



Critères d'approbation des restaurants et d'attribution des cotes en diamants en diamants



AAA Publishing
Tourism Information
Development
1000 AAA Drive
Heathrow, FL
32746-5063





MERCI!

Nous avons établi les présents nouveaux critères afin d'assurer que chaque restaurant que nous évaluons répond aux besoins fondamentaux de nos membres, qu'il est examiné en fonction d'un ensemble de critères objectifs et qu'il est doté des éléments personnalisés et subjectifs essentiels à l'expérience gastronomique. Le résultat de la combinaison de ces facteurs d'évaluation est une cote en diamants de la CAA/AAA.

Les principaux critères d'évaluation des restaurants dont se sert la CAA/AAA sont des lignes directrices pratiques employées couramment par les restaurateurs professionnels et auxquels la clientèle est habituellement en droit de s'attendre. Les critères d'évaluation sont en fait des lignes directrices. Ils n'ont pas été établis arbitrairement, mais reflètent ce que l'on observe habituellement au sein de l'industrie de la restauration dans les diverses catégories d'établissements. L'atteinte de tels critères exigent l'effort collectif de nombreuses personnes dévouées à la tâche.

La CAA/AAA désire reconnaître et remercier les représentants suivants de l'industrie de la restauration pour leur participation à la révision des Critères d'approbation des restaurants et d'attribution des cotes en diamants :

- ◆ Charlie Trotter's, Chicago (Illinois) — M. Mark Signorio
- ◆ Christini's Ristorante Italiano, Orlando (Floride) — M^{me} Angela Christini, M. Chris Christini
- ◆ Fairmount Hotels & Resorts, Toronto (Ontario) — M. Serge Simard
- ◆ Kahala Mandarin Oriental Hawaii, Honolulu (Hawaii) — M. Wolfgang Krueger
- ◆ Renaissance Orlando Resort, Orlando (Floride) — M. Hiroshi Noguchi
- ◆ Tony's, St. Louis (Missouri) — M. Vincent Bommarito

Chaque expérience est vécue différemment par chacun de nous. La CAA/AAA estime que, pour qu'une expérience soit valable, l'élément de subjectivité doit faire partie d'un système d'évaluation. Par conséquent, nos nouveaux critères d'évaluation comprennent les principaux éléments subjectifs là où cela est approprié.

Nous nous réjouissons à l'avance de continuer à servir l'ensemble des membres de la CAA/AAA et nous apprécions votre appui et votre participation aux programmes de la CAA/AAA.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.



Directeur général, AAA Publishing

Les renseignements contenus dans la présente publication se fondent sur les normes en vigueur dans l'industrie de la restauration au moment de la publication. Les critères d'approbation des restaurants et d'attribution des cotes en diamants peuvent être modifiés, sans préavis, à n'importe quel moment.

I N T R O D U C T I O N —

À tous les professionnels de la restauration,

Au nom de la CAA/AAA, je suis heureux de vous présenter notre nouveau livret Critères d'approbation des restaurants et d'attribution des cotes en diamants. En demandant ce livret, vous avez exprimé de l'intérêt envers notre programme d'attribution de cotes en diamants et, fait plus important, envers la prestation d'un service de haut calibre à l'intention des membres de la CAA/AAA. Votre intérêt et votre participation sont grandement appréciés.

Vingt-deux années passées dans les « tranchées » et parfois dans les « mauvaises herbes » de l'industrie de la restauration m'ont permis de découvrir de première main les défis du métier. Le travail est intense, exigeant et parfois frustrant. Cette réalité se fait particulièrement sentir lorsque votre dur labeur n'est pas apprécié par des personnes accoutumées aux services que vous dispensez selon les règles de l'art. Par contraste, lorsque tous vos efforts sincères et créateurs se manifestent sous leur meilleur jour et sont reconnus par votre clientèle, le sentiment de réussite peut être sans égal.

Pendant mes années de pratique, nous avons l'habitude de dire que la réputation d'un restaurant ne s'appuie que sur le dernier plat servi ou sur la dernière interaction avec un client. Cet énoncé est d'autant plus vrai dans la vie d'un critique, ou d'un professionnel de l'évaluation, car des éléments et des interactions limités forment la base de son évaluation. En ma qualité de chef, j'ai également vécu des moments stressants au cours de la visite d'un critique et j'ai éprouvé l'incertitude et l'appréhension entourant la publication de la critique. De nombreuses façons, le rôle du critique consiste à incarner le nouveau client que vous cherchez tant à séduire. Souvent, il n'est pas possible de connaître le restaurant. Fréquemment, les attitudes et les cotes se fondent uniquement sur les opinions subjectives de la personne qui peut ne pas raffoler de la cuisine, du décor ou du style de service du restaurant en question.

La CAA/AAA reconnaît l'importance cruciale pour chaque restaurateur de mettre au point et de conserver un certain élément de créativité qui est unique à chaque restaurant. De fait, nous applaudissons ces efforts et les encourageons! Par conséquent, nous avons mis les bouchées doubles pour veiller à ce que la présente révision des Critères d'approbation des restaurants et d'attribution des cotes en diamants n'empiète en aucune façon sur ces éléments créateurs.

Nous encourageons tous les établissements à connaître leur clientèle et à lui fournir les plats, le service et l'ambiance qui répondront à ses besoins. Ce faisant, vous serez récompensé par une clientèle loyale, sans égard à la cote en diamants que vous aurez obtenue.

Nous vous souhaitons le meilleur des succès!

Vivons pour manger!



Michael Petrone, CEC

Directeur, AAA Tourism Information Development



Copyright AAA Mars 1996
Tous droits réservés.

Publication révisée en décembre 1999.
Ces exigences et ces critères entrent en vigueur le 1^{er} février 2000 et sont valables pour tous les établissements évalués après cette date.



Critères d'approbation
des restaurants et
d'attribution des cotes
e n d i a m a n t s

Table des matières

Remerciements	Couverture 2
Introduction – À tous les professionnels de la restauration	1
Section Un – Aperçu	4
La CAA/AAA.....	4
Publications de la CAA/AAA.....	5
Rédaction touristique de la CAA/AAA.....	6
Section Deux – Le processus d'attribution des cotes	7
Présenter une demande d'attribution de cotes.....	7
Critères d'attribution des cotes en diamants.....	7
Le processus d'évaluation et d'attribution des cotes.....	8
Section Trois – Les critères d'attribution des cotes	9
Ce qui signifient les diamants.....	9
Critères objectifs d'attribution des cotes (nourriture).....	10
Critères objectifs d'attribution des cotes (service).....	12
Critères objectifs d'attribution des cotes (décor).....	14
Critères subjectifs d'attribution des cotes (nourriture).....	16
Critères subjectifs d'attribution des cotes (service).....	17
Critères subjectifs d'attribution des cotes (décor).....	17
Section Quatre – Renseignements additionnels	18
L'inscription.....	18
Catégories de restaurants.....	19
Sous-catégories de restaurants.....	19
L'accès aux personnes handicapées.....	20
Procédure concernant les plaintes provenant des membres de la CAA/AAA.....	21
Procédure d'appel de la CAA/AAA.....	22
Adresses et numéros de téléphone.....	23





Aperçu

SECTION UN

CAA/AAA

LA CAA/AAA EST UN ORGANISME SANS BUT LUCRATIF COMPOSÉ DE QUELQUE 90 CLUBS AUTOMOBILES QUI DESSERVENT PLUS DE 41 MILLIONS DE MEMBRES AU CANADA ET AUX ÉTATS-UNIS. Malgré l'évolution rapide de la CAA/AAA, une chose reste certaine : l'engagement, qui la guide depuis sa fondation, à procurer à ses membres la sécurité et la tranquillité d'esprit. Parmi les valeurs fondamentales de la CAA/AAA, citons : « Nous sommes ici pour servir nos membres et tous les gestes que nous posons seront analysés afin de répondre le mieux possible à leurs besoins. »

