

Charte d'engagement Démarche qualité Famille Restaurants et tables d'hôtes.

Le restaurant est un endroit où il est parfois difficile de faire cohabiter des familles avec des enfants et des clients qui ne sont pas accompagnés d'enfants.

L'accueil et l'aménagement doivent prendre en compte les enfants notamment les plus petits.

Le service peut sembler long aux enfants : ils ont alors envie de bouger et peuvent perturber l'ambiance pour les autres clients.

Les parents souhaitent un menu à tarif réduit pour leurs enfants et qu'ils mangent « bon et sain ».

Le menu enfant « passe partout » n'est pas toujours la solution.

Le menu proposé doit plaire aux enfants et aux parents. Un enfant peut tout à fait manger « terroir et/ou gastronomique ». Il faut bien communiquer et mettre en scène le menu et traiter l'enfant avec autant d'attention qu'un adulte.

Menus, confort, et services

Le restaurateur propose des chaises hautes et rehausseurs propres et en bon état, visibles depuis l'extérieur pour rassurer les parents.

Le menu enfant est proposé jusqu'à 12 ans.

Il est affiché à l'extérieur à hauteur d'enfant (140cm) et les services sont signalés (chaise haute rehausseur etc...)

En plus d'un menu enfant « standard » le restaurateur propose par exemple le plat du jour ou le menu terroir, ½ portion ½ tarif, pour les enfants de 4 à 12 ans.

Le restaurateur prévoit un dispositif pour que les enfants patientent : set à colorier, menu à emporter avec des jeux, coin jeu (dans la salle ou à proximité immédiate pour rassurer les parents) ou plus simplement un panier avec coloriage petits jeux

Le plat est servi si possible dans une vaisselle enfant, l'assiette permet à la cuisine de doser la portion et de la mettre en scène : présentation ludique.

Le restaurateur peut offrir un cadeau à la fin du repas : ballon ou figurines, fiches cuisine « enfant », carte postale à colorier etc....

Le menu enfant est illustré avec des photos ou des dessins adaptés (pomme de terre qui court derrière le fromage.) Cette présentation est reprise dans l'assiette.

Accueil

Le menu enfant est affiché à hauteur d'enfant (130 /140cm) à l'extérieur du restaurant.

Le personnel dit bonjour aux enfants lorsqu'ils entrent avec leurs parents.

Il s'adresse aux enfants pour leur proposer le plat terroir avec des mots adaptés pendant que les parents lisent la carte : « pour toi le chef a préparé.... ».

Il leurs explique et leurs conseille les plats comme aux grands :

Il n'emploie pas les mots et expressions qui peuvent entraîner un refus de l'enfant « légumes, épinards, abats...il faut goûter pour savoir.... ».

Il traduit les mots inconnus des enfants et imagine une description séduisante des plats proposés : « les Crozets de Savoie, c'est encore meilleur que des pâtes »

Communication et information

Sur le site web lorsqu'il y en a un, sur les dépliants et flyers, sur l'affichage comme lors de demandes téléphoniques, le restaurateur informe des menus des services et équipements proposés pour les enfants.

Promotion du réseau

Chaque restaurateur s'engage à assurer la promotion :

Du label Qualité Famille Mimizan en utilisant les outils mis à sa disposition par l'OIT: autocollant drapeau PLV promesse et ce sur ses supports de communication sans exception site internet, flyers et dépliants, affichage

Des sites, activités et autres partenaires Qualité Famille Mimizan en diffusant les dépliants flyers et programmes remis par l'OIT

ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE :

Je soussigné (nom, prénom) :.....

Agissant pour le compte de la structure :.....

Adresse :.....

Tél :.....**E.mail :**.....

Site www.....

Déclare avoir pris connaissance de la charte d'engagement à la démarche qualité Famille et m'engage à respecter l'ensemble des critères obligatoires.

Bon pour engagement de participation.

Date et signature