



La restauration

Les restaurants

Les prix et l'affichage

Les prix pratiqués par les restaurants sont libres.

Mais l'affichage des prix est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur : la liste des menus ou cartes du jour, et ce pendant "toute la durée du service et au moins à partir de 11 heures et demie pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner". Doivent aussi être affichés les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin (arrêté du 27/03/87) ;
- à l'intérieur : des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition ;
- le prix net : dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il doit alors être indiquée la mention "prix service compris" ;
- boisson comprise ou non : sur les menus, il doit être indiqué si la boisson (vin, bière, cidre, etc.) est comprise ou non.

L'addition

Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement.

Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Vérifiez vos additions ! Les erreurs sont toujours possibles.

Il faut le savoir

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants (art. 225.1 du Code pénal. Sanctions : 2 ans de prison et/ou 30 000 € d'amende).

En revanche, il a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

Le restaurateur n'est pas tenu d'accepter les animaux. S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.

Enfin, de nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu "tarif réduit" qui disparaît souvent à 20 h 30. Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

Vous pouvez

- refuser de déposer vos effets au vestiaire ;
- prendre un repas même si vous êtes seul et que le restaurant est bondé. Vous serez cependant, dans ce cas, contraint d'accepter la table que l'on vous proposera ;
- vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin. Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau : celle-ci est gratuite.

Le restaurateur doit

- remplacer un plat si vous estimez que celui qui vous a été proposé n'est pas frais, ou pas suffisamment chaud, etc. Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est "bouchonné". En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;
- servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : pas de limande sole servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe, etc.;
- vous rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;
- vous dédommager si vous avez été victime d'un problème quelconque par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés ;
- en cas de vol, par exemple, mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser.

En cas d'anomalie grave –intoxication alimentaire notamment– contactez immédiatement la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDSCPP) en préfecture.

Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

- hygiène et conservation des aliments : denrées avec des dates limites de consommation dépassées, congélation illicite ou avec du matériel inadapté, non-respect des règles de température et/ou absence de thermomètre dans les réfrigérateurs ou les chambres froides ;
- fausses mentions valorisantes sur l'origine ("régional", "fermier"), le type de fabrication ("maison", "du chef") ou sur la nature même des produits (jambon pour de l'épaule).

Les cafés

La publicité des prix

L'affichage est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur : la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec leur contenance et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle (café noir, "demi pression", bière en bouteilles, jus de fruit, soda, eau minérale, apéritif anisé, plat du jour, sandwich) ;
- à l'intérieur : le prix et la contenance de la totalité des consommations, sur un document exposé à la vue du public et directement lisible.

Les consommations

Les boissons détenues en bouteilles doivent être versées en présence du consommateur lorsqu'elles sont détaillées au verre. Les boissons détenues en bouteilles bouchées ou autres récipients hermétiquement clos et dont la vente n'est pas faite au verre doivent être présentées au consommateur en récipients intacts qui sont ouverts en sa présence.

La note

Les cafetiers sont tenus de vous remettre une note au-dessus de 25 €. Mais, si vous la demandez, il doit vous la remettre, même pour un montant inférieur.

Les droits et obligations du professionnel

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de vous servir un simple café en terrasse ;
- de vous apporter un demi-litre de bière si vous avez demandé un "demi", car le "demi" français correspond à 25 cl (cette mesure est en fait le demi-setier parisien) ;
- de refuser de changer votre consommation si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser vos frais de teinturerie si vous avez été taché à cause du service ;
- de refuser de vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Les cafetiers ont le droit de vous refuser :

- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement ;
- le verre d'eau "gratuit".

Sachez que le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui d'afficher précisément ce prix.

Manger chez l'habitant

La restauration en milieu rural, par des particuliers ou des agriculteurs, doit avoir un caractère familial et privilégier les produits du terroir.

Mais attention, elle doit présenter les mêmes garanties que les autres formes de restauration : elle est donc soumise aux mêmes obligations que les restaurants en matière d'affichage des prix des menus, de la carte des vins, de la dénomination des plats et des vins, des règles d'hygiène et de l'obligation de délivrer et conserver des notes.

Les chartes

Les principales chartes actuellement en vigueur sont celles des réseaux « Bienvenue à la Ferme » et « Accueil Paysan ».

Les chartes garantissent un accueil chaleureux, une capacité maximale à taille humaine, limitée par la taille de l'exploitation et la nécessité de faire appel à la main d'œuvre familiale, l'authenticité des produits, et l'intégration de l'activité « auberge » à l'exploitation agricole.

Fermes-auberges

La ferme-auberge est, avant tout, une ferme dont l'activité « auberge » est un complément ainsi qu'un faire-valoir des productions animales et végétales de l'exploitation.

« Le fait que les produits soient cuisinés et servis par celui qui les a obtenus directement par son travail et a contrôlé l'élaboration de la matière première culinaire constitue un élément essentiel du choix fait par le consommateur » (cour d'appel Bordeaux 7/07/93).

