

AUCERT – Auvergne Certification

10, avenue Marx Dormoy – B.P. 455
63012 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

REFERENTIEL "RESTAURATION COMMERCIALE"

Version 2 - 20/05/2003



VERIFICATEUR VALIDEUR

Nom : Martial SCHMIT

Fonction : Président du Comité de Certification
Section Services

Signature :

Date :

ARTICLE R 115-9

Définition du champ d'application : restauration commerciale

1. *Caractéristiques – valeurs limites*

1.1. Glossaire

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

1.2. Tableaux page 5 à 26 – 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 de dimension 40 cm x 60 cm 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 et publiées au Journal Officiel à savoir :
 - *Accueil et service professionnels*
 - *Horaires d'accueil (déjeuner 12H-14H, dîner 19H-22H)*
 - *Cuisine élaborée sur place valorisant les produits régionaux ; apéritifs, vins, eaux et digestifs régionaux*
 - *Prestations enfants pour les moins de 12 ans : service rapide, menu adapté et original, espace avec jeux, coin change pour bébés.*
 - *Aide à l'organisation de séjours ; présence d'informations touristiques locales sur l'environnement, le patrimoine culturel, les loisirs...*
 - *Entretien et hygiène des équipements garantis*
- 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 5 à 26 – 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 annuel qui comprend un déjeuner (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...).

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.

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°
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À LA RÉSERVATION 1. Tous les restaurants	- 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		2
	- 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		3
	- Qualité de la réponse :	- Réponse précise aux questions sur : * la réservation, * les prix pratiqués, ... - Amabilité de la réponse (si mise en attente aussi), - Proposition du coin fumeur ou non-fumeur, - Demande du nombre de personnes, - Demande de l'heure d'arrivée, - Demande de l'orthographe du nom si besoin, - Reformulation de la réservation, - Explications spontanées concernant l'accès au restaurant - 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		4

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°
2. Filière "groupes"	- Mesures prises par l'hôtelier pour faciliter l'accueil et le service des groupes	- Dans le cadre d'un circuit organisé par l'hôtelier, 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.		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	Eventuellement réponse écrite du restaurant	5
RÉPONSE ÉCRITE À DES DEMANDES D'INFORMATIONS 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		6

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°
SIGNALÉTIQUE Tous les restaurants 1 – Pré-signalisation routière (cf. réglementations DDE ou communales)	- Qualité des panneaux :	- État d'entretien impeccable, - Efficacité des messages, - Présentation esthétique, - Visualisation du logo identifiant la certification.	Choix du restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel à l'arrivée au restaurant		7
	2 - Signalisation de proximité et sur façades	- Qualité des panneaux de proximité : - Qualité de l'enseigne :	- Etat d'entretien impeccable, - Efficacité visuelle de jour et de nuit.	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel jour et nuit	
FAÇADES Tous les restaurants 1 - Bâtiment	- Etat d'entretien : - Aspect :	- Impeccable - Agréable et fleuri (en saison) ou plantes.	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel (adaptation à la saison)		9
	2 - Dais, stores, enseignes	- Etat d'entretien : - Type :	- Impeccable, - Publicité uniforme	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel	

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°
AFFICHAGE EXTÉRIEUR Tous les restaurants	- Présentation : - Facilité de compréhension : - Langue étrangère :	- Impeccable, - Présentation claire et simple, - Traduit au moins en anglais.	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel		11
	- Affichage des informations utiles au client : * menus * carte restaurant * carte des vins * classement dans les guides gastronomiques avec millésimes exacts.....	- 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	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel	menus cartes	12
	- Panonceau et/ou charte d'un groupement professionnel (Restaurateur de France, Restaurant de Tourisme, ...)	- Affiché en évidence - Millésime à jour s'il existe					13
ACCES SITE Tous les restaurants	- Accès privatif au restaurant :	- Bien entretenu	maîtrisé par le restaurateur	surveillance régulière	contrôle visuel		14

III - ACCUEIL - RÉCEPTION - HALL D'ENTREE- 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°
ACCUEIL PHYSIQUE 1. Les personnes 1.1 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		15
	- Amabilité :	- Bonjour, merci, souhait de bon séjour / bon appétit					16
	- Capacité à parler anglais :	- Obligatoire pour au moins une personne.					17
	- Recherche de la réservation et enregistrement :	- Rapidité du service.					
	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", propre, correcte.					18
	- Tenue corporelle :	- Propre et nette.					
	- Prise en compte des attentes du client :	- Attentives aux questions et aux besoins (ex : accompagner le client vers un lieu proche).					
1.2 Filière "groupes"	- Organisation de l'accueil à l'arrivée et au départ du groupe :	- Amabilité du personnel, - Efficacité de la facturation.	Méthode préétablie	Consignes données au personnel	Enquêter auprès d'un autocariste qui est déjà venu dans ce restaurant		19
	- Accueil chauffeurs ou tourleader :	- Propositions de services spécifiques "chauffeurs".					

