



**Gironde**  
LE DEPARTEMENT  
[gironde.fr](http://gironde.fr)

# CHARTRE

## DE LA RESTAURATION

### DES COLLÈGES PUBLICS

# GIRONDINS



## ÉDITORIAL DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL M. JEAN-LUC GLEYZE

La charte de la restauration des collèges girondins a l'ambition de poursuivre plusieurs objectifs majeurs.

Un objectif social tout d'abord avec une ferme volonté du Département de proposer à tous les collégiens, sans exception, un repas chaque jour. Ce souhait d'équité pour tous les jeunes de la Gironde se traduit d'une part par la mise en place d'une tarification unique, et d'autre part par la prise en charge totale ou partielle des repas pour les familles moins aisées.

Un objectif d'éducation ensuite avec la sensibilisation au goût et à la diversité des aliments. Proposer à chaque déjeuner des plats variés et équilibrés, des saveurs nombreuses et nouvelles contribue au développement des collégiens !

Un objectif environnemental et sociétal aussi, puisque la charte encourage la consommation de produits locaux, issus de l'agriculture raisonnée ou biologique... Ainsi, le Département soutient l'installation durable des agriculteurs, et promeut une alimentation respectueuse de l'environnement.

Un objectif d'exemplarité finalement, pour que les collèges girondins montrent la voie des bonnes pratiques aux autres établissements scolaires et de restauration collective. L'incitation à la prise en compte de ces enjeux est aussi de notre ressort !

Je tiens à saluer la qualité de cette charte de la restauration des collèges girondins. Le travail collectif réalisé permet de voir la question de la restauration et de l'alimentation dans son ensemble. Les contributions de tous nous donnent aujourd'hui un outil exceptionnel pour que le service public rendu par le Département progresse sans cesse.

Les collégiens peuvent d'ores et déjà profiter de repas de qualité avec le Département. Cette charte est une promesse faite à tous : nous nous engageons à poursuivre nos efforts et à faire toujours mieux !

Le Président du Conseil départemental de la Gironde  
Conseiller départemental du canton Sud-Gironde

Jean-Luc GLEYZE



---

# VERS UNE RESTAURATION DURABLE, ÉQUITABLE, ÉVALUÉE ET JUSTEMENT DÉPLOYÉE SUR LE TERRITOIRE

---

---

## ONT PARTICIPÉ À LA CO-ÉCRITURE DE LA CHARTE DE LA RESTAURATION DES COLLÈGES PUBLICS GIRONDINS :

---

ARSAC	Collège PANCHON
ARVEYRES	Collège JEAN AURIAC
BORDEAUX	Collège ALIENOR D'AQUITAINE
BORDEAUX	Collège ALAIN FOURNIER
BORDEAUX	Collège BLANQUI
BORDEAUX	Collège LEONARD LENOIR
BORDEAUX	Collège MONSEJOUR
BORDEAUX	Collège SAINT ANDRE
BRANNE	Collège PAUL EMILE VICTOR
CADILLAC	Collège ANATOLE FRANCE
CARBON BLANC	Collège CARBON BLANC
GUJAN MESTRAS	Collège CHANTE CIGALE
GUITRES	Collège JEAN AVIOTTE
HOURTIN	Collège JULES CHAMBRELENT
LE BOUSCAT	Collège JEAN MOULIN
LE HAILLAN	Collège EMILE ZOLA
LESPARRE MEDOC	Collège LES LESQUES
LORMONT	Collège GEORGES LAPIERRE
LUSSAC	Collège LUSSAC
PAUILLAC	Collège PIERRE DE BELLEYME
RAUZAN	Collège PIERRE MARTIN
SAINT AUBIN DE MEDOC	Collège LEONARD DE VINCI
SAINT JEAN D'ILLAC	Collège DE L ESTEY
SAINT LOUBES	Collège MAX LINDER
SAINT MEDARD EN JALLES	Collège FRANCOIS MAURIAC
SAINTE FOY LA GRANDE	Collège ELIE FAURE
SAUVETERRE DE GUYENNE	Collège ROBERT BARRIERE
VERAC	Collège LEO DROUYN

# SOMMAIRE

## 1 - UN DÉPARTEMENT ENGAGÉ

- 1.1 Un service public maintenu et affirmé
- 1.2 Une restauration durable et responsable
- 1.3 Une politique volontariste d'éducation à l'alimentation

## 2 - UN SERVICE DE QUALITÉ

- 2.1 Une restauration sécurisée et maîtrisée
- 2.2 Des offres alimentaires cuisinées et goûteuses
- 2.3 Une qualité de service constante et optimisée

## 3 - DES ACTEURS IMPLIQUÉS

- 3.1 Le Département territorialement impliqué
- 3.2 Des établissements responsabilisés
- 3.3 Des collégiens acteurs de leur restauration

## 4 - DES MOYENS ÉVOLUTIFS ET OPÉRATIONNELS

- 4.1 Des environnements de restauration au plus près des besoins
- 4.2 Des dotations de personnels adaptées
- 4.3 Des outils au service des établissements

## 5 - UN PROCESSUS DE SUIVI REPOSANANT SUR UNE VÉRITABLE DÉMARCHE DE QUALITÉ

- 5.1 Qu'est ce qu'une démarche qualité?
- 5.2 Le suivi partagé du déploiement effectif de la charte
- 5.3 Des indicateurs de pilotage concrets à destination des établissements
- 5.4 Un processus dynamique pour un suivi transparent et proactif
- 5.5 Un indicateur de synthèse destiné à mettre en évidence le niveau d'efficacité du service public de restauration



---

# UN DÉPARTEMENT ENGAGÉ !

---

## 1.1 UN SERVICE PUBLIC MAINTENU ET AFFIRMÉ

### OBJECTIFS

Les dispositions de l'article 82 de la loi n°2004-809 du 13 août 2004 ont transféré aux Départements la compétence en matière de restauration collective.

Aussi, il appartient au Département de fixer les principes de fonctionnement de ce service, essentiel dans le quotidien des établissements, mais également dans le développement de nos jeunes collégiens et plus largement de notre territoire. Pour ce faire, le Département a fait le choix de confier l'exécution du service public de restauration à chacun des établissements. Cette délégation est formalisée par la convention Département - EPLE et par le règlement du Service Annexe d'Hébergement.

Ainsi, le service de restauration est réalisé dans le cadre d'un partenariat entre le Département et les établissements. Il reste un service public à part entière qui est réalisé au quotidien par les équipes des personnels ATTEE du Département, sous la responsabilité du Chef d'établissement et de son Adjoint-gestionnaire.

De plus, en 2015, le cadre départemental de référence nommé Gironde 2033 a été engagé. Il décline la politique départementale de la Gironde dans ses solidarités territoriales et humaines. À cet égard, il incarne trois valeurs fondamentales : équité, proximité, responsabilité. Adossé à ces trois principes, la politique éducative départementale privilégie le « bien vivre au collège ».

En conséquence, le Département souhaite inscrire la restauration dans cette dynamique. C'est avec le concours de 28 établissements que le cadre stratégique de référence a été bâti. Il correspond au **cahier des charges de la délégation du service de restauration aux collèges publics girondins**.



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

La charte de la restauration du Département de la Gironde repose sur le choix du Conseil départemental du maintien du service public de restauration, lequel s'appuie sur l'affirmation d'une politique porteuse d'une restauration durable pour le bien-être et l'éducation alimentaire de nos collégiens.

Pour le Département, offrir un service public de restauration implique le respect des trois grands piliers du service public : **EGALITE, ADAPTABILITE, CONTINUEITE**. Ainsi, sur le territoire, le service de restauration au sein de chacun des établissements se doit de garantir à tout usager :

- **L'égalité dans l'accès au service :**

Celle-ci se concrétise, sur le terrain, par le choix d'un tarif unique sur le territoire, mis en place en 2012. Ce tarif unique est adossé à une politique d'aide particulièrement volontariste, avec notamment la prise en charge totale ou partielle des repas pour les élèves boursiers Taux 2 et 3 et une commission d'aides pour les familles les plus défavorisées.

- **L'adaptabilité ou la mutabilité de ses services :**

Il s'agit de la capacité d'adaptation des moyens aux conditions et aux besoins tels qu'ils évoluent dans le temps. C'est

ainsi que pour répondre aux évolutions démographiques, les processus de fabrication /distribution des repas ont pu être adaptés, conduisant le Département à mettre en place sur un périmètre bien défini, 4 cuisines centrales livrant des repas à d'autres collèges, dans une logique de territoire.

- **La continuité du service :**

Elle permet de répondre à des besoins d'intérêt général sans interruption du service. Il s'agit par exemple du principe qui prévoit, dans la norme NF X50-220, le maintien de «référénts permanents et qualifiés» au sein de l'équipe comme élément de garantie de continuité organisationnelle et donc de continuité de service au sein des restaurants scolaires.

Le Département et les établissements s'engagent à ce que ces trois principes soient pleinement garantis au sein des services de restauration des collèges publics girondins.

## 1.2 UNE RESTAURATION DURABLE ET RESPONSABLE

### OBJECTIFS

Notre Département est résolument engagé en matière de développement durable.

Les collèges le sont également, avec un Agenda 21 des collèges particulièrement actif.

La restauration collective des collèges publics girondins s'inscrit pleinement dans cette dynamique de durabilité.

Avec quelque 50 000 repas servis chaque jour (soit près de 8 millions de repas par an), la restauration au sein des collèges se doit de contribuer à l'émergence d'un approvisionnement plus durable: plus de produits locaux & régionaux, de circuits courts, de produits issus des agricultures biologique ou raisonnée. Ce volet environnemental est indispensable et doit s'accompagner d'une lutte contre le gaspillage alimentaire.

Les processus intègrent également les facteurs économiques et sociétaux en favorisant notamment l'emploi par la structuration de filières locales sur le territoire, le recours à des personnels sous contrat d'insertion. Le déploiement de ces leviers dans la politique de restauration concoure au respect de la certification ISO 26000.



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

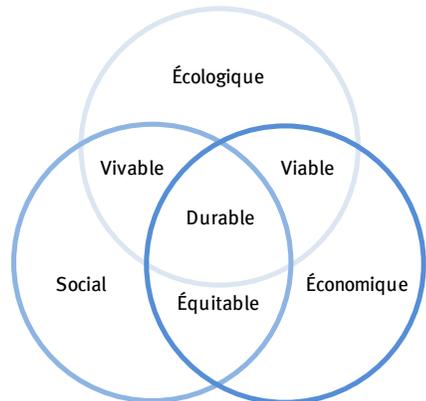
Le Département en tant que maître d'Ouvrage, s'engage à doter les collèges de locaux et équipements durables, ceci au fil de la mise en œuvre des plans pluriannuels d'investissements : des locaux moins énergivores, constituant des cadres de vie sains et favorisant le bien être.

Le Département en tant qu'acteur sur le volet sociétal s'engage :

- **À agir dans le cadre de la certification ISO 26000**, par son action forte en matière d'emploi au sein du territoire, ceci de façon directe ou indirecte, avec notamment l'introduction systématique, dans les marchés publics, de clauses d'insertion (retour à l'emploi, handicap...), et le recours à des associations d'insertion à l'emploi.
- À s'inscrire dans une action durable en matière d'**accès de tous à une alimentation de qualité** participant à l'amélioration de la Santé Publique sur l'ensemble du territoire.

Le Département en tant qu'acteur économique bio-engagé, s'engage (de la fourche à la fourchette), à favoriser une politique de restauration qui participe ainsi au développement et à la structuration du tissu agroalimentaire local et régional.

