

Le cahier des charges

L'audit effectué par l'organisme certificateur que vous aurez choisi parmi ceux qui ont été agréés (adresse des organismes) par le Ministre a pour but de vérifier que votre restaurant ou jusqu'à 3 de vos établissements délivre des prestations en tout point conformes aux 30 clauses suivantes qui constituent le cahier des charges du titre de maître-restaurateur, figurant en annexe de l'arrêté ministériel du 16 septembre 2008.



Le non respect d'un seul des points du cahier des charges fait obstacle à la délivrance du titre.

CAHIER DES CHARGES POUR LE TITRE DE MAÎTRE-RESTAURATEUR

Contenu de la prestation de services

A. – Produits de la table :

- La cuisine est faite sur place.
Achat exclusif auprès d'artisans ou de PME indépendantes maîtrisant leur cycle de production des produits semi-finis suivants : charcuteries et salaisons.
- Ne pas recourir à des plats préparés.
- Travailler avec des produits acquis majoritairement frais.
- Diversifier les plats proposés : au moins quatre plats en entrée, quatre plats principaux et quatre desserts. En outre, en matière de suggestions ponctuelles, au moins, soit une entrée, soit un plat principal, soit un dessert devront être renouvelés quotidiennement.

B. – Relation clients :

- Existence d'un traitement des réclamations clients.
- Le personnel de salle doit être composé au moins d'une personne :
 - titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle « restaurant » ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence ;
 - ou justifiant d'une expérience professionnelle de deux ans dans ce domaine de compétence.

Les ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen et, sous réserve des conventions internationales, les ressortissants des autres Etats doivent justifier, dans le domaine d'activité considéré, 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.

- Accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.
- Transmettre au client des informations précises et complètes, dans le cadre d'une demande d'informations ou d'une réservation.
- La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées, propres et en harmonie avec le site.
- Renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, avec toutes les informations nécessaires.
- Afficher les informations utiles (tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés) de façon lisible et visible sur un support adapté propre et en bon état.

- Proposer des cartes de menus soignées, attractives et lisibles (propres et non abîmées, non surchargées ni raturées), avec une mise en avant des plats (valorisation des plats du jour et/ou spécialités maison).
- Assurer un service à table efficace et attentionné. Gérer l'attente entre les plats.
- Servir des plats en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.
- Assurer une facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture par rapport aux prestations achetées, rapidité des formalités.
- Prendre congé du client de façon chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

Equipements et aménagements

C. – Aménagements intérieurs :

- Aménager et décorer le restaurant de manière à le rendre accueillant, chaleureux et convivial, confortable, avec une température ambiante agréable, une ventilation et un éclairage efficaces.
- Informer la clientèle de l'existence d'équipements ou aménagements des locaux destinés à l'accueil des personnes handicapées à mobilité réduite.
- La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments (nappes, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères) propres et en bon état, secs et non dépareillés.
- Un équipement en faveur de l'accueil des enfants (rehausseur ou chaise haute).
- Fournir un équipement (porte-manteaux ou vestiaire) correspondant au nombre des personnes susceptibles d'être accueillies et dont l'emplacement assure à la clientèle des conditions satisfaisantes de sécurité et de propreté.

D. – Environnement et extérieurs (si existants) :

- Les extérieurs doivent être propres et en bon état.
- Un parking ou une autre possibilité de stationnement (payant ou gratuit) doit être mis à la disposition du client.
- Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état.
- Si les extérieurs sont aménagés, ils doivent être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité : terrasse ombragée, pourvue de parasols.
- La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme et doit faciliter la localisation du site (si existante et autorisée).

E. – Hygiène, sécurité et propreté :

- Les espaces cuisine et de stockage doivent être propres, en bon état, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable (conformité à la réglementation en matière d'équipement frigorifique et d'espaces de stockages).
- Les revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et le mobilier du restaurant (tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon...) sont propres et en bon état.
- Conformité à la réglementation en matière de sécurité incendie (signalétique, issues de secours).
- Les sanitaires en bon état, propres et éclairés, équipés pour le confort du client (présence de poubelles, de sèche-mains, savon liquide, papiers et consommables en quantités suffisantes, ventilation), ne doivent pas communiquer directement avec la cuisine.

<http://www.pme.gouv.fr/maitre restaurateur/index.php>