

Panel On-line CONSO CHD - Restauration Commerciale
Les coûts en Restauration et la Gestion du Personnel

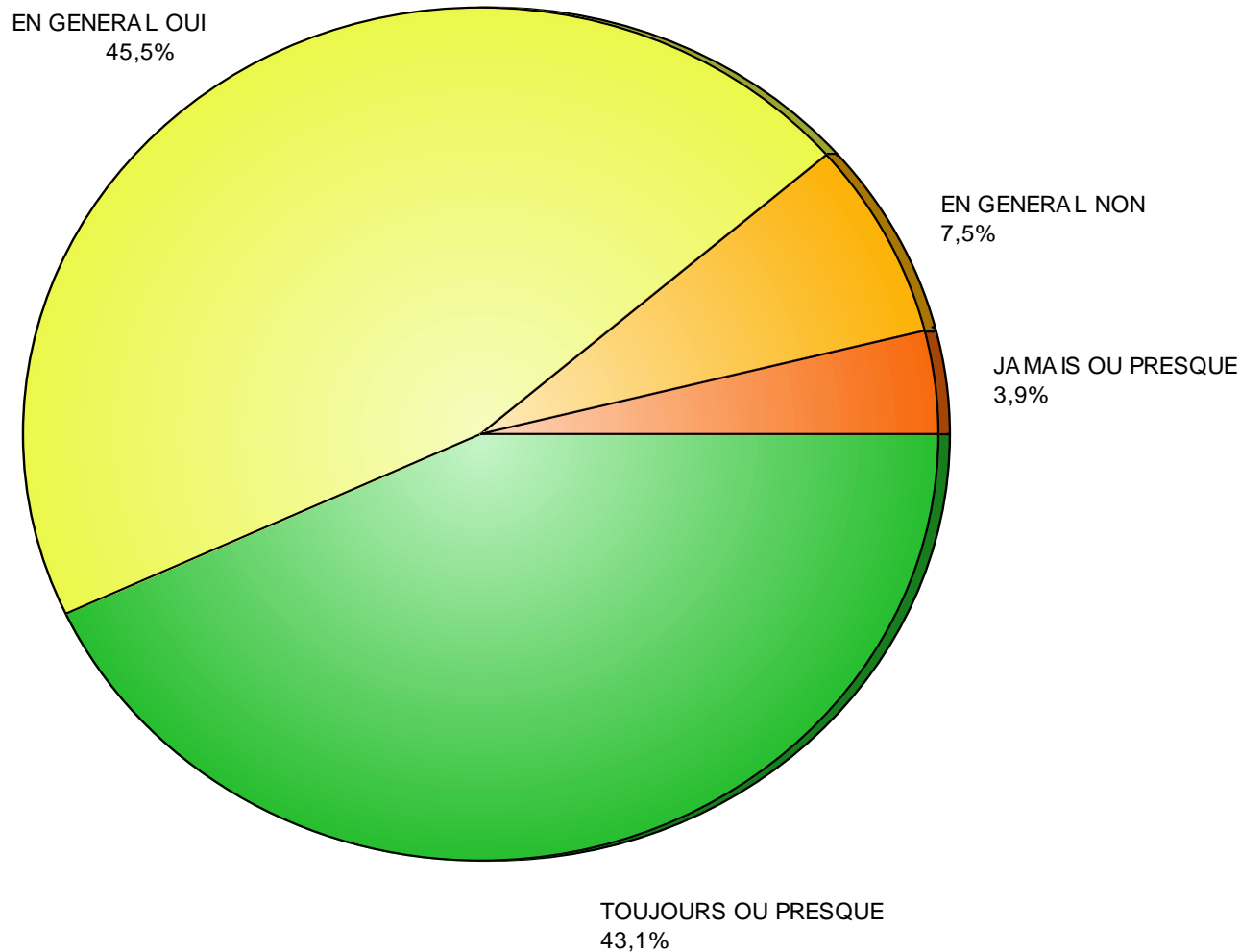
Administration d'une enquête par Internet auprès
des panélistes CONSO CHD / L'Hôtellerie

Cible : Restauration à Table
Gérant ou Directeur de l'établissement
43% titulaire d'une formation Hôtelière
57 % titulaire d'une autre formation généraliste