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°
2. Services 2.1 Tous les restaurants	-Services proposés dans le restaurant ou par le restaurant (payants ou non) :	-Dépannage : * pharmacie courante, * kit couture, Informations à disposition : * quotidien local et/ou national, * plan de la ville, * n° de tél. de taxis, - etc...	Mise en place de check liste	Surveillance par rapport à la check liste	Utilisation d'un service et questions	Eventuellement liste des services proposés	20
	-Modes de paiement :	-Tous modes acceptés (CB, Visa, espèces, chèques, titres restaurant, etc. ...).					
2.2 Filière "affaires"	-Services spécifiques à proposer (payants ou non) dans le restaurant ou par le restaurant :	- "Espace communication" à disposition (fax, modem, internet...), - Possibilité de plateaux repas sur demande.	Etablir liste des services	Vérification fonctionnement des services	Questions	Eventuellement liste des services clientèle affaire	22
2.3 Filières "groupes"	-Services proposés aux personnes âgées :	-Attentions particulières à l'attention des personnes âgées : accompagnement dans les escaliers, etc...					23
3. Les lieux (bar, salon, réception, hall d'entrée). Tous les restaurants	-Présentation des lieux et état général :	- Propres, - Rangés, - Bien entretenus (murs, sols, plafonds),	Maîtrise par le restaurateur et son personnel	Motivation des équipes	Contrôle visuel		24

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°
SANITAIRES COLLECTIFS 1. Tous les restaurants	- Propreté :	- Impeccable.	consignes données au personnel	surveillance régulière	contrôle visuel		29
	- Décoration, ambiance :	- Cohérente avec l'ensemble					30
	- Éclairage :	- Agréable et suffisant					31
	- Nombre :	Au moins deux dont un pour handicapés (cf. : normes réglementaires liées à la capacité d'accueil).					
	- Nuisances olfactives :	- Présence d'un désodorisant manuel ou automatique (au choix du restaurateur), - Pas de nuisances olfactives permanentes.	équipement	surveillance régulière		32	
	- Accueil enfant :	- Coin change pour bébé + matelas et poubelle fermée.				33	
	- Équipement minimum obligatoire :	- Essuie-mains manuel ou électrique, savon, poubelles fermées (1/WC), patère (1/WC), tablette dans les toilettes pour femmes.				34	
- Papier toilette :	- De bonne qualité					35	
2. Filière « groupes » pour les créations après le 1/1/99	- Nombre de sanitaires :	- Trois minimum (pour un groupe de 50 personnes, hors urinoirs).			contrôle visuel		36

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°	
CIRCULATIONS Couloirs, cages d'escalier, paliers, ascenseurs...	- État d'entretien et propreté	- Impeccable	Consignes données au personnel	Surveillance	Contrôle visuel		37	
	Tous les restaurants	- Décoration					- Agréable et cohérente	38
		- Eclairage :: - :Isolation acoustique					- Suffisant - Efficace et bonne	39
ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES Remises, garages, parkings, locaux techniques...	- Propreté et état d'entretien :	- Impeccable, - Présence de poubelles visibles.		Surveillance	Contrôle visuel		40	
	1. Tous les restaurants	- Signalétique :					- Claire et visible.	41
		- Éclairage :					- Sécurisant et efficace.	42
		- Nuisances olfactives					- Absence de nuisances olfactives permanentes à l'extérieur	43
		- Nuisances auditives					- Absence de nuisances auditives permanentes à l'extérieur	44
		- Nuisances visuelles					- Absence de nuisances visuelles permanentes à l'extérieur	45

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°
2. Filière "groupes"	- 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		46
	- Jardin ou parc :	- Mobilier de repos (chaises, bancs, tables, etc...), - Eclairage efficace.	Equipement	Surveillance	Contrôle visuel		47
3. Filière "affaires"	- Salle de réunion	- mobilier modulable paper board matériel de projection (rétroprojecteur, télévision, magnétoscope, branchements informatiques et téléphoniques)	Equipement	Vérification fonctionnalité			48

