

LES ETATS GENERAUX

DE LA RESTAURATION TRADITIONNELLE ARTISANALE



Lundi 14 Décembre 2009 - ASSEMBLEE NATIONALE – PARIS

126, rue de l'Université 75007 PARIS

« Comment mieux faire connaître les « Maîtres Restaurateurs » aux consommateurs ?

9h30

**Ouverture Officielle et Bienvenue dans les Salons de la Questure
Aristide Briand**

10h-12h

Début des **travaux Salle Colbert** : Les constats :

- Quelles sont les attentes et perceptions des consommateurs concernant les affichages et démarches Qualité dans la restauration traditionnelle... présenté par **Frédérique FUSIBAY**, Chargée d'Affaires Qualité-France sas et **Thierry SREDIC**, Consultant du « Le Conservatoire des Traditions Culinaires Artisanales »
- Quels enseignements tirés de la démarche des Boulangers présenté par **Jean-Pierre CROUZET**, Président du Syndicat de la Boulangerie.
- Les Maîtres Restaurateurs des Cuisineries Gourmandes et des Restaurateurs de France... présenté par **Claude IZARD**, Président des Cuisineries Gourmandes et **Francis ATTRAZIC**, Président des Restaurateurs de France.

Buffet déjeunatoire confectionné par les producteurs, artisans et partenaires des Cuisineries Gourmandes.

Les perspectives :

- Le Contrat d'Avenir, les prix, les salaires, les investissements et la Qualité avec les Maîtres Restaurateurs? Intervention de **Bernard BOUTBOUL**, Directeur Général GIRA SIC CONSEIL
- Quelle stratégie de communication et d'affichage... présenté par **Jean-Pierre COFFE**, Ecrivain-Chroniqueur gastronomique et **Jean LHERITIER**, Président Slow Food France
- Quelle structure et quels moyens. Conclusion par **Claude IZARD**, Président des Cuisineries Gourmandes

Conclusion de Monsieur Hervé Novelli, Ministre des PME, des services et du Tourisme

18h-18h30

Salon de la Questure Aristide Briand :

Conférence de Presse de Monsieur Hervé Novelli et Clôture des Etats Généraux de la Restauration Traditionnelle Artisanale 2009

Restauration 21

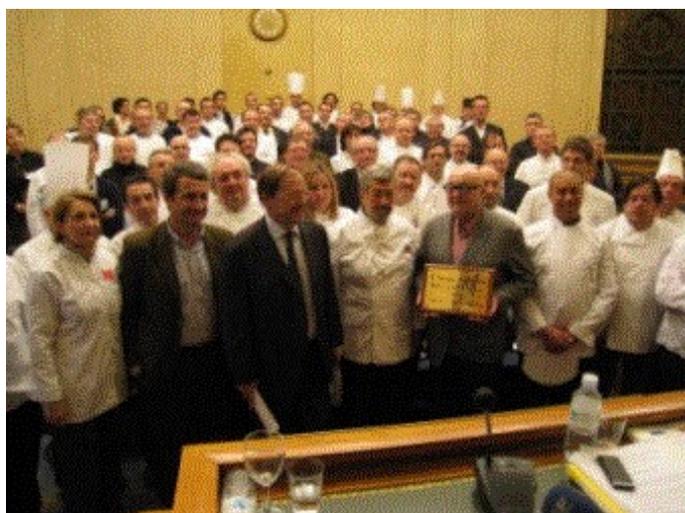
Le titre de Maître Restaurateur peut-il être le label « universel »

qualité des restaurateurs ?

C'est sur ce thème que se sont déroulées aujourd'hui les discussions des Etats généraux de la restauration traditionnelle artisanale, salle Colbert à l'Assemblée nationale, organisées par les Cuisineries Gourmandes.

Selon leur président Claude Izard, le titre de Maître Restaurateur constitue la solution d'harmonisation face au maquis des marques de qualité existant sur le champ de la restauration ainsi que les notes et appréciations des guides gastronomiques. « **Le consommateur est en attente d'éclaircissement, il connaît le principe de la certification qualité et il fait un parallèle avec les labels sur les produits alimentaires** », explique-t-il. Décerné par le préfet à l'issue d'un audit, le titre de Maître Restaurateur – le seul délivré par l'Etat - qualifie 3 éléments : la qualification professionnelle du cuisinier, la cuisine faite sur place et l'utilisation d'au moins 70 % de produits frais. Depuis avril 2008, 555 restaurateurs ont décroché cette certification et un total de 1023 audits devait avoir été réalisé à la fin du 3^e trimestre. En tout, 10000 professionnels sont concernés par cette démarche selon les Cuisineries Gourmandes. Le titre de Maître Restaurateur permet de bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % des dépenses de modernisation (contrat d'avenir), sur une durée de 3 ans pour un montant maximum de 30 000€, soit une somme de 15 000 €

