

Restauration21

Le blog de la restauration du 21e siècle. Le développement durable en restauration

Par Lydie Anastassion

07/04/2010

Patrick Fracheboud a choisi l'ISO 9001 pour ses deux restaurants



« Quand on en a assez de répéter 100 fois la même chose sans résultat, on choisit la certification qualité » résume Patrick Fracheboud, le patron de la Bonne Franquette à Montmartre et des Noces de Jeannette à Paris. C'est donc pour améliorer l'organisation de ses établissements, de la gestion du suivi des clients, la réservation et l'enregistrement des groupes que l'ancien universitaire a lancé en 2001 un vaste travail au sein de ses établissements, épaulé par un consultant en qualité. Objectif : mettre tout à plat, apporter des réponses aux dysfonctionnements et déboucher ainsi sur un socle de nouvelles bonnes pratiques. « Le personnel a été formé, ce qui représente un investissement de 15 à 20 000 euros par an », précise Patrick Fracheboud qui a étoffé son équipe de la Bonne Franquette d'un responsable qualité. Sans compter le coût relatif à l'accompagnement ainsi qu'à l'audit (en tout 10 000 euros). Contrôlé tous les ans, les deux restaurants ont repassé deux fois la certification (valable 3 ans). Dans la foulée, le restaurateur qui s'est pris au jeu est devenu lui-même auditeur qualité. « Attention, ce n'est pas une mesure de la qualité de la cuisine, il s'agit d'être conforme à l'exigence du client qui est d'accord pour payer le prix demandé, prévient le restaurateur. Etre certifié Iso 9001, cela veut dire que l'outil de production est bon, que les règles sont posées », prévient le restaurateur. Un atout qui peut faire la différence auprès des centrales de réservation pour les touristes étrangers.

« Mettre en place un processus de certification type Iso 9001 implique une remise en cause profonde de son mode fonctionnement ».

Renseignement sur : http://www.iso.org/iso/fr/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf

De l'Iso 9001 à l'Iso 14 000 :

La famille ISO 9000 traite du « Management de la qualité ».

Ce terme recouvre ce que l'organisme fait pour satisfaire :

- aux exigences qualité des clients, et
- aux exigences réglementaires applicables, tout en visant l'amélioration de la satisfaction des clients, et

l'amélioration continue de sa performance dans la réalisation de ces objectifs.

La famille ISO 14000 traite du « Management environnemental ».

Ce terme recouvre ce que l'organisme fait pour :

- réduire au minimum les effets dommageables de ses activités sur l'environnement, et
- améliorer en permanence sa performance environnementale.

Source : www.iso.org