

# Charte Nationale Qualité

Philosophie de la Charte



# Les fondamentaux de la Charte

## Fédérer les professionnels de la restauration collective autour de valeurs communes

Accueillir dans les meilleures conditions les usagers de la restauration publique constitue pour les professionnels un défi quotidien. C'est dans cette optique que des professionnels de la restauration collective ont créé AGORES en 1986 (sous le nom ANGRM puis ANDRM). Dans le contexte de l'ouverture de la restauration publique à la concurrence des sociétés privées, notre association porte depuis son origine une double ambition :

- ▶ professionnaliser le(s) métier(s), en intégrant maîtrise des coûts et sécurité alimentaire,
- ▶ contribuer à la reconnaissance du travail accompli dans le cadre du service public.

## Au quotidien, aborder notre métier sous l'angle qualité

Au-delà de la problématique nutritive de la restauration collective, AGORES a considéré très tôt qu'une même exigence qualité devait s'appliquer sur toute la chaîne de production, de distribution et de service des repas. Face à la variété des documents existants (directives, lois, circulaires, référentiels de certification...) et pour convenir d'objectifs qualité reconnus auprès des partenaires de la restauration territoriale, **AGORES propose une approche globale** qui définit :

- ▶ les champs et niveaux de qualité sur lesquels les services de restauration doivent s'investir,
- ▶ les valeurs sur lesquelles peut s'appuyer chaque commune pour atteindre une qualité compatible avec leurs orientations politiques et les attentes de leurs usagers.

## Rendre lisibles et cohérents les ambitions et engagements des professionnels

La Charte Nationale Qualité AGORES propose aux collectivités territoriales et aux professionnels de la restauration publique de s'inscrire dans une **dynamique d'amélioration continue** englobant tous les aspects de la restauration publique :

- ▶ formation des personnels,
- ▶ hygiène, nutrition et sécurité,
- ▶ qualité et organisation des repas,
- ▶ encadrement,
- ▶ information des familles,
- ▶ rôle social et éducatif...

En ce sens, elle traduit auprès des usagers et de leurs familles l'engagement des professionnels à **fournir le meilleur service public au meilleur coût**.

# Les Engagements de la Charte

La Charte Nationale Qualité AGORES repose sur une approche globale au service des publics de la restauration territoriale. Elle s'appuie sur 3 principes fondamentaux :

- ▶ une « cuisine de village » inter générationnelle, adaptée aux besoins de chaque collectivité,
- ▶ des restaurants lieux d'accueil, cadres de vie, éducatifs et conviviaux, respectant les engagements de la norme de service NF X50-220 « Service de la restauration »,
- ▶ une gestion rigoureuse dans le cadre du service public, par un professionnel directeur de la restauration engagé au service de la collectivité.

Sans nécessité de hiérarchisation entre les actions, mais sur la base d'un plan pluriannuel, les collectivités adhérentes peuvent suivre le fil rouge des 10 engagements de la Charte Nationale Qualité.

## Principe n°1 la cuisine de village

*La cuisine de village est conçue et réalisée pour exploiter des systèmes de restauration inscrits dans une démarche continue d'amélioration de la qualité qui respectent les meilleures conditions d'hygiène, et l'application des recommandations nutritionnelles en vigueur, tout en offrant des prestations de très bonne qualité organoleptique et gustative à l'ensemble des usagers de la collectivité. Elle assure également la promotion du patrimoine culinaire par la fabrication de recettes régionales et de préparations « maison », dans le cadre d'une production économique et durable.*

### Engagement 1

Concevoir des outils de production adaptés aux attentes, satisfaisant l'obligation de résultats pour lequel ils ont été conçus

### Engagement 2

Assurer une prestation alimentaire de très bonne qualité gustative, dont les origines sont connues, et possédant une bonne densité nutritionnelle

### Engagement 3

Assurer une prestation alimentaire garantissant la sécurité alimentaire des convives. De bonnes pratiques ne tolèrent aucune dérogation aux règles d'hygiène !

