

Association loi 1901

# AGGORES

l'intelligence collective de la restauration territoriale



Des professionnels  
au service du collectif,  
un collectif au service  
des usagers de la restauration



## SOMMAIRE

- 2|3 Philosophie & engagement
- 4|5 Compétences & expertise
- 6|9 Réseau & ressources
- 11|12 Collectivités & projet politique



Depuis toujours, Agores est reconnue pour le professionnalisme de ses membres et de son réseau.

Nos compétences et notre expertise s'appuient sur la réalité du terrain et sur les initiatives prises par les nombreuses collectivités locales adhérentes. Notre association colle au plus près de la vie de nos citoyens et des attentes de nos élus.

Pour preuve, les nombreux outils qu'Agores met à la disposition de ses membres et des acteurs de la restauration collective : Indicateurs de performance du service public de restauration, norme NF service restauration scolaire, logiciel pour la création de menus conformes aux recommandations nutritionnelles, portail de l'offre alimentaire en circuits courts, cahier des charges pour marchés publics, guide de la tarification, plan de maîtrise sanitaire, fiches métiers, formations...

Enfin, reflet de notre approche qualité globale, Agores s'appuie sur une ligne directrice qui s'enrichit au contact des rencontres. Unique en son genre, véritable profession de foi, la Charte Qualité Agores permet à l'engagement politique, financier, humain et matériel des collectivités locales de se cristalliser pour donner de la cohésion aux politiques locales.

Elle traduit notre engagement pour une restauration sociale à la hauteur des enjeux de santé publique, d'éducation au goût et à l'alimentation autant que les valeurs de convivialité et de partage autour d'un bon repas, vecteur d'intégration et de socialisation.

Tous nos outils, conçus en propre ou en collaboration avec nos partenaires institutionnels, associatifs et commerciaux dans un esprit de consensus partagé, sont adaptés aux logiques et aux besoins de notre époque.

Ils sont le fruit des nombreux engagements et collaborations d'Agores pour couvrir tous les champs de la restauration collective sociale – de la crèche aux personnes âgées – et porter haut le rôle fondamental que peut et doit jouer la restauration territoriale dans le paysage social et professionnel, au service de nos usagers et de nos élus.

L'union fait la force et la richesse de notre association. Rejoignez-nous pour bénéficier de notre expertise partagée, de la convivialité du réseau et de l'efficacité de notre action !

**Christophe Hébert**, *Président*  
Harfleur (76) | c.hebert@harfleur.fr

**Élisabeth Tabari**, *Vice-Présidente*  
Saint-Martin. Martinique (972) | etabari@hotmail.com

**Christophe Bouillaux**, *Vice-Président*  
Lorient (56) | cbouillaux@mairie-lorient.fr

**Dominique Vincent**, *Trésorier*  
Annecy (74) | restauration.municipale@ville-annecy.fr

**François Hauton**, *Secrétaire*  
Nevers (58) | francois.hauton@ville-nevers.fr

**Anne-Guyllaine Périllon**, *Secrétaire adjointe*  
Arles (13) | aperillon@ville-arles.fr

**Christophe Hébert**  
Président d'Agores

# L'EXIGENCE QUALITÉ POUR TOUS

Couvrir tous les champs de la restauration territoriale

*Dès sa création en 1986, Agores s'est fixé pour ambition majeure de « proposer une restauration territoriale moderne, citoyenne et de qualité au plus grand nombre ».*

*Un objectif né d'une double volonté : sortir les gestionnaires de leur isolement et défendre l'image d'une restauration collective publique mise à mal par l'arrivée de nombreuses sociétés de restauration privées, privilégiant la rentabilité à la qualité.*



## Offrir aux usagers le meilleur service public au meilleur coût

Fondée à l'initiative de professionnels de la restauration municipale, Agores s'est ouverte au fil des ans à l'ensemble des métiers de gestion de la restauration territoriale.

Professionnels de terrain, les adhérents d'Agores partagent une même ambition : traduire dans leur pratique quotidienne leur **haut niveau d'exigence métier** afin d'offrir aux usagers le meilleur service au meilleur coût.

C'est dans cette démarche que s'inscrit la création dès 1993 de la **Charte Nationale Qualité**. Dépassant la seule problématique de la compétitivité du contenu de l'assiette, elle définit une qualité globale incluant densité nutritionnelle des denrées et des plats, compétences des personnels, maîtrise de la gestion et de l'organisation de la production, sécurité sanitaire des aliments et de la traçabilité, satisfaction des convives, conditions d'accueil et de service dans les restaurants...

