

**AUCERT – Auvergne Certification**  
27 rue Georges Besse  
63100 CLERMONT-FERRAND

# REFERENTIEL "RESTAURATION COMMERCIALE"

Version 4 - 29/04/2010

Date de mise en application : 01/06/2010



## VERIFICATEUR VALIDEUR

Nom : Martial SCHMIT

Fonction : Président du Comité de Certification  
Section Services

Signature :

Date :

Définition du champ d'application : restauration commerciale

1. **Caractéristiques – valeurs limites**

**1.1. Glossaire**

Filière : typologie de clientèle (filière affaire, filière groupe) – Le positionnement du candidat sur une ou plusieurs filières est facultatif.

**1.2. Tableaux page 7 à 36 – colonnes 1, 2 et 3.**

2. **Nature et mode de présentation des informations essentielles portées à la connaissance des utilisateurs ou des consommateurs**

Mode de présentation :

L'information des consommateurs et ou utilisateurs des services visés par le présent référentiel est assurée par un certificat affiché sur les lieux de l'établissement certifié.

Nature des informations :

- identification du référentiel sous la forme « référentiel restauration commerciale »
- mentions relatives aux caractéristiques certifiées à savoir :

<b>Critères communicants</b>	<b>Nature des informations</b>
<b>Penser à tous les détails qui font la différence et qui font les bons souvenirs... la qualité, c'est d'abord un état d'esprit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notre certification garantit un accueil et un service professionnels, gages d'un moment agréable et d'une ambiance chaleureuse.</li> </ul>
<b>Un réseau solidaire et fédéré autour de la qualité des produits, qui contribue à valoriser les productions régionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dans un établissement certifié vous dégustez une cuisine élaborée sur place, mettant en valeur les produits régionaux et ceux dotés d'un signe de qualité. Notre carte propose également apéritifs, vins, eaux et digestifs régionaux.</li> </ul>
<b>Un lieu où tout le monde se sent bien : c'est important ; la certification c'est aussi l'esprit famille !</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bienvenue aux enfants ! Nous servons rapidement un menu « enfant » original aux moins de 12 ans.</li> <li>✓ Sièges et couverts spéciaux sont prévus pour les tout petits. Un espace récréatif est à leur disposition.</li> </ul>
<b>Le reflet d'un territoire dont on est fier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A votre intention, nous disposons d'informations touristiques locales sur l'environnement, le patrimoine culturel, les loisirs.</li> </ul>
<b>Le souci de préparer l'avenir en préservant leur environnement</b>	

- référence à la certification par AUCERT : nom, logo, et adresse de AUCERT
- coordonnées de l'établissement et des gérants auxquels le certificat est attribué
- pour les opérateurs situés en Auvergne, la marque collective « QUALITE AUVERGNE ».

Tout autre document faisant référence à la certification doit obligatoirement porter à la connaissance des consommateurs ou utilisateurs :

- Les coordonnées d'AUCERT et éventuellement la marque collective de certification
- L'identification du référentiel
- Les caractéristiques certifiées essentielles telles que décrites précédemment ou la possibilité de se renseigner sur ces caractéristiques.

### 3. **Méthodes d'essais, de test ou d'évaluation :**

tableaux page 7 à 36 – colonnes 4, 5 et 6.

Les méthodes d'évaluation sont :

- le contrôle client mystère repas + audit approfondi une fois que l'auditeur a révélé son identité,
- les contrôles téléphoniques,
- les demandes de renseignements par écrit,
- l'analyse des réclamations,
- la surveillance continue réalisée par le prestataire de service (formation, information du personnel, instructions pour le personnel...)

### 4. **Les modalités des contrôles des organismes certificateurs et des prestataires de services :**

Pour l'organisme certificateur :

- instruction n° 202S
  - Un contrôle/audit inopiné tous les 2 ans qui comprend un déjeuner en client « mystère » (le déjeuner peut être remplacé par un dîner).
  - 4 appels téléphoniques par an à des périodes différentes dont au moins un en période de fermeture annuelle ou hebdomadaire.
  - Une demande de renseignements écrits par an.
  - Examen des questionnaires de satisfaction remplis par les clients.

Pour le prestataire :

- autocontrôles visuels par le prestataire,
- rédaction d'instruction,
- sensibilisation du personnel,
- suivi des conseils des attachés au tourisme de leur CCI locale,

- suivi de formation externe (anglais, connaissance patrimoine touristique...).

