

Licence 3 Management en Hôtellerie- Restauration

DOSSIER DE FIN D'ANNÉE

Quel serait l'intention de devenir cuisinier

Présenté par :

Simon Cames

Année universitaire : **2023 – 2024**

Sous la direction de : **Monsieur Denis Bories**

Entreprise d'alternance : **Pizzeria Toto Bello**

Quel serait l'intention de devenir cuisinier

L'ISTHIA de l'Université Toulouse - Jean Jaurès n'entend donner aucune approbation, ni improbation dans les projets tuteurés et mémoires de recherche. Les opinions qui y sont développées doivent être considérées comme propres à leur auteur(e)

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tous ceux qui par leurs regards critiques et leurs suggestions m'ont apporté une aide précieuse dans l'élaboration, la réalisation et la rédaction de ce travail.

Je remercie également mes référents de stage d'alternance Thomas Reveillaud et Cédric Lemaitre mais également Gabriel Ouisse manager à la Pizzeria Toto Bello. Ils m'ont transmis de nombreuses connaissances durant cette année et m'ont permis de renforcer mes compétences.

Enfin un grand merci à mon référent universitaire, Monsieur Denis Bories, qui a su m'accompagner par ses conseils précieux pour mieux appréhender la compréhension de ce dossier et la démarche de recherche.

Sommaire

PARTIE 1	INTRODUCTION GENERALE	6
PARTIE 2	PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	7
	Chapitre 1 Introduction à l'entreprise	7
	Chapitre 2 Historique de l'entreprise.....	7
	Chapitre 3 Missions et valeurs de l'entreprise	8
	Chapitre 4 Structure organisationnelle.....	8
	Chapitre 5 Marché et Stratégie	8
PARTIE 3	LES MISSIONS	10
	Chapitre 1 Gestion des fournisseurs.....	10
	Chapitre 2 Gestion du personnel.....	13
	Chapitre 3 Formation.....	14
PARTIE 4	PROJET DE RECHERCHE APPLIQUEE.....	17
	Chapitre 1 Introduction	17
	Chapitre 2 Revue littérature.....	18
	Chapitre 3 Hypothèses.....	26
	Chapitre 4 Méthodologie.....	26
	Chapitre 5 Résultat	29
	Chapitre 6 Apports et limites de la recherche.....	32
	Chapitre 7 Conclusion	34
PARTIE 5	CONCLUSION GENERALE	35
	Chapitre 1 Bibliographie	36
	Chapitre 2 Table des annexes.....	37

Partie 1 Introduction générale

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration traverse une période de changements importants. Les impacts de la pandémie de COVID-19 se font encore sentir, avec des conséquences sur la manière dont les entreprises de ce secteur opèrent. Les fermetures temporaires, les modifications des habitudes de consommation et la nécessité de repenser les conditions de travail ont profondément modifié le paysage de l'industrie.

Parmi les défis majeurs se trouve la difficulté à recruter du personnel qualifié, ce qui entraîne de nombreux postes vacants. Les entreprises peinent à attirer et à retenir les talents nécessaires pour maintenir leur niveau de service. Parallèlement, les attentes des consommateurs évoluent, avec une demande croissante pour des pratiques écologiques et responsables.

Face à ces défis, les entreprises du secteur doivent se focaliser sur la gestion des ressources humaines, l'optimisation des opérations et l'innovation. Il est indispensable de mettre en place des stratégies efficaces pour :

- Attirer et fidéliser les employés en améliorant les conditions de travail
- Répondre aux nouvelles exigences des clients.

Partie 2 Présentation de l'entreprise

Chapitre 1 Introduction à l'entreprise

1.1 Nom de l'entreprise, date de création et localisation

Classé 25^{ème} et 39^{ème} au championnat du monde l'entreprise Toto Bello et une pizzeria Romaine dans l'esprit d'une cantine contemporaine situé quartier Bourrassol à proximité du Zénith crée en 2020 par Thomas & Cédric.

Le restaurant est ouvert du lundi soir au dimanche de 12h15 à 14h pour le déjeuner, et de 18h45 à 22h30 pour le dîner en semaine et s'étend à 23h le weekend.

1.2 Activité principale

Toto Bello propose des pizzas romaines faites sur place avec des ingrédients frais, de saison et de qualité provenant du grand marché de Toulouse pour les légumes, aux producteurs italiens des campagnes des Pouilles et de la Campanie pour le reste des produits. Il est possible de manger sur place en extérieur sur la terrasse couverte en hiver ou alors à l'intérieur avec la vue sur le four à pizza. Le restaurant assure aussi la vente à emporter en click&collect ou par téléphone ainsi que la livraison pour toute commande dépassant 7 pizzas selon les disponibilités.

Chapitre 2 Historique de l'entreprise

2.1 Dates clés de l'histoire de l'entreprise

En 2015, Thomas et Cédric se lancent le défi de concourir aux championnats du Monde de pizza, une première fois en 2017 à Parme où ils terminent 25^{ème} sur 1500 participants et réitèrent en 2018 en terminant 38^{ème}.

Puis en 2018 ils enchaînent avec une finale en coupe d'Europe à Londres.

Propriétaire d'une pizzeria à Tignes qui se nomme Tummy, ils se lancent pour défi en Décembre 2020 d'ouvrir une pizzeria dans leur ville d'origine, Toulouse.

Aujourd'hui la pizzeria commence à évoluer et propose en plus des pizzas, des antipastis à découvrir à partir de 18h, des salades, des foccaccias, des boulettes de viande italiennes...

Chapitre 3 Missions et valeurs de l'entreprise

3.1 Missions et Valeurs

Toto Bello a pour mission de faire voyager ses clients gustativement en Italie avec une pizza romaine qui mélange les produits typiques d'Italie des régions italiennes comme Les Pouilles et la Campanie où le savoir-faire est transmis de génération en génération avec la saveur des produits locaux comme la saucisse de Toulouse qui vient de la maison Garcia ou encore Betty pour les fromages affinés.

Chapitre 4 Structure organisationnelle

4.1 Organigramme

Thomas Reveillaud et Cédric Lemaitre sont les gérants de l'entreprise Toto Bello. Ensuite, on retrouve le cabinet comptable « llopis » à Aubais avec les pôles RH, social et comptabilité.

Afin de réaliser un relais entre le cabinet comptable et les gérants, il y a une secrétaire externalisée.

Enfin, au sein de la pizzeria, on retrouve Gabriel Ouisse qui assure le rôle de manager. Un responsable de cuisine qui se nomme Mohammed Ali.

Dans le but d'organiser toute la communication marketing, on retrouve Clément pour les shootings photos et une alternante de TBS qui se nomme Clara.

Pour terminer, j'occupe le poste de responsable de point de vente.

Chapitre 5 Marché et Stratégie

5.1 Positionnement

Toto Bello se positionne dans le segment de la restauration commerciale. Les grands axes sur lesquels elles s'appuient sont le fait maison, l'utilisation des produits locaux et de saisons. Ce qui la différencie des concurrents direct et indirect, ce sont avant tout ses produits de qualité qui viennent des campagnes d'Italie, mais aussi ses moyens de distribution qui sont multiples (C&C, sur place, Livraison...). De plus, sa localisation lui permet d'attirer plusieurs segments de clientèle.

On trouve beaucoup de concurrent direct dans le secteur du restaurant (Dominos, Pizza des fontaines, Tata la Cucina***) mais cela n'empêche pas au restaurant de trouver sa clientèle.

Les points forts de la plupart de ses concurrents sont les prix qui sont plus bas. Le restaurant Toto Bello prend le pari d'avoir des prix plus élevés mais avec une qualité irréprochable tant dans le produit que le service.

L'analyse SWOT*** nous montre que sa faiblesse au niveau du prix est largement contrée par la mise en avant de la qualité des services et des produits proposés.

Le positionnement du Toto Bello est en train de changer, car il commence à développer une nouvelle offre et change ses horaires d'ouverture en proposant des antipasti à partir de 18h ainsi que des pâtes afin de toucher une nouvelle clientèle.

5.2 Stratégies

Toto Bello a fait le choix d'adopter une stratégie de prix dite d'écémage pour ses pizzas afin de pouvoir mettre en avant les produits de qualité utilisés ainsi que développer une image de pizzeria premium avec pour exemple les noms des pizzas et la composition de celle-ci qui ne ressemble pas aux pizzas classiques.

