

**SYNTHÈSE 2009**  
**CLUB RESTAURATION**  
**CCI DU VAR**

**QUALIVAR – MRV**  
**ENGAGEMENT QUALITÉ PACA**



## SOMMAIRE

<b>RÉSULTAT GLOBAL RESTAURATEURS MEMBRES DU CLUB QUALIVAR TOURISME RESTAURATION « ENGAGEMENT QUALITE PACA » .....</b>	<b>3</b>
<b>RÉSULTAT GLOBAL RESTAURATEURS MEMBRES DE L'ASSOCIATION DES MAITRES RESTAURATEURS VAROIS.....</b>	<b>3</b>
<b>LA RÉSERVATION « ENGAGEMENT QUALITE PACA ».....</b>	<b>4</b>
<b>ACCUEIL – SIGNALISATION – ÉTAT « ENGAGEMENT QUALITE PACA » .....</b>	<b>4</b>
<b>ASPECT GÉNÉRAL DU RESTAURANT « ENGAGEMENT QUALITE PACA » .....</b>	<b>5</b>
<b>ACCUEIL ET SERVICE DU CLIENT « ENGAGEMENT QUALITE PACA » .....</b>	<b>5</b>
<b>ADDITION ET DÉPART « ENGAGEMENT QUALITE PACA ».....</b>	<b>6</b>
<b>TOILETTES « ENGAGEMENT QUALITE PACA » .....</b>	<b>6</b>
<b>SERVICES ANNEXES « ENGAGEMENT QUALITE PACA » .....</b>	<b>7</b>

**RÉSULTAT GLOBAL**  
**Restaurateurs membres du club**  
**Qualivar Tourisme Restauration**  
**« Engagement Qualité PACA »**

**RESULTATS GLOBAUX EQP**

**ANALYSE CHIFFRÉE**

NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	NOTE LA PLUS HAUTE 2009	NOTE LA PLUS BASSE 2009	MOYENNE 2009	MOYENNE 2008	VARIATION 2008/2009
34	32	94,1%	95,7%	80,6%	90,26%	89,0%	1,26%

**ANALYSE**

L'écart entre le meilleur et le plus faible est supérieur à 15 % pour une moyenne à 90,26 %.  
Les points les plus faibles restent la réservation (70,40 %) l'addition/départ (80,41 %) et les services annexes (83,57%) du fait d'une trop faible mise en place des outils Engagement Qualité PACA.

Comparaison 2008 - 2009 :  
Cette année, la moyenne générale s'élève à 90,26 %, en hausse de 1,26 points par rapport à l'année précédente.

POINTS À AMÉLIORER	ACTION CORRECTIVE
La réservation L'addition départ les Services Annexes	Formalisation des procédures de réservation Mise en place des outils Engagements Qualité PACA (affichage, questionnaires, traitement) Achat des équipements pour enfants

**RÉSULTAT GLOBAL**  
**Restaurateurs membres de**  
**l'Association des Maîtres Restaurateurs Varois**

**RESULTATS GLOBAUX MRV**

**ANALYSE CHIFFRÉE**

NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	NOTE LA PLUS HAUTE 2009	NOTE LA PLUS BASSE 2009	MOYENNE 2009	MOYENNE 2008	VARIATION 2008/2009
29	28	96,6%	95,7%	80,1%	89,94%	90,0%	-0,06%

**ANALYSE**

Un taux relativement bon proche de 90 % avec près des 2/3 des établissements qui dépassent ce taux. Cependant plusieurs ont un taux proche de 85 % et doivent progresser. On remarque par ailleurs un faible taux d'affichage du signe d'appartenance aux MRV tant sur l'établissement que sur les supports de communication.

Comparaison 2008 - 2009 :  
Une certaine stabilité qui cache de belles performances et plusieurs établissements proches du minimum requis.

