

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 1/48

REFERENTIEL

"Restauration traditionnelle, régionale"



Caractéristiques certifiées essentielles :

- Cuisine favorisant les plats et les produits régionaux.
- Service soigné.
- Personnel attentif aux besoins des clients.
- Accueil des enfants : service adapté, menu spécial, jeux.

Organisme Certificateur : CERTIPAQ

Siège social :

9, avenue George V.
75008 PARIS

tél. : 01.45.30.92.92 – fax : 01.45.30.93.00

e-mail : certipaq@certipaq.com

Ste de Schiltigheim :

2 rue de Rome
67300 SCHILTIGHEIM

tél. : 03.88.19.16.79 – fax : 03.88.19.55.29.

Date d'entrée en application : le 28 septembre 2011

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 2/48

Diffusion contrôlée pour exécution

ORGANISME	FONCTION
CERTIPAQ	Responsable Certification de Service
COFRAC	Responsable
CERTIPAQ	Auditeurs
SOUS-TRAITANTS	Auditeurs
CERTIPAQ	Titulaires du CCS
ADMINISTRATIONS CONCERNÉES	Responsable
RESTAURATEURS	Dirigeant

Diffusion non contrôlée pour information

- Sur demande écrite auprès du siège de l'O.C.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04
	CERTIFICATION DE SERVICE	Validation : 13/09/11 page 3/48

SOMMAIRE

I	PREAMBULE : CHAMP ET CONDITIONS D'APPLICATION DU REFERENTIEL.....	4
II	TEXTES REGLEMENTAIRES DE REFERENCE.....	4
III	LES ENGAGEMENTS DE SERVICE.....	6
III.1	LE PERSONNEL : FORMATION – EXPERIENCE PROFESSIONNELLE.....	6
III.2	LA RESERVATION	7
III.3	L'ENVIRONNEMENT EXTERIEUR	7
III.4	LE PERSONNEL.....	8
III.5	ACCUEIL PHYSQUE.....	8
III.6	LA CARTE.....	8
III.6.1	<i>Composition de la carte.....</i>	9
III.6.2	<i>Les desserts.....</i>	9
III.6.3	<i>Les fromages.....</i>	9
III.6.4	<i>Le pain</i>	10
III.6.5	<i>Les boissons.....</i>	10
III.7	MATIERES PREMIERES MISES EN ŒUVRE ORIGINE, QUALITE.....	10
III.7.1	<i>Plats principaux.....</i>	11
III.7.2	<i>Origine des matières premières.....</i>	11
III.8	PRISE DE LA COMMANDE	11
III.9	LES LIEUX	12
III.9.1	<i>La salle de restaurant.....</i>	12
III.9.2	<i>Les toilettes du restaurant</i>	13
III.9.3	<i>La salle d'eau du restaurant.....</i>	13
III.10	SERVICE DU REPAS.....	13
III.11	ACCUEIL DES ENFANTS.....	14
III.12	FACTURE.....	15
III.13	SORTIE DU CLIENT	15
IV.	NATURE ET MODE DE PRESENTATION DES INFORMATIONS ESSENTIELLES PORTEES A LA CONNAISSANCE DES CONSOMMATEURS	15
V.	ENGAGEMENTS PRIS PAR LES PRESTATAIRES CONCERNANT LES CONDITIONS DE LA REPARATION DE PREJUDICES CAUSES AUX CONSOMMATEURS	16
VI.	ENGAGEMENTS EN MATIERE D'HYGIENE.....	17
VII.	ENGAGEMENTS EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT	22
VIII.	METHODES D'ESSAIS, DE TEST OU D'EVALUATION ET MODALITES DES CONTROLES AUXQUELS PROCEDENT CERTIPAQ ET LES PRESTATAIRES DE SERVICE FAISANT L'OBJET DE LA CERTIFICATION.....	24
VIII.1.	EVALUATION INITIALE DE LA CONFORMITE DU SERVICE	24
VIII.2.	SURVEILLANCE DU SERVICE	27
VIII.3.	PLAN DE SANCTION.....	47
VIII.3.1	<i>- Eléments généraux.....</i>	47
VIII.3.2	<i>- Evaluation des manquements externes</i>	47
VIII.3.3	<i>- Suivi des manquements.....</i>	47

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 4/48

I PREAMBULE : CHAMP ET CONDITIONS D'APPLICATION DU REFERENTIEL

Depuis des années, des professionnels de la restauration cherchent à se distinguer par un service et une production de qualité d'un concept de restauration qui s'oriente de plus en plus vers la revente de produits prêts à consommer, sans élaboration préalable dans les entreprises concernées.

Cette situation a conduit les professionnels à réfléchir et à trouver des solutions pour établir clairement leur identité et leur positionnement commercial par rapport aux nouvelles formes de restauration.

C'est ainsi que l'idée d'une démarche de certification de service, mettant en valeur les atouts spécifiques de cette catégorie de restaurants est apparue et a été adoptée par une large majorité de restaurateurs.

Cette initiative a obtenu le soutien des groupements des Hôteliers, Restaurateurs et débitants de boissons et des Collectivités Territoriales soucieux de préserver l'existence d'une restauration traditionnelle et familiale attachée à la promotion, la transformation des produits du terroir et à la qualité du service rendu.

Pourront adhérer à cette démarche de certification tous les restaurateurs qui respectent les exigences décrites dans le présent référentiel.

Le respect de la réglementation relative à l'hygiène, la sécurité, la police, la répression des fraudes sont réputées acquises par les entreprises intéressées par la démarche et sanctionnées par l'autorisation administrative d'exploiter (Préfecture et mairie), préalable à toute ouverture ou réouverture d'établissement de restauration.

A cela s'ajoute le respect des exigences définies par l'Eco-Guide des métiers de la Gastronomie afin de donner satisfaction aux clients de plus en plus sensibles à la préservation de leur cadre de vie et à la qualité de leur alimentation.

Aussi, et à la demande tant des professionnels que des consommateurs, le respect des règles édictées dans le « Guide de bonnes pratiques hygiéniques – Restaurateurs » et de l'« Eco-Guide professionnel des métiers de la gastronomie » fait l'objet de contrôles spécifiques à l'occasion des audits réalisés auprès des établissements demandeurs.

Les bénéficiaires de la certification de service « Restauration Traditionnelle Régionale » sont des restaurants pouvant aller du restaurant gastronomiques à brasserie proposant un plat du jour. Le choix de la brasserie implique le même niveau d'exigence que pour le restaurant gastronomique.

Le chef de l'établissement qui postule à cette certification ou son représentant dûment désigné et mandaté est présent de façon significative (80% pendant le service) dans le restaurant. Ils justifient d'une formation minimale : BAC PRO, BP de cuisinier, maître d'hôtel ou sommelier ou expérience professionnelle minimum de 5 ans dans l'un des trois métiers (cuisinier, maître d'hôtel, sommelier) avec expérience validée par la commission professionnelle de la restauration. (cf. paragraphe III.1.)

La certification de service « Restauration Traditionnelle Régionale » est mono-site.

II TEXTES REGLEMENTAIRES DE REFERENCE

- Décret N° 94-86 du 26/01/1994 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapés des établissements recevant du public.
- Arrêté N° 25361 du 8 juin 1967 relatif à la délivrance des notes dans les hôtels et restaurants

Affichage des prix

- Arrêté n° 25360 du 8 juin 1967, affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 5/48

- Arrêté n° 87-02/C du 27 mars 1987 relatif à l'affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place.
- Arrêté du 29 juin 1990 modifiant l'arrêté du 27 mars 1987 relatif à l'affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place.

Publicité des prix

- Articles L 410-1 à L 470-8 du code du commerce relatifs à la liberté des prix et de la concurrence.
- Décret n° 86-1309 du 29 décembre 1986 fixant les conditions d'applications de l'ordonnance n° 86-1243 du 1^{er} décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence.

Signalisation

- Loi n° 79-1150 du 29 décembre 1979 relative à la publicité, aux enseignes et pré enseignes modifiée par la loi n° 95-101 du 2 février 1995.

Sécurité incendie

- Règlement de sécurité du 25 juin 1980 contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

Moyens de paiement

- Cartes bancaires, loi n° 91-1382 du 30 décembre 1991 loi relative à la sécurité des chèques et des cartes de paiements.
- Chèques, décret-loi du 30 octobre 1935.
- Ordonnance du 27 septembre 1967 relative aux titres restaurant

Hygiène en restauration

- Règlements européens: 178-2002 852-2204 et 854-2004 sur l'hygiène des aliments remis directement au consommateur.
- Règlement européen N° 2073/2005 de la Commission du 15 novembre 2005 concernant les critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires
- Guide de bonnes pratiques hygiéniques – Restaurateurs (édition des journaux officiels)
- Règlement sanitaire départemental

Réglementation des licences

- Code des débits de boissons codifié dans le Code de la Santé Publique aux art. L. 3311-1 à L. 3355-8

Zones fumeurs et non fumeurs

- Loi n° 91-32 du 10 janvier 1991 relative à la lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme.
- Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif.

Environnement législatif et réglementaire régissant la certification des produits industriels et des services :

- loi n° 2008-776 du 4 août 2008 relative à la modernisation de l'économie, notamment son article 137 ;
- Décret n° 2008-1401 du 19 décembre 2008 relatif à l'accréditation et à l'évaluation de conformité pris en application de l'article 137 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie
- code de la consommation, notamment ses articles L. 115-27 à L. 115-33 et R. 115-1 à R.115-3
- Norme NF X 50-067 Élaboration d'un référentiel de certification de produit ou de service ou d'une combinaison de produit et de service
- Avis du CNC du 17 décembre 2007.

Étiquetage de la viande bovine :

- Décret N° 2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 6/48

III LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

III.1 LE PERSONNEL : FORMATION – EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

CARACTERISTIQUES RETENUES A MAITRISER	CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
		Min	Maj
Présence dans l'établissement	Le chef d'établissement ou son représentant dûment désigné et mandaté est présent de façon significative (80% pendant le service) dans le restaurant		X
Qualification du dirigeant et du personnel : formation et qualification du dirigeant ou de son représentant	Formation et qualification du dirigeant ou son représentant: <ul style="list-style-type: none"> ➤ formation minimale : BAC PRO, BP de cuisinier, maître d'hôtel ou sommelier. ➤ ou expérience professionnelle minimum de 5 ans dans l'un des trois métiers (cuisinier, maître d'hôtel, sommelier) avec expérience validée par la commission professionnelle de la restauration 		X
Qualification du dirigeant et du personnel : formation du personnel	Personnel de cuisine : 50 % du personnel travaillant en cuisine (en dehors des apprentis) dispose au minimum d'un CAP de cuisinier ou de 3 années d'expérience minimum dans le domaine		X
	Personnel de salle : 50 % du personnel travaillant en salle (en dehors des apprentis) dispose au minimum d'un CAP restaurant ou de 3 années d'expérience minimum dans le domaine		X
	Si l'établissement compte un sommelier : justification de la mention complémentaire "Sommelier" ou d'une expérience professionnelle validée par une association de sommelier	X	
	Pour le personnel ne disposant pas de ce niveau de formation professionnelle ou de cette expérience : proposition d'une validation des acquis		X
Qualification du dirigeant et du personnel : formation professionnelle continue	Formations portant sur des thèmes relatifs à la qualité et sa maîtrise (connaissance des matières premières mises en œuvre, hygiène et sécurité alimentaire, préparation des plats, ...).		X
	Thèmes de formations validés par la commission de professionnels de la restauration		X
	1 jour / an pour le chef d'établissement, son conjoint collaborateur ou son représentant (si le restaurateur suit une formation de 3 jours et plus, celle-ci comptera pour 3 années maximum)		X
	¼ des salariés justifient d'une formation annuelle d'1 jour ; en cas de refus du salarié de suivre une formation, celui-ci signe une attestation dans ce sens.		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 7/48

III.2 LA RESERVATION

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Le nom du restaurant est mentionné dans la phrase d'accueil téléphonique		X
• Les jours de fermeture, un message mentionnant le jour de repos est mis sur le répondeur.		X
• Les réservations sont prises par une personne habilitée. <i>(Par personne habilitée il faut comprendre toute personne nommément désignée par le chef d'établissement ce qui lui donne l'autorisation de prendre les réservations et signifie également qu'elle a été formée pour cela. Une fiche explicative est mise à disposition de cette personne)</i>	X	
• La réponse au téléphone est rapide : 5 sonneries maximum	X	
• Lors de la prise de réservation : <ul style="list-style-type: none"> - demander le nombre de personnes - demander l'heure d'arrivée - salutation en début et en fin d'entretien 	X	
• Lors de la prise de réservation : la réponse est aimable		X
• La demande de réservation est reformulée au client de façon à ne pas introduire d'erreur de compréhension ou d'interprétation.	X	
• La réservation fait l'objet d'une trace écrite disponible au personnel de salle	X	