La pizzeria a choisi une segmentation démographique en se basant sur la localisation. Grâce à sa localisation, elle est à la fois proche d'habitations ainsi que de bureaux d'entreprise, mais aussi proche du Zénith. Cela lui permet d'attirer une clientèle variée. Tout d'abord, on retrouve les entreprises qui viennent manger le midi en groupe ou alors commandent une livraison au restaurant (appart City.). Ensuite, les couples habitants à proximité du restaurant qui viennent manger sur place ou à emporter le soir. Mais aussi les familles qui viennent en groupe (sept personnes) sur place. Enfin, il y a la clientèle qui prend exclusivement à emporter (Les jeunes ainsi que les personnes seuls.)

Partie 3 Les missions

Chapitre 1 Gestion des fournisseurs

1.1 Réalisation des commandes

Une des missions majeures dans un restaurant est de sélectionner d'excellent produit. Le repérage de bon fournisseur est quelque chose d'essentiel pour garantir la qualité de production. Il est de plus important de s'assurer que la qualité des produits sera régulière et respecte les recommandations réglementaires. Ce contrat d'engagement permet au restaurateur d'être plus serein sur l'approvisionnement et ainsi lui garantit de pouvoir réaliser une production de qualité pour les clients.

Une de mes activités durant mon contrat d'alternance en l'absence du manager est de gérer les commandes auprès des fournisseurs afin de garantir un approvisionnement de qualité et assurer le fonctionnement primaire du restaurant.

Le restaurant Toto Bello travaille avec plusieurs fournisseurs qui s'occupent chacun d'une catégorie précise de produits.

Le principal fournisseur est « Storia, sappori » qui nous livre tous les produits italiens du restaurant (Farine, Fromage, Charcuteries...) mais aussi certains vins (Prosecco, lambrusco...). Il est la référence des fournisseurs de produits italiens, Cette société met en avant des produits de qualité et leur passion du travail bien fait.

Cette commande est primordiale pour le bon fonctionnement du restaurant. Pour passer cette commande, nous réalisons tout d'abord, un bref inventaire des produits qu'ils nous restent en stock. Cette tâche permet de visualiser précisément la quantité de produits pour réaliser une commande au plus près des besoins afin de limiter le gaspillage alimentaire qui coûterait énormément d'argent au restaurant. Nous regardons aussi le calendrier des réservations, la présence ou pas d'évènements spéciaux tel que des matchs de Foot ou autre, qui pourrait booster les ventes. Cette prise en compte prévisionnelle permet d'ajuster la commande au plus près des besoins. Pour réaliser l'inventaire, nous utilisons une mercuriale avec tous les produits que nous utilisons, classés par catégorie (Charcuterie, fromage...). Cela permet de ne rien oublier et surtout de mieux visualiser les stocks.

La seconde étape est la saisie de la commande auprès du fournisseur. Pour ce fournisseur, nous passons par e-mail directement. Nous écrivons tous les produits que nous voulons ainsi que leur référence et la quantité souhaitée pour chaque produit. Nous réalisons cet e-mail tous les vendredis midi afin de recevoir la commande le mardi matin. Cette organisation permet de démarrer la semaine avec un stock optimal.

Le deuxième fournisseur est « Le marché de Toulouse » qui nous livre chaque jour nos légumes (champignons, ciboulettes...). Nous travaillons qu'avec des produits frais et locaux. Toutefois la carte du restaurant constituée essentiellement de pizza ne permet pas de respecter totalement les saisons. C'est notamment le cas pour les tomates, les poivrons et aubergines, car nous en utilisons toute l'année.

Le troisième fournisseur est « MÉTRO ». Nous commandons à « MÉTRO » tous les produits ménagers (Papier, liquide vaisselle...) ainsi que les boissons (soft, eau pétillante) et enfin le reste des produits sec que nous utilisons (Épices, concentré de tomate, noisette...).

Comme pour la commande de produits italiens, nous utilisons une mercuriale afin de connaître les produits et la quantité que nous allons commander.

Le passage de la commande est légèrement différent, car nous passons directement par le site web de « MÉTRO » qui propose de choisir la date de livraison. Nous réalisons cette commande tous les vendredis soir pour la recevoir le mercredi matin.

Enfin, le dernier fournisseur est « Atout Vin » qui nous livre les vins que nous avons à la carte. Pour cette commande, nous réalisons comme précédemment un inventaire des vins afin d'adapter la commande. Il faut faire cependant attention à cette commande, car le vin est une denrée périssable et représente un stock immobilisé coûteux. La vigilance extrême sur ces commandes est de mise.

1.2 Réception des marchandises

La seconde étape, après avoir passé les commandes, est la réception des produits. Cette étape est extrêmement importante. Le rangement des produits doit se faire dans le respect des règles du « Premier entré, premier sorti », afin d'éviter toute péremption source de gaspillage.

La première étape lors de la réception des produits, quel que soit le fournisseur, va être de vérifier l'intégralité des produits, pour vérifier leur conformité. Cela passe par un contrôle des DLC, l'intégrité des contenants et la vérification des quantités. Pour ce faire, nous comparons le bon de commande avec les produits qui nous ont été livrés.

Si nous constatons un problème lors de cette phase de vérifications, nous devons en informer le fournisseur, en faisant un retour avec une photo et le descriptif du problème notifié sur le bon de livraison. (Par exemple un produit non conforme ou une quantité insuffisante).

1.3 Rangement et conditionnement

Le rangement des marchandises se fait en fonction du type des produits, nous avons un réfrigérateur pour chaque type de produits avec des températures adaptées. Nous n'avons pas de chambre froide polyvalente.

Pour les légumes, dès leur arrivée, ils sont désinfectés et conditionnés dans des Gilac au réfrigérateur, légumes à 6°C.

Pour nos produits italiens, nous avons les charcuteries qui arrivent sous vide, et nous avons juste à les ranger dans le réfrigérateur correspondant en réalisant la rotation avec les produits plus anciens.

Pour les autres produits italiens tels que les fromages, nous avons une vitrine de présentations dans laquelle nous mettons en avant nos produits. Le reste des fromages est rangé dans un réfrigérateur, tout en respectant la rotation avec les anciens produits. Cette phase de rangement des produits frais nous permet de vérifier s'il n'y a pas eu de problème de rotation ou d'oublis lors des livraisons précédentes.

Pour tous les produits ménagers, produits secs, les boissons ou les vins sont rangés dans un local en sous-sol du restaurant. Le choix du stockage plus éloigné est fait au regard d'un volume plus important et la non nécessité de les avoir en proximité. Pour les boissons, la rotation se fait chaque soir avec le réapprovisionnement des frigos boissons et des caves vins.

1.4 Conclusion

Pour conclure, la gestion des commandes d'un restaurant est primaire à son fonctionnement. Avoir eu la chance de pouvoir réaliser cette mission m'a permis d'améliorer grandement mes compétences dans l'organisation, l'anticipation et la

réaction afin de pouvoir adapter chaque commande à l'activité prévisionnelle. De plus avoir cette mission était pour moi une grande responsabilité ce qui m'a aidé dans ma prise de confiance au sein de l'entreprise.

Chapitre 2 Gestion du personnel

2.1 Planning via COMBO

Afin d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise, je me devais de connaître les outils essentiels à la gestion du personnel. L'outil utilisé est l'application COMBO qui permet de réaliser les plannings. L'obstacle à l'utilisation de cet outil était le calendrier de l'alternance. En effet, je ne faisais que 2 semaines d'entreprise, il était alors difficile de pouvoir réaliser les plannings durant toute ma période d'alternance mais cela ne m'a pas empêché de pouvoir être formé à son utilisation ainsi que les différentes contraintes qui sont liés.

- *Le calendrier des évènements*

En effet, la planification du calendrier des évènements est important dans la gestion du planning. Ce calendrier doit être analysé afin d'anticiper chaque évènement important et ainsi adapter le personnel en fonction. L'exemple le plus concret a été la coupe du monde de rugby, lors de cet évènement, nous avons augmenté notre effectif afin de pouvoir anticiper l'affluence de personnes lors des jours de match. Cela m'a permis d'améliorer mes compétences d'anticipation des besoins en personnel en s'appuyant sur des informations et des outils simples.

- *Demande des collaborateurs*

Réaliser la gestion des ressources humaines c'est aussi savoir prendre en considération, les demandes spécifiques des collaborateurs. Les demandes de vacances ou simplement de jours de récupération s'anticipent elle aussi. L'objectif est de pouvoir avoir toujours le personnel nécessaire au bon fonctionnement du restaurant. Malheureusement cela passe parfois par l'obligation de devoir refuser les demandes de congés.

