



Norme de service & OK Pilot

2 outils Afnor pour guider
votre démarche qualité

Lancée en 2005, la norme NF X50-220 « Service de la restauration scolaire » fournit aux collectivités des repères pour mieux maîtriser leurs prestations et offrir aux élèves un service public de qualité. En 2011, la norme a été étendue au 2nd degré : elle concerne désormais tous les restaurants scolaires, de la maternelle au lycée.

Comment s'approprier le contenu de la norme ? Comment se situer par rapport à ses exigences ? Comment gérer au quotidien les actions à mettre en œuvre ? Comment pérenniser la démarche et la partager avec les équipes ? C'est la vocation d'**OK Pilot**, déployé au sein du réseau Agores.

OK Pilot, un outil au service

AGORES et l'AFNOR ont impulsé en 2005 une démarche qualité conjointe dédiée à fixer un cadre de référence pour les prestations de restauration scolaire. Deux outils guident ainsi les collectivités : la norme NF X50-220 « Service de la restauration scolaire » et le logiciel d'auto-évaluation **OK Pilot**. Une démarche d'amélioration continue dont l'ambition est, à terme, d'accompagner les collectivités vers la certification.

Depuis fin 2012, le logiciel d'auto-évaluation **OK Pilot** accompagne les collectivités dans leur **démarche qualité** et leur permet de :

- ✓ s'auto-évaluer sans jugement par rapport à la norme
- ✓ réaliser un état des lieux de non conformités
- ✓ visualiser immédiatement leur performance
- ✓ être autonome et décider du rythme de leur évaluation
- ✓ définir puis gérer objectifs et plans d'actions
- ✓ maîtriser les risques
- ✓ favoriser le travail collaboratif
- ✓ se préparer efficacement à la certification.

OK Pilot s'appuie sur une **check-list de la Norme NF X50-220** « Service de la restauration scolaire », reprenant ses domaines d'application :

- ✓ aménagement des locaux
- ✓ conditions d'accueil des enfants
- ✓ temps du repas, comme un moment clé pour l'éveil alimentaire et l'éducation nutritionnelle
- ✓ compétences et missions des personnels des restaurants scolaires occupant une fonction éducative
- ✓ organisation de la vie collective
- ✓ transparence des échanges et de l'information
- ✓ garanties de service public.

Si le résultat est subjectif, il **aide les collectivités à se positionner et à suivre leur évolution** dans le temps. S'il est possible de s'abonner pour 1 an, l'outil a été conçu pour accompagner les utilisateurs dans la durée. **La certification s'inscrit dans la continuité de la démarche.**

Christophe Hébert,
Président d'Agores

*Pour notre association, l'enjeu est double. **OK Pilot** permet à toutes les collectivités de se positionner par rapport à la norme, avec la possibilité d'auditer tous leurs restaurants. **OK Pilot** poursuit aussi la démarche d'amélioration continue engagée au sein du réseau : Agores mutualise les connaissances et expériences des collectivités utilisant l'outil et s'engage à faire un retour annuel aux autres collectivités, dans un double flux d'informations montant et descendant.*

*La norme est le résultat du travail des villes signataires de notre Charte qualité : ce sont les bonnes pratiques qui ont apporté les éléments structurants de la norme. Celle-ci est d'application volontaire : les collectivités n'ont pas l'obligation de passer par la certification. Si dans un 1^{er} temps l'abonnement peut ne concerner qu'un restaurant pour l'ensemble de la collectivité, nous souhaitons qu'**OK Pilot** aide les collectivités à s'engager sur la voie d'une démarche qualité globale.*



de votre performance

OK Pilot peut être déployé sur un nombre illimité de villes et satellites. 3 niveaux d'utilisation ont été prévus au sein du réseau Agores :

- ✓ satellites : accès au **module Évaluation** qui guide les utilisateurs dans la conduite de l'auto-évaluation par des questionnements progressifs et fournit une synthèse des résultats de chaque évaluation.
- ✓ collectivités : accès au **module Benchmark** (consolidation et animation d'un benchmark collectif autour des satellites)
- ✓ Agores : **consolidation des résultats du réseau** et animation d'un **benchmark collectif** autour des collectivités. L'association peut ainsi obtenir une moyenne d'évaluation pour l'ensemble de ses collectivités adhérentes, incluant les évaluations de l'ensemble des sites.