Ces engagements doivent pouvoir trouver un relais au sein de chaque établissement, pour une action concrète, préservant sur le long terme les trois volets du développement durable : environnemental, économique et sociétal.



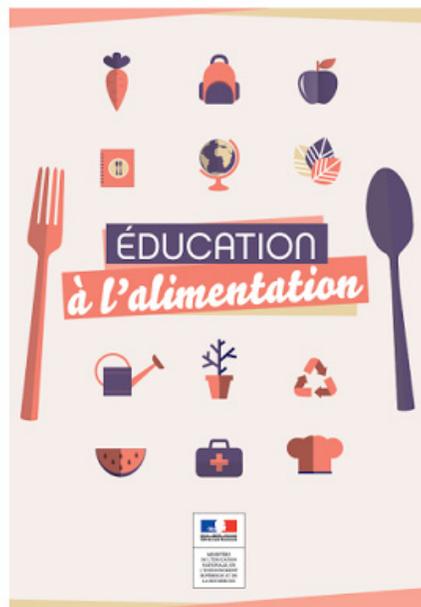
## 1.3 UNE POLITIQUE VOLONTARISTE D'ÉDUCATION À L'ALIMENTATION

### OBJECTIFS

Le Département entend faire de la restauration au sein des collèges **un vecteur d'éducation à l'alimentation**, ceci en partenariat avec la communauté éducative au sein de chaque établissement.

Le service de restauration doit permettre aux collégiens de profiter d'un véritable moment éducatif et de découverte.

Le champ d'action en la matière se veut le plus large possible : éducation au goût, ouverture à de nouveaux horizons alimentaires, nutrition, lutte contre le gaspillage, alimentation durable.



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Les services départementaux s'engagent à conseiller, accompagner et/ou guider les établissements dans le choix des ressources en matière d'éducation à l'alimentation. Autrement dit, il s'agit d'aider les établissements à se doter d'outils pédagogiques servant de base à des actions concrètes, construites et adaptées au public des collégiens.

Des actions en lien avec les professeurs d'Enseignement Moral et Civique et de Science de la Vie et de la Terre seront organisées autour de l'alimentation en tant que telle, mais également autour des métiers et filières amont, de l'économie locale... Dans une organisation définie par

le chef d'établissement, des projets pourront être mis en place s'appuyant :

- Sur des actions au sein de la cuisine
- Sur des interventions des chefs au côté des équipes éducatives visant ainsi, dès lors que cela est possible, à rapprocher les chefs des élèves pour les inciter à s'intéresser au service de restauration .

Dans ce cadre, le gaspillage alimentaire constitue un vecteur particulièrement intéressant, sur lequel le Département a d'ores et déjà mené une expérimentation avec des collèges. Ce travail constitue une base que le Département et les collèges s'engagent à élargir à l'ensemble des établissements.



---

# UN SERVICE DE QUALITÉ

---

## 2.1 UNE RESTAURATION SÉCURISÉE ET MAÎTRISÉE

### OBJECTIFS

Le service de restauration dans les collèges est assuré dans le cadre d'une gestion et d'une responsabilité « partagées » entre la maîtrise d'Ouvrage (le Département) et les gestionnaires délégués (les établissements). L'objectif est double :

- S'assurer que les deux parties respectent leurs engagements en matière de réglementation, ceci quels que soient les domaines (sécuritaire, sanitaire, nutritionnel...).
- Doter l'ensemble des collèges publics et chacune des équipes de restauration d'outils leur permettant d'assurer leurs activités et responsabilités de façon méthodique, maîtrisée dans l'exercice de leur cœur de métier : la cuisine, l'accueil et le service des collégiens de la communauté éducative.

Il s'agit de l'ensemble des réglementations s'appliquant à la restauration collective, et notamment :

- L'ensemble des réglementations sanitaires
  - Textes communautaires constituant le « Paquet Hygiène »,
  - Arrêtés du 21 décembre 2009 et du 8 octobre 2013 fixant les règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits ou denrées alimentaires,
  - Arrêté du 04 juin 2012 modifiant l'arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale.
- La loi 2010-788 du 12 juillet 2010 dite loi Grenelle 2 et l'arrêté du 12 juillet 2011 relatives au tri et à la valorisation des bio-déchets à tous les producteurs de plus de 10 tonnes par an,
- Loi 2010-874 du 27 juillet 2010 de modernisation de l'agriculture et de la pêche
- Décret 2011-1227 du 30 septembre 2011 relatif à la qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre de la restauration scolaire,
- L'arrêté du 30 septembre 2011 relatif à la qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre de la restauration scolaire,
- Le règlement (UE) 1169/2011 du 25 octobre 2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires,
- Le décret 2015-447 du 17 avril 2015 relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non préemballées.

**RAPPELS RÉGLEMENTAIRES**

## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Pour ce faire, le Département dispose, de par ses prérogatives, de deux leviers :

### Le volet technique :

Le Département s'engage à mettre à disposition des établissements des locaux de restauration et équipements professionnels permettant le respect des réglementations en vigueur (cf § 4.1).

### Le volet fonctionnel :

Le Département a fait le choix de doter les établissements d'outils permettant aux équipes de s'appuyer sur des leviers fonctionnels homogènes en tout point du territoire. L'amélioration recherchée dans la mise en œuvre opérationnelle des missions de chaque acteur sera un moyen de structurer les activités quotidiennes, tout en laissant une souplesse suffisante à l'expression de la créativité et à la préservation des spécificités de chaque site. Le Département s'engage à accentuer cette action de façon durable :

- **En garantissant la sécurité alimentaire**

Par l'accompagnement des établissements dans la mise en place du Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS). Cet outil fonctionnel permet aux chefs de cuisine, sous l'autorité du chef d'établissement et de l'Adjoint-gestionnaire, de garantir la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires préparées et distribuées dans tous les services de restauration des collèges girondins.

- Par le déploiement du dispositif de suivi des sites par le Laboratoire Départemental d'Analyses.

- **En garantissant la sécurité nutritionnelle**

Par la mise en place d'un Plan de Maîtrise Nutritionnelle... dans le même esprit que les PMS, cet outil et son exploitation quotidienne permettra d'anticiper la réglementation, tout en structurant le travail des chefs de cuisine et en simplifiant le suivi de la restauration dans leur établissement par les Adjoint-gestionnaires.

Ce plan de maîtrise nutritionnel intègre la mise en place du choix dirigé au sein des restaurants. Le principe est que pour chaque composante du repas (entrée, plat, garniture, dessert), le choix est proposé entre des produits équivalents sur le plan nutritionnel. Exemple: carottes, concombre ou tomates en entrées pour un choix dirigé, contre terrine, tomates et taboulé pour un choix ouvert. Ainsi, quel que soit le choix du collégien, l'équilibre du repas est assuré.

- **En garantissant l'application des obligations concernant le tri et la valorisation de bio-déchets.**

## 2.2 DES OFFRES ALIMENTAIRES CUISINÉES ET GOÛTEUSES

### OBJECTIFS

Dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, respectant les normes d'hygiène et l'application des recommandations nutritionnelles en vigueur, le Département souhaite parvenir à une prestation de restauration harmonisée sur l'ensemble du territoire.

Tout en respectant les réglementations nationales et européennes en vigueur, les services de restauration des collèges publics girondins devront assurer des productions culinaires de très bonne qualité organoleptique, gustative et garantissant une bonne densité nutritionnelle.



### ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Le Département et les établissements s'engagent conjointement au respect d'exigences qualitatives fortes.

Pour ce faire, le Département guide les établissements dans la réalisation des objectifs de la réglementation en matière de nutrition, grâce à :

- La mise en place des plans alimentaires,
- Le respect des grammages préconisés par le GEMRCN,
- L'équilibre nutritionnel (PNNS, PNA, ...)...

L'application des réglementations nutritionnelles fixe un cadre permettant d'harmoniser le niveau qualitatif des prestations servies aux convives. Pour autant, elle préserve la créativité des chefs de cuisine.

Ainsi, le Département s'engage à promouvoir et à déployer au sein des collèges girondins des offres alimentaires, cuisinées et goûteuses, mettant à l'honneur le « Produit » et le savoir-faire des équipes.

## 2.3 UNE QUALITÉ DE SERVICE CONSTANTE ET OPTIMISÉE

### OBJECTIFS

En terme de qualité de service, le Département se fixe pour objectif de parvenir à un service public garantissant un environnement et un temps de repas permettant aux collégiens de profiter d'un véritable moment de détente et de convivialité.

Le service départemental de restauration doit permettre à chaque établissement de mettre en place des conditions d'accueil respectant les bases qualitatives de la Norme NFX-50-220.



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Le Département et les établissements fondent notamment leurs engagements sur les thématiques de la Norme NFX 50 – 220 relative à la qualité de service, articulée autour de trois principes :

- **Une véritable qualité d'accueil :**
  - Un niveau de service qualifié,
  - La durée de la pause méridienne,
  - La durée du repas,
  - Le temps d'attente maximal.
- **Une vie collective organisée :**
  - Le taux de personnel présent en salle,

- Un système de comptage et de contrôle des accès déployé au sein de tous les collèges,
- Des règles de vie claires, définies et reconnues par la communauté éducative.

- **Des instances permettant le suivi** efficace du service public de restauration.

Les conditions d'accueil liées à la conception des locaux et des équipements sont développées au § 4.1.



# DES ACTEURS IMPLIQUÉS

---

## 3.1 LE DÉPARTEMENT TERRITORIALEMENT IMPLIQUÉ

### OBJECTIFS

Les lois de décentralisation imposent aux collectivités territoriales de s'impliquer dans le domaine de la restauration :

- La loi de décentralisation de 1986 lui a conféré **des obligations en tant que propriétaire**. Il s'agit du financement, de la construction, de la mise à disposition et de la maintenance des locaux et équipements
- Celle de 2004 lui a confié **la compétence en matière de restauration et d'hébergement**. A ce titre, la collectivité territoriale choisit le mode d'hébergement qui lui semble le mieux adapté à la réalisation de ses objectifs. Le chef d'établissement est chargé de la mise en œuvre et de l'organisation du service de restauration et d'hébergement. Dans ce cadre, le conseil départemental de Gironde a formalisé des compétences respectives par une convention établie entre le Département et chaque EPLE.

Il s'agit d'une **responsabilité globale**, pour laquelle le Président de la Collectivité est directement exposé, ceci sur le plan pénal pour ce qui concerne les aspects liés à la sécurité des personnes et des biens au sein de l'établissement, et concernant la restauration, la sécurité alimentaire.

La délégation du SRH à chacun des établissements n'exonère pas l'exécutif départemental de sa responsabilité, tant sur le plan de la maîtrise sanitaire que sur le plan des équipes d'ATTEE.

**La présente charte engage pleinement le Département en termes de moyens humains et techniques mis à disposition des établissements afin de réaliser dans les meilleures conditions la mission du service public de restauration scolaire.**

En résumé, l'objectif est de garantir l'exemplarité et l'efficacité de ses missions pour un service public de restauration optimum.

## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

### En tant que propriétaire :

Le Département s'engage à assurer la mise à disposition de locaux et d'équipements garantissant des cadres sécurisés, adaptés aux besoins et constituant des conditions de travail optimisées (cf § 2.1).

### En tant qu'employeur :

L'objectif de déploiement des engagements de services tels que définis dans la présente charte implique que les équipes de restauration soient pleinement mobilisées autour d'objectifs qualitatifs définis. Les éléments de la charte seront formalisés et déclinés au travers du guide des personnels de restauration, qui constituera le document de référence à leur disposition.

