



Charte d'engagement qualité pour la restauration et l'hébergement dans les lycées de la Région Centre

La Région va exprimer, à travers la mise en place d'une charte, sa volonté de faire de la pause de midi un temps d'éducation à part entière. Le temps du repas est un moment privilégié de la vie quotidienne. Il répond à des besoins physiologiques importants. Il doit être un moment de détente et de convivialité.

La charte de la restauration collective en Région Centre a pour objectif de définir un cadre d'engagement entre les différents acteurs de la restauration scolaire et les usagers de la restauration pour la consommation de repas de qualité en restauration collective.

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche pérenne et progressive, la qualité est mise en avant dans tous les secteurs :

L' accueil et le cadre de vie

Les prestations

L' approvisionnement

La qualité des produits

la sécurité alimentaire

La nutrition

Le service

La gestion

Les régimes spécifiques

Les personnels

L'environnement

Le suivi de la qualité

L'organisation du temps du repas

Cet enjeu nécessite de travailler ensemble à la réalisation des objectifs qui doivent impliquer les différents partenaires.

L'adhésion de tous à la charte est indispensable. Ainsi, les équipes des directions pédagogiques, les équipes techniques et les usagers devront travailler ensemble, dans un respect mutuel des rôles et fonctions de tous les intervenants.

L'accueil et le cadre de vie

- Limiter et aménager le temps d'attente avant l'entrée au service de restauration,
- Offrir la possibilité à chaque usager de prendre son repas selon son rythme de vie, faire de la pause repas un temps de transition avec le temps scolaire,
- Tendre vers un temps de pause repas d'au moins 20 minutes consacré à la seule prise du repas, en fonction des contraintes organisationnelles propres à chaque structure et la priorité sera donnée aux élèves pour le service,
- Réserver notre meilleur accueil.

Les prestations

- Proposer tous les jours pour le repas de midi un minimum de 4 entrées au choix (*constantes et variables*),
- Proposer régulièrement des repas à composantes Bio, (*fréquence au libre choix de l'établissement*)
- Proposer tous les jours pour le repas de midi 2 plats chauds au choix,
- Favoriser un plat à base de poisson au moins 3 fois par semaine,
- Proposer tous les jours pour le repas de midi un légume vert et un féculent au choix,
- Favoriser une offre de produits laitiers à forte teneur en calcium,
- Proposer tous les jours pour le repas de midi un minimum de 4 desserts au choix dont un fruit (*ex : laitages, fruits crus, pâtisserie...*),
- Favoriser une offre alimentaire privilégiant l'utilisation des produits frais de 1^{er} gamme pour les hors d'œuvre et les légumes d'accompagnement,
- Favoriser la diversité alimentaire dans la création des menus.

L'approvisionnement

- S'approvisionner en matières premières achetées dans le cadre de marchés publics réglementés,
- S'engager dans une démarche favorisant un approvisionnement cohérent en termes de préservation de l'environnement, (*nature et volume des emballages, transport, recyclage des contenants...*)
- Tenir compte de la saisonnalité des produits,
- Favoriser l'achat de matières premières labellisées et produits Bio,
- Privilégier les matières premières ne contenant pas d'OGM.

La qualité des produits

- Assurer une prestation diversifiée, cuisinée avec soin et favorisant l'apprentissage du goût et des saveurs,
- Proposer une cuisine alliant tradition et modernité,
- Améliorer la qualité nutritionnelle des repas, notamment par la prise en compte de critères concernant les protéines, les lipides, le calcium, le fer et le sel...,
- Tenir compte des particularités locales influant sur le choix des modalités d'approvisionnement. **Les établissements disposent du libre choix de s'approvisionner auprès de fournisseurs et producteurs locaux dans un but d'amélioration de la qualité.**

La sécurité alimentaire

- Respecter et maîtriser les exigences réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire,
- Faire réaliser des analyses microbiologiques par un laboratoire indépendant au minimum 1 fois par mois, ainsi que des autocontrôles réguliers,
- Favoriser l'accessibilité des usagers aux informations relatives à la sécurité sanitaire et à la nature des produits utilisés.

La nutrition

- Proposer une offre de repas permettant le respect de l'équilibre alimentaire et contribuant aux apports journaliers recommandés,
- Proposer des menus réalisés à partir d'un plan alimentaire en accord avec les recommandations nutritionnelles du PNNS 2, *(Programme national nutrition santé)*
- Afficher et identifier chaque jour, le menu conseillé type équilibré.



