fafih
Tourisme
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

TOURISME, HÔTELLERIE, RESTAURATION ET ACTIVITÉS DE LOISIRS

Etude métier

Pâtissier / Chef pâtissier en restauration collective

PARTIE 1 :
CONTEXTE & OBJECTIFS

Contexte de l'étude

- **L'objet de cette étude concerne les métiers de pâtissier ou chef pâtissier en restauration de collectivités.**

- **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.**

Objectifs de l'étude

- **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

MÉTHODOLOGIE

Schéma méthodologique de l'étude

- 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

MÉTHODOLOGIE

Terrains d'enquête

- 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 :

    - 6 chefs pâtissiers
    - 3 pâtissiers

- Enquête quantitative auprès de 77 chefs de production toute France et tous secteurs (concédé ou autogéré) en novembre et décembre 2015

PARTIE 3 :
LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Pâtissier / chef pâtissier

Pâtissier / chef pâtissier

Données quantitatives

- Au total des deux postes, l'enquête comptabilise un peu moins de 400 pâtissiers ou chefs pâtissiers dans les 3 principales SRC françaises.

  Nous estimons leur nombre total en collectivités, à minimum 500, et maximum 750, en considérant à la fois les « petites » SRC (régionales) et les établissements autogérés.

- Entre 15 et un peu moins de 50 chefs pâtissiers selon la SRC, soit environ 90 au total des 3 principales entités, 120 à 150 au total des collectivités :
  - En quasi-disparition dans un cas
  - Avec un effectif à peu près stable dans un autre cas
  - En augmentation dans le 3ème cas

- Entre 50 et 150 pâtissiers selon la SRC, soit environ 300 au total des 3 principales entités, 400 à 600 au total des collectivités en France.

Pâtissier / chef pâtissier

Données quantitatives

- Les **rémunérations moyennes** sont de l'ordre de :
  - 2300 euros bruts mensuels pour un chef pâtissier
  - 1800 euros bruts mensuels pour un pâtissier
- Aux rémunérations s'ajoutent deux types de **primes** annuelles :
  - Un 13ème mois, versé en une ou deux fois selon le cas
  - Un intéressement (modique) du salarié
- Les **avantages en nature** usuels sont pour ces postes :
  - 2 repas par jour
  - La fourniture du vêtement de travail
  - La blanchisserie
  - Une mutuelle santé / vieille
  - Les avantages CE (réductions…)
  - Remboursement à 50% de la carte transport
- Les **âges moyens** des salariés en poste dans les 3 principales SRC françaises sont de :
  - 42 ans pour les pâtissiers
  - 47 ans pour les chefs pâtissiers
- Les **proportions de femmes** à ces postes sont respectivement de :
  - 13% pour le métier de pâtissier
  - 7% pour le métier de chef pâtissier

Chef pâtissier

Définition du métier

- Son **rôle** dans le restaurant d'entreprise :
  - Responsable d'un (ou plusieurs) pôle(s) de production pâtisserie
  - À la tête d'une équipe de 1 à 5 pâtissiers
  - Travaille en autonomie sous la direction du chef gérant
  - Uniquement présent dans les grosses collectivités ayant des exigences spécifiques de desserts frais et fait maison

- Ses **principales fonctions** :
  - Gestion de la **production** des pâtisseries fraîches et desserts maison
  - Définition de **l'offre** desserts
  - **Management** du personnel dédié à la pâtisserie
  - Garant de la **qualité** de la prestation pâtissière
  - Contributeur privilégié de la **satisfaction** des convives
  - Responsable de la **sécurité alimentaire** et de **l'hygiène**
  - Gestion autonome des **achats** et du **stock**

Chef pâtissier

Définition du métier

- **Certifications principales :**
  - CAP pâtissier dans la majeure partie des cas rencontrés
  - BEP cuisinier spécialité pâtissier
  - Bac Professionnel
  - Diplômes de formation spécialisée (en pâtisserie, boulangerie, chocolaterie, glacier) délivrés par des instituts publics ou privés (Ferrandi, Ecole Française de Pâtisserie…)
- **Accès au métier :**
  - Au moins quelques années d'exercice du métier chez un artisan pâtissier
  - Idéalement, une expérience auprès d'un chef-pâtissier en restauration commerciale
  - Plusieurs années d'expérience du métier de pâtissier en restauration collective
- **Conditions d'exercice :**
  - Capacité d'adaptation
  - Autonomie dans l'organisation
  - Expérience riche et variée

