

ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE RESTAURATION

Rappel des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à la marque Qualité Tourisme™

La démarche qualité doit:

- Organiser l'écoute client
- ❖ le traitement systématique des réclamations
- ❖ l'organisation d'une enquête satisfaction
- Décliner les engagements nationaux de qualité dans sa grille d'audit en critères objectifs et évaluables
- Etre basée sur un audit indépendant réalisé au moins une fois tous les trois ans.

La déclinaison des engagements nationaux de qualité dans la grille d'audit ne constitue qu'une des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à Qualité Tourisme™.

PROMOTION

1	Utilisation de moyens de communication sous différentes formes (<i>exemples: presse, et/ou radio/TV, et/ou Internet...</i>) et à différents niveaux (local et/ou régional, et/ou départemental, et/ou national, et/ou international).
2	Tenue à jour d'un site internet dédié (site individuel ou site partagé) permettant de connaître notamment l'accès, les périodes d'ouvertures, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les conditions de réservation. Il donnera également des informations claires sur les différents services au sein de l'établissement. (si services existants)

ATTITUDE DU PERSONNEL

3	Le personnel doit accueillir le client de manière souriante, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées tout au long de la prestation.
4	La tenue et la présentation du personnel du restaurant doivent être irréprochables tout au long de la prestation.
5	Le personnel doit être disponible et attentif. Il doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon courtoise, précise et complète sur l'offre du restaurant dans l'établissement et sur les activités touristiques locales. (<i>exemples: conseiller des plats de la carte, échange et dialogue sur les produits de la carte, demande de garnitures supplémentaires, mauvaise cuisson de la viande...</i>)
6	L'ensemble du personnel doit être formé pour le poste qu'il occupe. (formation initiale ou continue et/ou formation interne)

RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION

7	Le téléphone doit être décroché rapidement (maximum 5 sonneries), l'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil. Si le téléphone n'est pas décroché, le client a la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou est renvoyé vers un autre numéro rapidement. Les horaires d'ouverture sont rappelés dans le message et traduits dans une langue étrangère.
8	Dans le cadre d'une réservation, la demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (<i>exemples: nombre de personnes, date et heure d'arrivée et orthographe du nom...</i>).
9	Dans le cadre d'une demande d'information, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes. (<i>exemples: conditions tarifaires, modes de règlement, explications spontanées concernant l'accès au restaurant...</i>)
10	La confirmation de la prise en compte de la demande du client doit être réalisée de manière détaillée dans le but de rassurer le client (reformulation détaillée de la réservation).

ACHEMINEMENT SUR LE LIEU

11	La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme et doit faciliter la localisation du site. (si existante et autorisée)
12	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état. (si existant et autorisé)
13	Le stationnement est organisé (<i>exemples: parking gratuit ou payant</i>) ou des informations sont fournies sur les possibilités de stationnement.

EXTERIEURS DE L'ETABLISSEMENT

14	L'architecture de l'établissement doit, dans la mesure du possible, s'intégrer avec les constructions environnantes. (<i>exemples: utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les constructions et respect de l'architecture locale</i>).
15	Les extérieurs du restaurant doivent être propres et en bon état. (<i>exemples: chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, mobilier de jardin si présents, façades, toitures, portes, fenêtres et éclairages...</i>) . Ils doivent bénéficier d'un éclairage suffisant et, dans la mesure du possible, être agrémentés de végétation, espaces verts.
16	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, propres et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du lieu.
17	L'affichage des informations utiles aux clients (<i>exemples: prix, horaires, cartes et menus...</i>) doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit, si besoin, en une langue étrangère au moins suivant la fréquentation du restaurant.

ACCUEIL DU CLIENT - SUIVI PENDANT LA PRESTATION - DEPART

18	Les temps d'attente et les files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée, notamment pour l'accueil de groupe.
19	Prise en compte de la réservation du client de façon optimum, collecte et recherche des informations.
20	La prise en charge du client peut être faite en plusieurs langues (une langue étrangère minimum) avec des documents dans la langue parlée par le client (autant que possible selon la fréquentation du restaurant).
21	Le client est accompagné et assisté dans son installation.
22	Le service doit être efficace et attentionné, l'attente entre les plats doit être gérée.