Journal L'hotellerie



Les Maîtres Restaurateurs en quête de reconnaissance Paris (75) Le 14 décembre, les Cuisineries gourmandes des provinces françaises organisaient les 2es états généraux de la restauration traditionnelle artisanale à l'Assemblée nationale. Une journée pour réfléchir à la sensibilisation de la clientèle au titre de Maître restaurateur.

Aujourd'hui, près de 600 cuisiniers sont titulaires du titre de Maître restaurateur. Demain (courant 2010), ils seront 1 200 et d'ici à trois ans, 3 000, selon les souhaits du Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Mais comment acquérir la reconnaissance du grand public ? Tel était le thème abordé lors de ces deuxièmes états généraux de la restauration traditionnelle artisanale qui ont eu lieu lundi 14 décembre à l'Assemblée nationale. Réunis autour de deux associations, Les

Cuisineries gourmandes des provinces françaises et Restaurateurs de France, 150 cuisiniers venus de toute la France étaient présents pour évoquer cette question. *"Nous avons voulu fédérer les restaurateurs et l'ensemble des acteurs de la profession autour de la sensibilisation des consommateurs au titre de Maître restaurateur"*, explique **Claude Izard**, président des Cuisineries gourmandes. Ce titre, créé il y a deux ans à l'initiative du ministère, est un vrai label de qualité qui distingue les professionnels de la restauration traditionnelle proposant une cuisine authentique à base de produits frais et respectant un cahier des charges bien précis. Mais, il souffre d'un déficit de notoriété auprès du grand public et *"ne se développe pas assez vite"*, estime Claude Izard. *Il y a aussi des confusions avec d'autres labels."*

Une journée studieuse

Dans la Salle Colbert, **Frédérique Fusibay**, chargée d'affaire Qualité-France, et **Thierry Sredic**, consultant du Conservatoire des traditions culinaires artisanales, ouvraient le débat autour de la question de la perception des consommateurs aux affichages et aux démarches qualité dans la restauration traditionnelle. Une dizaine d'invités (dont **Jean-Pierre Coffe**) sont intervenus sur différents sujets : l'exemple des boulangers, la stratégie de communication et d'affichage, les structures et les moyens... En fin de journée, **Hervé Novelli**, secrétaire d'État chargé du Commerce, est venu apporter tout son soutien à la démarche : **"Il faut faire en sorte que les Maîtres restaurateurs soient de plus en plus reconnus et qu'ils soient une force de proposition pour l'avenir."**

Côté Maîtres restaurateurs, cette journée était une première étape. **"Il y a une volonté de la part de tous que le titre de Maître restaurateur soit le label phare de la France"**, assure **Robert Touchet**, vice-président des Cuisineries gourmandes. Les questions sont posées, les réponses ne sont pas forcément encore trouvées mais l'envie est là, par exemple, de créer une structure qui accueille tous les Maîtres restaurateurs et de réaliser un guide les regroupant tous à destination des consommateurs. *"C'est la première fois en France qu'il y a cette reconnaissance du métier, maintenant il faut trouver le moyen de communiquer, ce qui ne pourra pas se faire sans l'aide de l'État"*, conclut Claude Izard.

Julie Gerbet/ Magnetic Consultant

Organisation et Compte-rendu de la journée

Suite à la forte demande des restaurateurs d'obtenir **le titre Maître-Restaurateur**, une action de sensibilisation s'est avérée nécessaire pour que les restaurateurs réfléchissent ensemble à une meilleure lisibilité de leur titre auprès des autres restaurateurs et du public.

Nous avons invité les **555 restaurateurs titrés** à ce jour par courrier en vue de proposer au Ministère une communication commune pour une meilleure lisibilité vis à vis du consommateur.

Une centaine de 'Maître-Restaurateurs' se sont motivés à se déplacer pour exprimer leurs idées ou remarques à propos de leur Titre et la lisibilité de leur démarche auprès des consommateurs.