- Réagir aux imprévus

Un autre point important dans la gestion du personnel et la gestion des imprévus. Les absences imprévues font partis des problèmes difficiles à résoudre. Les contraintes dans la résolution de ces problèmes sont le temps et surtout la satisfaction du personnel. Lorsqu'une personne prévient au dernier moment de son absence, nous sommes obligés de rapidement trouver une personne en remplacement.

Pour identifier les personnes à solliciter prioritairement nous commençons par appeler :

- Les personnes qui ont des heures à récupérer
- Les anciens étudiants volontaires répertoriés sur une liste.

Les personnes en congés ne sont par contre jamais sollicitées.

Malheureusement, ces remplacements de dernières minutes ne sont pas toujours possibles. La conséquence principale va être la baisse de l'activité, car nous serons obligés de diminuer la charge de travail afin de l'adapter au personnel présent. Cette gestion de ressources humaines m'a permis d'améliorer ma capacité à gérer l'imprévu, l'adaptabilité aux multiples situations rencontrées et surtout de la gestion du stress. J'ai de plus au travers de ces expériences développer mes qualités de négociateur.

2.2 Briefing général

Enfin, pour assurer le bon déroulement des soirées d'évènement, le briefing général était une activité essentielle et surtout très enrichissante pour moi. L'objectif de ce briefing était d'organiser le fonctionnement général de l'équipe en donnant à chacun son poste ainsi que l'activité qu'il devra réaliser lors de cette soirée. Ce briefing est essentiel car il permet d'expliquer l'organisation et le fonctionnement de cette soirée qui est particulière et donc différente des services habituels. Cela permet de préparer les collaborateurs et ainsi de pouvoir répondre à tous les questionnements en amont du service.

Chapitre 3 Formation

Lors de l'accueil de nouveau collaborateur une présentation de l'entreprise sur son histoire, son fonctionnement est réalisé par le manager.

Puis par la suite en fonction du poste occupé, une formation est réalisée par le responsable de poste. Cette formation est dédiée pour tout nouveaux collaborateurs mais aussi pour tous les collaborateurs présents dans l'entreprise afin de garantir la polyvalence sur les différents postes de travail.

3.1 Définition des objectifs

Il est important de débiter la formation par la présentation des objectifs visés pour le collaborateur mais aussi pour l'entreprise. Cette phase permet au collaborateur de pouvoir se projeter dans la formation, identifier les attendus et renforcer sa motivation et son implication. Durant cette phase je lui explique les différentes compétences qu'il devra acquérir pour gagner en autonomie. Dans le cas présent la formation portée sur le service en salle. Le premier objectif à atteindre était de connaître parfaitement l'ensemble des produits de la carte du restaurant afin qu'il puisse si besoin répondre aux demandes des clients.

Ensuite le deuxième objectif visé la connaissance des vins proposés à la carte. Le but est de connaître une légère description organoleptique de chaque vin (rouge léger, vin blanc sec...) afin de pouvoir conseiller le client et favoriser l'augmentation des ventes. Enfin concernant les techniques de services, la personne avait déjà eu une expérience en service donc concernant cette partie, seul une évaluation continue était nécessaire.

3.2 Évaluation des compétences acquises

La phase d'évaluation des compétences acquises se fait en continu durant sa formation. Ma stratégie était de l'observer durant le service pour identifier les points à améliorer et points positifs dans le déroulé des activités de service. A la fin de chaque service je réalisais avec lui un débriefing sur son service en lui demandant d'abord d'exprimer son ressenti et en réajustant sur les points d'améliorations non identifiés. J'ai de plus valorisé les réussites pour maintenir la motivation à apprendre.

3.3 Veille

Il est important de maintenir un suivi durant plusieurs jours afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs. J'ai donc poursuivi la réalisation des débriefings pour maintenir l'implication du collaborateur et garantir le niveau de compétence acquis.

3.4 Conclusion

Pour conclure, les missions concernant la gestion du personnel et la formation m'ont énormément apporté sur le plan de la communication des relations interpersonnelles. Cela m'a permis d'identifier les potentielles difficultés à manager les équipes et comprendre l'importance de prendre en compte les individualités. Ces missions m'ont permis d'améliorer ma communication, mes qualités de pédagogue. Prendre en charge la formation de nouveau collaborateur a parfois été difficile car j'avais peu expérimenté cette activité. Avoir cette responsabilité a été une réelle chance qui m'a permis d'enrichir ce domaine de compétence.

Chapitre 1 Introduction

Le secteur de l'hôtellerie restauration est aujourd'hui confronté à de grandes difficultés de recrutement, et en particulier sur les métiers de la cuisine. L'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie estime entre 200 000 et 300 000 offres d'emplois qui restent non-pourvus dans les métiers de la restauration. L'impact majeur contraint les entreprises à revoir leur offre. En effet, de nombreux restaurateurs se trouvent face au dilemme de maintenir ouvert le restaurant ou réduire les heures d'ouverture, voir parfois réduire le nombre de couverts afin d'éviter la fermeture.

L'attractivité des métiers de la restauration s'est dégradée au fil du temps, et il est aujourd'hui très difficile pour les chefs de maintenir une stabilité au sein des équipes.

La crise sanitaire liée au Covid qui a entraîné la fermeture des restaurants sur de longues périodes a à contrario amené les professionnels à se réorienter sur d'autres secteurs. Aujourd'hui, ceux-ci sont les problématiques sociales, économiques, environnementales qui réinterrogent nos valeurs, nos choix de vie et d'orientation professionnelle.

Les professionnels ne veulent plus travailler dans les mêmes conditions d'exercice. Face à cette pénurie de main d'œuvre, nous pouvons nous interroger sur : Quel serait l'intention de devenir cuisinier aujourd'hui ?

C'est ainsi que dans le cadre de cette recherche, nous nous efforcerons de conduire une analyse rationnelle et logique de la question.

L'objectif de cette étude est de comprendre les déterminants dans le choix de ce métier et d'identifier les problèmes liés à ce secteur d'activité en tension afin de pouvoir mettre en place des actions précises et concrètes.

Dans un premier temps, nous réaliserons une revue de littérature afin d'étudier les travaux qui ont été faits sur les différents facteurs influençant le choix de ce métier, puis par la suite, nous formulerons les hypothèses en nous basant sur la théorie du comportement planifié. Une enquête qualitative et quantitative nous permettra de vérifier la validité de nos hypothèses.

Chapitre 2 Revue littérature

2.1 L'image métier

Pour commencer cette étude il me paraissait important de définir l'image d'un métier de manière générale afin d'identifier les déterminants majeurs qui amènent à faire le choix d'une profession.

L'image métier est une représentation globale du métier dans l'esprit des individus. Elle correspond à l'ensemble des représentations mentales formées suite à l'exposition d'un individu à différents stimuli internes et externes. (Franck Brillet, Franck Gavaille, 2016)

Il existe plusieurs éléments qui composent l'image métier.

- Les antécédents
- Les dimensions

Tout d'abord les antécédents, ils sont primaires à la construction de l'image et constituent une somme de stimuli perçus qui nourrissent les différentes représentations qu'ont les individus.

(Franck Brillet, Franck Gavaille, 2016)

2.2 Les antécédents

Il existe une multitude d'antécédents mais les plus représentés dans ce modèle sont :

- Les antécédents liés à la formation

La durée ou la difficulté de la formation, sa réputation ou l'influence des enseignants au cours de

Cette formation.

- Les antécédents liés à l'influence sociale

L'environnement social de l'individu, la famille, les médias, les amis...

- Les antécédents liés à l'environnement du métier

Le secteur d'activité, le lieu où est exercé le métier

- Les antécédents associés au contenu du métier

Le niveau de rémunération, les horaires, les avantages et les contraintes

2.3 Les dimensions

A la suite de ces antécédents on retrouve les dimensions, c'est la caractérisation du métier par l'individu. C'est ce qui va former l'image métier.

- La dimension Accomplissement

La perception du métier, son utilité et la correspondance avec les attentes de l'individu envers un métier.

