'initiative et prise de responsabilités
- Travail d'équipe en relation avec tous les services internes

■ Capacités **techniques et fonctionnelles** :

- Compétences en gestion financière et en montage de projets
- Compétences financières
- Compétences en négociation et en développement commercial
- Aptitude à maîtriser de nombreux outils informatiques complexes
- Connaissance du droit social
- Techniques de management
- Correspondance par e-mails (une centaine par jour en moyenne)
- Connaissance de l'assurance qualité



Compétences et motivations



- Principales **difficultés** ressenties du métier :
 - Pour les salariés issus de la filière interne et passés par une carrière en restauration collective (en SRC), la difficulté principale est l'acquisition des compétences complémentaires exigées par le métier en gestion financière, en management de réseaux, et en gestion des ressources humaines
 - À l'inverse, les salariés issus des filières commerciales, gestion et management éprouvent des difficultés à maîtriser les différents aspects du « cœur de métier » de la restauration collective (aspects culinaires, connaissance des techniques...) et les spécificités des profils et des modes de fonctionnement, ainsi qu'à l'usage des nombreux outils de gestion informatisés (de reporting, de suivi, d'accès aux informations...)
 - Pour tous, s'ajoutent la difficulté d'un rythme d'activité intense et d'une charge de travail très conséquente, peu compatible avec la vie de famille, et très usante sur la durée
 - Les relations avec les partenaires sociaux sont jugées très délicates et difficiles
 - La pression des résultats et parfois la « casse humaine » qu'elle peut entraîner sont mal vécues





- Besoins de **formation** au poste :
 - Pour la filière interne s'adressant à des gérants de restaurants expérimentés, des formations transitoires (cycles courts ou en alternance) sont proposées (gestion, management) et correspondent aux besoins d'acquisition de compétences
 - Pour la filière externe, l'intégration des nouveaux entrants s'effectue par imprégnation en conditions réelles (doublonnage d'un chef de secteur en place, passage dans plusieurs restaurants...)
 - Cette intégration semble trop rapide au vu des exigences d'adaptation :
 - Modes de fonctionnement et maîtrise des outils informatiques internes
 - Connaissance des bases du métier (culinaires) de la restauration, des secteurs d'activité des collectivités, de la diversité des sites, modes de fonctionnement et prestations
 - De nombreux modules de formation sont proposés aux chefs de secteur déjà actifs, mais sont souvent inaccessibles aux intéressés par manque de temps
 - Les souhaits de formation exprimés portent sur le management, les relations clientèle, les techniques de vente ou de négociation commerciale



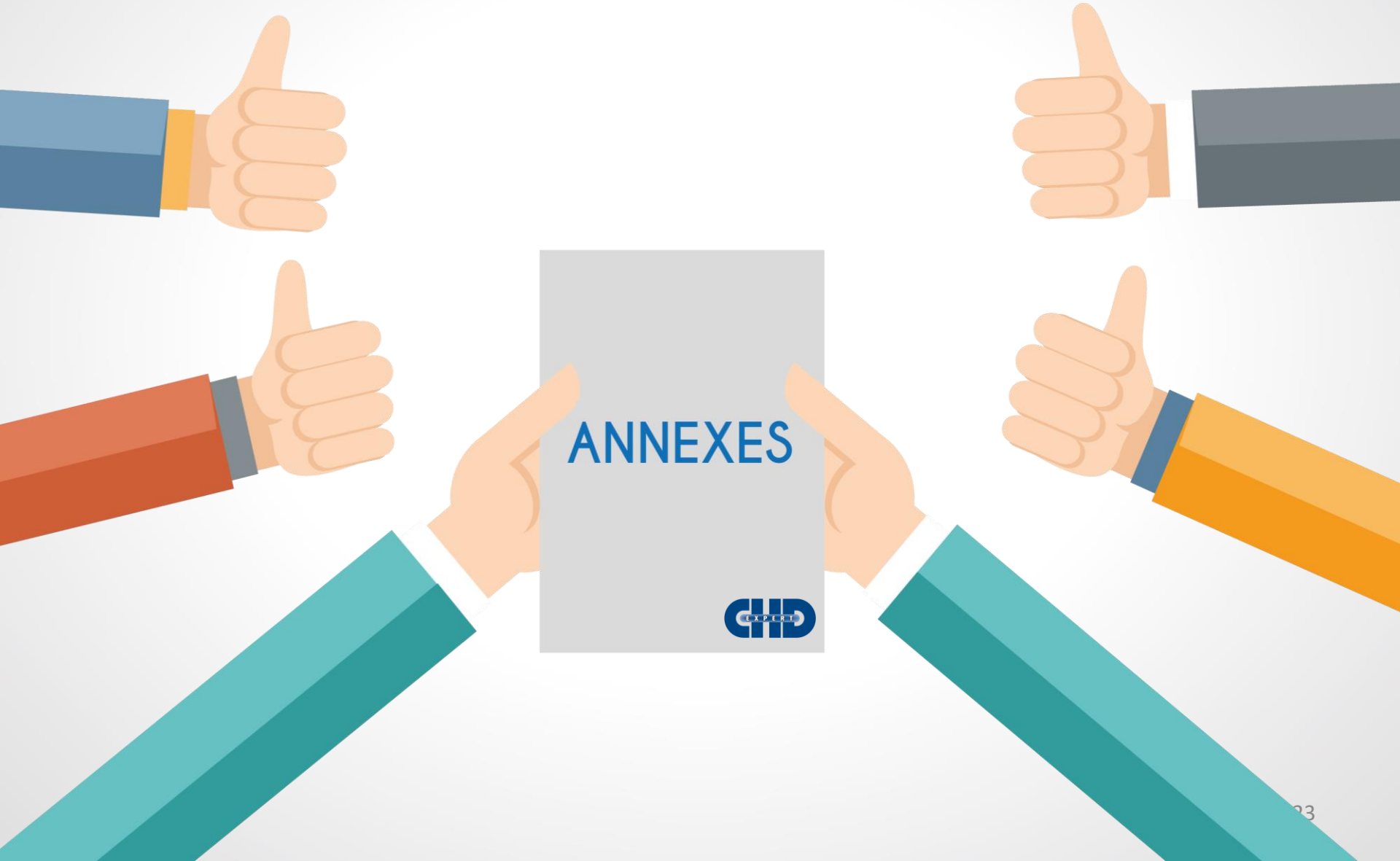


■ Les aspects **motivants** du métier :

- Le travail en équipe et la diversité des échanges humains et des profils rencontrés
- La diversité des tâches et des projets, l'absence de monotonie, la pluridisciplinarité du métier
- Une expérience professionnelle très enrichissante car elle impose une forte acquisition de compétences multiples, et de fortes responsabilités en management et en gestion
- Une indéniable valorisation du CV pour toute carrière commerciale, en gestion ou en management, un enrichissement de son réseau personnel de contacts professionnels
- Un métier permettant une grande autonomie d'organisation du travail et une grande liberté d'initiative de projets
- Un salaire très motivant notamment pour un jeune
- La satisfaction de faire évoluer professionnellement ses collaborateurs



DATA • SERVICES • TECHNOLOGY • INSIGHT



Annexe 1 :

Résultats détaillés de l'enquête téléphonique chefs de secteur

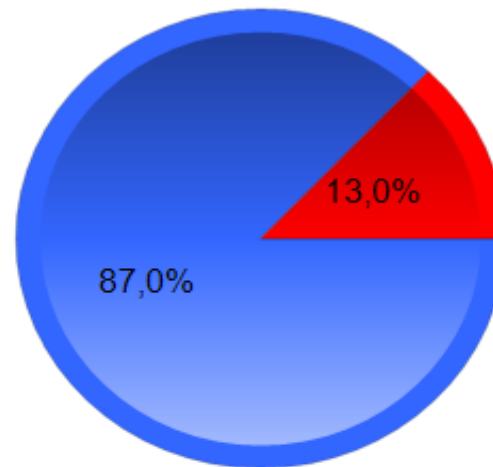


Q1 – Activité exacte

Q1_Activité exacte

Taux de réponse : **100,0%**

Cuisine Centrale	67	87,0%
Cuisine de collectivités fonctionnant en tant que lieu centralisé de production, pour plusieurs établissements	10	13,0%
Total	77	100,0%



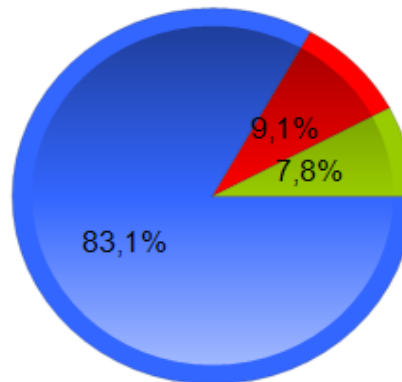
■ Cuisine Centrale
■ Cuisine de collectivités fonctionnant en tant que lieu centralisé de production, pour plusieurs établissements

Q2 – Activité exacte

Q2_Appartenance SRC

Taux de réponse : **100,0%**

Appartenant à une collectivité et autogéré	64	83,1%
Appartenant à une collectivité et en gestion de restauration concédée à une SRC	7	9,1%
Appartenant à une SRC	6	7,8%
Total	77	100,0%



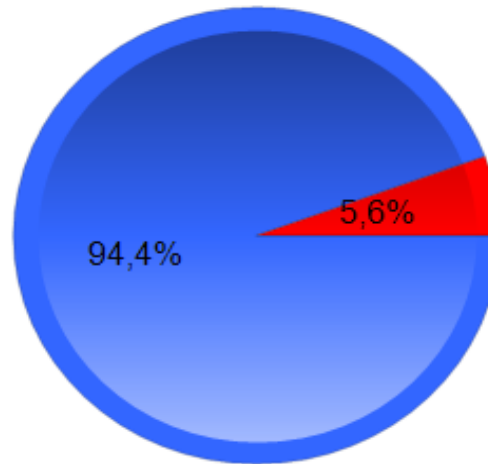
- Appartenant à une collectivité et autogéré
- Appartenant à une collectivité et en gestion de restauration concédée à une SRC
- Appartenant à une SRC