### Engagement 4

Assurer la professionnalisation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des équipes de restauration. La qualité est aussi et surtout celle des hommes : un bon ouvrier a de bons outils et possède une maîtrise voire une expertise dans son domaine.

### Engagement 5

Offrir des prestations à caractère social en quantité sans en sacrifier la qualité, tout en maîtrisant les coûts.

## Principe n°2 des restaurants collectifs, lieux de vie et d'éducation

*Les restaurants sont conçus et réalisés pour accueillir dans les meilleures conditions d'acoustique, de sécurité et de convivialité, l'ensemble des usagers de la restauration publique territoriale, tout en développant une politique alimentaire de service public, dédiée à l'éducation au goût, à la santé et à la citoyenneté, sur la base d'un projet éducatif partagé par toutes les parties prenantes.*

### Engagement 6

Concevoir des lieux de restauration adaptés aux attentes, satisfaisant l'obligation de résultats pour lequel ils ont été conçus

### Engagement 7

Assurer une prestation alimentaire adaptée aux besoins nutritionnels et gastronomiques des convives

### Engagement 8

Développer un projet éducatif citoyen

## Principe n°3 un service public au service des usagers et de la collectivité

*Respecter et appliquer les principes du service public définis dans la Charte pour une restauration territoriale moderne, de proximité et de qualité au service du plus grand nombre, y compris dans le cadre d'une délégation de service.*

### Engagement 9

Recruter un véritable professionnel formé, responsable de la restauration y compris dans le cadre d'une délégation de Service Public est un gage de qualité !

### Engagement 10

Fournir aux usagers une information transparente sur la qualité du service

# Les collectivités signataires

Depuis la première signature en 1998, de nouvelles collectivités signent chaque année la Charte Nationale Qualité, s'inscrivant de manière volontaire dans une démarche globale d'amélioration continue de la restauration sur leur territoire.

Elles ont signé la Charte Nationale Qualité :

**2015** Talmont Saint Hilaire, Dillon,  
Communauté d'agglomération de Valence

**2014** Fécamp, Saint-Joseph (Martinique), Mions  
Allonnes, Saint Rémy de Provence, Trappes  
Millau

**2013** Aucamville, Fontenay-le-Comte

**2012** Colomiers, Toulouse

**2011** Conseil Général de Loire Atlantique  
Conseil Régional Pays de la Loire  
Lamentin, moins, Montivilliers, Morne-à-l'Eau  
Nantes, Saintes, Saint-François, Talence

**2010** Aubagne, Saint-Etienne-du-Rouvray  
Bras Panon, Breteuil sur Iton, Sarlat

**2008** Sainte Anne

**2007** Argonay, Carquefou, Andresy,  
Vittel, Annecy, Vernon

**2006** Louviers, Nevers, Lys-lez-Lannoy  
Saint-Junien, Saint Joseph, Decines  
Contrexéville

**2005** Cléon, Lons-le-Saunier, Villemandeur

**2003** Manosque

**2002** Les Andelys, Aix-sur-Vienne, Mer

**2001** Le Mans

**1999** Déville-lès-Rouen, Charleville Mézières

**1998** Harfleur

AGORES

Siège social

62 avenue de France 74011 Annecy Cedex

Tél. 04 50 09 51 60 Fax. 04 50 09 51 65

[agores.asso.fr](http://agores.asso.fr)



Référent Charte Nationale Qualité

Dominique Vincent

[contact@agores.asso.fr](mailto:contact@agores.asso.fr)

# Charte Nationale Qualité

## Détail des engagements



# 3 principes et 10 engagements

## Une approche qualité globale au service des usagers

Héritière des valeurs portées par l'ANDRM depuis sa création en 1986, AGORES défend une restauration territoriale de qualité, portée par des professionnels de terrain partageant une même ambition : offrir aux usagers un service public de restauration pensé et conçu comme tel. Au-delà de la problématique nutritive de la restauration territoriale, nous avons très tôt considéré qu'une même exigence qualité devait ainsi s'appliquer sur toute la chaîne de production. **C'est à cette nécessité que répond la Charte Nationale Qualité.**

Fondée sur une approche globale intégrant tous les aspects de gestion et d'organisation organisés en 3 principes et 10 engagements, elle propose aux collectivités et aux professionnels de la restauration territoriale de s'inscrire dans **une dynamique d'amélioration continue englobant tous les aspects de la restauration publique** : formation des personnels, hygiène, nutrition et sécurité, qualité et organisation des repas, surveillance, information des familles, rôle social et éducatif...