Les modalités de contrôle :

Une pondération a été déterminée selon les critères mineurs et chacun correspond donc à un nombre de points (Cf. le référentiel). La méthode de contrôle (ci-dessous) déterminera le taux de conformité à respecter.

Il existe dans le référentiel deux types de critère ayant un taux de conformité différent :

- Respect de 100% des critères majeurs et actions correctives à mettre en œuvre si écart constaté.
- Respect de 70% du total des points des critères mineurs.

Les écarts constatés par rapport aux critères mineurs seront repérés et devront être améliorés l'année suivante. De plus, les critères mineurs déjà remplis en année n seront obligatoirement respectés en année n+1. Ainsi, le professionnel s'engage dans une démarche de progrès réelle dans la mesure où chaque année doit être meilleure que l'année précédente. Le restaurateur doit se conformer jusqu'à obtention au minimum d'un taux de conformité de 90% au fur à mesure des années.

**Le total de n+1 > total de l'année n (sauf si total année n > 90%)**

**Dans cette configuration, les critères respectés en année n sont considérés comme acquis en année n+1.**

**Tous les critères qui ne sont pas désignés comme Mineurs dans le référentiel sont considérés Majeurs !**

5. **Engagements pris par les prestataires concernant les conditions de la réparation de préjudices causés aux utilisateurs et consommateurs :**

Les réclamations écrites ou téléphoniques formulées par l'utilisateur ou consommateur du service sont traitées de la manière suivante :

1. Les réclamations reçues à AUCERT :

AUCERT transmet la réclamation au fournisseur et à l'opérateur concerné qui répond à l'auteur de la réclamation et informe AUCERT du traitement de la réclamation.

2. Les réclamations reçues par le fournisseur ou l'opérateur

Les réclamations reçues par le fournisseur ou l'opérateur sont conservées par lui. Celui-ci traite la réclamation et tient à disposition des contrôles d'AUCERT les preuves du traitement de la réclamation. La charge du dédommagement repose sur le fournisseur ou l'opérateur du service qui décide de la nature du dédommagement.

L'ensemble des réclamations des consommateurs constitue un indicateur de non conformités pris en compte dans le plan de contrôle d'AUCERT.

Le présent référentiel suppose que soit respectée la législation en vigueur dont le contrôle n'est pas du ressort d'Aucert.

## I - RÉSERVATION - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À LA RÉSERVATION</b>  <b>1. Tous les restaurants</b>	- Rapidité de la réponse :	3 sonneries (5 maximum)	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	Téléphoner pour réserver		1
	- Amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique :	- 7 j sur 7. Sol. acceptées : renvoi vers le restaurant le plus proche ou répondeur ou transfert d'appel, pendant les jours et périodes de fermeture.	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	Téléphoner pour réserver un jour de fermeture		2
	- Qualité de la réponse :	- Réponse précise aux questions sur : * la réservation, * les prix pratiqués, ... <b>(MINEUR / 2 points)</b> - Précision de l'identité du site - Amabilité de la réponse (si mise en attente aussi),	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	Pendant l'entretien téléphonique interroger sur ces points		3

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À LA RÉSERVATION</b>  1. Tous les restaurants (suite)	- Qualité de la réponse (suite) :	- Demande du nombre de personnes, - Demande de l'heure d'arrivée, (MINEUR / 1 point) - Demande de l'orthographe du nom si besoin, (MINEUR / 2 points) - Reformulation de la réservation - ,Explications claires concernant l'accès au restaurant si besoin - Capacité à répondre en anglais, - Salutations au début et à la fin de l'entretien	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	Pendant l'entretien téléphonique interroger sur ces points		3
<b>RÉPONSE ÉCRITE À DES DEMANDES D'INFORMATIONS</b>  Tous les restaurants	- Rapidité de la réponse :	- Réponse dans les 48 h (hors période de fermeture) qui suivent la réception de la demande (fax, courrier, E-mail, tél. ...), - Présentation du document écrit impeccable sur papier personnalisé	Briefing de tout le personnel	Règle de fonctionnement à mettre en place	Adresser une demande d'information par tout moyen à disposition et valider la réponse		4

