

# ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE BAR BRASSERIE

## 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
- Être 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 depuis le moment de la réservation jusqu'à la prise de congés du client.
4	La tenue et la présentation du personnel de l'établissement 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	( <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> )

### EXTERIEURS DE L'ETABLISSEMENT

7	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> )
8	Les extérieurs de l'établissement doivent être propres et en bon état. ( <i>exemples: chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, piscine et 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, fleurs, arbres, espaces verts.
9	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.
10	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 dans une langue étrangère au moins suivant la fréquentation de l'établissement.

ACCUEIL DU CLIENT - SUIVI PENDANT LA PRESTATION - DEPART	
11	Les temps d'attente et les files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée, notamment pour l'accueil de groupe.
12	Prise en compte de la réservation du client de façon optimum, collecte et recherche des informations.
13	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 de l'établissement).
14	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible. Il est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant ( <i>exemples: décoration adaptée, fleurs, bonbons...</i> ) .
15	Les informations utiles sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état. ( <i>exemples: tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés...</i> )
16	La région est valorisée auprès des clients: mise à disposition de documentation sur l'offre touristique locale.
17	Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture aux prestations achetées, rapidité des formalités de départ.
18	Le client a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet de la prestation sur un support accessible et visible ( <i>exemples: cahier de doléances, livre d'or, questionnaire de satisfaction...</i> ) 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)
19	Possibilité de restauration minimum ou légère afin de répondre aux attentes des différentes clientèles (selon la nature de la clientèle accueillie par l'établissement). ( <i>exemples: horaires de service flexibles, plats cuisinés...</i> )
BAR	
20	La décoration du bar doit être soignée, accueillante et créer une ambiance adaptée au lieu. Le mobilier est confortable, propre et en bon état.
21	Les revêtements, le mobilier et la vaisselle utilisée (verrerie) doivent être propres et en bon état.
22	Le comptoir ainsi que l'arrière du bar sont en bon état, propres et ordonnés (comptoir non collant et débarrassé, pas de cartons visibles derrière le bar).
SERVICE RESTAURATION (si existant)	
23	Le service doit être efficace, l'attente entre les plats doit être gérée.
24	Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée (titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelles "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.
25	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.
26	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 ( <i>exemples: valorisation des plats du jour et/ou spécialités maison</i> ) . Elles doivent être traduites dans une langue étrangère au moins.
27	Le paiement doit être possible à table.

<b>PRODUITS DE LA TABLE (trois repas)</b>	
28	Offre de boissons et plats régionaux élaborés à base de produits locaux et régionaux ( <i>exemples: un apéritif, un vin, un plat, un dessert local, selon les spécificités gastronomiques locales...</i> ) et/ou offre d'une cuisine de qualité.
29	Les produits servis doivent être de qualité et d'une fraîcheur exemplaire.
30	Les plats doivent être servis en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.
31	La carte des menus doit être variée ou les plats proposés varient quotidiennement.
<b>LIEU DE RESTAURATION : environnement, mise en place, équipement (si existant)</b>	
32	Le restaurant doit, si possible, mettre en valeur le caractère architectural régional.
33	Le restaurant doit être aménagé et décoré de manière à le rendre accueillant, confortable, avec une température ambiante agréable, une ventilation et un éclairage efficaces.
34	Les revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et le mobilier du restaurant sont propres et en bon état. ( <i>exemples: tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon...</i> )
35	La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments propres et en bon état et non dépareillés. ( <i>exemples: nappe, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères...</i> )
36	L'espace cuisine doit être propre, en bon état, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable.
<b>SANITAIRES</b>	
37	Dans une brasserie, 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).
38	Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. ( <i>exemples: poubelle couverte, brosse WC, papier en quantité suffisante, essuie-mains, tissu / papier ou électrique, savon...</i> )
39	Le système d'évacuation et de distribution des fluides doit être optimal. ( <i>exemples: bon débit d'eau et eau chaude en quantité suffisante, évacuation des eaux usées efficace...</i> ).
40	Les revêtements muraux, sols et plafonds et les équipements doivent être en bon état et propres. ( <i>exemples: robinetterie, joints, lavabo, miroir, WC, chasse d'eau...</i> )
41	Les sanitaires situés dans les espaces communs doivent être séparés entre hommes et femmes (dans la mesure du possible)
42	Les sanitaires doivent être équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite. (dans la mesure du possible)
43	L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.
44	Les sanitaires doivent être bien ventilés. ( <i>exemples: VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...</i> ).