- ◆ En 1913, toutes les associations d'automobilistes sans but lucratif du Canada créent une fédération qui a pour but de faire campagne pour la construction de meilleures routes et de véhicules plus sécuritaires : l'Association canadienne des automobilistes, mieux connue aujourd'hui comme la CAA. Le bureau national de la CAA se situe à Ottawa. La CAA s'est depuis affiliée à l'AAA, qui a été créée en 1902 par le regroupement de neuf clubs indépendants d'automobilistes. Ensemble, ces deux associations offrent un réseau de plus de 1100 succursales au Canada et aux États-Unis. Le bureau national de l'AAA se trouve à Heathrow, en Floride.
- ◆ En 1905, la CAA/AAA publie ses premières cartes routières et, deux ans plus tard, fonde un bureau d'information touristique qui distribue des renseignements sur les routes, les hôtels, les garages et les règlements régissant l'utilisation des véhicules. En 1915, la CAA inaugure son premier programme de service routier d'urgence.
- ◆ En 1937, les premiers inspecteurs sont engagés dans le but d'évaluer les établissements hôteliers et les restaurants.
- ◆ En 1963, la CAA/AAA commence à évaluer les établissements hôteliers en les qualifiant de bons, très bons, excellents et exceptionnels.
- ◆ En 1977, le système d'attribution des cotes en diamants est introduit pour l'évaluation des établissements hôteliers à l'occasion du 75^e anniversaire de l'AAA.
- ◆ En 1988, en collaboration avec l'Université Cornell, le système de cotes en diamants est mis au point pour les restaurants.
- ◆ En 1989, le système d'attribution de cotes aux restaurants est introduit.

Résolument tournée vers l'avenir, la CAA/AAA conçoit des produits et des services — des forfaits de voyages et de divertissements spécialisés, des services financiers, un Service routier d'urgence amélioré et de nouveaux avantages à l'intention des membres — afin de répondre aux besoins constamment en évolution des membres.

- ◆ Chaque année, à titre de plus important organisme d'assistance-voyages, la CAA/AAA...
 ◆ Évalue plus de 12 000 restaurants, en plus de plus de 29 000 établissements hôteliers et 4 600 terrains de camping, qui figureront dans les publications touristiques et en format électronique.
- ◆ Publie et distribue plus de 300 millions de documents et cartes touristiques destinés à l'usage exclusif des membres, dont plus de 38 millions de Guides de la route/TourBooks, de Guides de camping/CampBooks, de TravelBooks et de Destination Guides.



- ◆ Réalise un chiffre d'affaires de plus de 3 milliards \$ en services d'agences de voyages.
 - ◆ Vend l'équivalent de plus de 2 milliards \$ de chèques de voyage American Express®.
 - ◆ Crée une valeur de plus 3,4 milliards \$ en transactions de cartes de crédit.
- Lorsque de nouveaux membres adhèrent à la CAA/AAA, ils adhèrent à un réseau qui est doté des ressources collectives permettant de concevoir de nouveaux produits, services et technologies et qui possède la capacité d'influencer les décisions gouvernementales qui touchent les automobilistes et les voyageurs.
- Les inscriptions des Guides de la route/TourBooks constituent un excellent investissement pour votre restaurant, puisque 26 % de l'ensemble des ménages américains adhèrent à l'AAA. Les membres de la CAA/AAA constituent un excellent marché pour l'industrie touristique et hôtelière. Les chiffres révèlent que :
- ◆ 75 % des membres de la CAA/AAA consultent les Guides de la route/TourBooks pour obtenir des renseignements sur les restaurants durant leurs voyages;
 - ◆ les membres de la CAA/AAA dépensent en moyenne 35 milliards \$ par année dans les restaurants durant des voyages;
 - ◆ les membres de la CAA/AAA représentent 28 % du volume total des voyages entrepris aux États-Unis;
 - ◆ les membres de la CAA/AAA dépensent une somme estimée à 165,5 milliards \$ par année pour les voyages.

Publications de la CAA/AAA

AAA PUBLISHING EST L'UN DES PLUS IMPORTANTS ÉDITEURS D'INFORMATION TOURISTIQUE DANS LE MONDE. Les huit services au sein du groupe des publications travaillent ensemble pour rassembler, produire et distribuer, sous forme de document imprimé ou de format électronique, diverses publications touristiques aux clubs de la CAA/AAA et sur le marché de détail.

Les produits réservés aux membres comprennent 23 Guides de la route/TourBooks, cinq guides TravelBook, 14 guides Destination, 11 Guides de camping/CampBooks, ainsi que 75 cartes des régions, des États et des villes. Le tirage annuel combiné de ces produits dépasse les 100 millions d'exemplaires. De plus, AAA Publishing a mis au point de nouveaux produits destinés aux marchés de consommation et distribue diverses publications touristiques y compris des atlas, des guides de voyage, des guides *Traveling with your Pet* et des guides sur les établissements offrant la chambre et le petit déjeuner pour les États-Unis, la Grande-Bretagne et la France.

AAA Publishing, en collaboration avec les clubs de la CAA/AAA, conçoit la majeure partie du contenu utilisé dans les publications de la CAA/AAA, y compris les cotes en diamants, l'ensemble du contenu rédactionnel, autorise la participation au programme d'approbation officielle et vend de la publicité. Les renseignements publiés sont également la propriété exclusive de la CAA/AAA.

Le processus d'attribution des cotes

Stratégie de AAA Publishing relative aux restaurants

Nous devierons la source prépondérante de renseignements liés aux restaurants partout en Amérique du Nord.

Nous rassemblerons efficacement des renseignements uniformes et fiables portant sur un éventail

de types et de styles de restaurant

qui sont remarquables et uniques et contiennent

des éléments à « valeur ajoutée » à l'intention de nos membres.

Ces renseignements seront innovateurs et refléteront

fidèlement la situation actuelle du marché.

Nous utiliserons ces renseignements dans toutes les publications de la CAA/AAA, en format imprimé ou électronique.

Rédaction touristique de la CAA/AAA

LE SERVICE DE RÉDACTION TOURISTIQUE DE LA CAA/AAA (CAA/AAA TOURISM INFORMATION DEVELOPMENT) EST LA DIVISION DE AAA PUBLISHING RESPONSABLE DE LA GESTION DIRECTE DU PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES COTES EN DIAMANTS. La raison d'être du service est de fournir des renseignements touristiques qui répondent efficacement aux besoins et aux attentes des membres de la CAA. Nos représentants à temps plein, qui ont reçu une formation professionnelle, évaluent tous les établissements cotés en diamants publiés dans les publications touristiques de la CAA/AAA. Ils rassemblent des données, attribuent des cotes et créent une propriété intellectuelle précieuse pour les publications de la CAA/AAA. Bien que la CAA/AAA fournisse un éventail d'information touristique, seule la cote exclusive en diamants signifie que l'établissement a subi une rigoureuse évaluation réalisée par nos professionnels qui ont suivi une formation considérable.

Le service de rédaction touristique de la CAA/AAA reconnaît l'importance du maintien d'une étroite relation de collaboration avec l'industrie touristique. Par conséquent, nous avons tissé des liens permanents avec de nombreuses associations de l'industrie.

Énoncé de mission du service

de rédaction touristique de la CAA/AAA

Rehausser la valeur de l'adhésion à la CAA/AAA en procurant aux clubs des renseignements touristiques uniques et de grande qualité qui répondent aux besoins de nos membres au coût le plus bas possible...



Présenter une demande d'attribution de cotes
LA CAA/AAA CONSIDÈRE TOUTES LES DEMANDES VALIDES QUI SONT PRÉSENTÉES. Chaque établissement doit tout d'abord satisfaire aux 12 critères minimums de la CAA/AAA (voir ci-dessous) pour être considéré en vue de l'attribution d'une cote en diamants. Les établissements déjà inscrits ne doivent pas présenter une nouvelle demande.

POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE D'ÉVALUATION, VOIR À LA PAGE 23

DU PRÉSENT LIVRET POUR OBTENIR LE NOM DE PERSONNES-RESSOURCES.