- La dimension Rétribution

Le rapport entre la contribution et la rétribution, le fait de ne pas être bridée dans ses initiatives et son désir d'apporter une contribution. Plusieurs formes de rétributions existent (argents avantages...) mais la plus importantes reste la « Reconnaissance » (Dominique Jaillon 2014)

- La dimension Responsabilité

L'impact des décisions et son implication dans la prise de décisions

- La dimension Risques

Il peut s'agir des risques psychosociaux au travail avec notamment le « stress professionnel » ou « job strain » (Karasek, 1979 ; Karasek, Theorell, 1990)

- La dimension Equilibre vie personnelle et professionnelle

L'impact du métier sur la vie privée de l'individu (Sacrifices personnels et degré d'implication)

- La dimension Relationnel

Ce sont les relations interpersonnelles que procure le métier (travail en équipe, relation avec les individus ...)

L'image métier qui au départ se construit par les antécédents auxquels viennent se confronter les différentes dimensions est aussi influencée par d'autres composantes comme par exemple la communication que l'on peut faire sur le métier.

L'ensemble de ces facteurs influencent donc nos choix professionnels. On peut à travers ces dimensions identifier des leviers pour favoriser les choix d'orientation notamment dans les secteurs ayant peine à recruter.

2.4 Qualité de vie au travail dans le secteur de la restauration

Herzberg, psychologue américain va dans les années 60 aux USA s'appuyer sur les travaux de Maslow et de Mc Grégor sur les « besoins » et les « facteurs de motivation » pour développer la théorie des deux facteurs. Il va mettre en évidence que la motivation de chaque individu dépend de deux variables :

Les facteurs d'hygiène, qui renvoient aux besoins primaires de chacun

Les facteurs moteurs, qui correspondent à des aspirations internes (l'accomplissement, la reconnaissance de l'accomplissement, le travail lui-même, la responsabilité, la progression sociale).

C'est dans la poursuite de ces travaux que dans les années 80, un groupe de chercheurs (Louis E. Davis et Albert Cherns) va définir la notion de qualité de vie au travail comme l'articulation entre les besoins des salariés et le contenu du travail (autonomie, sens du travail, variété...), qui assure à la fois le bien-être avec vie au travail et hors travail et l'efficacité productive.

En France pendant longtemps, on préfère parler d'amélioration des conditions de travail, de prévention de la santé au travail en se plaçant ainsi sur le champ des risques professionnels. En 1973 sera créé Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT). C'est établissement public et administratif régi par le code du travail pilote un réseau de 16 agences régionales (ARACT) qui participent à la construction de politiques territoriales de développement de la qualité de vie et des conditions de travail. Les facteurs clés déterminants sont :

- Les relations sociales et de travail,
- Le contenu du travail,
- L'environnement physique de travail,

- L'organisation du travail,
- La réalisation et le développement professionnel,
- La conciliation entre vie professionnelle et vie privée

Plus récemment la loi Santé Travail n° 2021-1018 du 2 août 2021 vient renforcer la prévention en santé au travail. Mais si la qualité de vie au travail a tendance à gagner du terrain en entreprise dans divers secteurs d'activité, les métiers de la restauration ont encore peine à les prendre en considération comme en témoigne Elsa Laneyrie (2019).

Elle précise dans son article qu'une étude de la CNAMTS (2016) a révélé que le travail en cuisine comporte des critères de pénibilité définis par le code du travail (article 4121-3-1) comme la manutention, les postures pénibles, le travail de nuit...et bien d'autres classant ce métier parmi les 15 métiers les plus exposés à des contraintes physiques intenses (DARES 2014). L'exposition à ces risques psycho sociaux contribue très certainement à motiver les démissions. Et pourtant elle précise que l'attachement des chefs cuisiniers à l'image du métier reste fort notamment en lien avec la reconnaissance que leur apportent les clients, les autres chefs... et le sentiment de réaliser un travail de qualité. De nombreux chefs font d'ailleurs aujourd'hui le choix de s'inscrire dans des valeurs plus respectueuses de l'environnement, de la saisonnalité pour poursuivre cette quête de sens.

2.5 Condition de travail

Le secteur de la restauration est contraignant en termes de condition de travail. En comparaison il y a 43% des cuisiniers qui travaillent le dimanche, 59% le samedi et 8% la nuit (Dares 2022),

Le métier de cuisinier fait partie des 15 métiers les moins favorables au bien-être psychologique (Dares 2018)

Toutes ces contraintes ne sont malheureusement pas compensées par la rémunération qui elles sont aussi un point de tensions important dans ce métier. Les salaires restent

un point sensible de la profession, malgré une augmentation du salaire net médian de 25% entre 2003-2005 et 2017-2019 avec une fiche de salaire net médian de 1500 euro. En comparaison le salaire net médian de tout le métier est de 1841 euro entre 2017-2019 et a eu un degrés augmentation plus élevée entre 2003-2005 et 2017-2018.

La part de femmes en cuisines est de 35% seulement et n'évolue pas voire baisse depuis les dernières années (Dares 2022) comparait 48 % autre métier.

2.6 Risques physiques, chimiques et organisationnels

C'est un métier très exposé aux contraintes physique, organisationnelles et chimique. (Amira 2010)

Les contraintes physiques se caractérisent principalement par de la manutention manuelle de charges, gestes répétitif, travail au sous la chaleur, une position debout ou piétinement toute la journée ou encore le bruit incessant des machines.

Les contraintes organisationnelles sont très nombreuses, on y retrouve par exemple le fait de suivre des procédures de qualité strictes, travail le samedi et dimanche, devoir toujours se dépêcher, des délais à respecter...

Les nuisances chimiques sont présente avec les différents produits de nettoyage utilisé avec l'exposition à des agents chimiques dangereux pour la santé (javel tensio-actifs anionique).

2.7 Risques psychosociaux

« Un salarié ne dispose plus de marge de manœuvre individuelle suffisante pour faire face aux exigences ressenties dans son travail. » (Dares 2008) C'est ce que le modèle Karasek appelle « Job strain »

Ce modèle se divise en trois composantes :

- La demande psychologique (quantité de travail)

- La latitude décisionnelle (marge de manœuvre pour les décisions, développer ses compétences)
- Le soutien social (L'aide social de ses collègues ou supérieurs hiérarchiques)

Cela permet de faire un lien entre le travail et les risque qu'il peut provoquer sur la santé. L'hôtellerie restauration fait parties des professions les plus exposé au « job strain » (33%)

Les salariés touchés par le « job strain » sont peu nombreux à être satisfait de leur travail et se disent en mauvaise santé, seulement 9% sont satisfait de leur travail et 43 % se disent en mauvaise santé avec des problème de sommeil liés à une forte demande psychologique. (Dares 2008)

Le manque de soutien social est le plus en lien avec le « job strain », les violences morales soumissent par les collègues de travail ou ses supérieurs ont des conséquences directes sur la santé du salarié.

On perçoit à travers cet exposé combien les conditions d'exercice peuvent influencer l'image que l'on a d'un métier. Il nous semble donc intéressant d'enrichir notre revue bibliographique dans l'étude du concept de la théorie de comportement pour éclairer les raisons pour lesquelles aujourd'hui on peut décider de s'orienter vers ce métier de cuisinier.

2.8 Théorie du comportement planifié

Afin d'appréhender cette problématique nous avons opté pour la Théorie du comportement planifié (TCP) développée par Ajzen (1985). Cette théorie a été formulée en 1985 par Icek Ajzen est une évolution de la théorie de l'action résonnée (Ajzen & Fishbein ,1980) avec l'apparition d'une nouvelle composante « le contrôle comportementale perçu ».

Cette théorie se base sur trois composantes afin de comprendre le comportement d'un individu qui lui-même est influencé par son intention de produire le comportement.

- Attitude envers le comportement
- Normes subjectives
- Le contrôle comportemental perçu

2.9 Attitude envers le comportement

Elle correspond au degré d'évaluation favorable ou défavorable de l'individu envers ce comportement. Elle vient représenter l'attractivité du comportement, est ce que les avantages à réaliser ce comportement sont supérieur aux inconvénients. Par exemple si une personne pense que la cuisine lui permettra d'exprimer sa créativité et sa passion alors elle aura probablement une attitude positive envers l'intention de devenir cuisinier. A l'inverse si la personne associe la cuisine à un milieu difficiles et cruelles alors elle aura probablement une attitude négative envers ce comportement.

2.10 Normes subjectives

Cette composante représente les pressions sociales perçues par l'individue dans son intention d'exécuter le comportement. Par exemple si toute sa famille travaille dans la restauration et souhaite qui le rejoignent ou pas alors son intention de devenir cuisinier sera probablement influencée.

