

LA CHARTE DE QUALITE

L'AGRACO DEMANDE AU PRESTATAIRE DE S'ENGAGER

POUR QU'UNE INFORMATION PRECISE A L'INTENTION DE CHAQUE CONVIVE SOIT PRESENTE DANS LE RESTAURANT

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Avec une signalétique complète et en bon état.✓ Avec une présentation à l'entrée du self, des plats chauds du jour. La composition et le prix du «menu enfant» sont affichés.✓ Avec une tenue définie et facilement identifiable pour chaque type de poste du personnel. La tenue est complète, propre, non froissée et en bon état. | <ul style="list-style-type: none">✓ Avec dans l'entrée, un cadre menu indiquant le menu du jour, l'éco-menu, la traçabilité, le menu du lendemain et les prix.✓ Trois couleurs différencient le Bio (trame verte), le frais et le sec (écriture verte), le surgelé (écriture bleue). |
|--|---|

POUR QUE L'ACCUEIL SOIT AGREABLE ET CONVIVIAL

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Avec un personnel courtois, qui dit bonjour aux convives et leur souhaite bon appétit et bonne journée. | <ul style="list-style-type: none">✓ Avec un panneau portant le nom du gérant et un message de bienvenue disposé à l'entrée du restaurant, un autre, à la sortie du restaurant qui souhaite une agréable journée. |
|---|--|

POUR QUE LE SERVICE SOIT PERSONNALISE

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Avec un personnel à l'écoute des convives.✓ Avec un personnel en distribution qui connaît la composition des prestations. | <ul style="list-style-type: none">✓ Avec un personnel qui aide les convives à mobilité réduite à porter leur plateau et à s'installer à leur place. |
|--|---|

POUR QUE LE DEJEUNER SE PASSE AGREABLEMENT, EN S'ASSURANT

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Que de la vaisselle et des plateaux propres et secs soient à disposition.✓ Qu'un minimum de temps soit nécessaire pour que les débris soient ramassés et le sol nettoyé, en cas de chute d'une prestation ou de vaisselle.✓ Que les trois fontaines à la disposition des convives fonctionnent. Deux à température ambiante, une mixte.✓ Qu'en fin de service, les hors d'œuvres et les desserts soient regroupés sur un nombre limité de meubles réfrigérés, et les meubles de distribution non utilisés soient débarrassés.✓ Que les horaires pour le service des repas spéciaux soient respectés afin de ne pas gêner la bonne marche du service et de ne pas mobiliser les tables. | <ul style="list-style-type: none">✓ Que tout matériel de service détérioré soit éliminé.✓ Que des pichets vides soient disposés à proximité des fontaines à eau.✓ Que du sel et du poivre soient mis à disposition sur les tables.✓ Que des serviettes double épaisseur soient à la disposition des convives.✓ Que tous les jours, par un membre du personnel différent, un contrôle « avant ouverture » soit effectué (présentation, propreté, approvisionnement, etc.). |
|--|---|

POUR QUE LA SATISFACTION ET L'ÉCOUTE DU CONVIVE SOIENT UNE PRIORITE

- ✓ Par la possibilité au convive de bonne foi d'échanger le plat, s'il y a un problème concernant le goût ou la qualité d'une denrée.
- ✓ Par l'information à l'Agraco de tout changement dans les menus et pour quelle raison (approvisionnement).
- ✓ Par la demande aux convives s'ils désirent de la sauce.
- ✓ Par le cahier de suggestions mis en évidence à la sortie de la salle du restaurant. Une colonne réponse est prévue pour le gérant, la Commission de restauration et d'usagers et l'Agraco.
- ✓ En tenant compte des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par l'Agraco au moins une fois par an.
- ✓ Par le respect des menus prévus.
- ✓ Par la demande auprès de chaque convive de la cuisson désirée pour la grillade.
- ✓ Par le respect de la carte des prestations annexes (sauf demande spéciale) et par la remise d'une fiche de satisfaction au consommateur à retourner à l'Agraco.
- ✓ Par l'intermédiaire de la Commission de Restauration et d'Usagers qui se réunit régulièrement. Elle est composée d'adhérents de plusieurs services. Quelques uns des ses membres établissent avec l'aide du Chef de cuisine les menus mensuels.
- ✓ En tenant informé l'Agraco de toutes difficultés survenues lors du service ou à la caisse.