Le fait de remplir une demande ne garantit pas qu'une évaluation sera effectuée par un de nos rédacteurs touristiques professionnels à temps plein. La CAA/AAA se réserve le droit exclusif de déterminer quels restaurants seront évalués, lesquels recevront une cote en diamants ou seront inscrits dans nos publications. La CAA/AAA n'a pas l'intention d'inscrire tous les établissements qui répondent aux critères de base. Notre objectif consiste plutôt à combler les besoins de nos membres en matière de voyages. En général, notre base de données contient des établissements correspondant aux intérêts des membres, en misant particulièrement sur

les éléments suivants :

- ◆ L'emplacement géographique (villes principales, régions).
- ◆ Les restaurants qui ont acquis une réputation d'excellence dans leur créneau particulier, qu'il s'agisse de simples casse-croûte ou d'établissements gastronomiques renommés.
- ◆ La variété du type de cuisine et la diversité ethnique.
- ◆ Les recommandations présentées par les clubs et les membres de la CAA/AAA.
- ◆ D'autres avantages d'importance, comme un décor unique, le style de gestion ou des caractéristiques spéciales.

Critères d'attribution des cotes

LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION DES COTES EN DIAMANTS REFLÈTENT LES ATTENTES DE BASE DES MEMBRES DE LA CAA/AAA QUI ONT ÉTÉ DÉTERMINÉES EN SE FONDANT SUR DES SONDAGES ET SUR LA RÉTROACTION CONTINUELLE FOURNIE PAR NOS MEMBRES. Avant l'attribution d'une cote en diamants, un établissement doit être en mesure de satisfaire aux critères suivants :

1. La raison commerciale principale est la restauration.
2. L'établissement est ouvert et prêt à accueillir le grand public.
3. L'établissement est propre et bien entretenu.
4. La direction fournira volontiers les renseignements demandés par la CAA/AAA concernant l'établissement.
5. La direction et le personnel ont une apparence propre.
6. La direction et le personnel travaillent de façon professionnelle.
7. La direction et le personnel assurent un service attentionné et consciencieux à la clientèle.
8. La direction est disposée à participer au règlement des plaintes provenant des membres.
9. L'emplacement de l'établissement est facilement accessible et est situé dans un quartier désirable.
10. L'établissement respecte tous les codes locaux, provinciaux et fédéraux.
11. Les boissons et les aliments sont sains, non contaminés et manipulés et entreposés de manière convenable.
12. Toutes les salles de bain publiques sont dotées de serrures qui peuvent être verrouillées de l'intérieur des cabines ou d'une serrure à la porte d'entrée.



Les critères d'attribution des cotes en diamants

LES RÉDACTEURS TOURISTIQUES DE LA CAA/AAA ONT LA RESPONSABILITÉ DE DÉTERMINER LA COTE EN DIAMANTS D'UN RESTAURANT EN SE FONDANT SUR DES CRITÈRES ÉTABLIS. Ces critères ont été établis en se basant sur de la rétroaction fournie par les professionnels de la CAA/AAA, les membres et des experts de l'industrie de la restauration. Les critères ont délibérément été rédigés dans une langue très générale afin de saisir les éléments habituellement présents dans l'industrie de la restauration à chaque niveau de cote.

Ce que signifient les diamants

Un diamant

Ces établissements plaisent à une clientèle qui désire prendre un bon repas sans façon, composé de nourriture saine et qui est offert à un prix abordable. Ces restaurants servent habituellement des mets simples, connus, qui sont présentés sans artifice. Le service est de style pratique et rapide, tandis qu'une ambiance décontractée idéale pour la famille y règne. On peut parfois y offrir le libre-service.

Ces établissements comprennent habituellement des cafés-restaurants, des cantines, des cafétérias, des casse-croûte et des restaurants à service complet au décor modeste.

Deux diamants

Ces établissements répondent à des besoins un peu plus complexes, mais toujours à un prix raisonnable. On constate habituellement des efforts marqués pour tenir de l'ordinaire en ce qui concerne la nourriture, le service et le décor. Le service est habituellement fonctionnel, mais à la fois ambitieux, allant parfois un styte décontracté à certains éléments en libre-service. Ce type convient souvent à des occasions spéciales traditionnelles et à des repas en famille.

Ces établissements comprennent habituellement un éventail varié de restaurants thématiques et à fonctions multiples.

Trois diamants

Ces établissements font vivre une expérience plus raffinée et élégante, s'adressant surtout aux adultes. Il s'agit du premier échelon de la cuisine gastronomique. On y trouve des menus innovateurs et complexes offrant un mélange de mets traditionnels et dernier cri. Le niveau de service est habituellement élégant mais détendu et le personnel de service est bien renseigné et compétent. Ces restaurants plaisent généralement à une clientèle qui désire vivre une expérience gastronomique plutôt que de se contenter d'un simple repas.

Ces établissements comprennent des restaurants de haut calibre et chics ainsi les restaurants de quartier et conventionnels.

Quatre diamants

Ces établissements font vivre une expérience luxueuse et raffinée. On y sert des repas gastronomiques sur une base routinière. Les menus reflètent habituellement un haut niveau de créativité et de complexité et la présentation des plats, des spécialités à la mode ou traditionnelles, est élaborée. Un personnel de service cultivé, professionnel et très compétent manifeste constamment le désir de répondre aux attentes du convive ou de les dépasser. Les restaurants de ce calibre s'adressent à des personnes désireuses de vivre une expérience gastronomique exceptionnelle.

Ces établissements comprennent des salles à manger aménagées dans des hôtels luxueux ou des restaurants indépendants exclusifs que l'on trouve souvent dans les régions métropolitaines.

Cinq diamants

Ces établissements, souvent de grande renommée, font vivre une expérience opulente et de calibre mondial qui s'adresse aux adultes. Il s'agit de la haute cuisine à son meilleur. Les menus sont souvent ce qu'il y a de mieux, avec un dévouement évident pour l'utilisation des meilleurs ingrédients offerts. Même les plats classiques deviennent des délices extraordinaires sous la main de maître de chefs salués unanimement par tous. Les présentations sont spectaculaires, reflétant des talents et un sens artistique impeccables. Un personnel de service expert et professionnel prévoit continuellement les besoins de la clientèle et dépasse ses attentes. L'attention infatigable que portent les membres du personnel aux détails semble naturelle, bien répétée et non contraignante. Il ne fait aucun doute que ces restaurants plaisent aux personnes à la recherche d'une expérience gastronomique sublime.

Ces établissements comprennent des salles à manger aménagées dans des hôtels luxueux ou des restaurants indépendants exclusifs que l'on trouve souvent dans les régions métropolitaines.



Le processus d'évaluation et d'attribution des cotes
LE PROCESSUS D'ÉVALUATION SE COMPOSE DE TROIS ÉLÉMENTS : LES CRITÈRES MINIMUMS D'INSCRIPTION À L'INTENTION DES MEMBRES, LES CRITÈRES OBJECTIFS D'ATTRIBUTION DES COTES ET LES ÉLÉMENTS SUBJECTIFS DÉCOULANT DE L'EXPÉRIENCE INDIVIDUELLE. Premièrement, tous les établissements doivent satisfaire aux critères minimums d'inscription à l'intention des membres et être considérés comme présentant un intérêt pour les membres. Cette confirmation s'effectue dans le cadre d'un processus incluant la demande, des références et de la recherche. Si nous estimons qu'un restaurant répond à ces critères, un de nos rédacteurs touristiques se rendra sur les lieux et y prendra un repas sous le couvert de l'anonymat pour observer par lui-même le fonctionnement de l'établissement. Le rédacteur touristique évaluera l'établissement en fonction d'un ensemble de critères d'attribution de cotes en diamants qui représentent des critères objectifs couramment utilisés dans l'industrie de la restauration. De plus, le rédacteur touristique inclura les principaux éléments subjectifs dont il a fait l'expérience au moment de l'évaluation. Ce processus d'évaluation comprendra l'examen de ces facteurs essentiels dans les trois domaines suivants :

- ◆ NOURRITURE
- ◆ SERVICE
- ◆ DÉCOR ET AMBIANCE

On accordera la même pondération à la nourriture et au service. Même si les éléments du décor sont importants, nos membres nous ont dit que ces aspects revêtaient une importance moindre dans la détermination de leur choix de restaurant. En dépit de l'importance secondaire accordée aux caractéristiques physiques, tous les établissements doivent être propres, confortables et bien entretenus. Le rédacteur touristique évaluera chaque restaurant et lui assignera une désignation distincte pour l'entretien en le décrivant comme *excellent*, *bon* ou *acceptable*.