Chef pâtissier

Définition du métier

- **Parcours professionnels** (évolutions envisageables) :
  - Au sein de la même entreprise (SRC), changer de site pour accroître ses responsabilités et ses rémunérations
  - S'orienter vers une activité de chef pâtissier en restauration commerciale
  - Créer sa propre activité (pâtissier en boutique)
  - Se reconvertir dans l'enseignement ou la formation professionnelle des pâtissiers

Pâtissier

Définition du métier

- Son **rôle** dans le restaurant d'entreprise :
  - Production des pâtisseries fraîches et des desserts maison
  - Sous la responsabilité du chef pâtissier, sinon du chef de cuisine ou du second de cuisine selon l'importance du pôle pâtisserie sur le site
  - Uniquement présent dans les collectivités ayant des exigences spécifiques de desserts frais et fait maison

- Ses **principales fonctions** :
  - **Production** des pâtisseries fraîches et des desserts maison
  - Respect des **fiches techniques** et des procédures de production définies par le chef pâtissier
  - Respect de la **qualité** de la prestation pâtissière
  - Respect des procédures de **sécurité alimentaire** et **d'hygiène**
  - Participation aux autres tâches de **production alimentaire** et notamment les entrées froides

LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Pâtissier

Définition du métier

- **Certifications principales :**
  - CAP pâtissier dans la majeure partie des cas rencontrés
  - BEP cuisinier spécialité pâtissier
  - Bac Professionnel

- **Accès au métier :**
  - Au moins quelques années d'exercice du métier chez un artisan pâtissier
  - Idéalement, une expérience auprès d'un chef-pâtissier en restauration commerciale

- **Conditions d'exercice :**
  - Capacité d'adaptation (aux convives, aux contraintes de moyens et de temps)
  - Résistance au stress et aux cadences élevées

Pâtissier

Définition du métier

- **Parcours professionnels** (évolutions envisageables) :
  - Au sein de la même entreprise (SRC), changer de site pour accroître ses responsabilités, son expérience et ses compétences
  - Devenir chef pâtissier en acquérant des compétences complémentaires en gestion de production et en management
  - Devenir pâtissier dans n'importe quel secteur d'activité (artisans, restauration commerciale, traiteurs, autres secteurs de la restauration collective)
  - S'installer à son compte (pâtissier en boutique)

Chef pâtissier

Activités principales

- **Production de pâtisseries fraîches et desserts maison :**
  - Organisation de la production du lendemain
  - Pilotage de la production du jour
  - Affectation des tâches au personnel dédié
  - Selon le site : entre plusieurs centaines et plusieurs milliers de desserts frais par jour – sur 1 ou plusieurs restaurants ou points de service

- **Garant du respect des normes de production**
  - Élaboration des fiches de production
  - Adaptation des fiches techniques au ratios de gestion, notamment les coûts matières
  - Calcul des coûts matières et respect des exigences de marge

- **Définition de l'offre desserts :**
  - En respect du cahier des charges défini dans le contrat avec le client
  - Propose un choix de pâtisseries fraîches et de desserts
  - Définit la rotation de l'offre
  - Élabore des recettes spécifiques

Chef pâtissier

Activités principales

- **Management du personnel dédié à la production de la pâtisserie :**
  - Définit les tâches de chacun
  - Contrôle le respect des procédures
  - Forme le nouveau personnel
  - Motive et anime son équipe
  - Participe au recrutement de son personnel
  - Définit les objectifs de progrès individuels

- **Garant de la qualité de la prestation pâtissière :**
  - Choix des recettes et des ingrédients
  - Respect des procédures et des fiches
  - Qualité gustative et présentation des desserts
  - Respect des quantités et des horaires de prestation
  - Satisfaction finale des convives

- **Contribue à la satisfaction du convive :**
  - Par la qualité de la prestation
  - Par ses contacts avec les convives
  - Par des animations hebdomadaires, mensuelles ou ponctuelles
  - Contribue significativement à la fidélisation du client