Q3 - Type d'établissement

Q3_Etb_public_privé

Taux de réponse : **92,2%**

Public	67	94,4%
Privé	4	5,6%
Total	71	100,0%



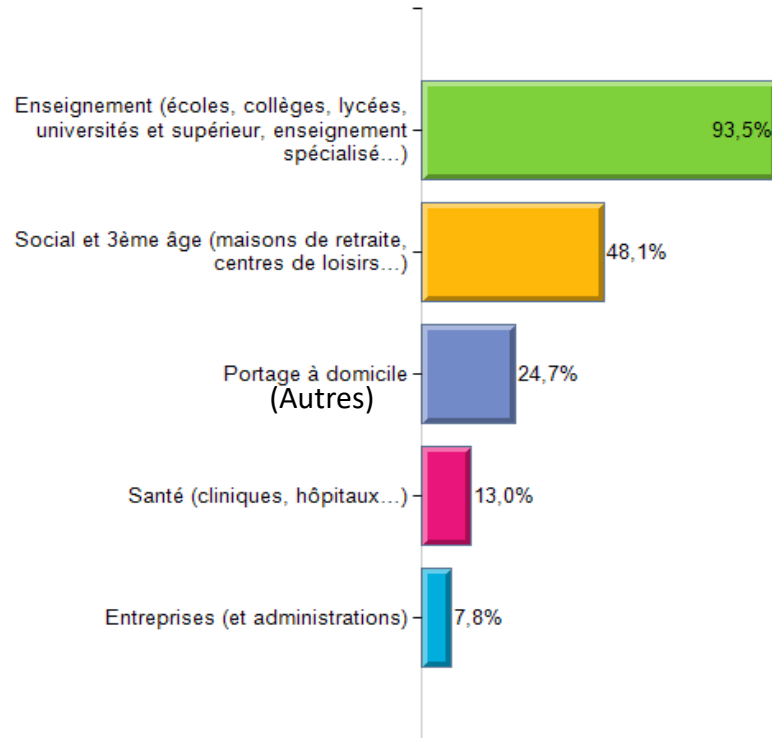
Public Privé

Q4 – Secteurs d'activité (Multiple)

Q4_Domaines d'activités CONCAT MULTIPLE

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
Enseignement (écoles, collèges, lycées, universités et supérieur, enseignement spécialisé...)	72	93,5%
Social et 3ème âge (maisons de retraite, centres de loisirs...)	37	48,1%
Portage à domicile	19	24,7%
Santé (cliniques, hôpitaux...)	10	13,0%
Entreprises (et administrations)	6	7,8%
Total	77	

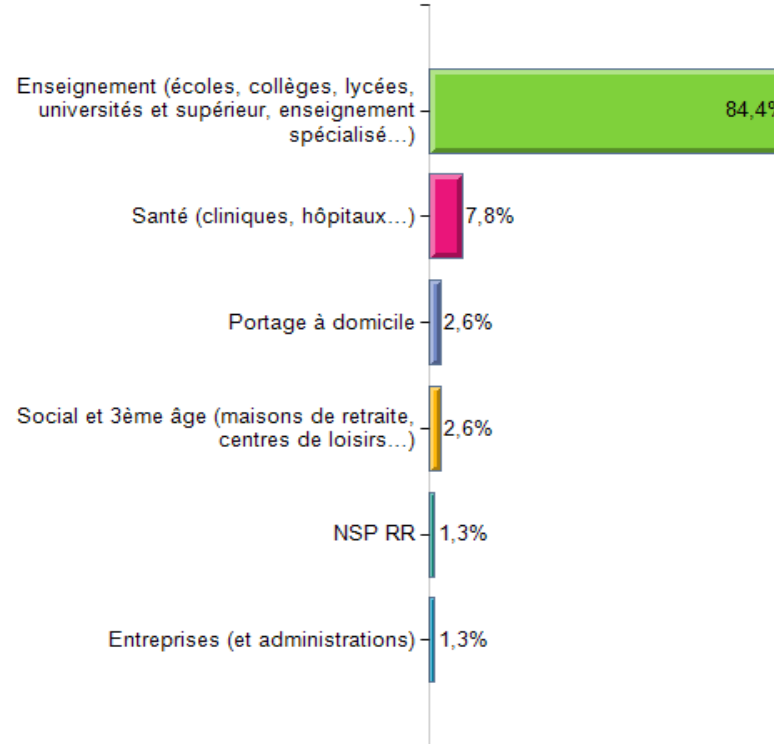


Q5 – Principal secteur d'activité

Q5_PRINCIPAL_SECTEUR_ACTIVITE

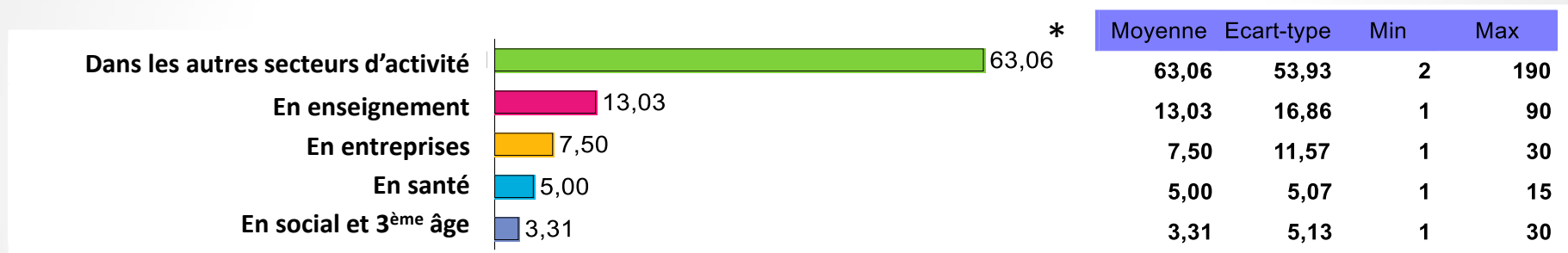
Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
Enseignement (écoles, collèges, lycées, universités et supérieur, enseignement spécialisé...)	65	84,4%
Santé (cliniques, hôpitaux...)	6	7,8%
Portage à domicile	2	2,6%
Social et 3ème âge (maisons de retraite, centres de loisirs...)	2	2,6%
NSP RR	1	1,3%
Entreprises (et administrations)	1	1,3%
Total	77	100,0%



Q6 – Type d'établissements livrés

« Combien d'établissements satellites livrez-vous en repas ? »



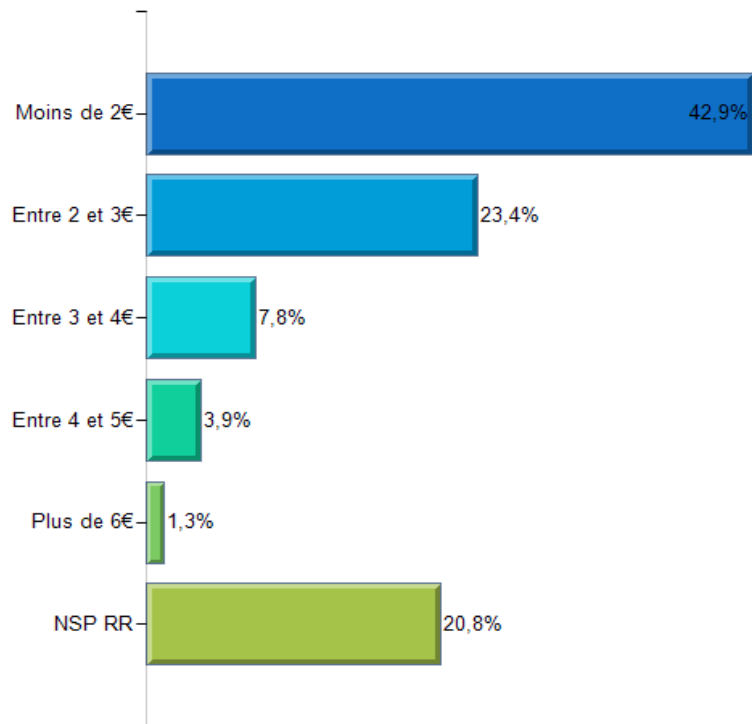
***Note** : Les autres secteurs d'activité concernent les établissements effectuant le portage à domicile, ce qui peut expliquer la moyenne plus élevée (nombre de domiciles livrées)

Q7 – Budget moyen par repas

Q7_BUDGET_moyen_repas_QUALI

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
Moins de 2€	33	42,9%
Entre 2 et 3€	18	23,4%
Entre 3 et 4€	6	7,8%
Entre 4 et 5€	3	3,9%
Plus de 6€	1	1,3%
NSP RR	16	20,8%
Total	77	100,0%



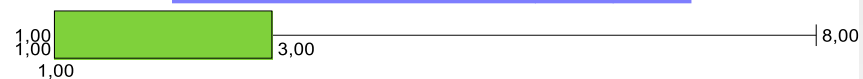
Q7_BUDGET_moyen_repas_QUANTI1

Taux de réponse : 79,2%

Moyenne = 1,75 Ecart-type = 1,18

Min = 1 Max = 8

	Nb	% obs.
Q7_BUDGET_moyen_repas_QUANTI1 -	33	54,1%
Q7_BUDGET_moyen_repas_QUANTI1 =	18	29,5%
Q7_BUDGET_moyen_repas_QUANTI1 +	10	16,4%
Total	61	100,0%

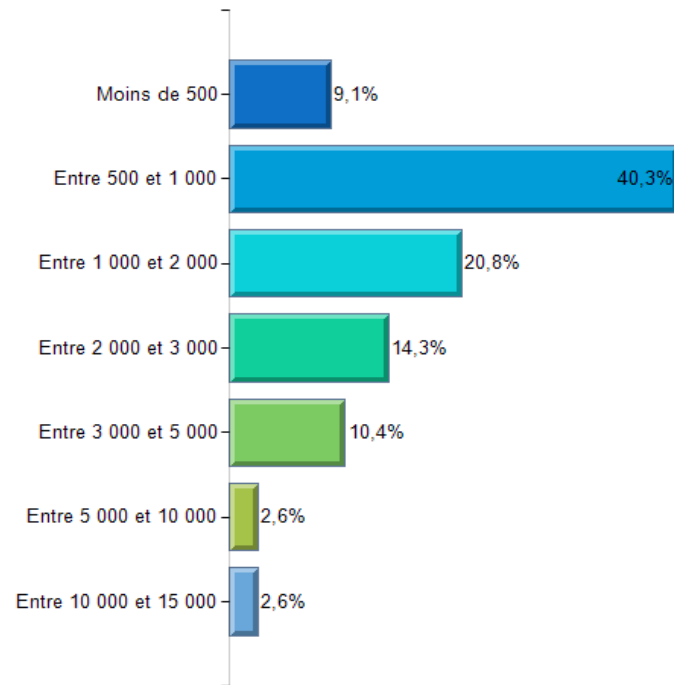


Q8 – Nombre de repas servis par jour

Q8_NB_REPAS_MOYEN_JOUR SCALE

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1924,68 Ecart-type = 2195,41
Min = 350,00 Max = 12000,00

