



**Les Arrêts gourmands
de la Chaudière-Appalaches**

**Cahier des charges
2012**

TABLE DES MATIÈRES

1.	LES ARRETS GOURMANDS	3
1.1	LE RESEAU DES ARRETS GOURMANDS DE LA CHAUDIERE-APPALACHES	3
1.2	L'ARRET GOURMAND	3
2.	CONDITIONS GENERALES D'ACCES AU RESEAU	4
2.1	CONDITIONS OBLIGATOIRES	4
2.2	CONDITIONS SOUHAITABLES	5
3.	CONDITIONS SPECIFIQUES D'ACCES AU RESEAU	5
3.1	POUR UN PRODUCTEUR	6
3.2	POUR UN TRANSFORMATEUR	6
3.3	POUR UN RESTAURATEUR	7
3.4	POUR UNE BOUTIQUE	8
4.	PROCEDURES D'ASSURANCE-QUALITE	9
4.1	ENGAGEMENT MORAL	9
4.2	VISITE DE VERIFICATION	9
4.3	CLIENT MYSTERE	9
4.4	COMITE D'ARBITRAGE	10
5.	COORDONNEES DU RESEAU	10

1. Les Arrêts gourmands

1.1 Le réseau des Arrêts gourmands de la Chaudière-Appalaches

Les Arrêts gourmands de la Chaudière-Appalaches s'inscrivent dans la dynamique de développement agroalimentaire régional. Dans un contexte de concentration de la distribution alimentaire au Québec et de valorisation des produits du terroir, plusieurs entreprises de la région ont décidé de se regrouper et de se différencier pour atteindre directement les consommateurs. Ces entreprises proposent une autre façon de découvrir la région à travers le territoire, ses habitants et ses produits agroalimentaires.

Le réseau des Arrêts gourmands repose sur l'engagement des entrepreneurs membres à mettre en commun certains moyens au profit de leur développement individuel. Toutes les entreprises sont propriétaires collectivement du réseau, sont responsables d'assurer l'intégrité de la marque et doivent être membre en règle pour s'afficher Arrêt gourmand.

Vision : un regroupement d'entreprises qui contribue à faire de la Chaudière-Appalaches une région gourmande.

Mission : offrir aux consommateurs une expérience distinctive d'approvisionnement en produits alimentaires de la Chaudière-Appalaches.

Valeurs : le développement durable des affaires, la solidarité entre les membres, la proximité avec les consommateurs.

Le **cahier des charges** : le réseau est aujourd'hui doté d'un logo unique et d'un cahier des charges définissant les conditions obligatoires et souhaitables que doivent respecter les entreprises membres du réseau. Le respect du cahier des charges est un enjeu majeur pour assurer la crédibilité et la notoriété du réseau.

1.2 L'Arrêt gourmand

Un Arrêt gourmand est une entreprise membre du Réseau des Arrêts gourmands de la Chaudière-Appalaches. En ce sens, c'est une entreprise qui respecte le cahier des charges du réseau : elle est un point de vente de produits de la région qui se distingue par sa relation directe avec le consommateur. À ce jour, il existe quatre types de membre : le producteur, le transformateur, le restaurateur et la boutique. La définition de chacun d'eux est précisée à la section 3.

2. Conditions générales d'accès au réseau

2.1 Conditions obligatoires

2.1.1 Localisation

L'Arrêt Gourmand se situe dans la région Chaudière-Appalaches de la province de Québec.

2.1.2 Identification

L'Arrêt Gourmand s'identifie en tant que membre du réseau des Arrêts gourmands de la Chaudière-Appalaches en utilisant le panneau développé à cet effet. Lorsque l'entreprise quitte le Réseau des Arrêts gourmands, elle est dans l'obligation de remettre son panneau aux animateurs. Si l'entreprise a acheté le panneau, elle peut se faire rembourser 40% du coût d'achat s'il est en bon état, c'est-à-dire réutilisable par une autre entreprise.