Type de sollicitation	Nombre de sollicitations	Répondu	Pas répondu	Détails Mails		
ON-LINE						
Sollicitation par liste de diffusion	3 1 0	662	450 67.97%	212 - 32.48%	Répondu	
				E-mail 1	379	57.25 %
				E-mail 2	71	10.27 %
				E-mail 3	0	0 %



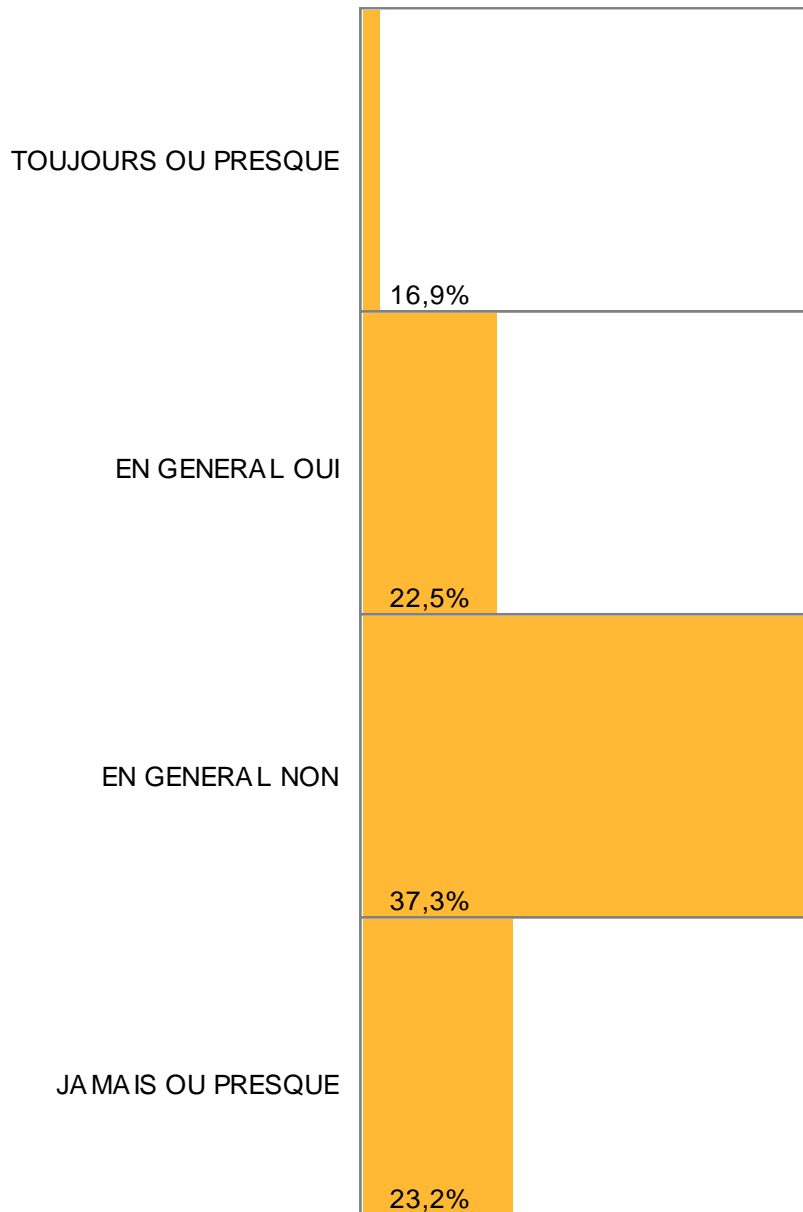
Calculez-vous le coût matière de vos plats ?



Près de 89% des établissements interrogés déclarent calculer leur coût matières, dont 45 % régulièrement

Seuls les établissements avec au moins un salarié sont concernés

Intégrez-vous le coût du personnel dans vos plats ?



En revanche, dans ce coût matières, le coût du personnel est plus rarement intégré, plus de la moitié des établissements interrogés n'en tiennent pas compte dans l'élaboration de leur coût matières, que l'on se place sur l'échantillon total où uniquement sur les établissements ayant l'habitude de définir leur coût matières.



Pour fixer les prix de vente de vos plats, à quoi prêtez-vous le plus d'attention ?

