



CHARTe NATIONALE QUALITÉ AGORES

1998-2018 : 20 ans d'engagement pour la qualité du service public

Préambule

Agores est une association dont l'objectif premier est depuis l'origine de « sortir les gestionnaires de leur isolement ». Elle est un lieu d'échanges qui permet de mutualiser les savoirs, les compétences, les énergies, afin que chacun s'enrichisse des expériences de tous.

L'ensemble de nos actions vise toujours les mêmes objectifs depuis 1986 :
valoriser la restauration territoriale, offrir un service de qualité.

C'est dans cet esprit qu'Agores a mis en place
une **Charte Nationale Qualité de la Restauration Territoriale.**

À ce jour, plus de 50 collectivités territoriales sont signataires
et associent leurs efforts et compétences pour une amélioration continue
de la qualité du service offert à la population.

Ce document recense les règles qui président à la demande, à l'attribution,
à la signature et au suivi de la **Charte Nationale Qualité Agores.**



**UNE DÉMARCHÉ
STRUCTURÉE**



**UN PROCESSUS
D'AMÉLIORATION CONTINUE**



**DES SYNERGIES
ENTRE COLLECTIVITÉS
SIGNATAIRES**

ENGAGEMENTS

Règlement de la Charte

La Charte Nationale Qualité Agores est accordée à toute collectivité – assurant un service de restauration en régie directe à destination de la petite enfance, des établissements scolaires publics, des personnes âgées – qui en fait la demande, sous réserve qu'elle satisfasse aux obligations de la Charte et du présent règlement.

La Charte est délivrée par Agores après décision de la Commission de Charte. Cette Commission fonctionne comme suit :

La Commission de Charte

1. Composition

La Commission est composée de 5 membres adhérents à jour de leur cotisation désignés par le Conseil d'Administration Agores. Les préalables à cette désignation sont les suivants : Il s'agit de

- administrateurs volontaires,
- délégués départementaux
- pairs (adhérents signataires).

La Commission est présidée par l'un des 5 membres, désigné par ses membres.

Le Président et le Trésorier d'Agores sont membres de droit de la Commission, portant à 7 membres maximum la composition de la Commission.

2. Durée du mandat

Les membres sont désignés pour 3 ans.

La fin de mandat d'un membre du Conseil d'administration n'affecte pas son mandat à la Commission qui ne prend fin qu'au terme des 3 années.

Un appel à candidatures est réalisé auprès des adhérents signataires, des délégués départementaux et des administrateurs à l'issue de chaque période de 3 ans.

Le nombre de mandats n'est pas limité.

En cas de démission d'un membre de la Commission, ce dernier est remplacé par un nouveau membre désigné par le Conseil d'administration, son mandat prenant fin à la date de fin de mandat de celui qu'il remplace.

3. Réunions de la Commission

La Commission est convoquée par le Président de la Commission chaque fois que nécessaire. Les convocations sont adressées par mail ou tout autre moyen permettant de réunir au minimum 5 membres de la Commission sur les 7. Les réunions peuvent être assurées par téléphone, vidéoconférences ou tout autre mode permettant un échange fiable.

4. Rôle et missions

La Commission est chargée du suivi administratif et technique de la Charte Nationale Qualité Agores.

À ce titre :

- Elle met à jour annuellement la liste des collectivités signataires à jour de leur cotisation (en relation avec le trésorier Agores).
- Elle assure le traitement des demandes d'adhésion.
- Elle adresse le dossier de candidature à la collectivité comportant le questionnaire initial.
- Elle en assure l'analyse et demande éventuellement les compléments d'information jugés nécessaires.
- Elle émet un avis sur la validité du dossier et entérine ou refuse l'adhésion de la collectivité.
- Elle vérifie que la délibération de la collectivité est conforme.
- Elle collecte les bilans annuels d'activités, les analyse et émet un avis.
- Elle prépare le bilan général d'activité et établit les statistiques sur l'ensemble des collectivités signataires et rédige le rapport annuel à destination des collectivités.
- Elle planifie les « visites » triennales des collectivités et nomme les « visiteurs » pour chacune des visites.
- Elle collecte les compte-rendus de visites, valide les feuilles de route établies avec les collectivités et en assure le classement et l'archivage.
- Elle traite toutes les demandes des parrains ou des collectivités signataires ou relaie ces demandes au Conseil d'administration si la décision ne lui appartient pas.
- Elle propose au Conseil d'administration toute modification qu'elle juge nécessaire pour remplir sa mission ou pour améliorer le service rendu aux collectivités.
- Elle propose au Conseil d'administration, sur avis motivé, de retirer la Charte qualité en cas de non-respect des règles de la Charte.
- Elle assure le lien avec les représentants légaux (Maires, Présidents) des collectivités. Elle rédige notamment le courrier du Président Agores qui est transmis annuellement avec le rapport général.
- Elle assure le lien avec les responsables restauration des collectivités signataires.
- Elle assure toute mission demandée par le Conseil d'administration et/ou le Président d'Agores à destination des collectivités signataires.
- Elle propose au Conseil d'administration pour approbation un budget annuel pour le fonctionnement, les visites et la communication en lien avec la Charte.