Si le rédacteur touristique détermine qu'un établissement devrait être inscrit dans le guide, il assignera ou recommandera une cote en diamants ou une autre désignation appropriée. En raison de la nature dynamique de l'industrie de la restauration, chaque cote doit être attribuée en fonction des conditions présentes au moment de l'évaluation. Des ajustements de modification de la cote ne sont donnés que dans un nombre limité de cas et sont utilisés à la discrétion de la CAA/AAA. L'attribution d'une cote en diamants signifie que l'établissement fait partie d'un groupe exclusif dont les membres ont subi avec succès ce processus d'évaluation exhaustive. La fréquence des évaluations subséquentes de la CAA/AAA varie légèrement, selon la classification et la cote assignée à chacun des établissements.

Si le rédacteur touristique de la CAA/AAA détermine que votre établissement répond aux critères maximums et que les éléments gastronomiques représentent une expérience de calibre international, il recommandera que l'établissement soit considéré pour la prestigieuse cote cinq diamants. Toutes les recommandations pour l'attribution d'une cote cinq diamants sont acheminées au Comité des cinq diamants de la CAA/AAA en vue de faire l'objet d'un examen approfondi. Une fois que l'évaluation du comité est terminée, l'établissement sera avisé par écrit du résultat.

Critères objectifs d'attribution des cotes

Nourriture

1. Présentation

Les éléments suivants seront évalués en fonction des critères d'attribution des cotes :

1. Les hors-d'œuvre (y compris les amuse-queue ou autres plats qui peuvent être présentés durant le repas)
2. Les soupes
3. Les salades
4. Les plats principaux
5. Les desserts (y compris les migriandises et les petits fours)

Pour déterminer la sous-cote attribuée à la nourriture, l'évaluation se fonde sur un nombre de trois services.

Sans décoration et simple.

Ingrédients de base et de consommation courante de bon goût. On observe l'utilisation d'aliments transformés
Aliments transformés — transformés d'une manière particulière (en conserve, surgelés, précuits, pré-mesurés, emballés individuellement, etc.)

Usage limité de garnitures courantes.
Garnitures — Un accompagnement décoratif et comestible servi avec les plats, allant des hors-d'œuvre aux desserts.

On observe l'utilisation de garnitures pour rehausser la présentation d'ensemble. Pas d'aspects libre-service (buffets, tables à salades, etc.)

3 et une attention plus particulière à la disposition et à la présentation des aliments. Utilisation innovatrice et artistique des garnitures pour refléter certains aspects du concept de la recette. La sélection procure de la variété sur le plan des textures, des couleurs, des substances, des thèmes et de la température.

4 et une cuisine extrêmement innovatrice au niveau du concept et exécutée de façon exceptionnelle. Tous les ingrédients sont uniques à chaque plat et sont méticuleusement intégrés à la présentation de l'assiette.

4 et utilisation prépondérante d'ingrédients spécialisés et exotiques. Reffète souvent la disponibilité des produits à l'échelle internationale.

3 et utilisation fréquente d'ingrédients spécialisés. On n'observe pas l'utilisation d'aliments transformés.

Reffète souvent la disponibilité des produits du marché. Utilisation accrue d'ingrédients spécialisés. On constate une utilisation limitée d'aliments transformés.

Ingrédients de consommation courante et de bon goût. On observe moins d'aliments transformés. Utilisation limitée d'ingrédients spécialisés.
Ingrédients spécialisés — excellentes catégories ou variétés peu courantes de viande, de poisson, de légumes, de fines herbes, d'épices, etc.

On observe un niveau limité d'aptitude culinaire. Incorpore un nombre d'aptitude exigent habituellement une préparation limitée et sont souvent préparés à l'avance.

2. Ingrédients

3. Préparation

UN DIAMANT

DEUX DIAMANTS

TROIS DIAMANTS

QUATRE DIAMANTS

CINQ DIAMANTS



Service

UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
<p>1. Réservations et assistance téléphonique</p> <p>Ne sont généralement pas acceptées. On répond aux demandes de renseignements par téléphone de façon appropriée en fournissant des renseignements limités.</p>	<p>Peuvent être acceptées. Des restrictions peuvent s'appliquer à des groupes restreints ou nombreux. On répond aux demandes de renseignements par téléphone de façon appropriée, en offrant des renseignements supplémentaires à propos de l'établissement (heures d'ouverture, politique concernant le tabagisme, les indications pour se rendre au restaurant, réponses à des questions générales sur le menu, etc.)</p>	<p>Sont acceptées sans restriction. On répond aux demandes de renseignements par téléphone de façon appropriée, en offrant des renseignements supplémentaires à propos de l'établissement (heures d'ouverture, politique concernant le tabagisme, les indications pour se rendre au restaurant, réponses à des questions générales sur le menu, etc.) Le préposé au téléphone s'informe auprès du client pour obtenir des renseignements généraux comme l'heure, la date, le nombre de convives et la préférence pour une section fumeurs ou non-fumeurs.</p>	<p>3 et réponse rapide au téléphone, en faisant preuve d'un niveau élevé d'étiquette téléphonique. Répète les renseignements afin d'en vérifier l'exactitude. Remercie le client de son appel.</p>	<p>4 et appelle le client par son nom tout en faisant preuve de la politesse requise. Appellera pour confirmer ou fournira une confirmation par écrit.</p>
<p>2. Accueil</p> <p>Pas de salutation ou brève salutation à l'entrée</p>	<p>Salutation rapide, polie et amicale à l'arrivée. On informe le client du temps d'attente prévu le cas échéant.</p>	<p>2 et accueil par un hôte ou une hôtesse à plein temps. Offre au client de s'asseoir dans une aire d'attente si la table n'est pas prête.</p>	<p>3 et accueil raffiné par le maître d'hôtel. Une assistance personnalisée appropriée est fournie.</p> <p>Raffinement — <i>élégance, politesse, bonnes manières, grâce, tact, culture, civilité, affabilité, bon goût, délicatesse, dignité et savoir-faire</i></p>	<p>4 et appelle le client par son nom tout en faisant preuve de la politesse requise.</p>
<p>3. Attribution des places</p> <p>Le client choisit lui-même sa place.</p>	<p>Le personnel de service guide le client jusqu'à sa table. Le menu est présenté au client au moment où il prend place à la table.</p>	<p>L'hôte ou l'hôtesse gère l'attribution de la table au client. Le menu et la carte des vins (le cas échéant) sont présentés au moment de prendre place à la table. La table réservée sera prête dans les 10 minutes suivant l'heure de réservation.</p>	<p>3 et assistance personnalisée raffinée fournie. Les couverts en trop sont enlevés au besoin. La table réservée sera prête dans les 5 minutes suivant l'heure de réservation. Les menus sont présentés au moment approprié.</p>	<p>4 et aucun retard pour guider le client à la table. La table est déjà dressée conformément à la réservation. Les frais du bar-salon sont ajoutés à l'addition de la salle à manger sans exception. On appelle le client par son nom tout en faisant preuve de la politesse requise.</p>
<p>4. Service des aliments et des boissons</p> <p>Peuvent être offerts en libre-service. Divers styles de service. Attention personnalisée limitée.</p>	<p>Libre-service limité. Style de service intentionnel et approprié au thème général du restaurant. Divers niveaux de service. Niveau moyen d'attention personnalisée.</p>	<p>Aucun libre-service. Style de service intentionnel et approprié au thème général du restaurant mais qui s'adapte aux besoins et aux humeurs du client. Niveau de service complet et uniforme. Preuve d'un service selon les règles de l'art et désir de rendre service au client. Bon niveau d'attention personnalisée. Le service aux tables peut se faire en équipe. Si le vin est offert, le service devrait être complet et les connaissances du personnel évidentes.</p>	<p>3 et service selon les règles de l'art, bien répété et accompagné d'un désir inconditionnel de rendre service au client; haut niveau d'attention personnalisée. Le service se fait en équipe, en prévoyant les besoins du client et en y répondant de façon appropriée grâce à un suivi vigilant. Les préparations à la table et autres services spécialisés devraient être exécutés avec confiance et compétence. On peut fournir des éléments surprise additionnels et/ou des confectios comme des mignardises ou des petits fours. Si le vin est offert, le service devrait être fait avec confiance et le personnel devra avoir une connaissance évidente des vins.</p>	<p>4 et niveau méticuleux d'attention personnalisée et de souci de plaire au client; identification et prévision des besoins du client. On dépasse constamment les attentes du client sans discontinuité et de façon exceptionnellement efficace, non contraignante et raffinée. Des amuse-gueule sont habituellement servis avant le repas et des mignardises ou des petits fours sont présentés après le repas. On peut fournir des éléments surprise nouveaux. Si le vin est offert, le service est fait avec expertise, et le personnel qui fournit des conseils, fait preuve d'une connaissance évidente des vins.</p>
<p>5. Paiement, départ et sortie</p> <p>L'addition est présentée en même temps que le repas. Paiement à la caisse (parfois avant de manger). Le préposé à la caisse remercie habituellement le client.</p>	<p>L'addition est présentée après le repas ou sur demande. Le serveur s'occupe du paiement de l'addition et remercie le client.</p>	<p>2 et l'addition est présentée sur une assiette, dans un étui ou sur un plateau. L'hôte ou l'hôtesse souhaite au revoir au client.</p>	<p>Le serveur prévoit le moment où le client désire obtenir l'addition ou la lui présente sur demande. Une addition claire, lisible et détaillée est présentée dans un étui. La présentation de l'addition correspond au décor et au thème de l'établissement; elle est habituellement accompagnée par des éléments complémentaires comme des bonbons de fantaisie. Le serveur s'occupe rapidement et discrètement de régler l'addition. Le serveur et le maître d'hôtel souhaitent au revoir au client.</p>	<p>4 et appelle le client par son nom en lui souhaitant au revoir.</p>

	UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
1. Entrée et vestibule	Pas de point de démarcation distinct entre l'entrée et les salles à manger; pas de pupitre de réception	Séparation distincte entre la réception et les salles à manger; on peut y trouver un pupitre de réception et un hôte ou une hôtesse	2 et pupitre de réception où un hôte ou une hôtesse se tient en permanence; on peut y trouver un vestiaire	3 et décor élégant; vestiaire surveillé ou verrouillé le cas échéant	4 et décor luxueux
2. Aire d'attente et/ou bar-salon	Habituellement absents.	Il peut y avoir une petite aire d'attente ou un bar doté de tabourets.	Aire d'attente et/ou bar-salon élégants assez grands pour que tous les clients en attente d'une table puissent y prendre place	Bar-salon élégant aménagé à l'écart de l'entrée	Bar-salon luxueux à l'écart de l'entrée
3. Éléments du décor	Éléments de base, fonctionnels et en bon état	1 et thème coordonné dans l'ensemble du restaurant (légèrement élaboré)	2 et décor intérieur de grande qualité qui sort de l'ordinaire; le thème, les couleurs, les tissus, les textures, l'éclairage, etc. sont bien agencés dans l'ensemble du restaurant	3 et évidence d'un haut niveau de raffinement qui crée une ambiance sophistiquée; le matériel et les éléments sont du plus haut calibre; des fleurs et des plantes naturelles sont souvent intégrées dans le décor	4 et attention méticuleuse portée à tous les éléments du décor, créant un effet spectaculaire
4. Documents imprimés (menu, carte des vins, etc.)	Présentation lisible et ordinaire	1 et améliorations visibles; les menus sont souvent imprimés sur du carton couché ou plastifié	2 et menus parfois présentés dans un étui ou qui peuvent être imprimés sur du papier couché ou plastifié créant un impact visuel innovateur	Présentation élégante de premier ordre; le menu n'est pas présenté dans un étui de plastique et n'est pas plastifié	4 et améliorations exclusives de tous les éléments imprimés, du format et des descriptions
5. Table, linge de table et nappes	Tables non recouvertes, napperons et serviettes de papier	Le midi, on peut trouver des tables non recouvertes ainsi que des napperons et des serviettes de papier; on peut intégrer des serviettes en tissu et des nappes faites de papier, de vinyle ou d'un mélange de polyester (qui semble moins absorbent)	Nappes en tissu de grande qualité, napperons, serviettes en tissu. Si la table n'est pas recouverte, la surface devrait être d'un fini de qualité comme du granit, du marbre, du bois de qualité, etc.	3 et nappes mate/lissées ou posées sur une doublure de protection	4 et linge de table de qualité luxueuse
6. Vaisselle	Lavable (peut être dépareillée) et/ou jetable	Lavable (peut être dépareillée) — pas de vaisselle de plastique ou jetable	De grande qualité, accessoires appropriés agencés et coordonnés pour les plats et les condiments	3 et de la meilleure qualité	4 et utilisation d'accessoires variés et uniques dans le cadre de la présentation générale des plats
7. Coutellerie	Lavable (peut être dépareillée) et/ou jetable	Lavable (peut être dépareillée) — pas de vaisselle de plastique ou jetable	De grande qualité, accessoires appropriés agencés et coordonnés pour les plats et les condiments; acier inoxydable de la meilleure qualité	3 et acier inoxydable très bien poli orné de décorations raffinées	Coutellerie plaquée en argent très bien polie
8. Verrerie	Lavable (peut être dépareillée) et/ou jetable	Lavable (peut être dépareillée) — pas de vaisselle de plastique ou jetable	De grande qualité, accessoires appropriés agencés et coordonnés pour les boissons	3 et verrerie élégante (couverts seulement); impeccable	4 et verrerie élégante dans l'ensemble du restaurant
9. Chaises, tabourets et bancs	Simples, fonctionnels et solides	1 et sièges rembourrés	2 et nappes en tissu coordonné et de motif élégant	3 et sièges rembourrés; rembourrage épais, on peut trouver des appuie-bras (appropriés pour les repas prolongés)	Sièges entièrement rembourrés et recouverts de tissu de grande qualité; contour et décor d'un niveau très élevé
10. Décorations de table	Limitées; ne sont pas habituellement observées	Décor de qualité moyenne, comme des lanternes-tempêtes, des fleurs artificielles, des jeux pour enfants, des menus-encarts, etc. Les serviettes peuvent être enroulées autour des ustensiles.	Chandelles, fleurs de soie, fleurs fraîches, pliage de fantaisie des serviettes; les ustensiles et la verrerie sont disposés à l'avance, prêts à être utilisés, de façon élégante	3 et assiette de fantaisie qui crée une apparence de grande élégance	4 et la table est disposée conformément à la réservation

Critères subjectifs d'attribution des cotes

CES ÉLÉMENTS IMPORTANTS ILLUSTRENT L'ASPECT SUBJECTIF ET PERSONNEL DE L'EXPÉRIENCE GASTRONOMIQUE. Aucune cote en diamants n'est assignée à ces critères individuels; cependant, l'influence positive, négative ou neutre sur l'expérience gastronomique peut, prise dans son ensemble, avoir une incidence sur la cote finale.

Nourriture

LA GASTRONOMIE :

On n'attribue pas de cotes en diamants pour les éléments gastronomiques suivants, mais on leur assigne plutôt des « + » = très évidemment positifs, « - » = très évidemment négatifs ou « rien » = sans incidence évidente.