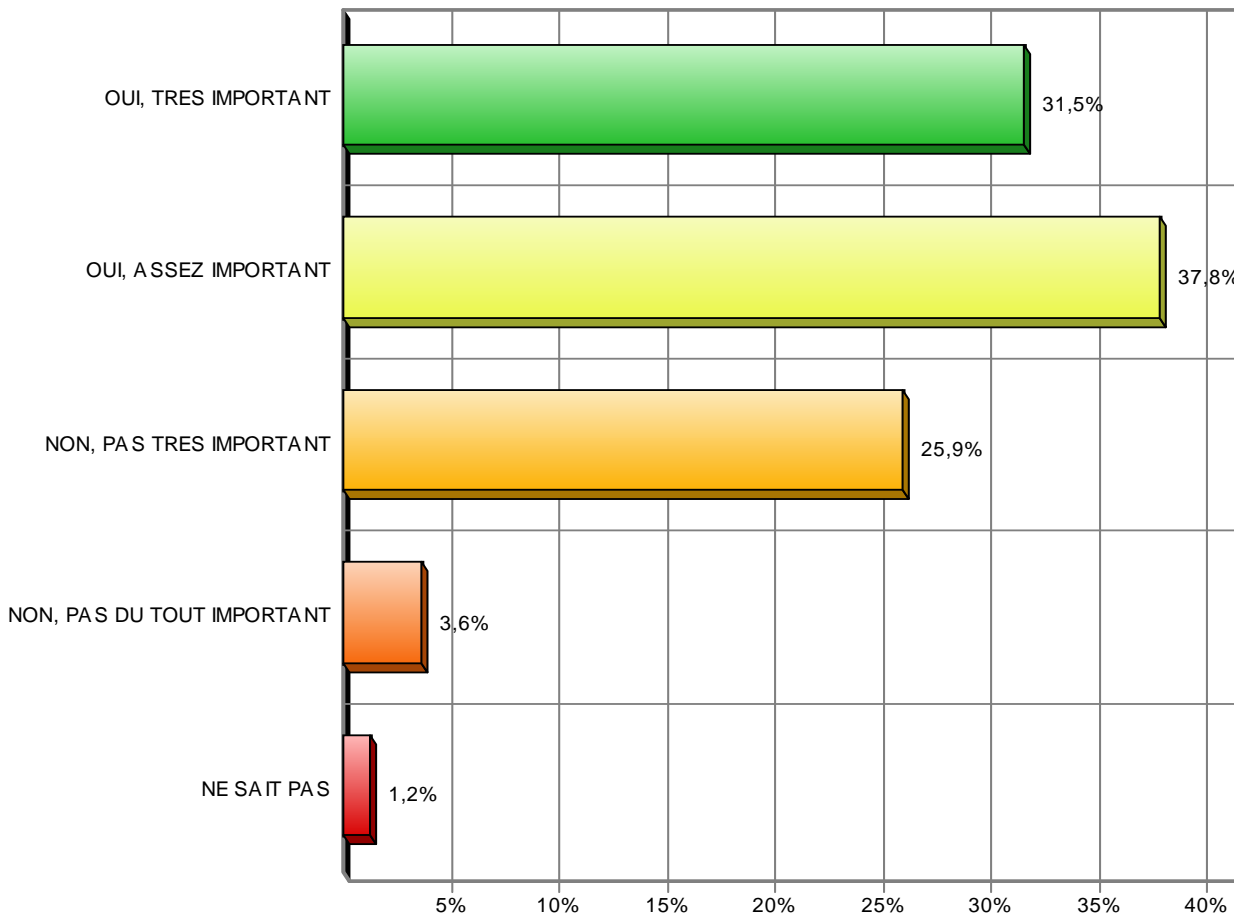
	Effectifs	%
SURTOUT AUX PROBLEMES DE COUTS ET DE PREPARATION EN CUISINE	253	61,3%
SURTOUT AUX REACTIONS DES CLIENTS EN SALLE	138	33,4%
NI L'UN NI L'AUTRE	17	4,1%
NE SAIT PAS	5	1,2%
Total	413	100,0%

L'influence de la clientèle augmente avec la fréquentation de l'établissement :
Nombre de couverts / Nombre de salariés. En revanche, le Ticket moyen de l'établissement n'a pas d'incidence sur ces résultats, sauf en petite restauration où l'influence de la clientèle paraît aussi importante que les coûts de préparation.

Enfin, lorsque le Gérant a une formation généraliste et non dédiée à l'Hôtellerie Restauration, le poids de la clientèle est nettement plus important.