Chef pâtissier

Activités principales

- **Responsable de la sécurité alimentaire et de l'hygiène :**
  - Garant du respect des procédures HACCP
  - Garant d'une hygiène irréprochable
  - Responsable face aux contrôles d'hygiène externes
  - Formation du personnel aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaire
  - Contrôle quotidien des températures en frigo

- **Gestion autonome des achats et du stock :**
  - Contrôle l'état et l'évolution des stocks (denrées desserts et pâtisseries)
  - Réalise les inventaires physiques
  - Passe les commandes aux fournisseurs
  - Réceptionne et contrôle les marchandises

- **Ce dont il ne s'occupe pas :**
  - De la négociation des contrats
  - De la vente de prestations additionnelles
  - De la fidélisation clientèle et de la reconduction du contrat
  - Des relations et des négociations avec les fournisseurs

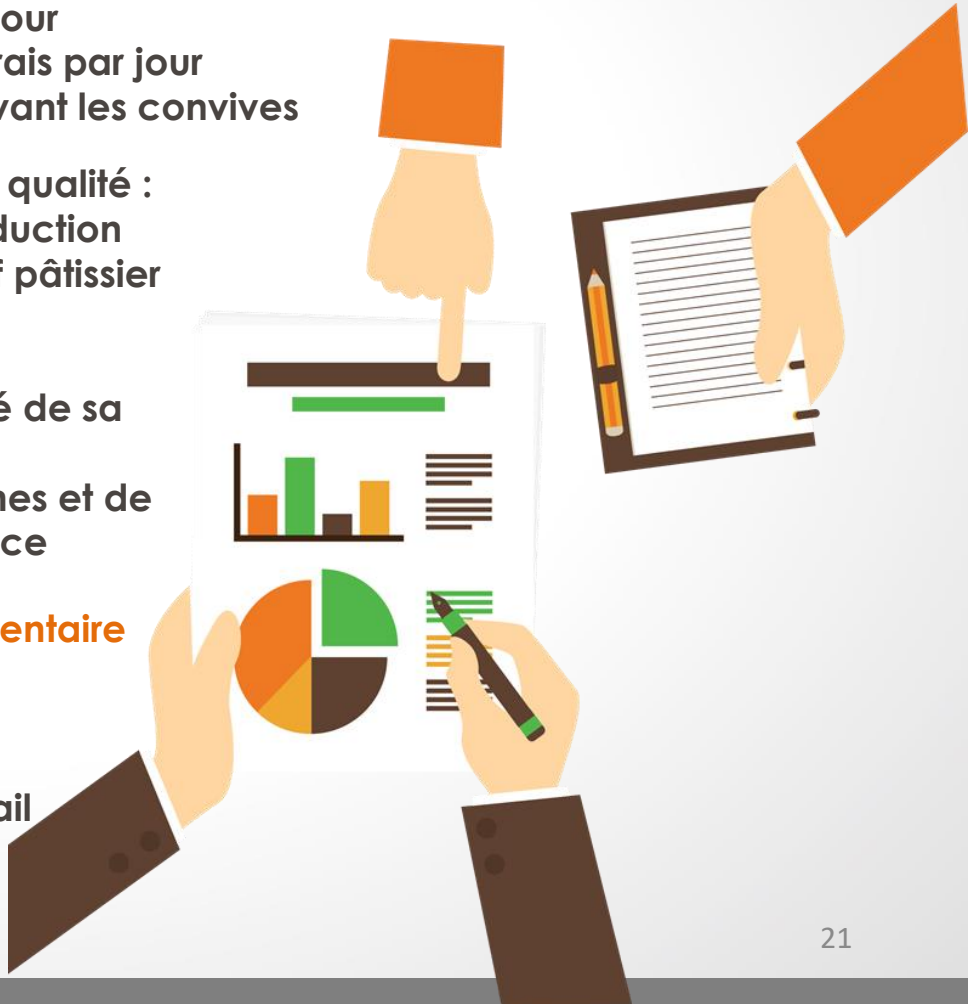
Pâtissier

Activités principales

- **Production de pâtisseries fraîches et desserts maison :**
  - Préparation de la production du lendemain
  - Réalisation de la production du jour
  - Plusieurs centaines de desserts frais par jour
  - Participation aux animations devant les convives

- **Respect des normes de production et de qualité :**
  - Respect des procédures de production définies par le responsable, chef pâtissier ou chef de cuisine
  - Respect des fiches techniques
  - Responsable de la bonne qualité de sa prestation
  - Respect des exigences de rythmes et de délais liées aux horaires de service

