

SPL VERCORS RESTAURATION

CHARTE DE QUALITE



SOMMAIRE

SECURITE ALIMENTAIRE – Page 3 - 4

LA QUALITE NUTRITIONNELLE – Page 5 - 6

LE PROJET EDUCATIF – Page 7 - 8

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT – Page 9 - 13

LA GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT – Page 14

PRISE EN COMPTE DU PERSONNEL – Page 15

SUIVI ANNUEL DE LA QUALITE – Page 16 - 18

La sécurité alimentaire

OBJECTIF : Vercors-Restoration s'étant déjà inscrite dans ses démarches, le volet sécurité forme un rappel des engagements à maintenir

Le respect et la maîtrise des exigences réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire

- Réaliser chaque année un audit initial d'hygiène visant à déterminer les points critiques des plans de maîtrise sanitaire
- Mener une campagne d'information et Sensibiliser le personnel de cuisine et les agents aux règles d'hygiène en restauration (HACCP, PMS, Nettoyage)
- Maintenir à jour le Classeur de Plan de Maîtrise Sanitaire , support de la mise en œuvre des normes hygiène et sécurité

La réalisation d'auto-contrôles réguliers

- Maintenir une qualité de contrôle bactériologique des préparations culinaires et des surfaces par un laboratoire agréé 5 fois par mois
- Maintien des procédures d'autocontrôle réguliers (températures et plan de nettoyage,...)
- Mettre en place de manière ponctuelle un contrôle sur les toxines.

La sécurité alimentaire

OBJECTIF : Vercors-Restoration s'étant déjà inscrite dans ses démarches, le volet sécurité forme un rappel des engagements à maintenir

La formation continue du personnel

- Accompagnement à la révision du PMS chaque année
- Participation à l'actualisation annuelle des connaissances en matière d'hygiène et de sécurité.

Une meilleure information des parents

- Sensibiliser les parents sur les questions de contrôles sanitaires, lectures des étiquettes, traçabilité des produits et respect des règles d'hygiène
- Rappeler aux parents toutes les mesures prises par la restauration collective pour garantir la sécurité alimentaire (PMS, Réglementation...)

La qualité nutritionnelle

OBJECTIF : Rappeler l'importance du repas pour les enfants et les objectifs qualitatifs d'une bonne nutrition sur les activités journalières

Une attention particulière à l'équilibre alimentaire journalier

- Inscrire la société dans les démarches du Conseil d'alimentation inter territorial afin de participer à l'élaboration d'un Projet Alimentaire Territorial
- Mettre en avant le travail de la diététicienne au travers de ses choix de menus

Les besoins nutritionnels spécifiques

- Suivre les recommandations de santé publique du PNNS (Programme national nutrition santé)
- Dans le cadre scolaire : contrôler dans les menus les apports et dépenses énergétiques des élèves (besoins variables selon l'âge et les activités)
- Dans le cadre des personnes âgées : contrôler dans les menus les apports énergétiques

La qualité nutritionnelle

OBJECTIF : Rappeler l'importance du repas pour les enfants et les objectifs qualitatifs d'une bonne nutrition sur les activités journalières

La variété et la qualité des produits proposés

- Privilégier la fraîcheur des produits (poissons, viandes, fruits, légumes et pain)
- Prendre en compte les critères de taux de lipides, de protéines, de fer, de calcium (BO du ministère de l'Education Nationale et du ministère de la Recherche du 28 juin 2001)
- Veiller et encourager à la consommation régulière d'eau
- Proposer des produits issus de l'agriculture biologique et issus de « circuits courts », en s'inscrivant dans les orientations de la loi Egalim et son évolution vers une qualité de produit plus saine et respectueuse de la nature
- Inciter à la consommation de fruits et légumes de saison par l'intégration systématique pour les entrées et/ou légumes d'accompagnement de produits frais de 1^{ère} gamme bio
- Proposer des fruits bio en libre service dans la mesure du possible

La sensibilisation à une alimentation équilibrée, respectueuse des saveurs

- Mettre en place un Guide pour l'élaboration des menus en restauration scolaire qui sera mis à disposition des collectivités