POINTS À AMÉLIORER	ACTION CORRECTIVE
Affichage de l'appartenance aux MRV Traduction des cartes Suivi de la satisfaction client	Communication et contrôle accrue de l'association Mise en place d'une collaboration avec un organisme de traduction Mise en place du questionnaire satisfaction Engagement Qualité PACA

## LA RÉSERVATION « Engagement Qualité PACA »

RÉSERVATION							
ANALYSE CHIFFRÉE							
NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	MOYENNE DES RÉSULTATS 2009	NOTE LA PLUS HAUTE	NOTE LA PLUS BASSE	TAUX 2008	VARIATION 2008/2009
34	5	14,7%	70,4%	90,9%	35,71%	69,0%	1,40%
ANALYSE							
Le point faible des restaurants bien que la réservation (téléphonique ou via fax, courriel ou courrier) constitue le premier contact avec la clientèle et soit le reflet de l'image que donne le restaurant à l'extérieur.							
Comparaison 2008 - 2009 : Un légère progression par rapport à 2008 (69 %) mais qui reste insuffisante.							
POINTS À AMÉLIORER				ACTION CORRECTIVE			
Procédure de réservation téléphonique Délais de réponses aux demandes				Formation du personnel Modèles type (fax, courriels, courriers...) et documents pdf			

## ACCÈS – SIGNALISATION – ÉTAT « Engagement Qualité PACA »

ACCÈS SIGNALISATION ÉTAT GÉNÉRAL EXTÉRIEUR							
ANALYSE CHIFFRÉE							
NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	MOYENNE DES RÉSULTATS 2009	NOTE LA PLUS HAUTE	NOTE LA PLUS BASSE	TAUX 2008	VARIATION 2008/2009
34	25	73,5%	89,5%	100,0%	75,00%	89,0%	0,57%
ANALYSE							
Une bonne moyenne générale (89,5 %) qui cache des disparités entre des établissements totalement conforme et d'autres nécessitant des efforts concernant les enseignes ou les affichages.							
Comparaison 2008 - 2009 : Une stabilité (+0,5 %) entre les deux années.							
POINTS À AMÉLIORER				ACTION CORRECTIVE			
Présence de pré-enseignes Enseignes et affichages Aspect extérieur de l'établissement				Traduction des affichages Mise en place de signalétique directionnelles			

## ASPECT GÉNÉRAL DU RESTAURANT « Engagement Qualité PACA »

ASPECT GÉNÉRAL DU RESTAURANT							
ANALYSE CHIFFRÉE							
NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	MOYENNE DES RÉSULTATS 2009	NOTE LA PLUS HAUTE	NOTE LA PLUS BASSE	TAUX 2008	VARIATION 2008/2009
34	32	94,1%	94,2%	98,2%	81,82%	95,0%	-0,85%
ANALYSE							
<p>Une très bonne moyenne (94,2 %) malgré des points récurrents (absence ou manque de décoration de l'espace d'accueil). Globalement les restaurants sont agréablement décorés, propres et accueillants.</p> <p>Comparaison 2008 - 2009 : Un léger recul par rapport à 2008 (- 0,8 %) mais des points assez récurrents pour une moyenne qui reste élevée.</p>							
POINTS À AMÉLIORER				ACTION CORRECTIVE			
Espace d'accueil				Agencement ou installation d'un espace d'accueil Produits d'accueil			

## ACCUEIL ET SERVICE DU CLIENT « Engagement Qualité PACA »

ACCUEIL ET SERVICE DU CLIENT							
ANALYSE CHIFFRÉE							
NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	MOYENNE DES RÉSULTATS 2009	NOTE LA PLUS HAUTE	NOTE LA PLUS BASSE	TAUX 2008	VARIATION 2008/2009
34	33	97,1%	93,6%	99,1%	81,31%	92,0%	1,59%
ANALYSE							
<p>Un bon taux (93,6 %) pour la quasi totalité des établissements avec aucune note en dessous de 81 %. L'absence de traduction des cartes et des mentions réglementaires restent les points les plus souvent relevés.</p> <p>Comparaison 2008 - 2009 : Une légère progression (+ 1,6 %) due à un meilleur traitement du service de l'apéritif et des cartes.</p>							
POINTS À AMÉLIORER				ACTION CORRECTIVE			
Traduction des cartes Mentions réglementaires sur les cartes				Mise en place d'une collaboration avec un service de traduction Mise en place d'un format de carte conforme à la réglementation.			

