

CAHIER DES CHARGES POUR LE TITRE DE MAÎTRE-RESTAURATEUR

(Arrêté du 26 mars 2015, publié au Journal officiel du 28 mars 2015)

POINTS DE CONTROLE DE LA GRILLE D'AUDIT

Contenu de la prestation de services

A. - Produits de la table et composition de la carte :

1-Sans préjudice des dispositions suivantes, la cuisine est faite sur le lieu de consommation à partir de produits bruts définis conformément à l'article D-121-13-1 du code de la consommation relatif à la mention "fait maison". Les produits doivent en outre être acquis majoritairement frais.

Interprétation

- La définition des produits bruts est indiquée à l'annexe 1.
- Un plat est élaboré sur place lorsqu'il est élaboré dans les locaux de l'établissement dans lequel il est proposé à la vente ou à la consommation (cf décret « fait maison »).
- A découvert : visite des frigos + factures et bons de livraison
- Achat de produits frais par le restaurateur, surgélation ou mise en conserve (semi-conserves) ou mise sous vide au sein de l'établissement acceptées.
- le foie gras doit être acquis frais et réalisé par le restaurateur

2- Le composant principal de chaque plat doit être acquis frais, sauf exceptions prévues dans une liste exhaustive validée par l'administration.

Interprétation

- A découvert : visite des frigos + factures et bons de livraison
- La liste est en annexe 2

3-Les produits semi-finis suivants doivent être exclusivement achetés auprès d'artisans ou de PME indépendantes maîtrisant leur cycle de production : les charcuteries, à l'exception des terrines et pâtés qui sont réalisés sur place, les salaisons, la saurisserie et les pains.

Interprétation

- A découvert : visite des frigos (étiquette d'origine sur produits) et contrôle des factures.
- Achats chez les centrales d'approvisionnement ou grossistes autorisés, mais les produits de charcuteries, les salaisons, la saurisserie et les pains doivent provenir de PME ou artisans,

(vérifier sur l'étiquette d'origine). Ce critère insiste sur l'origine de la fabrication du produit qui doit être artisanale. La saurisserie englobe l'ensemble des poissons fumés (saumon, hareng, etc.)

- Les terrines et les pâtés doivent être réalisés par le restaurateur

4-La carte doit comporter au moins 5 produits régionaux de saison (au sens des régions administratives), hors boissons. Elle ne doit pas recourir à des plats préparés.

Interprétation

-Présence de 5 produits régionaux dans la composition des plats : pour les produits animaux, élevés dans la région, fruits et légumes produits dans la région

-Interdiction de l'utilisation de plats déjà cuisinés

-Par dérogation, autorisation de faire figurer sur la carte :

- un maximum de 2 plats bénéficiant d'une appellation protégée et ne pouvant par conséquent être élaborés par le restaurateur (Exemple : la raviole de Royans).

-au maximum, un plat typique de la région, traditionnellement élaboré par des fabricants spécialisés (Exemple : les tripoux dans le Massif central). Le restaurateur doit indiquer sur la carte l'origine du plat (fabricant, marque, etc.)

Il est rappelé que conformément à la réglementation en vigueur, les plats prévus dans cette dérogation ne peuvent bénéficier du logo « fait maison ».

-A découvert : visite des frigos + factures et bons de livraison

5-Les plats doivent être servis en quantité suffisante, avec une présentation soignée.

Interprétation

-Audit client mystère : jugement global sur la prestation assurée sur toute la salle du restaurant le jour de l'audit.

B. Service à table et information du client :

6-Le personnel de salle doit être composé au moins d'une personne :

- titulaire au minimum d'un diplôme ou d'un certificat de qualification professionnelle des métiers de la salle de niveau V ou justifiant d'une expérience professionnelle de deux ans dans ce domaine de compétence.

Interprétation

-Présence d'une personne qualifiée en salle dans l'effectif du restaurant

-A découvert : demande de présentation du diplôme minimum CAP ou titre homologué équivalent ou CV (2 ans d'expériences professionnelle dans ce domaine de compétences)

-Pour les personnes ressortissantes d'un état membre de l'UE, une équivalence du diplôme doit être présentée. Le centre ENIC-NARIC France est le centre français d'information sur la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes (<http://www.ciep.fr/enic-naric-france>).

-En l'absence de ces justificatifs le rapport d'audit sera suspendu en l'attente de la réception des documents.

7- Le service doit être professionnel, courtois et efficace de la réservation, à l'accueil, au départ du client.

8-Le personnel doit transmettre au client des informations précises et complètes, y compris dans le cadre d'une réservation, ou d'une éventuelle réclamation.

9-La tenue du personnel doit être soignée et en harmonie avec le style du restaurant.

10-Les documents d'information à destination du client (menus, extrait de carte des vins, affichages, signalétique, factures, tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés) doivent être complets, lisibles et soignés.

