

Règlement intérieur des foyers restautants

Sommaire

PREAMBULE	2
CHAPITRE I – DISPOSITIONS D'APPLICATIONS	2
ARTICLE 1 – OBJET DU REGLEMENT	2
ARTICLE 2 – FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT	2
CHAPITRE II - MODALITES DE COMPOSITION DES REPAS	3
ARTICLE 3 – COMPOSITION DES REPAS	3
ARTICLE 4 – COMMUNICATION DES MENUS	3
CHAPITRE III – MODALITES DE FONCTIONNEMENT	4
ARTICLE 5 – LES BENEFICIAIRES	4
ARTICLE 6 – ADMISSION AUX FOYERS.....	4
ARTICLE 7 – JOURS ET HEURES D'OUVERTURE	4
ARTICLE 8 – MODALITES D'ACCUEIL	4
ARTICLE 9 – CONDITIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE / RESPECT DES LIEUX	4
ARTICLE 10 – INSCRIPTIONS AU REPAS.....	5
ARTICLE 11 – TARIFICATION.....	5
ARTICLE 12 – ABSENCES	5
ARTICLE 13 – REGLEMENT DU PRIX DE LA PRESTATION	5
ARTICLE 14 – REMBOURSEMENTS.....	6
ARTICLE 15 – DEFAUT DE PAIEMENT.....	7
CHAPITRE IV – DISPOSITIONS D'APPLICATION	8
ARTICLE 16 – ENTREE EN VIGUEUR	8
ARTICLE 17 – PUBLICATION.....	8
ARTICLE 18 – EXECUTION	8

Préambule

Les foyers ont pour rôle de fournir un repas complet aux personnes âgées de la ville. Ils sont également un lieu de rencontres et de convivialité. Par leur fréquentation régulière, les personnes âgées entretiennent ainsi une vie sociale active.

Chapitre I – Dispositions d'applications

Article 1 – Objet du règlement

Le présent règlement de service a pour objet de définir les règles de fonctionnement des foyers restaurant de la ville de Berre l'Etang, à savoir les foyers suivants :

1. **Foyer RICARD, Boulevard Frédéric Mistral**
2. **Foyer MAURIN, Rue Fernand Léger**
3. **Foyer BASSE, Avenue Roger Salengro**

La gestion du service de restauration dans les foyers a été déléguée à la Société ELRES, ci-après dénommée « ELIOR Restauration Enseignement » ou « le Délégué », par la ville de BERRE L'ETANG, ci-après dénommée "la Collectivité".

Ce règlement arrête les conditions dans lesquelles les bénéficiaires ont accès au service et précise, conformément au contrat de Délégation de Service Public, les prestations qui leur seront rendues par le Délégué.

La Collectivité est l'autorité délégante. En cette qualité, elle arrête les tarifs de repas que les usagers acquittent directement auprès du Délégué.

Le Délégué est chargé de la production et de la livraison des repas aux foyers, ainsi que de l'encaissement auprès des usagers des prix des repas suivant les tarifs fixés par la Collectivité.

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur.

Article 2 – Force obligatoire du règlement

Le présent règlement a un caractère obligatoire.

Les bénéficiaires ont accès au service dans les conditions arrêtées au présent règlement. Le respect de ces prescriptions est impératif. Les contrevenants s'exposent aux sanctions prévues par le présent règlement.

Chapitre II - Modalités de composition des repas

Article 3 – Composition des repas

Les menus sont composés de manière à respecter l'équilibre alimentaire sur la journée et favorisent la variété des aliments. Un menu unique est servi aux bénéficiaires de ce service de restauration.

Le repas est composé de cinq composantes :

- Une entrée
- Un plat protidique (viande, poisson ou œufs) + garniture d'accompagnement
- Un produit laitier (fromage ou laitage)
- Un dessert
- Un pain individuel

Le menu étant unique, il n'est pas possible de donner satisfaction aux personnes devant suivre un régime alimentaire particulier.

Article 4 – Communication des menus

Les menus sont affichés mensuellement dans chaque foyer.

Chapitre III – Modalités de fonctionnement

Article 5 – Les bénéficiaires

Les personnes âgées de 65 ans et plus, habitant la Commune de Berre l'Etang, peuvent bénéficier de ce service. Dans le cas des couples mariés, pacsés ou concubins, l'un des deux doit avoir 65 ans au moins.