III.3 L'ENVIRONNEMENT EXTERIEUR

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• La pré-signalisation routière quand elle existe, est efficace, esthétique et comporte des panneaux en bon état	X	
• L'enseigne est en bon état		X
• La signalétique de proximité et sur la façade est visible les jours d'ouverture.	X	
• Les façades du restaurant sont fleuries quand c'est possible	X	
• L'affichage extérieur obligatoire comporte les menus, la carte du restaurant, un extrait de la carte des vins, les prix des boissons et denrées (cf. art. 2 arrêté du 27/03/87), le panneau identifiant la certification s'il y a lieu		X
• Un cendrier est disponible à l'extérieur	X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 8/48

III.4 LE PERSONNEL

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Le personnel et le chef d'établissement sont aimables, accueillants, souriants		X
• L'allemand et l'anglais sont parlés dans l'établissement de façon à pouvoir accueillir des clients étrangers (une personne pour les deux langues ou une personne par langue suffit).	X	
• Le personnel soigne son apparence		X
• Les mains et les ongles du personnel sont propres		X
• La tenue du personnel de salle (<i>tenue professionnelle ou vêtement civil</i>) est propre et bien repassée	X	

III.5 ACCUEIL PHYSIQUE

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Une attention particulière est portée aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux personnes handicapées (accompagnement dans les escaliers...)	X	
• Dès son entrée dans l'établissement, le client est accueilli en allant au devant de lui ou en lui signifiant qu'on l'a vu.		X
• Si le restaurant est complet, le temps d'attente est indiqué au client ou, à sa demande, les restaurants répondant au cahier des charges ou de qualité similaire lui sont précisés.	X	
• Le client est pris en charge rapidement et de façon conviviale.	X	
• Si cela est possible, il lui est proposé un vestiaire.	X	
• Si c'est possible, un choix de table est proposé au client qui n'a pas réservé.	X	
• Le client est conduit à sa table, la carte lui est donnée en lui indiquant les plats manquants ; un apéritif lui est proposé.		X
• Si un amuse-bouche est proposé, il est servi avec ou sans apéritif. L'amuse-bouche est obligatoirement fait maison.	X	
• Toute suggestion verbale doit être accompagnée des prix (le support peut être une note écrite, une affiche...).	X	

III.6 LA CARTE

Objet / but

Offrir au client un large choix dont obligatoirement des plats typiquement régionaux, ou innovants mais faisant référence à la région.
Apporter une information claire sur l'origine des matières premières mises en œuvre.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 9/48

III.6.1 Composition de la carte

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• La carte du restaurant doit comporter une offre d'entrées froides / chaudes, une offre de poissons et/ou viandes, une offre de desserts.		X
• La carte comporte au minimum 3 offres d'entrées, 3 offres de plats principaux (poissons et viandes) et 3 offres de desserts qui sont des recettes traditionnelles de la région ou des recettes innovantes, mais faisant référence à la région.		X
• Ces recettes doivent être identifiées très précisément en tant que telles, afin que le client (surtout touriste) puisse effectuer un choix en toute connaissance de cause (par exemple écriture différente, surlignée...). Des explications adéquates sont données sur la carte ou le personnel de salle est capable de les donner oralement.		X
• Chaque fois que possible, l'origine des matières premières mises en œuvre sera mentionnée sur la carte ou affichée dans le restaurant, comme le nom du boulanger qui fournit le pain, le nom du pâtissier qui fournit les glaces ou autres desserts. De même toute caractéristique valorisante des produits doit être mentionnée sur la carte ou affichée dans le restaurant (la mention artisanal, la mention produit certifié, labellisé ou répondant à un cahier des charges contrôlé ...)	X	
• La carte est traduite en une langue étrangère – au minimum – au choix.		X

III.6.2 Les desserts

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• L'offre des desserts est distincte. Les desserts figurent soit sur une carte à part, soit sur une page distincte de la carte principale. <i>(Lorsqu'il existe une carte à part, les desserts peuvent être indiqués sur la carte principale, pas forcément sur une page à part).</i>	X	
• L'offre des desserts comporte au moins 3 desserts "faits maison" (glaces, sorbets, entremets, tartes...).		X
• Les tartes sont obligatoirement faites maison		X
• Les tartes sont obligatoirement du jour		X

III.6.3 Les fromages

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• L'offre de fromages doit obligatoirement comporter un fromage régional quand il existe.		X
• Si le plateau de fromages figure à la carte, celui-ci doit être composé d'un minimum de 6 fromages dont obligatoirement un fromage régional quand il existe.		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 10/48

III.6.4 Le pain

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Le pain est frais		X

III.6.5 Les boissons

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Parmi les eaux minérales ou de sources proposées, au moins une doit provenir de la région, quand elle existe.		X
• Une carafe d'eau est présentée sur demande du client.	X	
• La carte des vins doit comporter au moins la moitié des principaux cépages régionaux, quand ils existent		X
• La carte des vins comporte obligatoirement une offre de vin en pichet ou au verre avec une appellation		X
• La carte mentionne de façon précise et complète l'appellation du vin, le millésime – lorsqu'il existe -, le vignoble, nom du producteur et, dans le cas de cépages régionaux, la commune ou le lieu-dit.		X
• La carte doit comporter au moins une bière régionale quand elle existe, et quand le restaurant n'est pas lié par un contrat de fourniture exclusive de bière avec un brasseur étranger à la région		X
• Un apéritif de la région, quand il existe, figure à la carte		X

III.7 MATIERES PREMIERES MISES EN ŒUVRE ORIGINE, QUALITE

Objet / but : Offrir au client des plats élaborés à partir de matières premières sélectionnées pour leur qualité, origine, salubrité, fraîcheur.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04
	CERTIFICATION DE SERVICE	Validation : 13/09/11 page 11/48

III.7.1 Plats principaux

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
<ul style="list-style-type: none"> • Le restaurateur élabore lui-même ses plats à partir de matières premières non transformées, c'est à dire n'ayant pas subi de traitement thermique préalable, sauf pour les charcuteries salaison. Sont acceptés : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les produits 1^{ère} gamme (produits bruts) ; ils peuvent être mis en conserve ou surgelés par le restaurateur lui-même, ➤ les produits 2^{ème} gamme (conserves) mais uniquement les fruits et les ingrédients utilisés en quantité limitée en tant qu'aromates, condiments ou stabilisants (tomates, cornichons, moutarde, câpres, oignons, fines herbes...) et transformés ➤ Les produits 3^{ème} gamme (congelés ou surgelés) sous réserve que les produits soient acquis majoritairement frais ➤ Les produits 4^{ème} gamme (végétaux crus prêts à l'emploi) : uniquement les produits fragiles, plantes aromatiques et fleurs fraîches ➤ Les produits 5^{ème} gamme (légumes précuits conditionnés sous plastique) : uniquement en tant qu'accompagnement <u>et</u> s'il y a une transformation ultérieure. Sont interdits les plats cuisinés nécessitant ou non un traitement thermique, 		X

III.7.2 Origine des matières premières

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
<ul style="list-style-type: none"> • Pour l'ensemble des offres d'entrée, plats principaux et desserts, une <u>au moins</u> de chaque est élaborée à partir de matières premières de base provenant de la région. 		X

Moyens de maîtrise et de contrôle :

- Vérification des matières premières mises en œuvre dans les frigos.
- Vérification de la composition des plats.
- Vérification de l'origine des matières premières (bon de livraison).

III.8 PRISE DE LA COMMANDE

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel de salle connaît la carte et les produits ; s'il n'est pas en mesure de répondre, il se renseigne auprès d'une personne compétente. • Pour des plats nécessitant un temps d'attente plus long, celui-ci doit être indiqué au client (oralement ou par écrit). • Informer le client des desserts devant être commandés en début de repas pour des raisons de temps de préparation. • Une personne en salle est capable de délivrer des conseils gastronomiques (association de mets, association mets + vin, cuisson, ...) • Le personnel de salle présente pour vérification la bouteille au client • Le personnel de salle fait préalablement déguster le client et s'il n'y a pas de problème, sert l'ensemble des personnes. 	X	X
		X
		X
		X
		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 12/48

III.9 LESLIEUX

Objet / but :

Accueillir le client dans un cadre agréable.

Informé le client sur la région.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Mise en avant de la région par mise à disposition d'une documentation touristique.	X	
• Mise à disposition de différentes informations : quotidien local ou régional, plan de la ville, n° de téléphone de taxis...	X	
• Les moyens de paiement acceptés sont affichés à l'extérieur		X

III.9.1 La salle de restaurant

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Densité minimale : 1m ² par couvert, à l'exception des winstubs où la densité peut être plus importante.		X
• La salle est propre (sols, murs, plafonds)		X
• Toutes les lampes sont en état de marche	X	
• Les tables sont dressées de façon identique pour une même salle	X	
• Les nappes et serviettes sont en tissu ou en non tissées. Une exception pour le service des tartes flambées : afin d'éviter de tacher la nappe, une sur-nappe en papier est autorisée	X	
• Les nappes et serviettes sont propres et ne présentent aucun trou.		X
• La vaisselle et les couverts sont propres		X
• Si des fleurs coupées décoorent les tables, elles sont fraîches	X	
• Si des bougies sont présentes, elles sont allumées quand le client passe à table, sauf pour le service du midi.	X	
• Il n'y a pas de table proche de l'entrée des toilettes : 3 mètres minimum de distance	X	
• La température est agréable	X	
• Climatisation et ventilation, quand elles existent, en état de marche.	X	

Si le restaurateur propose en terrasse la même carte qu'en salle, les exigences de prestation sont les mêmes. A contrario, si le restaurateur dispose d'une carte distincte, le niveau de prestation peut ne pas être le même (avec nappe et serviette en tissu).

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 13/48

III.9.2 Les toilettes du restaurant

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Les toilettes et le sol sont en bon état, propres et désinfectés ; pour cela, un passage régulier est réalisé au minimum entre chaque service		X
• Les toilettes sont équipées d'une brosse propre		X
• Il y a du papier toilette en quantité suffisante		X
• Les poubelles sont fermées		X
• Les toilettes sont équipées d'une VMC (ventilation mécanique contrôlée), d'une extraction en état de fonctionnement ou d'une fenêtre s'ouvrant à l'air libre.	X	

III.9.3 La salle d'eau du restaurant

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Les toilettes sont équipées d'un désodorisant manuel ou automatique		X
• Les lavabos, glaces et sol sont en bon état, propres et désinfectés. Pour cela, un passage régulier au minimum entre chaque service est réalisé		X
• Pour le savon et le séchage des mains, installer des systèmes à usage unique: distributeurs de savon liquide, serviettes à usage unique, distributeur de papier ou diffuseur de chaleur.		X
• Les poubelles sont fermées à l'exception des corbeilles <i>destinées aux serviettes à usage unique en tissu.</i>		X

III.10 SERVICE DU REPAS

	CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
		Min	Maj
<u>Le service du repas</u>	• Les règles de préséance sont respectées (servir les femmes avant les hommes, servir d'abord les personnes les plus âgées, ...) hors contraintes liées à la cuisine.	X	
	• Les verres apéritifs vides sont rapidement débarrassés	X	
	• Le vin ainsi que les autres boissons sont servis avant les plats.	X	
	• Les boissons sont servies à la bonne température de consommation sauf exigence spécifique du client.		X
	• Les vins à consommer frais sont placés dans des contenants permettant de préserver la fraîcheur.		X
	• Les verres sont adaptés à la consommation choisie	X	
	• Le pain est apporté avant ou, au plus tard avec les plats	X	
	• Les couverts doivent être adaptés aux mets servis	X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 14/48

		Cotation	
		Min	Maj
CRITERES DE CONFORMITE			
<u>Le service du repas</u>	• Pour des mets chauds, les assiettes doivent être préchauffées.		X
	• La présentation des mets est soignée	X	
	• Lors du service, le personnel souhaite un "bon appétit" au client.		X
	• En cours de repas, le personnel demande au client s'il est satisfait, il veille à ce que le client ne manque de rien (pain, eau, vin...).		X
	• En terrasse, quand le client fume, le cendrier est régulièrement changé		X
<u>Fromage</u>	• Lorsque la carte comporte une offre de fromage, celui-ci est proposé oralement	X	
	• S'il existe un plateau de fromages, sa présentation est propre.		X
	• La personne qui sert les fromages est capable de renseigner sur les variétés de fromages présentées.		X
<u>Dessert</u>	• Proposer la carte des desserts en fin de repas (si non compris dans le menu)	X	
<u>Café</u>	• Proposer un café, un thé ou une infusion en fin de repas.		X
	• Choix de thés et infusions	X	
	• Des chocolats ou des mignardises accompagnent le café, le thé ou la tisane	X	

III.11 ACCUEIL DES ENFANTS

Objet/but : Adapter le service aux enfants de façon à ce que parents et enfants passent un moment agréable.