A terme, l'harmonisation des pratiques sur l'ensemble du territoire permettra une adaptation des outils et des organisations au juste besoin. Dans cette perspective :

- Les équipes en place bénéficient de formations et d'outils de travail leur permettant une aide concrète et opérationnelle ; les Adjoint-gestionnaires pourront bénéficier de certaines de ces formations, l'objectif étant de parvenir à des binômes chefs-Adjoint-gestionnaires agissant avec des objectifs et outils pleinement partagés.
- Les échanges inter-établissements seront facilités : échanges de recettes, organisations types... les partages et retours d'expérience seront ainsi valorisés et diffusés sur le territoire.

**Le Département s'engage à tout mettre en œuvre pour que les professionnels de restauration interviennent au sein de dispositifs humains :**

- **Répartis le plus justement possible sur l'ensemble du territoire.**
- **Déterminés en intégrant les spécificités de chaque établissement (techniques, physiques, particularités des équipes en place...).**
- **Disposant d'outils et de conditions de travail adaptées.**

**Pour ce faire le Département s'appuie sur :**

- Les équipes assurant le fonctionnement des services de restauration en partenariat avec les établissements soit :
  - La Direction des collèges et les autres services du Département en lien avec l'action auprès des collèges,
  - L'équipe de cuisiniers volants,
  - Le laboratoire départemental d'analyses,
  - Le groupement d'achats de denrées alimentaires, auquel il est demandé à chaque établissement d'adhérer pour permettre une harmonisation des mercuriales alimentaires et l'accès pour tous à plus d'approvisionnements issus des filières biologiques.

- **Un comité technique** de la restauration au sein de la collectivité,

- **Un comité d'évaluation**, composé de représentants des établissements et du Département, dont la mission sera de mesurer le niveau d'avancement de chacun des engagements de service public et d'envisager les mesures d'accompagnement et de plans d'actions Département/collèges.

## 3.2 DES ÉTABLISSEMENTS RESPONSABILISÉS

### OBJECTIFS

L'assemblée départementale a maintenu le principe de délégation conventionnelle de la gestion courante des services de restauration aux chefs d'établissement et à leurs Adjoint-gestionnaires.

Dans le cadre des modalités d'exploitation définies par la collectivité, les établissements conservent la maîtrise de l'organisation et de l'exploitation de ce service, ainsi que les missions d'encadrement et de surveillance.

- Arrêtés du 21 décembre 2009 et du 8 octobre 2013 fixant les règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits ou denrées alimentaires.
- Arrêté du 04 juin 2012 modifiant l'arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale.

### RAPPELS RÉGLEMENTAIRES



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Le mode de gestion en régie directe du service de restauration implique que les établissements soient au quotidien, en partenariat avec le Département, les garants de la bonne mise en application des fondamentaux que sont la sécurité alimentaire et la sécurité nutritionnelle (cf. chapitre 2).

Au-delà de ce rôle, les collèges s'engagent à assurer le management des équipes de restauration, dans la perspective d'un service public tenant compte du respect des engagements de la charte et du coût complet de la prestation (cf chapitre 5).

Au quotidien, les Adjoint-gestionnaires, sous l'autorité de leur chef d'établissement et en partenariat avec le chef de cuisine :

- Suivent et mettent en œuvre les contrats nécessaires au bon fonctionnement du service de restauration.
- Suivent quotidiennement les effectifs.

- Établissent et suivent le coût alimentaire avec un point hebdomadaire de la consommation réelle des dépenses alimentaires et l'analyse d'un dépassement éventuel.
- Organisent les achats (états des besoins, marchés, négociations, commandes dans le cadre de groupements d'achats...) et suivent attentivement les prestations effectuées, en liaison avec le chef de cuisine.
- Préparent les commissions de restauration et s'assurent de la production et de la diffusion du compte rendu.
- Assurent le suivi de la mise en œuvre effective des engagements de la présente charte, notamment au travers de leurs participations aux autocontrôles et audits d'assurance qualité menés par le Département et son assistant à maîtrise d'ouvrage.



## 3.3 DES COLLÉGIENS ACTEURS DE LEUR RESTAURATION

### OBJECTIFS

La charte de la restauration est destinée aux 50.000 demi-pensionnaires des collèges girondins.

Il semble ainsi légitime de les associer à **l'appréciation** de ce service.

Compte tenu des enjeux, notamment ceux concernant la diminution de l'empreinte environnementale de la restauration, il convient également de les impliquer à leur niveau dans la **mise en œuvre du service public**.



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

### Concernant la mesure du niveau de satisfaction des collégiens...

- Le Département et les établissements mettront en place une instance de suivi de la restauration intégrant des collégiens, selon des modalités à définir dans le règlement du SAH.
- Cette intégration donnera lieu à une participation directe des collégiens aux réunions de la commission de restauration, qui aura en charge le suivi du déploiement des engagements de service public. Pour ce faire, une procédure de consultation organisera chaque année, dans le cadre de la commission restauration, une enquête qualitative permettant de collecter l'avis

«direct» des utilisateurs de la restauration, ceci via la plateforme informatique départementale.

### Concernant l'implication des collégiens dans la mise en œuvre des engagements de services

- Cette implication se fera notamment par la mise en œuvre des actions éducatives organisées par le service de restauration, seuls, et/ou avec le Département et leurs établissements. La lutte contre le gaspillage alimentaire sera un vecteur privilégié, dans la mesure où il constitue un moyen d'impliquer directement les collégiens.

- 4 -

---

# DES MOYENS ÉVOLUTIFS ET OPÉRATIONNELS

---

## 4.1 DES ENVIRONNEMENTS DE RESTAURATION AU PLUS PRÈS DES BESOINS

### OBJECTIFS

Dans la mesure du possible, le Département, en tant que maître d'ouvrage s'engage à mettre à disposition des collègues, des locaux et équipements professionnels qui, au-delà des aspects réglementaires, devront permettre :

- dans le cas des cuisines fabriquant les repas pour leurs propres besoins et/ou pour des sites livrés, **la transformation et la valorisation sur place de produits non transformés** : des cuisines dotées de légumeries et des équipements adéquats
- pour les établissements livrés, des préparations réalisées sur place, au plus près des convives, **d'entrées et de desserts fabriqués « maison »**.



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Les repas servis dans le cadre d'un service public de restauration collective directement exploité par le Département s'inscrivent dans l'un des trois schémas d'organisation ci-dessous :

1) les repas sont produits sur place, pour les besoins propres du collège. Il s'agit de cuisines dites « **autonomes** » : c'est le cas de figure le plus courant, privilégié par le Département.

2) les repas sont produits pour un ensemble d'établissements : les sites correspondants assurent la fonction de « **cuisines centrales** »: il s'agit d'une cuisine qui est conçue pour satisfaire aux besoins de son établissement d'appartenance, mais aussi pour produire et livrer des prestations

alimentaires à un ou plusieurs autres établissements ; généralement, la cuisine centrale, attachée à un établissement d'enseignement, ne livre qu'un nombre limité de sites.

3) les préparations culinaires sont livrées à partir d'une cuisine centrale, dans une « **cuisine satellite** » qui :

- pour certaines, remettent en température et servent sans transformation (les plats chauds),
- pour d'autres sont livrées en conditionnements collectifs, à finir de préparer et/ou assaisonner sur place.

Le territoire girondin compte également des restaurants scolaires exploités de façon partagée avec la Région.

En résumé, les 105 restaurants scolaires sur le territoire girondin se répartissent selon les formats suivants :

Unités de restauration directement  
exploitées par le Département

Cuisines  
«autonomes»

Cuisines  
«centrales»

Restaurants  
«livrés»

Restaurants gérés  
dans le cadre de  
cités scolaires

**De fait, la présente charte s'applique à toutes les catégories d'établissements, avec les nécessaires aménagements pour les restaurants exploités en partenariat avec la Région. En effet, dans ces 4 établissements, la charte ne s'applique que sur le périmètre d'intervention relevant des compétences réellement exercées par le Département.**

En ce qui concerne la conception des locaux, le choix de positionner tel ou tel établissement sur un process technique plutôt que sur un autre dépend de deux facteurs clés :

### **Le nombre de repas à produire :**

L'opportunité de livrer un site est en général étudiée dès lors qu'un site produit moins de 300 repas ; en effet, au-dessous de ce seuil, la puissance électrique installée est inférieure à 20 Kwa. Les conditions de mise en sécurité (incendie) sont moindres, permettant ainsi un investissement inférieur à celui nécessaire dans le cas d'un restaurant servant plus de 300 repas et produisant sur place.

### **La logique territoriale :**

sur un périmètre donné, dès lors qu'un investissement a été réalisé à la faveur d'une cuisine centrale, la logique veut que la production des repas destinés aux établissements les plus proches et servant moins de 300 repas y soit rattachée.

**A ce stade, le Département s'engage à une évolution programmatique, de façon à ce que les nouveaux outils de production, issus de constructions ou de restructurations, intègrent dans une juste mesure les objectifs de la charte. Des dérogations seront néanmoins admises en fonction de la spécificité des sites.**



## 4.2 DES DOTATIONS DE PERSONNELS ADAPTÉES

### OBJECTIFS

Les personnels ATTEE sont mis à disposition des collègues par le Département. Ils ont vocation à favoriser l'accompagnement de la mise en œuvre des engagements de la présente charte et d'être en adéquation avec la prestation alimentaire et le niveau de service attendus.

Dans cet état d'esprit, les collègues pourront s'appuyer sur des équipes départementales recrutées, formées et managées dans la perspective d'une restauration durable, équitable, solidaire & goûteuse.



## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

La présente charte repose, en matière de gestion des ressources humaines, sur cinq fondamentaux constituant la base des engagements du Département et des collègues :

- Des conditions de travail sécurisées (garanties par le Département en tant que Maître d'Ouvrage mettant à disposition locaux et équipements),
- Des dispositifs humains en adéquation avec le niveau de service attendu,
- Des processus de recrutement garantissant un niveau de professionnalisation maîtrisé,
- Des fiches de postes adaptées,
- Des plans de formation ad-hoc.

## 4.3 DES OUTILS AU SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS

### OBJECTIFS

Il s'agit de mettre à disposition des établissements et des équipes départementales, sur tout le territoire, des outils performants et évolutifs permettant :

- De fiabiliser les procédures de marchés publics s'imposant en matière d'achats, alimentaires et non alimentaires
- De sécuriser et « structurer » le travail au quotidien
- De redonner aux chefs de cuisine le temps nécessaire à la CUISINE et à la CREATIVITE.



### ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Les outils présentés ci-après seront déployés par la collectivité, en partenariat avec les établissements, avec le concours des services supports (cf chapitre 3 de la

présente charte). Un plan de déploiement à l'échelle du territoire sera mis en œuvre.