## **II - ACCÈS SITE - ENVIRONNEMENT - ASPECT EXTÉRIEUR - PARKING - AFFICHAGE EXTÉRIEUR**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SIGNALÉTIQUE</b> Tous les restaurants <b>1 – Pré-signalisation routière</b> (cf. réglementations DDE ou communales)	- Qualité des panneaux :	- État d'entretien impeccable, - Efficacité des messages, <b>(MINEUR / 2 points)</b> - Présentation esthétique, <b>(MINEUR / 1 point)</b> - Visualisation du logo identifiant la certification. <b>(MINEUR / 1 point)</b>	Choix du restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel à l'arrivée au restaurant		5
	<b>2 - Signalisation de proximité et sur façades</b> - Qualité des panneaux de proximité : - Qualité de l'enseigne :	- Etat d'entretien impeccable, - Efficacité visuelle de jour et de nuit, pendant les horaires d'accueil <b>(MINEUR / 2 points)</b>	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel jour et nuit		6 7
<b>FAÇADES</b> Tous les restaurants <b>1 - Bâtiment</b>	- Etat d'entretien : - Aspect :	- Impeccable - Agréable et fleuri (en saison) ou plantes. <b>(MINEUR / 3 points)</b>	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel (adaptation à la saison)		8

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>FAÇADES</b> 2 - Dais, stores, enseignes	- Etat d'entretien :	- Impeccable,	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel		9
	- Type :	- Publicité uniforme (MINEUR / 3 points)					10
<b>AFFICHAGE EXTÉRIEUR</b> Tous les restaurants	- Présentation :	- Impeccable,	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel		11
	- Facilité de compréhension :	- Présentation claire et simple, (MINEUR / 1 point)	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel	menus cartes	12
	- Affichage des informations utiles au client : * menus * carte restaurant * carte des vins	- Son existence obligatoire - Sa présentation impeccable - Tout traduit au moins en anglais (cartes, menus, ...) - Prix des boissons et denrées énumérées à l'article 2 de l'arrêté du 27 mars 1987					
- Panonceau et/ou charte d'un groupement professionnel (Restaurateur de France, Restaurant de Tourisme, ...), classement dans les guides gastronomiques avec millésimes exacts	- Affiché en évidence (MINEUR / 2 points) - Millésime à jour s'il existe						13

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCES SITE</b> Tous les restaurants	- Accès privatif au restaurant :	- Bien entretenu	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel		14
<b>ESPACES EXTERIEURS</b>	- Si les extérieurs sont aménagés : terrasse, jardin ou parc :	- Ils doivent être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité : terrasse avec mobilier de jardin homogène, propre et en bon état  - Eclairage efficace.	Equipement	Achat et entretien du matériel Surveillance	Contrôle visuel		15
	- Cendrier	- Présence d'un cendrier régulièrement vidé <b>(MINEUR / 2 points)</b>					16

### III - ACCUEIL - RÉCEPTION - HALL D'ENTRÉE - SANITAIRES COLLECTIFS

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> <b>1. Les personnes</b> <b>1.1</b> Tous les restaurants	- Attitude de la personne qui accueille :	- Souriante et debout.	Formation des équipes et motivation	Réunions internes	consommer une prestation "comme un client" et poser des questions		17
	- Amabilité :	- Bonjour, merci, souhait de bon séjour / bon appétit					18
	- Capacité à parler anglais :	- Obligatoire pour au moins une personne.					19
	- Recherche de la réservation et enregistrement :	- Rapidité du service.					20
	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", propre, correcte.					
	- Tenue corporelle :	- Propre et nette.					
	- Prise en compte des attentes du client :	- Attentives aux questions et aux besoins du client : devancer ses demandes					

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> <b>2. Services</b> <b>2.1</b> Tous les restaurants	- Services proposés dans le restaurant ou par le restaurant (payants ou non) :	- Dépannage : * pharmacie courante, <b>(MINEUR / 1 point)</b> * kit couture, <b>(MINEUR / 1 point)</b> - Informations à disposition : * quotidien local et/ou national, * plan de la ville s'il existe, * n° de tél. de taxis, - Possibilité de mettre à disposition du client un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où il en ferait la demande (point phone ou téléphone de l'établissement)	Mise en place de check liste	Surveillance par rapport à la check liste	Utilisation d'un service et questions	Eventuellement liste des services proposés	21
	- Modes de paiement :	- Au moins deux titres de paiement acceptés - Tickets restaurants, chèques vacances ou chèques déjeuners acceptés					
<b>3. Les lieux</b> (bar, salon, réception, hall d'entrée). Tous les restaurants	- Présentation des lieux et état général :	- Propres, - Rangés, - Bien entretenus (murs, sols, plafonds), Présence d'éléments de décoration reflétant l'appartenance au territoire <b>(MINEUR / 3 points)</b> - Harmonie et convivialité de l'ambiance.	Maîtrise par le restaurateur et son personnel	Motivation des équipes	Contrôle visuel		23
					Contrôle visuel		24