Après un petit-déjeuner convivial de bienvenue, tous les débats ont eu lieu dans la Salle Colbert où différents intervenants se sont succédés pour dans un premier temps présenter **le titre Maître Restaurateur**, puis présenter l'exemple de la Boulangerie, les tendances actuelles, les stratégies de communication à envisager et la conclusion de **Monsieur Hervé Novelli**, Ministre de l'artisanat, des services, commerce et tourisme....les débats étaient animés par David Frambourg , Agence Magnetic-

Consultant. Un Buffet déjeunatoire a été préparé par quelques producteurs et restaurateurs pour le plaisir de tous le midi.

Matin

Monsieur Anselin , Chargé de Mission DGCIS (Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services)

Aujourd'hui **555 titres ont été délivrés officiellement par les préfetures**. 1023 audits ont réalisés avec une augmentation de 33 % au dernier trimestre. En 2010 , 1000 titres seront attribués. Nous avons envoyé un questionnaire à l'ensemble des maître restaurateurs sur la motivation des restaurateurs à obtenir ce titre , la moitié ont répondu .

Nous devons réfléchir ensemble à une meilleure communication auprès des professionnels et auprès des consommateurs et nous comptons sur les organisations professionnelles pour l'améliorer.

La question est : **Devons-nous communiquer sur ce titre uniquement ou bien sur l'ensemble des démarches Qualité existantes ? La réunion du jour permet de faire le point et mettre à jour une stratégie. Comment mettre en cohérence l'ensemble des labels ?**

Rappel : Le **titre de maître-restaurateur** est délivré pour une durée de 4 ans, par le préfet du département du lieu de l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés du principal établissement du candidat ou de l'entreprise qu'il dirige. Le préfet se prononce au vu des éléments du dossier et essentiellement au vu des conclusions motivées d'un audit externe avec les organismes certificateurs agréés au nombre de 4.

Les dirigeants d'entreprise de restauration ayant obtenu le titre de maître-restaurateur (au plus tard avant le 31/12/2009) bénéficieront d'un crédit d'impôt de 50% des dépenses de modernisation (agencement des locaux, équipements de stockage et de conservation) sur une durée maximale de 3 ans pour un montant maximal de 30 000 € soit un crédit d'impôt de 15 000 €.

Le crédit d'impôt peut fonctionner sur les dépenses 2006 et 2007 si le dirigeant à eu le titre Maître Restaurateur avant le 31/12/2008.

En ce qui concerne des informations complémentaires, un site a été mis en ligne spécialement pour le titre : www.maitrerestaurateur.pme.gouv.fr

La plaque : **Claude Izard** rappelle l'historique : les restaurateurs ont souhaité une plaque prestigieuse (comme celle d'un médecin) pour que ce titre ait la valeur qu'il mérite. Sur la plaque, la charte est précise et toutes les plaques doivent être identiques et les instructions ont été données sur le site du Ministère : www.maitrerestaurateur.pme.gouv.fr



Le titre est récent , il faut travailler ensemble pour mieux le faire connaître. 4 organismes seulement peuvent réaliser les audits et c'est un gage de Qualité. Nous avons vraiment l'intention de communiquer dessus.

Frédérique Fusibay, Chargée d'affaire à Qualité-France (organisme certificateur agréé)

Il y a beaucoup de demandes , 555 restaurateurs ont obtenu le titre sur les 1300 titres demandés.

Certaines dossiers n'avancent pas , manque des documents ...

Le succès est surtout flagrant avec les restaurateurs qui sont déjà dans un processus de démarches Qualité.

L'organisme est connue auprès des organisations professionnelles. On fait passer l'information auprès des Chambres de Commerce et le résultat est différent selon les régions. Avec les autres organismes, des réunions sont organisés régulièrement afin que tous les audits soient identiques.

Les 4 organismes choisis sont engagés avec les mêmes normes.

Le restaurateur doit faire les démarches auprès de sa préfecture. La préfecture vérifie correctement les papiers qui sont envoyés. Les préfectures sont garantes des papiers qui leur sont envoyés et prennent leur rôle au sérieux.

Thierry Srédic, Conseiller Technique Cuisineries Gourmandes

Parle de l'enquête effectuée sur la ville d'Angoulême pour tester les consommateurs faite sur 300 personnes. Personne ne connaissait le titre, mais toutes les personnes trouvent positif les démarches Qualité, toutes les personnes pensent que tous les restaurants fonctionnent pareil avec une chef de cuisine et la cuisine sur place ...