2.11 Contrôle comportementale perçu

Selon Ajzen (1985), il correspond aux facilités et difficultés perçues pour réaliser un comportement. Est-ce que cela est-il faisable ou non. Par exemple si l'individu se sent capable de faire aux difficultés envisagées en mettant en places des actions pour réaliser le comportement alors elle aura un contrôle comportementale élevé et donc la probabilité de former une intention envers ce comportement sera élevé.

2.12 Conclusion

S'appuyer sur la théorie du comportement planifié nous permettra d'étudier en profondeur les éléments liés à l'intention de devenir cuisinier pour comprendre les

motivations individuelles et les influences sociales qui construisent cette intention. Appliquer cette théorie à notre problématique nous permet de mieux comprendre les motivations qui poussent à l'intention de devenir cuisinier.

Chapitre 3 Hypothèses

H1 : L'attitude positive favorise l'intention de devenir cuisinier

Cette hypothèse exprime le sentiment favorable ou défavorable à l'égard de devenir cuisinier.

H2 : Les normes subjectives impact positivement l'intention de devenir cuisinier

Cette hypothèse exprime les pressions sociales perçues par l'individu dans son intention de devenir cuisinier.

H3 : La perception du contrôle comportementale impact positivement l'intention de devenir cuisinier.

Cette hypothèse représente la perception de l'individu dans la faisabilité de devenir cuisinier. Les obstacles et les facilitateurs qui lui permettent ou non de devenir cuisinier.

Chapitre 4 Méthodologie

4.1 Type d'enquête

La revue de littérature nous a permis de définir notre problématique et de formuler trois hypothèses de recherche.

Pour vérifier nos hypothèses nous faisons le choix de réaliser une étude quantitative. Afin d'élaborer un outil d'enquête pertinent nous avons souhaité mener au préalable une enquête qualitative par le biais d'entretiens semi-directifs.

4.2 Étude qualitative

Cette enquête a pour but d'identifier et préciser les items de notre questionnaire, notamment sur le champ de la perception du contrôle comportemental.

Le guide d'entretien comprend 4 questions ouvertes qui ont un rôle de fils rouge et de deux à trois questions de relances afin de pouvoir redynamiser l'entretien. Pour garder l'authenticité des réponses et éviter d'influencer les interviewés, le thème de la recherche n'est mentionné qu'à la fin de l'entretien.

La durée moyenne des entretiens n'excèdera pas 15 minutes.

Cette étude a été réalisée auprès de 6 personnes avec des profils différents afin d'obtenir un maximum de point de vue sur l'exercice du métier de cuisinier.

Les critères d'inclusion se sont portés sur des personnes :

- Ayant fait le choix de s'éloigner du métier de cuisinier mais n'écartant pas la possibilité de revenir dans ce secteur.
- Ayant intégré ce secteur dans leur parcours professionnel mais ne souhaitant pas y rester.
- Ayant le souhait d'intégrer ce secteur d'activité
- Actuellement en exercice comme cuisinier

Les propos recueillis ont été intégralement retranscrits sur Word à l'aide d'un logiciel.

Une lecture nous a permis de vérifier la justesse de la retranscription.

Nous avons réalisé ensuite une catégorisation par thème et unité de sens. Cette indexation thématique sous forme de tableau nous a permis d'identifier pour chaque entretien les idées, les mots, les expressions qui revenaient le plus souvent.

Ce travail d'analyse a permis de clarifier les items à proposer dans le questionnaire en lien avec la troisième hypothèse.

Concernant les deux premières hypothèses (Attitude envers le comportement, Normes subjectives) les items ont été sélectionnés dans la revue scientifique, (Ajzen & Fishbein, 1980). Nous avons dû les traduire en français et les adapter à notre sujet.

4.3 Enquête quantitative

Le questionnaire comportant 49 questions avait pour but de vérifier l'ensemble des trois hypothèses formulées dans le cadre de l'étude.

Pour l'ensemble des questions nous avons choisi d'utiliser l'échelle de Likert pour évaluer nos réponses.

4.4 Choix de la population

Pour être représentatif, l'échantillon a été estimé à 100 participants.

La diffusion du questionnaire a été réalisée via le réseau social LinkedIn, et auprès de connaissance dans le milieu professionnel et personnel.

Nous avons garanti aux personnes interrogées le respect de l'anonymat, de la confidentialité de l'ensemble des informations recueillies.

4.5 Protocole de traitement de données

Pour analyser les données de notre enquête quantitative, nous avons utilisé le logiciel SPSS.

Nous avons d'abord saisi toutes les réponses des questionnaires dans SPSS. Ensuite, nous avons pris le temps de vérifier chaque donnée pour nous assurer qu'il n'y avait pas d'erreurs de saisie et pour traiter les valeurs manquantes. Chaque question a été codée, en attribuant des valeurs numériques aux réponses sur l'échelle de Likert.

Par exemple, 1 correspondait à "Pas du tout d'accord" et 5 à "Tout à fait d'accord".

Nous avons dans un deuxième temps calculé l'alpha de Cronbach pour chaque groupe de questions. Si cet indice était inférieur à 0,6, cela signifiait que les réponses aux questions n'étaient pas très fiables et à contrario au-dessus de 0,6, elles étaient considérées comme fiable.

Ensuite, nous avons fait une analyse factorielle en composantes principales pour comprendre comment les différentes réponses se groupaient et vérifier si les échelles de mesure étaient cohérentes. Cette étape nous a également permis de réduire le nombre de variables et de mieux repérer les principales dimensions des réponses.

Pour identifier les variables influençant vraiment les intentions des participants, nous avons utilisé une régression linéaire. Nous n'avons inclus dans cette analyse que les variables qui avaient montré une bonne fiabilité lors des étapes précédentes.

L'interprétation des résultats, nous a permis de déterminer les variables qui avaient un impact significatif sur les intentions de devenir cuisinier chez les personnes interrogées.

Grâce à ce processus rigoureux, nous avons pu analyser les données de manière fiable et poser des éléments de conclusion.

Chapitre 5 Résultat

Pour s'assurer de la fiabilité des questions de notre questionnaire, nous avons utilisé l'alpha de Cronbach pour chaque groupe de questions correspondant aux différentes hypothèses.

Attitude envers le comportement (ATT)

Nous avons examiné 4 questions pour cette variable, mais l'alpha de Cronbach était inférieur à 0,6, ce qui signifie que ces questions ne sont pas très fiables.

Normes subjectives (NS)

Pour cette variable, nous avons utilisé 5 questions. L'alpha de Cronbach supérieur à 0,6 indique que ces questions sont fiables.

Conditions facilitatrices (FC)

- Créativité (FCA)

Nous avons examiné 5 questions pour cette condition. L'alpha de Cronbach supérieur à 0,6 montre que ces questions sont fiables.

- Famille (FCB)

Pour cette condition, nous avons utilisé 2 questions. L'alpha de Cronbach supérieur à 0,6 confirme que ces questions sont fiables.

- Pression (FCC)

Nous avons également utilisé 2 questions pour cette condition. L'alpha de Cronbach supérieur à 0,6 montre que ces questions sont fiables.

- Contraintes (FCD)

Enfin, pour cette condition, nous avons utilisé 2 questions. L'alpha de Cronbach supérieur à 0,6 montre que ces questions sont fiables.

5.1 Régression Linéaire

Le coefficient de détermination (R^2) obtenu est de 0,208, ce qui signifie que nos variables expliquent 20,8% de l'intention des participants.

Pour la régression, nous avons utilisé uniquement la troisième question de l'attitude, car les autres questions pour cette variable n'étaient pas fiables. Concernant les normes subjectives, elles ont été oubliées lors de l'analyse finale, donc nous ne pouvons ni valider ni invalider notre hypothèse 2. Nous avons inclus 4 variables des conditions facilitatrices dans notre analyse.

Les résultats montrent que l'attitude a un coefficient supérieur à 0,05, ce qui indique que cette variable n'a pas d'impact significatif sur l'intention.

Pour les conditions facilitatrices, nous avons accepté une marge d'erreur de 10% pour valider au moins une hypothèse :

-Créativité (FCA) : Le coefficient est supérieur à 0,05, donc cette variable n'a pas d'impact significatif sur l'intention.

-Famille (FCB) : Le coefficient est inférieur à 0,05, ce qui valide l'hypothèse H1, indiquant un impact significatif sur l'intention.

-Pression (FCC) : Le coefficient est inférieur à 0,05, ce qui valide l'hypothèse H1, indiquant un impact significatif sur l'intention.