Fidèle à ses engagements premiers, l'association œuvre aujourd'hui encore à la professionnalisation des personnels de la restauration publique, contribuant à améliorer la qualité du service aux usagers et l'image de la restauration collective auprès de ses partenaires publics et privés.

## VALEURS

**Qualité** • Nous défendons une restauration collective fondée sur le concept de qualité globale\*.

**Professionnalisme** • Fruit de notre expérience terrain, nous investissons nos compétences et expertises sur toutes les problématiques phares liées aux métiers de la restauration publique.

**Sens du collectif** • Portés par une dynamique de réseau, nous mutualisons nos savoirs et savoir-faire dans une logique d'amélioration continue du service public.

*\* qualité globale : exigence qualité appliquée à toute la chaîne de production, et de service 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...)*



## Répondre aux nouveaux enjeux sociétaux

Engagée sur le terrain, experte sur les problématiques de la restauration publique, **Agores** est aujourd'hui un acteur connu et reconnu, qui a sa place dans tous les grands débats liés à la restauration collective. Sa conception des métiers de **la restauration publique dépasse la seule problématique nutritive** pour couvrir plus largement les champs de la santé publique, de l'éducation nutritionnelle ou encore de la socialisation.

Dans cette optique, la restauration publique constitue un levier clé face aux nouveaux enjeux sociétaux. Responsabilité collective, dimension sociale, maîtrise des coûts, développement durable : portée par de nouvelles ambitions, **Agores** affirme ses domaines d'intervention pour devenir un **partenaire privilégié des collectivités**.

### EN CHIFFRES

950 adhérents  
3500 contacts sympathisants  
100 000 000 repas/an

### DATES CLÉS

- 1986** • Création de l'ANGRM, Association des Gestionnaires de la restauration Municipale
- 1992** • L'ANGRM devient l'ANDRM, Association des Directeurs de la restauration Municipale
- 1993** • 1<sup>ère</sup> nomenclature des métiers de la fonction publique territoriale à laquelle a activement travaillé l'association  
Reconnaissance des 8 métiers de la restauration publique dont celui de Directeur.
- 1993** • Sortie de la Directive 93/43 CEE et de la notion d'HACCP
- 1998** • 1<sup>ère</sup> signature de la Charte Nationale Qualité mise en œuvre par l'association à Harfleur (76)
- 2001** • **Agores** rencontre les producteurs bio en Mayenne
- 2005** • Sortie de la 1<sup>ère</sup> Norme NF X50-220 « Service de la restauration scolaire » initiée par l'association, révisée en 2011
- 2006** • Entrée au Conseil National de l'Alimentation (CNA)
- 2008** • Sortie du règlement de certification NF431 accompagnant la norme NF X50-220, révisé en 2013
- 2010** • Actualisation de la norme NF X50-220 (intégration des collèges et lycées)  
• Rédaction des Indicateurs de Performance du Service public de restauration à la demande de l'AMF
- 2011** • L'ANDRM devient **Agores**
- 2012** • 50<sup>e</sup> signature de la Charte Nationale Qualité par la ville de Millau
- 2013** • **Agores** propose la révision de l'Avis 47 du CNA relatif à la restauration scolaire  
• Signature d'une convention entre **Agores** et la FNAB.  
• 1<sup>ère</sup> édition de "La Mélodie des mets locaux" d'**Agores** (100 communes du réseau national valorisent les producteurs locaux)

# DES COMPÉTENCES MÉTIER À VALORISER

Contribuer à la reconnaissance de la restauration publique

*Confrontés dans leur pratique quotidienne à un large éventail de problématiques « métier », les adhérents de l'association contribuent, quels que soient leur statut et leurs missions, au développement de l'association. Fondée sur la mutualisation des moyens et compétences de ses membres, Agores dispose ainsi d'une expertise pointue dans tous les grands domaines de la restauration publique.*



La volonté de rompre l'isolement des gestionnaires de la restauration collective publique constitue l'un des moteurs de l'association, créée par et pour eux. Agores vise ainsi à **tirer vers le haut l'ensemble des métiers** et à **professionnaliser les pratiques**. Un engagement qui se traduit sur le terrain par :

- la réflexion de fond menée par des référents experts de l'association sur les thématiques clés du secteur : alimentation et nutrition, achats publics, démarches de territoire, ressources humaines, hygiène et sécurité alimentaire, ingénierie, techniques de production innovantes...
- la participation de l'association aux commissions institutionnelles, aux côtés de ses partenaires : CNFPT, Chambres d'Agriculture, Direction Départementale de la Protection des Personnes, DRCCRF, Direction Générale de l'Alimentation, Ministères, DGCL, CSFPT, AFNOR, CNA...