1. Le pain

S'il n'est pas offert, on s'interroge à savoir s'il est approprié au type de cuisine ou au repas. Si du pain est fourni, la qualité augmente habituellement en fonction du nombre de diamants, allant de pain transformé ordinaire à des pains innovateurs et originaux faits sur place.

2. Les condiments

Comme les relishes, la moutarde, le ketchup, la mayonnaise, le vinaigre, le sel, le poivre, le sucre, les édulcorants artificiels, le beurre, la crème, etc.

3. Les éléments complémentaires

Comme des amuse-gueule, des mignardises et/ou des petits fours.

Habituellement servis dans des établissements 4 et 5.

4. Le goût

Au moment d'évaluer le goût, on se pose les questions suivantes : Est-ce que tous les ingrédients mentionnés sur le menu sont inclus? Ont-ils des saveurs complémentaires ou divergentes? Est-ce que le plat est bien assaisonné ou est-il acide, amer ou sûr? Est-ce que les sauces complètent les aliments ou ont-elles une saveur conflictuelle avec ces derniers? Est-ce que les saveurs satisfont aux attentes?

5. La température

Est-ce que la température des aliments est appropriée (les plats chauds sont chauds et les plats froids sont froids)?

6. La variété

L'incidence de la variété sur une cote est un facteur extrêmement subjectif. Elle dépend de facteurs tels que les attentes du convive, la qualité des éléments présents et le concept du restaurant.

7. Les boissons

Au fur et à mesure que la cote augmente, la qualité et la variété des boissons s'améliorent généralement. L'usage détermine si l'eau est versée automatiquement ou sur demande. Des cotes plus élevées offrent habituellement de l'eau embouteillée gazeuse ou non gazeuse. Si des boissons alcoolisées ne sont pas offertes ou sont limitées, on considérera les lois en vigueur, le concept du restaurant et la concurrence régionale. À une cote de trois diamants et plus, une carte des vins devrait offrir des vins ayant une complexité, un prix, une disponibilité et un style de production différents.

8. Le rapport qualité-prix

On considère l'emplacement, le décor, le service et la nourriture. Est-ce que le coût de l'expérience est justifié?

Service

LE SERVICE :

On n'attribue pas de cotes en diamants pour les éléments gastronomiques suivants, mais on leur assigne plutôt des « + » = très évidemment positifs, « - » = très évidemment négatifs ou « rien » = sans incidence évidente.

1. La cordialité

Service cordial dans tous les aspects de l'expérience; cette qualité s'exprime avec plus de raffinement au fur et à mesure qu'augmente la cote.

2. L'opportunité

Pour tous les aspects et à toutes les cotes.

3. L'empressement

Pour tous les aspects; plus la cote est élevée, plus on devrait porter attention aux détails.

4. Les connaissances

Est-ce que le personnel de service répond aux questions concernant les plats et les boissons servis dans le restaurant? Quel est le niveau d'efficacité et de raffinement de la prestation de ces renseignements?

5. La compétence et la volonté de combler des demandes spéciales

Modifications à des plats pour des raisons de goût, de préférence ou de santé; on répond à d'autres besoins particuliers.

6. L'apparence et l'attitude

Pour tous les aspects et à toutes les cotes; plus la cote est élevée, plus l'apparence du personnel devrait être impeccable.

7. Le service de voitures

Service attendu aux cotes 4 et 5.

8. Les cartes de crédit

Acceptation attendue aux cotes 3 et plus.

Décor et ambiance

LE CONFORT :

On n'attribue pas de cotes en diamants pour les éléments gastronomiques suivants, mais on leur assigne plutôt des « + » = très évidemment positifs, « - » = très évidemment négatifs ou « rien » = sans incidence évidente.

1. L'extérieur

L'architecture, l'emplacement, l'aménagement paysager et le stationnement.

2. La circulation de la clientèle

La circulation de la clientèle et du personnel pour entrer et sortir du restaurant.

3. L'espacement des tables

La disposition des tables permet d'y avoir facilement accès et de quitter aisément, l'accès par le personnel de service est facilité et l'intimité voulue est assurée.

4. La température et la ventilation

Température confortable et bonne ventilation.

5. L'éclairage

Convenant bien au thème et permettant de lire le menu.

Convenant au thème; possibilité de soutenir une conversation si on le désire ou en fonction des attentes.

6. Le niveau de bruit, la musique et les spectacles

On considérera le taux d'occupation par rapport à la capacité d'un établissement.

Convenant au thème de l'établissement; faciles d'accès; installations adéquates, propres, bien entretenues et bien approvisionnées.

8. Les toilettes

Renseignements supplémentaires

L'inscription

APRÈS L'APPROBATION D'UN RESTAURANT, LA CAA/AAA ÉTABLIT LE CONTENU ET LE FORMAT DE L'INSCRIPTION PUBLIÉE DANS LES PUBLICATIONS DE LA CAA/AAA. La CAA/AAA fournit une inscription de base gratuitement à l'établissement. L'inscription ne contient pas de publicité ni de texte de nature promotionnelle achetée par l'exploitant.

Le texte de l'inscription décrivant le restaurant se fonde en partie sur les renseignements objectifs fournis par l'établissement. Ces renseignements sont mis à jour annuellement et on communiquera avec votre établissement soit par courrier, en personne ou par téléphone.

LA CAA/AAA FOURNIT UNE

INSCRIPTION DE BASE GRATUITEMENT À L'ÉTABLISSEMENT.

Si ces renseignements ne parviennent pas dans les délais prescrits à la CAA/AAA, l'établissement sera retiré de la base de données de la CAA/AAA.

De plus, les rédacteurs touristiques professionnels de la CAA/AAA rédigent une description personnalisée pour chaque établissement visité. Grâce à leur subjectivité professionnelle, les rédacteurs touristiques saisissent l'essentiel d'une expérience gastronomique et communiquent ces renseignements précieux à nos membres.

Chaque restaurant auquel on attribue une cote en diamants a la possibilité de participer au programme d'approbation officielle de la CAA/AAA, qui lui donne le droit d'utiliser l'emblème et la cote en diamants de renom de la CAA/AAA dans sa publicité et son matériel promotionnel. Ce programme permet également à l'établissement de profiter d'une inscription améliorée dans les publications de la CAA/AAA. Des annonces personnalisées sont également offertes dans les publications de la CAA/AAA. (Voir page 23 et couverture 4.)



Catégories de restaurants —

TOUS LES RESTAURANTS QUI REÇOIVENT UNE COTE EN DIAMANTS SONT CLASSÉS EN FONCTION DE QUATRE ASPECTS DESCRIPTIFS PRINCIPAUX.

PREMIÈREMENT, TOUS LES RESTAURANTS SONT CLASSÉS EN FONCTION DE LA CLIENTÈLE :

- ◆ Brasserie ou pub — se spécialise dans le brassage de la bière; offre un menu limité et un service complet.
- ◆ Cafétéria — restaurant traditionnel où il faut faire la queue pour la nourriture; service limité, souvent en libre-service, menu varié.
- ◆ Restaurant à l'ambiance détendue — service complet, sert habituellement de la bière, du vin ou de l'alcool; menu généralement universel offrant des steaks, des fruits de mer, des pâtes, etc.; le menu peut être limité.
- ◆ Café-théâtre — service complet ou limité; sert généralement de la bière, du vin ou de l'alcool; menu limité; spectacle présenté pendant le service du repas.
- ◆ Restaurant de type familial — service complet ou limité; menu limité ou varié; ne sert généralement pas de bière, de vin ou d'alcool; idéal pour les enfants; on observe des éléments familiaux et traditionnels dans la nourriture, le service et le décor.
- ◆ Restaurant gastronomique — service complet; menu limité ou varié; sert généralement de la bière, du vin ou de l'alcool; on observe des éléments élégants et complexes dans la nourriture, le service et le décor.
- ◆ Restaurant en magasin — restaurants ou casse-croûte typiquement aménagés dans des établissements commerciaux.
- ◆ Restaurant-minute — nourriture offerte rapidement ou en libre-service; le menu est habituellement limité.
- ◆ Bar pour amateurs de sport — service complet; menu limité; ambiance évoquant les sports.