		Cotation	
		Min	Maj
CRITERES DE CONFORMITE			
<u>Repas</u>	• Proposer un plat, un menu spécial enfants ou le menu des parents en ½ portion. Cette alternative doit être indiquée sur la carte		X
	• Disposer de couverts adaptés aux enfants		X
	• Disposer de chaises hautes pour les bébés (ou accessoires de même nature)		X
	• Servir le menu des enfants soit avant l'entrée des parents, soit en même temps selon les souhaits.		X
	• Apporter les plats du menu en harmonie avec le rythme des enfants.		X
<u>Jeux</u>	• Le restaurant met à disposition du matériel pour jouer à table (crayons, livres, puzzles, ...)	X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 15/48

III.12 FACTURE

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Réduire au maximum le temps d'attente lorsque le client a demandé l'addition.		X

III.13 SORTIE DU CLIENT

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
• Le personnel remercie et salue le client si le personnel de salle est présent.		X
• Les cartes de visite du restaurant sont disponibles ou présentées avec la facture.	X	

IV. NATURE ET MODE DE PRESENTATION DES INFORMATIONS ESSENTIELLES PORTEES A LA CONNAISSANCE DES CONSOMMATEURS

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
L'information du consommateur est assurée soit par un panneau soit par la licence affichée sur les lieux de l'établissement avec : > L'identification du référentiel sous la forme « restauration traditionnelle, régionale». > Les caractéristiques certifiées essentielles : <ul style="list-style-type: none"> - Cuisine favorisant les plats et les produits régionaux. - Service soigné. - Personnel attentif aux besoins des clients - Accueil des enfants : service adapté, menu spécial, jeux. > La référence à la certification par la marque collective de certification « CERTIPAQ » : nom, logo et adresse > Les coordonnées de l'établissement auquel la licence est délivrée dans le cas de l'affichage de la licence.		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 16/48

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
<p>Conformément à l'article R115-2 du Code de la Consommation, lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation du service ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, doivent obligatoirement être portés à la connaissance du consommateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La marque collective de certification que CERTIPAQ utilise pour la certification de service « CERTIPAQ », ➤ L'identification du référentiel servant de base à la certification, à savoir « Restauration traditionnelle régionale», ➤ les conditions de consultation du référentiel : en effet, celui-ci est tenu à la disposition du public dans les bureaux de CERTIPAQ ; des informations sont également consultables sur le site Internet de CERTIPAQ « www.certipaq.com ». 		X

V. ENGAGEMENTS PRIS PAR LES PRESTATAIRES CONCERNANT LES CONDITIONS DE LA REPARATION DE PREJUDICES CAUSES AUX CONSOMMATEURS

L'ensemble des réclamations des consommateurs est considéré comme des non-conformités détectées en externe et constituent un indicateur qualité pris en compte lors des audits de CERTIPAQ.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
<p>Les réclamations clients, écrites ou téléphoniques, sont traitées comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réclamations adressées à CERTIPAQ sont transmises par l'organisme certificateur au restaurateur concerné qui répond à l'auteur de la réclamation et informe CERTIPAQ du traitement de la réclamation. - Les réclamations reçues par le restaurateur sont conservées par lui. Il traite la réclamation et tient à disposition de CERTIPAQ, les preuves du traitement de la réclamation. Le dédommagement est à la charge du restaurateur qui décide de la nature du dédommagement. 	X	
Une enquête client est réalisée 2X/an ou tout au long de l'année au choix du restaurateur.		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 17/48

VI. ENGAGEMENTS EN MATIERE D'HYGIENE

Objet / but : Garantir la sécurité des aliments servis aux clients.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Les restaurateurs s'engagent à mettre en place un plan d'analyse microbiologique (analyse 1 fois par trimestre sur les produits à risque.		X

Les restaurateurs s'engagent à respecter les principes issus du guide des bonnes pratiques hygiéniques restaurateur (édition des Journaux Officiels 1998).

Les points clefs à maîtriser sont les suivants :

- | | |
|--|--|
| 1. hygiène des opérateurs | 6. rangement rationnel et gestion des chambres froides, des équipements de transport et d'exposition |
| 2. nettoyage désinfection des installations et du matériel | 7. maîtrise du froid |
| 3. organisation du travail | 8. gestion des déchets et des poubelles |
| 4. disposition des postes de travail | 9. cuisson et refroidissement |
| 5. vérification à réception des matières premières | 10. congélation, décongélation, conditionnement sous vide, cuisson sous-vide, mise en conserve |

1. HYGIENE DES OPERATEURS

Objet / but : éviter la contamination des aliments par les opérateurs. Pour assurer une parfaite hygiène du personnel.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Il existe des consignes de lavage des mains et elles sont connues ; le personnel se lave les mains efficacement et fréquemment. En particulier : <ul style="list-style-type: none"> - à la reprise du travail - à la sortie des toilettes - après manipulation de cartons, matériels sales, poubelles, déchets, produits chimiques... - après manipulation de matières premières contaminantes (œufs, volaille, légumes...) - avant manipulation de produits sensibles (mayonnaise...) et opération sensible (hachage, mise sous vide...). 		X
Le poste de lavage est équipé de savon liquide bactéricide, d'une brosse, d'un système d'essuyage à usage unique, d'une poubelle		X
Le personnel veille à sa propreté corporelle (ongles courts et propres, blessures protégées, cheveux propres et retenus).		X
Le personnel porte une tenue propre et réservée aux périodes de travail ; il dépose les vêtements de ville et les effets personnels dans un vestiaire ou une penderie réservée à cet usage.		X
Une formation de sensibilisation à l'hygiène d'un nouveau collaborateur doit être effectuée au cours de la 1^{ère} année (sauf si celui-ci a bénéficié d'une formation récente à l'hygiène, notamment dans son cursus scolaire)		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 18/48

2. NETTOYAGE ET DESINFECTION

Objet / but : limiter l'apport des germes provenant des matériels et des locaux.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Les locaux sont maintenus dans un parfait état de propreté générale		X
Les surfaces directement en contact avec les aliments sont en bon état, faciles à nettoyer		X
Les surfaces directement en contact avec les aliments sont réalisées en matériaux adaptés au contact alimentaire		X
Le restaurateur procède à un nettoyage et une désinfection réguliers conformément à un plan formalisé qui prévoit en particulier de : <ul style="list-style-type: none"> • nettoyer et désinfecter les plans de travail après toute opération souillante, • nettoyer et désinfecter les trancheurs, hachoirs après utilisation. S'il existe un tirage de bière pression, une sanitation est assurée.	X	
Les produits et matériels utilisés, les méthodes et fréquences sont adaptés	X	
Les filtres des hottes sont nettoyés		X

3. ORGANISATION DU TRAVAIL

Objet / but : éviter la contamination croisée entre produits de niveaux de contamination différents, par les plans de travail ou les matériels pendant la fabrication des produits.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Les secteurs propres et sales sont séparés		X
Les produits crus et les produits cuits sont séparés		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 19/48

4. DISPOSITION DES POSTES DE TRAVAIL

Objet / but : éviter que l'environnement des postes de travail ne soit une source de contamination indirecte.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Les produits sensibles sont travaillés à l'écart des zones de contamination directe		X
Le système d'évacuation est efficace		X
Les tuyauteries sont en bon état d'entretien (ex Isoler par exemple les tuyauteries qui peuvent être source de contamination par un coffrage)	X	
Les plans de travail des produits sensibles sont disposés à l'écart des fenêtres ou alors les fenêtres situées à proximité sont fermées	X	
Les zones à l'aplomb des postes de travail sont en bon état d'entretien		X

5. VERIFICATION A RECEPTION ET A L'UTILISATION

Objet / but : réduire la contamination entrant dans l'entreprise.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Vérification de l'aspect, la couleur et l'odeur des produits		X
Vérification de la séparation des produits d'origine différente		X
Vérification de l'état des emballages et des conditionnements des produits		X
Vérification de la propreté du camion livreur par sondage	X	
Vérification des DLC et DLUO		X
En cas d'anomalie, des réserves sont émises sur le bon de livraison ou la facture et éventuellement refuser ou retourner la marchandise en cas d'anomalie grave (conditionnement rompu, viande crue à terre, conserves bombées...).		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 20/48

6. RANGEMENT RATIONNEL DES CHAMBRES FROIDES, DES EQUIPEMENTS DE TRANSPORT ET D'EXPOSITION

Objet / but : éviter la contamination croisée entre produits de niveaux de contamination différents lors du stockage, du transport des denrées alimentaires.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Les produits d'origines ou de natures différentes sont stockés et transportés dans des enceintes différentes ou dans une même enceinte de façon à ce que les produits soient protégés.		X
Dans les frigos des produits frais, les cartons et emballages en polystyrène sont éliminés.		X
Les produits entamés et les restes sont emballés, les récipients sont fermés ; les produits fait maison ou piécés et emballés individuellement sont identifiés avec indication de la date d'emballage ou DLC/DLUO		X

7. MAITRISE DU FROID

Objet / but : éviter la multiplication de germes afin que leur nombre n'atteigne pas un niveau inacceptable pour la santé du consommateur à l'occasion du stockage, du transport.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Le type de matériel et la capacité en froid sont adaptés à l'activité de l'entreprise		X
La fréquence et le volume des approvisionnements sont adaptées au volume de froid du restaurateur		X
La température des installations de froid (< 4° C pour les produits réfrigérés, et < -18° C pour les produits surgelés).est vérifiée et enregistrée journellement	X	
Les installations de froid font l'objet d'une maintenance (avec preuve de passage du technicien de maintenance).	X	
Le restaurateur dispose pour le transport des produits frais, d'un véhicule réfrigéré ou d'une glacière (respect de la chaîne du froid).		X

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 21/48

8. GESTION DES DECHETS ET DES POUBELLES

Objet / but : éviter l'apport de germes et de corps étrangers dans les produits.

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Les emballages en cartons et bois sont éliminés le plus rapidement possible, les produits transvasés dans des récipients/caisses propres	X	
Les déchets sont évacués sans délai du plan de travail vers les poubelles du laboratoire		X
Le nombre et le volume de poubelles sont adaptés aux besoins de l'entreprise		X
Des sacs plastiques à usage unique résistants sont utilisés dans les poubelles		X
Le personnel se lave efficacement les mains après manipulation des poubelles ou des déchets		X
Les poubelles du laboratoire sont nettoyées et désinfectées 1 fois par semaine		X
Les poubelles de voirie ne pénètrent pas dans les locaux de fabrication, sont stockées à l'extérieur ou dans un local réservé à cet usage.		X
Les poubelles de voirie sont sorties en dehors des périodes de travail au laboratoire		X
Les poubelles de voirie et leur local de stockage sont périodiquement nettoyés et désinfectés		X

9. CONGELATION, DECONGELATION, CONDITIONNEMENT SOUS VIDE, CUISSON SOUS VIDE, MISE EN CONSERVE

La pratique de telles techniques nécessite des précautions particulières. Aussi il convient de se référer aux fiches de bonnes pratiques correspondantes.

Les exigences relatives à l'hygiène sont auditées une fois tous les 3 ans.

