



Préambule

Cette fiche s'adresse aux restaurateurs dans le cadre d'une démarche de labellisation de leur établissement. Elle a été établie à partir des informations recueillies sur le site des services de l'Etat.

Elle présente :

- une synthèse de la marque Qualité Tourisme™,
- de manière non exhaustive, les labels de restauration reconnus ou non par cette démarche

Préalablement, il nous semble important de rappeler les définitions suivantes :

La marque

D'un point de vue juridique, la marque est le signe distinctif d'un produit ou d'un service, à la différence d'une enseigne qui désigne un établissement. Elle peut être un nom propre, un mot, une expression ou un symbole visuel. Les marques touristiques font partie des marques de service.

Le label

Le label correspond à un signe, officiel ou non, ayant pour objet d'apporter une garantie (d'origine, de conformité, de qualité...) et auquel est supposé s'attacher un référentiel à ce titre (norme, charte, engagement, contrat, certification).

Le groupement

Etablissements financièrement indépendants généralement regroupés au sein d'une association (ou fédération) autour de critères ou d'une philosophie commune et soumis à une cotisation.

Le groupement peut présenter un intérêt commercial, promotionnel, etc. Il permet à l'établissement de développer des actions vers la clientèle qu'il ne pourrait assurer seul. Il représente aussi un élément distinctif rassurant pour la clientèle et valorisant pour l'établissement. Il peut également apporter divers services à ses adhérents en matière de publicité, information, formation, achats de produits, etc.

La chaîne

Etablissements financièrement indépendants regroupés autour de critères ou d'une philosophie commune, sous une marque promotionnelle, donnant lieu à cotisation. La chaîne volontaire présente un intérêt principalement commercial, elle permet à l'établissement de développer des actions vers la clientèle qu'il ne pourrait assurer seul. Elle représente aussi un élément distinctif rassurant pour la clientèle et valorisant pour l'établissement. Elle apporte en outre divers services à ses adhérents en matière de publicité, d'information, de formation, d'achats de produits, et souvent de réservation. Les chaînes volontaires se réservent également la possibilité d'évaluer régulièrement les prestations de leurs adhérents, pour vérifier qu'elles correspondent toujours aux exigences affichées.

La certification

Procédure destinée à faire valider, par un organisme agréé indépendant, la conformité du système qualité d'une organisation aux normes ISO 9000 ou à un référentiel de qualité officiellement reconnu. La certification donne aux co-contractants et au public, l'assurance qu'un produit, un processus ou un service sont conformes à des exigences de qualité déterminées et que l'organisation certifiée respectait ce système qualité lorsque l'organisme a effectué sa validation.

Il est possible de consulter, à toutes fins utiles :

<http://www.observatoirede lafranchise.fr/creation-entreprise-hotellerie-restauration/guide-franchises-1100.htm>

LA MARQUE QUALITE TOURISME

Présentation générale de la démarche

Le plan Qualité Tourisme a été initié en 2003 et répond à un engagement de l'Etat pour améliorer l'image de la France, développer les emplois et créer de la richesse, encourager la qualité qui est devenue la priorité de l'ensemble des acteurs du tourisme fédérés par l'État.

En région, le Délégué Régional au Tourisme est le responsable du développement du plan Qualité Tourisme (voir Contacts utiles).

Ce plan :

- concerne différents secteurs d'activité du tourisme : hébergements, restauration, cafés, brasseries, palais des congrès, agences de voyages et de locations saisonnières, transports et offices de tourisme,
- propose une sélection de démarches qualité mises en place par des réseaux de professionnels du tourisme, des acteurs institutionnels du territoire, ou des entreprises elles-mêmes.

La démarche qualité :

- concerne des établissements conformes aux règles d'hygiène et de sécurité, et respectant le classement réglementaire, s'il existe,
- respecte les engagements nationaux de qualité,
- est basée sur un audit externe,
- prévoit le traitement obligatoire des réclamations clients,
- prévoit la mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction de la clientèle dans chaque établissement.

Les engagements des adhérents à Qualité Tourisme™ sont :

- Information et communication : il s'agit de donner aux clients une information claire, précise et complète, au téléphone comme sur le site (signalisation, enseignes, etc.).
- Accueil personnalisé : amabilité, courtoisie, chaleur et sourire, disponibilité, attention, etc.
- Compétence du personnel : prise en compte rapide et complète du client, conseil, recherche des informations adaptées, pratique des langues étrangères.
- Confort des lieux : entretien et propreté, végétation et espaces verts, lieux d'accueil et de détente, mobilier confortable.
- Propreté et entretien des lieux : hygiène, bon état des différents équipements (sanitaires, mobiliers, cuisines, etc.).
- Valorisation des ressources locales : mise à disposition de boissons et de plats régionaux, informations des clients sur les curiosités touristiques du territoire.