DEUXIÈMEMENT, UN TYPE DE CUISINE EST ASSIGNÉ.

- ◆ La CAA/AAA reconnaît actuellement plus de 90 types de cuisine.

TROISIÈMEMENT, LE CONCEPT GÉNÉRAL DU RESTAURANT EST DÉTERMINÉ ET UN RESTAURANT PEUT ÊTRE :

- ◆ Indépendant : Toute entreprise de restauration qui ne possède pas plus de deux succursales séparées affichant le même nom et le même concept. Cette définition comprend tous les types de concepts, les niveaux de service et les menus.
- ◆ Chaîne : Toute entreprise de restauration qui possède trois succursales séparées ou plus affichant le même nom et le même concept.

ENFIN, LE NIVEAU DE SERVICE CORRESPONDANT EST NOTÉ :

- ◆ Service complet : Toute entreprise de restauration qui fournit un éventail complet de service aux tables (aucun aspect en libre-service).
- ◆ Service limité : Toute entreprise de restauration qui ne fournit pas un éventail complet de services. Cela comprend les aspects en libre-service comme les buffets, les tables à salades, la cuisson de plats par le client et le service au comptoir.

Sous-catégories de restaurants —

LE CAS ÉCHÉANT, LES RESTAURANTS PEUVENT ÊTRE DÉFINIS COMME :

Classique : Établissements renommés et célèbres, datant d'au moins 25 ans et réputés pour leur style et leur ambiance uniques.

Historique : Les établissements doivent satisfaire à un des critères suivants :

- Inscrits sur le registre national des lieux historiques
- Propriétés d'intérêt historique national
- Situés dans un quartier historique

L'accès aux personnes handicapées

LA CAA/AAA RECONNAÎT L'IMPORTANCE DE CET ENJEU POUR LES VOYAGEURS AYANT UN HANDICAP PHYSIQUE. En 1997, la CAA/AAA a mis au point une norme d'accessibilité à deux niveaux pour répondre aux besoins divers des membres et fournir une certaine marge de manœuvre aux établissements. Ces normes sont définies comme suit :

Niveau 1 — Entièrement accessible. Satisfait aux critères répondant aux besoins de personnes qui souffrent de handicaps importants et sont confinées surtout à un fauteuil roulant.

Niveau 2 — Semi-accessible. Satisfait à quelques critères répondant aux besoins de personnes qui souffrent d'un handicap physique, mais qui ont toujours une certaine mobilité et ne sont pas confinées à un fauteuil roulant. Cela comprend les personnes qui se servent d'une canne ou d'une marchette ou un voyageur handicapé qui a une bonne mobilité, mais a de la difficulté à se servir de ses bras ou de ses mains.

L'accessibilité n'est pas un critère d'inscription et n'influencera pas la cote en diamants attribué à un établissement. Toutefois, nous vous encourageons à vous renseigner sur les besoins spéciaux en matière d'accessibilité afin que tous les voyageurs puissent avoir droit à un choix adéquat de restaurants.

Les critères d'accessibilité de la CAA/AAA visent à assurer que les clients pourront gater leur voiture, pénétrer dans le restaurant et avoir accès aux installations à l'intérieur. Ces critères sont conformes aux exigences de l'*American with Disabilities Act (ADA)* de 1990, sauf pour ce qui est de certaines normes architecturales. Pendant l'inspection, le représentant de la CAA/AAA vérifiera si chaque restaurant répond aux critères d'accessibilité.

Critères d'accessibilité de la CAA/AAA

POLITIQUE

- Est-ce que les réservations sont garanties pour les tables accessibles?
- ENTRÉE**
- Stationnement et allées extérieures
- Stationnement désigné accessible et doit de pancartes installées sur des poteaux
- Espaces de stationnement accessibles situés près de l'entrée principale
- Allée d'une largeur de 5 pieds menant à une voie accessible

Trottoirs

- Ramps d'accès sur la rue appropriée ou allées dans le parc de stationnement
- Ramps d'accès ou accès nivelé au point de descente des passagers

Entrées et portes

- Peuvent être ouvertes avec un poing fermé
- Entrée principale nivelée ou dotée d'une rampe
- Seuil profilé ou nivelé pour toutes les portes
- Dégagement d'au moins 32 po de largeur



Les restaurants entièrement accessibles doivent comprendre TOUS les éléments ombragés et non ombragés.

Les restaurants semi-accessibles doivent comprendre TOUS les éléments ombragés.

- Paliers nivelés en haut et en bas
- Inclinaison maximale de la rampe de 1:12
- Ramps d'appui sur les deux côtés
- Pas de rive à la jonction des marches et des contremarches

- Prolongements en haut et en bas
- Ascenseurs dominant accès aux restaurants, aux comptoirs de boissons et aux chambres accessibles
- Pancarte facile sur tous les boutons d'ascenseur et sur les panneaux de porte OU aide disponible
- Les portes ouvertes sont d'une largeur d'au moins 32 po
- Plate-forme d'au moins de 48 po x 48 po
- Les boutons se trouvent à une distance se situant entre 48 et 54 po du plancher

RESTAURANTS

- Menus en braille OU lecteur disponible
- Voie accessible pour se rendre au restaurant et aux comptoirs de boisson

- 5 % des places sont situées sur une voie accessible en fauteuil roulant

TOILETTES PUBLIQUES

- Porte d'entrée dominant sur une voie accessible
- La porte d'entrée peut s'ouvrir avec un poing fermé
- Barres d'appui à côté de la toilette
- Le loquet peut être actionné avec un poing fermé
- Dégagement d'au moins 32 po de largeur
- Barre d'appui derrière la toilette
- Cabine de toilette d'au moins 5 pi x 5 pi dotée d'une porte battante s'ouvrant vers l'extérieur avec un dégagement de 32 po
- Dégagement de 29 po sous le devant de la toilette
- Dégagement suffisant pour effectuer un virage
- Tuyaux isolés sous le comptoir du lavabo
- Siège de toilette situé à une distance de 17 à 19 po du plancher

Procédure concernant les plaintes provenant des membres de la CAA/AAA

LA CAA/AAA SURVEILLE DE PRÈS LE NOMBRE ET LE TYPE DE COMMENTAIRES REÇUS DE LA PART DES MEMBRES CONCERNANT LES ÉTABLISSEMENTS INSCRITS. Lorsque les

membres nous écrivent pour exprimer leur insatisfaction relativement à un établissement particulier, le service des relations avec les

membres de la CAA/AAA effectue le suivi de ces

plaintes. On évalue chaque plainte pour en

déterminer la validité. La CAA/AAA communique

ensuite avec l'établissement pour lui faire part de

la plainte reçue et lui donner l'occasion de

répondre au membre et de résoudre la situation

dans des délais raisonnables.

Les publications de la CAA/AAA contiennent

plus de 45 000 inscriptions et le nombre de

plaintes reçues de la part des membres par les

clubs de la CAA/AAA et le bureau national est, en

moyenne, de moins d'une plainte par

établissement. Même si l'établissement a répondu

à la plainte à l'entière satisfaction du membre, cette plainte fera partie de son dossier

permanent.

La CAA/AAA est une association qui est vouée à servir ses membres et c'est pourquoi nous sommes sensibles à leurs besoins. Par conséquent, si un restaurant fait l'objet de six plaintes ou plus dans l'espace de six mois, ou si un problème se reproduit régulièrement, la CAA/AAA examinera le statut d'approbation du restaurant. Une décision sera alors prise

pour déterminer les mesures à mettre en oeuvre pour corriger la situation, comme un

avertissement, la modification de la cote ou la cessation immédiate de l'approbation. Si l'on

détermine que la plainte d'un membre est d'une nature particulièrement grave, la cessation

de l'approbation de l'établissement peut entrer en vigueur sur-le-champ et sans

avertissement préalable. Cette décision sera prise à la discrétion exclusive de la CAA/AAA.