	Nb	% obs.
Moins de 500	7	9,1%
Entre 500 et 1 000	31	40,3%
Entre 1 000 et 2 000	16	20,8%
Entre 2 000 et 3 000	11	14,3%
Entre 3 000 et 5 000	8	10,4%
Entre 5 000 et 10 000	2	2,6%
Entre 10 000 et 15 000	2	2,6%
Total	77	100,0%

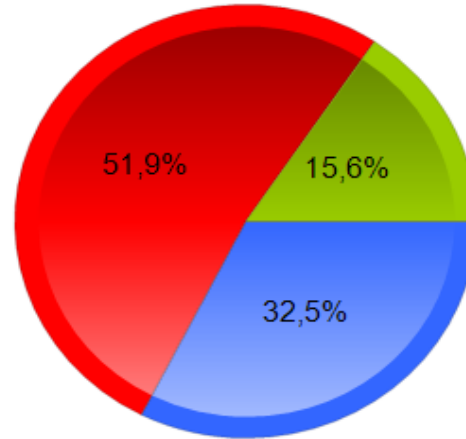


Q9 – Type de liaison

Q9_Type de Liaison

Taux de réponse : **100,0%**

En liaison chaude	25	32,5%
En liaison froide	40	51,9%
En liaison chaude ou froide selon les satellites	12	15,6%
Total	77	100,0%



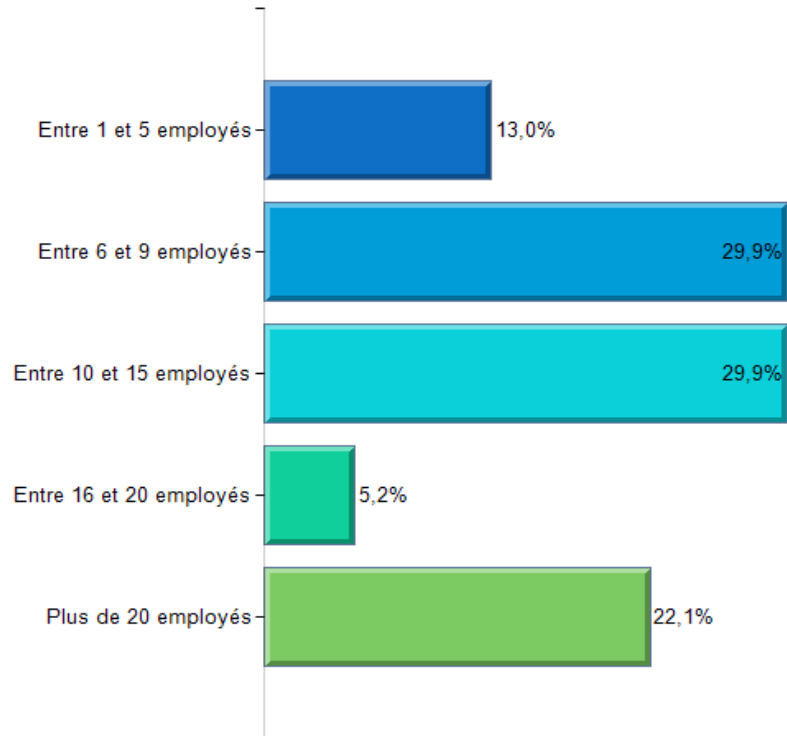
- En liaison chaude
- En liaison froide
- En liaison chaude ou froide selon les satellites

Q10 – Nombre d'employés dans l'établissement

Q10_NB_Employes_QUALI

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
Entre 1 et 5 employés	10	13,0%
Entre 6 et 9 employés	23	29,9%
Entre 10 et 15 employés	23	29,9%
Entre 16 et 20 employés	4	5,2%
Plus de 20 employés	17	22,1%
Total	77	100,0%



Q10_NB_Employes_QUANTI OK

Taux de réponse : 100,0%

Moyenne = 13,87 Ecart-type = 9,26

Min = 3,00 Max = 29,75

	Nb	% obs.
Q10_NB_Employes_QUANTI OK -	33	42,9%
Q10_NB_Employes_QUANTI OK =	27	35,1%
Q10_NB_Employes_QUANTI OK +	17	22,1%
Total	77	100,0%



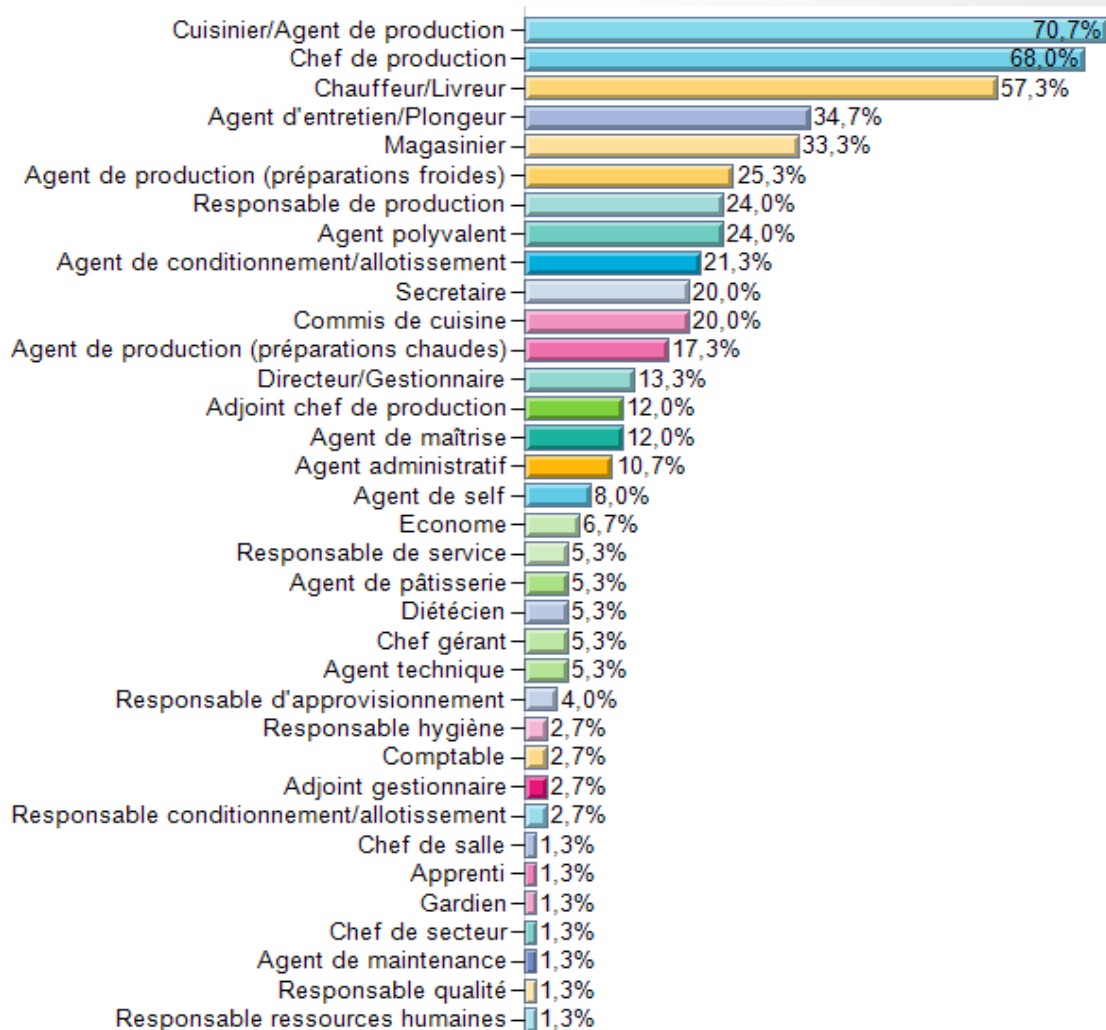
Q11 – Différents postes existant dans la cuisine

Question ouverte

Q11 Postes dans la cuisine Multiple OK

Taux de réponse : 97,4%

	Nb	% obs.
Cuisinier/Agent de production	53	70,7%
Chef de production	51	68,0%
Chauffeur/Livreur	43	57,3%
Agent d'entretien/Plongeur	26	34,7%
Magasinier	25	33,3%
Agent de production (préparations froides)	19	25,3%
Responsable de production	18	24,0%
Agent polyvalent	18	24,0%
Agent de conditionnement/allotissement	16	21,3%
Secrétaire	15	20,0%
Commis de cuisine	15	20,0%
Agent de production (préparations chaudes)	13	17,3%
Directeur/Gestionnaire	10	13,3%
Adjoint chef de production	9	12,0%
Agent de maîtrise	9	12,0%
Agent administratif	8	10,7%
Agent de self	6	8,0%
Economiste	5	6,7%
Responsable de service	4	5,3%
Agent de pâtisserie	4	5,3%
Diététicien	4	5,3%
Chef gérant	4	5,3%
Agent technique	4	5,3%
Responsable d'approvisionnement	3	4,0%
Responsable hygiène	2	2,7%
Comptable	2	2,7%
Adjoint gestionnaire	2	2,7%
Responsable conditionnement/allotissement	2	2,7%
Chef de salle	1	1,3%
Apprenti	1	1,3%
Gardien	1	1,3%
Chef de secteur	1	1,3%
Agent de maintenance	1	1,3%
Responsable qualité	1	1,3%
Responsable ressources humaines	1	1,3%
Total	75	



Q11 – Différents postes existant dans la cuisine

Question ouverte

Effectifs moyens par poste*

Intitulé	Effectif	Moyenne	Min	Max
Cuisinier/Agent de production	53	3,7	1	10
Chef de production	51	1,1	1	2
Chauffeur/Livreur	43	2,1	1	6
Agent d'entretien/Plongeur	26	2,0	1	6
Magasinier	25	1,6	1	4
Agent de production (préparations froides)	19	2,9	2	6
Agent polyvalent	18	3,8	1	10
Responsable de production	18	1,2	1	2
Agent de conditionnement/allotissement	16	2,5	1	6
Commis de cuisine	15	2,4	1	5
Secrétaire	15	1,8	1	7
Agent de production (préparations chaudes)	13	4,1	2	7
Directeur/Gestionnaire	10	1,0	1	1
Adjoint chef de production	9	1,0	1	1
Agent de maîtrise	9	1,2	1	2
Agent administratif	8	4,3	2	9
Agent de self	6	4,7	1	10
Econome	5	1,0	1	1
Agent de pâtisserie	4	1,3	1	2
Agent technique	4	1,0	1	1
Chef gérant	4	1,0	1	1
Diététicien	4	1,5	1	3
Responsable de service	4	1,0	1	1
Responsable d'approvisionnement	3	1,0	1	1
Adjoint gestionnaire	2	1,0	1	1
Comptable	2	1,0	1	1
Responsable conditionnement/allotissement	2	2,0	1	3
Responsable hygiène	2	1,0	1	1
Agent de maintenance	1	1,0	1	1
Apprenti	1	1,0	1	1
Chef de salle	1	4,0	4	4
Chef de secteur	1	1,0	1	1
Gardien	1	1,0	1	1
Responsable qualité	1	1,0	1	1
Responsable ressources humaines	1	1,0	1	1

Note de lecture : En moyenne, entre 3 et 4 Cuisiniers/Agents de production travaillant dans la cuisine...