## Faire reconnaître les compétences métier de la restauration publique

Offrir aux usagers un service public de proximité et de qualité nécessite de se pencher sur la formation et le recrutement des personnels des collectivités. Sans corporatisme mais avec détermination, l'association œuvre pour la reconnaissance des compétences des professionnels de la restauration publique.

Via son partenariat de longue date avec le CNFPT et les établissements universitaires et de formation initiale, Agores participe à l'**élaboration des référentiels de formation initiale et continue**, ainsi qu'à la mise en place de nouveaux diplômes ou formations qualifiantes. L'association a ainsi participé, dès 1993, à la création de la 1<sup>ère</sup> nomenclature des métiers de la fonction publique territoriale. Elle a également **contribué à la création de plusieurs parcours** :

- la formation diplômante « Restauration collective & alimentation durable » ouverte en septembre 2013 à Millau
- le cycle qualifiant du CNFPT "Directeur de la Restauration Collective"
- le DESS Management, avec l'ESTHUA d'Angers et l'Université de Chatenay Malabry
- le diplôme d'Ingénieur en Agro Santé, avec le pôle d'excellence LaSalle Beauvais.



## Accroître l'expertise collective des professionnels

Mobilisés autour d'un projet commun inscrit dans l'esprit du partage associatif, les adhérents remettent régulièrement en question leurs compétences et mènent un travail de veille constant pour maintenir le haut niveau d'expertise de l'association. Parmi les chantiers à l'actif d'**Agores** pour le bénéfice des usagers comme de ses adhérents :

- mise en place de la Charte Nationale Qualité (1993)
- élaboration de la première norme de service NFX 50-220 (2005)
- logiciel d'aide à la création de menus conformes aux recommandations nutritionnelles
- Indicateurs de Performance du Service de Restauration Public (2010)
- Mise en place d'un portail internet de l'offre locale en région (2011)

## Anticiper et accompagner les évolutions sociétales

**Agores accompagne les collectivités** dans leur recherche de solutions concrètes face aux nouvelles attentes des usagers.

La montée en puissance du bio, soulignant un nécessaire retour à une alimentation saine et équilibrée, entre ainsi en résonance avec l'une des préoccupations fondamentales de l'association : proposer au plus grand nombre et à moindre coût une restauration de qualité, plus en phase avec la saisonnalité des produits et le travail des producteurs locaux. Une manière naturelle pour **Agores** de traduire sur le terrain son engagement en termes de développement durable, qui s'est concrétisé en 2013 par la signature d'une convention avec la FNAB.

### ENGAGEMENTS

#### 5 PROPOSITIONS POUR L'AVENIR

- Reconnaître à la restauration scolaire, par la création d'une Loi Cadre, son **statut de service public** à part entière.
- Faire évoluer le **statut des personnels** favorisant un recrutement de qualité, la formation continue notamment en matière d'encadrement et de suivi ou d'éducation à la santé.
- Afficher des **engagements de service partagés** : seuil minimum pour une densité nutritionnelle réelle dans l'assiette, cahiers des charges précis abolissant les pratiques commerciales de coût marginal.
- Afficher une **démarche forte d'éducation à la santé** centrée sur le goût et l'alimentation.
- Clarifier, codifier et **favoriser le dialogue** entre les collectivités locales, les usagers, les contribuables et les principaux partenaires pour une concurrence loyale.

# LA VALEUR AJOUTÉE DE L'EXPERTISE TERRAIN

Mutualiser savoirs et savoir-faire

*Agores compte 950 adhérents, tous professionnels de la restauration publique. Répartis sur l'ensemble du territoire, ils sont engagés dans une logique de mutualisation des compétences faisant fi des distances. Traduction concrète de leur implication sur le terrain, des outils et ressources accompagnent leur pratique métier au fil de l'année.*



Réseau de veille et d'échange, l'association se place dans une logique de service auprès de ses adhérents : elle les accompagne et les représente.