VI - RESTAURANT

VI-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°
LOCAUX 1. Tous les restaurants	- État d'entretien :	- 0 défaut.			Contrôle visuel		49
	- Propreté :	- 0 défaut.	nettoyage après chaque service	Organisation du travail	Contrôle visuel		50
	- Qualité du décor :	- Cohérence avec l'ensemble et le bâtiment.					51
	- Qualité de l'éclairage :	- Clarté suffisante, - Ambiance chaleureuse.					52
	- Nuisances : * sonores (bruits de cuisine, discussions entre personnes...), * visuelles (poubelles, linge sale, offices mal rangés...), * olfactives (WC, poubelles, mauvaises odeurs de cuisine....), - Espaces fumeurs et non-fumeurs - Revêtements sols/murs/plafonds	- Absence totale. - Proposer le choix - Faciles d'entretien.	Aménagement	Test depuis la salle consignes au personnel (discussions)	Test consommation		53
						54	
						55	
LOCAUX	- Atmosphère générale	- Douce et reposante, t° : environ 20°C,					56

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°
1. Tous les restaurants (suite)	- Climatisation et ventilation	- En état de fonctionnement et efficace					57
2. Filière "groupes"	- 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		58
	- Capacité minimum :	- 50 à 60 personnes.			Contrôle équipement et surface salles	Plans du restaurant	
MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE ,... Tous les restaurants	- Mobilier :	- Bien entretenu, - Propre.			Contrôle visuel test consommation		59
	- Vestiaire ou porte-manteaux	- présence					60
	- Consoles	- Ordonnées - Propres					61
	- Nappage et serviettes :	- Bon état (sans trous, taches...), - Propreté impeccable, - En tissu et de qualité - En harmonie avec la décoration générale.			Contrôle visuel test consommation		62
	- Homogénéité :	- Tables dressées de façon identique			Contrôle visuel		63

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°
MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE ,... Tous les restaurants (suite)	- Couverts :	- En parfait état, - Propreté impeccable - De qualité - Dressés correctement			Contrôle visuel test consommation		64
	- Ménages (sel – poivre – moutarde, huile et vinaigre) :	- En parfait état et opérationnels, - Propreté impeccable - Remplie			Contrôle visuel test consommation		65
	- Vitres – fenêtres – glaces – miroirs :	- En bon état, - Propres (sans traces de doigts, etc...).			Contrôle visuel test consommation		67
	- Radiateurs	- Propres			Contrôle visuel		68
	- Verrerie :	- En excellent état (pas ébréchée), - Parfaitement propre - Verres et assiettes de qualité dressés correctement			Contrôle visuel test consommation		69
	- Décoration de la table :	- Existe-t-elle ? - Attrayante et cohérente avec l'ensemble			Contrôle visuel. test consommation		70
	- Confort :	- Tables suffisamment larges et stables, - Chaises confortables, - Température de la salle agréable, - Impression d'ensemble spacieux.			Contrôle visuel et test consommation		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°
MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE ,... Tous les restaurants (suite)	- Cendrier	- Présent sur la table (coin fumeur)			Contrôle visuel		72

VI-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°
HORAIRES Tous les restaurants	- Horaires minimums à respecter,	- 12 h - 14 h pour le déjeuner, - 19 h - 22 h le soir (prestation restreinte autorisée à partir de 21h)			Contrôle des affichages des horaires ou test consommation		73
ACCUEIL PHYSIQUE Tous les restaurants	- Tenue vestimentaire : - Tenue corporelle :	- "Professionnelle", - Propreté impeccable. - Propre et soignée.			Contrôle visuel		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°
<p>ACCUEIL PHYSIQUE Tous les restaurants</p>	<p>- Attitude :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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, - Vous a-t-on guidé vers votre table ? Avez-vous été placé par un membre du personnel ou le patron? - Vous a-t-on remis la carte dès placement à table? - Capacité à s'exprimer en anglais, - Le personnel est-il attentif aux besoins du client ? - Accompagnement du client jusqu'à la sortie du restaurant 			<p>Test consommation et observation sur l'ensemble de la clientèle</p>		<p>75</p>