VII. ENGAGEMENTS EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

1. GESTION DES DECHETS

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Les déchets d'emballage sont triés par type de matériau de manière à favoriser leur valorisation quand il y a un ramassage sélectif.	X	
Les huiles alimentaires usagées sont stockées séparément dans des récipients à usage alimentaire et sont confiées à une entreprise pour valorisation		X
Les déchets alimentaires sont stockés en bac fermé	X	
Les déchets alimentaires sont stockés si possible en atmosphère réfrigérée quand la durée de stockage excède 48 heures	X	
Les emballages sont redonnés aux fournisseurs qui les recyclent	X	

2. REDUCTION DES EMISSIONS POLLUANTES

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Lors d'installation de nouveaux équipements frigorifiques le choix se portera sur des appareils fonctionnant de préférence avec des fluides frigorigènes de type HFC (hydrofluorocarbures) sans chlore.	X	
La maintenance annuelle doit intégrer des aspects environnementaux (contrôler une fois par an l'étanchéité des appareils frigorifiques utilisant des CFC (chlorofluorocarbures), HCFC (hydro chlorofluorocarbures) et HFC (hydrofluorocarbures).	X	

3. MAITRISE DE L'ENERGIE

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Mal
Le condenseur est nettoyé régulièrement pour lui conserver ses performances initiales.	X	
Les appareils chauds sont le plus éloignés possibles des meubles froids	X	
Les aliments chauds ne sont pas rangés dans les chambres froides		X
Les ouvertures prolongées des appareils frigorifiques sont évitée		X
Les appareils de cuisson ne sont allumés qu'en cas de besoin et éteints dès que possible		X
Les conduites d'eau chaude sont isolées		X
Les ampoules à faible consommation sont privilégiées	X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 23/48

4. LIMITER LA POLLUTION DE L'EAU

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Afin de limiter la pollution de l'eau par le rejet des graisses, un bac à graisse est installé	X	
Ce bac à graisse est vidangé régulièrement par une entreprise spécialisée	X	
Afin de limiter la pollution de l'eau liée aux produits d'entretien, les consignes de dosage et de temps de contact données par le fabricant sont respectées	X	
Afin de limiter la pollution de l'eau liée aux produits d'entretien, les doseurs automatiques sont privilégiés	X	
Afin de limiter la pollution de l'eau liée aux produits d'entretien, les produits d'entretien – hors désinfectants - répondant aux normes environnement/ECO LABEL sont utilisés	X	

5. ECONOMIE D'EAU

CRITERES DE CONFORMITE	Cotation	
	Min	Maj
Le restaurateur évite de faire couler l'eau inutilement		X
Des réducteurs de pression sont installés	X	
Pour toute nouvelle installation de toilettes, des toilettes à double chasse sont installées	X	

Les exigences relatives au respect de l'environnement sont auditées une fois tous les 3 ans.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 24/48

VIII. METHODES D'ESSAIS, DE TEST OU D'EVALUATION ET MODALITES DES CONTROLES AUXQUELS PROCEDENT CERTIPAQ ET LES PRESTATAIRES DE SERVICE FAISANT L'OBJET DE LA CERTIFICATION

VIII.1. EVALUATION INITIALE DE LA CONFORMITE DU SERVICE

Toute candidature de restaurateur qui arrive à CERTIPAQ est traitée selon la procédure PR 33. Le restaurateur complète le Questionnaire Préalable Evaluation.

Lorsque la revue d'engagement est satisfaisante, CERTIPAQ s'assure que le postulant répond aux 2 critères suivants :

- Le chef d'établissement ou son représentant dûment désigné et mandaté souhaitant bénéficier de la certification de service est présent de façon significative (80% pendant le service) dans le restaurant.
- De plus, le dirigeant ou son représentant répond aux exigences de formation et qualification suivantes:
 - formation minimale : BAC PRO, BP de cuisinier, maître d'hôtel ou sommelier.
 - ou expérience professionnelle minimum de 5 ans dans l'un des trois métiers (cuisinier, maître d'hôtel, sommelier) avec expérience validée par la commission professionnelle de la restauration

ceci afin de garantir au client une prestation correspondant à ses attentes implicites ou explicites (qualité de l'aliment, hygiène, accueil, service...).

Une fois ce préalable vérifié et le devis signé par le restaurateur (cf. procédure PR 33), l'audit d'évaluation est déclenché.

Les activités d'évaluation comprennent l'évaluation proprement dite du restaurateur (ou « Fournisseur » au sens de la norme 45 011) en vue de son admission.

Familles d'opérateurs	Fréquence de contrôle	Durée de l'intervention
Restaurateur	Visite d'évaluation inopinée préalable à toute habilitation	4 heures

Chaque restaurateur doit avoir été évalué par CERTIPAQ pour pouvoir bénéficier de la certification de ces services.

L'évaluation du restaurateur en vue de son admission, a pour but de vérifier l'aptitude de cet opérateur à satisfaire aux exigences du référentiel de certification « Restauration Traditionnelle Régionale » et de son engagement à les appliquer.

L'évaluation porte obligatoirement sur les exigences et valeurs cible définies dans le présent référentiel et reprises dans le plan de contrôle au paragraphe VIII.2.

Cette visite d'évaluation est réalisée par un auditeur mandaté par CERTIPAQ ; elle dure 4 heures et est réalisée en 4 temps :

- une prise de contact par téléphone avec le restaurateur, un jour d'ouverture, en vue d'une réservation en tant que client mystère

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 25/48

- une prise de contact par téléphone avec le restaurateur, un jour de fermeture, afin de vérifier le message laissé sur le répondeur,
- un repas pris en tant que client mystère
- un audit à découvert à l'issue du repas, après le règlement de la facture et la présentation de l'auditeur ; l'audit porte sur les points du référentiel qui nécessitent la présence du dirigeant de l'établissement ou de son représentant, un passage dans les cuisines, la consultation de documents, ...

Elle fait l'objet d'un rapport d'audit DT 127.

Le système de notation retenue est :

- C pour conforme
- NC pour non-conforme
- NA pour non applicable
- ND pour non déterminé (= non observé dans la cadre de l'audit client mystère).

Le référentiel de certification «Restauration Traditionnelle Régionale » est composé de critères de conformité (exposés dans les tableaux des paragraphes III à VII) pouvant avoir 2 niveaux de cotation : des exigences mineures et des exigences majeures qui doivent être respectées comme suit :

EXIGENCES MAJEURES

Tous les critères de conformité concernant des exigences majeures relatives au service, à la maîtrise de l'hygiène et au respect de l'environnement applicables et qui ont pu être observés doivent être respectés **dans leur totalité.**

EXIGENCES MINEURES

Pour les critères de conformité relatifs au service, 90 % minimum des exigences mineures doivent être respectés.

Pour les critères de conformité relatifs à la maîtrise de l'hygiène, 90 % minimum des exigences mineures doivent être respectés.

Pour les critères de conformité relatifs au respect de l'environnement, 80 % minimum des exigences mineures doivent être respectés.

En cas d'absence de constat de non-conformité (c'est-à-dire que les critères de conformité sont satisfaits à 100%), le rapport d'audit DT 127 complété est cosigné par l'auditeur et le restaurateur. Une copie est laissée sur site ; en cas d'impossibilité de faire une copie, celle-ci est envoyée dans les meilleurs délais par l'auditeur et en tout état de cause sous 14 jours maximum.

En cas de constat de non conformités, l'auditeur rédige une fiche de constat de non-conformité DT122 :

- **pour chaque exigence mineure non-conforme si le total des exigences satisfaites est < 90% pour les exigences relatives au service et à la maîtrise de l'hygiène, < 80% pour les exigences relatives au respect de l'environnement.** Le nombre d'exigences mineures non satisfaites autorisées s'obtient en faisant le calcul suivant : *(Nombre d'exigences mineures applicables – nombre d'exigences mineures non applicables et non déterminées) x 10%*
- **pour chaque exigence majeure non satisfaite.**

Ces fiches de constat de non-conformité sont cosignées par l'auditeur et le restaurateur. L'émission des fiches de non conformités vaut avertissement.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 26/48

Si l'auditeur est dans l'impossibilité de laisser les fiches de non-conformité sur site (contrainte logistique, trop grand nombre d'écarts, ...), mais sachant que le rapport d'audit a été signé par et remis au restaurateur, l'auditeur dispose d'un délai d'1 semaine maximum pour rédiger les fiches de non conformités et les transmettre au restaurateur.

Celui-ci doit transmettre les propositions d'actions correctives avec délai de mise en place aux manquements constatés (actions correctives) dans un délai maximum de 15 jours à compter de la remise du rapport d'audit ainsi que des fiches de constat de non conformités..

De plus, il doit apporter **la preuve de la mise en place de chaque action** corrective proposée dans un délai maximum **d'1 mois à compter de ces 15 jours**

La décision d'admission après évaluation est prise conformément à la procédure PR 33 de CERTIPAQ.

Dans le cas particulier de la certification de service « Restauration Traditionnelle Régionale », l'admission est prononcée et la certification de service est attribuée :

S

soit 100% des exigences majeures sont satisfaites.

soit si des non conformités pour des exigences majeures ont été constatées, celles-ci ont été corrigées : les actions correctives proposées ont bien été mises en place et permettent de lever les non conformités ; cela a été vérifiée par l'OC par visite sur site ou sur la base de documents transmis, photos, ...

ET S

soit le total des exigences mineures satisfaites est $\geq 90\%$ pour les exigences relatives au service d'une part et à la maîtrise de l'hygiène d'autre part, $\geq 80\%$ pour les exigences relatives au respect de l'environnement.

Soit si ce n'est pas le cas, le restaurateur a corrigé des points non-conformes avec preuve de la mise en place des actions correctives de façon satisfaisante (par visite sur site ou sur la base de documents transmis, photos, ...) pour atteindre le minimum de 90% et 80% de critères mineurs satisfaits selon le cas.

Ce n'est que lorsque ces critères auront été respectés que la certification pourra être attribuée au restaurateur. Un courrier lui sera transmis accompagné d'une licence et d'un contrat fournisseur – organisme certificateur.

Si dans un **délai maximum de 6 mois** à compter de la date de remise du rapport d'audit ainsi que des fiches de constat de non conformités, le restaurateur

- n'a fait aucune proposition d'actions correctives
- n'a pas fait de propositions d'actions satisfaisantes
- n'a pas apporté de preuve de la mise en place des actions correctives ou n'a pas mis en place de façon satisfaisante les actions correctives proposées permettant de lever les non conformités majeures, d'atteindre 90% et/ou 80%, selon le cas, des exigences mineures et donc de se prononcer sur son admission,

la démarche de certification est clôturée.

Si l'on souhaite bénéficier de la certification de ces services sur la base du référentiel de service « Restauration Traditionnelle Régionale », il devra redémarrer à zéro la démarche.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 27/48

En cas de modification majeure, le restaurateur doit en informer Certipaq qui décide s'il y a lieu d'engager une nouvelle procédure d'admission.

Modifications intervenues	Actions à entreprendre	Actions de CERTIPAQ
Changement de propriétaire	Information de CERTIPAQ Réaliser une nouvelle demande d'admission auprès de CERTIPAQ	Démarrage à zéro de la démarche d'admission selon la procédure PR 33
Changement de statut juridique	Information de CERTIPAQ	CERTIPAQ détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un nouvel audit ou un audit complémentaire (sur site ou documentaire). Mise à jour de la licence et de la convention
Gros travaux touchant la salle de restaurant, les cuisines, les toilettes	Information de CERTIPAQ	CERTIPAQ détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un nouvel audit ou un audit complémentaire (sur site ou documentaire) ou si la vérification pourra attendre la prochaine échéance d'audit de surveillance.

Dans les cas non prévus, CERTIPAQ détermine au cas par cas sur la base des informations et des documents que lui transmet le restaurateur si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit complémentaire.

Après la phase d'évaluation du restaurateur en vue de son admission se met en place le plan de contrôle qui intègre l'autocontrôle, le contrôle interne et le contrôle externe.

VIII.2. SURVEILLANCE DU SERVICE

L'organisation générale mise en place pour assurer la certification de service « Restauration Traditionnelle Régionale » s'articule entre trois types de contrôles définis ci-dessous :

- l'auto-contrôle
- le contrôle interne
- le contrôle externe

L'auto-contrôle

Il s'agit du contrôle organisé par l'opérateur sur sa propre activité. Par cet autocontrôle, voir son enregistrement, l'opérateur vérifie l'adéquation de ses pratiques avec le référentiel de certification.

Le contrôle interne

Il est mis en œuvre par le dirigeant, sous sa responsabilité. Ce contrôle interne lui permet de s'assurer que les exigences relatives à la certification de service sont respectées.