Tarif de l'abonnement 2013 Collectivités adhérentes Agores

- ✓ 1 utilisateur par satellite, jusqu'à 10 satellites : 128 € HT / satellite / an
- ✓ 1 utilisateur par satellite, de 11 à 25 satellites : 75€ HT / satellite supplémentaire / an
- ✓ 1 utilisateur par satellite, jusqu'à 10 satellites : 55€ HT / satellite supplémentaire / an
- ✓ 1 utilisateur supplémentaire par satellite : 20% du prix par satellite.

Les atouts d'OK Pilot

- ✓ outil d'évaluation évolutif
- ✓ simple d'utilisation et performant
- ✓ utilisation multi-sites et multi-utilisateurs
- ✓ démarche d'amélioration continue partagée au sein du réseau Agores
- ✓ support technique Afnor pour la prise en main et l'aide à l'utilisation de l'outil

Fixation et suivi de vos objectifs

Mise en œuvre du plan d'actions

The screenshot shows the OK Pilot web interface for a user named RICHARD Caroline. The interface is organized into several sections:

- État sélectionné:** AGORES, Siège Social (Annecy), Check-list: Service de la restauration scolaire (NF X50-220 : Oct 2011) [© Afnor 2012].
- Navigation:** ACCUEIL, ÉVALUATION, GESTION, RESSOURCES, INFORMATIONS, ADMINISTRATION, MON PROFIL.
- ÉVALUATION:** Évaluation en cours, Check-lists/états à ma disposition, Synthèse, Consolidation, Benchmarking.
- GESTION:** Constats, Objectifs, Actions, Risques, Indicateurs.
- RESSOURCES:** Processus, Conformité légale, Documents, Contrôles et maintenance, E-Learning.
- PARAMÈTRES / INFORMATION UTILISATEUR:** Mon profil, Utilisateurs de l'entreprise, Référentiels existants, Sécurité & confidentialité, Aide / FAQ.
- COCKPIT:**
 - Évaluation: 66% (6/3/11) 16
 - Prérequis non-atteint: 0 / 0
 - Réponses non validées: 16 / 16
 - Questions non pertinentes: 44 / 60
 - Dernière mise à jour: 24 avr. 2013
 - Gestion:

	total
Objectifs	0 / 0 / 0 / 0
Actions	6 / 0 / 0 / 6
Constats	0 / 0 / 0 / 0
Risques	0 / 0 / 0 / 0
Indicateurs	0 / 0 / 0 / 0
Conformité légale	0 / 0 / 0 / 0
 - Échéances:
 - Mes prochaines échéances: aucune
 - Mes échéances dépassées: aucune

Bilan des réalisations
Audit, réclamation client,
résultat de contrôle,
non conformité

Évaluation des risques
et maîtrise de vos activités

Découpage de vos
activités en processus,
cartographie

Gestion documentaire
externe et interne

Fabrice Césari,
chargé de mission Afnor Éditions

L'outil OK Pilot existe depuis longtemps : il permet de s'évaluer par rapport à une norme. Ce qui est nouveau, c'est l'**adaptation du contenu au référentiel de la norme NF X50-220**, dont le coût de développement a été pris en charge conjointement par Afnor et Agores. Les exigences de la norme ont été intégrées par un jeu de questions/critères d'évaluation et des réponses à pourcentages, dans la **logique d'une auto-évaluation**. Parallèlement, nous avons proposé une grille tarifaire attractive pour aider au déploiement de l'outil au sein du réseau Agores.