- **Respect des procédures de sécurité alimentaire et d'hygiène :**
  - Respect des procédures HACCP
  - Hygiène irréprochable
  - Nettoyage de son poste de travail et de ses espaces de stockage
  - Contrôles de température



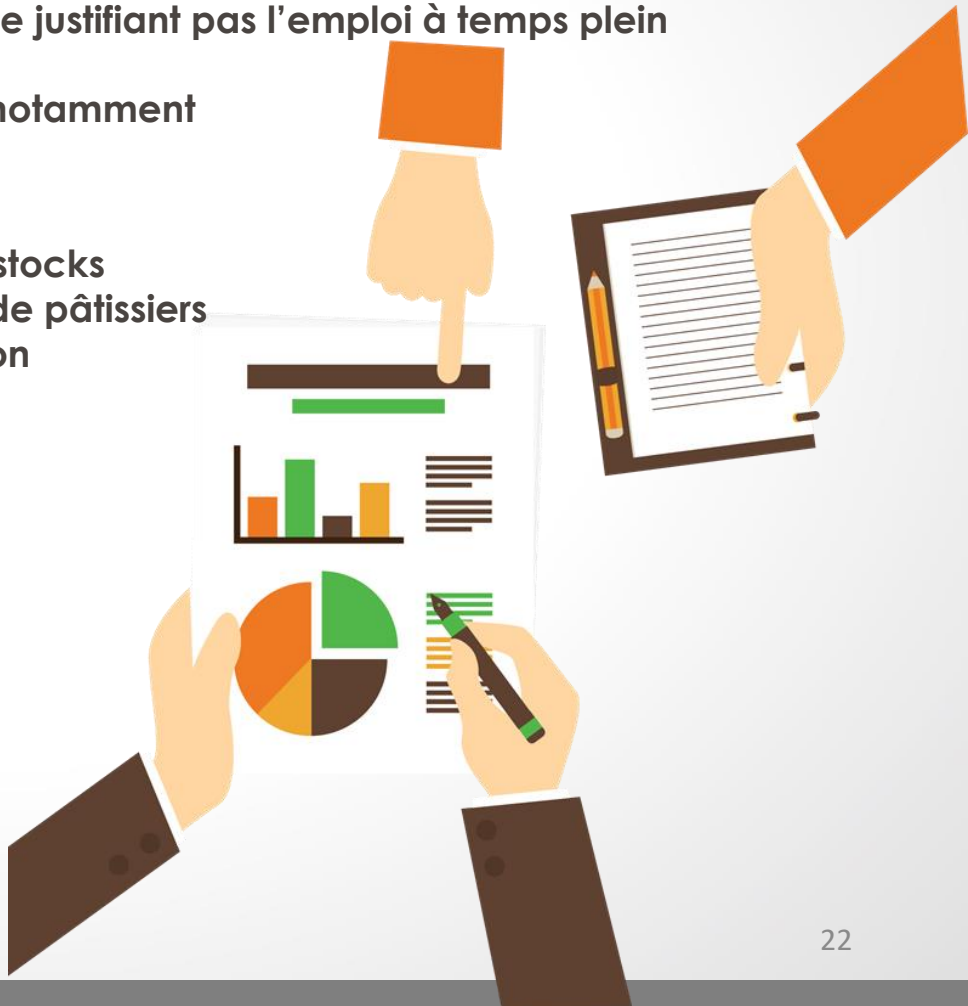
Pâtissier

Activités principales

- **Participation aux autres tâches de production alimentaire :**
  - **Réalisation de tâches de préparation culinaire en assistance à l'équipe de cuisine sur les sites ne justifiant pas l'emploi à temps plein d'un pâtissier**
  - **Préparation des entrées froides notamment**

- **Ce dont il ne s'occupe pas :**
  - **Des achats et de la gestion des stocks**
  - **Du management d'une équipe de pâtissiers**
  - **De l'organisation de la production**
  - **De la gestion de production**

- **Ce dont il ne s'occupe parfois :**
  - **Management et formation aux tâches de base du personnel d'appoint (employés de restauration)**
  - **Définition de l'offre sous la responsabilité d'un chef de cuisine ou d'un second (lorsque qu'il n'y a pas de chef pâtissier sur le site)**