Cette marque représente un gage de confiance et de qualité pour la clientèle. Des outils de communication avec des normes graphiques sont à utiliser par les établissements reconnus par la marque, dont celui de la marque Qualité Tourisme™.

Présentation générale de la démarche (suite)



Pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, l'établissement doit suivre une démarche de qualité conforme aux 100 engagements nationaux de qualité. Ils représentent, pour chaque secteur, les exigences incontournables pour la satisfaction des clients. Chaque profession souscrit à cette démarche en prenant des engagements spécifiques.

L'utilisation de la marque Qualité Tourisme™ est encadrée par un règlement d'usage téléchargeable sur le site www.qualite-tourisme.gouv.fr

Pour le secteur de la restauration, trois possibilités pour obtenir la marque qualité tourisme :

- adhérer à une démarche métier existante
- intégrer un réseau délégataire
- adhérer à une démarche territoriale reconnue par le plan Qualité Tourisme

Les démarches métiers

L'organisme portant cette démarche délivrera la marque Qualité Tourisme™ à l'établissement demandeur, sous réserve qu'il remplisse les conditions de la démarche qualité.

*Restaurateurs de France
France*



Cuisineries Gourmandes



*Tables & Auberges de
France*



Les réseaux délégataires

C'est le réseau portant la démarche qui délivrera la marque Qualité Tourisme™ au restaurateur, sous réserve qu'il remplisse les conditions de la démarche qualité.

Pour les hôtels-restaurants :

Logis de France



Les démarches territoriales

A ce jour, il n'existe pas de démarche territoriale reconnue par le plan Qualité Tourisme en Bourgogne.

(Source : www.qualite-tourisme.gouv.fr)

LABELS, CHAINES & GROUPEMENTS

Pour les restaurants :



Restaurateurs de France (label)

Créé en 1999 par les restaurateurs eux-mêmes, "Restaurateurs de France" est le seul label officiel reconnu par l'État pour la restauration indépendante. Cette démarche volontaire s'appuie sur une **Charte Qualité** basé sur 8 points essentiels : confort et sécurité, professionnalisme, formation, fraîcheur des produits, accueil et service, hygiène, contrôle et communication.

Trois conditions à remplir pour être "Restaurateur de France" :

- être un **restaurateur indépendant** et proposer une **cuisine régionale** à partir de produits du terroir
- être **diplômé** ou avoir **7 ans d'expérience** professionnelle
- satisfaire à un **audit** portant sur 175 points

Les établissements labellisés font l'objet d'un audit de contrôle tous les 4 ans.



Cuisineries Gourmandes (label)

Née en 1983, l'association "Les Cuisineries Gourmandes des Provinces Françaises", a pour objectif de faire connaître et défendre la qualité de la gastronomie des différentes régions françaises ainsi que de transmettre l'histoire culinaire des terroirs.

Premiers établissements français à bénéficier d'une **Certification de Services** contrôlée par Qualité France, les Cuisineries Gourmandes s'engagent sur quatre points majeurs :

- la fabrication totale des plats cuisinés dans l'entreprise à partir de produits frais régionaux,
- la qualification professionnelle du personnel,
- la valorisation de la cuisine régionale par une traçabilité des produits "de la terre à l'assiette"
- l'écoute et le suivi des clients

Depuis 2008, les établissements affiliés à Cuisineries Gourmandes font l'objet d'un double audit réalisé par le même organisme certificateur, Qualité France. Ils bénéficient ainsi du titre Maître Restaurateur qui valorise et reconnaît le métier de cuisinier ce qui correspond tout à fait au référentiel initial des Cuisineries Gourmandes.

LABELS, CHAINES & GROUPEMENTS

Tables & Auberges de France (label)



Cette démarche qualité créée en 1995 est désormais reconnue **Qualité Tourisme** par le Ministère du Tourisme.

La Fédération Nationale des Tables et Auberges de France est une structure associative qui a pour mission de **promouvoir la qualité et la richesse de la gastronomie française.**

Tables et Auberges de France compte actuellement plus de 1 000 établissements agréés.

Ce label garantit la qualité sur la base d'une charte nationale d'engagements et d'un référentiel qui prennent en compte différents critères : professionnalisme de l'exploitant, qualification des équipes, accueil, hygiène, équipements, confort, organisation, qualité du service et des produits travaillés, sécurité alimentaire.

Cette mission de valorisation et de promotion, en France et à l'étranger, concerne les **professionnels indépendants qui exercent leur activité dans un établissement de type traditionnel à l'exclusion des chaînes intégrées.**

Ce réseau détient la délégation d'attribution de la marque Qualité Tourisme pour ses 4 classements:

- Table de prestige (cuisine haut de gamme)
- Table gastronomique (cuisine créative)
- Table de terroir (cuisine régionale)
- Auberge du Pays (cuisine rustique)

Pour les hôtels-restaurants :



Logis de France (chaîne volontaire)

Première chaîne volontaire en Europe, Logis de France défend : un accueil personnalisé, un hébergement de qualité, une restauration d'inspiration régionale et conviviale, l'invitation à la découverte.

