

Fiche info

Norme de Service NF X50-220 « Service de la restauration scolaire »

L'essentiel

Lancée en octobre 2005 par AGORES et l'AFNOR, la norme de service NF X50-220 service de la « Restauration scolaire » garantit aux familles et élèves une qualité de service public et permet aux collectivités territoriales de disposer de repères pour mieux maîtriser leurs prestations. Alors que la réglementation se concentrait sur les aspects techniques de production des repas, elle fournit des points de repère pour améliorer la qualité de service.

Fondée sur une approche réaliste des situations sur le territoire, de la grande ville gérant des dizaines de restaurants scolaires à la petite commune rurale, elle 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.

Vocation de la norme

La norme dresse un **cadre de référence pour la restauration scolaire**. 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 place l'enfant au coeur des démarches engagées par les communes** : 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.

Bénéfices pour les acteurs de la restauration scolaire

Lisibilité du cadre réglementaire

- ▶ Disposer de textes de référence d'application volontaire reconnus par tous
- ▶ Sélectionner parmi les recommandations (circulaires, chartes, avis, guides professionnels...) les engagements fondamentaux sur lesquels doit reposer une démarche qualité de service
- ▶ Venir en appui de la réglementation nationale pour améliorer et harmoniser les pratiques

Harmonisation de l'offre de service

- ▶ Impulser des démarches qualité et sensibiliser les acteurs sur une approche globale des services en restauration scolaire
- ▶ Consolider les initiatives qualité des collectivités
- ▶ Fédérer les acteurs autour d'une démarche commune pour améliorer les prestations des restaurants scolaires publics

Simplification et facilitation de l'information

- ▶ Faciliter l'organisation et la gestion des questions liées à la restauration scolaire des établissements : la norme apporte une tranquillité d'esprit face au « comment faire ? », « comment organiser ? ».
- ▶ Faciliter la communication entre acteurs : collectivités, établissements, éducation nationale....
- ▶ Communiquer, informer, valoriser la qualité du travail réalisé, auprès des enfants, des parents...

En savoir plus

Sites internet

www.agores.asso.fr < rubrique Juridique et www.afnor.org

Contact

Christophe Hébert
hebertch@wanadoo.fr

Pas à pas



Les domaines d'application

La norme de service NF X50-220 s'applique à l'ensemble des domaines des services de restauration scolaire selon le sommaire suivant :

1. Domaine d'application
2. Références normatives
3. Termes et définitions
4. Service de la restauration scolaire
 - ▶ L'aménagement des locaux
 - ▶ Les conditions d'accueil des enfants
 - ▶ Temps du repas : un moment pour l'éveil alimentaire et l'éducation nutritionnelle...
 - ▶ Les compétences et les missions des personnels des restaurants scolaires occupant une fonction éducative
 - ▶ L'organisation de la vie collective
 - ▶ La transparence des échanges et de l'information
 - ▶ Les garanties de service public

Annexes

Un outil d'audit qualité

La norme NF X50-220 « Service de la restauration scolaire » fixe un niveau de qualité de prestations reconnu par tous, à travers 3 volets :

- ▶ des exigences d'un niveau supérieur pour les mairies qui souhaiteraient notamment obtenir une certification de leur prestation globale (335 exigences obligatoires)
- ▶ des recommandations, dont la mise en œuvre garantit une bonne qualité de service (270 recommandations non-obligatoires)
- ▶ 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 »