-Contraintes (FCD) : Le coefficient est inférieur à 0,05, ce qui valide l'hypothèse H1, indiquant un impact significatif sur l'intention.

5.2 Validation des Hypothèses

Hypothèse 1 : Attitude envers le comportement (ATT)

Cette hypothèse n'est pas validée. La variable n'a pas d'impact significatif sur l'intention.

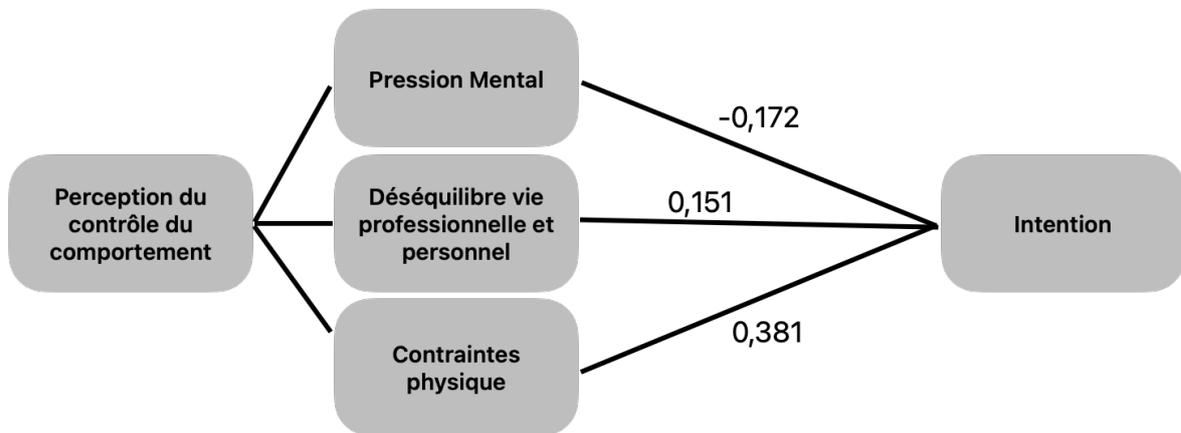
Hypothèse 2 : Normes subjectives (NS)

Cette hypothèse n'a pas été évaluée. Les normes subjectives ont été oubliées lors de l'analyse et ne peuvent donc pas être validées ou invalidées.

Hypothèse 3 : Conditions facilitatrices (FCA, FCB, FCC, FCD)

Cette hypothèse est validée. Les conditions facilitatrices "Famille", "Pression", et "Contraintes" ont un impact significatif sur l'intention.

5.3 Impact Global des Coefficient Bêta



-Déséquilibre vie professionnelle et personnel (FCB) : Le coefficient bêta de 0,151 indique un impact positif du déséquilibre vie famille et vie personnel sur l'intention de réaliser le comportement.

-Pression mentale (FCC) : Le coefficient bêta de -0,172 indique un impact négatif de la pression mentale sur l'intention de réaliser le comportement.

-Contraintes physique (FCD) : Le coefficient bêta de 0,381 indique un impact positif des contraintes physique sur l'intention de réaliser le comportement.

Chapitre 6 Apports et limites de la recherche

6.1 Apport et limites méthodologiques

Réaliser ce travail de recherche m'a permis d'appréhender la démarche scientifique et d'enrichir mes compétences dans ce domaine. Je me suis progressivement initié au langage scientifique par le biais de mes recherches et lectures. J'ai approfondi mes connaissances sur les théories comme celle du comportement.

D'autre part, j'ai appris à construire des outils d'enquête en prenant conscience de la rigueur requise notamment dans la réalisation des entretiens semi-directifs.

A travers l'analyse des résultats j'ai pu identifier en quoi la démarche recherche est au service de l'objectivité.

Nous pouvons aussi mentionner quelques limites notamment dans la réalisation de l'enquête qualitative due au fait de notre posture de chercheur novice. Il est effectivement difficile de garder l'objectivité nécessaire lors des échanges sans induire des réponses en orientant le discours.

Concernant l'enquête quantitative, nous avons pu constater une dissonance dans les réponses ce qui a impacté la fiabilité de certaines variables, comme l'attitude envers le comportement. L'utilisation d'un autre outil de mesure ou d'une autre échelle était peut-être à envisager afin de répondre à cette problématique.

6.2 Apports et limites théoriques

Cette recherche avait pour but principal de comprendre les enjeux de recrutement sur le métier de cuisinier. Nous avons au travers de la revue de littérature identifié les facteurs influençant l'image métier. Nous avons d'ailleurs pu percevoir que la dimension équilibre professionnel et personnel était particulièrement prégnante dans le métier de cuisinier.

La théorie du comportement qui s'inscrit dans le champ de la psychologie sociale nous a apporté un éclairage théorique sur ce qui peut amener un individu à prendre des décisions raisonnées. L'intention de s'engager dans le choix de devenir cuisinier va donc être tributaire de la pression sociale, des perceptions positives ou négatives et des facilités ou difficultés de s'engager dans cette voie.

A travers cette étude nous percevons des axes d'améliorations pour inscrire l'image du métier de cuisinier dans des représentations positives afin d'en faire un secteur plus attractif.

Malheureusement nos résultats de notre étude quantitative mettent en avant une mauvaise interprétation. Le déséquilibre entre vie professionnelle et la vie personnelle impacteraient positivement l'intention de devenir cuisinier de même pour les contraintes physiques. De plus l'oubli des normes subjectives dans notre analyse nous empêche de valider ou invalider notre hypothèse concernant l'influence des normes sociales sur l'intention de devenir cuisinier.

6.3 Apports managériaux

Ce dossier de recherche avait pour objectif d'identifier des pistes d'amélioration sur le recrutement dans le métier de cuisinier.

Nous percevons à partir de cette études quelques pistes intéressantes à exploiter aux travers de notre étude qualitatives et de notre revue de littérature comme par exemple l'importance de l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

L'élaboration d'un environnement de travail adapté semble être primordiale afin de répondre à l'exigence des nouvelles générations. La pression mentale en cuisine à impact fort sur l'image du métier de cuisinier. Les manager doivent trouver des moyens efficaces afin de limiter le stress au travail et ainsi prévenir les risques psychosociaux.

Chapitre 7 Conclusion

Cette étude nous aura permis d'identifier en quoi l'image métier peut influencer les comportements, attitudes, représentations, favorisant ou pas l'intention de devenir cuisinier.

Face aux difficultés de recrutement dans le secteur de la restauration il me semble important de tenter de comprendre quels sont les facteurs influençant les choix d'orientations professionnelles afin de trouver en tant que futur manager des leviers d'actions pour faire face à cette problématique.

Proposer des temps de travail favorisant l'équilibre vie personnelle et professionnelle, favoriser l'implication des cuisiniers dans la gestion de l'entreprise et la qualité de vie au travail sont autant de pistes à étudier.

Partie 5 Conclusion Générale

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration fait depuis quelques années face à des défis notamment sur le recrutement de personnel qualifié en cuisine. Ce dossier de recherche a exploré les différents facteurs influençant l'intention de devenir cuisinier en s'appuyant sur l'approche théorique du comportement planifié.

Les résultats n'ont pas permis de confirmer les hypothèses et notamment les raisons qui amènent à développer l'intention de devenir cuisinier.

Toutefois, l'enquête qualitative réalisée avec des entretiens semi-directif apporte quelques précisions sur ce qui peut aujourd'hui orienter des étudiants vers ce métier. La passion pour la cuisine, le désir de créativité et la reconnaissance sociale sont des facteurs forts dans la motivation des individus intéressés par cette carrière.

La revue bibliographique a mis en lumière l'importance de créer un environnement de travail favorable et équilibré afin de répondre aux attentes des nouvelles générations et ainsi améliorer l'image de la profession.

En prenant compte de tous ces éléments, les entreprises de restauration peuvent développer des stratégies efficaces pour renforcer l'attractivité et la fidélisation de leurs employés, contribuant ainsi à la pérennité et à la croissance du secteur.

Pour approfondir cette étude, il serait pertinent d'explorer la Théorie de l'Autodétermination développée par Deci et Ryan. Contrairement à la théorie du comportement planifié, elle se concentre sur les motivations intrinsèques et extrinsèques ainsi que la satisfaction des besoins psychologiques fondamentaux d'autonomie, de compétences et de relationnel. Elle pourrait offrir une compréhension plus nuancée des intentions de carrière des cuisiniers.