* **Attention :** Pour les lignes en orange, les valeurs extrêmes ont été enlevées afin de corriger les moyennes

Nb de postes différents

NB_Q11 Postes dans la cuisine NUM

Taux de réponse : **97,4%**
Moyenne = **5,29** Ecart-type = **2,04**
Min = **2** Max = **10**

	Nb	% obs.
NB_Q11 Postes dans la cuisine NUM –	35	46,7%
NB_Q11 Postes dans la cuisine NUM +	24	32,0%
NB_Q11 Postes dans la cuisine NUM =	16	21,3%
Total	75	100,0%



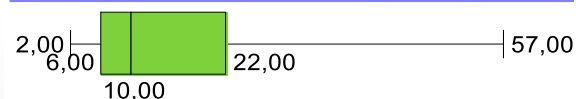
Note de lecture : En moyenne, les interviewés ont cité environ 5 postes différents existants dans la cuisine

Effectif moyen dans la cuisine

Q11_Effectifs de postes cités

Taux de réponse : **97,4%**
Moyenne = **13,51** Ecart-type = **10,22**
Min = **2,00** Max = **57,00**

	Nb	% obs.
Q11_Effectifs de postes cités =	31	41,3%
Q11_Effectifs de postes cités –	29	38,7%
Q11_Effectifs de postes cités +	15	20,0%
Total	75	100,0%



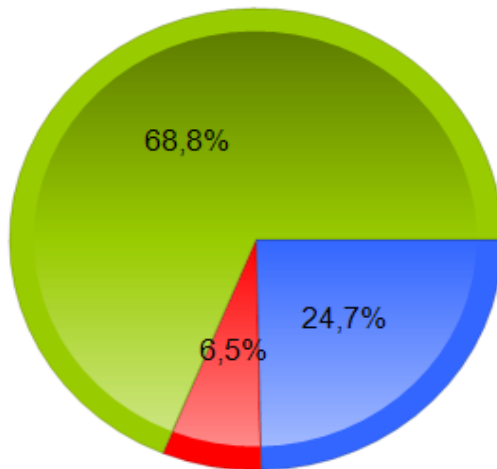
Note de lecture : En moyenne, 13.5 personnes travaillant dans la cuisine

Q12 – Intitulé exact de poste

Q12_Intitulé poste_avec AUTRES

Taux de réponse : **100,0%**

■ Chef de production	19	24,7%
■ Responsable de production	5	6,5%
■ Autre intitulé	53	68,8%
Total	77	100,0%

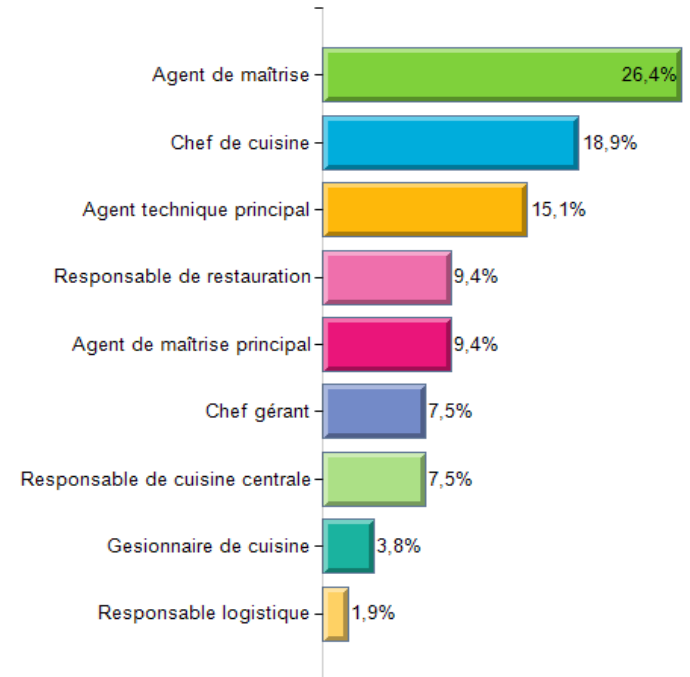


■ Chef de production
■ Responsable de production
■ Autre intitulé

Q12_Intitulé poste_Autres DETAIL

Taux de réponse : **68,8%**

	Nb	% obs.
Agent de maîtrise	14	26,4%
Chef de cuisine	10	18,9%
Agent technique principal	8	15,1%
Responsable de restauration	5	9,4%
Agent de maîtrise principal	5	9,4%
Chef gérant	4	7,5%
Responsable de cuisine centrale	4	7,5%
Gestionnaire de cuisine	2	3,8%
Responsable logistique	1	1,9%
Total	53	100,0%

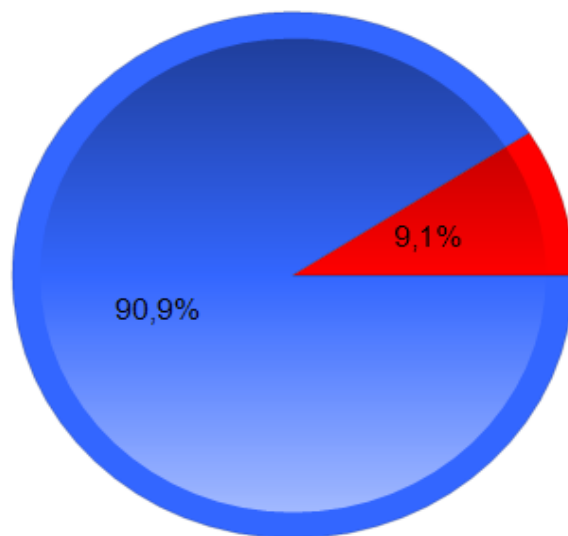


Q13 – Sexe de chef de production

Q13_Sexe

Taux de réponse : 100,0%

Un homme	70	90,9%
Une femme	7	9,1%
Total	77	100,0%



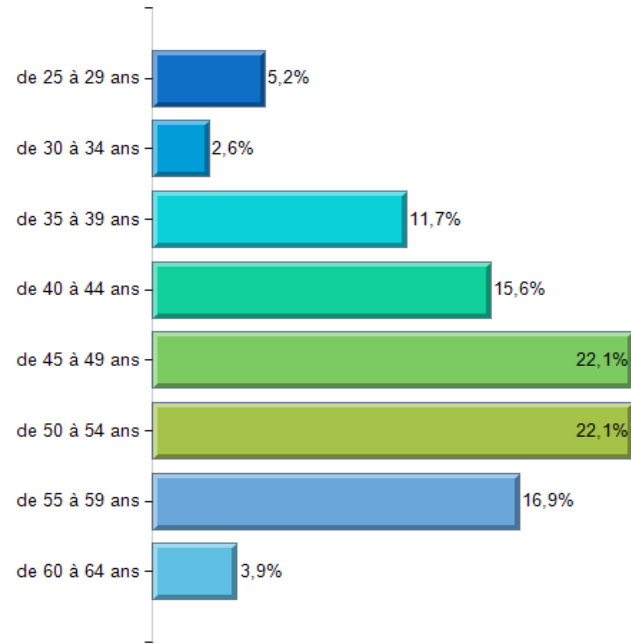
Un homme Une femme

Q14 – Âge de chef de production

Q14_AGE SCALE

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 47,00 Ecart-type = 8,62
Min = 27,00 Max = 62,00

	Nb	% obs.
de 25 à 29 ans	4	5,2%
de 30 à 34 ans	2	2,6%
de 35 à 39 ans	9	11,7%
de 40 à 44 ans	12	15,6%
de 45 à 49 ans	17	22,1%
de 50 à 54 ans	17	22,1%
de 55 à 59 ans	13	16,9%
de 60 à 64 ans	3	3,9%
Total	77	100,0%

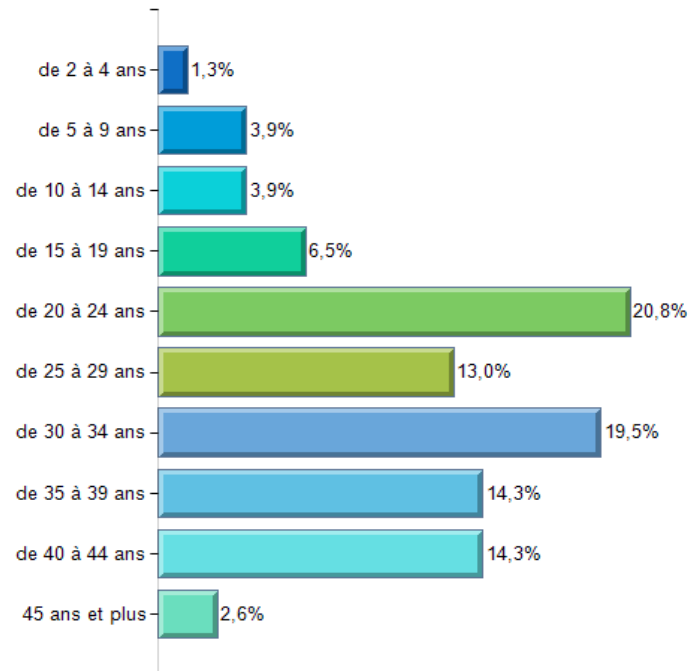


Q15 – Expérience dans la vie active

Q15_NB_ANNEES en VIE ACTIVE SCALE

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 28,70 Ecart-type = 10,18
Min = 3,00 Max = 47,00