Cela se traduit concrètement par les obligations suivantes :

- la dénomination ferme-auberge constitue une promesse qui doit être tenue vis-à-vis du client ;
- elle suppose l'existence, sur place, d'une exploitation agricole vivante, en activité principale ; c'est l'activité "auberge" qui doit être secondaire, et non l'inverse ;
- les plats principaux doivent être composés majoritairement de produits de la ferme, ayant la qualité fermière, typiques de la région concernée (pas de saumon norvégien en Ardèche, ni de spécialités mexicaines dans l'Ain, etc.) ;
- les approvisionnements extérieurs (pour dépannage et complément) sont possibles s'ils sont limités, s'ils correspondent à la typicité revendiquée et s'ils présentent une qualité fermière vérifiable. Ils doivent être portés à la connaissance du consommateur.

Tables d'hôtes

Ce sont des repas de pension ou de demi-pension rattachés à une activité d'hébergement. Leurs capacités sont donc limitées à celles de l'hébergement.

Les repas doivent être pris à la table familiale. La cuisine doit être de qualité et les ingrédients de préférence du terroir.

Sont interdits :

- plusieurs menus par service ;
- plusieurs tables ;
- le dépassement de la capacité d'accueil ;
- l'ouverture au public extérieur.
- Sinon, ce n'est plus une table d'hôtes, mais un restaurant, etc.

Goûters à la Ferme

C'est une activité touristique d'appoint. Les goûters à la ferme sont composés exclusivement de produits issus de l'exploitation (sauf les ingrédients secondaires comme le pain et les boissons, mais qui doivent, dans la mesure du possible, provenir d'une autre ferme).

Ces goûters ne doivent pas se substituer à de véritables repas : ce sont, soit des petits déjeuners, soit des casse-croûte.

Sur le pouce

Vendeurs sur la plage, «cabanes» ou camions aménagés, marchés de plein air, glaciers ou autres marchands sauront satisfaire une petite faim.

Les produits frais en général

Si une température élevée ne pose aucun problème pour certains produits, elle peut engendrer des problèmes de santé d'autant plus graves que les personnes qui les ingèrent sont fragiles (enfants, personnes âgées, malades, etc.).

Les pralines, bonbons, risquent tout au plus de fondre ou de coller aux doigts. Par contre, tous les produits composés à partir d'œufs, de crème fraîche et tous les ingrédients qui se dégradent du fait de l'élévation de la température doivent respecter des conditions strictes de conservation. Entrent dans cette catégorie de produits à risque les crèmes glacées, les glaces, les sorbets, les pâtisseries de type « beignets fourrés à la crème », etc.

Une consommation rapide après l'achat est donc conseillée. La conservation dans une glacière est possible, mais il faut être vigilant - la glacière présentant des garanties de fraîcheur aléatoires selon les marques et les modes de réfrigération choisis -.

La recongélation d'un produit décongelé est formellement déconseillée.

La DGCCRF effectue des contrôles chez les marchands ambulants, qui portent tant sur la qualité et l'étiquetage des produits mis en vente, sur les huiles de fritures utilisées, les bonnes pratiques d'hygiène, que sur les matériels permettant la fabrication et la conservation de ces aliments.

Soyez vigilants. N'hésitez pas à prévenir la Direction départementale de la protection des populations ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations en préfecture (DDPP ou DDCSPP) de votre lieu de séjour, si vous constatez des anomalies dans la vente des produits frais.

Les glaces

Elles se répartissent en trois grandes catégories : les sorbets, les crèmes glacées et les glaces.

Tous ces produits sont soumis à la réglementation générale applicable aux denrées alimentaires, en matière d'hygiène, d'étiquetage, d'emploi d'additifs et d'arômes alimentaires.

Le Code des pratiques loyales des glaces alimentaires établi par le Syndicat des Fabricants Industriels de Glaces et la Confédération Nationale des Glaciers de France, définit une série de dénominations de vente, en subordonnant leur utilisation au respect d'exigences de composition selon les produits concernés : la glace, la glace au lait, la glace aux œufs, la crème glacée, la glace au(x) fruit(s), la glace à l'eau au(x) fruit(s), le glaçon au(x) fruit(s), le sorbet au(x) fruit(s), le sorbet au(x) légume(s), le sorbet plein fruit, le sorbet à l'alcool, le sorbet aux épices, le sorbet aux plantes. La dénomination de vente de tous ces produits est suivie du nom du fruit, de l'alcool ou de la plante qui les composent (ex. : «sorbet à la pomme et au cassis» ou «glace à la violette»).

Le code prévoit des teneurs minimales à respecter pour certains ingrédients (matières grasses laitières, œufs, fruits, légumes, extrait sec du lait, extrait sec total). Il laisse donc aux fabricants qui le souhaitent la possibilité d'augmenter les proportions de ces ingrédients, afin d'offrir des produits de meilleure qualité. Il fixe aussi un poids minimal au litre.