Les contrôles internes font l'objet d'enregistrements permettant d'apporter la preuve de leur réalisation effective. Ceux-ci reprennent l'ensemble des points à contrôler chez chaque opérateur. Ils sont pris en compte par CERTIPAQ comme défini dans le plan de contrôle.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 28/48

Le prestataire c'est-à-dire le restaurateur réalise également une surveillance de sa certification par :

- La mise en œuvre de formations internes ou externes, l'information du personnel
- la mise en place d'instructions de travail
- des auto-contrôles (visuels, analyses microbiologiques, enregistrements, ...)
- ...

Le plan de contrôle ci-après les identifie (*) PRES= prestataires = restaurateurs

Le contrôle externe

Il est mis en œuvre par l'Organisme Certificateur CERTIPAQ. Il lui permet de s'assurer du respect des exigences liées à la certification de service.

Le plan de contrôle ci-après les identifie OC = *Organisme Certificateur*

Les agents chargés des audits sont habilités par le Comité de Certification de Service selon les modalités décrites dans la procédure de CERTIPAQ référencée PR 18 "Qualification, habilitation et suivi du personnel de certification / qualification".

Le Responsable Certification organise la planification des audits, conformément aux fréquences et aux durées définies dans le présent plan de contrôle. La certification est délivrée sur un cycle de 3 ans.

Année	Fréquence de contrôle	Durée de l'intervention	Champ de l'audit
Année NO	Audit d'évaluation initiale	4 heures	Tout le référentiel de certification
Année N+ 1,5	Audit intermédiaire *	2 heures	Tout le référentiel de certification à l'exception des exigences relatives à la maîtrise de l'hygiène et au respect de l'environnement
Année N+ 3	Audit de renouvellement *	4 heures	Tout le référentiel de certification

Au bout du cycle de 3 ans une nouvelle licence lui sera délivrée.

Les audits sont réalisés de manière inopinée. Les audits sont conduits comme pour la visite d'évaluation en 4 temps :

- Lors de la prise de contact par téléphone avec le restaurateur, un jour d'ouverture, en vue d'une réservation
- Lors de la prise de contact par téléphone avec le restaurateur, un jour de fermeture, afin de vérifier le message laissé sur le répondeur,
- Lors du repas pris en tant que client mystère
- A l'issue du repas, après le règlement de la facture et la présentation de l'auditeur pour l'audit proprement dit des points du référentiel qui nécessite la présence du dirigeant de l'établissement ou son représentant, un passage dans les cuisines, la consultation de documents, ...

De plus, les réclamations parvenues à CERTIPAQ et chez le restaurateur constituent des dysfonctionnements qui sont également pris en compte lors de l'audit.

Le reste de la démarche est équivalente à celle du processus d'évaluation initiale.

La décision de maintien de la certification est prise conformément à la procédure PR 33 de CERTIPAQ.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 29/48

Les critères de maintien de la certification de service sont équivalents à ceux de l'attribution initiale avec la particularité suivante : si dans un **délai d'1 mois** à compter des 15 jours de délai de remise du rapport d'audit et des fiches de constat de non conformités., le restaurateur n'a pas apporté la preuve de la mise en place des actions correctives / l'OC n'a pas constaté la mise en place satisfaisante des actions correctives proposées permettant de lever les non conformités majeures, d'atteindre 90% et/ou 80%, selon le cas, des exigences mineures, **la certification est suspendue.**

Le restaurateur retourne la licence à l'OC et enlève toute référence à la certification. L'OC s'en assurera.

Si le restaurateur fournit les preuves de la mise en place des actions correctives ou si l'OC constate la mise en place satisfaisante des actions correctives proposées permettant de lever les non conformités majeures, d'atteindre 90% et/ou 80%, selon le cas, des exigences mineures, , la suspension est levée et la licence lui est retournée.

Si dans un **délai maximum de 6 mois** à compter de la date de remise du rapport d'audit ainsi que des fiches de constat de non conformités, le restaurateur n'a toujours pas apporté de preuve de la mise en place des actions correctives / si l'OC n'a pas pu constater la mise en place satisfaisante des actions correctives proposées permettant de lever les non conformités majeures, d'atteindre 90% et/ou 80%, selon le cas, des exigences mineures, **la certification est retirée.**

Si souhaite bénéficier de la certification de ces services sur la base du référentiel de service «Restauration Traditionnelle Régionale », il devra redémarrer la démarche à zéro et passer par une nouvelle visite d'évaluation.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 13/09/11 page 30/48
	CERTIFICATION DE SERVICE	

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
Le chef d'établissement ou son représentant dûment désigné et mandaté est présent de façon significative (80% pendant le service) dans le restaurant.	Vérification lors de contrôles de la présence physique et de la qualification du chef d'établissement ou de son représentant		X	Registre du personnel Document de mandatement du représentant du chef d'établissement
Formation et qualification du dirigeant ou son représentant: <ul style="list-style-type: none"> ➤ formation minimale : BAC PRO, BP de cuisinier, maître d'hôtel ou sommelier. ➤ ou expérience professionnelle minimum de 5 ans dans l'un des trois métiers (cuisinier, maître d'hôtel, sommelier) avec expérience validée par la commission professionnelle de la restauration 	Contrôle documentaire		X	Diplôme professionnel Curriculum vitae Registre du personnel Plan de formation des salariés Attestation délivrée par la commission professionnelle de la restauration
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personnel de cuisine : 50 % du personnel travaillant en cuisine (en dehors des apprentis) dispose au minimum d'un CAP de cuisinier ou de 3 années d'expérience minimum dans le domaine ➤ Personnel de salle : 50 % du personnel travaillant en salle (en dehors des apprentis) dispose au minimum d'un CAP restaurant ou de 3 années d'expérience minimum dans le domaine ➤ Si l'établissement compte un sommelier : justification de la mention complémentaire "Sommelier" ou d'une expérience professionnelle validée par une association de sommelier. 	Contrôle documentaire : <ul style="list-style-type: none"> ➤ des diplômes, ➤ du CV s'il y a lieu, ➤ du registre du personnel 		X	Diplôme
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour le personnel ne disposant pas de ce niveau de formation professionnelle ou de cette expérience : proposition d'une validation des acquis 	Contrôle documentaire de la validation des acquis		X	Curriculum vitae Registre du personnel Plan de formation des salariés Validation des acquis
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formations portant sur des thèmes relatifs à la qualité et sa maîtrise (connaissance des matières premières mises en œuvre, hygiène et sécurité alimentaire, préparation des plats, ...). ➤ Thèmes de formations validés par la commission de professionnels de la restauration ➤ 1 jour / an pour le chef d'établissement, son conjoint collaborateur ou son représentant (si le restaurateur suit une formation de 3 jours et plus, celle-ci comptera pour 3 années maximum). ➤ ¼ des salariés justifient d'une formation annuelle d'1 jour ; en cas de refus du salarié de suivre une formation, celui-ci signe une attestation dans ce sens. 	Contrôles documentaires du respect : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Des durées de formation ➤ Des thèmes de formation validés par le fournisseur 		X	Attestation de formation / de refus de formation Thèmes validés

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 31/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
RESERVATION				
Le nom du restaurant est mentionné dans la phrase d'accueil téléphonique	Contrôle par un appel téléphonique en vue d'une réservation.		X	
Les jours de fermeture, un message mentionnant le jour de repos est mis sur le répondeur.	Contrôle par un appel téléphonique en vue d'une réservation un jour de fermeture		X	
Les réservations sont prises par une personne habilitée. <i>(Par personne habilitée il faut comprendre toute personne nommément désignée par le chef d'établissement ce qui lui donne l'autorisation de prendre les réservations et signifie également qu'elle a été formée pour cela. Une fiche explicative est mise à disposition de cette personne)</i>	Contrôle visuel et documentaire		X	<i>Liste du personnel habilité à prendre les réservations téléphoniques</i> <i>Registre des réservations</i>
La réponse au téléphone est rapide : 5 sonneries maximum	Contrôle par un appel téléphonique en vue d'une réservation.		X	
Lors de la prise de réservation : - demander le nombre de personnes - demander l'heure d'arrivée - salutation en début et en fin d'entretien	Contrôle par un appel téléphonique en vue d'une réservation		X	
Lors de la prise de réservation : la réponse est aimable	Contrôle par un appel téléphonique en vue d'une réservation		X	
La demande de réservation est reformulée au client de façon à ne pas introduire d'erreur de compréhension ou d'interprétation	Contrôle par un appel téléphonique en vue d'une réservation		X	
La réservation fait l'objet d'une trace écrite disponible au personnel de salle	Contrôle documentaire de l'enregistrement de la réservation du client mystère		X	<i>Registre des réservations</i>
ENVIRONNEMENT EXTERIEUR				
La pré-signalisation routière quand elle existe, est efficace, esthétique et comporte des panneaux en bon état	Contrôle visuel.		X	<i>Panneaux de pré-signalisation</i>
L'enseigne est en bon état	Contrôle visuel.		X	<i>enseigne</i>
La signalétique de proximité et sur la façade est visible les jours d'ouverture.	Contrôle visuel.		X	<i>signalétique</i>
Les façades du restaurant sont fleuries quand c'est possible	Contrôle visuel.		X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 32/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
ENVIRONNEMENT EXTERIEUR				
L'affichage extérieur obligatoire comporte <ul style="list-style-type: none"> - les menus, - la carte du restaurant, - un extrait de la carte des vins, - les prix des boissons et denrées (cf. art. 2 arrêté du 27/03/87), - le panneau identifiant la certification s'il y a lieu 	Contrôle visuel.		X	<i>Affichage extérieur</i> <i>Menu</i> <i>Carte du restaurant</i> <i>Extrait de la carte des vins</i> <i>Panneau</i>
Un cendrier est disponible à l'extérieur	Contrôle visuel.		X	
PERSONNEL				
Le personnel et le chef d'établissement sont aimables, accueillants, souriants	Contrôle visuel + interview		X	
L'allemand et l'anglais sont parlés dans l'établissement de façon à pouvoir accueillir des clients étrangers (une personne pour les deux langues ou une personne par langue suffit).	Interview.		X	
Le personnel soigne son apparence	Contrôle visuel		X	
Les mains et les ongles du personnel sont propres	Contrôle visuel		X	
La tenue du personnel de salle (<i>tenue professionnelle ou vêtement civil</i>) est propre et bien repassée	Contrôle visuel		X	
ACCUEL PHYSIQUE				
Une attention particulière est portée aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux personnes handicapées (accompagnement dans les escaliers...)	Contrôle visuel		X	
Dès son entrée dans l'établissement, le client est accueilli en allant au devant de lui ou en lui signifiant qu'on l'a vu.	Contrôle visuel		X	
Si le restaurant est complet, le temps d'attente est indiqué au client ou, à sa demande, les restaurants répondant au cahier des charges ou de qualité similaire lui sont précisés.	Contrôle visuel - interview		X	
Le client est pris en charge rapidement et de façon conviviale.	Contrôle visuel			
Si cela est possible, il lui est proposé un vestiaire.	Contrôle visuel		X	
Si c'est possible, un choix de table est proposé au client qui n'a pas réservé.	Contrôle visuel		X	
Le client est conduit à sa table, la carte lui est donnée en lui indiquant les plats manquants ; un apéritif lui est proposé.	Contrôle visuel		X	
Si un amuse-bouche est proposé, il est servi avec ou sans apéritif. L'amuse-bouche est obligatoirement fait maison	Contrôle visuel		X	
Toute suggestion verbale doit être accompagnée des prix (le support peut être une note écrite, une affiche...).	Contrôle visuel		X	<i>Note écrite, affiche</i>