2.1.3 Assistance mutuelle

L'Arrêt Gourmand est l'ambassadeur du réseau et de ses membres, par la mise à disposition aux consommateurs du répertoire des Arrêts gourmands.

L'Arrêt Gourmand accepte, lorsqu'il participe aux activités du réseau, que son nom, son logo et ses photos soient utilisés dans la promotion et/ou la publicité effectuée par le Réseau des Arrêts gourmands.

L'Arrêt Gourmand rend disponible à la clientèle des renseignements sur les produits et le savoir-faire de l'entreprise par le biais d'informations verbales, écrites, dépliants, panneaux d'interprétation, vidéo ou autres.

2.1.4 Information et services

L'Arrêt Gourmand dispose d'un point d'affaires bien identifié, ce qui nécessite de :

- Identifier la porte d'entrée du point de vente ;
- Afficher, sur place, les heures, journées et périodes d'ouverture ;
- Respecter les périodes d'ouverture et le service annoncé.

Toute information relative à l'entreprise doit être mise à jour lors du renouvellement annuel de l'adhésion au réseau. Entre temps, les entreprises peuvent communiquer tout changement (produits, horaires, tarifs, etc.) à l'animateur du Réseau des Arrêts gourmands.

2.1.5 Lois et règlements

L'Arrêt Gourmand se conforme aux lois du Québec ainsi qu'aux règlements municipaux, provinciaux et fédéraux qui s'appliquent à ses activités. Il possède les permis municipaux, provinciaux et fédéraux requis pour les activités pratiquées. Il est en règle avec les normes d'inspection du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA).

L'Arrêt Gourmand possède une assurance responsabilité civile en fonction des activités offertes aux visiteurs (minimum 2 millions \$).

2.2 Conditions souhaitables

Une attention particulière est portée à l'accueil, à l'état des lieux au niveau de l'apparence, de l'accessibilité et de la sécurité, et à l'implication dans le réseau.

2.2.1 Apparence

Un soin particulier est apporté à l'aménagement des lieux. La façade et les abords de l'Arrêt Gourmand sont agrémentés dans un souci d'esthétique et de bon goût.

2.2.2 Signalisation

La signalisation et les enseignes publicitaires – autorisées – sont entretenues et actualisées.

Le stationnement des véhicules est indiqué clairement et est sécuritaire en tout temps.

2.2.3 Accessibilité

L'Arrêt Gourmand dispose d'un accès pour personnes à mobilité réduite.

L'Arrêt Gourmand dispose d'une toilette accessible.

2.2.4 Implication

L'Arrêt Gourmand participe aux activités du Réseau des Arrêts gourmands. En fonction des besoins et des expertises, l'implication de l'entreprise dans des comités ou des projets du réseau est fortement recommandée.

2.3 Demande de dérogation

Dans les cas où l'entreprise ne peut rencontrer les éléments de ce cahier des charges en raison de sa petite taille et/ou du nombre de ses fournisseurs, et dans la mesure où sa mission s'inscrit dans le développement de l'économie locale et régionale, l'entreprise peut quand même présenter une demande d'adhésion ou de renouvellement au réseau. Le dossier est alors porté au conseil d'administration. Après évaluation du dossier, le conseil d'administration donnera une réponse à l'entreprise.

3. Conditions spécifiques d'accès au réseau

Les conditions spécifiques d'accès au réseau des Arrêts gourmands sont en lien direct avec les types d'entreprise Arrêt Gourmand, à savoir le producteur, le transformateur, le restaurateur et la boutique.

3.1 Pour un producteur

3.1.1 Définition

L'Arrêt gourmand « producteur » est une entreprise dont la principale source de revenus provient de la vente de produits agricoles ou marins cultivés, élevés ou pêchés par l'entrepreneur, sa famille ou ses employés. Sont généralement inclus dans cette catégorie les producteurs agricoles, les éleveurs et les pêcheurs disposant d'un kiosque à la ferme ou d'un comptoir de vente pour leurs produits.