	Nb	% obs.
de 2 à 4 ans	1	1,3%
de 5 à 9 ans	3	3,9%
de 10 à 14 ans	3	3,9%
de 15 à 19 ans	5	6,5%
de 20 à 24 ans	16	20,8%
de 25 à 29 ans	10	13,0%
de 30 à 34 ans	15	19,5%
de 35 à 39 ans	11	14,3%
de 40 à 44 ans	11	14,3%
45 ans et plus	2	2,6%
Total	77	100,0%

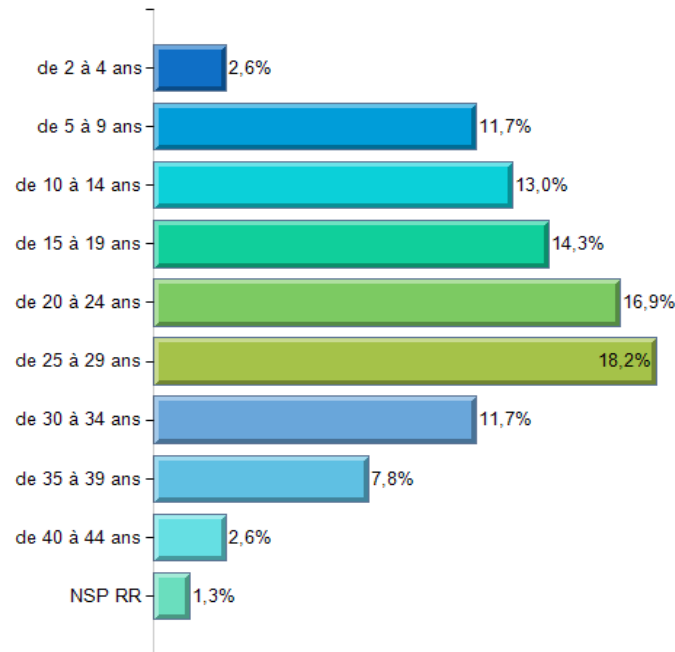


Q16 – Expérience dans la restauration collective

Q16_NB_ANNEES en REST COLL SCALE

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 21,50 Ecart-type = 9,94
Min = 3,00 Max = 42,00

	Nb	% obs.
de 2 à 4 ans	2	2,6%
de 5 à 9 ans	9	11,7%
de 10 à 14 ans	10	13,0%
de 15 à 19 ans	11	14,3%
de 20 à 24 ans	13	16,9%
de 25 à 29 ans	14	18,2%
de 30 à 34 ans	9	11,7%
de 35 à 39 ans	6	7,8%
de 40 à 44 ans	2	2,6%
NSP RR	1	1,3%
Total	77	100,0%



Q17 – Expérience dans le métier Chef de prod

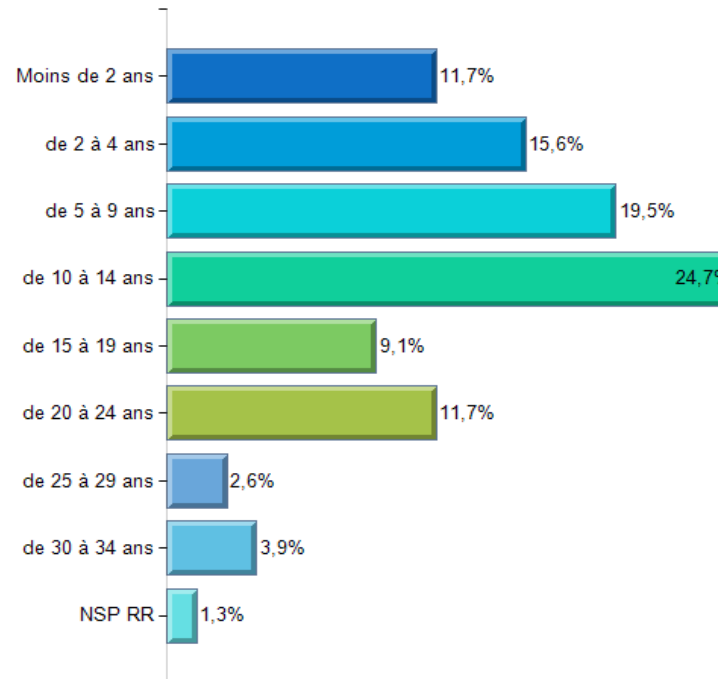
Q17_NB_ANNEES dans ce METIER SCALE

Taux de réponse : 100,0%

Moyenne = 11,12 Ecart-type = 8,25

Min = 1,00 Max = 32,00

	Nb	% obs.
Moins de 2 ans	9	11,7%
de 2 à 4 ans	12	15,6%
de 5 à 9 ans	15	19,5%
de 10 à 14 ans	19	24,7%
de 15 à 19 ans	7	9,1%
de 20 à 24 ans	9	11,7%
de 25 à 29 ans	2	2,6%
de 30 à 34 ans	3	3,9%
NSP RR	1	1,3%
Total	77	100,0%



Q18-Expérience à ce poste dans l'établissement

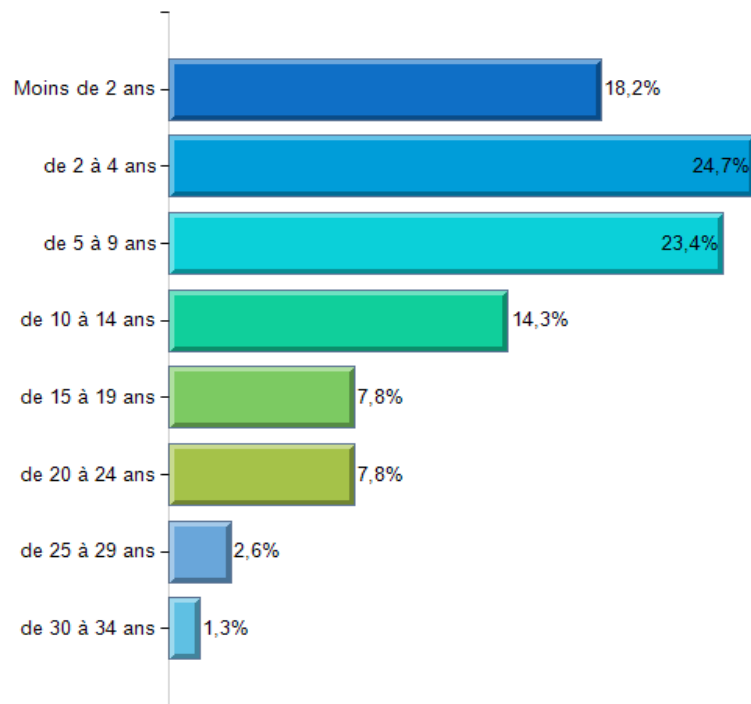
Q18_NB_ANNEES en ce POSTE SCALE

Taux de réponse : 100,0%

Moyenne = 8,43 Ecart-type = 7,52

Min = 1,00 Max = 32,00

	Nb	% obs.
Moins de 2 ans	14	18,2%
de 2 à 4 ans	19	24,7%
de 5 à 9 ans	18	23,4%
de 10 à 14 ans	11	14,3%
de 15 à 19 ans	6	7,8%
de 20 à 24 ans	6	7,8%
de 25 à 29 ans	2	2,6%
de 30 à 34 ans	1	1,3%
Total	77	100,0%



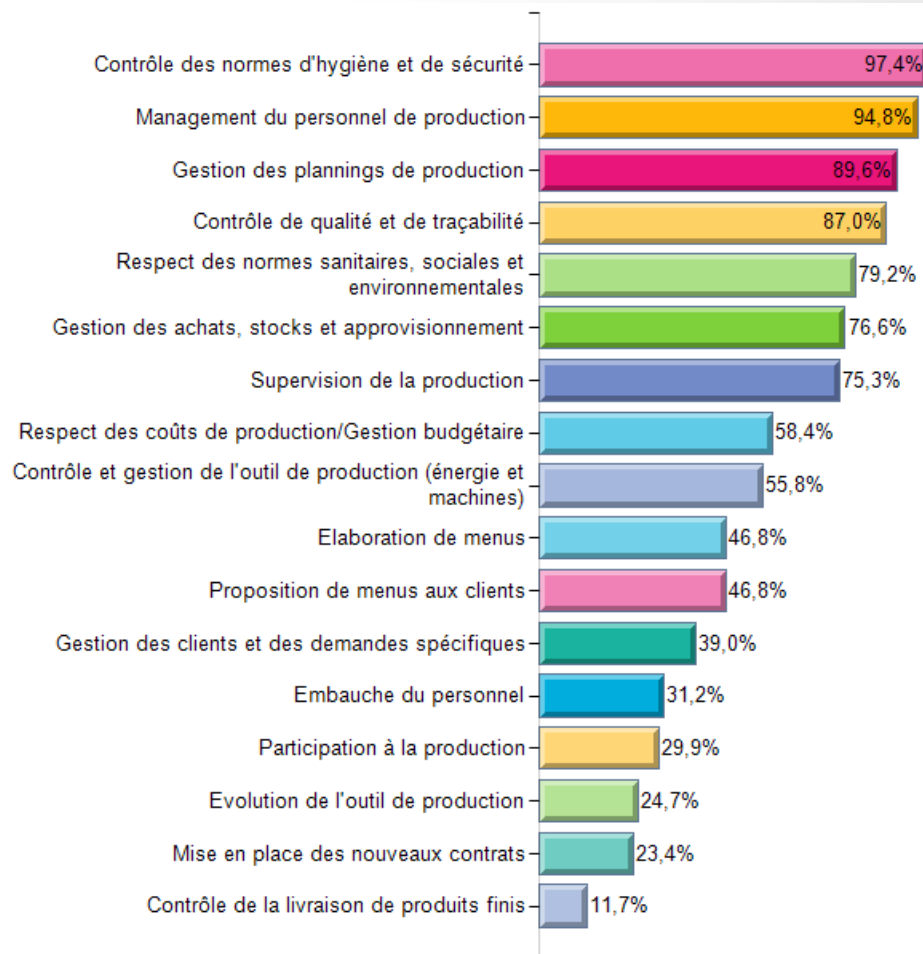
Q19 Principales tâches et responsabilités

Question ouverte

Q19 Principales taches MULTIPLE

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
Contrôle des normes d'hygiène et de sécurité	75	97,4%
Management du personnel de production	73	94,8%
Gestion des plannings de production	69	89,6%
Contrôle de qualité et de traçabilité	67	87,0%
Respect des normes sanitaires, sociales et environnementales	61	79,2%
Gestion des achats, stocks et approvisionnement	59	76,6%
Supervision de la production	58	75,3%
Respect des coûts de production/Gestion budgétaire	45	58,4%
Contrôle et gestion de l'outil de production (énergie et machines)	43	55,8%
Elaboration de menus	36	46,8%
Proposition de menus aux clients	36	46,8%
Gestion des clients et des demandes spécifiques	30	39,0%
Embauche du personnel	24	31,2%
Participation à la production	23	29,9%
Evolution de l'outil de production	19	24,7%
Mise en place des nouveaux contrats	18	23,4%
Contrôle de la livraison de produits finis	9	11,7%
Total	77	