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>3. Les lieux</b> (bar, salon, réception, hall d'entrée). Tous les restaurants (suite)	- « Vitrine de la région » : * documentation touristique,... * et produits locaux ou régionaux ou artisanat  - Informations sur le groupement professionnel (en Auvergne : « Qualité Auvergne »)	- Un « espace de présentation » obligatoire par restaurant, - Aménagement sympathique et attrayant.  - A disposition du client	Créer et mettre à jour la vitrine		Contrôle visuel		25
							26
<b>SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE</b>	- Présentation :	- Impeccable, - En anglais ou pictogrammes - Efficace.	tester efficacité de la signalétique	contrôle permanent, sensibilisation du personnel	contrôle visuel		27

## IV - ESPACES COMMUNS ET LOCAUX ANNEXES

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SANITAIRES COLLECTIFS</b>  1. Tous les restaurants	- Propreté :	- Impeccable.	consignes données au personnel	surveillance régulière	contrôle visuel		28
	- Décoration, ambiance :	- Cohérente avec l'ensemble					29
	- Éclairage :	(MINEUR / 2 points) - Agréable et suffisant					30
	- Nombre :	Au moins deux dont un pour handicapés (cf. : en accord avec normes réglementaires liées à la capacité d'accueil et avec l'avis de la CDEC).		Travaux d'équipement	Contrôle visuel		31
	- Situation	- Les sanitaires situés dans les espaces communs ne doivent pas communiquer directement avec la cuisine ou la salle de restaurant		Travaux d'équipement	Contrôle visuel		32
	- Nuisances olfactives :	- Présence d'un désodorisant manuel ou automatique (au choix du restaurateur), (MINEUR / 2 points) - Pas de nuisances olfactives permanentes. (MINEUR / 3 points)					33
	- Accueil enfant :	- Coin change pour bébé + matelas et poubelle fermée.	équipement				34

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SANITAIRES COLLECTIFS</b> 1. Tous les restaurants (suite)	- Équipement minimum obligatoire :	- Essuie-mains manuel ou électrique, savon, poubelles fermées (1/WC), patère (1/WC), - tablette dans les toilettes pour femmes. <b>(MINEUR / 1 point)</b>		surveillance régulière			35
	- Papier toilette :	- De bonne qualité <b>(MINEUR / 2 points)</b>					36
<b>CIRCULATIONS</b> Couloirs, cages d'escalier, paliers, ascenseurs...  Tous les restaurants	- État d'entretien et propreté	- Impeccable	Consignes données au personnel	Surveillance	Contrôle visuel		37
	- Décoration - Eclairage :	- Agréable et cohérente <b>(MINEUR / 2 points)</b> - Suffisant					38
<b>CUISINE</b>	Propreté	Impeccable, bien entretenue	Consignes données au personnel	Surveillance	Contrôle visuel		39
	Chambres froides	Rangées et propres					40
<b>ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES</b> Remises, garages, parkings, locaux techniques...  Tous les restaurants	- Propreté et état d'entretien :	- Impeccable, - Présence de poubelles visibles à disposition du client.		Surveillance	Contrôle visuel		41
	- Signalétique :	- Claire et visible. <b>(MINEUR / 1 point)</b>					44

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
Tous les restaurants	- Éclairage :	- Sécurisant et efficace <b>(MINEUR / 2 points)</b>					42
	- Nuisances olfactives	- Absence de nuisances olfactives permanentes à l'extérieur dépendant de l'exploitant					43
	- Nuisances auditives	- Absence de nuisances auditives permanentes à l'extérieur dépendant de l'exploitant					44
	- Nuisances visuelles	- Absence de nuisances visuelles permanentes à l'extérieur dépendant de l'exploitant					45