Patrick Offertelli,
directeur de la cuisine centrale de Nantes
et référent Agores pour le déploiement de l'outil

OK Pilot est très complet : il y aura sans doute plusieurs degrés d'utilisation de l'outil, selon les collectivités. Pour autant, nous avons souhaité limiter les freins au maximum. Le **coût de l'abonnement est accessible même pour les petites collectivités** – voire gratuit (un abonnement pour un restaurant offert) pour les collectivités signataires de la Charte Qualité Agores souhaitant tester l'outil. Nous avons convenu avec Afnor de mettre en place une action spécifique pour les adhérents Agores : outre un support technique Afnor disponible à l'année, une **formation en ligne** est prévue pour accompagner les collectivités dans la prise en main de l'outil.

Norme NF X50-220

« Service de la restauration scolaire »

des repères **qualité**, de la **maternelle** au **lycée**

Un outil d'audit qualité pour les collectivités

Alors que la réglementation se concentrait sur les aspects techniques de production des repas, la norme NF X50-220 fournit des repères pour **améliorer la qualité de service**.

Fondée sur une approche réaliste des situations sur le territoire, des collectivités d'envergure gérant une multitude de satellites à la petite commune rurale, la norme propose **un réel projet qualité pour la restauration scolaire** : informations à fournir, engagements de résultats, moyens à mobiliser, méthodes ou organisations, clarification relative au personnel.

Rédigée par une commission d'experts (le plus souvent professionnels de terrain), elle est **d'application volontaire** et vise à établir un référentiel qualité pour définir un service global de restauration scolaire. Une démarche qui entre en cohérence avec la Charte Nationale Qualité AGORES.



La norme NF X50-220 « Service de la restauration scolaire » fixe un niveau de qualité de prestations reconnu par tous, à travers **des exigences** pour les collectivités qui souhaiteraient obtenir une certification de leur prestation globale (335 exigences obligatoires), **des recommandations** non obligatoires,

dont la mise en œuvre garantit une bonne qualité de service (270 recommandations) et **des exemples** concrets.

Outil d'audit et de progrès, la norme aide les collectivités à :

- ✓ mesurer le niveau de qualité de service actuel du service restauration (points forts, améliorations à apporter, axes de progrès à mettre en place) grâce à des indicateurs et niveaux de performance
- ✓ évaluer la satisfaction des usagers
- ✓ construire leur offre de service et la mettre en œuvre, puis la faire valider et reconnaître par un tiers grâce à la démarche de certification NF Service « Restauration scolaire »



Jacques Pelissard,

président de l'AMF - discours du 11 mai 2005



Cette norme est importante parce qu'elle met en exergue un mot essentiel qui est le mot « qualité ».

Pour la première fois à ma connaissance, une régie publique de la restauration municipale a été à l'initiative d'une norme et cette démarche exemplaire va s'appliquer, par contagion, à l'ensemble des prestataires de service. Il est tout à l'honneur de l'association d'avoir eu cette approche volontaire, pionnière et novatrice.

*Les élus ont toujours une inquiétude sourde à l'encontre des normes, à cause des problèmes de coûts. **L'étude d'impact a démontré que cette norme était raisonnée en terme de coût et accessible à toutes les collectivités.***

Une norme centrée sur le bien-être des enfants

Le service public de restauration collective doit jouer un rôle éducatif fort auprès des enfants : initiation à la connaissance de l'alimentation, éducation liée à la santé, la nutrition et l'hygiène, respect des règles de vie en communauté (socialisation).

Dans cette optique, la norme NF X50-220 dresse **un cadre de référence pour la restauration scolaire**, en plaçant l'enfant au cœur des démarches engagées par les collectivités : sécurité, hygiène, confort, cadre de vie, encadrement, animation...

Le champ de la norme concerne la gestion du service restauration et le **respect du cahier des charges**... donc l'utilisation de l'argent public. Une préoccupation d'actualité, dans le contexte de maîtrise voire de réduction des dépenses publiques.

Pour tout renseignement :

Patrick Offertelli

Référent Agores pour le déploiement d'OK Pilot
02 40 41 59 81
patrick.offertelli@mairie-nantes.fr

Fabrice Césari

Responsable projets Afnor Editions
05 61 39 76 72
fabrice.cesari@afnor.org