## 4.3.1 LE DISPOSITIF GIRONDIN DE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DANS LES RESTAURANTS DES COLLÈGES GIRONDINS

Ce dispositif s'appuie sur des outils déjà reconnus et utilisés pour la plupart des établissements et ce, dans le respect et la maîtrise des exigences réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire, à savoir :

- La formation de tous les personnels de cuisine à l'hygiène en restauration (HACCP, Plan de Maîtrise Sanitaire, plan de nettoyage),
- La démarche de communication hygiène et sécurité au sein des cuisines : affichettes, procédures,
- La mise en œuvre et le respect du Plan de Maîtrise Sanitaire,
- La constitution du classeur Plan de Maîtrise Sanitaire, support de la mise en œuvre des normes hygiène et sécurité,
- L'accompagnement des équipes de production dans la mise en œuvre de mesures correctives,



- La réalisation d'autocontrôles réguliers,
- La formation continue du personnel par l'accompagnement à la révision annuelle du Plan de Maîtrise Sanitaire chaque année,

- La participation à l'actualisation annuelle des connaissances en matière d'hygiène et de sécurité organisée par le Département,
- Des fiches de procédure mises à jour :
  - TIAC (Toxi-Infections Alimentaires Collectives),
  - PAI (Projet d'Accueil Individualisé),
  - Agréments cuisine centrale,



- Les analyses systématiques avec le Laboratoire Départemental d'Analyses : depuis 2015, afin d'optimiser cette politique de sécurité alimentaire. Un dispositif innovant a été mis en place en partenariat avec le Laboratoire Départemental d'Analyses (LDA33). Ce dispositif s'ajoute aux actions menées par le Département visant à garantir la sécurité alimentaire.



*Nota Bene : les outils concernant la sécurité alimentaire sont directement pris en charge par le Département*

### 4.3.2 LE DISPOSITIF GIRONDIN DE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DANS LES RESTAURANTS DES COLLÈGES GIRONDINS

Le service départemental de restauration représente 50 000 repas par jour dans les collèges girondins. Il nécessite des volumes conséquents d'achats de denrées alimentaires qui impliquent des procédures d'approvisionnements maîtrisées et efficaces.

Ces achats se doivent de respecter le Code des Marchés Publics par la mise en œuvre de procédures sécurisées et fiabilisées.

C'est la raison pour laquelle le Département souhaite que tous les collèges adhèrent au groupement girondin d'achats de denrées alimentaires.

Cet outil permet :

- D'optimiser la qualité des produits grâce aux groupes de travail composés d'Adjoints-gestionnaires et de chefs cuisiniers qui assurent la rédaction des cahiers des charges et leurs évolutions régulières,
- De réaliser des tests de produits dans les établissements permettant d'améliorer la sélection des denrées,
- De profiter de conditions financièrement intéressantes,
- D'assurer une veille réglementaire collective et soutenue par le Département afin d'orienter et de sécuriser les achats (ex : allergènes, emballage, additifs, ...).

Afin de garantir un fonctionnement optimal du groupement, les collèges doivent :

- procéder à des déclarations annuelles sincères et objectives des besoins
- assurer un suivi fin des commandes par fournisseur et par type de produit
- apporter une vigilance particulière à la réception des produits et de déclarer systématiquement les non conformités.

Au travers des procédures d'approvisionnement, le Département entend jouer pleinement son rôle d'acteur structurant vis-à-vis des filières agricoles.

Aussi, le Département s'engage à poursuivre l'accompagnement des établissements dans l'introduction des produits locaux et bios.

Pour ce faire, le Département se fixe comme objectif de respecter les termes de la loi dite « Grenelle 1 » de l'environnement (LOI n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement), qui fixe un objectif d'approvisionnement alimentaire composé au minimum, en masse d'achats, de :

- 20 %\* de produits issus de l'agriculture biologique à horizon 2020
- 10 %\* de produits à faible impact environnemental à horizon 2020 (approvisionnements locaux notamment).

À ce stade, deux établissements bénéficient déjà du label Etablissement Bio Engagé pour leur action en faveur d'une restauration collective biologique et locale.

#### **Le Département entend intensifier et généraliser cette démarche**

Les actions menées jusqu'alors à titre expérimental ont vocation à être déployées sur l'ensemble du territoire. Elles seront notamment matérialisées :

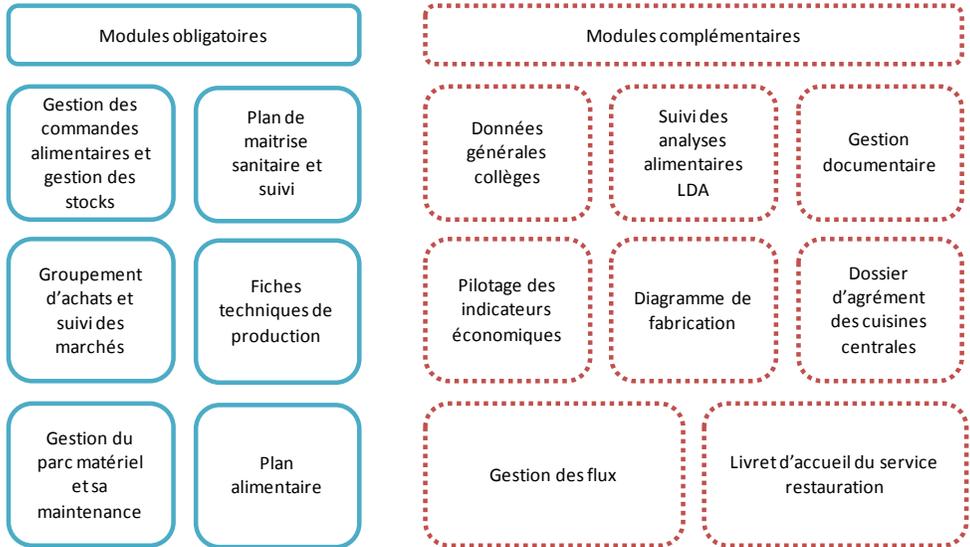
- Par un processus de labellisation
- Par la mise à disposition des mercuriales sur la plateforme informatique de gestion
- Par des formations spécifiques à l'attention des équipes de cuisines.

\* (en euros)

### 4.3.3 LA PLATEFORME INFORMATIQUE

Le Département s'engage à doter les établissements d'une plateforme informatique permettant une gestion facilitée de la restauration. Un outil de

gestion qui est composé de 6 modules de base et de 8 autres, qui seront déployés de façon progressive :

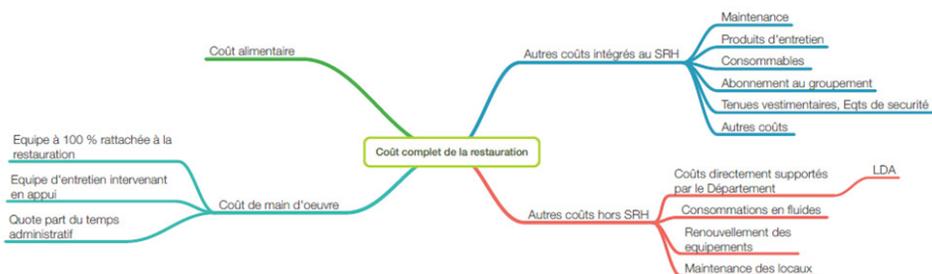


## 4.34 DES INDICATEURS ÉCONOMIQUES ANALYTIQUES POUR TOUS

Deux indicateurs-clés sont essentiels à la bonne appréhension économique de leur mise en œuvre :

- **Son coût complet** : une vision globale du coût utile à l'ensemble des acteurs,

- **La contribution ou la prise en charge nette** de chacune des deux parties prenantes : les familles d'une part, la collectivité d'autre part.



### A) Approche du coût complet de la restauration

Le Département s'engage à communiquer aux établissements, de façon extracomptable et analytique, le coût complet de leur service de restauration,

- en prévisionnel (appui à la construction budgétaire),
- en constaté, ceci une fois par trimestre (appui au suivi budgétaire).

Ce coût complet sera élaboré dans le cadre d'une base de gestion harmonisée de l'ensemble des établissements, avec une génération et une transmission via la plateforme de gestion.

### B) Calcul de la contribution des parties prenantes

Par établissement et en consolidé, la plateforme de gestion met en évidence, au même rythme que pour le coût complet, la contribution des usagers (notamment les familles) et celle de la collectivité.

Ce niveau de contribution résulte de la différence entre le coût complet de la restauration et la participation des usagers. Cet indicateur revêt une importance toute particulière pour le Département qui s'engage :

- à maintenir, sur le territoire, son niveau de contribution actuel,
- à mettre ce niveau de contribution en perspective avec pour objectif une

amélioration dans le temps du rapport contribution / niveau de service (cf chapitre 5).

Une mise en relief de l'efficacité du service public telle que décrite dans le cadre de la présente charte.



Le Département prend en charge les 2/3 du coût total du repas, participation à laquelle vient s'ajouter un système de bourses mis en place par les élus qui permet d'aller jusqu'à la gratuité des repas.

## 4.3.5 LE SYSTÈME D'ACCÈS AU RESTAURANT

Le développement d'un système de gestion uniforme d'accès aux restaurants, en lien avec la plateforme informatique afin de :

- mettre en relation la gestion des approvisionnements avec les quantités servies et le nombre de convives accueillis,
- objectiver et analyser les courbes de charges des restaurants, de manière à optimiser la gestion de la pause méridienne,

- optimiser la gestion financière du service de restauration.

L'objectif est de parvenir à un outil de contrôle des accès permettant d'identifier et fluidifier le passage des élèves.

## 4.3.6 LA MUTUALISATION DES CONTRATS DE MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS PROFESSIONNELS

On sait qu'un équipement professionnel maintenu dans le temps consomme moins et représente à la fois un élément de sécurité au travail et d'efficacité du service. A cet égard, le Département a développé un plan d'action en deux temps :

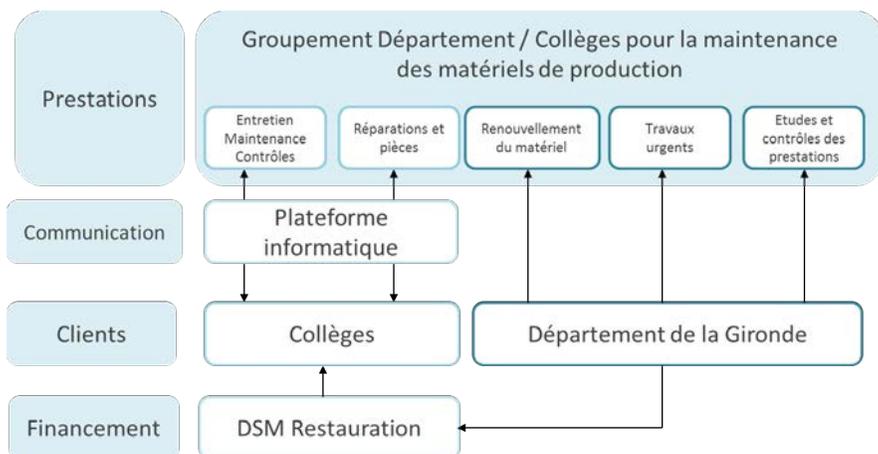
- Un inventaire - diagnostic identifiant et qualifiant chacun des équipements professionnels au sein des collèges girondins,
- La mise en œuvre d'un groupement Département/Collèges, permettant de mutualiser les contrats de maintenance.

Dans cette logique :

- Chaque collège sera client de son prestataire de service,
- Le Département pourra commander des prestations (remplacements, réparations, travaux urgents, ...),
- Une qualité de service identique sera déployée en tout point du territoire (périmètre de prestation, délais d'intervention, ...),
- Le Département coordonnera administrativement et techniquement la prestation,

- Des réunions de suivi seront organisées à fréquence régulière au Département,
- Des bilans annuels d'activités seront remis aux établissements,
- Le Département accompagnera les collèges pour assurer le contrôle de la prestation et organisera des visites annuelles,
- Les établissements solliciteront les prestataires par le biais de la plateforme informatique, permettant ainsi le partage des informations entre les collèges et le Département.