## Dynamique d'amélioration continue

L'amélioration continue des savoirs et savoir-faire des adhérents contribue à accroître le niveau global d'expertise de l'association. Inscrits au cœur du fonctionnement d'**Agores**, la mutualisation et l'entraide permettent de capitaliser sur l'expérience de chacun.

**Agores** coordonne le réseau des professionnels sur le terrain et fournit à ses adhérents une **veille régulière sur les métiers de la restauration collective** : veille réglementaire, collecte et diffusion des statistiques de la profession, échange de bonnes pratiques (tables de découvertes, petits déjeuners, école du goût, repas à thèmes, nouvelles conceptions de cuisine centrale, technologies de production, accueil équilibre, variété des menus, gestion des déchets, marchés publics, TVA...).

Professionnels de la restauration collective, certains adhérents ont acquis et développé grâce à leur formation ou leur expérience professionnelle un haut niveau d'expertise. Ils constituent pour l'ensemble du réseau une ressource et un soutien essentiels pour faire avancer la restauration collective, à travers différentes actions :

- veille technologique et juridique dans leur spécialité
- animation de leur spécialité sur le site internet de l'association (actualisation du site et Forum)
- formation auprès d'institutions reconnues, au nom de l'association
- participation régulière aux débats professionnels des instances nationales (ministères, associations d'élus, centres de formation, etc.).



## Promotion de la restauration collective

- Auprès des institutionnels et professionnels : définition de référentiels et normalisation de la profession, présence sur les salons de l'agro-alimentaires, participation aux colloques et réflexions collectives sur des thèmes d'hygiène et de santé publique
- Auprès du grand public : campagnes d'information et de sensibilisation, notamment dans les écoles.

**Agores** réunit des responsables de restauration territoriale aux statuts et parcours professionnels divers. S'ils font face à des problématiques spécifiques en fonction de leur territoire et des besoins de leurs usagers, tous reconnaissent la nécessité de pouvoir s'appuyer sur un réseau de professionnels experts pour faire évoluer leur métier.

Agores se positionne ainsi comme l'interlocuteur clé des professionnels de terrain dans leur pratique quotidienne comme pour leurs impératifs stratégiques.

Face à ce besoin d'échanges, l'association apporte une double réponse :

- **un réseau de professionnels** fondé sur le partage des expériences et compétences,
- **un réseau d'envergure nationale**, maillage local de professionnels liés par une même conception du service public.