Les consommateurs sont intéressés par les démarches de qualité et connaissent le nom 'certification' surtout si ils travaillent dans l'industrie ...Le bouche à oreille est celui qui fonctionne le mieux mais **de plus en plus les consommateurs cherchent à se rassurer sur les produits et cherchent officiels de qualité.** Les femmes y sont plus sensibles que les hommes , surtout lorsqu'il y a des enfants .

Il y a une réelle attente des consommateurs à être mieux informer.

Réflexion d'un restaurateur : les clients se plaignent que les restaurateurs avec le titre ne sont pas toujours dans les guides ?

Claude Izard : faire la différence entre les guides commerciaux et un guide qui référencerait tous les Maître-Restaurateurs officiels...piste à développer, pareil pour un référencement sur un site

Un restaurateur : c'est important de préciser que cette démarche est une démarche d'Etat avec une date officiel

Françoise Deniaut, représente les Restaurateurs de France

Association qui a mis en place un Label Restaurateur de France qui a des critères similaires à la démarche Cuisineries Gourmandes et qui comprend aussi des maître restaurateurs.

Jean-Pierre Crouzet, Président du Syndicat de la Boulangerie

Les professionnels se sont remis en question pour définir les titres des Artisans boulangers. Les boulangers ont un poids économique important (65 % du marché du pain en France)

1990 : remise en question , les boulangers obtiennent la reconnaissance de leur métier...suite au développement de l'Industrie du Pain qui autorise le pain industrielle et le 15.09.93 le syndicat obtient la classification avec le label pour faire la différence entre l'industrie et l'artisanat de 'pain maison de qualité française' : les professionnels doivent choisir leurs matières premières et les transformer. En 1998 , un arrêté indique que ce pain sous ne doit pas être ni surgelé, ni congelé.

Dans la traçabilité, les professionnels ont besoin d'un cahier des charges précis sur les matières premières. Actuellement ; les consommateurs cherchent la vérité et les boulangers lancent une enseigne nouvelle pour promouvoir la qualité affichée, pour continuer dans la transparence pour ceux qui font réellement leur métier de boulanger. C'est un combat permanent qui demande de la législation.

Le logo des artisans boulangers a une image négative (le fournil ? ressemble à une pizza etc..) car il est mal perçu et prochainement le logo va évoluer.

Nous encourageons toujours les boulangers à 'faire savoir' les conditions de travail du boulanger : visite du

fournil etc

Quels conseils ? : c'est difficile de donner des conseils mais en tant que consommateur je trouve que c'est difficile de comprendre les signes de qualité dans un restaurant ...et les goûts changent en fonction des régions mais essayer de bien communiquer sur le vrai , l'authentique ...sur l'affiche 'Restaurant' on se demande ce qui et quoi se cache derrière ? Il y a une grande concurrence de l'Industrie donc il faut se battre pour développer la formation professionnelle.

- **Après-Midi**

Bernard Boutboul, Directeur GIRA CONSEIL

La restauration traditionnelle est en évolution permanente mais elle résiste plutôt bien à la crise actuelle. On va de plus en plus vers 2 types de restaurateurs : celui qui redistribue et les autres.

Les repas sont déstructurés (entrée, plat, dessert) et en profonde mutation. Après enquête nous constatons :

- Remise en cause du produit dans l'assiette
- Retour du produit dans l'assiette comme élément le plus important
- Prix envolés, prix considérés comme abusifs pour la majorité des consommateurs

Après avoir observé 2000 restaurants en France (le plus grand observatoire et le premier dans la restauration), GIRA CONSEIL constate :

- ceux qui ont agi sur les prix après la baisse de la T.V.A n'ont pas été assez percutants ni assez visibles pour les consommateurs.
- La baisse des prix ne s'est pas déroulée normalement car c'était juste avant les grandes vacances d'été (juillet) au moment où les consommateurs étaient le plus à l'écoute de cette question et en général ils ont été déçus.
- 1 restaurant sur 2 est allé plus loin avec le volet social mais le consommateur ne le sait pas et ne se sent pas concerné directement
- 9% des restaurateurs sont récalcitrants

Avec la crise du pouvoir d'achat, c'est le consommateur qui va prendre la question en main et réguler. **Ils consommeront là où les prix sont le plus justifiés avec un personnel fidèle et bien rémunéré....à la finale c'est le consommateur qui choisit.**

En 2009, les 6 premiers mois le CA en restauration a baissé de 7 à 8 %....après la baisse de la T.V.A, la fréquentation a été meilleure mais le ticket moyen s'est contracté de 3 % depuis 2008.