Le Département s'engage à déployer ces contrats de maintenance sur l'ensemble du territoire, en partenariat avec les établissements. Les marchés seront ainsi attribués à des prestataires spécialisés, selon divers lots géographiques. Les contrats seront ainsi mis à disposition des collèges, qui resteront les interlocuteurs opérationnels des mainteneurs pour ce qui concerne les maintenances préventive et curative.

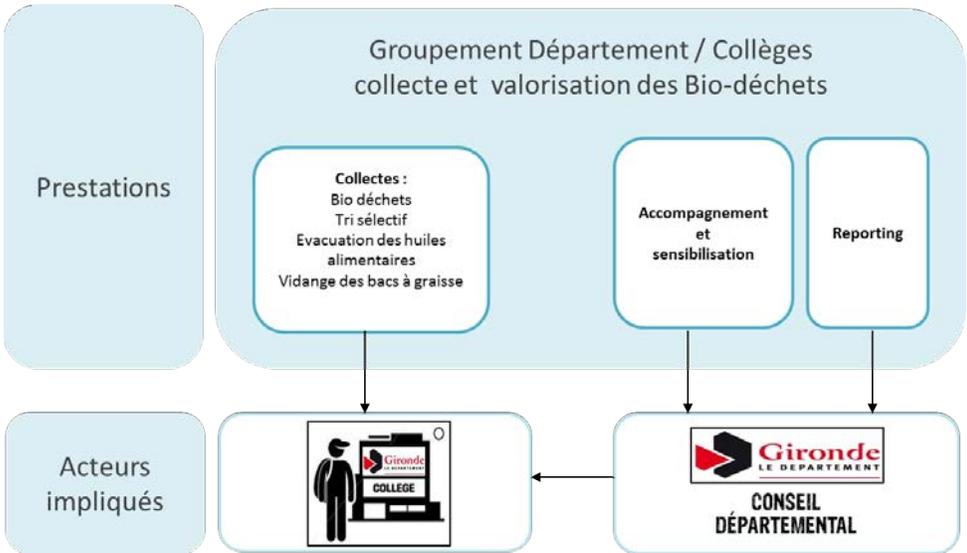


## 4.3.7 LA MUTUALISATION DES CONTRATS D'ENLÈVEMENT ET DE VALORISATION DES BIO-DÉCHETS

Le Département est pleinement engagé dans la mise en œuvre, sur l'ensemble du territoire, des termes de la loi dite Grenelle 2, imposant progressivement à tous les établissements de restauration collective l'enlèvement et la valorisation des bio-déchets pour leur retour à la terre.

À cet égard, le Département envisage de proposer aux établissements des contrats mutualisés d'enlèvement et de valorisation des bio-déchets.

Cette action s'inscrit également dans le domaine des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.



## 4.3.8 LE SYSTÈME DE TÉLÉ-RELEVÉ DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

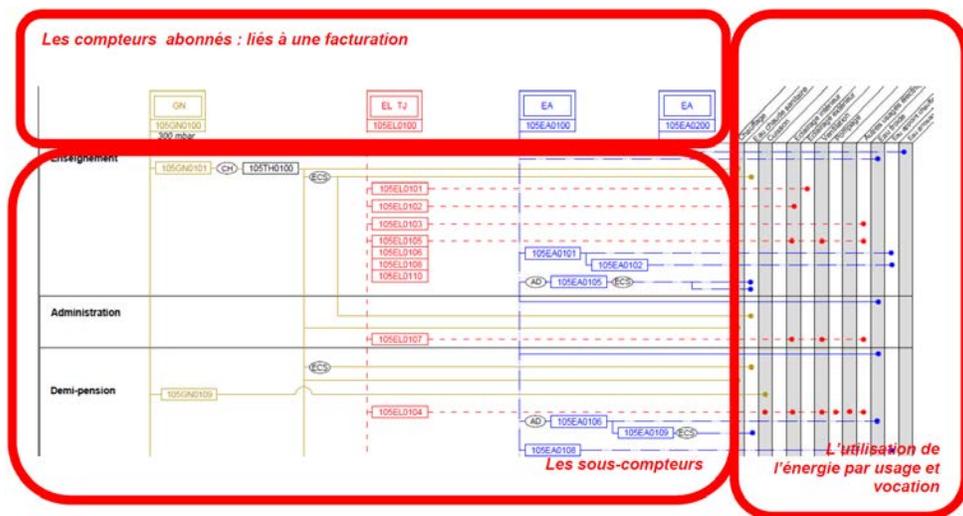
Dans le cadre de sa politique énergétique, le Département a doté tous les collèges d'un système de suivi des consommations énergétiques permettant de dissocier les consommations par zone et par usage.

A ce titre les consommations liées au service de restauration sont individualisées

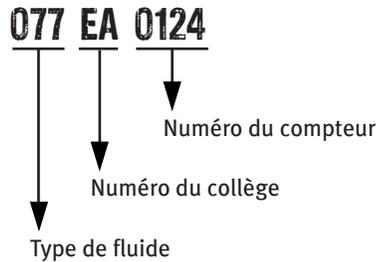
et des sous-compteurs permettent d'en identifier la ventilation.

Un logiciel est à disposition de tous les établissements. Il permet de suivre précisément les consommations, mais aussi les coûts associés.

### LES PLANS DE COMPTAGE :



## LES COMPTEURS :



Les types de fluides :

GN : Gaz naturel	TH : Thermique
EA : Eau	SL : Solaire
EL : Electricité	EP : Eau de pluie
FD : Foul	PR : Propane
BO : Bois	BI : Borne incendie
RU : Réseau urbain	TJ/TV: Tarif/jaune/vert
PV : Photovoltaïque	

La composition du numéro :

- xx00 : compteur général ou de premier rang
- 0101, 0105, 0124 : sous-compteurs en aval du compteur 0100.

## LE LOGICIEL DE SUIVI :

Dans votre navigateur web : <https://deltaconsoexpert.geoplac.com/V2/Default.aspx>

UNE SOLUTION INNOVANTE MULTIFONCTIONNELLE ET MULTIOBJECTIF POUR TOUTES LES STRUCTURES DE PATRIMOINE

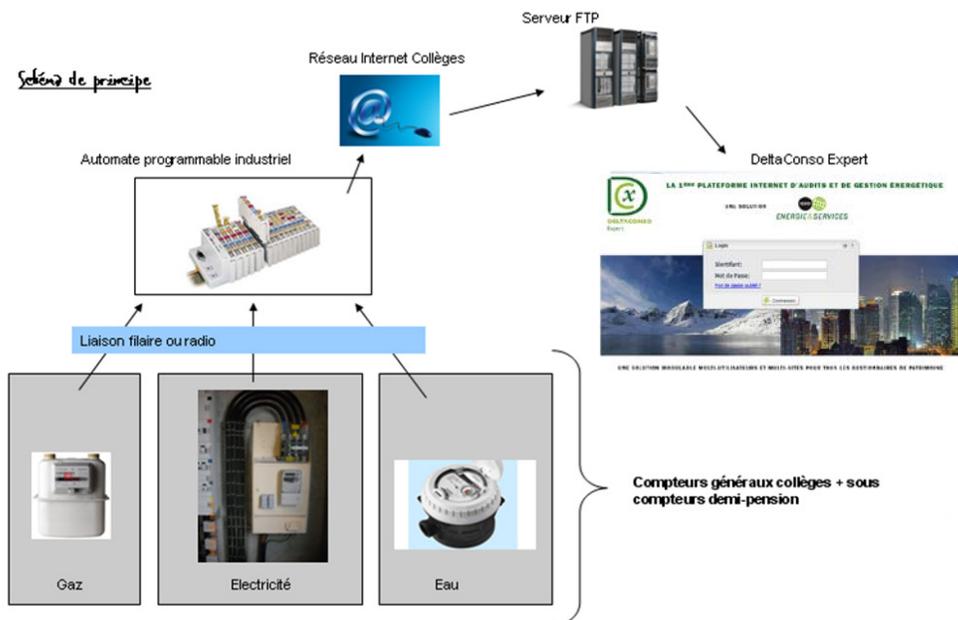
Ce portail web permet de suivre les consommations de fluide et d'énergie de l'ensemble des collèges :

- Compilation des factures énergétiques
- Relevés mensuels des compteurs réalisés par les exploitants
- Gestion des données issues de la télé-relève
- Base d'échange et de gestion documentaire

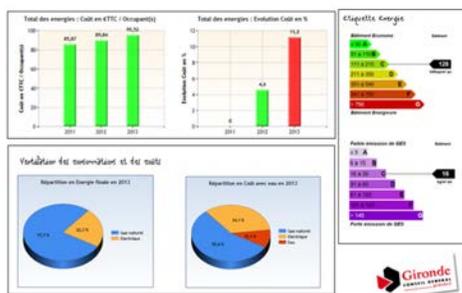
➔ La mise à jour des données est faite par le Département

En complément et afin de permettre d'assurer une meilleur réactivité en cas de dérive, le Département déploie également un système de télé relève des consommations énergétiques sur tout son territoire.

## LE SCHÉMA DE FONCTIONNEMENT :



## LE SUIVI :



Des outils et des indicateurs mis à disposition de chaque collèège

- 5 -

---

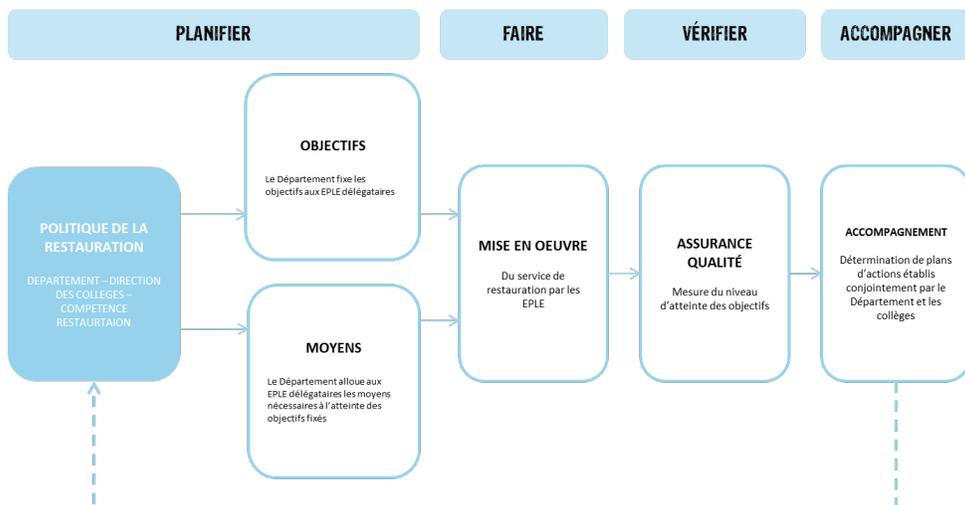
# UN PROCESSUS DE SUIVI REPOSANT SUR UNE VÉRITABLE DÉMARCHE QUALITÉ

---

## 5.1 QU'EST CE QU'UNE DÉMARCHE QUALITÉ ?

### UNE VÉRITABLE DÉMARCHE D'ASSURANCE QUALITÉ

Le Département entend mettre en place, pour assurer le déploiement de la charte et sa pérennité dans le temps, **une véritable démarche d'assurance qualité** :



Cette démarche d'assurance qualité s'appuiera sur trois grands principes :

- **Le suivi partagé** du déploiement effectif de la charte,
- **Des indicateurs de pilotage** concrets à destination des établissements,
- **Un processus dynamique** pour un suivi transparent et proactif.

## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

La mise en place de la charte restauration dans les collèges girondins repose sur une démarche participative. C'est une dynamique, un état d'esprit qui s'inscrivent progressivement dans les pratiques professionnelles au quotidien, engageant ainsi l'ensemble des acteurs participant à la mise en œuvre de la prestation restauration.

Cette démarche est destinée à générer des gains pour chacun des acteurs :

- Elle permet de pérenniser et d'améliorer la satisfaction des collégiens,
- Elle structure l'organisation et améliore le fonctionnement quotidien des services de restauration,

- Elle assure la continuité des échanges et de la communication entre les acteurs,
- Elle permet aux équipes de se professionnaliser et de se fédérer autour d'un projet unique et commun,
- Elle a vocation à optimiser les ressources départementales.

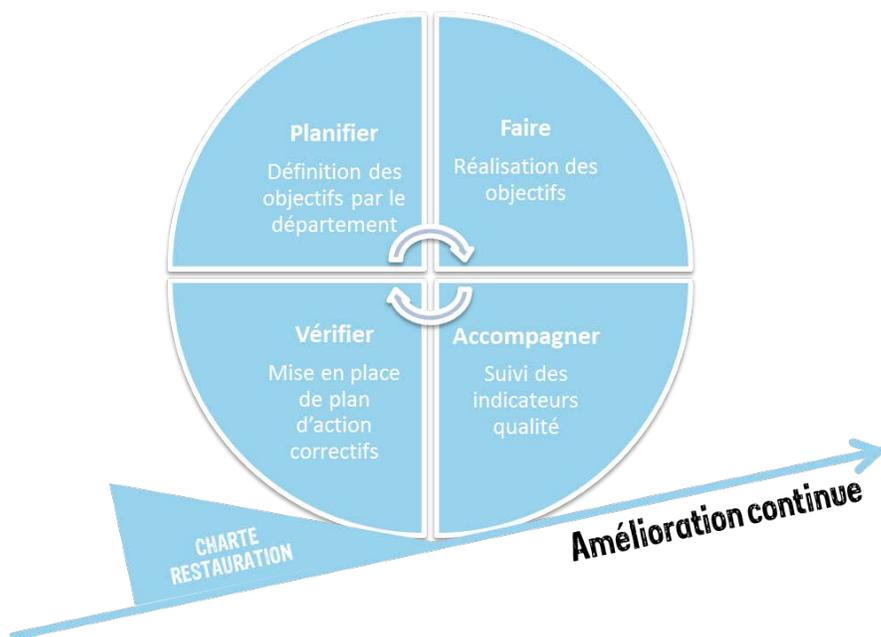
Pour permettre cette démarche qualité, il est nécessaire de mettre en œuvre un système de management ad-hoc. Cette gestion repose sur une logique d'amélioration continue, pouvant se traduire par l'adage suivant :

« La Qualité n'est pas une destination mais un voyage »



Cette méthode se déploie selon quatre étapes, chacune d'entre elles entraînant l'autre dans une logique vertueuse :

- **Planifier** : Etablir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences de la politique de restauration.
- **Faire** : Mettre en œuvre tout ce qui doit être fait pour garantir, à priori, la satisfaction des exigences de la charte de la restauration.
- **Vérifier** : Surveiller et évaluer les résultats obtenus, et évaluer les écarts entre l'attendu et le réalisé.
- **Accompagner** : Déterminer les actions à entreprendre pour résorber les écarts constatés et les appliquer de manière continue.



## 5.2 LE SUIVI PARTAGÉ DU DÉPLOIEMENT EFFECTIF DE LA CHARTE

### ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

La mise en place de cette démarche qualité nécessite, après la définition des objectifs et la mise en application de cette dernière, un suivi partagé de son déploiement. Comparativement aux quatre étapes d'une méthode de démarche qualité, cette phase de suivi se réfère aux étapes de contrôle et d'ajustement.

La réalisation de ces deux phases s'appuie conjointement sur la mise en place :

- D'un **comité technique** de représentants des collèges et des services départementaux : il est réuni à fréquences régulières et a pour vocation d'assurer le pilotage et mettre en œuvre les ajustements éventuels des dispositifs déployés par la collectivité.
- D'un **comité d'évaluation** au sein du Département : il met en évidence le niveau d'avancement de chacun des engagements, par établissement, par territoire, sur l'ensemble du Département ; cette instance de suivi intégrera des représentants des établissements. Les travaux du comité d'évaluation seront systématiquement transmis au Vice-président en charge des collèges.
- D'une **assemblée plénière** annuelle avec l'ensemble des collèges.



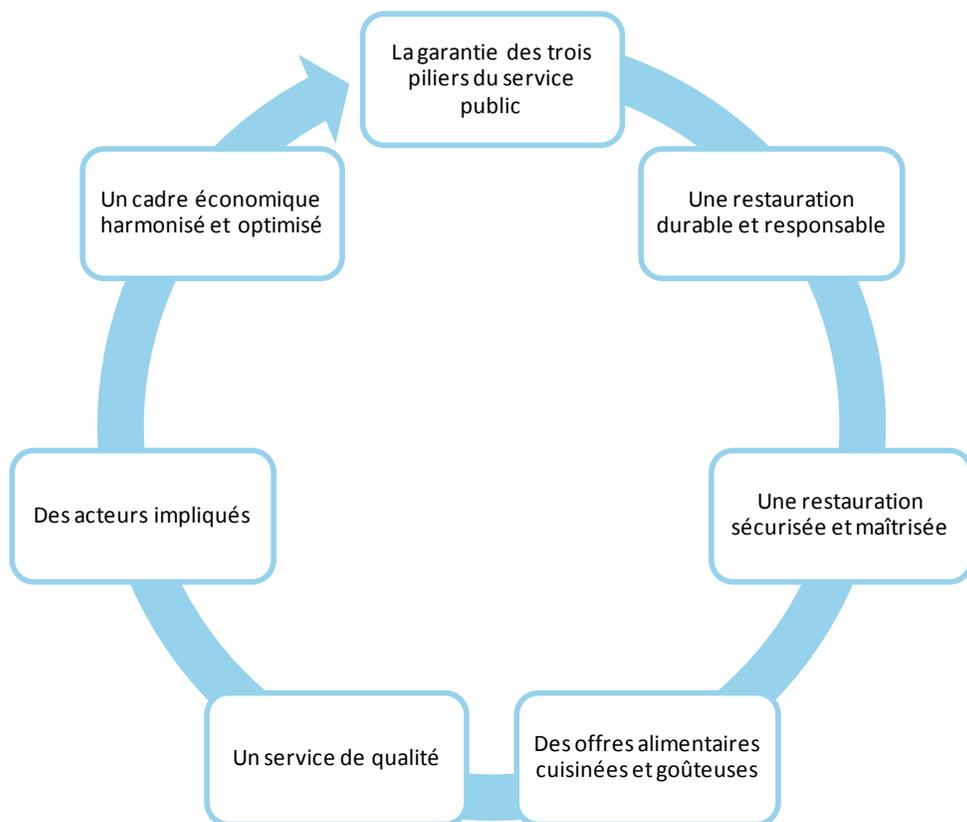
## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

Le déploiement de la charte s'appuie sur une démarche de suivi partagé d'indicateurs permettant d'évaluer leur niveau de mise en œuvre au sein des établissements.

Les indicateurs ont vocation à mesurer l'indice de conformité entre :

- ce qui est réalisé sur le terrain, au sein de chaque établissement
- et l'ensemble des attendus de la charte de la restauration.

Ces indicateurs sont organisés autour de 7 thématiques principales, présentées ci-dessous :



## 5.3.1 LA GARANTIE DES TROIS PILIERS DU SERVICE PUBLIC

### ÉGALITÉ

Respect de la politique de la tarification unique du Département

INDICATEUR  
DE SUIVI



2017

Tarif voté par la collectivité et communiqué chaque année aux établissements.

Respect de la politique d'aide du Département

INDICATEUR  
DE SUIVI



2017

Les familles ayant demandé à bénéficier de la politique d'aide du Département ont obtenu l'examen de leur dossier.

Garantie d'un accès à tous au service de restauration

INDICATEUR  
DE SUIVI



2017

Aucun élève ne s'est vu refuser l'accès au restaurant scolaire, hormis les élèves présentant une allergie médicalement constatée

### ADAPTABILITÉ - CONTINUITÉ

Existence d'une procédure permettant d'assurer la continuité de service

INDICATEUR  
DE SUIVI



2017

Diffusion d'une procédure permettant d'assurer la continuité de service garantissant le respect de la réglementation.

Les familles et l'équipe de restauration ont accès à cette procédure permettant d'assurer la continuité de service

INDICATEUR  
DE SUIVI



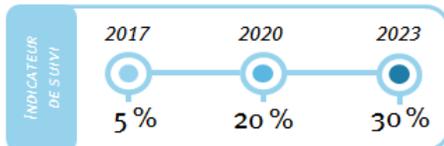
2017

Accès des familles et de l'équipe de restauration à la procédure

## 5.3.2 UNE RESTAURATION DURABLE ET RESPONSABLE

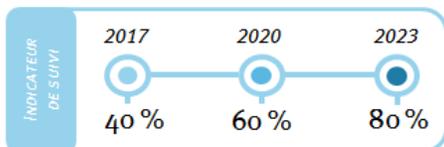
### ENVIRONNEMENTAL - ALIMENTAIRE

Respect du pourcentage de produits issus de l'agriculture biologique pour lequel s'est engagé le Département

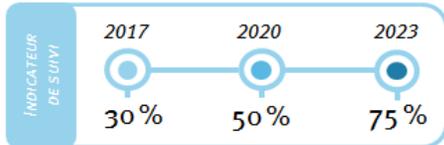


### ENVIRONNEMENTAL - NON ALIMENTAIRE

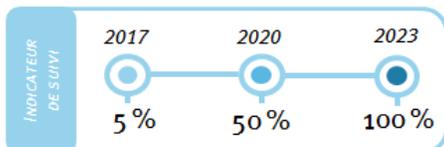
Respect du pourcentage de produits éco-labellisés pour lequel s'est engagé le Département



Respect du pourcentage de consommables éco-responsables pour lequel s'est engagé le Département

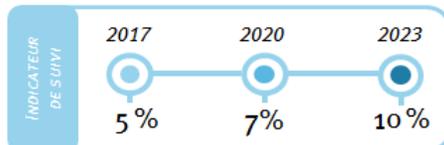


Pourcentage de tenues de travail et autres textiles fabriqués en coton équitable et si possible biologique pour lequel s'est engagé le Département



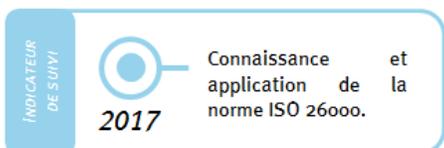
### ÉCONOMIQUE

Respect du pourcentage de produits régionaux pour lequel s'est engagé le Département



### SOCIÉTAL

En tant qu'autorité fonctionnelle de l'équipe de restauration, le collègue a bien intégré les domaines d'application de la norme ISO 26000 pour laquelle le Département s'est engagé



### 5.3.3 UNE RESTAURATION SÉCURISÉE ET MAÎTRISÉE

#### VOLET SANITAIRE

Conformité des prélèvements alimentaires, de surfaces et d'eau par le laboratoire départemental d'analyses.