## V - RESTAURANT

### V-A - SALLES À MANGER

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>LOCAUX</b> 1. Tous les restaurants	- État d'entretien :	- 0 défaut.			Contrôle visuel		46
	- Propreté :	- 0 défaut.	nettoyage après chaque service	Organisation du travail	Contrôle visuel		47
	- Qualité du décor :	- Cohérence avec l'ensemble et le bâtiment. (MINEUR / 3 points)					48
	- Qualité de l'éclairage :	- Clarté suffisante, - Ambiance chaleureuse. (MINEUR / 1 point)					49
	- Nuisances : * <b>sonores</b> (bruits de cuisine, discussions entre personnes...), * <b>visuelles</b> (poubelles, linge sale, offices mal rangés...), * <b>olfactives</b> (WC, poubelles, mauvaises odeurs de cuisine...),	- Absence totale.	Aménagement	Test depuis la salle consignes au personnel (discussions)	Test consommation		50
	- Revêtements sols/murs/plafonds	- Faciles d'entretien.					51

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>LOCAUX</b> 1. Tous les restaurants (suite)	- Atmosphère générale	- Douce et reposante, t° : environ 20°C, <b>(MINEUR / 3 points)</b>					52
	- Climatisation et ventilation, si présente	- En état de fonctionnement et efficace					53
<b>MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE ,...</b> Tous les restaurants	- Mobilier :	- Bien entretenu, - Propre.			Contrôle visuel test consommation		54
	- Vestiaire ou porte-manteaux	- Présence <b>(MINEUR / 2 points)</b>					55
	- Consoles	- Ordonnées - Propres					56
	- Nappage	- Bon état (sans trous, taches...), - Propreté impeccable, - En tissu ou qualité non tissée - En harmonie avec la décoration générale. <b>(MINEUR / 1 point)</b>			Contrôle visuel test consommation		57
					Contrôle visuel		58

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE ,...Tous les restaurants (suite)</b>	- Serviettes	- Présence obligatoire - Bon état (sans trous, taches,...) - Propreté impeccable - En harmonie avec la décoration générale <b>(MINEUR / 1 point)</b> - En tissu ou qualité non tissée			Contrôle visuel test consommation		59
	- Homogénéité :	- Tables dressées de façon homogène			Contrôle visuel		60
	- Couverts :	- En parfait état d'usage, - Propreté impeccable - De qualité - Dressés correctement			Contrôle visuel test consommation		61
	- Ménages (sel – poivre – moutarde, huile et vinaigre) :	- En parfait état et opérationnels, - Propreté impeccable - Remplie			Contrôle visuel test consommation		62
	- Vitres – fenêtres – glaces – miroirs :	- En bon état, - Propres (sans traces de doigts, etc...).			Contrôle visuel test consommation		63
	- Radiateurs	- Propres			Contrôle visuel		64
	- Vaisselle :	- En excellent état (pas ébréchée), - Parfaitement propre - Verres et assiettes de qualité dressés correctement			Contrôle visuel test consommation		65

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE ,...</b> Tous les restaurants (suite)	- Décoration de la table :	Présence d'une décoration (MINEUR / 3 points) - Attrayante et cohérente avec l'ensemble, éléments non dépareillés			Contrôle visuel. test consommation		66
	- Confort :	- Tables suffisamment larges et stables, (MINEUR / 1 point) - Chaises confortables, (MINEUR / 2 points) - , - Impression d'ensemble spacieux. (MINEUR / 1 point)			Contrôle visuel et test consommation		67
<b>CUISINES</b> Tous les restaurants	- Règles d'hygiène :	Avis favorable délivré par le laboratoire d'analyses bactériologiques 1 fois / semestre	Fait réaliser des analyses	Contrat avec laboratoire	Consultation des rapports d'analyses et du classement de la préfecture	rapport d'analyses Avis de la préfecture	68

## V-B - REPAS : DÉJEUNER OU DÎNER

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>HORAIRES</b> Tous les restaurants	- Horaires minimums à respecter,	- 12 h - 14 h pour le déjeuner, - 19 h 30 – 21 h 30 h le soir <b>(MINEUR / 3 points)</b>			Contrôle des affichages des horaires ou test consommation		69
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> Tous les restaurants	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", - Propreté impeccable.			Contrôle visuel		70
	- Tenue corporelle :	- Propre et soignée.					
	- Attitude :	- Discrétion obligatoire, - Amabilité, - Salutation à l'arrivée et au départ, - Accueil spontané et chaleureux, - Proposition de prise de vêtement pour le vestiaire - Souplesse du choix de la table (sauf si le nombre de réservation ne le permet pas), <b>(MINEUR / 1 point)</b>  - Vous a-t-on guidé vers votre table ? Avez-vous été placé par un membre du personnel ou le patron ?			Test consommation et observation sur l'ensemble de la clientèle		71

