

## Un label d'excellence dans les cafés et les brasseries

La CCI des Ardennes participe activement à la mise en place d'une charte nationale de qualité de services rendus aux clients dans les cafés et les brasseries ardennaises.

« Café-Brasserie de Qualité », c'est l'intitulé d'une charte nationale dont l'objectif est d'identifier et d'améliorer la qualité des services dus aux clients des cafés et des brasseries. Cette charte est mise en place par l'Institut pour le Développement des Cafés et des Cafés-Brasseries, un organisme qui dépend du syndicat national de l'hôtellerie et des cafés-restaurants.

L'application de la charte doit améliorer et garantir dans les établissements concernés - outre la qualité de service - une ambiance chaleureuse, la fraîcheur des produits servis, la propreté des salles et des toilettes, l'hygiène des exécutants de service et un respect de l'environnement (recyclage des verres et des emballages, tri des déchets ménagers, etc.).

L'application de cette charte est avant tout une démarche volontaire des cafetiers et des gestionnaires de cafés-brasseries. Un cabinet indépendant de consultants assurera un audit effectué par des clients mystères. L'audit sera analysé en compagnie des volontaires qui s'engageront à corriger les points litigieux de leur service et de leur établissement. À l'issue de cet audit et dans la mesure où l'établissement volontaire satisfera au moins 80 points du questionnaire, une labellisation valable trois ans lui sera accordée.

L'établissement labellisé s'engagera toutefois à subir un nouvel audit à mi-parcours. Le coût de la mise en place de la charte Café-Brasserie de Qualité la première année s'élève à 300 € pour chacun des établissements qui se seront portés volontaires. La CCI des Ardennes accompagne cette mise en place et le Conseil général prend à sa charge la moitié de ce coût ; ce qui revient à 150 € pour le gérant.

En 2008 dans les Ardennes, une dizaine de cafés et de cafés-brasseries devaient accepter d'appliquer la charte nationale. Dans chaque arrondissement du département, un établissement volontaire doit servir de relais à cette charte. Et cela de manière à convaincre de son bien fondé, au fur et à mesure de son application, les propriétaires de cafés et de cafés-brasseries qui n'en auraient pas pris conscience.

**Dominique Courtat-Guitton**

Tél : 03 24 56 62 47 - mail : [dcourtatguitton@ardennes.cci.fr](mailto:dcourtatguitton@ardennes.cci.fr)

### La loi est la même pour tous !

Afin de contourner la loi d'interdiction de fumer dans les lieux publics, des professionnels ont imaginé transformer leur établissement ouvert au public en club privé qui ne recevrait que des clients adhérents.

Dans sa sagesse, le législateur a prévu cette tentative de contournement.

**La loi L 3511 - 7 du code de la santé publique** s'applique à tous les établissements qui reçoivent du public, clubs privés y compris. Qu'on se le dise !