24	Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture aux prestations achetées, rapidité des formalités de départ.
25	Le client a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet de la prestation sur un support accessible et visible (cahier de doléances, livre d'or, questionnaire de satisfaction) et/ou par courriel ou courrier. Dans ce dernier cas, il en est informé par un affichage visible, lisible et bien présenté. (cet engagement doit faire l'objet d'une procédure dans le référentiel de la démarche qualité et être audité au minimum lors de l'audit de suivi)
LIEU DE RESTAURATION : environnement, mise en place, équipement	
26	Le restaurant doit si possible, mettre en valeur le caractère architectural régional.
27	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible. Il est ouvert pour recevoir le client et il est accueillant. (exemples: décoration adaptée, fleurs, bonbons...).
28	Le restaurant doit être aménagé et décoré de manière à le rendre accueillant et confortable, avec une température ambiante agréable, une ventilation et un éclairage efficaces.
29	Les revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et le mobilier du restaurant sont propres et en bon état. (exemples: tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon...)
30	La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments propres et en bon état et non dépareillés. (exemples: nappe, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères...)
31	Le restaurant doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées (dans la mesure du possible). L'exploitant doit informer sa clientèle de l'existence de ces équipements ou aménagements spécifiques.
32	Des équipements pour bébé sont mis à la disposition des clients. Ces équipements sont adaptés, propres et en bon état. (exemples: chaises pour bébé, tables à langer, toilettes...)
33	Possibilité de mettre à la disposition du client un moyen de communication vers l'extérieur, s'il en fait la demande. (exemples: point phone ou téléphone du restaurant, connexion internet, wifi...).
34	Les informations utiles sont présentes de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état. (exemples: tarif, prix, horaires, moyens de paiement acceptés...)
35	Un équipement vestiaire propre et sécurisé doit être proposé au client.
36	L'espace cuisine doit être propre, en bon état, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable.
SERVICE RESTAURATION	
37	Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée (titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "cuisine" ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine). En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans.
38	Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée (titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "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 d'une période de deux ans.
39	Les cartes de menus doivent être soignées, attractives et lisibles (propres et non abîmées; non surchargées ni raturées), avec une mise en avant des plats (exemples: valorisation des plats du jour et/ou spécialités maison). Elles doivent être traduites dans une langue étrangère au moins. La carte propose un menu enfant.
40	Le paiement doit être possible à table.
PRODUITS DE LA TABLE	
41	Offre de boissons et plats régionaux élaborés à base de produits locaux et régionaux (exemples: un apéritif, un vin, un plat, un dessert local, selon les spécificités gastronomiques locales...) et/ou offre d'une cuisine de qualité.
42	Les plats sont élaborés dans le restaurant ou dans un des établissements gérés par le même exploitant.
43	Les produits servis doivent être de qualité et d'une fraîcheur exemplaire.
44	Les plats doivent être servis en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.
45	La carte des menus doit être variée ou les plats proposés varient quotidiennement.
BAR (si existant)	
46	La décoration du bar doit être soignée, accueillante et créer une ambiance adaptée au lieu. Le mobilier est confortable, propre et en bon état.
47	Les revêtements, le mobilier et la vaisselle utilisée doivent être propres et en bon état.
48	Le service doit être efficace. (exemples: utilisation de verres adaptés à la boisson avec respect des dosages; utilisation de plateaux pour servir les boissons et sous-verres selon le type de boissons, accompagnement de biscuits salés ou sucrés suivant le type de boissons...)
49	Le comptoir ainsi que l'arrière du bar sont en bon état, propres et ordonnés. (exemples: comptoir non collant et débarrassé, pas de cartons visibles derrière le bar).
SANITAIRES	
50	Les sanitaires ne doivent pas communiquer directement avec la cuisine ou la salle de restaurant. Ils comprennent un w-c homme et un w-c femme, ainsi qu'un lavabo avec eau chaude et eau froide par tranche de cinquante personnes susceptibles d'être accueillies (lorsque c'est physiquement possible).
51	Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. (exemples: poubelle couverte, brosse WC, papier en quantité suffisante, essuie-mains, tissu, savon ou distributeurs...)
52	Le système d'évacuation et de distribution des fluides doit être optimal. (exemples: bon débit d'eau et eau chaude en quantité suffisante, évacuation des eaux usées efficace).
53	Les revêtements muraux, sols et plafonds et les équipements doivent être en bon état et propres. (exemples: robinetterie, joints, lavabo, miroir, WC, chasse d'eau...)
54	Les sanitaires situés dans les espaces communs doivent être séparés entre hommes et femmes. (dans la mesure du possible)
55	Les sanitaires doivent être équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite. (dans la mesure du possible)

56	L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.
57	Les sanitaires doivent être bien ventilés. (exemples: VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...).