Elle s'appuie sur 3 principes fondamentaux :

- ▶ une cuisine de village inter générationnelle, adaptée aux besoins de chaque collectivité,
- ▶ des restaurants lieux d'accueil, cadres de vie, éducatifs et conviviaux, respectant les engagements de la norme de service NF X50-220 « Service de la restauration »
- ▶ une gestion rigoureuse dans le cadre du service public, par un professionnel directeur de la restauration engagé au service de la collectivité.

Ces 3 principes, déclinés en 10 engagements concrets, permettent à chaque collectivité adhérente de développer sa démarche de qualité globale, en construisant un projet de restauration collective unique, conjuguant ambition nationale et préoccupations locales.

### Principe n°1 la cuisine de village

*La cuisine de village est conçue et réalisée pour exploiter des systèmes de restauration inscrits dans une démarche continue d'amélioration de la qualité qui respectent les meilleures conditions d'hygiène, et l'application des recommandations nutritionnelles en vigueur, tout en offrant des prestations de très bonne qualité organoleptique et gustative à l'ensemble des usagers de la collectivité. Elle assure également la promotion du patrimoine culinaire par la fabrication de recettes régionales et de préparations "maison", dans le cadre d'une production économique et durable.*

#### Engagement 1

Concevoir des outils de production adaptés aux attentes, satisfaisant l'obligation de résultats pour lequel ils ont été conçus.

- ▶ La Collectivité s'engage à concevoir et à réaliser des systèmes de restauration qui s'inscrivent dans une démarche continue d'amélioration de la qualité globale des prestations alimentaires et d'application des principes de durabilité économique, sociale et environnementale.

#### Engagement 2

Assurer une prestation alimentaire de très bonne qualité gustative, dont les origines sont connues, et possédant une bonne densité nutritionnelle.

- ▶ La Collectivité s'engage à développer la qualité de sa prestation alimentaire par la rédaction de cahiers des charges précis et à développer l'utilisation dans ses menus de produits du terroir, biologiques, fermiers ou labellisés, tout en communiquant auprès des usagers sur l'origine, la traçabilité et la densité nutritionnelle des produits servis. Cette démarche vise à recréer les dispositions nécessaires à l'appropriation économique des activités de production agroalimentaires locales par les usagers, en favorisant les circuits courts et le rapprochement avec l'agriculture locale, dans le cadre des 3 principes du Développement Durable (économique, social et environnemental).

#### Engagement 3

Assurer une prestation alimentaire garantissant la sécurité alimentaire des convives. De bonnes pratiques ne tolèrent aucune dérogation aux règles d'hygiène !

- ▶ La Collectivité s'engage à mettre en œuvre et appliquer les réglementations nationales et européennes en vigueur, notamment en matière de sécurité du consommateur, en formant régulièrement ses personnels à l'hygiène alimentaire, à la maîtrise des risques sanitaires et aux bonnes pratiques d'hygiène, tout en budgétisant les moyens humains et matériels nécessaires à la maîtrise de leur Plan de maîtrise sanitaire.



#### Engagement 4

Assurer la professionnalisation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des équipes de restauration. La qualité est aussi et surtout celle des hommes : un bon ouvrier a de bons outils et possède une maîtrise voire une expertise dans son domaine.

► La Collectivité s'engage à assurer des recrutements de qualité et en nombre suffisant, notamment celui du directeur responsable de la restauration publique territoriale, quel que soit le mode de gestion (régie directe ou délégation), sur la base des fiches métiers de la « Nomenclature des métiers de la Fonction Publique Territoriale », tout en assurant la formation continue des agents et la transmission des compétences et savoirs.

#### Engagement 5

Offrir des prestations à caractère social en quantité sans en sacrifier la qualité, tout en maîtrisant les coûts.