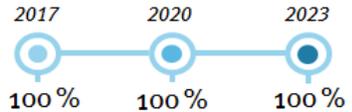
INDICATEUR DE SUIVI



**100%**  
Des plans d'actions doivent être mis en place et réalisés en cas de non-conformité.

A terme, tous les établissements bénéficieront d'un PMS. Le pourcentage d'avancement du PMS sera évalué

INDICATEUR DE SUIVI



#### VOLET NUTRITIONNEL

Respect de la mise en place d'un plan de maîtrise nutritionnelle via la plateforme informatique, sans dépasser le seuil de non-conformité fixé par le Département

INDICATEUR DE SUIVI



Respect de l'utilisation des fiches recettes

INDICATEUR DE SUIVI



L'ensemble des recettes sont réalisées à l'aide des fiches techniques de production

Engagement de mise en place du choix dirigé

INDICATEUR DE SUIVI



L'établissement doit être en mesure par l'intermédiaire de ses menus, de justifier la mise en place du choix dirigé pour les collégiens

Engagement d'information de présence de produits allergènes

INDICATEUR DE SUIVI



**100%**  
L'ensemble de la prestation alimentaire doit contenir de l'information sur les allergènes

## SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Le document unique de l'établissement intègre bien le service restauration et est actualisé

INDICATEUR  
DE SUIVI



Le document unique de l'établissement intègre le service restauration, et il est tenu à jour

Chaque personnel intervenant au service restauration a reçu les formations (en lien avec la sécurité des biens et des personnes) en adéquation avec son poste

INDICATEUR  
DE SUIVI



L'ensemble du personnel restauration a reçu les formations hygiène et sécurité en adéquation avec son poste

## VALORISATION DES BIO-DÉCHETS

Respect du seuil d'application de la loi dite «Grenelle 2», via le tri sélectif et la mise en place d'un contrat de collecte (dans le cas où l'établissement est concerné)

INDICATEUR  
DE SUIVI



Les établissements concernés devront annexer leurs relevés annuels de collecte de bio-déchets

## 5.34 DES OFFRES ALIMENTAIRES CUISINÉES, GOÛTEUSES ET NATURELLES

### APPROVISIONNEMENT

L'établissement respecte les obligations des marchés publics

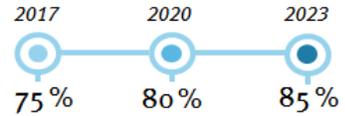
INDICATEUR DE SUIVI



L'ensemble des procédures des approvisionnements respectent le Code des Marchés Publics.

Respect d'un seuil d'approvisionnement passant par un groupement d'achats de denrées alimentaires

INDICATEUR DE SUIVI



### STRUCTURE DES OFFRES ALIMENTAIRES

L'établissement offre la possibilité d'une variété suffisante de plats pour garantir une diversité nutritionnelle

Indicateur de suivi

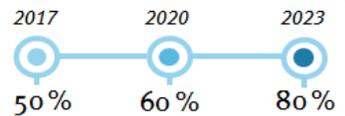


L'établissement propose chaque jour une variété suffisante pour assurer une diversité nutritionnelle

### NIVEAU DE TRANSFORMATION - VALORISATION

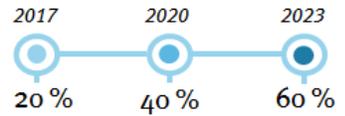
Dans le cas de l'existence d'une légumerie, le pourcentage d'approvisionnement de première gamme sur la fabrication des hors d'œuvre figurant dans la charte de la restauration est respecté

INDICATEUR DE SUIVI



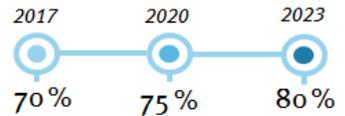
Le pourcentage de desserts "maison" spécifié dans la charte de la restauration est respecté

INDICATEUR DE SUIVI



Respect du pourcentage minimum de recours aux fiches techniques pour la production des menus

INDICATEUR DE SUIVI



## ANIMATION

Respect du nombre d'animations annuel au sein de l'établissement

INDICATEUR  
DE SUIVI



4 animations par  
année scolaire

## NIVEAU DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction est mise en place chaque année au sein de l'établissement

INDICATEUR  
DE SUIVI



Mise en œuvre  
d'une enquête  
de satisfaction



## 5.3.5 UNE QUALITÉ DE SERVICE CONSTANTE ET OPTIMISÉE

### ACCUEIL

Respect du temps de pause méridienne minimum permettant à un collégien de déjeuner et de récupérer dans de bonnes conditions

INDICATEUR DE SUIVI



Pause méridienne minimum : 1h30

L'établissement doit s'assurer que les flux sont optimisés pour diminuer des temps d'attentes au self, tant sur l'organisation des emplois du temps, que sur l'organisation des lieux

INDICATEUR DE SUIVI



L'organisation et les flux d'attente sont optimisés

Le collégien doit disposer d'un temps minimum pour déjeuner

INDICATEUR DE SUIVI



Temps de déjeuner minimum : 30 minutes

Le personnel doit veiller à ce que le collégien reste un temps minimum à table

INDICATEUR DE SUIVI



Temps à table minimum : 20 minutes

### ORGANISATION DE LA VIE COLLECTIVE

Mise en place d'un système de pointage afin de vérifier que tous les convives inscrits mineurs aient pris leur repas

INDICATEUR DE SUIVI



Mise en place d'un système de pointage

Les familles et collégiens ont connaissance du règlement de fonctionnement spécifique du restaurant

INDICATEUR DE SUIVI



Les familles et les élèves ont connaissance du fonctionnement du restaurant

### COMMUNICATION

Affichage des menus à l'entrée de l'établissement scolaire

INDICATEUR DE SUIVI



Les menus sont affichés systématiquement pour la semaine en cours à l'entrée de l'établissement ainsi que dans le restaurant scolaire

Communication des menus pour les périodes à venir, au-delà de l'affichage dans l'établissement

INDICATEUR DE SUIVI



Communication des menus pour les deux semaines à venir

## 5.3.6 DES ACTEURS IMPLIQUÉS

### DÉPARTEMENT

Organisation des réunions plénières du service de restauration

INDICATEUR DE SUIVI



Une réunion plénière annuelle

Fonctionnement du comité technique et d'évaluation

INDICATEUR DE SUIVI



Mise en place des réunions des comités techniques et d'évaluation

Respect de la mise en place des plans d'actions demandés par le Département

INDICATEUR DE SUIVI



Les plans d'actions ont été élaborés

### ÉQUIPE DE RESTAURATION

Présentation du guide du personnel à l'ensemble de l'équipe restauration et à chaque nouvelle intégration au sein de cette équipe

INDICATEUR DE SUIVI



Le personnel en lien avec le service restauration, a connaissance du guide du personnel

Un plan de formation pluriannuel est mis en place au sein de l'établissement

INDICATEUR DE SUIVI



Communication du plan de formation pluriannuel à l'ensemble de l'équipe restauration.

Chaque agent dispose d'une fiche de poste

INDICATEUR DE SUIVI



Une fiche de poste existe pour chaque agent

Mise en adéquation des moyens humains avec le nombre de demi-pensionnaires

INDICATEUR DE SUIVI



Vérification du ratio.

## COLLÉGIEN

La commission restauration du collège intègre des représentants des élèves

INDICATEUR DE SUIVI

2017

L'établissement doit être en mesure de justifier l'intégration de collégiens dans les commissions restaurant

Respect du nombre minimum de commissions restauration par an

INDICATEUR DE SUIVI

2017

2 Commissions restaurations par an minimum

## POLITIQUE FORTE EN MATIÈRE D'ÉDUCATION

Des actions d'éducation à l'alimentation sont organisées en lien avec l'équipe pédagogique et l'équipe de restauration

INDICATEUR DE SUIVI

2017

2020

2023

1 action

2 actions

3 actions

Une action de lutte contre le gaspillage est menée chaque année sur une durée minimum

INDICATEUR DE SUIVI

2017

Durée minimum: 2 semaines



## 5.3.7 COÛT COMPLET DE LA RESTAURATION ET NIVEAU DE CONTRIBUTION DES ACTEURS

### UTILISATION DU SYSTÈME INFORMATIQUE

Mise en place et utilisation de la plate-forme informatique pour le suivi des coûts et le suivi budgétaire mensuel

INDICATEUR DE SUIVI



L'établissement a mis en place le système informatique, et l'utilise pour le suivi des coûts.

### DÉPENSES ALIMENTAIRES

Les menus sont conçus conformément aux plans alimentaires présents dans la plate-forme informatique

INDICATEUR DE SUIVI



Les menus sont construits via les plans alimentaires présents dans la plate-forme informatique

L'ensemble de la base articles intègre les derniers marchés alimentaires, et la base recette reprend bien les fiches techniques mises à disposition par le Département

INDICATEUR DE SUIVI



La base articles intègre les derniers marchés alimentaires et la base recettes reprend bien les fiches techniques

Respect du crédit nourriture autorisé par le Département

INDICATEUR DE SUIVI



Entre 1,67€ et 1,87€\*  
\*Données 2015

### MAIN D'OEUVRE

Communication au Département de l'organigramme du service restauration

INDICATEUR DE SUIVI



L'établissement doit être en mesure de justifier qu'il a bien communiqué son organigramme au Département

### FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Le périmètre de charge pris en compte dans le coût analytique respecte les engagements pris par le Département

INDICATEUR DE SUIVI



Le périmètre de charge sera défini dès 2017

### COÛT COMPLET DE LA RESTAURATION

L'établissement a une visibilité sur son coût complet restauration et vis-à-vis des autres collègues

INDICATEUR DE SUIVI

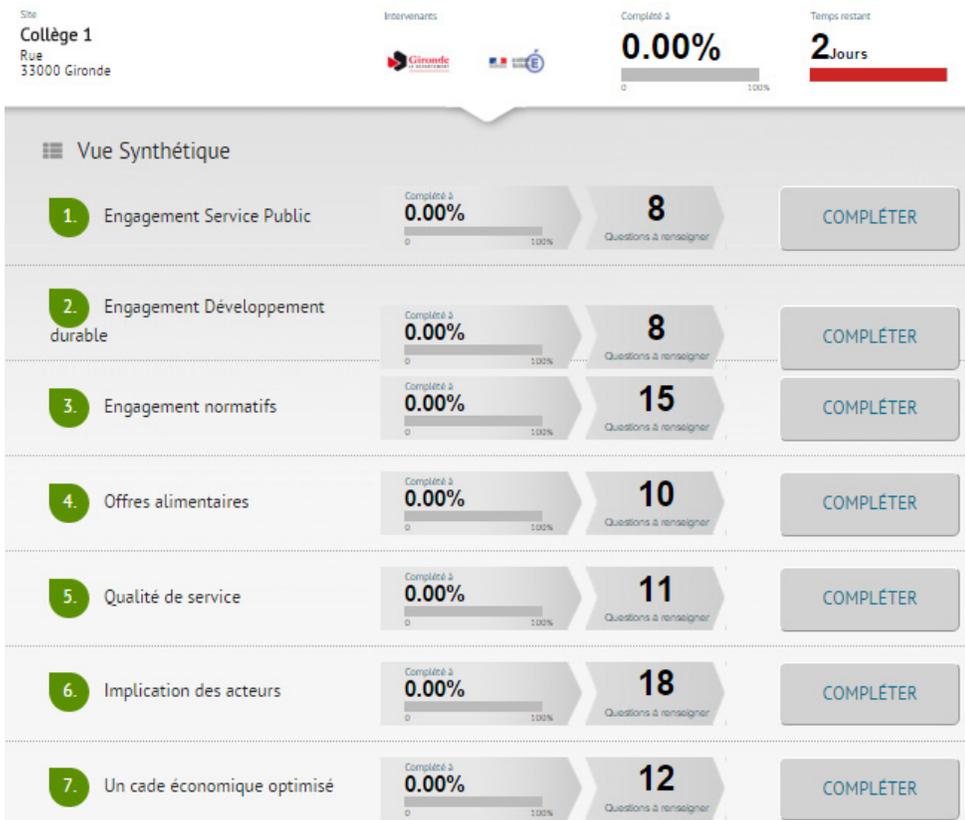


L'établissement doit être en mesure de justifier d'une réelle visibilité sur son coût complet restauration

## ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

La plateforme informatique permettra à terme un pilotage global et efficient de la démarche par un suivi spécifique des indicateurs ci-dessus et composant la charte de la restauration. Un formulaire dédié permettra de renseigner l'ensemble des indicateurs.