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> Tous les restaurants (suite)	- Attitude (suite) :	- Vous a-t-on remis la carte rapidement? - Capacité à s'exprimer en anglais, - Le personnel est-il attentif aux besoins du client ? - Accompagnement du client jusqu'à la sortie du restaurant <b>(MINEUR / 2 points)</b>			Test consommation et observation sur l'ensemble de la clientèle		71
<b>PERSONNEL</b>	- Compétence du personnel de cuisine	- Le personnel de cuisine se compose d'au moins une personne habilitée et formée (titulaire d'un CAP ou d'un BEP cuisine)  - En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de 3 ans.	Formation initiale et continue		Contrôle documentaire	CV, diplôme, attestation de formation, etc.	72
	- Compétence du personnel de salle	- Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne habilitée et formée (titulaire au minimum d'un CAP « restaurant » ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence)  - En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de 3 ans.	Formation initiale et continue		Contrôle documentaire	CV, diplôme, attestation de formation, etc	73

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>LES CARTES</b> Tous les restaurants	- Présentation : Menus et Carte des Vins	- Impeccable, - Les informations de la carte correspondent-elles à l'affichage extérieur? - Présence de plats et/ou produits régionaux sous chaque rubrique ou menu du terroir, - Bonne mise en valeur des produits locaux ou régionaux, - Traduits en anglais - Indication des prix et millésimes (vins), <b>(MINEUR / 3 points)</b> - Présence de vins, apéritifs, eaux... régionaux (au moins 7). - Menu enfant complet et original . - Choix suffisant <b>(MINEUR / 1 point)</b> - Les plats proposés doivent être majoritairement (plus de la moitié) élaborés en cuisine		Test oral	Contrôle visuel test consommation	Recettes, fiches techniques, factures	74

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>LES CARTES</b> Tous les restaurants (suite)	- Présentation : Menus et Carte des Vins (suite)	- Il est fait mention, sur la carte ou dans le restaurant, des coordonnées de quelques producteurs régionaux (viandes, fromages, vins, etc.)					74
<b>LES CARTES</b> Tous les restaurants (suite)	- Présentation : Menus et Carte des Vins (suite)	- La carte doit proposer des produits sous signe de qualité (Bio, AOC, IGP, Label, ...)		Sélection des fournisseurs	Contrôle visuel		75
<b>SERVICE</b> Tous les restaurants	- Prise de commande. Concerne le Bar et le Restaurant	- Temps d'attente et temps d'examen de la carte acceptable (maxi. 10 min), - Aide au choix proposée, - Bonne connaissance des plats, - Informations sur les suggestions du jour - Présence d'un responsable en salle (chef d'entreprise, maître d'hôtel ou responsable salle...), <b>(MINEUR / 1 point)</b>			Test consommation		76

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	- Service du vin et des boissons :	- Boissons servies rapidement après la commande - Apéritifs bien présentés, - Présence d'au moins un amuse-gueule, - Au moins un amuse-gueule est élaboré en cuisine <b>(MINEUR / 3 points)</b> - Présentation de la bouteille de vin avant de l'ouvrir,			Test consommation ou observation des autres tables		77
	- Service du vin et des boissons :	- Bonne température de consommation, - Adaptation des verres à la consommation servie, <b>(MINEUR / 1 point)</b> - Propreté impeccable des contenants : bouteilles, carafes, ... - Bonne fraîcheur de l'eau servie, <b>(MINEUR / 2 points)</b> - Respect de la commande (quantité, choix, millésime etc...).			Test consommation ou observation des autres tables		78
	- Service des plats	- L'attente entre les plats doit être gérée et prend en compte les impératifs du client <b>(MINEUR / 3 points)</b>			Test consommation		79
	- Pain :	- Pain frais - Apporté rapidement après la commande <b>(MINEUR / 2 points)</b>			Test consommation		80

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	2. Plats froids (salades, terrines,...) :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidité de service des enfants</li> <li>- Apparence de fraîcheur des produits,</li> <li>- Utilisation de produits régionaux,</li> <li>- Si buffet froid : <ul style="list-style-type: none"> <li>* facilité de service,</li> <li>* présentation appétissante, <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>* présence de sauces et condiments,</li> <li>* choix suffisant,</li> </ul> </li> <li>- Si service au plat : <ul style="list-style-type: none"> <li>* présentation appétissante, <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>* quantité suffisante. <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> </ul> </li> </ul>			test consommation et observation autres tables		81

