



## Dossier de presse

# 2010

**Brigitte Ragonnet**  
**Coordinatrice nationale**

[rdf@restaurateursdefrance.asso.fr](mailto:rdf@restaurateursdefrance.asso.fr)

11, rue Antoine Bourdelle  
75015 Paris

Tel : 01 53 63 00 77

Fax : 01 42 22 78 84

<http://www.restaurateursdefrance.com>



# Un rôle majeur dans le plan Qualité France

1999 : création de restaurateur de France

Convaincu par le sérieux du label « restaurateurs de France » et en gage de confiance, le 28 juin 2005, le Ministre Délégué au tourisme, M.Léon Bertrand a attribué à « Restaurateurs de France » le nouveau label public « Qualité Tourisme »

Déjà partenaire privilégié des grandes institutions nationales, locales et touristiques, « Restaurateurs de France » est représentatif de la restauration traditionnelle indépendante.

A ses cotés des fédérations telles que : ACFCI\*, FNCDT\*, FNOTSI\*, ont signé des conventions de partenariat avec « Restaurateurs de France » ayant pour dessein de développer le label dans toutes les régions de France.

A cela, s'ajoute la volonté de porter à la connaissance du grand public les valeurs d'un label garant de qualité et d'authenticité.

Les CCI\*, CRT\*, CDT\* travaillent de manière permanente avec nos associations régionales. De plus, les démarches de qualité locales s'associent à notre label.

Ces équivalences intègrent purement et simplement le référentiel de notre association. Des accords ont été signés en Auvergne, Normandie, Nord-Pas-de-Calais, Aisne, Bourgogne, Pays de Loire, et Champagne Ardenne.

\*ACFCI : Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie

\* FNCDT : Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme

\* FNOTSI : Fédération Nationale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative

\* CCI : Chambre de Commerce et d'industrie

\* CRT : Comité Régional du Tourisme

\* CDT : Comité Départemental du Tourisme



# Un Label, un titre, une marque



## **Vous faites confiance à des professionnels qualifiés ?**

Les Restaurateurs de France s'engagent et vous rassurent :

Engagement volontaire, Charte de qualité, Audit impartial et suivi clientèle.

- Restaurateurs de France
- Maître restaurateurs
- Qualité tourisme

Ce sont trois démarches qui relèvent toutes du même processus et ont une même ambition, celle de reconnaître les véritables professionnels de la restauration.

Les différents cahiers des charges sont très proches, c'est pour cette raison que Restaurateurs de France a mis en place sa procédure qui permet d'obtenir avec une seule opération, les trois titres.

- Le **label Restaurateur de France** est un label national reconnu.
- Le **titre de Maître restaurateur** est décerné par l'état.
- La **Marque Qualité Tourisme** est décernée par le Ministère du Tourisme.



# Les Restaurateurs Labellisés en France

Actuellement 400 établissements sont engagés dans une démarche de qualité avec le label

Nombre de labélisés au 31/12/2008	
Aquitaine	2
Auvergne	16
Bourgogne	71
Bretagne	30
Centre	2
Champagne Ardenne	12
Franche Comte	4
Ile de France	13
Réunion	7
Languedoc Roussillon	33
Limousin	2
Midi Pyrénées	41
Nord pas calais	11
Normandie	27
pays de Loire	39
Picardie	21
Poitou	3
Paca	61
Rhône Alpes	5



# Une référence de qualité pour la restauration française indépendante.

## Le référentiel de “ Restaurateurs de France ” évolue

À nouveau validé par les pouvoirs publics, notre référentiel s'appuie sur 10 modules d'analyses partant de l'accueil à l'hygiène en cuisine, soit une étude personnalisée sur 175 points.

De son côté, le grand public continue de plébisciter notre label, à travers l'excellent retour des questionnaires de satisfaction (12 000 clients nous ont donné leur avis de façon individuel et autonome en nous renvoyant le questionnaire qui est disponible de façon obligatoire dans tous les restaurateurs de France). Voici leurs appréciations sur l'année 2008.