# LA VALEUR AJOUTÉE DE L'EXPERTISE TERRAIN

Mutualiser savoirs et savoir-faire



## Ressources et outils

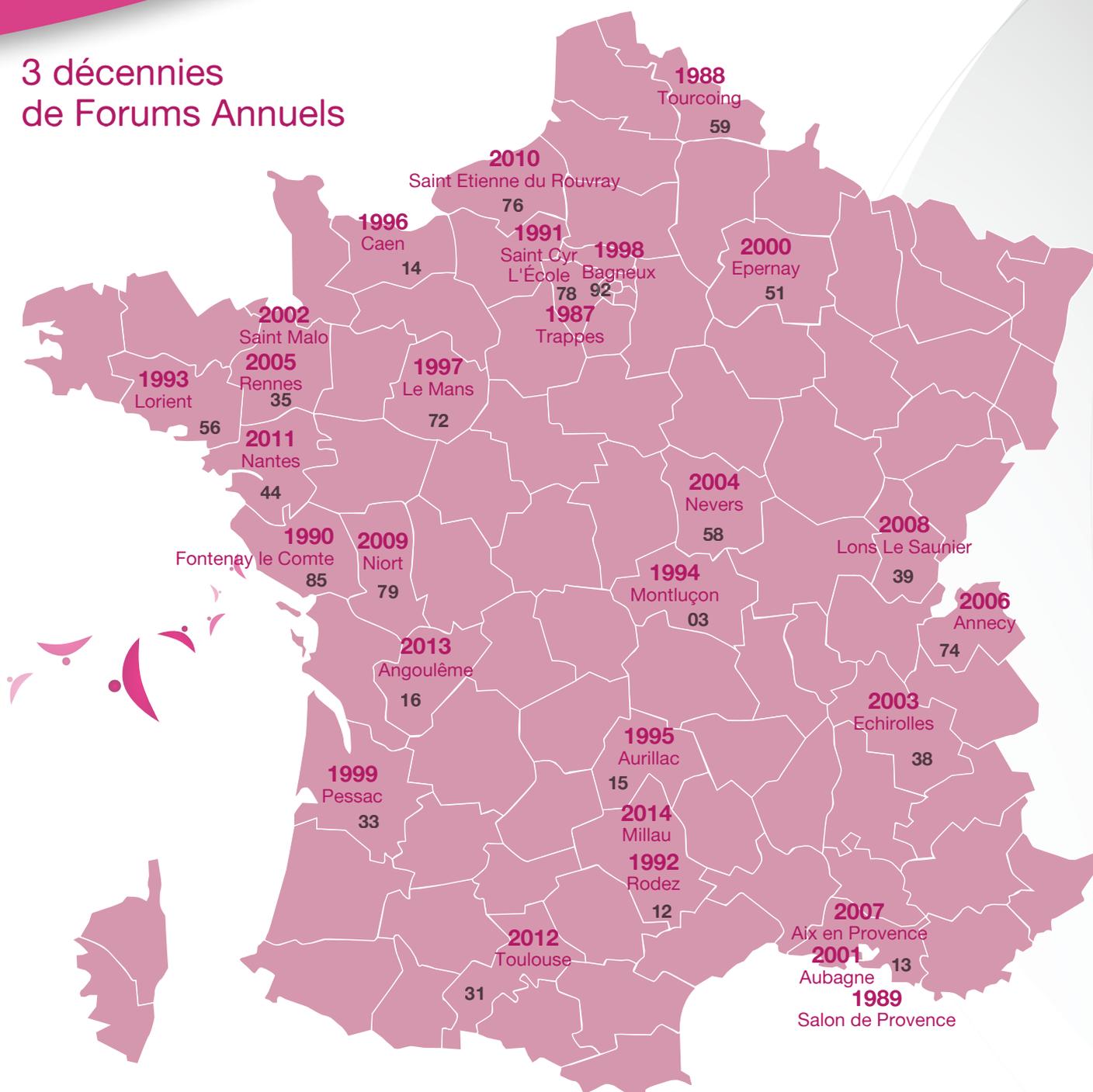
Parallèlement au soutien que constitue Agores pour ses adhérents dans leur pratique quotidienne, l'association a créé des outils supports :

- **www.agores.asso.fr** : support d'image et vecteur d'information pour le grand public et les institutionnels, le site de l'association se veut aussi un outil de communication essentiel, permettant aux adhérents d'échanger et de se tenir informés en continu : banque de données régulièrement actualisée, forum de discussions, dossiers thématiques. Créé en 1999, il a reçu en 2013 plus de 26 000 visites (dont des institutions gouvernementales et instances internationales), pour près de 100 000 pages vues.
- « **Agores presse** » : caisse de résonance des initiatives lancées sur le terrain, la newsletter trimestrielle propose des retours d'expériences et témoignages de professionnels.
- **les fiches ressources** : l'association édite ponctuellement des fiches thématiques fournissant à ses adhérents des repères réglementaires (nutrition, laïcité, norme de service NF x50-220).
- « **Agores mag** » : édité deux fois par an par Agores, le magazine met en perspective de manière synthétique les enjeux débattus lors des réunions régionales et du forum annuel. Replaçant les échanges dans le contexte global des enjeux de la restauration territoriale, « Agores mag » constitue une photographie du secteur à date fixe ainsi qu'un outil d'analyse et de réflexion pour les adhérents.

Si les échanges ne manquent pas entre adhérents au fil des mois, des rencontres viennent rythmer chaque année. Temps forts illustrant la convivialité de l'association, elles constituent des rendez-vous incontournables et alimentent une réflexion partagée.