Si un restaurant a été retiré des publications de la CAA/AAA en raison d'un trop grand

nombre de plaintes de la part des membres, il pourra présenter par écrit une nouvelle

demande d'inspection qui sera accompagnée

d'une explication des mesures mises en oeuvre

pour limiter les plaintes des membres à

l'avenir. Remarque : de tels établissements ne

pourront présenter une nouvelle demande avant

qu'une année entière ne se soit écoulée depuis

la date de retrait des publications de la

CAA/AAA.

Toutes les demandes doivent être adressées à :

AAA Tourism Information
Development
1000 AAA Drive
MS 51
Heathrow, FL 32746-5063

Procédure d'appel de la CAA/AAA

LA PROCÉDURE D'APPEL DE LA CAA/AAA A ÉTÉ ÉTABLIE POUR DONNER UN RECOURS AUX RESTAURANTS, AUX ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS, AUX TERRAINS DE CAMPING ET AUX ATTRACTIONS INSPECTÉES PAR LA CAA/AAA. Cette procédure a été mise en oeuvre dans le but de :

- Favoriser le respect et l'équité dans les relations entre la CAA/AAA et l'industrie d'accueil.
- Permettre aux établissements hôteliers de soulever des questions sans crainte de ne pas avoir droit à une évaluation juste dans l'avenir.
- Veiller à ce que toutes les questions soulevées soient réglées rapidement et efficacement.
- Aider à identifier les politiques, les pratiques et les procédures qu'il peut être temps de revoir.

Comment puis-je en appeler d'une décision?

Tout d'abord, communiquez avec notre centre de service à la clientèle, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 15 (heure normale de l'est). Le numéro de téléphone est le (407) 444-8370. Dans de nombreux cas, nos analystes seront en mesure de régler immédiatement votre problème.

Si on ne peut pas régler votre problème, on acheminera votre appel au directeur régional de votre territoire.

Si vous avez suivi la démarche précédemment mentionnée et que votre situation particulière n'est toujours pas réglée, on vous demandera de présenter votre cas par écrit et on le soumettra ensuite à l'examen du comité des appels de la CAA/AAA. Tous les appels présentés au comité doivent être acheminés par écrit et **seul l'établissement** peut présenter cette demande en appel. Nous vous prions de présenter votre cas en détail et de le soumettre à l'examen final du comité. Chaque demande présentée en appel fait l'objet de recherches et de réflexions approfondies qui donnent ensuite lieu à une réponse définitive.

Le comité des appels de la CAA/AAA se compose de sept gestionnaires, qui ont chacun droit de vote et proviennent de divers secteurs d'activités de la CAA/AAA. Ce comité se réunit une fois par mois. Après avoir examiné votre appel, le comité prendra une des trois décisions suivantes :

- Donnera son appui à l'appel.
- Rejettera l'appel.
- Reportera la décision dans l'attente de renseignements nouveaux ou d'une nouvelle inspection.

Remarque : La décision du comité relativement à votre appel constituera la **décision finale** de la CAA/AAA. Vous serez avisé par écrit de la décision rendue sur votre cas dans les 45 jours suivant la réception de votre appel par écrit.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec la CAA/AAA :

- Demande d'inspection..... (407) 444-8370
- Questions au sujet d'une inscription récente..... (407) 444-8370
- Renseignements sur l'inscription (407) 444-8370
- Publicité (407) 444-8280
- Programme d'approbation officielle..... (407) 444-8280

Ou écrire à la CAA/AAA à :

AAA
 Tourism Information Development — Mail Stop 51
 1000 AAA Drive
 Heathrow, FL 32746-5063

Les établissements situés dans les régions suivantes doivent communiquer avec le club de l'AAA approprié :

ARIZONA	NEVADA
AAA Arizona P.O. Box 33119 Phoenix, AZ 85067-3119 (602) 650-2749 (évaluations et cotes) (602) 650-2730 (approbation officielle publicité)	California State Automobile Association P.O. Box 429186 San Francisco, CA 94142-9186 (415) 565-2930 (évaluations, cotes et approbation officielle) (407) 444-8292 (publicité)
CALIFORNIE (RÉGION NORD)	UTAH
California State Automobile Association P.O. Box 429186 San Francisco, CA 94142-9186 (415) 565-2930 (évaluations, cotes et approbation officielle) (407) 444-8292 (publicité)	California State Automobile Association P.O. Box 429186 San Francisco, CA 94142-9186 (415) 565-2930 (évaluations, cotes et approbation officielle) (407) 444-8292 (publicité)
CALIFORNIE (RÉGION SUD)	
Automobile Club of Southern California P.O. Box 25001 Santa Ana, CA 92799-5001 (714) 885-2008 (évaluations, cotes et approbation officielle) (714) 885-2410 (publicité)	



« Nous sommes **ici pour servir**
nos membres et tous

les gestes que **nous**
poserons seront

analysés afin

de **répondre**

le mieux possible

à leurs

besoins. »



Faites partie d'un programme qui fait votre **affaire!**

En demandant le présent livret *Critères d'approbation des restaurants et d'attribution des cotes*, vous avez franchi le premier pas qui vous permettra de concrétiser les nombreux avantages inhérents à l'approbation de votre restaurant par la CAA/AAA. Dès que votre établissement sera approuvé, on lui assignera une cote en diamants et on publiera également une inscription gratuite que plus de 42 millions de membres pourront lire!

Les membres de la CAA/AAA déboursent environ 35 milliards de dollars par année en frais de restaurant durant leurs voyages! Même si vous attirerez certainement une part de la clientèle de la CAA/AAA grâce à votre inscription gratuite, vous pouvez accroître votre part de ce marché lucratif en participant au programme d'approbation officielle. Le programme d'approbation officielle est un accord d'autorisation d'utilisation de la marque de commerce qui vous permet d'afficher le logo de la CAA/AAA, un emblème reconnu qui inspire confiance, et votre cote en diamants dans votre matériel publicitaire et sur les lieux de votre établissement. Ce programme exclusif est offert aux restaurants à un coût annuel de seulement 375 U.S. \$* — soit un montant légèrement supérieur à 1 \$ par jour!

Au cours d'une étude récente, la CAA/AAA s'est classée parmi les quatre premières marques de commerce aux États-Unis en matière de qualité globale — voici votre occasion de mettre à contribution la force du logo de la CAA/AAA et de notre système d'attribution de cotes en diamants! À titre de participant au programme d'approbation officielle, votre restaurant aura également droit à une inscription en ROUGE dans notre TourBook.

« Soixante-dix-neuf pour cent des utilisateurs du TourBook indiquent qu'ils choisiront plus probablement des restaurants dont l'inscription comporte un logo en rouge! »

RESTAURANT LOUIS HERBERT Lunch: 11:30-3:15 Dinner: 5:30-9:30 Phone: 419-525-7812 282
Localité: Between rue d'Artois and La Chénierre, 690 Grande Allée Est. 1119 2K5. Hours: 7:30-11 am,
11:30-2:30 & 5:30-11 pm. Closed: Sat & Sun for lunch 10:1-4:30. Reservations: suggested.
Features: casual dress; cocktails; wine pairing is à la carte. Bright, elegant and airy. The restaurant has a bar
and a courtyard for more intimate dining. Tables on the sidewalk terrace to observe Main Street hustle and
bustle. Eye-catching presentation characterizes dishes of market-fresh meat and seafood. Cards: All. Cl.
DS, JC, MC, VI

**Il n'a jamais été
aussi facile
d'accroître
votre
clientèle...**

Tout simplement parce que vous faites équipe avec un nom que les voyageurs connaissent et auquel ils font confiance — la CAA/AAA!

Les membres et les non-membres considèrent notre marque comme un emblème qui inspire confiance et est synonyme de qualité. Par conséquent, pourquoi ne pas faire immédiatement partie du programme d'approbation officielle dès le moment de votre approbation par la CAA/AAA. C'est un partenariat qui fera votre affaire!

Pour de plus amples renseignements, composez le (450) 227-7862

* Tarif de 2000/2001

05/00-5702



CAA
AAA
Établissement
recommandé
Propriété de la CAA