Le projet éducatif

OBJECTIF : L'objectif d'une SPL est d'aller au-delà des services proposés par la restauration classique, notamment sur la question de l'éducation nutritionnelle

L'éducation au goût et à la consommation alimentaire : apprendre à bien se nourrir

- Intégrer les problématiques de prévention et d'éducation à la nutrition dans une démarche d'animation au sein des équipements (Ecole, RPA, Portage...), notamment :
- Organiser des ateliers d'éducation nutritionnelle animés par une diététicienne, proposer des interventions dans les classes et/ou pendant le temps de repas
- Diffuser des outils pédagogiques comme le Guide d'élaboration des menus, affiches pédagogiques dans les salles de restaurant portant sur l'apport nutritionnel et l'origine des produits, les modes de production, plaquettes pédagogiques
- Saisir les occasions offertes par les démarches locales (associatives, collectivités....)
- Concevoir des tables de découverte et de dégustation : sensibilisation particulière sur la consommation des fruits et des légumes, sur l'agriculture biologique,...

Mobilisation des acteurs

- Créer une émulation autour de l'éducation nutritionnelle avec l'ensemble des acteurs détectés, comme les directrices d'établissements (Petite enfance, scolaire ou PA), les équipes d'encadrants (enseignants, agents, cuisiniers...), les parents d'élèves, la diététicienne...
- Mettre en œuvre un outil d'analyse d'évolution des différentes expériences

Le projet éducatif

OBJECTIF : L'objectif d'une SPL est d'aller au-delà des services proposés par la restauration classique, notamment sur la question de l'éducation nutritionnelle

Une curiosité des convives à goûter les plats (nouveaux ou pas)

- Réaffirmer le travail mis en place sur la présentation des plats et l'apprentissage du goût et des saveurs.
- Sensibiliser au contenu de l'assiette afin de lutter contre la néophobie alimentaire
- Proposer une fois par mois des repas à thèmes afin de sortir de la monotonie des temps de repas, que ce soit pour les enfants, ou les personnes âgées
- Introduire des produits peu communs, notamment issus de l'agriculture biologique comme le topinambour, le boulgour, les lentilles corail... ayant un vrai atout gustatif

La lutte contre le gaspillage

- Accompagner les collectivités à l'évaluation du gaspillage alimentaire
- Participer auprès des communes à la prise de conscience des quantités d'aliments jetés
- Travailler sur une adaptation des demandes afin de garantir une diminution significative des déchets issus du gaspillage alimentaire

Le respect de l'environnement

OBJECTIF : Rappeler l'importance du repas pour les enfants et les objectifs qualitatifs d'une bonne nutrition sur les activités journalières

Une restauration respectant l'environnement

- Des produits sains dans les assiettes
 - Intégrer régulièrement et progressivement des produits issus de l'agriculture biologique et locale en allant au-delà des prescriptions légales dans la mesure où l'approvisionnement est possible.
 - Prendre en compte la saisonnalité des produits
 - Retrait des produits plastiques et tendre vers des contenants durables
 - Exclure les denrées contenant des Organismes Génétiquement Modifiés (OGM), ne garantissant pas un système de traçabilité, les matières allergènes, l'huile de palme, les viandes produites avec des farines animales, les poissons exotiques,...
- Une éducation de tous à l'introduction de produits biologiques et / ou issus de circuits courts dans les assiettes

Le respect de l'environnement

OBJECTIF : Rappeler l'importance des objectifs environnementaux

Encourager un approvisionnement préférentiel en produits issus de l'économie locale (boulangerie, fruits, légumes, viandes...)

- Former des équipes de cuisine motivées pour travailler avec des produits bio (modification du schéma alimentaire traditionnel, adaptation des techniques de préparation des plats, maîtrise des coûts)
- Apprendre à s'adapter à un coût matière plus élevé (resituer la part du coût matière dans le coût du repas, adapter la politique d'achat, diminuer les pertes, adapter les grammages, substituer certains produits, miser sur la régularité dans les approvisionnements, privilégier des produits de saison, limiter le nombre de composantes, ...)
- Susciter des animations pédagogiques autour de l'alimentation bio et/ou de l'environnement auprès des différents acteurs : élèves, personnels de cuisine, personnels administratifs, enseignants, parents.