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	3. Plats chauds	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidité de service des enfants</li> <li>- Respect de la commande,</li> <li>- Les assiettes sont-elles chaudes ?</li> <li>- Les couverts sont-ils adaptés au plat ?</li> <li><b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- La cuisson des viandes rouges est-elle conforme à la commande ?</li> <li>- Quantité suffisante,</li> <li><b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- Qualité des mets bonne,</li> <li>- Assaisonnement correct,</li> <li>- Présentation soignée.</li> </ul>			test consommation et observations autres tables		82
	4. Fromages :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous a-t-on proposé le fromage après le plat chaud ? (selon choix à la carte ou au menu)</li> <li>- Présence de fromages régionaux,</li> <li>- Présentation propre du plateau et des fromages,</li> <li>- Capacité à renseigner sur les variétés de fromages présentées,</li> <li>- Qualité des fromages bonne.</li> </ul>			test consommation		83

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	5. Desserts :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous a-t-on proposé le dessert ?</li> <li>- Choix suffisant (au moins : glaces + 3 desserts à la carte), <b>(MINEUR / 1 point)</b></li> <li>- Originalité du choix, <b>(MINEUR / 2 points)</b></li> <li>- Si buffet : est-il bien présenté ?</li> <li>- Le goût et la saveur sont-ils bons ?</li> <li>- Desserts : fabrication artisanale faits maison ou non (sauf glaces et sorbets)</li> <li>- Quand elle existe, corbeille de fruits agréable <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> </ul>			test consommation		84

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	6. Café :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous a-t-on proposé un café ? <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- choix de 2 cafés à la carte (décaféiné non inclus) <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- Propreté impeccable de la vaisselle,</li> <li>- Chocolat ou mignardises servis avec le café,</li> <li>- Choix de thés et infusions, <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- Qualité du goût bonne.</li> </ul>			test consommation		85
	7. Addition restaurant :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de l'addition avec une attente acceptable (maximum 10 min),</li> <li>- Montant exact,</li> <li>- Présentation correcte et propre,</li> <li>- Présentation de l'addition sur/ou accompagnée d'un document, carte ou tout autre support promotionnel à emporter, comportant au minimum le nom et les coordonnées de l'établissement <b>(MINEUR / 2 points)</b></li> <li>- Paiement possible à table</li> </ul>			test consommation		86

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
	8. Divers :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le restaurant est complet, un renvoi vers un établissement de qualité équivalente est-il proposé ? <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- Présence d'un questionnaire de satisfaction traduit au moins en anglais,</li> <li>- Questionnaire de satisfaction présenté avec la facture ou mis à disposition de façon évidente</li> <li>- chaise haute et couverts, verres, serviettes adaptés pour les tout petits (moins de quatre ans)</li> <li>- espace récréatif pour les enfants</li> </ul>	<p>équipement</p> <p>espace réservable, jeux disponibles</p>		<p>question contrôle documentaire</p> <p>contrôle visuel et observations sur autres tables</p>		87

## VI - RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
Prise en compte de l'environnement	Sensibilisation des clientèles	Information des clients à la politique environnementale de l'établissement (livret d'accueil, affiches, site Internet...)	Création d'un document		Contrôle visuel	Livret d'accueil, affiches, site Internet	88
	- Economie d'énergie -	- Utilisation d'ampoules à économie d'énergie (quand les conditions techniques le permettent)			Contrôle visuel		89
	- Tri des déchets -	Respect du tri sélectif des déchets : - Tri ménager : ordures, papiers, plastiques, conserves, déchets verts, verre - Déchets dangereux (produits pharmaceutiques, encres, huiles, produits de réfrigération, ...) : tri et mise en déchetterie ( <b>MINEUR / 1 point</b> ) -- Piles, ampoules : bacs de tri présents ( <b>MINEUR / 1 point</b> )	Respect du tri de la commune  Tri et mise en déchetterie  Mise en place de bacs de tri		Contrôle visuel  Contrôle documentaire du certificat (ou autre document) de la déchetterie  Contrôle visuel		90

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
Prise en compte de l'environnement	- Produits écologiques	<p>- Utilisation de produits de nettoyage écolabellisés ou méthode mécanique (microfibre, vapeur d'eau), sauf réglementation <b>(MINEUR / 1 point)</b></p> <p>Utilisation de papier recyclé pour au moins une des utilisations suivantes : papier hygiénique, papiers imprimés (documents commerciaux, etc.), papier de bureau <b>(MINEUR / 1 point)</b></p>			Contrôle visuel		91

## **FILIERE GROUPE**

Ces points sont spécifiques à la filière groupe. Les filières n'ont pas de caractère obligatoire. Pour être certifié selon la filière groupe, le restaurateur doit respecter 100% des critères ci-dessous.