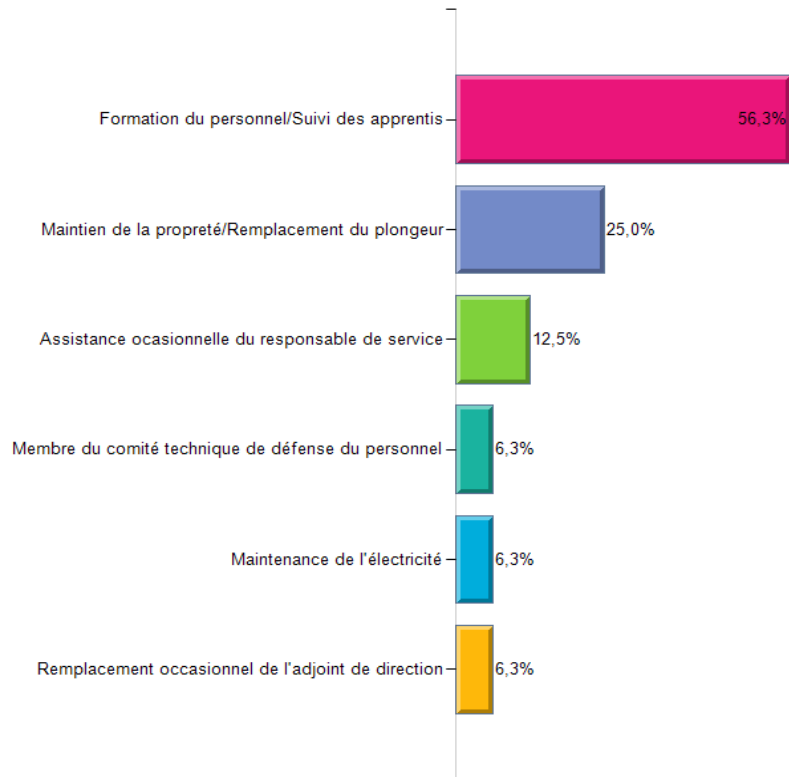
Q20 Autres tâches et responsabilités

Question ouverte

Q20_OK Autres fonctions CONCAT

Taux de réponse : 20,8%

	Nb	% obs.
Formation du personnel/Suivi des apprentis	9	56,3%
Maintien de la propreté/Remplacement du plongeur	4	25,0%
Assistance occasionnelle du responsable de service	2	12,5%
Membre du comité technique de défense du personnel	1	6,3%
Maintenance de l'électricité	1	6,3%
Remplacement occasionnel de l'adjoint de direction	1	6,3%
Total	16	

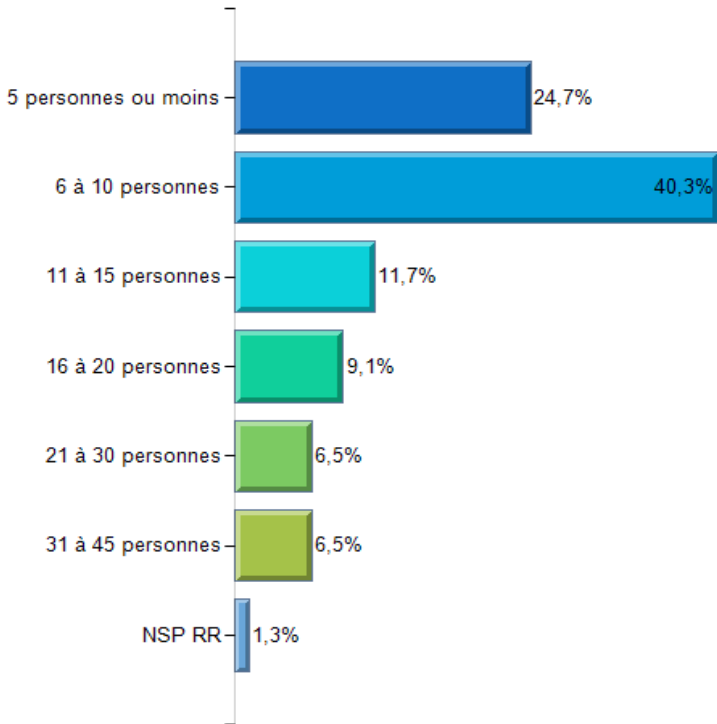


Q21 – Nombre de personnes sous responsabilité

Q21_NB_PERS SS RESP_QUALI

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
5 personnes ou moins	19	24,7%
6 à 10 personnes	31	40,3%
11 à 15 personnes	9	11,7%
16 à 20 personnes	7	9,1%
21 à 30 personnes	5	6,5%
31 à 45 personnes	5	6,5%
NSP RR	1	1,3%
Total	77	100,0%



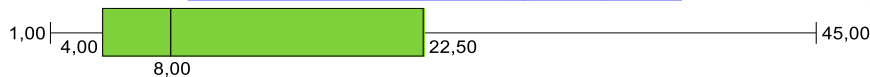
Q21_NB_PERS SS RESP_QUANTI

Taux de réponse : 98,7%

Moyenne = 11,43 Ecart-type = 9,29

Min = 1 Max = 45

	Nb	% obs.
Q21_NB_PERS SS RESP_QUANTI =	32	42,1%
Q21_NB_PERS SS RESP_QUANTI -	28	36,8%
Q21_NB_PERS SS RESP_QUANTI +	16	21,1%
Total	76	100,0%



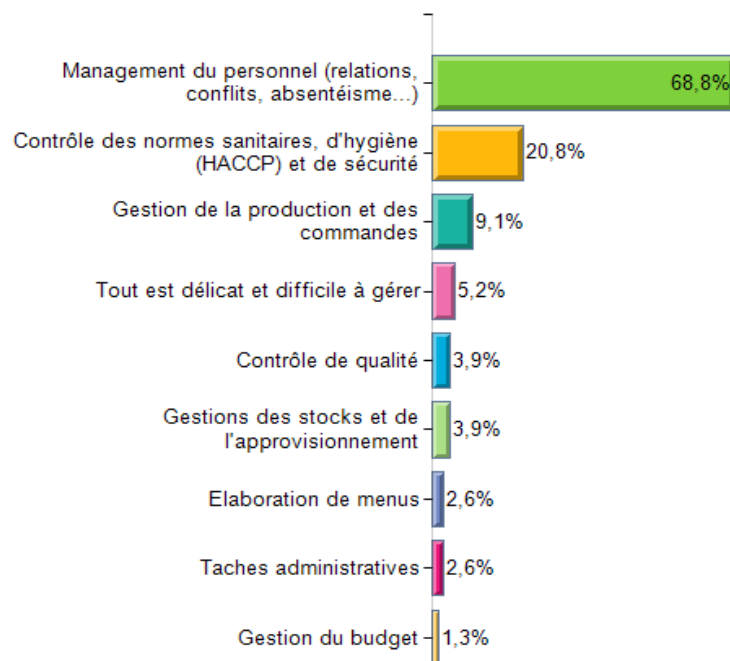
Q22 Tâche ou responsabilité la plus difficile

Question ouverte

Q22 Taches difficiles MULTIPLE

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
Management du personnel (relations, conflits, absentéisme...)	53	68,8%
Contrôle des normes sanitaires, d'hygiène (HACCP) et de sécurité	16	20,8%
Gestion de la production et des commandes	7	9,1%
Tout est délicat et difficile à gérer	4	5,2%
Contrôle de qualité	3	3,9%
Gestions des stocks et de l'approvisionnement	3	3,9%
Elaboration de menus	2	2,6%
Taches administratives	2	2,6%
Gestion du budget	1	1,3%
Total	77	



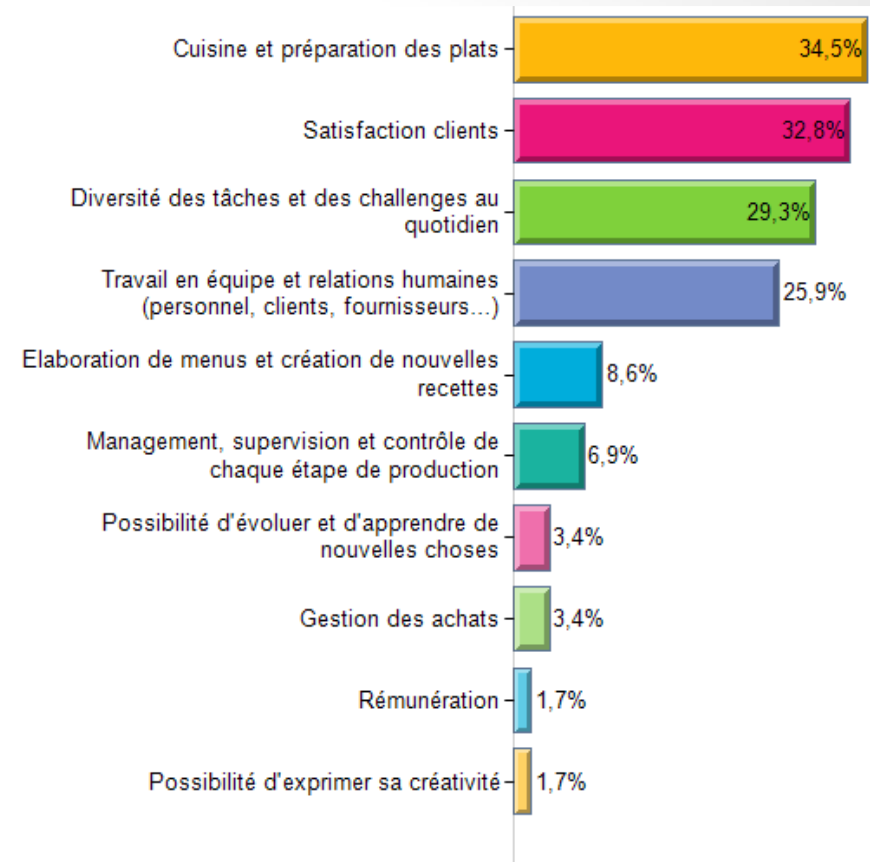
Q23 Motivations – Question ouverte

Qu'est-ce qui est le plus intéressant, le plus motivant dans votre métier de chef de production en cuisine centrale ? (*Uniquement si l'interlocuteur est le chef de production*)