La restauration a deux vitesses avec deux manières de consommer :

- Une sortie festive rare où le client se lâche mais reste très exigeant que la qualité/ service / assiette avec un ticket moyen de 30 € boisson comprise
- Un repas quotidien, conviviale, humain, séduisant sur place ou ailleurs pas trop cher

La question que le restaurateur doit se poser est : Etre le moins cher ou être le meilleur ?...mais pas les deux car le client ne comprend pas .

Attention !!! L'industrie agro-alimentaire se positionne aussi très bien ...et elle sait très bien faire dans

- La valeur ajoutée
- Plaisir et émotion...le conseil , l'écoute
- Rassurer le client
- Le service sur mesure

Le temps appartient au client, la crise fait que le prix doit correspondre à ce qu'il pense être juste et bon pour lui.

Question de **Charles Peltier**, Chez Charles à Challans 85 : « Il y a t-il 2 sortes de restauration rapide et qualité ? »

La qualité et la transparence sont les maître-mots d'une restauration de Qualité mais les clients sont les mêmes qui se comportent différemment selon leur besoin , par exemple restauration rapide au déjeuner et restauration de qualité le week-end ou en sortie le soir.

Jean-Pierre Coffe, écrivain gastronomique

Après s'être présenté brièvement et avoir levé des doutes sur ces activités actuelles (porte parole publicitaire de Leader Price et conseiller technique au CROUS)

Le consommateur est perdu devant les signes, les logos, il ne sait pas. Le message est confus, il y a trop de segmentation, la représentation est floue. Il propose de viser la législation afin de faire bouger les mentalités.

Jean Lhéritier, Slowfood France

Préfère parler d'un problème 'd'alimentation' qui est pour lui le rapport entre l'homme à la nature pour continuer à vivre.

Le système actuel est mauvais et propose que l'agriculture redevienne artisanale pour assurer l'alimentation au quotidien afin de trouver une harmonie entre les hommes, leurs métiers , les paysages ...et pour lui les artisans sont les médiateurs entre la terre et l'homme.

L'agriculture est menacée par une logique industrielle et c'est pour cela que Slow Food défend **une alimentation bonne, propre et juste** afin qu'elle devienne une utilité sociale, porteuse d'humanisme, d'épanouissement individuel.

L'artisan doit être le producteur des saveurs comme les restaurants artisanaux. Les restaurateurs artisanaux sont porteurs de plaisir.

Ce qui est important c'est « **faire ce qu'on dit et dire ce que l'on fait** »

Le terroir est culturel et le rassemblement de tous les Maître-Restaurateurs doit être un tremplin pour mieux communiquer .

Conclusion de Claude Izard

Nous venons de passer une journée magnifique qui a montré toute la motivation des Maître Restaurateur. Cette reconnaissance qualitative vient conforter l'évolution de nos métiers où l'artisan restaurateur a besoin d'être reconnu. Depuis des années nous cherchons l'affirmation de cette différence, nous l'avons enfin

obtenue grâce à vous, Monsieur le Ministre.

Aujourd'hui comme nous l'ont dit tous nos intervenants, il faut se tourner vers le consommateur, il faut lui faire découvrir notre vraie France « de la terre à l'assiette », il faut que les sentiers gourmands de la qualité soient enfin tracés dans le respect du produit, du métier, et surtout des hommes, les vrais artisans de l'image de la France.

Vous, Monsieur le Ministre, comprenez mieux que quiconque l'importance des territoires, des régions qui ont chacune leurs spécificités, leurs identités.

Nous, Maîtres Restaurateurs devons nous engager à porter haut et fort le message de la qualité accessible à tous.

Nous devons tout faire pour nous regrouper avec votre aide, Monsieur le Ministre pour que notre image collective brille au sommet de la Restauration Française, les Cuisineries Gourmandes s'y engagent sans réserve.

Conclusion de Hervé Novelli

Le Ministre à clôturé la journée avec un discours de plus de 10 minutes, rappelant les orientations de son Ministère concernant les professionnels de la restauration tout en balayant d'autres corporations comme les Artisans d'Art , ou les l'oenotourismePour revenir à la profession , **le but à atteindre est de 3000 maître-restaurateurs en 2012.** Le gouvernement s'engage à aider à communiquer avec l'effort de tous pour faire connaître le titre aux restaurateurs qui ne le connaissent pas encore et en même temps aux consommateurs.

Remarques : les restaurateurs présents étaient tous réceptifs et motivés. Les Maître-Restaurateurs ont vraiment le désir de faire passer le message positif sur leur profession et leur métier de cuisinier.
