

# DOSSIER SIGNATAIRE

SOYONS LES GARANTS DU MIEUX MANGER  
POUR TOUS LES BRETONS

LES ARTISANS

 **BOUCH &  
BREIZH**

# ENSEMBLE, SOYONS LES GARANTS DU MIEUX MANGER POUR TOUS LES BRETONS

Chères consœurs, chers confrères,

Nous avons le plaisir de vous présenter la nouvelle marque des bouchers bretons, les **Artisans Bouch & Breizh**. Émanation de la Fédération Régionale des Artisans Bouchers-Charcutiers, *Bouch & Breizh* va permettre à chaque artisan boucher de profiter de son indépendance tout en s'unissant avec ses confrères bretons pour former une marque collective unique. Et ainsi porter notre savoir-faire fièrement, et contribuer au maintien de l'artisanat de bouche de proximité dans les centres villes, les centre-bourgs, les quartiers et les marchés.

*Bouch & Breizh* se base sur une charte d'engagements ambitieuse et incitative. Il est primordial pour nous que sa vocation soit de favoriser les bonnes pratiques et non de vous contraindre.

Plus qu'une marque, c'est une équipe à votre disposition pour pérenniser votre activité. En effet, vous profitez d'une aide à l'installation et à la transmission : recherche d'aides financières, conseil en installation et transmission, conseil en choix de matériels, centrale d'achat... Une aide à la carte et sans obligation, pour vous accompagner quand vous en avez le besoin.

Vous retrouvez dans ce document toutes les informations sur *Bouch & Breizh* : notre vision, la charte d'engagements détaillées et les premiers outils pratiques développés pour vous.

Notre équipe d'animateurs est à votre disposition pour échanger et adhérer.

## LES ARTISANS BOUCH & BREIZH KESAKO

La nouvelle marque  
des artisans bouchers bretons

LES ARTISANS  
**BOUCH &  
BREIZH**

Objectif :

**200 artisans bouchers adhérents en 2020**

Un cahier des charges qui valorise la qualité, la diversité de l'offre et les filières bretonnes.

Une émanation de la Fédération Bretonne des Artisans Bouchers Bretons.

Un soutien de la Région Bretagne et d'Interbev Bretagne.



## 4 CONVICTIONS À PARTAGER ENSEMBLE

**1**

### JE REJOINS UN RÉSEAU UNIQUE

- Un réseau d'artisans de proximité présent partout en Bretagne.
- Une marque forte grâce à une communication collective.
- Un cahier des charges et une charte d'engagement ambitieuse.

**2**

### JE VEUX MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES SOCIÉTALES GRANDISSANTES

- Qualité de l'offre et du service.
- Respect de l'environnement.
- Bien-être animal.
- Innovation produits.

**3**

### JE VALORISE LES FILIÈRES DE PROXIMITÉ

- Une identité bretonne affirmée et contemporaine.
- Les artisans bouchers comme soutien d'une économie ancrée sur le territoire breton.
- Un débouché pour toutes nos agricultures : conventionnel, label, Bio, certification.

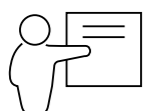
**4**

### JE DÉFENDS LA QUALITÉ AVANT TOUT

- La qualité des produits proposés, du service et de la relation humaine.
- Un service de proximité alliant conseil et écoute, dans les centres villes, les centre-bourgs, les quartiers et les marchés.
- Une formation initiale et continue.
- La prise en compte de la transmission / reprise, et de la création d'entreprise.
- L'organisation de stages de perfectionnement sur l'hygiène et la sécurité.



# LA CHARTE D'ENGAGEMENT BOUCH & BREIZH



## FORMATION

### L'entreprise s'engage à

#### Former un apprenti tous les cinq ans

Chambre des métiers du MORBIHAN  
10 boulevard des Îles  
CS 82311  
56008 Vannes Cedex

Chambre des métiers des CÔTES D'ARMOR  
13 rue du Tertre de la Motte  
22440 Ploufragan

IFAC de BREST  
Campus des métiers  
465 rue de Kerlaurent  
BP 30037 Guipavas  
29801 Brest cedex 9

Chambre des métiers d'ILLE-ET-VILAINE  
Campus de Ker Lann  
Rue des Frères Montgolfier  
35172 Bruz

#### Se former : une formation tous les trois ans (technique), se former ou former son personnel au GBPH

Stages décentralisés organisés par votre organisation professionnelle  
20 rue Gay Lussac  
56000 VANNES

#### Stages intra dans l'entreprise

ENSMV  
École Nationale Supérieure des Métiers de la Viande  
37 boulevard Sout  
75012 PARIS

#### Accueillir des stagiaires jeunes ou adultes

Stages découvertes au sortir de 3<sup>e</sup>  
Pôle emploi missions locales  
Stage de reconversion



## ENVIRONNEMENT ET BIEN-ÊTRE ANIMAL

### L'entreprise s'engage à

Favoriser l'approvisionnement de proximité pour limiter l'empreinte carbone

Favoriser le bien-être animal tout au long de la filière

Valoriser les filières locales afin de soutenir une économie ancrée sur le territoire

