

GUIDE D'UTILISATION DU DOCUMENT

Ce document va vous permettre de faire un état des lieux de votre restaurant et de son fonctionnement par rapport aux exigences du référentiel « Maître restaurateur ». Il mettra en évidence les points à améliorer et les pistes de travail à envisager.

Pour bien utiliser cet outil :

- Vérifiez, en page 2, que vous remplissez les conditions administratives et de qualification du personnel minimales.
- Répondez le plus sincèrement possible aux questions du tableau (page 3 et suivantes).
- Dans la colonne "réponse", si votre réponse à la question est "conforme", mettre le chiffre 2, si votre réponse est "partiellement conforme", mettre le chiffre 1 et si votre réponse est "non conforme", mettre le chiffre 0.
- Lorsque votre réponse est « non » ou « partiellement », recherchez quelles actions vous pouvez mettre en œuvre pour vous conformer au référentiel.
- Le tableau "Récapitulatif" vous permet de connaître votre taux de conformité, par chapitre et pour l'ensemble du référentiel.

Formalités administratives :

- Lorsque vous vous sentez prêt, demandez votre audit auprès d'Aucert en renvoyant le devis signé. Celui-ci vous aura été transmis après que vous nous ayez renvoyé le formulaire de demande de devis.
- Un audit sera alors réalisé : une première partie en « client mystère » puis l'auditeur révélera son identité pour compléter son audit avec vous.

Est-ce qu'en tant que dirigeant, je remplis l'une des conditions suivantes : (une case au moins doit être cochée)

- Etre titulaire du brevet professionnel, du baccalauréat professionnel ou d'une certification de niveau IV ou supérieur,
- Etre titulaire du CAP, du BEP ou d'une certification de même niveau, accompagné d'une expérience professionnelle de cinq ans en qualité de dirigeant d'une entreprise exploitant un fonds de commerce de restauration,
- Justifier, en tant que dirigeant d'une entreprise exploitant un fonds de commerce de restauration, d'une expérience professionnelle de dix ans si le dirigeant n'est pas titulaire de l'un des diplômes, titres ou certificats mentionnés ci-dessus (alinéas 1 et 2)
- Justifier au minimum d'une expérience professionnelle de cinq ans s'il n'est pas titulaire de l'un des diplômes cités aux alinéas 1 et 2 ci-dessus ET SI il existe un contrôle technique de l'activité par un cuisinier détenant un diplôme classé à un niveau V ou supérieur et justifiant, lorsqu'elle est requise, d'une expérience professionnelle minimale de cinq ans.

Est-ce qu'en tant que dirigeant, je dispose : (les deux cases doivent être cochées)

- du justificatif de l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés du principal établissement et éventuellement des immatriculations secondaires de moins de trois mois ?
- de l'attestation sur l'honneur du chef d'entreprise que lui-même ou la société sont à jour des cotisations fiscales ou sociales exigibles ?

N°	Point à maîtriser	Valeur cible	Réponse*	Corrections à apporter / Mesures à mettre en place
<i>I - Produits de la table</i>				
1	Cuisine	Faite sur place		
2	Achats de charcuteries et salaisons	Exclusivement auprès d'artisans ou de PME indépendantes maîtrisant leur cycle de production de ces produits semi-finis		
3	Plats préparés	Le recours à des plats préparés est interdit		
4	Produits	travailler avec des produits acquis majoritairement frais		
5	Diversification des plats proposés	Au moins 4 plats en entrée, 4 plats principaux et 4 desserts		
6	Suggestions ponctuelles	Au moins soit une entrée, soit un plat principal, soit un dessert devront être renouvelés quotidiennement		
TOTAL OBTENU			0	
TOTAL MAX			12	

N°	Point à maîtriser	Valeur cible	Réponse*	Corrections à apporter / Mesures à mettre en place
II - Relations clients				
7	Réclamations clients	Existence d'un traitement des réclamations clients		
8	Personnel de salle	Composé d'au moins une personne :		
9		- titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "restaurant" ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence		
10		- ou justifiant d'une expérience professionnelle de 2 ans dans ce domaine de compétence		
11	<i>Ressortissants étrangers</i>	<i>Nécessité de justifier d'un diplôme équivalent obtenu dans l'un de ces Etats autres que la France ou d'une expérience professionnelle acquise dans des conditions équivalentes</i>		
12	Accueil du client	De manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées		
13	Demande d'informations ou réservation	Transmettre au client des informations précises et complètes		
14	Tenue et présentation du personnel d'accueil	Soignées, propres et en harmonie avec le site		
15	Renseignement, conseil et réponse aux clients	De façon précise et complète, avec toutes les informations nécessaires		
16	Affichage des informations (tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement)	Lisible et visible sur un support adapté propre et en bon état		