Interprétation

-Audit client mystère : jugement global sur la prestation assurée sur toute la salle du restaurant le jour de l'audit.

- Existence d'un service en salle, hors boissons, notamment pour le plat principal.

11-Une information doit être proposée à destination des personnes à mobilité réduite, si les équipements sont existants. Ce critère est sans objet en l'absence d'équipements.

Interprétation

-Audit client mystère + à découvert : si présence d'équipements pour personnes handicapées à mobilité réduites, obligation du restaurant d'en informer le client par affichage visible.

-Si pas d'accès pour ces personnes, le point est « sans objet ».

Equipements et aménagements

C. - Aménagements et présentation :

12-Les locaux destinés à l'accueil des clients doivent être accessibles, confortables, aménagés de façon chaleureuse et tenus propres en permanence. Les sanitaires doivent en particulier être propres, ventilés et équipés pour le confort du client.

13-La mise en place de la table doit être soignée et en harmonie avec le style du restaurant.

Interprétation

-Audit client mystère : confort en fonction de l'activité (brasserie ou restaurant gastronomique). Espace entre les tables et chaises permettant un bon service, et n'occasionnant pas de gêne entre les clients.

-Pas de climatisation imposée au restaurant.

-Bon état et propreté des éléments sur la table.

14-Des équipements en faveur de l'accueil des jeunes enfants (rehausseur ou chaise haute) sont proposés aux clients.

Interprétation

-Audit client mystère + à découvert : au moins 1 équipement présent propre et en bon état (sécurité de l'enfant).

15-Les espaces extérieurs utilisés pour l'accueil des clients doivent être accessibles, offrir des conditions de sécurité suffisantes. Ils doivent être propres, en bon état, avec des éclairages suffisants.

16-Les espaces extérieurs destinés au service des clients sont aménagés et équipés de façon confortable, avec des éclairages suffisants : notamment terrasse ombragée ou pourvue de parasols, mobilier de qualité.

Interprétation

-A juger si espaces existants, dans le cas contraire « sans objet »

-Audit client mystère + à découvert : éclairage à tester si audit en milieu de journée

-Audit client mystère + à découvert : confort en fonction de l'activité du restaurant. Si restaurant avec terrasse demander à voir les équipements si ceux-ci ne sont pas sortis.

ANNEXE 1

(Texte de référence : décret n° 2015-505 du 6 mai 2015 modifiant le décret n° 2014-797 du 11 juillet 2014 relatif à la mention « fait maison » dans les établissements de restauration commerciale ou de vente à emporter de plats préparés, publié au Journal officiel du 7 mai 2015)

Un produit brut est un produit alimentaire cru ne contenant, notamment à l'occasion de son conditionnement ou du procédé utilisé pour sa conservation, aucun assemblage avec d'autre produit alimentaire excepté le sel.

Peuvent entrer dans la composition des plats :

-Les produits que le consommateur ne s'attend pas à ce que le restaurateur réalise lui-même :

- Les salaisons, saurisseries et charcuteries, à l'exception des terrines et des pâtés ;
- Les fromages, les matières grasses alimentaires, la crème fraîche et le lait ;
- Le pain, les farines et les biscuits secs ;
- Les légumes et fruits secs et confits ;
- Les pâtes et les céréales ;
- La levure, le sucre et la gélatine ;
- Les condiments, épices, aromates, concentrés, le chocolat, le café, les tisanes, thés et infusions ;
- Les sirops, vins, alcools et liqueurs ;
- Les feuilles de brick, les plaques de feuilletage et les pâtes phyllo.

- Pour des raisons de sécurité sanitaire, les produits suivants :

- La choucroute crue et abats blanchis ;
- Sous réserve d'en informer par écrit le consommateur, les fonds blancs, bruns et fumets et les glaces;
- Les pulpes de fruit pour la fabrication des glaces ;
- L'os à moelle ;
- Les ovoproduits : l'œuf entier, le blanc et le jaune.

-Pour des raisons de protection juridique, les plats suivants :

- Les plats, dans la limite maximum de deux sur la carte, qui ne peuvent être réalisés par le restaurateur en raison d'une appellation protégée (exemple : les ravioles de Royans).

ANNEXE 2

Par exception à la règle du composant principal acquis frais, les produits suivants difficiles à trouver (production à l'étranger) ou difficiles à conserver frais sont acceptés cuits et congelés :

1) Viandes

- produits issus de porc PLUMA IBERICA
- renne
- kangourou
- viande pour carpaccio non tranchée
- escargots

2) produits de la mer et d'eau douce

- cuisses de grenouilles
- king crabe
- gambas
- sole tropicale
- black cod

Cette liste pourra être complétée par l'Administration s'il apparaît de nouveaux produits utilisés par les restaurateurs et répondant aux critères de l'alinéa premier.