



RESTAURANTS

SYNTHESE DES AUDITS

DEMARCHE RESTAURANTS

QUALIVAR 2009



RESTAURANTS

RAPPEL DE LA DEMARCHE

- La **Chambre de Commerce et d'Industrie du Var** développe depuis plusieurs années une démarche qualité en faveur des professionnels de la restauration Varoise.
- Cette opération vise à professionnaliser les restaurateurs et à les aider dans le développement des performances et la rentabilité de leur entreprise.
- Ils pourront ainsi améliorer la qualité des prestations qu'ils offrent à leur clientèle.
- Pour cela, la **Chambre de Commerce et d'Industrie du Var** a missionné le cabinet **ACTIFH** pour accompagner cette démarche qualité, dont voici la synthèse des « visites clients mystères ».



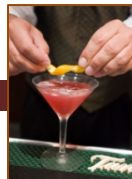
RESTAURANTS

SUPPORT UTILISE

Référentiel Restauration

« ENGAGEMENT QUALITE PACA »

conforme avec les engagements Qualité Tourisme.



RESTAURANTS

OBJECTIF A ATTEINDRE

ENGAGEMENTS QUALITÉ RESTAURANT

Taux à atteindre 85 %



RESTAURANTS

SYNTHESE DES VISITES « CLIENT MYSTERE »



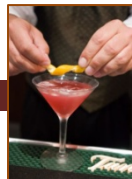
RESTAURANTS

RESULTATS

Taux à atteindre 85 %

**RESULTATS DE LA DEMARCHE
2009**

89,34%



RESTAURANTS

ANALYSE DES RESULTATS

Voici les rubriques où les résultats sont égaux ou au dessus du taux requis

Accès signalisation

Moyenne de la rubrique : **93,48 %**

Aspect général du restaurant

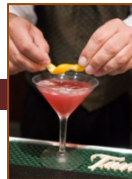
Moyenne de la rubrique : **96,43%**

Accueil et service

Moyenne de la rubrique : **89,97%**

Les sanitaires

Moyenne de la rubrique : **92,51 %**



RESTAURANTS

ANALYSE DES RESULTATS

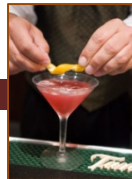
Rubriques où les taux sont en dessous du taux requis

Réservation Moyenne de la rubrique : **63,10%**

Addition-Départ Moyenne de la rubrique : **76,63 %**

Services Annexes* Moyenne de la rubrique : **82,19%**

**Critères : équipements enfants, communication, hygiène en cuisine*



RESTAURANTS

CONCLUSION



RESTAURANTS

CONCLUSION



92,30% des établissements inscrits dans la démarche peuvent prétendre immédiatement à une labellisation tenant compte des critères imposés par le référentiel, ce score important permet de mettre en lumière les efforts consentis par les restaurateurs présents depuis de nombreuses années dans cette démarche.

Toutefois, certains critères importants tel que :

- ❖ La réservation
- ❖ La prise de congé du client
- ❖ La facturation
- ❖ Les équipements pour les enfants
- ❖ La communication (site Internet, guides ...)
- ❖ L'hygiène en cuisine

doivent être améliorés de manière sensible pour prétendre à une qualité optimale des prestations offertes à la clientèle.

Nous retrouverons dans les préconisations des thèmes de journées de travail, les sujets permettant de donner aux restaurateurs les outils nécessaires pour être plus performants.