Sorbet

Il est obtenu par congélation d'un mélange d'eau potable, de sucre de fruits, ou de légumes, éventuellement additionné d'épices ou de plantes.

L'emploi de protéines laitières est compatible avec la dénomination «sorbet». En effet, les protéines laitières peuvent être utilisées à très faible dose (moins de 1 %) à des fins technologiques pour améliorer l'onctuosité du produit fini (rôle de texturant). Afin d'assurer correctement l'information du consommateur, les opérateurs doivent indiquer le pourcentage de protéines laitières réellement mises en œuvre dans la liste des ingrédients. En outre, cette indication est obligatoire et indispensable pour les consommateurs allergiques au lait.

Crème glacée

La crème glacée est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait, de crème et de sucre, aromatisé aux fruits.

Le seuil minimum en matières grasses laitières est passé, en 2008, de 8 % à 5 %.

Glace

Elle est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait et/ou d'ingrédients à base d'œufs et/ou d'ingrédients d'origine végétale et/ou de gélatine et de sucre, aromatisée aux fruits.

Le Code des pratiques loyales a permis l'utilisation de protéines végétales moins caloriques que les protéines laitières, par exemple, le tonyu à base de soja, d'origine végétale. Dans ce cas, la dénomination de vente peut être soit « glace végétale », soit « glace au soja ».

La température de conservation des glaces

Les glaces doivent respecter des conditions strictes de conservation et de vente aux consommateurs, qu'elles soient fabriquées directement par les revendeurs ou achetées pour la revente.

La température de conservation des glaces est de -18°C . Les glaces en cornet, les bâtonnets, etc., présentés en vue de leur consommation immédiate, peuvent être conservés à la température de service qui ne peut pas être supérieure à -10°C .

La durée pendant laquelle les produits peuvent rester à -10°C doit être la plus courte possible et, en conséquence, les quantités stockées dans le conservateur, adaptées aux besoins du service.

L'hygiène

Les contrôles portent sur la vérification du respect des bonnes pratiques d'hygiène par le vendeur. Ils concernent les équipements (appareils de glaces « à l'italienne »), les installations et les conditions générales de préparation : nettoyage des cuves et des cylindres, utilisation correcte de produits de nettoyage, pratiques de mélange de préparations fabriquées à différents moments et formation du personnel, souvent saisonnier. Les produits font l'objet de prélèvements microbiologiques, l'hygiène et la qualité bactériologique des eaux de trempage des portionneurs à glaces, sources possibles de contamination bactérienne, font l'objet d'une attention particulière.

Températures de conservation

Les acteurs des différentes filières alimentaires doivent respecter les températures fixées par la réglementation ou, en l'absence de réglementation, celles fixées par le conditionneur sous sa responsabilité prescrites lors de la fabrication, du stockage, du transport et de la distribution. La date limite de consommation d'un produit, fixée par le fabricant, tient compte de ces températures.

Pour les denrées d'origine animale ou denrées alimentaires en contenant, les températures d'entreposage, de transport et de mise en vente sont fixées par l'arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant, et le règlement (CE) n°853/2004 du 29 avril 2004, fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale. Pour les autres denrées, les températures sont fixées par l'arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant.

Le consommateur doit lui aussi respecter les températures indiquées sur les étiquettes des aliments préemballés lors du transport et de la conservation des denrées périssables.

Pour les denrées alimentaires préemballées, le conditionneur peut fixer, sous sa responsabilité, une température différente (sous réserve, pour les produits préemballés d'origine animale et denrées alimentaires en contenant, de ne pas dépasser la température fixée par le règlement (CE) n°853/2004).

Le tableau doit reprendre les libellés et températures réglementaires :

Températures réglementaires au stade de la remise directe ou de la restauration collective	
Denrées surgelées, glaces, crèmes glacées et sorbets	- 18°C maximum
Viandes hachées et préparation de viandes congelées	- 18°C maximum
Produits de la pêche congelés	- 18°C maximum
Autres denrées congelées	- 12°C maximum
Denrées alimentaires très périssables d'origine végétale	+ 4 °C maximum
Denrées alimentaires périssables	+ 8 °C maximum
Viandes hachées et viandes séparées mécaniquement	+ 2°C maximum
Abats d'ongulés domestiques	+ 3°C maximum
Préparations de viandes, viandes de volaille y compris petit gibier, ovoproduits, lait cru destiné à la consommation en l'état	+ 4°C maximum
Viandes d'ongulés domestiques, viande de gibier ongulé	+ 7°C maximum pour les carcasses entières et pièces de gros +4°C maximum pour les morceaux de découpe
Repas élaborés à l'avance en liaison froide	+ 3°C maximum
Plats cuisinés ou repas remis ou livrés chauds au consommateur	+ 63°C minimum

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).