Article 6 – Admission aux foyers

6.1 - Modalités d'accès aux foyers

L'inscription préalable auprès du service social est obligatoire afin d'avoir accès au service de restauration dans les foyers.

6.2 - Pièces à fournir au service social

- Lettre de demande à l'attention de Monsieur le Maire,
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois,
- La Carte Nationale d'Identité.

6.3 - Délais de mise en œuvre

Un délai de 10 jours environ est nécessaire pour avoir accès au service de restauration dans les foyers. Ce délai peut être plus important en raison des places disponibles et de la liste d'attente établie par le service social.

Article 7 – Jours et heures d'ouverture

Les foyers sont ouverts tous les jours de 11 heures à 16h00 excepté les samedis, dimanches et jours fériés.

Les foyers sont fermés les jours où :

- Les écoles et centres de loisirs sont fermés.

Les repas sont servis à 12H00.

Article 8 – Modalités d'accueil

Les personnes peuvent accéder au foyer de 11 heures à 16h00.

Dans un souci d'efficacité, de bonne organisation et de convivialité, les tables doivent être utilisées au maximum.

L'accueil et le service sont assurés par le personnel communal qui se tient à la disposition et à l'écoute des usagers. Il est formellement interdit de verser au personnel une quelconque rémunération ou gratification.

Article 9 – Conditions d'hygiène et de sécurité / Respect des lieux

Les conditions d'hygiène ci-après doivent être respectées:

- L'accès à la cuisine qui se trouve dans chacun des foyers est strictement interdit aux usagers pour des raisons d'hygiène.

- L'accès des foyers est interdit à tout animal.
- Une tenue vestimentaire correcte est exigée.
- Pour des raisons d'hygiène, il est formellement interdit d'amener de la nourriture de l'extérieur.

Les foyers étant des lieux de convivialité et du « vivre ensemble », il est nécessaire :

- De manipuler avec précaution le matériel qui est mis à disposition (téléviseur, lecteur DVD...),
- De fréquenter le foyer avec un esprit de respect et de tolérance.
- Il est interdit de distribuer des tracts ou publicités à l'intérieur des locaux.

Article 10 – Inscriptions au repas

Les jours de fréquentation de la prestation de restauration dans les foyers souhaités par l'utilisateur doivent être **définis 3 jours avant**.

Sur les sites des foyers, les réservations se font de la manière suivante :

- **Chaque jeudi (3 jours avant), les usagers doivent réserver leur repas pour le lundi, le mardi et le mercredi, soit 1 jour, 2 jours ou 3 jours (profil à 3 jours).**
- **Chaque lundi (3 jours avant), les usagers doivent réserver leur repas pour le jeudi et le vendredi, soit 1 jour ou 2 jours (profil à 2 jours).**

A cet effet, une fiche d'inscription du Délégué est disponible dans les foyers afin que les usagers puissent déterminer les jours de fréquentation qu'ils souhaitent.

Des inscriptions peuvent également être effectuées 3 jours avant, et ce quel que soit le jour, par le biais, de manière préférentielle du serveur vocal du Délégué ou par le biais du site internet du Délégué.

Enfin des inscriptions occasionnelles peuvent être effectuées **48h00 avant au plus tard** du jour de consommation souhaité, dans la limite des repas en stock disponibles. Il faut pour cela s'adresser, de manière préférentielle, au serveur vocal du Délégué, ou sur le site internet du Délégué ou auprès du personnel de service des foyers .

Article 11 – Tarification

La Collectivité détermine les différentes catégories de tarifs applicables aux usagers qui sont définis par Délibération.

Article 12 – Absences

En cas d'absence, l'utilisateur du foyer doit en informer le Délégué. Cette information devra se faire, de manière préférentielle, par le biais du serveur vocal du Délégué au plus tard avant 9h30 le jour de l'absence, ou par le biais du site internet, ou en informant le personnel de service des foyers au plus tard la veille de l'absence entre 12h00 et 13h30.

En tout état de cause, tout repas même décommandé, est facturé à l'utilisateur du fait de la réservation effectuée 3 jours avant.