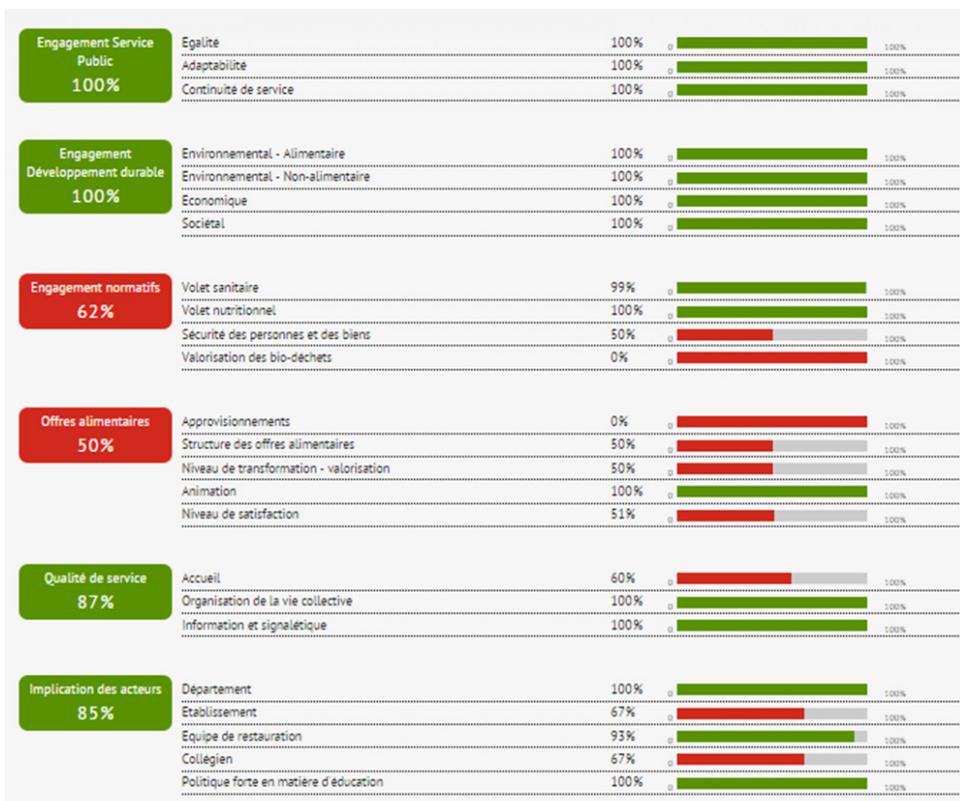
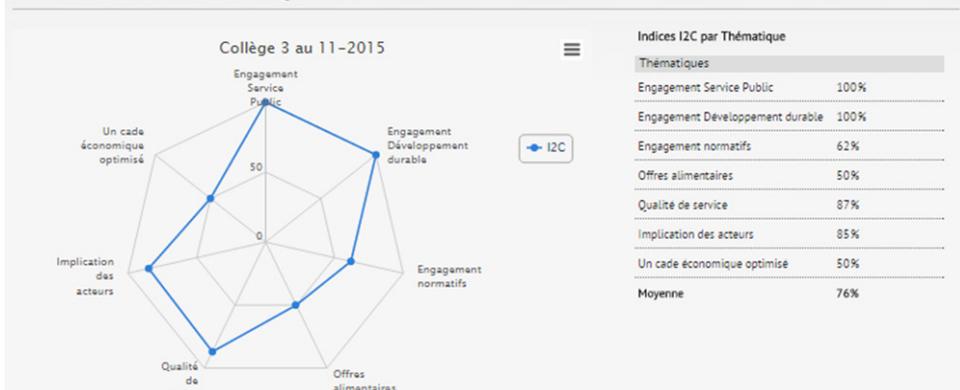
### EXEMPLE DE MASQUE DE SAISIE



Au terme des saisies, les établissements disposeront d'une vision synthétique de l'indice de conformité entre le niveau de service public de restauration proposé et celui attendu par le Département et formulé au travers de la présente charte.

## EXEMPLE DE RESTITUTION SYNTHÉTIQUE ET DÉTAILLÉE DU NIVEAU DE CONFORMITÉ À LA CHARTE (I2C)

### NIVEAU DE CONFORMITÉ PAR THÉMATIQUE



Au vu des résultats obtenus, il appartiendra à chaque établissement, en lien avec les équipes de la direction des collèges, de construire et de planifier les actions à mettre en œuvre de façon à améliorer le niveau de conformité. Ils permettent ainsi à l'établissement se de rapprocher progressivement des exigences de la charte.

## EXEMPLE DE PLAN DE PROGRÈS

Collège 3  
Rue  
33000 Gironde

I2C :  76%

ANALYSES    RAPPORT    ÉVOLUTIONS    **PLAN DE PROGRÈS**    IMPRIMER LA PAGE

PLAN D'ACTION >> AJOUTER UNE ACTION

03 11 2015	<p>Constat Absence de contrat d'enlèvement et de valorisation des bio déchets</p> <p>THEMATIQUE Un cade économique optimisé</p> <p>MODIFIER</p> <p>SUPPRIMER</p>	<p>Responsible Adjoint gestionnaire</p> <p>Delai 1 mois</p> <p>Suivi</p> <p> A faire ▼</p>
03 11 2015	<p>Constat Présence de produits pros crits par la charte restauration sur les menus</p> <p>THEMATIQUE Un cade économique optimisé</p> <p>MODIFIER</p> <p>SUPPRIMER</p>	<p>Responsible Chef de cuisine</p> <p>Delai 1 mois</p> <p>Suivi</p> <p> A faire ▼</p>

Le comité technique validera et communiquera au comité d'évaluation et à l'ensemble des établissements des états consolidés permettant de mesurer le niveau global de service public, ainsi que le détail de ce niveau de service par grande thématique :

## EXEMPLE DE RESTITUTION CONSOLIDÉE

NIVEAU DE CONFORMITÉ PAR SITE		
SITES	V 1	
Collège 1	 74%	<b>RAPPORT SITE</b>
Collège 2	 40%	<b>RAPPORT SITE</b>
Collège 3	 76%	<b>RAPPORT SITE</b>
Collège 4	 75%	<b>RAPPORT SITE</b>
Collège 5	 100%	<b>RAPPORT SITE</b>
I2C GLOBAL	 73%	

## NIVEAU DE CONFORMITÉ PAR SITE ET THÉMATIQUE



5.5

UN INDICATEUR DE SYNTHÈSE DESTINÉ À METTRE EN ÉVIDENCE LE NIVEAU D'EFFICIENCE DU SERVICE PUBLIC DE RESTAURATION

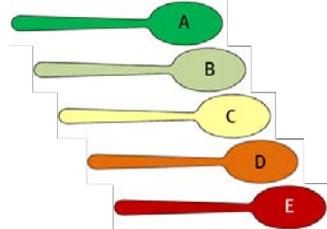
ENGAGEMENTS DU DÉPARTEMENT ET DES COLLÈGES

La plateforme de gestion fera ressortir, au global et par établissement, un indicateur de synthèse exprimant le rapport Qualité / Coût du service public de restauration. Pour ce faire, le coût complet de la restauration sera divisé par l'indice de conformité obtenu par chaque établissement :

« Coût complet / indice de conformité »

L'indice de synthèse ainsi obtenu sera alors positionné sur une échelle de valeur qui permettra de le traduire en niveau de service public.

Cette échelle de valeur est présentée dans le schéma suivant :



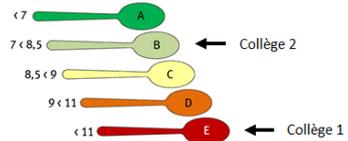
La lettre A représentera un rapport qualité/coût optimal, alors que la lettre E interpellera sur la nécessité de mettre en place des plans de progrès adaptés dans l'établissement concerné.

Exemple de calcul de l'indice de synthèse

	Collège 1	Collège 2
Indice de Conformité / Charte de service	90%	85%
Coût Complet de la restauration	10,00 €	7,30 €
<b>Indicateur de Synthèse</b>	<b>11,11</b>	<b>8,59</b>

Positionnement dans la grille mise en place par le département

Grille de Synthèse proposée pour l'activité « production sur place » :



Dans l'exemple ci-dessus, le collège 1 bénéficie d'un taux de conformité sur les attendus de la charte à hauteur de 90 %. Le coût complet du repas ressortant à 10,00, l'indice synthétique ressort à 11,1.

Le collège 2, avec un indice de conformité légèrement inférieur, bénéficie d'un coût complet repas de 7,30 €, aboutissant ainsi à un indice synthétique plus favorable de 8,59.

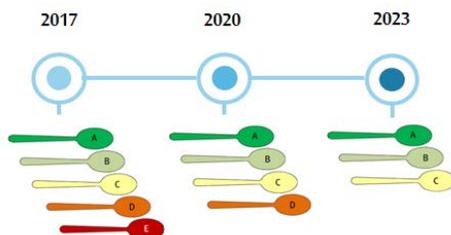
Chaque collègue se verra attribuer un indice synthétique cible, personnalisé en fonction de son type d'activité (livré, cuisine centrale, production sur place...) et de sa volumétrie.

Cet indicateur n'a d'intérêt que dans la mesure de son évolution :

- **Dans le temps** pour chaque établissement
- **Dans l'espace** : il s'agit de disposer d'un indicateur global, permettant de positionner chaque établissement, en fonction notamment de la strate d'activité et du type d'établissement dans lesquels il se situe.

Bien évidemment, il conviendra de prévoir une évolutivité dans le temps des niveaux de conformité attendus, d'intégrer les évolutions réglementaires auquel le service de restauration départemental devra se conformer.

Au global de l'ensemble des établissements, en fonction de leurs types ou de leurs strates d'activité, le Département déterminera des seuils départementaux moyens minimum à atteindre pour l'évolutivité de la charte à plus ou moins long terme comme le présente le schéma suivant :





## LA CELLULE RESTAURATION

### DU BUREAU D'APPUI ET D'INGÉNIERIE DE LA RESTAURATION ET DE L'ÉNERGIE DES COLLÈGES (BAIREC)

EST À VOTRE ÉCOUTE



DÉPARTEMENT DE LA GIRONDE  
Direction des collèges  
1, esplanade Charles-de-Gaulle  
CS 71223  
33074 BORDEAUX CEDEX

---



05 56 99 33 33

---



[dgaj-dc-restauration@gironde.fr](mailto:dgaj-dc-restauration@gironde.fr)