3.1.2 Conditions obligatoires

Le producteur Arrêt Gourmand possède un statut d'entreprise (NIM) selon la définition du ministère de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation du Québec (MAPAQ).

Le producteur Arrêt Gourmand offre sur les lieux mêmes de l'entreprise un point de vente de produits alimentaires.

Le producteur Arrêt Gourmand assure la qualité du produit jusqu'à ses clients. Chaque unité de produit est étiquetée avec mention du nom et de l'adresse de l'entreprise.

Dans le cas des produits transformés, la transformation est réalisée soit par le producteur, soit sous son entière responsabilité, par un membre de sa famille, un sous-traitant ou un salarié.

Le producteur Arrêt Gourmand rend disponible à sa clientèle la liste des endroits où il est possible de se procurer ses produits, par exemple via un dépliant mis à disposition du client, un support mural, une mise en scène ou tout autre moyen adapté à l'entreprise.

3.1.3 Conditions souhaitables

Le producteur Arrêt Gourmand s'engage à assurer aux visiteurs une transparence vis-à-vis de ses produits et de ses méthodes de production.

Les produits sont élaborés et présentés conformément aux traditions et aux savoir-faire locaux, ce qui n'exclut pas l'innovation.

3.2 Pour un transformateur

3.2.1 Définition

L'Arrêt gourmand « transformateur » est une entreprise dont la principale source de revenus provient de la vente de produits agroalimentaires préparés ou transformés par l'entrepreneur, sa famille ou ses employés. Sont généralement inclus dans cette catégorie les entreprises de transformation telles que les boucheries et les charcuteries, les fromageries et les crèmeries, les boulangeries et les pâtisseries, les vignobles, les mielleries, les sucreries (produits de l'érable) et les traiteurs.

3.2.2 Conditions obligatoires

Le transformateur Arrêt Gourmand transforme sur place en utilisant de manière régulière et prioritaire des matières premières locales ou régionales. Dans le cas d'une entreprise utilisant une matière première qui n'est pas disponible dans la région ou au Québec (ex. cacao), 51% et plus de la valeur du produit fini doivent provenir de la Chaudière-Appalaches (intrants, travail, etc.).

Le transformateur Arrêt Gourmand offre un point de vente de ses produits.

Le transformateur Arrêt Gourmand priorise des matières premières provenant de producteurs régionaux. Ce faisant, il connaît la qualité, la provenance et les conditions de production de ses produits.

Le produit offert aux consommateurs est élaboré par l'artisan lui-même ou par des employés qu'il a sous sa responsabilité. Dans tous les cas, l'artisan en assure le suivi et la traçabilité.

Le transformateur assure la qualité du produit jusqu'à ses clients. Chaque unité de produit est étiquetée avec mention du nom et de l'adresse de l'entreprise.

3.2.3 Conditions souhaitables

Le transformateur Arrêt Gourmand s'engage à assurer aux visiteurs une transparence vis-à-vis de ses produits et de ses méthodes de production.

Le transformateur Arrêt gourmand a développé un savoir-faire spécifique pour ce produit ou bien il s'agit d'un savoir-faire local qui caractérise le produit ou encore il existe une dimension historique entre le produit et la région.

3.3 Pour un restaurateur

3.3.1 Définition

L'Arrêt gourmand « restaurateur » est une entreprise dont la principale source de revenus provient de la vente de repas par l'entrepreneur, sa famille ou ses employés. Sont généralement inclus dans cette catégorie les restaurants et les tables champêtres qui, par leur savoir-faire spécifique, valorisent dans leurs menus les produits alimentaires de la région.

3.3.2 Conditions obligatoires

Le restaurateur Arrêt Gourmand s'engage à s'approvisionner de façon régulière auprès d'un minimum de 12 entreprises agroalimentaires de la région, idéalement membres du réseau des Arrêts gourmands de la Chaudière-Appalaches. Lorsqu'un restaurateur est situé en périphérie d'une autre région, il doit s'approvisionner de façon régulière auprès d'un minimum de douze entreprises de la région dont 10 de la Chaudière-Appalaches et pour le reste dans un rayon de 50 km.