5. Résolutions et décisions de la Commission

Les résolutions et décisions de la Commission sont prises à la majorité des voix exprimées (quorum 5). En cas d'égalité de voix, la voix du Président est prépondérante. La Commission ne peut exercer son action que sur les questions d'organisation, de fonctionnement et de suivi de la Charte. Toutes autres décisions (suspension, retrait, modification du règlement...) sont soumises au Conseil d'administration.

Le tarif annuel d'adhésion est fixé en Assemblée générale ordinaire sur proposition du Conseil d'administration.

Attribution de Charte

Art. 1. Signature

Les collectivités ayant fait une demande dont le dossier est conforme avec avis favorable de la Commission, sont appelées à signer la Charte. Cette signature est subordonnée à une délibération de l'organe délibérant de la collectivité. Cette signature est effectuée par un élu ou le représentant légal de la collectivité en présence d'un ou plusieurs membres du Conseil d'administration d'Agores et/ou de la Commission de Charte. La Charte est attribuée à la collectivité pour une durée de 3 ans (sous réserve du respect de l'article suivant (2) du règlement de la Charte). Un label distinctif millésimé (logos autocollants) est remis à la collectivité pour être apposé à la vue des consommateurs. Un code d'accès à l'espace adhérents est remis à l'élu signataire. La commune et son référent Charte adhérent pendant 3 années civiles. Exonérés de cotisation, ils bénéficient de l'ensemble des accès et des publications.

Art. 2. Conservation de la Charte

La Charte Nationale Qualité Agores est maintenue aux conditions suivantes :

- Respect des engagements pris par la collectivité
- Déclaration des progrès réalisés ou en cours de réalisation
- Transmission du bilan annuel d'activités suivant le cadre fourni
- Évolutions envisagées (nouveaux objectifs)
- Déclaration des changements de prestations.

Le millésime de la Charte sera remis chaque année à l'examen des documents transmis.

Art. 3. « Visites » des Collectivités signataires

Des visites sont planifiées annuellement par la Commission pour les collectivités concernées. Les visites sont triennales, les visiteurs sont désignés par la Commission en fonction de la disponibilité des visiteurs et de la localisation de la collectivité. Les visiteurs sont : des administrateurs, des délégués départementaux et/ou des pairs. La délégation est composée de 2 ou 3 visiteurs. Les visites ont pour objet l'établissement d'une feuille de route en accord avec le ou les responsables restauration de la collectivité afin de définir les axes de progrès possibles ou souhaitables et d'identifier les apports qu'Agores est en mesure d'assurer. Les dates de visites sont fixées en accord avec la collectivité.

Art. 4. Établissement de la feuille de route

La feuille de route est établie à l'issue de la visite triennale en accord avec le ou les responsables de restauration de la collectivité. Elle part de la situation précédente et permet de mesurer les progrès réalisés. Cette feuille de route donne les axes de progrès possibles et les apports éventuels d'Agores sur les points évoqués. Une conférence de presse pourra être organisée et faire état des avancées de la collectivité. Agores accompagnera la structure dans sa communication en montrant les axes de progrès.

Art. 5. Engagements Agores

Agores publiera annuellement une synthèse des données du questionnaire. L'ensemble des statistiques des signataires sur un support média. Un focus sur des points réglementaires à l'aide de nos experts est également prévu. Chaque publication mettra en avant plusieurs signataires dans des paragraphes spécifiques sur des thèmes sur lesquels la collectivité est exemplaire.

Art. 6. Suspension et retrait de la Charte

En cas de constat de manquements graves aux règles de la Charte ou de non-respect des valeurs qu'elle véhicule, la suspension ou le retrait peut être demandé par les visiteurs et/ou la Commission. La suspension et/ou le retrait de la Charte Nationale Qualité Agores ne peut être prononcé, sur proposition motivée de la Commission, que par le Conseil d'administration. Le non règlement de la cotisation entraîne de fait son retrait.

Art. 7. Contestations

Les contestations qui émaneraient d'une collectivité, liées aux décisions de la Commission, seront traitées en Conseil d'administration.

Art. 8. Modifications du présent règlement

Le présent règlement peut être modifié sur proposition de la Commission de Charte acceptée par le Conseil d'Administration. Les modifications acceptées par le Conseil d'Administration sont soumises pour approbation en Assemblée Générale Ordinaire.

Fait en quatre exemplaires à _____, le _____

L'élu

Le référent restauration,

Pour la Commission Charte Qualité



l'exigence des professionnels de la restauration territoriale

charte@agores.asso.fr