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 33/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
LA CARTE				
La carte du restaurant doit comporter une offre d'entrées froides / chaudes, une offre de poissons et/ou viandes, une offre de desserts.	Contrôle documentaire		X	Carte(s)
La carte comporte au minimum 3 offres d'entrées, 3 offres de plats principaux (poissons et viandes) et 3 offres de desserts qui sont des recettes traditionnelles de la région ou des recettes innovantes, mais faisant référence à la région.	Contrôle documentaire		X	Carte(s)
Ces recettes doivent être identifiées très précisément en tant que telles, afin que le client (surtout touriste) puisse effectuer un choix en toute connaissance de cause (par exemple écriture différente, surlignée...). Des explications adéquates sont données sur la carte ou le personnel de salle est capable de les donner oralement.	Contrôle documentaire		X	Carte(s)
Chaque fois que possible, l'origine des matières premières mises en œuvre sera mentionnée sur la carte ou affichée dans le restaurant, comme le nom du boulanger qui fournit le pain, le nom du pâtissier qui fournit les glaces ou autres desserts. De même toute caractéristique valorisante des produits doit être mentionnée sur la carte ou affichée dans le restaurant (la mention artisanal, la mention produit certifié, labellisé ou répondant à un cahier des charges contrôlé ...)	Contrôle documentaire de la carte Confrontation avec les produits présents en chambre froide, congélateur, locaux de stockage et les factures		X	Carte Facture(s)
La carte est traduite en une langue étrangère – au minimum – au choix.	Contrôle documentaire		X	Carte(s)
OFFRE DE DESSERTS				
L'offre des desserts est distincte. Les desserts figurent soit sur une carte à part, soit sur une page distincte de la carte principale. (Lorsqu'il existe une carte à part, les desserts peuvent être indiqués sur la carte principale, pas forcément sur une page à part).	Contrôle documentaire		X	Carte
L'offre des desserts comporte au moins 3 desserts "faits maison" (glaces, sorbets, entremets, tartes...).	Contrôle documentaire		X	Carte
Les tartes sont obligatoirement faites maison	Contrôle visuel et interview de la capacité à fabriquer les desserts maisons (personnel + matériel)		X	Facture(s)
Les tartes sont obligatoirement du jour	Contrôle visuel - interview		X	
OFFRE DE FROMAGES				
L'offre de fromages doit obligatoirement comporter un fromage régional quand il existe.	Contrôle documentaire et visuel des fromages présentés		X	Carte Facture(s)
Si le plateau de fromages figure à la carte, celui-ci doit être composé d'un minimum de 6 fromages dont obligatoirement un fromage régional quand il existe.	Contrôle visuel des fromages présentés		X	Carte Facture(s)
OFFRE DE PAIN				
Le pain est frais	Contrôle visuel, gustatif du pain		X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 34/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
LES BOISSONS				
Parmi les eaux minérales ou de sources proposées, au moins une doit provenir de la région, quand elle existe.	Contrôle documentaire de la carte et visuel de la bouteille apportée		X	<i>Carte Etiquette</i>
Une carafe d'eau est présentée sur demande du client.	Contrôle visuel			
La carte des vins doit comporter au moins la moitié des principaux cépages régionaux, quand ils existent	Contrôle documentaire de la carte et visuel de la bouteille apportée		X	<i>Carte(s) Etiquettes</i> <i>Facture(s) pour les vins en pichet, au verre et la bière pression</i>
La carte des vins comporte obligatoirement une offre de vin en pichet ou au verre avec une appellation				
La carte mentionne de façon précise et complète l'appellation du vin, le millésime – lorsqu'il existe -, le vignoble, nom du producteur et, dans le cas de cépages régionaux, la commune ou le lieu-dit.				
La carte doit comporter au moins une bière régionale quand elle existe, et quand le restaurant n'est pas lié par un contrat de fourniture exclusive de bière avec un brasseur étranger à la région				
Un apéritif de la région, quand il existe, figure à la carte				
MATIERES PREMIERES MISES EN CEUVRE, ORIGINE, QUALITE : PLATS PRINCIPAUX				
Le restaurateur élabore lui-même ses plats à partir de matières premières non transformées, c'est à dire n'ayant pas subi de traitement thermique préalable, sauf pour les charcuteries salaison. Sont acceptés : <ul style="list-style-type: none"> • Les produits 1^{ère} gamme (produits bruts) ; ils peuvent être mis en conserve ou surgelés par le restaurateur lui-même, • les produits 2^{ème} gamme (conserves) mais uniquement les fruits et les ingrédients utilisés en quantité limitée en tant qu'aromates, condiments ou stabilisants (tomates, cornichons, moutarde, câpres, oignons, fines herbes...) et transformés • Les produits 3^{ème} gamme (congelés ou surgelés) sous réserve que les produits soient acquis majoritairement frais • Les produits 4^{ème} gamme (végétaux crus prêts à l'emploi) : uniquement les produits fragiles, plantes aromatiques et fleurs fraîches • Les produits 5^{ème} gamme (légumes précuits conditionnés sous plastique) : uniquement en tant qu'accompagnement et s'il y a une transformation ultérieure. Sont interdits les plats cuisinés nécessitant ou non un traitement thermique, 	Contrôle visuel des matières premières, denrées alimentaires disponibles dans les chambres froides, les congélateurs, les locaux de stockage, ... Contrôle documentaire des bons de livraison et des factures		X	<i>Factures / BL</i>
			X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 35/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
MATIERES PREMIERES MISES EN ŒUVRE, ORIGINE, QUALITE : ORIGINE				
Pour l'ensemble des offres d'entrée, plats principaux et desserts, une <u>au moins</u> de chaque est élaborée à partir de matières premières de base provenant de la région.	Contrôle visuel des matières premières mises en œuvre (stocks), contrôle documentaire de leur origine (BL, factures, ...), interview du chef de cuisine Contrôle documentaire de la composition des plats et adéquation des matières premières achetées/en stocks.		X	<i>Carte(s) Bon de livraison/factures' ... Etiquettes</i>
PRISE DE LA COMMANDE				
Le personnel de salle connaît la carte et les produits ; s'il n'est pas en mesure de répondre, il se renseigne auprès d'une personne compétente.	Contrôle par interview du personnel de salle et validation des informations en cuisine		X	<i>Carte</i>
Pour des plats nécessitant un temps d'attente plus long, celui-ci doit être indiqué au client (oralement ou par écrit).	Contrôle en situation		X	<i>Carte ou tout autre support</i>
Informier le client des desserts devant être commandés en début de repas pour des raisons de temps de préparation.	Contrôle en situation		X	
Une personne en salle est capable de délivrer des conseils gastronomiques (association de mets, association mets + vin, cuisson, ...)	- Contrôle en situation		X	
Le personnel de salle présente pour vérification la bouteille au client	- Contrôle visuel en situation		X	
Le personnel de salle fait préalablement déguster le client et s'il n'y a pas de problème, sert l'ensemble des personnes.	- Contrôle visuel en situation		X	
LIEUX				
Mise en avant de la région par mise à disposition d'une documentation touristique.	- Contrôle visuel et documentaire		X	<i>Documentation touristique</i>
Mise à disposition de différentes informations : quotidien local ou régional, plan de la ville, n° de téléphone de taxis...	- Contrôle documentaire et interview		X	<i>Journal / Plan / Liste de N° de tél. de taxis</i>
Les moyens de paiement acceptés sont affichés à l'extérieur	- Contrôle visuel et en situation lors du règlement de la facture		X	
LA SALLE DU RESTAURANT				
Densité minimale : 1m ² par couvert, à l'exception des winstubs où la densité peut être plus importante.	Vérification du plan de masse avec cotes.		X	<i>Plan de masse avec cotes</i>
La salle est propre (sols, murs, plafonds)	Evaluation de la propreté.		X	
Toutes les lampes sont en état de marche	Contrôle visuel		X	
Les tables sont dressées de façon identique pour une même salle	Contrôle visuel		X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 36/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
LA SALLE DU RESTAURANT				
Les nappes et serviettes sont en tissu ou en non tissées. Une exception pour le service des tartes flambées : afin d'éviter de tacher la nappe, une sur-nappe en papier est autorisée	Contrôle visuel		X	
Les nappes et serviettes sont propres et ne présentent aucun trou.	Evaluation de la propreté		X	
La vaisselle et les couverts sont propres	Contrôle visuel		X	
Si des fleurs coupées décorent les tables, elles sont fraîches	Contrôle visuel			
Si des bougies sont présentes, elles sont allumées quand le client passe à table, sauf pour le service du midi.	Contrôle visuel			
Il n'y a pas de table proche de l'entrée des toilettes : 3 mètres minimum de distance	Contrôle visuel			
La température est agréable	Relevé de la température ambiante avec une sonde Contrôle visuel du thermostat			
Climatisation et ventilation, quand elles existent, en état de marche.	Contrôle visuel.			
LES TOILETTES DU RESTAURANT				
Les toilettes et le sol sont en bon état, propres et désinfectés ; pour cela, un passage régulier est réalisé au minimum entre chaque service	Contrôle visuel. Contrôle documentaire et visuel.	X	X	<i>Plan de nettoyage et de désinfection</i>
Les toilettes sont équipées d'une brosse propre	Contrôle visuel			
Il y a du papier toilette en quantité suffisante	Contrôle visuel			
Les poubelles sont fermées	Contrôle visuel			
Les toilettes sont équipées d'une VMC (ventilation mécanique contrôlée), d'une extraction en état de fonctionnement ou d'une fenêtre s'ouvrant à l'air libre.	Contrôle visuel			
LA SALLE D'EAU DU RESTAURANT				
Les toilettes sont équipées d'un désodorisant manuel ou automatique	Contrôle visuel. Contrôle documentaire et visuel.	X	X	
Les lavabos, glaces et sol sont en bon état, propres et désinfectés. Pour cela, un passage régulier au minimum entre chaque service est réalisé	Contrôle visuel de la propreté Contrôle visuel de la propreté	X	X	<i>Plan de nettoyage et de désinfection</i>
Pour le savon et le séchage des mains, installer des systèmes à usage unique: distributeurs de savon liquide, serviettes à usage unique, distributeur de papier ou diffuseur de chaleur.	Contrôle visuel		X	
Les poubelles sont fermées à l'exception des corbeilles destinées aux serviettes à usage unique en tissu.	Contrôle visuel		X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 37/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
SERVICE DU REPAS				
Les règles de préséance sont respectées (servir les femmes avant les hommes, servir d'abord les personnes les plus âgées, ...) hors contraintes liées à la cuisine.	Contrôle visuel		X	
Les verres apéritifs vides sont rapidement débarrassés	Contrôle visuel		X	
Le vin ainsi que les autres boissons sont servis avant les plats.	Contrôle visuel en situation		X	
Les boissons sont servies à la bonne température de consommation sauf exigence spécifique du client.	Contrôle visuel en situation		X	
Les vins à consommer frais sont placés dans des contenants permettant de préserver la fraîcheur.	Contrôle visuel en situation		X	
Les verres sont adaptés à la consommation choisie	Contrôle visuel en situation		X	
Le pain est apporté avant ou, au plus tard avec les plats	Contrôle visuel en situation		X	
Les couverts doivent être adaptés aux mets servis	Contrôle visuel en situation		X	
Pour des mets chauds, les assiettes doivent être préchauffées.	Contrôle en situation		X	
La présentation des mets est soignée	Contrôle visuel en situation : évaluation		X	
Lors du service, le personnel souhaite un "bon appétit" au client.	Contrôle en situation		X	
En cours de repas, le personnel demande au client s'il est satisfait, il veille à ce que le client ne manque de rien (pain, eau, vin...).	Contrôle en situation		X	
En terrasse, quand le client fume, le cendrier est régulièrement changé	Contrôle visuel en situation	X	X	
SERVICE DU FROMAGE				
Lorsque la carte comporte une offre de fromage, celui-ci est proposé oralement	Contrôle en situation		X	
S'il existe un plateau de fromages, sa présentation est propre.	Contrôle en situation : évaluation		X	
La personne qui sert les fromages est capable de renseigner sur les variétés de fromages présentées.	Contrôle en situation : interview		X	
SERVICE DU DESSERT				
Proposer la carte des desserts en fin de repas. (si non compris dans le menu)	Contrôle visuel en situation		X	
SERVICE DU CAFE				
Proposer un café, un thé ou une infusion en fin de repas.	Contrôle en situation		X	
Choix de thés et infusions	Contrôle en situation		X	
Des chocolats ou des mignardises accompagnent le café, le thé ou la tisane	Contrôle en situation		X	
ACCUEIL DES ENFANTS : REPAS				
Proposer un plat, un menu spécial enfants ou le menu des parents en ½ portion. Cette alternative doit être indiquée sur la carte	Contrôle en situation		X	
Disposer de couverts adaptés aux enfants	Contrôle en situation		X	
Disposer de chaises hautes pour les bébés (ou accessoires de même nature)	Contrôle en situation		X	
Servir le menu des enfants soit avant l'entrée des parents, soit en même temps selon les souhaits.	Contrôle en situation		X	
Apporter les plats du menu en harmonie avec le rythme des enfants.	Contrôle en situation		X	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 38/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES PRES*	O.C.	DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
ACCUEIL DES ENFANTS : JEUX				
Le restaurant met à disposition du matériel pour jouer à table (crayons, livres, puzzles, ...)	Contrôle en situation et visuel		X	
FACTURE				
Réduire au maximum le temps d'attente lorsque le client a demandé l'addition.	Contrôle en situation		X	
SORTIE DU CLIENT				
Le personnel remercie et salue le client si le personnel de salle est présent.	Contrôle en situation		X	
Les cartes de visite du restaurant sont disponibles ou présentées avec la facture.	Contrôle en situation		X	<i>Carte de visite du restaurant</i>
NATURE ET MODE DE PRESENTATION DES INFORMATIONS ESSENTIELLES PORTEES A LA CONNAISSANCE DES CONSOMMATEURS				
L'information du consommateur est assurée soit par un panneau soit par la licence affichée sur les lieux de l'établissement avec : <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'identification du référentiel sous la forme « restauration traditionnelle, régionale ». ➤ Les caractéristiques certifiées essentielles : <ul style="list-style-type: none"> - Cuisine favorisant les plats et les produits régionaux. - Service soigné. - Personnel attentif aux besoins des clients - Accueil des enfants : service adapté, menu spécial, jeux. ➤ La référence à la certification par la marque collective de certification « CERTIPAQ » : nom, logo et adresse ➤ Les coordonnées de l'établissement auquel la licence est délivrée dans le cas de l'affichage de la licence. 	Contrôle visuel sur site		X	<i>Licence en cours de validité / panneau</i>
Conformément à l'article R115-2 du Code de la Consommation, lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation du service ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, doivent obligatoirement être portés à la connaissance du consommateur : <ul style="list-style-type: none"> ➤ La marque collective de certification que CERTIPAQ utilise pour la certification de service « CERTIPAQ », ➤ L'identification du référentiel servant de base à la certification, à savoir « Restauration traditionnelle régionale », ➤ les conditions de consultation du référentiel : en effet, celui-ci est tenu à la disposition du public dans les bureaux de CERTIPAQ ; des informations sont également consultables sur le site Internet de CERTIPAQ « www.certipaq.com ». 	Contrôle documentaire		X	<i>Carte de visite du restaurant Site Internet Documents publicitaires ...</i>