POUR QUE LES VARIETES ET LE CHOIX DES PRESTATIONS PROPOSEES SOIENT CONFORMES AU CONTRAT

- ✓ Avec une prestation offerte chaque jour se décomposant comme suit :
 - 8 à 12 hors d'œuvres présentés sur assiette.
 - Une buffeterie d'entrées avec deux formats d'assiettes
 - Jambon torchon
 - Trois œufs sur le plat
 - Omelette, omelette au gruyère
 - Steak haché
 - Bavette grillée
 - 3 plats chauds
 - Des grillades Bio
 - 3 légumes dont un féculent
 - 6 fromages sur assiette dont 1 Bio
 - Une assiette composée de 3 fromages du jour
 - 6 laitages dont 1 Bio
 - 4 pâtisseries
 - Une buffeterie de desserts
- ✓ Avec au moins trois sortes de pains proposés gratuitement dont 1 Bio dont un pain blanc et un pain spécial (aux noix, campagne, ...).
- ✓ Avec une table d'assaisonnements à la disposition des convives dans le restaurant, approvisionnée régulièrement.
- ✓ Avec des animations mises en œuvre chaque année.
- ✓ Avec en cafétéria, la proposition d'une prestation rapide.

POUR QU'IL NOUS GARANTISSE LES PRODUITS UTILISES CONFORMEMENT AU CONTRAT ET AU CAHIER DE GRAMMAGES

- ✓ En respectant les prix de revient minimum et les grammages pour chaque prestation déterminée par le contrat.
- ✓ Avec la possibilité pour les responsables de l'Agraco de consulter les fiches recettes de la société prestataire où figure la catégorie du produit, le prix de revient et le grammage.
- ✓ Avec deux fois par an, un contrôle de différents points par le Directeur Régional de la société prestataire et le Président de l'Agraco.

POUR QU'IL NOUS GARANTISSE UNE BONNE HYGIENE EN SUIVANT NOTAMMENT LES
PROCEDURES ET LES MODES OPERATOIRES PREVUS PAR LE CONTRAT

- ✓ En suivant les procédures de gestion des invendus.
- ✓ En contrôlant les livraisons et en stockant les marchandises en fonction de leur niveau
- ✓ En éliminant le carton d'emballage avant d'amener une denrée en zone de préparation.
- ✓ En lavant et en désinfectant les légumes bruts avant de les amener en zone de préparation.
- ✓ En n'utilisant pas de torchons mais du papier à usage unique.
- ✓ En exposant les denrées préparées au plus près de l'heure du début de service.
- ✓ En signant les fiches de nettoyage.
- ✓ En s'assurant du respect de la propreté corporelle et de la santé du personnel (visite médicale du travail).
- ✓ En maintenant la propreté dans les vestiaires du personnel.
- ✓ En s'assurant que toutes les personnes extérieures au restaurant ne circulent pas dans les zones de préparation du restaurant sans avoir mis la tenue appropriée (sur-chaussures, blouse et charlotte).
- ✓ En communiquant à l'Agraco les résultats des analyses bactériologiques du laboratoire agréé et les actions correctives le cas échéant.
- ✓ En effectuant tous les jours un contrôle des températures à cœur des plats cuisinés chauds et froids pendant le service.
- ✓ de propreté et de leur température de conservation. En conservant les étiquetages.
- ✓ En se nettoyant soigneusement les mains à chaque sortie des toilettes. En portant un masque en cas de rhume, d'angine ou de toux et des gants en cas de blessure.
- ✓ En se désinfectant les mains avec l'aide de Sanibruiz après chaque lavage des mains (appareils disponibles dans toutes les zones de préparation).
- ✓ En couvrant les denrées et en les étiquetant avec la date de préparation et de conservation.
- ✓ En respectant les plans de nettoyage dans chaque zone.
- ✓ En signalant à l'Agraco les difficultés ou pannes constatées sur les matériels.
- ✓ En respectant le matériel mis à disposition.
- ✓ En donnant une formation et en prévoyant un plan de formation annuel pour le personnel.
- ✓ En accueillant les personnes extérieures par l'accès du quai de livraison équipé à cet effet.