<b>Point à maîtriser</b>	<b>Objet de la maîtrise</b>	<b>Valeur cible</b>	<b>Action de maîtrise par l'opérateur</b>	<b>méthode opérateur</b>	<b>méthode auditeur</b>	<b>documents associés</b>	<b>Point d'audit N°</b>
<b>ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À LA RÉSERVATION</b>	- Mesures prises par le restaurateur pour faciliter l'accueil et le service des groupes	- Dans le cadre d'un circuit organisé par le restaurateur, s'informer des menus servis lors d'étapes dans d'autres restaurants,  - Servir les repas en quantité suffisante et rapidement,  - Prendre en compte les habitudes alimentaires étrangères si la demande en est formulée.	Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Fiche technique "accueil groupe" à réaliser si besoin par le restaurateur pour le personnel de la réception	test par téléphone au restaurant ou contrôle auprès d'un voyageur client dans le restaurant  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Eventuellement réponse écrite du restaurant  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	92
<b>ACCUEIL PHYSIQUE Les personnes</b>	- Organisation de l'accueil à l'arrivée et au départ du groupe :  - Accueil chauffeurs ou tourleader :	- Amabilité du personnel, - Efficacité de la facturation.  - Propositions de services spécifiques "chauffeurs".	Méthode préétablie Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Consignes données au personnel	Enquêter auprès d'un autocariste qui est déjà venu dans ce restaurant  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	93
<b>SANITAIRES COLLECTIFS Pour les créations</b>	- Nombre de sanitaires :	Trois minimum (pour un groupe de 50 personnes, hors urinoirs).					94

<b>Point à maîtriser</b>	<b>Objet de la maîtrise</b>	<b>Valeur cible</b>	<b>Action de maîtrise par l'opérateur</b>	<b>méthode opérateur</b>	<b>méthode auditeur</b>	<b>documents associés</b>	<b>Point d'audit N°</b>
<b>ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES</b> Remises, garages, parkings, locaux techniques...	- Garage et/ou parking (si parking ou garage non existant, une solution extérieure à l'établissement est à proposer) :	- Suffisant pour recevoir un ou plusieurs cars.			Contrôle visuel		95
<b>SALLE A MANGER</b>	- Salles à manger spécifiques à l'accueil de groupes (espace matérialisé)	- Existence d'une salle indépendante et réservée à l'accueil des groupes.	Aménagement		Contrôle visuel	Plans du restaurant	96
	- Capacité minimum :	- 50 personnes.			Contrôle équipement et surface salles		97

## **FILIERE AFFAIRE**

Ces points sont spécifiques à la filière affaire. Les filières n'ont pas de caractère obligatoire. Pour être certifié selon la filière affaire, le restaurateur doit respecter 100% des critères ci-dessous.

<b>Point à maîtriser</b>	<b>Objet de la maîtrise</b>	<b>Valeur cible</b>	<b>Action de maîtrise par l'opérateur</b>	<b>méthode opérateur</b>	<b>méthode auditeur</b>	<b>documents associés</b>	<b>Point d'audit N°</b>
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> <b>Services</b>	- Services spécifiques à proposer (payants ou non) dans le restaurant ou par le restaurant :	- "Espace communication" à disposition (imprimante, fax, copieur...), - Possibilité de plateaux repas sur demande.	Etablir liste des services Questionnaire de satisfaction spécifique « affaire »	Vérification fonctionnement des services	Questions Questionnaire de satisfaction spécifique « affaire »	Eventuellement liste des services clientèle affaire Questionnaire de satisfaction spécifique « affaire »	98
<b>ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES</b> Remises, garages, parkings, locaux techniques...	- Salle de réunion	- mobilier modulable - paper board - matériel de projection (vidéoprojecteur, télévision, lecteur DVD, branchements informatiques et téléphoniques)	Equipement	Vérification fonctionnalité			99
	- Salle de réunion et ensemble des pièces :	- Accès WIFI ou ADSL	Equipement	Vérification fonctionnalité			100