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 39/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.	
ENGAGEMENTS PRIS PAR LES PRESTATIRES CONCERNANT LES CONDITIONS DE REPARATION DE PREJUDICES CAUSES AUX CONSOMMATEURS				
Les réclamations clients, écrites ou téléphoniques, sont traitées comme suit : - Les réclamations adressées à CERTIPAQ sont transmises par l'organisme certificateur au restaurateur concerné qui répond à l'auteur de la réclamation et informe CERTIPAQ du traitement de la réclamation. - Les réclamations reçues par le restaurateur sont conservées par lui. Il traite la réclamation et tient à disposition de CERTIPAQ, les preuves du traitement de la réclamation. Le dédommagement est à la charge du restaurateur qui décide de la nature du dédommagement.	Contrôle documentaire		X	<i>Courrier / mail de réclamation</i> <i>Registre des réclamations</i>
Une enquête client est réalisée 2X/an ou tout au long de l'année au choix du restaurateur	Contrôle documentaire			<i>Enquête client</i>

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
HYGIENE DES PRODUITS					
Les restaurateurs s'engagent à mettre en place un plan d'analyse microbiologique (analyse 1 fois par trimestre sur les produits à risque.	Contrôle de la qualité microbiologique des produits par des analyses confiés à un laboratoire	X		1X/trimestre sur les produits à risque	<i>Contrat avec le plan d'analyses microbiologiques</i>
	Contrôle de l'existence d'un contrat avec un laboratoire et de son respect		X	1X/2 ans	Résultat des analyses
HYGIENE DES OPERATEURS : PROPRETE DES MAINS					
Il existe des consignes de lavage des mains et elles sont connues ; le personnel se lave les mains efficacement et fréquemment. En particulier : - à la reprise du travail - à la sortie des toilettes - après manipulation de cartons, matériels sales, poubelles, déchets, produits chimiques... - après manipulation de matières premières contaminantes (œufs, volaille, légumes...) - avant manipulation de produits sensibles (mayonnaise...) et opération sensible (hachage, mise sous vide...).	Contrôle visuel par le restaurateur	X		Permanent pendant le service	<i>Guide des bonnes pratiques hygiéniques restaurateur</i> <i>Attestation de formation</i>
	Contrôle de l'existence d'une instruction de lavage des mains et de sa connaissance par le personnel		X	1X/2 ans	
	Contrôle de la formation à l'hygiène du personnel		X	1X/2 ans	
Le poste de lavage est équipé de savon liquide bactéricide , d'une brosse, d'un système d'essuyage à usage unique, d'une poubelle	Approvisionnement en savon et essuie-mains à usage unique	X		À chaque service	
	Contrôle visuel de la présence de tous ces équipements et de leur approvisionnement en savon et essuie-mains à usage unique		X	1X/2 ans	

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
HYGIENE DES OPERATEURS : PROPRETE DES MAINS					
Le personnel veille à sa propreté corporelle : ongles courts et propres, blessures protégées, cheveux propres et retenus).	Contrôle visuel	X		A chaque service	
			X	1X/2 ans	
Le personnel porte une tenue propre et réservée aux périodes de travail ; il dépose les vêtements de ville et les effets personnels dans un vestiaire ou une penderie réservée à cet usage.	Contrôle visuel	X		A chaque service	
	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Une formation de sensibilisation à l'hygiène d'un nouveau collaborateur doit être effectuée au cours de la 1^{ère} année (sauf si celui-ci a bénéficié d'une formation récente à l'hygiène, notamment dans son cursus scolaire)	Contrôle documentaire	X		A l'embauche de la personne	<i>Attestation de formation Curriculum vitae</i>
			X	1X/2 ans	
NETTOYAGE DESINFECTION DES INSTALLATIONS ET DU MATERIEL					
Les locaux sont maintenus dans un parfait état de propreté générale	Contrôle visuel	X		Après chaque service	<i>Guide des bonnes pratiques hygiéniques restaurateur</i> <i>Plan de nettoyage désinfection</i>
			X	1X/2 ans	
Les surfaces directement en contact avec les aliments sont en bon état, faciles à nettoyer	Contrôle des spécifications à l'achat	X		A chaque achat d'équipement, de matériel	
	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Les surfaces directement en contact avec les aliments sont réalisées en matériaux adaptés au contact alimentaire	Contrôle des spécifications à l'achat	X		A chaque achat d'équipement, de matériel	
	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Le restaurateur procède à un nettoyage et une désinfection réguliers conformément à un plan formalisé qui prévoit en particulier de : <ul style="list-style-type: none"> • nettoyer et désinfecter les plans de travail après toute opération souillante, • nettoyer et désinfecter les trancheurs, hachoirs après utilisation. S'il existe un tirage de bière pression, une sanitation est assurée.	Respect des consignes affichées	X		Chaque intervention	<i>Procédure de nettoyage et de désinfection</i>
	enregistrement de la sanitation réalisée		X	1X/an	<i>Enregistrement de la sanitation (facture, ...)</i>
	Contrôle de l'affichage des consignes et de leur connaissance par le personnel		X	1X/2 ans	
Les produits et matériels utilisés, les méthodes et fréquences sont adaptés	Respect des consignes affichées	X		A chaque intervention	<i>Procédure de nettoyage et de désinfection</i>
	Contrôle de l'affichage des consignes et de leur connaissance par le personnel		X	1X/2 ans	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 41/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
NETTOYAGE DESINFECTION DES INSTALLATIONS ET DU MATERIEL					
Les filtres des hottes sont nettoyés	Contrôle visuel	X		1X/semaine	<i>Visuel + plan de nettoyage cuisine Carnet entretien</i>
	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
ORGANISATION DU TRAVAIL					
Les secteurs propres et sales sont séparés	Contrôle de la connaissance des règles internes et de leur respect		X	1X/2 ans	
Les produits crus et les produits cuits sont séparés	Contrôle de la connaissance des règles internes et de leur respect		X	1X/2 ans	
DISPOSITION DES POSTES DE TRAVAIL					
Les produits sensibles sont travaillés à l'écart des zones de contamination directe	Définition des zones de travail et contrôle du respect	X		A la conception et à chaque service	
	Contrôle de la connaissance des règles internes et de leur respect		X	1X/2 ans	
Le système d'évacuation est efficace	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Les tuyauteries sont en bon état d'entretien (ex Isoler par exemple les tuyauteries qui peuvent être source de contamination par un coffrage)	Contrôle visuel	X	X	permanent 1X/2 ans	
Les plans de travail des produits sensibles sont disposés à l'écart des fenêtres ou alors les fenêtres situées à proximité sont fermées	Contrôle visuel	X	X	permanent 1X/2 ans	
Les zones à l'aplomb des postes de travail sont en bon état d'entretien	Contrôle visuel	X	X	permanent 1X/2 ans	
VERIFICATION A RECEPTION ET A L'UTILISATION DES MATIERES PREMIERES					
Vérification de l'aspect, la couleur et l'odeur des produits	Contrôle visuel	X		chaque réception de produits	<i>Spécifications</i>
Vérification de la séparation des produits d'origine différente	Contrôle visuel	X		chaque réception de produits	
Vérification de l'état des emballages et des conditionnements des produits	Contrôle visuel	X		chaque réception de produits	
Vérification de la propreté du camion livreur par sondage	Contrôle visuel	X		Par sondage	
Vérification des DLC et DLUO	Contrôle visuel	X	X	chaque réception de produits 1X/2 ans	
En cas d'anomalie, des réserves sont émises sur le bon de livraison ou la facture et éventuellement refuser ou retourner la marchandise en cas d'anomalie grave (conditionnement rompu, viande crue à terre, conserves bombées...).	Contrôle visuel	X		En cas d'anomalie détectée à réception	<i>Bulletins de livraisons ou factures</i>
			X	1X/2 ans	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 42/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
RANGEMENT RATIONNEL DES CHAMBRES FROIDES, DES EQUIPEMENTS DE TRANSPORT ET D'EXPOSITION					
Les produits d'origines ou de natures différentes sont stockés et transportés dans des enceintes différentes ou dans une même enceinte de façon à ce que les produits soient protégés.	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Dans les frigos des produits frais, les cartons et emballages en polystyrène sont éliminés.	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Les produits entamés et les restes sont emballés, les récipients sont fermés ; les produits fait maison ou piécés et emballés individuellement sont identifiés avec indication de la date d'emballage ou DLC/DLUO	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
MAITRISE DU FROID :					
Le type de matériel et la capacité en froid sont adaptés à l'activité de l'entreprise	Contrôle de la température des produits à cœur et des enceintes	X		1X/jour	Fiche d'enregistrement des températures
	Contrôle de la conformité à la réglementation de la température relevée (produits et enceintes) par le restaurateur (contrôle documentaire) et à l'occasion de l'audit par une sonde température		X	1X/2 ans	
La fréquence et le volume des approvisionnements sont adaptées au volume de froid du restaurateur	Contrôle de la conformité à la réglementation de la température relevée à cœur des produits et dans les enceintes par le restaurateur (contrôle documentaire) et à l'occasion de l'audit par une sonde température		X	1X/2 ans	<i>Fiche de relevé des températures</i>
La température des installations de froid (< 4° C pour les produits réfrigérés, et < -18° C pour les produits surgelés).est vérifiée et enregistrée journallement	Contrôle de la température des produits à cœur et des enceintes	X		1X/jour	Fiche d'enregistrement des températures
	Contrôle de la conformité à la réglementation de la température relevée (produits et enceintes) par le restaurateur (contrôle documentaire) et à l'occasion de l'audit par une sonde température		X	1X/2 ans	
Les installations de froid font l'objet d'une maintenance (avec preuve de passage du technicien de maintenance).	Contrôle documentaire		X	1X/2 ans	Fiche d'intervention/facture
Le restaurateur dispose pour le transport des produits frais, d'un véhicule réfrigéré ou d'une glacière (respect de la chaîne du froid).	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
GESTION DES DECHETS ET DES POUBELLES					
Les emballages en cartons et bois sont éliminés le plus rapidement possible, les produits transvasés dans des récipients/caisses propres	Contrôle visuel	X		A la réception	
	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Les déchets sont évacués sans délai du plan de travail vers les poubelles du laboratoire	Contrôle visuel	X		Immédiat	
	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Le nombre et le volume de poubelles sont adaptés aux besoins de l'entreprise	Contrôle visuel de l'absence de poubelles qui débordent et de l'obligation de transport des déchets en zone propre	X		A chaque service	
			X	1X/2 ans	
Des sacs plastiques à usage unique résistants sont utilisés dans les poubelles	Contrôle visuel de la résistance des sacs poubelles utilisés et de leur non-réutilisation		X	1X/2 ans	
Le personnel se lave efficacement les mains après manipulation des poubelles ou des déchets	Contrôle visuel du respect des consignes	X		après manipulation des poubelles ou des déchets	<i>Consigne</i>
	Contrôle visuel du respect des consignes		X	1X/2 ans	
Les poubelles du laboratoire sont nettoyées et désinfectées 1 fois par semaine	Contrôle visuel de l'état de propreté des poubelles et respect des consignes	X		1X/ par semaine	<i>Procédure de nettoyage et de désinfection</i>
	Contrôle visuel de l'état de propreté des poubelles		X	1X/2 ans	
Les poubelles de voirie ne pénètrent pas dans les locaux de fabrication, sont stockées à l'extérieur ou dans un local réservé à cet usage.	Contrôle visuel	X		Permanent	
			X	1X/2 ans	
Les poubelles de voirie sont sorties en dehors des périodes de travail au laboratoire	Contrôle visuel Contrôle visuel	X		Pendant le service	
			X	1X/2 ans	
Les poubelles de voirie et leur local de stockage sont périodiquement nettoyés et désinfectés	Contrôle visuel de la propreté des poubelles et de leur local de stockage	X		Selon la fréquence prédéfinie dans la procédure	<i>Procédure de nettoyage et de désinfection</i>
			X	1X/2 ans	
CONGELATION, DECONGELATION, CONDITIONNEMENT SOUS VIDE, CUISSON SOUS VIDE, MISE EN CONSERVE					
La pratique de telles techniques nécessite des précautions particulières. Aussi il convient de se référer aux fiches de bonnes pratiques correspondantes.	Contrôle visuel, documentaire et analytique	X		Respect des fiches de bonnes pratiques	fiches de bonnes pratiques