Être acteur dans la valorisation de ses déchets

- En étant écoresponsables par le tri sélectif
- En appliquant la règle des 2R : Réduire vos consommables, Recycler vos emballages



## POUR LE CONSOMMATEUR

### L'entreprise s'engage à

Valoriser son savoir-faire par des gestes techniques devant le client

Conserver ces gestes traditionnels qui définissent votre métier en respectant le guide des bonnes pratiques

Garantir un "achat plaisir" et raisonné

Savoir écouter !  
Savoir identifier les besoins !  
et ainsi satisfaire son client par un achat plaisir

Un produit acheté = un conseil offert

Conseiller sur le choix de l'offre,  
la conservation, le type et les modes de cuisson ou autre conseil culinaire

Faire une autoévaluation de l'accueil de son magasin tous les 2 ans

Selon le modèle d'enquête de satisfaction ci-jointe

Créer, innover, et fabriquer et le faire savoir

Être en veille technologique par rapport aux nouveaux modes sociétales de consommation en créant et en innovant avec "le fait maison"



## PRODUIT

### L'entreprise s'engage à

Travailler des viandes issues de SIQO (Signes Officiels de Qualité et d'Origine), labels, bios, certification ou marque d'entreprise des grossistes

Pour les bouchers abatteurs, la référence reste le cahier des charges ABB

- Les animaux devront être nés, élevés et abattus en France
- Race : Toutes les races bouchères et les races mixtes
- Origine : Animaux issus de l'agriculture raisonnée.
- Le transport et l'abattage des animaux devront prendre en compte le bien-être animal

Respecter le temps de maturation des viandes de 10 jours pour les pièces à griller ou à rôtir, sauf filet, hampe et onglet

LES ARTISANS  
**BOUCH &  
BREIZH**

La force de notre réseau : la communication et l'animation de nos points de vente.

# QUELQUES OUTILS PRATIQUES

Découvrez dans cette double-page des outils pratiques développés pour vous aider à valoriser vos engagements et la marque *Bouch & Breizh* auprès de votre équipe et de vos clients.

## L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT

Vous trouverez dans la chemise, un modèle d'enquête de satisfaction client. Reste à vous, de déterminer les dates et la durée les plus propices à cette enquête. Document à photocopier et prévoir une boîte pour que vos clients le remplissent et le déposent librement. Un modèle est disponible sur simple demande par mail à [federation.regionale@wanadoo.fr](mailto:federation.regionale@wanadoo.fr)

### Pourquoi une enquête de satisfaction

Mener des enquêtes de satisfaction régulières présente de nombreux intérêts et avantages.

Le questionnaire de satisfaction ou "enquête de satisfaction" est une pratique qui consiste à analyser le degré de satisfaction de la clientèle par rapport aux différentes composantes de l'offre de l'entreprise : qualité des produits et des services, qualité de la communication, qualité du suivi client...

- c'est une démarche qui **valorise l'entreprise** aux yeux de la clientèle,
- c'est une démarche qui **valorise le client** car la parole lui est donnée. Il pourra utiliser cette occasion pour verbaliser son ressenti et exprimer son éventuel malaise, comme un exutoire,
- c'est un moyen de **désamorcer les mécontentements** ainsi que le phénomène du bouche-à-oreille négatif,
- c'est un moyen de **fidéliser la clientèle** : c'est en effet une occasion de reprendre contact avec ses clients,
- c'est un moyen de récupérer les données personnelles des consommateurs, c'est un moyen d'**affiner son offre** pour répondre toujours mieux aux attentes des consommateurs.

Attention, l'enquête de satisfaction peut produire un effet négatif si le client pense que ses réponses ne seront pas réellement prises en considération. Il convient donc de remercier et d'informer correctement le client sur la suite.

### Les critères de l'enquête de satisfaction client

- Rapidité du service
- Accueil
- Rapport qualité-prix
- Informations produit
- Conseil du boucher
- Style du magasin, décoration
- Horaires d'ouverture



## LA FICHE DE SUIVI DE VOS ENGAGEMENTS

Un animateur *Bouch & Breizh* fera, avec vous, un bilan tous les ans sur la bonne application de la charte d'engagements.

## LES OUTILS DE COMMUNICATION DISPONIBLES

Vitrophane "Pour mieux manger, entrez"  
et vitrophane en bandeau du logo Bouch & Breizh

Dépliant "Charte d'engagement"



Chevalet comptoir ardoise



Badges aimant



Tablier rouge

Veste sans manches, rouge ou noir



Polo noir homme ou femme

### Les cadeaux clients

Sac de course en toile



Ballons rouges et noirs



LES ARTISANS



**BOUCH &**  
**BREIZH**

***2 animateurs à votre disposition***

**Anne Alfonso & Gérard Le Trionnaire**

Fédération Bretonne des Artisans Bouchers Charcutiers Traiteurs

Tél. : 02 97 47 10 20

Mail : [federation.regionale@wanadoo.fr](mailto:federation.regionale@wanadoo.fr)

Site : [www.boucherie-bretagne.com](http://www.boucherie-bretagne.com)