Chapitre 1 Bibliographie

- AJZEN Icek, 1991, « The theory of planned behavior » , *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 1 décembre 1991, vol. 50, n° 2, p. 179-211.
- AJZEN Icek et MADDEN Thomas J., 1986, « Prediction of goal-directed behavior : Attitudes, intentions, and perceived behavioral control » , *Journal Of Experimental Social Psychology*, 1 septembre 1986, vol. 22, n° 5, p. 453-474.
- AMIRA Selma et DIRECTION DE L'ANIMATION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES ET DES STATISTIQUES, 2014, *Les risques professionnels par métiers*, s.l.
- BRILLET Franck et GAVOILLE Franck, 2016, « L'image métier : exploration d'une notion au cœur du choix professionnel » , *Revue Management & Avenir/Management & Avenir*, 23 mars 2016, N° 84, n° 2, p. 53-72.
- COUTROT Thomas Dares et DIRECTION DE L'ANIMATION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES ET DES STATISTIQUES, 2018, *Travail et bien-être psychologique - L'apport de l'enquête CT-RPS 2016*, s.l.
- LANEYRIE Elsa, LANDRY A. et ROUAT Sabrina, 2019, « Représentations des chefs cuisiniers quant à leur activité de management : entre performance et prévention des risques » , *Psychologie du Travail et des Organisations*, 1 décembre 2019, vol. 25, n° 4, p. 301-315.
- MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES, DE LA FAMILLE ET DE LA SOLIDARITÉ, 2008, *Les facteurs psychologiques et sociaux liés à l'activité de travail*, s.l.
- RIVALIN Raphaëlle et SANDRET Nicolas, 2014, « L'exposition des salariés aux facteurs de pénibilité dans le travail » , *DARES Analyses*, 1 décembre 2014.
- Les grands modèles d'analyse des RPS | Santé Travail FP*,
<https://www.santetravail-fp.fr/risques-psychosociaux/comprendre/les-grands-modeles-danalyse>.
- Portraits statistiques des métiers*, <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/donnees/portraits-statistiques-des-metiers>.

Chapitre 2 Table des annexes

Annexe A : Guide entretien.....	38
Annexe B : Modèle de la théorie du comportement planifié	39
Annexe C : Entretien semi-directif	40
Annexe D : Tableau réponses qualitatifs combinés (fréquences d'apparition).....	43

Annexe A : Guide entretien

Guide entretien

*Bonjour, je me présente, je m'appelle Simon je suis étudiant à l'université de Toulouse licence 3 MHR.
Je souhaiterais si vous êtes d'accord échanger avec vous afin de recueillir votre avis. N'hésitez pas à exprimer
votre opinion sur les différents sujets abordés. IL n'y a pas de mauvaise réponse.
Acceptez vous que j'enregistre cet entretien ?
Je vous garantie l'anonymat des données recueillies
Cet entretien durera environ 15 minutes,*

Q1 Pourriez-vous me parler de votre parcours professionnel ?

Question de relance :

Quel est votre métier
Depuis quand exercez vous ce métier
Avez-vous des passions ou des loisirs ?

Q2 Connaissez-vous le métier de cuisinier ?

Question de relance :

Quelles sont selon vous les avantages ou contraintes à exercer ce métier
Est-ce que les émissions télévisées vous donnent envie d'exercer le métier de cuisinier ?

Q3 Pour vous que représente le métier de cuisinier aujourd'hui

Question de relance :

Avez-vous un mot ou une phrase ou image qui caractérise ce métier ?

Q4 Qu'est qui pourrait aujourd'hui vous amener à devenir cuisinier

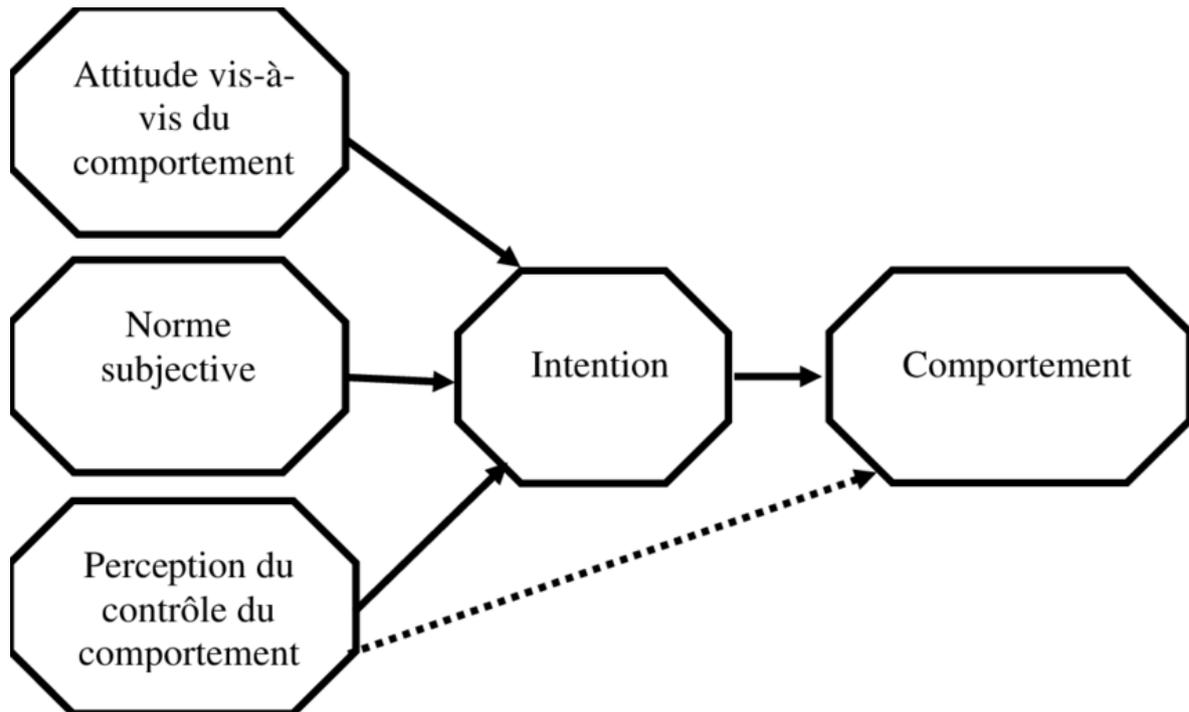
Question de relance :

Avez-vous durant votre vie songez à exercer le métier de cuisinier ?
Quels serait selon vous le facteur déclenchant pour vous orienter vers le métier de cuisinier ?

Auriez vous quelques choses à rajouter

Remerciement

Annexe B : Modèle de la théorie du comportement planifié.



Annexe C : Entretien semi-directif

Exemple entretien semi-directif

Bonjour, je m'appelle Simon Comes, je suis étudiant à L3-MHR et je voulais savoir si vous étiez d'accord qu'on discute pour échanger autour d'un sujet. Voilà, il n'y a pas de mauvaise réponse, donc n'hésitez pas à donner votre avis. On va enregistrer, ça va durer environ 15 minutes.

Très bien, merci. Tout d'abord, est-ce que vous pourriez vous présenter ?

Oui, je m'appelle ... et je suis cadre supérieure dans le domaine de la santé. Je suis responsable de la formation d'infirmières de bloc opératoire.

Est-ce que vous avez des loisirs ?

Alors, en termes de loisirs, j'adore aller marcher, faire du vélo et après j'adore aussi cuisiner, c'est une de mes passions. J'ai beaucoup de plaisir le week-end à faire de la cuisine et après des loisirs créatifs comme l'encadrement.

Est-ce que vous pourriez me parler un peu plus de votre passion pour la cuisine ?

C'est quelque chose qui me passionne énormément depuis déjà de nombreuses années. J'ai même songé à un certain moment de ma carrière de le devenir. J'avais tenté le concours de Masterchef. J'envisageais peut-être de me reconverter vers ce métier de cuisinier.

Ma charge familiale a fait que je suis restée plutôt dans le domaine de la santé et je n'ai pas osé franchir le cap de faire de la cuisine.

Est-ce que vous connaissiez, vous êtes-vous déjà renseignée sur le métier de cuisinier ?

Je ne m'étais pas forcément renseignée, mais un de mes enfants est parti sur la cuisine. Ce qui fait qu'à travers son expérience, j'avais une connaissance de ce que pourrait être le métier de cuisinier.