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°
LES CARTES 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), - Présence de vins, apéritifs, eaux... régionaux (au moins 7). - menu enfant complet et original à prix attractif			Contrôle visuel test consommation		76
SERVICE 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...), - Choix suffisant.			Test consommation		77

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°
SERVICE (suite)	- Service du vin et des boissons :	<ul style="list-style-type: none"> - Boissons servies rapidement après la commande - Apéritifs bien présentés, - Présence d'amuse-gueules, - Présentation de la bouteille de vin avant de l'ouvrir, - Bonne température de consommation, - Adaptation des verres à la consommation servie, - Propreté impeccable des contenants : bouteilles, carafes, ... - Bonne fraîcheur de l'eau servie, - Respect de la commande (quantité, choix, millésime etc...). 			Test consommation ou observation des autres tables		78
	- Service des plats :	- Le service est-il effectué selon les règles de la profession ?			test consommation		79
	- Pain :	<ul style="list-style-type: none"> - Pain frais - Apporté rapidement après la commande 					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°
SERVICE (suite)	2. Plats froids (salades, terrines,...) :	<ul style="list-style-type: none"> - Le temps d'attente est-il raisonnable ? - Rapidité de service des enfants - Fraîcheur des produits, - Utilisation de produits régionaux, - Si buffet froid : <ul style="list-style-type: none"> * facilité de service, * présentation appétissante, * présence de sauces et condiments, * choix suffisant, - Si service au plat : <ul style="list-style-type: none"> * présentation appétissante, * quantité suffisante. 			test consommation et observation autres tables		102

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°
SERVICE (suite)	3. Plats chauds	<ul style="list-style-type: none"> - Le temps d'attente est-il raisonnable ? - Rapidité de service des enfants - Respect de la commande, - Les assiettes sont-elles chaudes ? - Les couverts sont-ils adaptés au plat ? - La cuisson des viandes rouges est-elle conforme à la commande ? - Quantité suffisante, - Qualité des mets bonne, - Assaisonnement correct, - Présentation soignée. 			test consommation et observations autres tables		103
	4. Fromages :	<ul style="list-style-type: none"> - Vous a-t-on proposé le fromage après le plat chaud ? (selon choix à la carte ou au menu) - Présence de fromages régionaux, - Présentation propre du plateau et des fromages, - Capacité à renseigner sur les variétés de fromages présentées, - Qualité des fromages bonne. 			test consommation		104

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°
SERVICE (suite)	5. Desserts :	<ul style="list-style-type: none"> - Vous a-t-on proposé le dessert ? - Choix suffisant (au moins : glaces + 3 desserts), - Originalité du choix, - Si buffet : est-il bien présenté ? - Le goût et la saveur sont-ils bons ? - Desserts : fabrication artisanale faits maison ou non (sauf glaces et sorbets) - Quand elle existe, corbeille de fruits agréable 			test consommation		105
	6. Café :	<ul style="list-style-type: none"> - Vous a-t-on proposé un café ? choix de 2 cafés à la carte - Propreté impeccable de la vaisselle, - Chocolat ou mignardises servis avec le café, - Choix de thés et infusions, - Qualité du goût bonne. 			test consommation		106

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>	7. Addition restaurant :	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'addition avec une attente acceptable (maximum 10 min), - Montant exact, - Présentation correcte et propre, - Présentation avec un support promotionnel 			test consommation		107
	8. Divers :	<ul style="list-style-type: none"> - Si le restaurant est complet, un renvoi vers un établissement de qualité équivalente est-il proposé ? - Présence d'un questionnaire de satisfaction traduit au moins en anglais, - Questionnaire de satisfaction présenté avec la facture ou mis à disposition de façon évidente - Si vous fumez, changement régulier de cendrier. - chaise haute et couverts, verres, serviettes adaptés pour les tout petits (moins de quatre ans) - espace récréatif pour les enfants 	<p>équipement</p> <p>espace réservable, jeux disponibles</p>		<p>questionnaire de satisfaction</p> <p>contrôle visuel et observations sur autres tables</p>		108

RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR

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°
CUISINES Tous les restaurants	- Règles d'hygiène :	Respect de la réglementation en vigueur et notamment de l'arrêté du 9 mai 1995. Analyses bactériologiques 1 fois / semestre	Travaux éventuels réalisés Fait réaliser des analyses	Contrat avec laboratoire	Consultation des rapports d'analyses	rapport d'analyses	123