Le service

- Préparer et distribuer des repas de façon à favoriser le flux tendu,
- Limiter l'attente et les creux au service de restauration par la mise au point de planning de passage permettant une régulation des flux efficace sur l'ensemble des services,
- Soigner la présentation des plats,
- Mettre en valeur les produits et plats par une décoration agréable incitant à la consommation,
- Proposer, inciter la consommation des plats par les élèves.

La gestion

- Utiliser un logiciel de gestion de la restauration pour permettre de mieux maîtriser la gestion au quotidien. L'analyse détaillée des coûts permettra une gestion par activité. *(matières premières, production, distribution, repas jetés)*

Les régimes spécifiques

- Cela concerne les élèves dont l'état de santé nécessite un régime alimentaire particulier (*allergie, maladie chronique...*).

Un P.A.I. (*Projet d'Accueil Individualisé*) est signé entre le lycée et les parents.

En cas d'accident, l'établissement met en place la procédure interne à suivre et les personnes à mobiliser en cas de problème.

L'établissement prépare et nourrit l'élève selon les recommandations et procédures définies avec la famille, le médecin, l'infirmière.

Ou alors, la famille fournit un panier repas qui sera conservé dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Les personnels

La formation du personnel

- L'établissement propose un plan de formation selon les besoins du service, les demandes des personnels, les évolutions technologiques et sanitaires,
- La Région organise les formations.

Les rôles et les missions des personnels du service de restauration

Les agents du service de restauration font partie intégrante du projet. Sans leur professionnalisme une grande partie de la qualité du projet en serait affectée.

La mission principale des agents de restauration est la préparation et le service des repas dans des conditions de sécurité fixées par les règlements sanitaires européens.

En outre, les agents doivent avoir une exigence de qualité sur les points suivants :

(bien entendu, les préconisations ci-dessous ne préjugent pas que les équipes ne le réalisent pas déjà)

- Les élèves doivent être accueillis dans une bonne ambiance, cela est valable pour tous les usagers du service de restauration,
- Les équipements de distribution, dessertes, sanitaires doivent être toujours propres et approvisionnés,
- La salle de restaurant doit être propre tout au long du repas.
- Les personnels du service de restauration se tiennent à la disposition et à l'écoute des attentes des convives,
- Les personnels en charge de la distribution et de l'approvisionnement des repas présentent une attitude professionnelle,
- Les personnels participent à l'éducation nutritionnelle des convives.

L'environnement

- Développer le recyclage par le tri sélectif des emballages et des contenants,
- Développer le prétri des déchets par les convives (*déchets organiques et déchets à base de matières plastiques, serviettes papier, pain...*) dans la mesure où les installations et le circuit de traitement des déchets le permettent,
- Réduire les déchets alimentaires par une meilleure gestion des quantités produites,
- Traiter les huiles usagées par un réseau spécialisé,
- Réduire la consommation d'eau en particulier lors des phases de nettoyage, (*utilisation des centrales de lavage/désinfection de manière raisonnée*)
- Favoriser l'achat et l'utilisation des produits de nettoyage à plus fort pouvoir biodégradable, agréés au contact alimentaire, dont le dosage est maîtrisé et régulièrement contrôlé.

Le suivi de la qualité

- Les établissements organisent des enquêtes pour mesurer la satisfaction des usagers. La nature, la forme de ces actions sont définies au libre choix de l'établissement,
- La Région se chargera de :
 - x réaliser au minimum une fois tous les trois ans, un audit pour s'assurer du respect des engagements de la charte qualité, ces vérifications portent sur le respect des spécifications sanitaires (*denrées, matériels, locaux, personnels...*) nutritionnelles, qualitatives et quantitatives,
 - x réaliser des mesures du degré d'application des règles sanitaires,
 - x prendre en charge les attentes et les intérêts des convives,
 - x analyser les dimensions temps et espace dans lesquelles la restauration des élèves doit être organisée,
 - x déterminer la conformité des conditions d'application de la charte qualité,
 - x donner à l'établissement audité la possibilité d'améliorer son système et son efficacité,
 - x accompagner et conseiller l'établissement pour répondre aux exigences de la charte.

L'organisation du temps de repas

- Le temps d'éducation nutritionnelle,
- Les animations.



Conseil régional du Centre

**Direction des Lycées
Services aux Établissements**
Tél. : 02 38 70 28 17
Fax : 02 38 70 27 01
emilie.dru@regioncentre.fr

9 rue Saint-Pierre-Lentin
45041 Orléans Cedex 1
Tél. : 02 38 70 30 30
Fax : 02 38 70 31 18
www.regioncentre.fr
www.jeunesocentre.fr