► La Collectivité s'engage à offrir le meilleur service public au meilleur coût, en maîtrisant l'intégralité des coûts de sa prestation par la mise en place d'une gestion analytique opérationnelle et informatisée et en intégrant l'ensemble des dépenses et des recettes liées à la prestation.

#### Principe n°2 des restaurants collectifs, lieux de vie et d'éducation

*Les restaurants sont conçus et réalisés pour accueillir dans les meilleures conditions d'acoustique, de sécurité et de convivialité, l'ensemble des usagers de la restauration publique territoriale, tout en développant une politique alimentaire de service public, dédiée à l'éducation au goût, à la santé et à la citoyenneté, sur la base d'un projet éducatif partagé par toutes les parties prenantes.*

#### Engagement 6

Concevoir des lieux de restauration adaptés aux attentes, satisfaisant l'obligation de résultats pour lequel ils ont été conçus.

► La Collectivité s'engage à concevoir, réaliser et exploiter des restaurants qui respectent et participent au bien-être des convives, conformément aux engagements de la Norme de Service NF X50-220 « Service de la Restauration Scolaire »

#### Engagement 7

Assurer une prestation alimentaire adaptée aux besoins nutritionnels et gastronomiques des convives.

► La Collectivité s'engage à mettre en oeuvre et respecter l'application des recommandations nutritionnelles en vigueur par le recours à des compétences dédiées en interne ou en externe, tout en s'inscrivant dans une politique d'éducation à l'alimentation selon les principes d'éducation au goût, à la santé et à la citoyenneté.

#### Engagement 8

Développer un projet éducatif citoyen.

► La Collectivité s'engage à offrir la meilleure réponse aux besoins de « l'élève-convive-citoyen » par la construction, la gestion et l'animation de restaurants qui participent à la socialisation, à l'intégration, à l'éducation à l'alimentation des convives, sur la base d'un projet éducatif s'inscrivant dans une politique d'éducation au goût, à la santé et à la citoyenneté, partagé par toutes les parties prenantes.

Il s'agit de recréer les conditions favorables à l'apprentissage alimentaire lié à l'extrême diversité, choix et disponibilité des denrées alimentaires, de faire acquérir un esprit critique et réfléchi par des connaissances et savoirs-faire sur l'alimentation moderne, tout en redonnant du sens à notre alimentation sur le plan culturel.

#### Principe n°3

##### un service public au service des usagers et de la collectivité

*Respecter et appliquer les principes du service public définis dans la Charte pour une restauration territoriale moderne, de proximité et de qualité au service du plus grand nombre, y compris dans le cadre d'une délégation de service*

#### Engagement 9

Recruter un véritable professionnel formé, responsable de la restauration y compris dans le cadre d'une délégation de Service Public est un gage de qualité !

► La Collectivité s'engage à respecter et faire respecter l'ensemble des engagements de cette Charte, y compris dans le cadre d'une délégation de service public en défendant le principe de qualité globale et le recrutement d'un véritable professionnel de la restauration collective, chargé de l'élaboration, du suivi et du contrôle du cahier des charges.

#### Engagement 10

Fournir aux usagers une information transparente sur la qualité du service

► La Collectivité s'engage à clarifier, codifier et favoriser le dialogue entre les collectivités locales et les usagers, en produisant un bilan annuel d'activité, quel que soit le mode de gestion (délégation ou régie directe), sur la base des « Indicateurs de performance du service public de restauration.



Depuis la première signature à Harfleur (76) en 1998  
de nouvelles communes signent régulièrement la Charte Nationale Qualité,  
s'inscrivant de manière volontaire dans une démarche globale d'amélioration continue  
de la restauration sur leur territoire.

La Charte Nationale Qualité a été conçue de manière concertée  
par les professionnels de la restauration territoriale adhérents d'AGORES.

AGORES

Siège social

62 avenue de France 74011 Annecy Cedex  
Tél. 04 50 09 51 61 Fax. 04 50 09 51 65  
agores.asso.fr



Référent Charte Nationale Qualité  
Dominique Vincent  
contact@agores.asso.fr