Q23 Motivations MULTIPLE

Taux de réponse : **98,3%**

	Nb	% obs.
Cuisine et préparation des plats	20	34,5%
Satisfaction clients	19	32,8%
Diversité des tâches et des challenges au quotidien	17	29,3%
Travail en équipe et relations humaines (personnel, clients, fournisseurs...)	15	25,9%
Elaboration de menus et création de nouvelles recettes	5	8,6%
Management, supervision et contrôle de chaque étape de production	4	6,9%
Possibilité d'évoluer et d'apprendre de nouvelles choses	2	3,4%
Gestion des achats	2	3,4%
Rémunération	1	1,7%
Possibilité d'exprimer sa créativité	1	1,7%
Total	58	

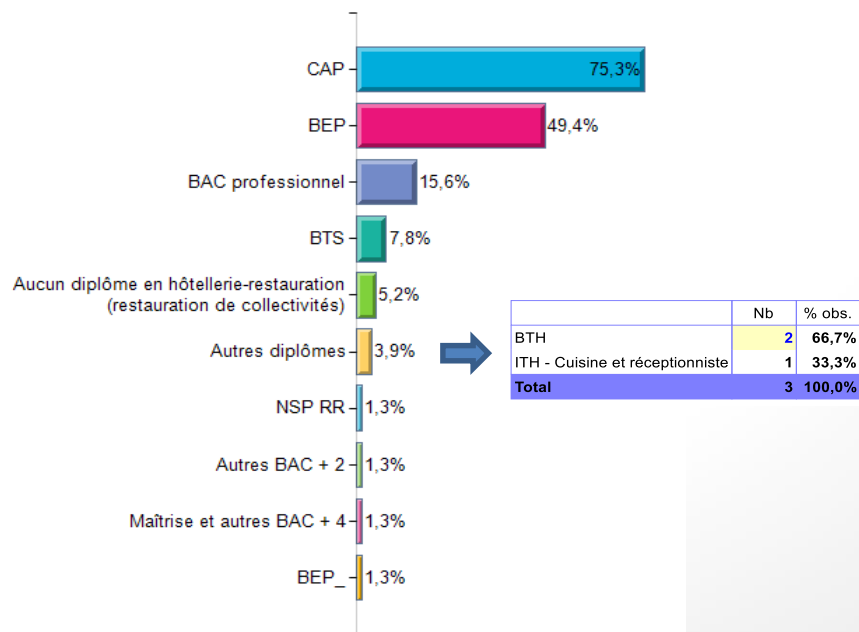


Q24 – Diplômes en hôtellerie-restauration (Multiple)

Q24_Diplomes_Hotel_Rest CONCAT MULTIPLE

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
CAP	58	75,3%
BEP	38	49,4%
BAC professionnel	12	15,6%
BTS	6	7,8%
Aucun diplôme en hôtellerie-restauration (restauration de collectivités)	4	5,2%
Autres diplômes	3	3,9%
NSP RR	1	1,3%
Autres BAC + 2	1	1,3%
Maîtrise et autres BAC + 4	1	1,3%
BEP_	1	1,3%
Total	77	

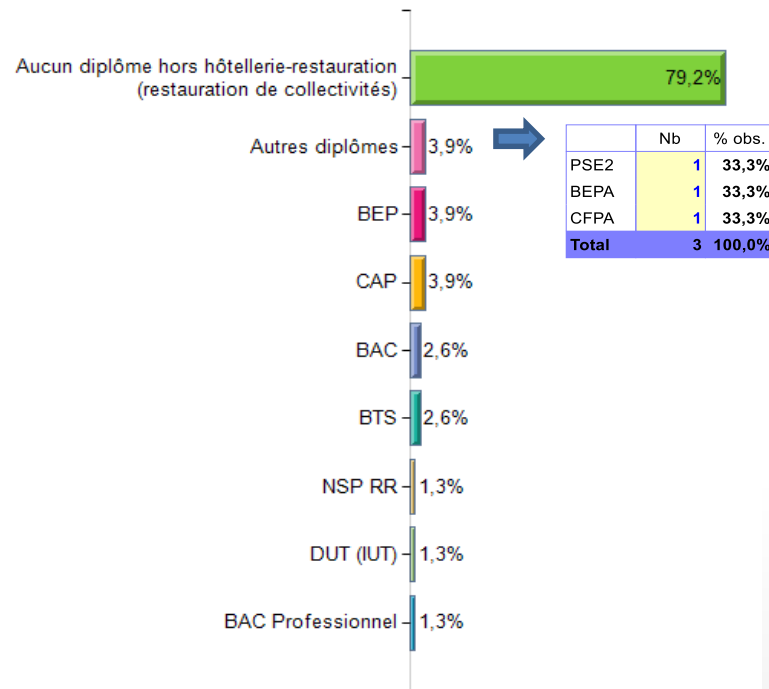


Q25 – Diplômes dans d'autres cursus (Multiple)

Q25_Diplomes_HORS HotRest CONCAT MULTIPL

Taux de réponse : **100,0%**

	Nb	% obs.
Aucun diplôme hors hôtellerie-restauration (restauration de collectivités)	61	79,2%
Autres diplômes	3	3,9%
BEP	3	3,9%
CAP	3	3,9%
BAC	2	2,6%
BTS	2	2,6%
NSP RR	1	1,3%
DUT (IUT)	1	1,3%
BAC Professionnel	1	1,3%
Total	77	100,0%

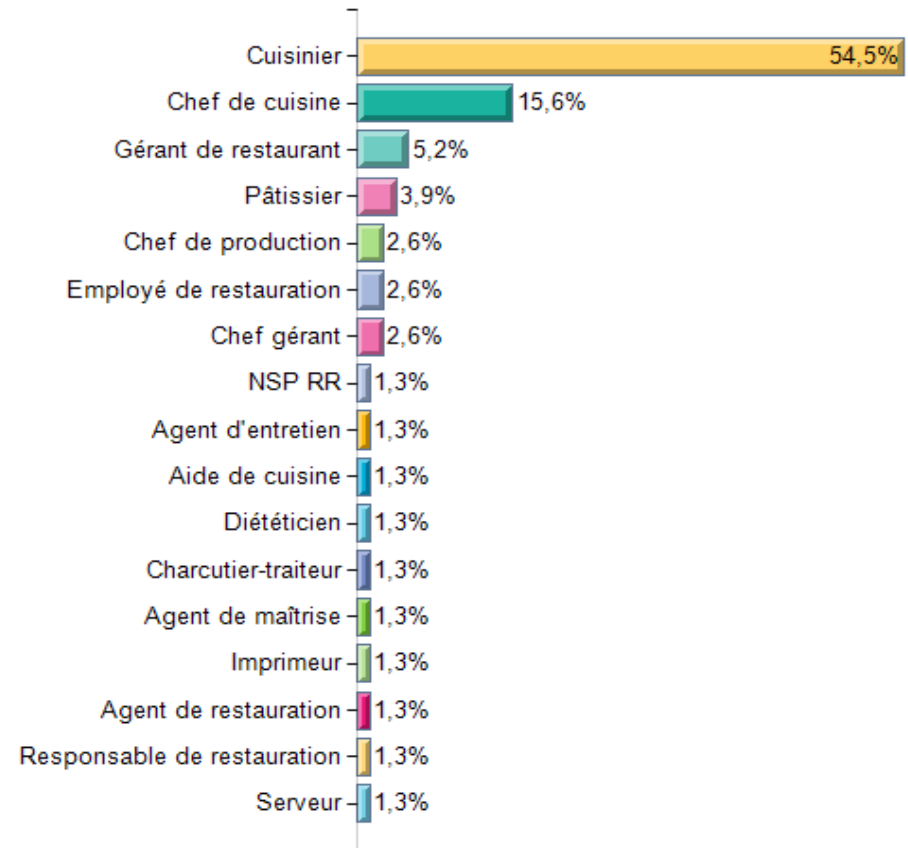


Q26 – Métier précédent (Question ouverte)

Q26_METIER Precedent

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
Cuisinier	42	54,5%
Chef de cuisine	12	15,6%
Gérant de restaurant	4	5,2%
Pâtissier	3	3,9%
Chef de production	2	2,6%
Employé de restauration	2	2,6%
Chef gérant	2	2,6%
NSP RR	1	1,3%
Agent d'entretien	1	1,3%
Aide de cuisine	1	1,3%
Diététicien	1	1,3%
Charcutier-traiteur	1	1,3%
Agent de maîtrise	1	1,3%
Imprimeur	1	1,3%
Agent de restauration	1	1,3%
Responsable de restauration	1	1,3%
Serveur	1	1,3%
Total	77	100,0%

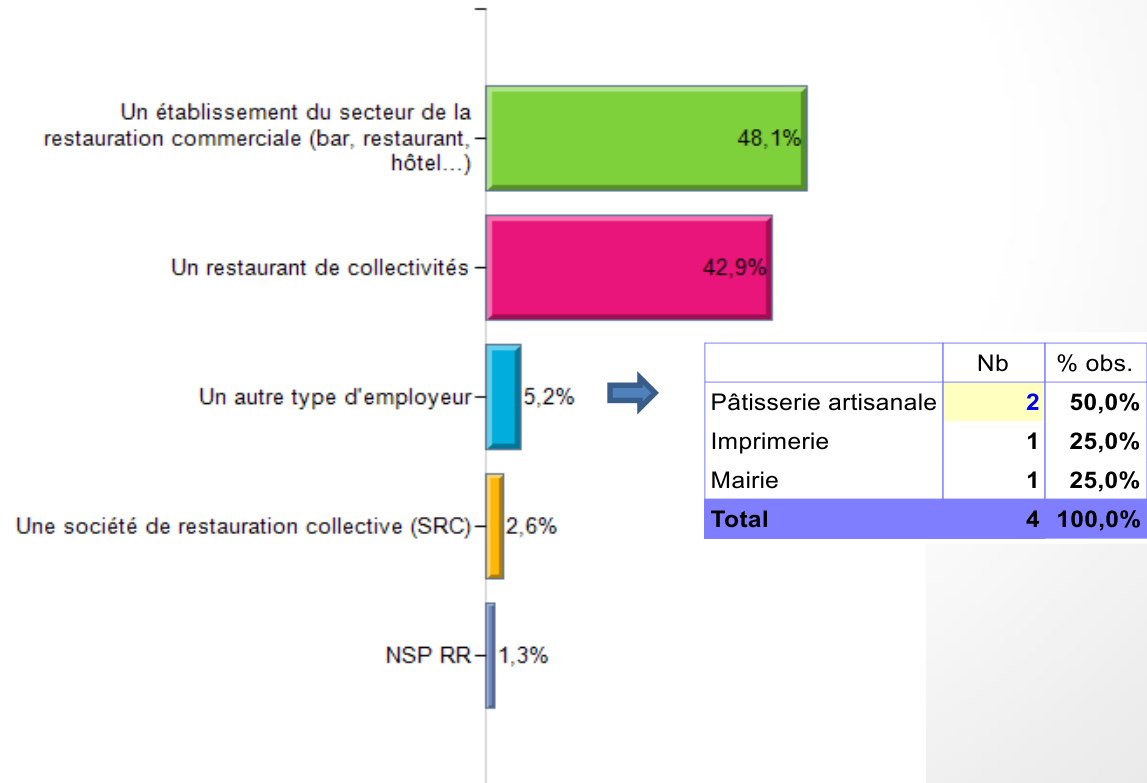


Q27 – Employeur précédent

Q27_Employeur précédent

Taux de réponse : **100,0%**

	Nb	% obs.
Un établissement du secteur de la restauration commerciale (bar, restaurant, hôtel...)	37	48,1%
Un restaurant de collectivités	33	42,9%
Un autre type d'employeur	4	5,2%
Une société de restauration collective (SRC)	2	2,6%
NSP RR	1	1,3%
Total	77	100,0%