17	Cartes de menus	Soignées, attractives et lisibles (propres et non abîmées, non surchargées ni raturées)		
18		Mise en avant des plats (valorisation des plats du jour et/ou des spécialités maison)		
19	Service à table	Efficace et attentionné		
20		Gérer l'attente entre les plats		
21	Plats	Servis en quantité suffisante		
22		Présentation soignée et attractive		
23	Facturation efficace	Clarté, précision		
24		Conformité de la facture par rapport aux prestations achetées		
25		Rapidité des formalités		
26	Prise de congé du client	Chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements		
		TOTAL OBTENU	0	
		TOTAL MAX	36	

Enlever 2 points au total max par critère non applicable

N°	Point à maîtriser	Valeur cible	Réponse*	Corrections à apporter / Mesures à mettre en place
III - Aménagements intérieurs				
27	Aménagement et décoration du restaurant	- chaleureux et convivial		
28		- confortable		
29		- avec une température ambiante agréable		
30		- avec une ventilation et un éclairage efficaces		
31	Accueil des personnes handicapées à mobilité réduite	Information de la clientèle de l'existence d'équipements ou aménagements des locaux destinés à l'accueil de ces personnes		
32	Mise en place de la table	Faite avec goût et avec des éléments propres et en bon état, secs et non dépareillés (nappes, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères)		
33	Accueil des enfants	Présence d'un équipement adapté : chaise haute ou rehausseur		
34	Porte-manteaux ou vestiaire	Equipement correspondant au nombre de personnes susceptibles d'être accueillies		
35		Emplacement assurant à la clientèle des conditions satisfaisantes de sécurité et de propreté		
TOTAL OBTENU			0	
TOTAL MAX			18	

N°	Point à maîtriser	Valeur cible	Réponse*	Correction; à apporter / Mesures à mettre en place
IV - Environnement et extérieurs (si existants)				
36	Extérieurs	Propres et en bon état		
37	Stationnement	Parking ou autre possibilité de stationnement (gratuit ou payant) mis à la disposition du client		
38	Eclairage des extérieurs	Obligatoire et en bon état		
39	<i>Si extérieurs aménagés</i>	<i>Equipés de manière confortable avec du mobilier de qualité : terrasse ombragée, pourvue de parasols.</i>		
40	<i>Signalétique d'accès au site (si existante et autorisée)</i>	<i>Visible, lisible et uniforme</i>		
41		<i>Facilitant la localisation du site</i>		
<i>Enlever 2 points au total max par critère non applicable</i>		TOTAL OBTENU	0	
		TOTAL MAX	12	

N°	Point à maîtriser	Valeur cible	Réponse*	Corrections à apporter / Mesures à mettre en place
V - Hygiène, sécurité et propreté				
42	Espaces cuisine et de stockage	Propres et en bon état		
43		Outils de production à l'hygiène irréprochable (conformité à la réglementation en matière d'équipement frigorifique et d'espaces de stockages)		
44	Revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et du mobilier	Propres et en bon état		
45	Sécurité incendie	Conformité à la réglementation (signalétique, issues de secours)		
46	Sanitaires	En bon état, propres et éclairés		
47		Equipés pour le confort du client (présence de poubelles, de sèche-mains, savon liquide, papiers et consommables en quantités suffisantes, ventilation)		
48		Ne communiquent pas directement avec la cuisine		
TOTAL OBTENU			0	
TOTAL MAX			14	

Récapitulatif de la conformité au référentiel

Chapitre	Pourcentage
Produits de la table	0,0%
Relations clients	0,0%
Aménagements intérieurs	0,0%
Environnement et extérieurs (si existants)	0,0%
Hygiène, sécurité et propreté	0,0%

Taux de conformité général :	0,0%
-------------------------------------	-------------