- **les Réunions régionales** : mises en place sur l'ensemble du territoire, elles rassemblent autour de la table professionnels, élus et pouvoirs de tutelle. Créées en 1992, une vingtaine de rencontres annuelles apportent des informations et échanges aux professionnels adhérents qui ne peuvent pas toujours suivre l'actualité ou participer au congrès annuel et séminaires parisiens.
- **le Forum annuel** : organisé par Agores, depuis sa création, à l'occasion de son Assemblée Générale, le Forum annuel réunit en un même lieu plus de 300 professionnels de la restauration publique, 70 fournisseurs (produits alimentaires et matériels) et de nombreux décideurs (maires et adjoints, directeurs généraux des services). Dédié aux fondamentaux de la restauration collective territoriale, un cycle de conférences informe et alimente les débats entre partenaires publics et privés. Ce Forum est également l'occasion de valoriser le savoir-faire et les réalisations des équipes territoriales, ainsi que le dynamisme du tissu économique local et régional.

## 3 décennies de Forums Annuels



2014 Millau (12) • 2013 Angoulême (16) • 2012 Toulouse (31) • 2011 Nantes (44) • 2010 Saint-Etienne-du-Rouvray (76) • 2009 Niort (79)  
 • 2008 Lons-Le-Saunier (39) • 2007 Aix-en-Provence (13) • 2006 Anancy (74) • 2005 Rennes (35) • 2004 Nevers (58) • 2003 Echirolles (38)  
 • 2002 Saint-Malo (35) • 2001 Aubagne (13) • 2000 Epernay (51) • 1999 Pessac (33) • 1998 Bagneux (92) • 1997 Le Mans (72) • 1996 Caen (14)  
 • 1995 Aurillac (15) • 1994 Montluçon (03) • 1993 Lorient (56) • 1992 Rodez (12) • 1991 Saint-Cyr-l'École (78) • 1990 Fontenay-le-Comte (85)  
 • 1989 Salon-de-Provence (13) • 1988 Tourcoing (59) • 1987 Trappes (78)

# CHARTRE NATIONALE QUALITÉ

Accompagner la démarche qualité des collectivités

*Accueillir dans les meilleures conditions les usagers de la restauration publique constitue pour les professionnels un défi quotidien. 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. C'est à cette nécessité que répond la Charte Nationale Qualité.*



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 collectivité territoriale 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 locales 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, surveillance, information des familles, rôle social et éducatif...

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

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 favorisant le lien social, 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 et avec les valeurs du service public, par un professionnel directeur de la restauration engagé au service de la collectivité mettant en œuvre les indicateurs de performances du service public de Restauration.

## Souligner l'implication des collectivités au service des usagers

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.

La signature de la Charte suppose pour les collectivités de mobiliser les moyens nécessaires pour mettre aux normes leurs installations dans le cadre de la nouvelle réglementation sanitaire (Paquet Hygiène) et aménager les locaux pour un meilleur accueil et encadrement des enfants, en appliquant les engagements de la norme NF et les indicateurs de performance. Elle implique aussi d'en respecter la philosophie, notamment en matière de développement durable, d'économie et de rapprochement avec l'agriculture locale.

La Charte nationale Qualité Agores permet ainsi à chaque collectivité signataire de développer sa démarche de qualité globale, en construisant un projet de restauration collective unique, conjuguant ambition nationale et préoccupations locales.

## Les collectivités signataires

(mise à jour : mai 2015)

- **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  
Mions
- Montivilliers  
Morne-À-l'Eau  
Nantes  
Saintes  
Saint-François  
Talence
- **2010**  
Aubagne  
Saint-Étienne-du-Rouvray  
Bras-Panon  
Breteuil sur Iton  
Sarlat
- **2008**  
Sainte-Anne
- **2007**  
Annecy  
Argonay  
Carquefou  
Andresy  
Vittel  
Vernon
- **2006**  
Louviers  
Nevers
- Lys-Lez-Lannoy  
Saint-Junien  
Saint-Joseph  
Decines  
Contrexéville
- **2005**  
Cléon  
Lons-le-Saunier  
Villemandeur
- **2003**  
Manosque
- **2002**  
Les Andelys  
Aixe-sur-Vienne  
Mer
- **2001**  
Le Mans
- **1999**  
Déville-lès-Rouen  
Charleville Mézières
- **1998**  
Harfleur



Millau



Toulouse



Montivilliers



Saint-Martin du Var



Région Pays de la Loire  
Ville de Nantes  
Conseil Général  
de Loire Atlantique

# CHARTRE NATIONALE QUALITÉ

Accompagner la démarche qualité des collectivités

## **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*

## **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.*

## **PRINCIPE N°3 : un service public au service des usagers et de la collectivité**

*Respecter et appliquer les principes de service public défendus 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 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.

## **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

## **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



**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)