Qu'est-ce qui vous a poussé à faire ce concours de cuisine ?

J'avais un peu marre du travail de manager dans le domaine de la santé. Je me disais que peut-être me réorienter vers la cuisine me permettrait de faire un métier qui était plus créatif, qui m'épanouirait davantage.

Parce que c'est vrai que faire de la cuisine, pour des gens, on a le plaisir de les rendre heureux à travers ce qu'on peut faire. Faire passer ce qu'on aime et amener les autres à déguster ces plats, c'est quand même agréable. C'était pour ça que je m'étais dit pourquoi pas partir vers la cuisine.

Quels seraient selon vous les avantages et les inconvénients de devenir cuisinier ?

Les avantages, c'était de faire un métier qui passionnait. En termes d'inconvénients, c'est un métier où encore aujourd'hui la rémunération n'est pas forcément très élevée. C'est une des raisons pour lesquelles j'ai fait le choix de ne pas partir sur ce secteur.

J'ai pu, au détour de l'ouverture du restaurant de ma fille, découvrir l'envers du décor. C'est un métier très physique. En prenant de l'âge, on peut s'interroger si on aura la capacité physique à faire ce métier.

Que représente pour vous le métier de cuisinier aujourd'hui ? Une phrase, une image, quelque chose qui pourrait caractériser ce métier ?

Je dirais la créativité. C'est vrai qu'aujourd'hui, on le voit avec tous les chefs qu'on voit sur la télé. Il y a vraiment cette opportunité de pouvoir créer, inventer de nouveaux plats, de nouveaux mets.

Tout en étant respectueux, puisqu'on voit que c'est une de leurs attentes. Respectueux de l'environnement. C'est extraordinaire de voir ce qu'ils sont capables de faire avec un seul produit. Vraiment la créativité.

Dans votre parcours, vous avez fait un concours de cuisine qui a été télévisé. Qu'est-ce que ça représente pour vous les émissions de télé de cuisine ?

Les émissions de télé ont contribué à faire connaître ce secteur-là.

Et à lui donner une image plus dorée, plus embellie que la réalité. Je pense d'ailleurs que beaucoup de jeunes partent dans ce secteur parce qu'ils ont le sentiment qu'on peut devenir chef comme on peut les voir à la télé. Mais ils ne se rendent pas compte qu'il va falloir de nombreuses années d'expérience pour arriver au niveau que font certains chefs derrière.

Qu'est-ce qui pourrait vous amener à devenir cuisinier ?

Aujourd'hui, si je n'avais pas besoin d'avoir un salaire tous les mois et que je puisse assouvir ma passion sans avoir cette contrainte, c'est quelque chose sur lequel j'irais de suite.

Imaginons que demain on vous propose le métier de cuisinier. Vous seriez prêt à le faire mais avec la contribution au niveau du salaire.

Exactement. En fin de carrière, on atteint un certain niveau de salaire. On est capable de franchir le pas si on a le même niveau de salaire.

On n'a pas envie de reculer d'un point de vue financier.

Pour vous, quel a été l'élément déclencheur de cette passion pour la cuisine ?

L'élément déclencheur, c'est à partir du moment où j'ai eu ma famille avec mes enfants, l'envie de faire des bons plats. Mon mari était passionné aussi par le jardin.

C'était l'idée d'utiliser ces bons produits et surtout faire plaisir aux amis qu'on pouvait recevoir. Le plaisir de faire plaisir aux autres.

On ne peut pas aimer cuisiner si on n'a pas envie d'aller faire découvrir des choses gourmandes aux autres. Du coup, avoir ce plaisir de proposer ses plats.

Est-ce que vous aviez d'autres contraintes dans le métier de cuisinier ?

Aujourd'hui, il y a peut-être une des contraintes, c'est les contraintes d'horaires. On travaille le soir tard, voire des journées à rallonge si en plus il y a deux services. Mais ça peut être peut-être, mais qui va amplifier la contrainte physique, derrière c'est le fait des horaires de travail.

Comme vous l'avez peut-être deviné, je fais de la recherche sur l'intention de devenir cuisinier. C'est-à-dire, qu'est-ce qui pousse aujourd'hui les gens à se diriger vers ce métier ? Qu'est-ce qui les pousse aussi à s'éloigner de ce métier ? Si vous avez peut-être quelque chose à rajouter sur ce sujet-là.

Non, qu'est-ce qui les pousse ? Je pense que vraiment la passion, je vous dis, ces émissions télévisées peut-être les poussent à leur laissant croire que peut-être c'est plus facile de devenir chère, de devenir une star.

Puisqu'aujourd'hui, les cuisiniers, ce sont des stars, la télévision. Et je pense que quand ils sont confrontés à vraiment la réalité de se rendre compte qu'on ne devient pas un chef étoilé aussi facilement et que ça va demander du travail, de l'exigence. Peut-être que là, c'est vrai que c'est peut-être pour ça qu'ils repartent.

Et après, je pense que s'il était mieux reconnu du point de vue salaire, je pense que de nombreux jeunes poursuivraient dans ce milieu-là.

Merci beaucoup. Avec plaisir.

Annexe D : Tableau réponses qualitatifs combinés (fréquences d'apparition)

Motivation et freins

Motivation	Fréquence	Freins	Fréquence
Passion	43	Conditions de travail	33
Plaisir culinaire	18	Pression (incl. pression en cuisine)	29
Créativité	16	Contraintes horaires (incl. heures difficiles, travail le week-end, travail le soir, travail à Noël, travail le nouvel an)	27
Détermination	9	Horaires de travail (incl. travail en coupure)	10
Satisfaction	9	Problèmes hiérarchiques	8
Réalisation personnelle	7	Contraintes physiques	8
Émissions télé	6	Mauvaise ambiance (incl. ambiance en cuisine, engueulades en cuisine)	7
Adrénaline	5	Rythme de vie	7
Ambition	5	Concurrence	9
Enthousiasme	4	Humiliations	4
Service	3	Maladresse en cuisine	2
Plaisir aux gens	2	Hygiène en cuisine	2
Management	2	Compétences requises en cuisine	2
Formation	2	Rémunération	2
Gérant d'établissement	2	Contraintes financières	2
Salle de restaurant	2	Travail le week-end	2
Liberté professionnelle	2	Vie de famille difficile	1
Contact avec les clients	2	Évolution limitée en cuisine	1
Loisirs	2	Image de la cuisine	1
Pâtisserie	2	Conditions de travail en cuisine	1
Famille	2	Salaire peu élevé	1
Hébergement	2	Différence entre télé et réalité	1
Cuisine	2	Reconversion professionnelle	1
Restaurant familial	1	Pénibilité du métier	1
Service en famille	1	Contraintes familiales	1
Épanouissement	1	Travail à Noël	1
Évolution professionnelle	1		
Gestion	1		

Quel serait l'intention de devenir cuisinier

Résumé

Ce dossier de recherche examine les défis du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, plus précisément les difficultés à recruter du personnel qualifié en cuisine. L'attractivité des métiers de la restauration s'est dégradée, exacerbée par la réorientation professionnelle suite à la crise sanitaire. L'union des métiers et des industries de l'hôtellerie estime entre 200 000 et 300 000 offres d'emplois non pourvues dans ce secteur.

En utilisant la théorie du comportement planifié, l'étude explore les facteurs influençant l'intention de devenir cuisinier, tels que les attitudes envers ce comportement, les normes sociales et le contrôle de comportement perçu. Grâce à des analyses qualitatives et quantitatives, cette recherche a pour but de trouver des solutions concrètes afin d'améliorer l'attractivité et fidéliser ses employés de la restauration.

Mots clés : Théorie du comportement planifié, Hôtellerie-Restauration, recrutement en cuisine

What would be the intention to become a cook

Abstract

This research dossier examines the challenges facing the hotel and restaurant sector, and more specifically the difficulties in recruiting qualified kitchen staff. The attractiveness of the catering professions has deteriorated, exacerbated by career changes following the health crisis. The Union des métiers et des industries de l'hôtellerie estimates that there are between 200,000 and 300,000 unfilled vacancies in the sector.

Using the theory of planned behaviour, the study explores the factors influencing the intention to become a chef, such as attitudes towards this behaviour, social norms and perceived behavioural control. Using qualitative and quantitative analyses, this research aims to find concrete solutions for improving the attractiveness and loyalty of employees in the catering industry.

Key words : Theory of planned behaviour, Hospitality, kitchen recruitment