Conditions pour adhérer à Logis :

- être un hôtel ou hôtel-restaurant **indépendant**
- respecter les conditions de la **Charte Qualité**
- satisfaire à un **audit** s'appuyant sur un référentiel de près de 500 critères

Les établissements adhérents font l'objet d'un audit de contrôle tous les 3 ans.

NB : l'attribution du label Qualité Tourisme™ est consécutive à un audit spécifique à la prestation Restauration.



TITRE MAÎTRE RESTAURATEUR

Maître Restaurateur



La création du titre de "Maître Restaurateur" est l'une des applications du contrat de croissance signé le 17 mai 2007 entre le Gouvernement et les principales organisations professionnelles de restaurateurs, en faveur de l'emploi et de la modernisation du secteur CHR.

Cette mesure vise un double objectif :

- soutenir les entreprises dans leurs efforts de modernisation et de mise aux normes
- reconnaître l'excellence des meilleurs professionnels de la restauration traditionnelle en valorisant leurs compétences ainsi que leur engagement en faveur de la qualité.

Peuvent bénéficier de cette mesure les entreprises de restauration indépendantes ou appartenant à de petits ensembles (3 établissements maximum) :

- proposant une cuisine "authentique" réalisée par le restaurateur ou son chef cuisinier,
- s'engageant à respecter des critères garantissant une prestation de qualité (accueil, service à table, décoration),
- respectant la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité.

Le titre "Maître Restaurateur" peut être sollicité :

- soit en adressant directement un dossier de candidature à la Préfecture du département concerné (voir conditions : <http://www.pme.gouv.fr/maitreresaurateur/index.php>)
- soit simultanément à la demande de labellisation "Restaurateurs de France" ou "Cuisineries Gourmandes"

CONTACTS UTILES

MARQUE QUALITE TOURISME™

Direction du Tourisme
23 Place de Catalogne - 75014 Paris
Tél : 01 70 39 93 00
<http://www.qualite-tourisme.gouv.fr>

RESTAURATEURS DE FRANCE

43 rue de Douai - 75009 Paris
Tél : 01 53 63 00 77 - Fax : 01 42 22 78 84
Mail : rdf@restaurateursdefrance.com
<http://www.restaurateursdefrance.com>

CUISINERIES GOURMANDES

Les Cabannes - 81170 Cordes-sur-Ciel
Tél / Fax : 05 63 56 06 58
Mail : contact@cuisineries-gourmandes.com
<http://www.cuisineries-gourmandes.com>

TABLES ET AUBERGES DE FRANCE

2 rue Lanternières - BP 81225 - 31012 Toulouse cedex 06
Tél : 05 61 99 47 79 - Fax : 05 61 99 44 07
Mail : contact@tables-auberges.com
<http://www.tables-auberges.com>

LOGIS

Fédération Internationale des Logis
83 avenue d'Italie - 75013 Paris
Tél : 01 45 84 70 00 - Fax : 01 45 83 5966
Mail : info@logishotels.com
<http://www.logishotels.com>

MAITRE RESTAURATEUR

<http://www.pme.gouv.fr/maitrerestauranteur/index.php>
Association Française des Maîtres
Restaurateurs (AFMR)
43 rue de Douai - 75009 Paris
Tél : 01 53 63 00 77
Mail : afmr@maitresrestaurateurs.com
<http://www.maitresrestaurateurs.com>

DIRECCTE TOURISME BOURGOGNE

Développement des Entreprises et des Territoires
15-17 avenue Jean Bertin - 21000 Dijon
Tél : 03 80 29 40 60 - Fax : 03 80 29 40 94
Mail : det.bourgogne@direccte.gouv.fr

Contact CCI Côte-d'Or :

Virginia BOILLEAUT, Animatrice Tourisme
Tél : 03 80 65 91 85 - Fax : 03 80 65 92 79
Mail : virginia.boilleaut@cci21.fr

UNION DES METIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HOTELLERIE – UMIH COTE-D'OR

Parc de Mirande - 14 L rue Pierre de Coubertin - 21000 Dijon
Tél : 03 80 65 81 81 - Fax : 03 80 65 03 10
Mail : umih21@wanadoo.fr
<http://www.umih-bourgogne.fr/21>

CLUB HOTELIER DIJON BOURGOGNE

SRH Sainte Anne
Rue Sainte Anne
21000 Dijon

Contact CCI Côte-d'Or :

Nathalie DELARCHE, Animatrice Tourisme
Tél : 03 80 65 91 40 - Fax : 03 80 65 92 79
Mail : nathalie.delarche@cci21.fr