Le restaurateur Arrêt Gourmand identifie les composantes locales dans son menu de façon à refléter le produit et son origine. Une liste des fournisseurs locaux de la Chaudière-Appalaches doit être disponible pour consultation sur place par les clients. Les fournisseurs Arrêt Gourmand peuvent y être identifiés via le logo Arrêt Gourmand.

Le restaurateur Arrêt Gourmand propose tout au long de l'année des plats aux saveurs locales, sauf en cas de rupture d'approvisionnement indépendante de son contrôle.

Au moment de l'adhésion, le restaurateur Arrêt Gourmand présente ses projets de menus et la façon dont il prévoit afficher son engagement. Il peut présenter, le cas échéant, les menus offerts durant l'année précédent son adhésion afin de montrer la manière dont ont été valorisés les produits.

3.3.3 Conditions souhaitables

Le restaurateur Arrêt Gourmand fait connaître et valorise les produits de la Chaudière-Appalaches en les offrant à ses clients par le biais de plats locaux qui reflètent un savoir-faire spécifique et/ou local mettant en valeur le territoire d'origine des produits et/ou le savoir-faire. Il peut aussi laisser apparaître une dimension historique entre le produit et le territoire d'origine des produits et/ou le savoir-faire.

La région de la Chaudière-Appalaches produit des boissons alcoolisées ou non qu'il convient de valoriser au mieux dans les cartes des vins et boissons. Quand ce produit est issu d'un adhérent du réseau des Arrêts gourmands, il convient de le signaler.

Le restaurateur Arrêt Gourmand se donne les moyens de connaître les entreprises avec qui il fait affaire et transmet ces informations à ses employés.

Le restaurateur Arrêt gourmand démontre une volonté de continuer à favoriser les entreprises locales comme fournisseurs dans la mesure où le contexte le permet.

Le restaurateur Arrêt Gourmand peut aussi identifier les entreprises fournisseurs de produits locaux d'une autre façon dans son entreprise, soit sur un dépliant mis à disposition du client, sur un support mural, par une mise en scène (photographies), par un logo *Couleurs et Saveurs de la Chaudière-Appalaches* ou par tout autre moyen adapté à la configuration du restaurant.

3.4 Pour une boutique

3.4.1 Définition

L'Arrêt gourmand « boutique » est une entreprise dont la principale source de revenus provient de la revente de produits alimentaires régionaux, frais ou transformés. Sont généralement inclus dans cette catégorie les boutiques de produits du terroir et les épiceries spécialisées qui mettent en valeur les produits alimentaires de la région accompagnés d'information sur les artisans qui les élaborent. En ce sens, elles sont des vitrines.

3.4.2 Conditions obligatoires

La boutique Arrêt Gourmand s'approvisionne de façon régulière auprès d'un minimum de 12 entreprises agroalimentaires de la Chaudière-Appalaches.

Les produits présentés aux consommateurs par la boutique Arrêt Gourmand sont identifiés par le logo *Couleurs et Saveurs de la Chaudière-Appalaches*.

Au-delà des 12 fournisseurs obligatoires, la boutique Arrêt Gourmand favorise l'achat des produits de la Chaudière-Appalaches.

La boutique Arrêt Gourmand met en évidence les produits de la Chaudière-Appalaches dans ses locaux.

La boutique Arrêt Gourmand se donne les moyens de connaître chacune des entreprises et les produits qu'il vend.

La boutique Arrêt Gourmand offre un espace aux producteurs pour qu'ils réalisent des animations ou des dégustations aussi souvent que possible.

3.4.3 Conditions souhaitables

Aucune condition souhaitable n'a été retenue pour ce type d'entreprise.

4. Procédures d'assurance-qualité

Afin d'assurer aux consommateurs que l'entreprise se conforme réellement aux conditions énumérées plus haut qui la concerne, le réseau régional met en application une procédure d'assurance-qualité à quatre volets.