L'importance de la formation Hôtelière

**Est-ce important d'avoir parmi vos employés des salariés
disposant d'une bonne formation en gestion hôtelière et de restauration ?**



Plus l'établissement dispose d'employés, plus la nécessité de disposer d'employés formés apparaît importante (85% des établissements de plus de 20 salariés interrogés). Cette information se confirme également en fonction du nombre de couverts servis par l'établissement C'est également le cas lorsque l'employeur dispose d'une formation Hôtelière supérieure. Ce facteur semble moins important uniquement en petite restauration (moins de 10 euros)

La perception de trois types de formation Hôtelière :

Sont-elles des gages de bonne formation hôtelière ?

La perception du BEP Hôtelier

42 % de perception favorable

Cette perception est plus forte lorsque l'on a un autre CAP ou BEP (formation généraliste). En revanche, si l'employeur a un CAP spécialisé, la tendance est inversée

La perception du BAC Hôtelier (Pro ou Techno)

63 % de perception favorable

Les intéressés ont la même perception que la moyenne, mais elle apparaît davantage perçue comme un gage de bonne formation lorsque l'on est titulaire d'un BTS généraliste.

La perception du BTS Hôtelier

85 % de perception favorable

Le BTS Hôtelier est surtout perçue comme un gage de bonne formation ... pour ceux qui ont ce diplôme (à 95 %). Ce sont d'ailleurs ceux là mêmes qui se considèrent comme les mieux formés ou informés. Alors que pour les autres formations généralistes, la perception du BTS hôtellerie est moins que la moyenne un gage de bonne formation.



Votre sentiment sur votre niveau de formation et d'information sur les pratiques de gestion Hôtelière

	Effectifs	%
TRES BIEN INFORME OU TRES BIEN FORME	53	11,8%
ASSEZ BIEN INFORME OU ASSEZ BIEN FORME	231	51,3%
ASSEZ MAL INFORME OU ASSEZ MAL FORME	123	27,3%
TRES MAL INFORME OU TRES MAL FORME	29	6,4%
NE SAIT PAS	14	3,1%
Total	450	100,0%

La perception de son niveau de formation est nettement plus élevée sur les établissements de grandes structures en terme de nombre d'employés et logiquement en terme de nombre de couverts (un établissement de plus de 200 couverts / jour se considérant très bien ou assez bien informé à hauteur de 91 % des établissements interrogés).



Facilité dans la gestion du personnel

Qu'est ce qui vous semble le plus facile ?

	Effectifs	%
FAIRE BAISSER LE COUT DU PERSONNEL	81	19,6%
FAIRE BAISSER LE COUT MATIERES	282	68,3%
NE SAIT PAS	50	12,1%
Total	413	100,0%

Qu'est ce qui vous poserait le plus de problèmes ?

	Effectifs	%
UNE AUGMENTATION DU COUT DU PERSONNEL	325	78,7%
UNE AUGMENTATION DU COUT MATIERES	66	16,0%
NE SAIT PAS	22	5,3%
Total	413	100,0%

Expression libre sur les difficultés les plus importantes dans la gestion de votre établissement ?

432 répondants se sont exprimés, soit 96% de l'échantillon

Difficulté principale évoquée, **le personnel** pour plus de 70 % de l'échantillon :
Gestion, Recrutement, motivation, formation :

« Le personnel dont je juge la **formation insuffisante**, le CAP devrait être par exemple accompli en 3 ans »

« le personnel et sa formation: souvent insuffisante et également un manque de motivation constante. Chaque jour on a besoin de re-motiver car une baisse d'activité journalier entraîne un laisser-aller »

« **LE RECRUTEMENT**. Difficile de recruter du personnel qualifié, difficile de former un apprenti, difficile de conserver du personnel quand on lui demande de travailler en coupure et le week-end, pour un salaire équivalent au SMIC mais difficile pour nous de payer plus compte tenu des charges sociales. »

Autre difficulté fréquemment citée, **les charges, et par relation la TVA:**

« travailler en se payant moins que nos employé pour pouvoir payer les charges trop nombreuses et cette TVA injuste, un employé ne peut pas être payé sous le smic, mais un patron oui !! »

« Hausse constante des charges fixes sans pouvoir répercuter cette hausse sur les prix de vente sous peine de voir le restaurant fermer »

Il n'est pas facile d'exercer ce métier et si certains restent très motivés par ce noble et beau métier qu'est la cuisine, d'autres baissent les bras devant les nombreux obstacles inhérents à la gestion de leur établissement et de leur personnel.