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 44/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE ENREGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
GESTION DES DECHETS					
Les déchets d'emballage sont triés par type de matériau de manière à favoriser leur valorisation quand il y a un ramassage sélectif.	Contrôle visuel de la présence de différentes poubelles en vue du tri sélectif par type de matériau		X	1X/2 ans	<i>Factures de collecte de déchets</i>
Les huiles alimentaires usagées sont stockées séparément dans des récipients à usage alimentaire et sont confiées à une entreprise pour valorisation	Contrôle visuel de la présence de récipients à usage alimentaire destinés à récupérer les huiles alimentaires usagées Contrôle documentaire du contrat et/ou des bulletins d'enlèvements		X X	1X/2 ans 1X/2 ans	<i>Contrat entre le restaurateur et l'entreprise de valorisation des huiles alimentaires Bulletins d'enlèvements</i>
Les déchets alimentaires sont stockés en bac fermé	Contrôle visuel de la présence de poubelles fermées destinées au stockage des déchets alimentaires		X	1X/2 ans	
Les déchets alimentaires sont stockés si possible en atmosphère réfrigérée quand la durée de stockage excède 48 heures	Mise en route de la réfrigération pour des délais de stockage > 48h si possible Contrôle visuel de l'existence d'un local équipé en vue de réfrigérer les déchets ; équipement fonctionnel	X		tous les jours 1X/2 ans	
Les emballages sont redonnés aux fournisseurs qui les recyclent	Contrôle visuel de la nature des emballages présents dans l'établissement + interview		X	1X/2 ans	
GESTION DES EMISSIONS POLLUANTES					
Lors d'installation de nouveaux équipements frigorifiques le choix se portera sur des appareils fonctionnant de préférence avec des fluides frigorigènes de type HFC (hydrofluorocarbures) sans chlore.	Contrôle documentaire de la fiche technique de l'appareil Contrôle documentaire des factures et fiches techniques	X		Pour tout nouvel achat d'un équipement frigorifique 1X/2 ans	<i>Fiche technique Factures</i>
La maintenance annuelle doit intégrer des aspects environnementaux (contrôler une fois par an l'étanchéité des appareils frigorifiques utilisant des CFC (chlorofluorocarbures), HCFC (hydro chlorofluorocarbures) et HFC (hydrofluorocarbures).).	Contrôle documentaire des comptes-rendus d'interventions annuels	X		1X/an 1X/2 ans	<i>Compte-rendu d'interventions Certificats d'étanchéité</i>

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
MAITRISE DE L'ENERGIE					
Le condenseur est nettoyé régulièrement pour lui conserver ses performances initiales.	Contrôle visuel	X		1X/mois 1X/2 ans	
Les appareils chauds sont le plus éloignés possibles des meubles froids	Contrôle visuel	X		A la conception de la cuisine 1X/2 ans	
Les aliments chauds ne sont pas rangés dans les chambres froides	Contrôle visuel	X		A la conception de la cuisine 1X/2 ans	
Les ouvertures prolongées des appareils frigorifiques sont évitées	Contrôle visuel	X		Permanent 1X/2 ans	
Les appareils de cuisson ne sont allumés qu'en cas de besoin et éteints dès que possible	Contrôle visuel Contrôle visuel	X		Permanent 1X/2 ans	
Les conduites d'eau chaude sont isolées	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
Les ampoules à faible consommation sont privilégiées	Contrôle visuel		X	1X/2 ans	
LIMITER LA POLLUTION DE L'EAU					
Afin de limiter la pollution de l'eau par le rejet des graisses, un bac à graisse est installé	Contrôle visuel de l'existence d'un bac à graisse		X	1X/2 ans	
Ce bac à graisse est vidangé régulièrement par une entreprise spécialisée	Contrôle visuel du niveau Contrôle documentaire des bulletins d'enlèvement des graisses	X		Selon les fréquences définies en interne adaptée à l'activité de l'Es 1X/2 ans	<i>Instruction interne</i> <i>Bulletins d'enlèvement b/ factures</i>
Afin de limiter la pollution de l'eau liée aux produits d'entretien, les consignes de dosage et de temps de contact données par le fabricant sont respectées	Contrôle des consignes affichées Contrôle visuel de l'affichage des consignes et de leur connaissance	X		A chaque intervention de nettoyage 1X/2 ans	<i>Instruction de nettoyage et de désinfection + fiche technique des produits de nettoyage & désinfection</i>
Afin de limiter la pollution de l'eau liée aux produits d'entretien, les doseurs automatiques sont privilégiés	Contrôle visuel de la présence de doseurs automatiques		X	1X/2 ans	
Afin de limiter la pollution de l'eau liée aux produits d'entretien, les produits d'entretien – hors désinfectants - répondant aux normes environnement/ECO LABEL sont utilisés	Contrôle visuel des bidons et des fiches techniques	X	X	A l'achat 1X/2 ans	<i>Fiche technique</i> <i>Etiquettes</i>

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04
	CERTIFICATION DE SERVICE	Validation : 13/09/11 page 46/48

VALEURS CIBLES	MOYENS DE CONTROLE	CONTROLES		FREQUENCE	DOCUMENTS DE REFERENCE EN REGISTREMENT
		PRES*	O.C.		
ECONOMIE D'EAU					
Le restaurateur évite de faire couler l'eau inutilement	Contrôle visuel	X		A chaque utilisation	
			X	1X/2 ans	
Des réducteurs de pression sont installés	Contrôle visuel de la présence de réducteurs de pression	X		à l'achat	
			X	1X/2 ans	
Pour toute nouvelle installation de toilettes, des toilettes à double chasse sont installées	Contrôle visuel et documentaire	X		à l'achat	<i>Factures</i>
			X	1X/2 ans	

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 47/48

VIII.3. PLAN DE SANCTION

VIII.3.1 - Eléments généraux

Les manquements par rapport aux exigences du référentiel de certification doivent

- systématiquement faire l'objet d'actions correctrices et d'actions correctives de la part du restaurateur concerné pour les exigences majeures non respectées relevées,
- faire l'objet d'actions correctrices et d'actions correctives de la part du restaurateur concerné en fonction du pourcentage d'exigences mineures non respectées relevées pour les exigences relatives au service, au respect de l'hygiène et de l'environnement.

Ils peuvent également entraîner, de la part du Responsable de la Certification ou du Comité de Certification de CERTIPAQ, des sanctions allant de l'avertissement au retrait de la certification, de la licence conformément à la procédure PR 36 - "Traitement des non conformités détectées en certification de service".

VIII.3.2 - Evaluation des manquements externes

Les manquements constatés sont évalués conformément à la procédure PR 36 - "Traitement des non conformités détectées en certification de service" et à la grille de cotation particulière appliquée aux restaurateurs.

La cotation des exigences est définie aux paragraphes III à VII.

VIII.3.3 - Suivi des manquements

Ce chapitre prend en compte la gestion des manquements constatés lors d'un audit externe mené par CERTIPAQ.

Les manquements sont gérés selon la procédure PR 36 - "Traitement des non conformités détectées en certification de service" de CERTIPAQ.

✓ Rédaction d'une fiche de manquement

En cas de constat de non conformités, l'auditeur rédige une fiche de constat de non-conformité :

- **pour chaque exigence mineure non-conforme si le total des exigences satisfaites est < 90% pour les exigences relatives au service et à la maîtrise de l'hygiène, < 80% pour les exigences relatives au respect de l'environnement.** Le nombre d'exigences mineures non satisfaites autorisées s'obtient en faisant le calcul suivant : (Nombre d'exigences mineures applicables – nombre d'exigences mineures non applicables et non déterminées) x 10%
- **pour chaque exigence majeure non satisfaite.**

Ces fiches de constat de non-conformité sont cosignées par l'auditeur et le restaurateur. L'émission des fiches de non conformités vaut avertissement.

Si l'auditeur est dans l'impossibilité de laisser les fiches de non-conformité sur site (contrainte logistique, trop grand nombre d'écarts, ...), mais sachant que le rapport d'audit a été signé par et remis au restaurateur, l'auditeur dispose d'un délai d'1 semaine maximum pour rédiger les fiches de non conformités et les transmettre au restaurateur.

CERTIPAQ	REFERENTIEL "RESTAURATION TRADITIONNELLE, REGIONALE "	DG 19 V04 Validation : 13/09/11
	CERTIFICATION DE SERVICE	page 48/48

✓ **Evaluation de la pertinence de chacune des réponses**

Celui-ci doit transmettre les propositions d'actions correctives avec délai de mise en place aux manquements constatés (actions correctives) dans un délai maximum de 15 jours à compter de la remise du rapport d'audit ainsi que des fiches de constat de non conformités.

Au retour des réponses du restaurateur, l'auditeur s'assure de la pertinence des actions correctives et délai de mises en place proposées.

S'il juge qu'une réponse est insuffisante ou incomplète, il peut demander un complément à l'action corrective, voire une refonte complète de la réponse. Dans cette situation, les délais octroyés pour la transmission de la nouvelle réponse sont d'une semaine.

Le Responsable de la Certification de CERTIPAQ s'assure que cette évaluation est bien réalisée.

✓ **Enregistrement et archivage**

Les rapports d'audit ainsi que les fiches de constat de non conformités sont archivés au CERTIPAQ dans des dossiers spécifiques du restaurateur concerné pour une durée de 3 ans.

✓ **Suivi des manquements**

Le restaurateur doit apporter **la preuve de la mise en place de chaque action** corrective proposée dans un délai maximum **d'1 mois à compter des 15 jours** qui suivent la remise du rapport d'audit ainsi que des fiches de constat de non conformités

Les manquements font l'objet de décisions et d'éventuelle(s) sanction(s) par le Responsable Certification et/ou le Comité de Certification conformément à la procédure PR 36 - "Traitement des non conformités détectées en certification de service".

La vérification de la mise en place et de l'efficacité des actions correctives proposées par les restaurateurs, est effectuée soit par étude documentaire, soit au cours des audits externes renforcés spécifiques.

✓ **Sanctions**

Les sanctions, qu'elles émanent du Responsable de la Certification ou du Comité de Certification, sont prises conformément au présent référentiel de certification et à la procédure PR 36 - "Traitement des non conformités détectées en certification de service".

Elles peuvent être :

- avertissement,
- renforcement d'audit (audit client mystère et/ou à découvert),
- refus d'admission
- suspension de la certification du restaurateur et retrait temporaire de la licence
- retrait de la certification du restaurateur et retrait définitif de la licence

Ces décisions sont effectuées en fonction de la cotation des exigences figurant aux paragraphes III à VII.

Toute sanction peut faire l'objet d'un recours. Ces recours sont traités conformément à la procédure CERTIPAQ référencée PR 17 "Gestion d'un recours".