En cas d'absence, pour des raisons de santé sur présentation d'un certificat médical auprès du Délégué, les repas ne sont pas facturés dès le premier jour d'absence à condition d'avoir informé le Délégué au plus tard avant 9h30 le jour de l'absence, par le biais du serveur vocal du Délégué, ou par le biais du site internet du Délégué, ou en informant le personnel de service des foyers au plus tard la veille de l'absence entre 12h00 et 13h30.

Article 13 – Règlement du prix de la prestation

Le Délégué met en place un système informatique pour les usagers inscrits aux foyers. Ce système permet de constater que chaque prestation consommée par un usager a bien été facturée et payée par l'utilisateur.

13.1 - Compte usager

Dans ce compte usager, sont enregistrés :

- ◆ les prestations facturées, conformément au tarif fixé pour chaque usager par la Collectivité,
- ◆ le règlement de la prestation de restauration,
- ◆ les régularisations tarifaires et le pointage,
- ◆ les remboursements (liés à une résiliation d'inscription ou autres).

13.2 - Moyens de paiement

Les moyens de paiement de la prestation de restauration sont les suivants :

- ◆ le prélèvement automatique,
- ◆ le télépaiement Internet sécurisé par carte bancaire multicanal (PC, smartphone ou tablette),
- ◆ le titre interbancaire de paiement domicilié (TIP),
- ◆ le TIP chèque,
- ◆ le TIP espèces (à effectuer auprès de tout bureau de poste en tenant compte des conditions tarifaires en vigueur),
- ◆ par chèque bancaire ou postal établi à l'ordre du Délégué,
- ◆ par mandat postal établi à l'ordre du Délégué,
- ◆ en espèces dans le cadre des permanences effectuées par le Délégué.

13.3 - Facturation et délais de paiement

Lors de la première facturation, le Délégué adresse aux usagers une facture pour le mois en cours (système de pré paiement) comprenant un nombre de repas de tous les jours ouvrés du mois. Il s'agit d'un crédit de repas pour le mois.

Les factures qui suivront tiendront comptes de la fréquentation de l'usager sur les 4 semaines qui précèdent et des régularisations tarifaires.

A compter de la date de réception de la facture, les usagers disposent d'un délai de **15 jours** calendaires pour procéder au règlement au profit du Délégué, par l'un des moyens de paiement visés dans l'article ci-dessus.

Contestation de la facturation :

Toute contestation de l'usager doit être portée à la connaissance du Délégué dans un délai de 45 jours calendaires suivant la date de la facture.

Une facture non contestée dans le délai de 45 jours est réputée acceptée par l'usager.

Article 14 – Remboursements

Seuls les cas suivants ouvrent la possibilité de remboursement :

- résiliation définitive de l'inscription,
- trop perçu par le Délégué,
- régularisations.

En l'absence de demande de remboursement écrite de l'usager, le solde créditeur sera réputé acquis au Délégué à l'expiration d'un délai d'un an.

En l'absence de mouvement sur le compte usager durant une année, et en l'absence de demande de remboursement telle que décrite ci-dessus, le solde créditeur sera réputé acquis au Délégué.

Article 15 – Défaut de paiement

15.1 - Défaut de paiement

En l'absence de réception du règlement dans le délai imparti, soit 15 jours, le Délégué envoie une première relance aux usagers en retard de paiement (une relance est un document présentant le détail des factures en retard de paiement).

A défaut de paiement suite à la première relance, une deuxième relance est envoyée aux usagers par le Délégué. A défaut de paiement dans le deuxième délai imparti, soit 15 jours, le Délégué transmet à la Collectivité, pour instruction, par lettre recommandée avec accusé de réception ou contre décharge, la liste des usagers en situation de retard de paiement.

15.2 - Règlement des impayés par les familles

L'usager doit régler la totalité de son impayé, c'est à dire le principal, les intérêts et les éventuelles pénalités administratives pour retard de paiement.

Chapitre IV – Dispositions d'application

Article 16 – Entrée en vigueur

Le présent règlement de service entre en vigueur pour le service délégué à compter du 6 juillet 2015, tout règlement antérieur en vigueur dans la Collectivité étant abrogé de ce fait.

Article 17 – Publication

Le présent règlement sera publié par voie d'affichage.

Article 18 – Exécution

Le Maire, les services administratifs, les agents du service de restauration et les représentants du Délégué habilités à cet effet, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.