## ADDITION ET DÉPART

### « Engagement Qualité PACA »

ADDITION ET DÉPART							
ANALYSE CHIFFRÉE							
NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	MOYENNE DES RÉSULTATS 2009	NOTE LA PLUS HAUTE	NOTE LA PLUS BASSE	TAUX 2008	VARIATION 2008/2009
34	15	44,1%	80,4%	100,0%	64,29%	79,0%	1,41%
ANALYSE							
<p>La seconde moyenne la plus faible après la réservation (80,4 %). Là aussi de grands écarts avec les établissements dont certains sont sans reproche. Les point faibles restent la mise en place et le traitement d'un questionnaire satisfaction et sa remise avec la note accompagné d'un support promotionnel.</p>							
<p>Comparaison 2008 - 2009 : Malgré une légère hausse (+ 1,41 %) le résultat de ce poste reste insuffisant.</p>							
POINTS À AMÉLIORER				ACTION CORRECTIVE			
<p>Questionnaire satisfaction Prise de congé Support promotionnel</p>				<p>Mise en place et traitement des questionnaires satisfaction Elaboration et remise d'un support promotionnel Formation du personnel à la prise de congé</p>			

## TOILETTES

### « Engagement Qualité PACA »

TOILETTES							
ANALYSE CHIFFRÉE							
NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	MOYENNE DES RÉSULTATS 2009	NOTE LA PLUS HAUTE	NOTE LA PLUS BASSE	TAUX 2008	VARIATION 2008/2009
34	33	97,1%	93,7%	100,0%	79,31%	90,0%	3,65%
ANALYSE							
<p>Un bon taux hormis pour un établissement qui doit se mettre à niveau. Le point faible reste l'absence de patère et l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.</p>							
<p>Comparaison 2008 - 2009 : Un belle progression (+ 3,65 %) du fait d'un entretien et d'une gestion améliorée des toilettes.</p>							
POINTS À AMÉLIORER				ACTION CORRECTIVE			
<p>Présence de patères Poubelle vers le lavabo Gestion des approvisionnements</p>				<p>Mise en place de planning de nettoyage Achat et pose des équipements manquants.</p>			

## SERVICES ANNEXES « Engagement Qualité PACA »

SERVICES ANNEXES							
ANALYSE CHIFFRÉE							
NOMBRE DE RESTAURANTS	NOMBRE SATISFAISANT LES EXIGENCES (85%)	%	MOYENNE DES RÉSULTATS 2009	NOTE LA PLUS HAUTE	NOTE LA PLUS BASSE	TAUX 2008	VARIATION 2008/2009
34	15	44,1%	83,6%	94,7%	68,42%	81,0%	2,57%
ANALYSE							
<p>Un taux insuffisant (83,6 %) du fait d'une mauvaise prise en compte des exigences liés aux enfants et à une mauvaise gestion de la communication. La cuisine ne pose généralement pas de problème (94,5 %)</p>							
<p>Comparaison 2008 - 2009 : Un petite progression (+ 2,57 %) essentiellement due à un petit effort fait envers les enfants bien que ce point reste encore à améliorer (61 % contre 49 % en 2008).</p>							
POINTS À AMÉLIORER				ACTION CORRECTIVE			
Communication (affichage Engagement Qualité PACA) Equipements et services pour les enfants				Mise en place des affichages Achat des équipements pour les enfants			