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Pas du tout satisfait
<b>Indication de l'accès</b>	82%	16%	1%	1%
<b>Accueil à l'arrivée</b>	85%	14%	1%	0%
<b>Qualité du cadre</b>	80%	19%	1%	0%
<b>Service</b>	86%	12%	1%	1%
<b>Mets</b>	86%	13%	1%	0%
<b>Rapport qualité/prix</b>	75%	24%	1%	0%



# Une association disponible pour tous

Un numéro d'appel national existe pour tous **renseignements aux restaurateurs** du lundi au vendredi de 9 h à 17h au 01 53 63 00 77.

Un numéro d'appel pour la **centrale d'achat** fonctionne du lundi au vendredi de 9 h à 18 h au 01 53 00 14 03.

Site internet de la centrale d'achat : <http://www.autourdeschefs.fr>

Un **site public grand public** est disponible : [www.restaurateursdefrance.com](http://www.restaurateursdefrance.com)

Statistiques : plus de 100 000 visiteurs par an

Un **site internet à destination de la profession** est disponible : [www.restaurateursdefrance.eu](http://www.restaurateursdefrance.eu)

Un **Guide gratuit** édité en Mars publié en **50 000 exemplaires** et disponible dans tous les restaurateurs de France

**Questionnaires de satisfaction** mis à disposition des clients dans chaque établissement

Un **dispositif emploi** avec 2 association partenaires : « **Patrimoine et terroir** » et « **I'EPIDE** »

Un **livret du parcours professionnel** mis en place par les Restaurateurs de France permettant le suivi des professionnels tout au long de leur carrière

En 2010 : création d'une école de formation à RUNGIS



# Comment devenir « Restaurateurs de France » ?

## “ Restaurateurs de France ”, une démarche volontaire de qualité

Pour être labellisé « Restaurateur de France », un Restaurateur doit répondre à plusieurs critères :

Etre un restaurateur indépendant,

Etre diplômé ou avoir 7 ans d'expérience professionnelle,

- Proposer une cuisine régionale élaborée à partir de produits du terroir,
- Les menus sont traduits dans une langue étrangère ou une personne de l'équipe est bilingue,
- Etre en conformité avec les règles d'hygiène, d'urbanisme, de sécurité, d'équipement et d'accueil,

Une fois ces critères remplis, les candidatures de ces restaurateurs peuvent être prises en compte et l'audit d'entrée déclenché. Cet Audit est effectué par un Cabinet extérieur et reconnu. Il vérifie plus de 175 points relatifs à :

- la réservation,
- l'accès, la signalisation, l'état général,
- l'extérieur du restaurant,
- l'accueil restaurant,
- la salle de restaurant,
- le service restaurant,
- la prestation assiette,
- les sanitaires,
- l'addition départ,
- l'hygiène en cuisine,
- l'affichage des informations réglementaires liées à l'activité de restauration.
- posséder une carte représentative de la cuisine régionale ou du terroir.
- le respect des mesures d'hygiène conformément au respect de notre charte de qualité.
- la mise à disposition de questionnaires de satisfaction à la clientèle.

Tout au long de leur vie de restaurateurs labellisés, les « Restaurateurs de France » s'obligent à garder le même engagement sur la qualité. Les questionnaires de satisfaction sont systématiquement traités par l'Association Nationale. Un contrôle de l'association est déclenché si un établissement ne respecte plus notre charte de qualité. Enfin, les « Restaurateurs de France » doivent satisfaire à un audit de contrôle tous les trois ans.



# Les partenaires



ASSEMBLÉE DES CHAMBRES FRANÇAISES  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

FNOTSI



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ministère de l'Équipement  
des Transports et du Logement

Maison  
de la FRANCE  
franceguide.com