Q28 – Heures travaillées par semaine

Q28_NB HEURES TRAVAILLEES_QUALI

Taux de réponse : 100,0%

	Nb	% obs.
35 heures	32	41,6%
Entre 35 heures et 39 heures	17	22,1%
39 heures	11	14,3%
Plus de 39 heures	16	20,8%
NSP RR	1	1,3%
Total	77	100,0%

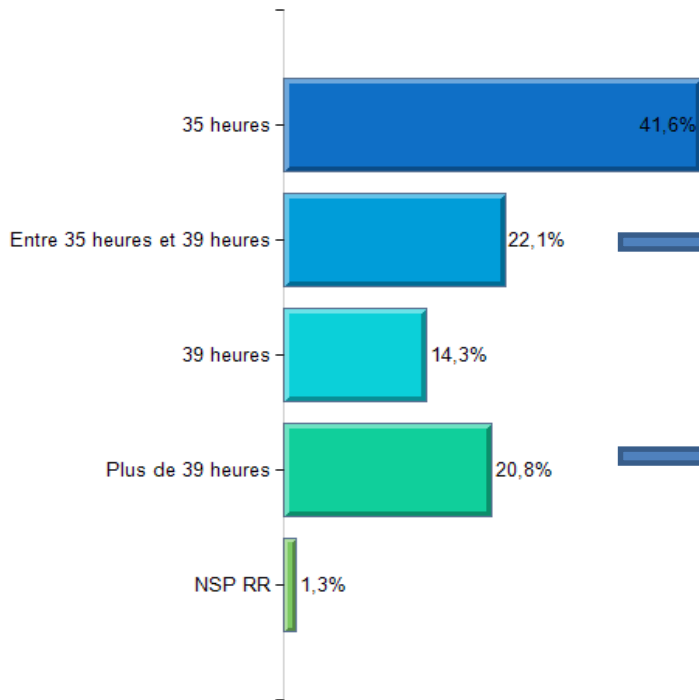
Q28_NB HEURES TRAVAILLEES_QUANTI

Taux de réponse : 98,7%

Moyenne = 37,55 Ecart-type = 2,94

Min = 35 Max = 50

	Nb	% obs.
Q28_NB HEURES TRAVAILLEES_QUANTI -	34	44,7%
Q28_NB HEURES TRAVAILLEES_QUANTI =	26	34,2%
Q28_NB HEURES TRAVAILLEES_QUANTI +	16	21,1%
Total	76	100,0%



→ Moyenne=37,47 Min=36 Max=38,5

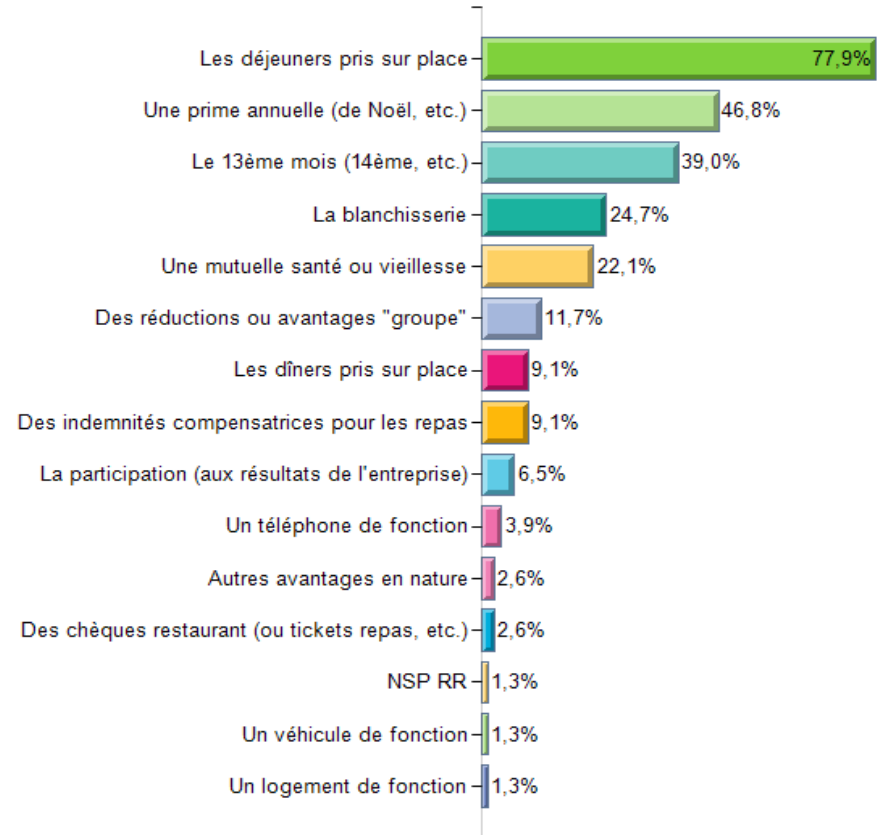
→ Moyenne=41,81 Min=40 Max=50

Q29 – Avantages

Q29_Avantages_CONCAT MULTIPLE

Taux de réponse : **100,0%**

	Nb	% obs.
Les déjeuners pris sur place	60	77,9%
Une prime annuelle (de Noël, etc.)	36	46,8%
Le 13ème mois (14ème, etc.)	30	39,0%
La blanchisserie	19	24,7%
Une mutuelle santé ou vieillesse	17	22,1%
Des réductions ou avantages "groupe"	9	11,7%
Les dîners pris sur place	7	9,1%
Des indemnités compensatrices pour les repas	7	9,1%
La participation (aux résultats de l'entreprise)	5	6,5%
Un téléphone de fonction	3	3,9%
Autres avantages en nature	2	2,6%
Des chèques restaurant (ou tickets repas, etc.)	2	2,6%
NSP RR	1	1,3%
Un véhicule de fonction	1	1,3%
Un logement de fonction	1	1,3%
Total	77	



Q30 – Rémunération annuelle

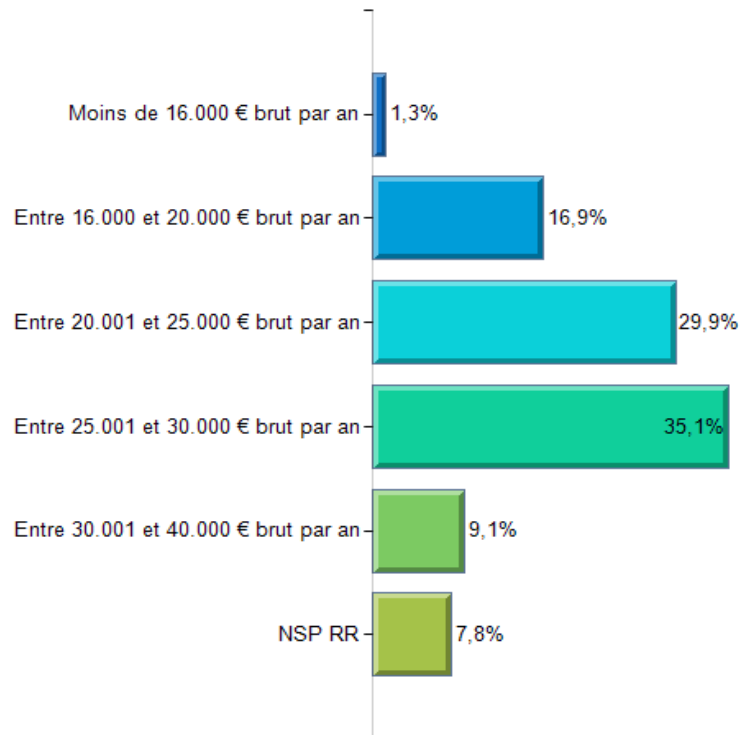
Q30_REMUNERATION ANNUELLE SCALE

Taux de réponse : 100,0%

Moyenne = 24704,23 Ecart-type = 4990,40

Min = 15000,00 Max = 35000,00

	Nb	% obs.
Moins de 16.000 € brut par an	1	1,3%
Entre 16.000 et 20.000 € brut par an	13	16,9%
Entre 20.001 et 25.000 € brut par an	23	29,9%
Entre 25.001 et 30.000 € brut par an	27	35,1%
Entre 30.001 et 40.000 € brut par an	7	9,1%
NSP RR	6	7,8%
Total	77	100,0%



Q31 – Primes annuelles

Q31_PRIMES SCALE

Taux de réponse : **100,0%**

Moyenne = **1519,40** Ecart-type = **1435,43**

Min = **0,00** Max = **7500,00**

	Nb	% obs.
Aucune prime	3	3,9%
Moins de 500 € brut par an	6	7,8%
Entre 501 et 1.000 € brut par an	22	28,6%
Entre 1.001 et 2.000 € brut par an	24	31,2%
Entre 2.001 et 3.000 € brut par an	5	6,5%
Entre 3.001 et 5.000 € brut par an	5	6,5%
Entre 5.001 et 10.000 € brut par an	2	2,6%
NSP RR	10	13,0%
Total	77	100,0%