La structuration de la filière biologique et des circuits courts localement

- Privilégier un approvisionnement régulier et progressif en produits biologiques et en circuits courts
- Travailler en partenariat avec les fournisseurs locaux (agriculteurs, éleveurs et transformateurs) : dialogue, évaluation des besoins, de la disponibilité des produits, des tarifs, des conditionnements, définition d'un échéancier, adaptation aux capacités et au rythme des producteurs

Le respect de l'environnement

OBJECTIF : Rappeler l'importance des objectifs environnementaux

La gestion des déchets de restauration

- Lors de la conception des repas, réaliser un diagnostic Déchets afin de réaliser un état des lieux de la gestion des déchets portant sur les déchets générés, les pratiques actuelles et les coûts liés à la gestion des déchets puis élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions
- favoriser des produits générant peu de déchets
- Conduire avec les collectivités un développement du compostage
- trier et orienter les déchets vers les bonnes filières de valorisation (huiles usagées, emballage.....)
- Animer à la sensibilisation de la gestion des déchets de restauration (plaquette) à destination, notamment, des établissements scolaires

La réduction de la consommation d'eau

- Encourager la réduction de la consommation d'eau en particulier lors des phases de nettoyage

Le respect de l'environnement

OBJECTIF : Rappeler l'importance des objectifs environnementaux

L'utilisation de nettoyeurs écologiques

- S'assurer de l'agrément des produits d'entretien par le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche en choisissant dans la mesure du possible les produits les moins toxiques et les plus biodégradables possible affichant l'Ecolabel européen : des tensioactifs d'origine végétale, des produits sans chlore, sans phosphates, sans formaldéhydes, sans solvants chlorés, sans agents de surface pétrochimiques
- Encourager le juste dosage des produits d'entretien
- Prendre en compte les critères liés à l'environnement : formations et informations sur la biodégradabilité, la bioaccumulation, la toxicité limitée pour la vie aquatique, la teneur en phosphore limitée, l'exclusion des phosphates
- Prendre en compte les critères liés à la santé : formations et informations sur la présence ou non de substances allergisantes, la présence de composants chimiques faisant l'objet d'une VLEP (Valeur Limite d'Exposition Professionnelle), la nécessité d'utilisation de protection individuelle lors d'une utilisation courante, la toxicité chronique et aiguë sur la santé du personnel, la lecture des phrases de risque/sécurité, symboles de danger, inflammable/explosif

Le respect de l'environnement

OBJECTIF : *Rappeler l'importance des objectifs environnementaux*

Réduction de l'utilisation du plastique dans le domaine alimentaire

- Accélérer la suppression des contenants alimentaires de cuisson, de réchauffe et de service en plastique pour permettre d'anticiper l'obligation de 2025 dès 2021. ***Dans cette démarche, l'entreprise mettra en place un comité de travail, conformément au cahier des charges, dès septembre 2019 avec un retour sous 3 mois.***
- Suppression des touillettes et pailles en plastique dans la restauration, la vente à emporter, les cantines et les commerces alimentaires en 2020.
- Suppression des bouteilles d'eau en plastique dans les cantines scolaires en 2020.

La gestion des approvisionnements

OBJECTIF : L'approvisionnement étant une clé importante dans l'activité de restauration, elle doit être mise en valeur au travers d'une traçabilité mais aussi d'un choix économique : le circuit court

Un approvisionnement en denrées alimentaires achetées dans le cadre des marchés publics réglementés

- La SPL doit passer des marchés publics pour répondre aux besoins de sa commande publique d'approvisionnement selon un cahier des charges validé en Conseil d'Administration et devant répondre au présent objectif de cette charte.
- S'inscrire dans une politique de groupement d'achat avec les autres acteurs publics de la restauration.