4.1 Engagement moral

L'entreprise doit d'abord signer le formulaire d'adhésion dans lequel il est inscrit qu'elle a pris connaissance et accepte les conditions du cahier des charges. C'est la première étape du processus et elle concerne toutes les entreprises. Dans le cas des transformateurs, des restaurateurs et des boutiques, l'entreprise doit également inscrire ses principaux fournisseurs régionaux afin de démontrer qu'elle s'approvisionne de manière régulière en produits de la région.

4.2 Visite de vérification

L'entreprise est visitée au moment de son adhésion par un animateur du réseau régional et un partenaire local, s'il y a lieu. Par la suite, l'entreprise sera visitée au minimum à tous les trois ans afin de s'assurer que les « conditions obligatoires » du cahier des charges y sont respectées. Suite à la visite, un rapport est envoyé à l'entreprise lui précisant les points de conformité et de non-conformité. Elle dispose alors d'un délai maximal de 60 jours pour effectuer les changements demandés. Une entreprise membre peut également recevoir la visite d'un animateur du réseau sur réception d'une plainte. Dans ce cas, la visite s'effectue sur annonce le matin même et ne peut être refusée sauf en cas de force majeure.

4.3 Client mystère

En plus de la visite triennale de l'animateur du réseau, l'entreprise peut recevoir la visite ponctuelle d'un client mystère afin d'évaluer comment les « conditions souhaitables » sont prises en considération dans les entreprises. Le client mystère porte une attention particulière à la qualité de l'accueil, à la mise en évidence des produits régionaux, à l'état des lieux, au respect des heures et des périodes d'ouverture, etc. Un échantillon aléatoire d'entreprises est visité chaque année et un rapport est envoyé à l'entreprise afin de lui faire part des impressions du client. Bien que la visite du client mystère ne soit pas disqualifiante quant à l'adhésion au réseau, il est fortement recommandé

à l'entreprise de prendre en considération les recommandations incluses dans le rapport et ce, dans un souci d'amélioration continue de l'expérience offerte aux consommateurs.

4.4 Comité d'arbitrage

En cas de non-conformité ou de refus de collaborer, l'entreprise membre peut être convoquée par le conseil d'administration du réseau afin d'en expliquer les raisons. Advenant un tel cas, un comité d'arbitrage est formé afin de rencontrer l'entreprise en défaut.

4.4.1 La composition

Le comité d'arbitrage est formé d'un animateur du réseau et de trois membres du conseil d'administration qui œuvrent en dehors de la MRC où l'entreprise a son lieu d'affaires.

4.4.2 Le rôle

L'animateur du réseau ayant visité l'entreprise en défaut transmet les informations la concernant au comité d'arbitrage. Sur la base de ces informations, le comité d'arbitrage rencontre la ou les responsables de l'entreprise concernée dans le litige afin d'évaluer les actions possibles pour se conformer au cahier des charges. Dans tous les cas, le refus de rencontrer le comité d'arbitrage ou l'absence de réponse sont considérés comme des fins de non-recevoir.

4.4.3 La décision

Suite à la rencontre, le comité d'arbitrage transmet ses recommandations au conseil d'administration du réseau. Le conseil d'administration doit rendre compte de sa décision par écrit à l'entreprise. Cette décision est irréversible. Si la décision implique l'exclusion de l'entreprise du réseau, cette dernière doit cesser de s'identifier Arrêt gourmand et retourner le panneau au réseau régional selon les modalités définies lors de l'adhésion.

5. Coordonnées du réseau

Si vous avez des interrogations au sujet de ce cahier des charges, vous pouvez contacter les animateurs du réseau régional aux coordonnées suivantes :

Réseau des Arrêts gourmands de la Chaudière-Appalaches
5410 Boulevard de la Rive-Sud, local 77
Lévis, Québec, G6V 4Z2

Téléphone : 418-837-9008, postes 225 ou 263