Chef pâtissier

Capacités principales

- Capacités **relationnelles et comportementales** :

  En plus des capacités déjà demandées à un pâtissier :
  - Savoir fédérer une équipe et la motiver
  - Savoir gérer les conflits et les situations de stress
  - Transmettre son savoir-faire et accroître les compétences de ses subordonnés, savoir travailler avec du personnel non formé

- Capacités **techniques et fonctionnelles** :

  En plus des capacités déjà demandées à un pâtissier :
  - Maîtriser les calculs de coûts matières et les bases de la gestion de production
  - Faire preuve de créativité
  - Savoir définir précisément son organisation de production et ses besoins en moyens humains et matériels
  - Savoir faire face d'expérience et avec réactivité à toute situation problématique (personnel absent, matériel en panne, défaut de livraison, modifications de dernière minute…)

Pâtissier

Capacités principales

- Capacités **relationnelles et comportementales** :
  - Être motivé par le métier de pâtissier (la passion du métier)
  - Avoir le sens de la relation clientèle, être capable d'expliquer et de « vendre » une recette au convive
  - Participer aux animations pâtissières, savoir mettre en scène son métier

- Capacités **techniques et fonctionnelles** :
  - Connaître et maîtriser les préparations pâtissières de base
  - Être ponctuel et se lever très tôt, gérer son temps de travail pour respecter les délais de service
  - Appliquer un process de fabrication à partir de fiches techniques
  - Maintenir une parfaite hygiène en permanence à son poste de travail et dans son stock
  - Faire preuve de rigueur, de précision et d'exactitude dans ses préparations, de constance et de régularité sur la durée

Chef pâtissier

Compétences et motivations

- **Principales difficultés ressenties du métier (au démarrage) :**
  - **Les volumes de production très importants générant une charge de travail très élevée, caractéristique des sites où ce métier est présent**
  - **Les impératifs de production, le stress, l'absence de « droit à l'erreur »**
  - **Le management du personnel imposé par le client (employés de restauration) et n'ayant pas de qualification de base en pâtisserie**
  - **Les nombreux contrôles externes, d'hygiène et de qualité**
  - **La pression de l'encadrement**
  - **Le respect des coûts matières souvent très bas**

- **Besoins de formation au poste :**
  - **Les demandes se concentrent sur le personnel dédié à la production pâtissière et sa formation aux bases du métier**
  - **Des demandes plus isolées portent sur le renforcement des compétences en gestion, en relations clientèle et commerciales, en informatique de production et de gestion des stocks et des commandes**

Chef pâtissier

Compétences et motivations

- Les aspects **motivants** du métier :
  - L'autonomie du poste
  - Le droit à la créativité
  - Le confort du travail en collectivités (vs artisanat ou restauration commerciale) : horaires décents, temps de travail limité (35 à 39 heures), week-ends et soirées préservés, possibilité d'une véritable vie de famille
  - La satisfaction apportée aux convives, des retours gratifiants
  - La sécurité : un chef pâtissier trouve toujours rapidement du travail
  - La mobilité facile, y compris à l'étranger

Pâtissier

Compétences et motivations

- **Principales difficultés ressenties du métier (au démarrage) :**
  - **L'importance des contraintes d'hygiène et de sécurité alimentaire (vs pâtissier chez l'artisan)**
  - **Les cadences et les modes de fonctionnement propres aux collectivités**

- **Besoins de formation liés à l'évolution vers le poste de chef pâtissier :**
  - **Compétences en gestion pure et en gestion de production**
  - **Compétences additionnelles et connexes à la pâtisserie : boulangerie, viennoiserie, chocolaterie, glacier**

Pâtissier

Compétences et motivations

- Les aspects **motivants** du métier :
  - L'apprentissage permanent de nouvelles techniques
  - Un métier « manuel » ayant pour vocation de donner du plaisir aux gens
  - Des réalisations colorées, visuellement attrayantes
  - Le confort du travail en collectivités (vs artisanat ou restauration commerciale) : horaires décents, temps de travail limité (35 à 39 heures), week-ends et soirées préservés, possibilité d'une véritable vie de famille
  - La facilité d'emploi
  - La mobilité, y compris à l'étranger
  - La diversité des sites