Inscrire la structure dans les démarches d'approvisionnement local

- Communiquer sur la mise en place des marchés d'approvisionnement afin de garantir une réponse émanant d'un maximum d'entreprises locales
- Travailler sur un cahier des charges intégrant des spécificités techniques, de qualité, sociales ou de développement durable.

Réalisation d'un cahier des charges d'approvisionnement évolutif selon des objectifs pluriannuels

- Suivi de l'évolution du cahier des charges d'approvisionnement conformément aux objectifs pluri-annuels inscrits dans le pacte d'actionnaires sur 5 ans.

Prise en compte du personnel

OBJECTIF : Le personnel de cuisine forme le cœur du métier de la restauration, nous devons donc garantir leur participation, mais aussi leur formation à la qualité des repas

Une réflexion sur la mise à disposition de locaux et d'équipements prenant en compte les contraintes des personnels de restauration

- Travailler sur les équipements de cuisines
- Faire un retour des conditions de travail et d'amélioration possible en échangeant avec le personnel de cuisine

Des formations pour les agents techniques

- Proposer des formations adaptées aux métiers du personnel de cuisine, mais aussi d'encadrement, de diététique....

Le suivi annuel de la qualité

OBJECTIF : L'engagement d'une amélioration de la qualité ne peut être valable sans suivi annuel, ce travail s'il est fait en permanence par le conseil d'administration, il doit l'être aussi vers les autres acteurs.

La satisfaction des élèves

- Interroger les élèves de manière régulière, sur la **qualité des repas** et celle **du service**
- Evaluer leur intérêt durant les **animations**, les **visites**, les **ateliers**
- Mesurer la **baisse du gaspillage dans les assiettes**

La satisfaction des parents

- Quantifier l'**augmentation des inscriptions à la cantine**
- Mesurer leur présence aux **conférences**, **dégustations** et **journées portes-ouvertes**
- **Mettre en place un outil d'échange (en ligne)**

La satisfaction des personnes âgées

- Relever l'intérêt des PA sur la qualité de leur repas
- Mesurer la baisse du gaspillage alimentaire

La satisfaction du personnel en cuisine

- Evaluer leur investissement dans les formations qu'ils auront suivies et mesurer la qualité de ces formations au travers d'un questionnaire

Le suivi annuel de la qualité

***OBJECTIF** : L'engagement d'une amélioration de la qualité ne peut être valable sans suivi annuel, ce travail s'il est fait en permanence par le conseil d'administration, il doit l'être aussi vers les autres acteurs.*

L'alimentation

- Emettre annuellement un tableau d'analyse en % pour :
 - ⑩ produits frais utilisés
 - ⑩ produit issus de l'agriculture biologique
 - ⑩ produit issus du circuit courts

Le gaspillage

- Participer à l'élaboration par les communes de leur campagne de gaspillage en organisant des journées de sensibilisation.
- Quantifier le gaspillage en cuisine qui se définit en évaluant les surplus préparés, les restes dans les plats et le gaspillage de matières premières lors de la préparation du repas

Les coûts

- Comparer le budget prévisionnel des repas avec le budget final
- Suivi des coûts spécifiques issus de l'orientation produits : Bio et circuits courts

Le suivi annuel de la qualité

OBJECTIF : L'engagement d'une amélioration de la qualité ne peut être valable sans suivi annuel, ce travail s'il est fait en permanence par le conseil d'administration, il doit l'être aussi vers les autres acteurs.

OBJECTIFS ANNUELS

- Annualiser les objectifs d'amélioration du cahier des charges d'approvisionnement conformément aux objectifs de la chartes de qualité alimentaire
- Mise ne place d'un outil de contrôle du suivi de la démarche qualité en s'appuyant sur un organisme extérieure (commune ou AMO).
- Annexer le rapport « qualité » au rapport d'activité présenté chaque année aux actionnaires.

Le développement local

- Qualifier les intervenants du circuit court d'approvisionnement
- Evaluer les progrès de la construction de la filière bio et circuits courts
- Mesurer la mobilisation et l'adhésion du plus grand nombre d'acteurs locaux au projet et les impacts au-delà de la cantine (changement de comportement à domicile)