

# Règlement du portage des repas à domicile

## Sommaire

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>2</b>
<b>CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES</b> .....	<b>2</b>
ARTICLE 1 – OBJET DU REGLEMENT .....	2
ARTICLE 2 – FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT .....	2
<b>CHAPITRE II – MODALITE DE COMPOSITION ET DE LIVRAISON DES REPAS</b> .....	<b>3</b>
ARTICLE 3 – COMPOSITION DES REPAS .....	3
ARTICLE 4 – COMMUNICATION DES MENUS .....	3
ARTICLE 5 – HORAIRES DU SERVICE DE PORTAGE .....	3
ARTICLE 6- DELIVRANCE DES REPAS .....	3
<b>CHAPITRE III – BENEFICIAIRES &amp; CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DU PORTAGE</b> .....	<b>5</b>
ARTICLE 7 – LES BENEFICIAIRES .....	5
ARTICLE 8 – ADMISSION AU SERVICE DU PORTAGE .....	5
<b>CHAPITRE IV - FACTURATION</b> .....	<b>7</b>
ARTICLE 9 - TARIFICATION .....	7
ARTICLE 10 - ABSENCES .....	7
ARTICLE 11 - REGLEMENT DU PRIX DES PRESTATIONS : .....	7
ARTICLE 12 – REMBOURSEMENTS .....	8
ARTICLE 13 – DEFAUT DE PAIEMENT .....	8
<b>CHAPITRE V – DISPOSITION D'APPLICATION</b> .....	<b>8</b>
ARTICLE 14 – ENTREE EN VIGUEUR .....	8
ARTICLE 15 - PUBLICATION .....	9
ARTICLE 16 - EXECUTION .....	9

## Préambule

Le service de portage de repas à domicile a pour objectif de participer au maintien à domicile des personnes âgées de la Commune de Berre l'Étang.

## Chapitre I – Dispositions générales

### Article 1 – Objet du règlement

Le présent règlement de service a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du service public de portage de repas, dont la gestion a été déléguée à la Société ELRES, ci-après dénommée « ELIOR Restauration Enseignement » ou « le Déléataire », par la Ville de BERRE L'ETANG, ci-après dénommée la "Collectivité".

Il 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 Déléataire.

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

Le Déléataire est chargé de la production et de la distribution des repas aux convives, 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 en cas de non respect de ce dernier.

## Chapitre II – Modalité de composition et de livraison 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. Le repas est composé de six composantes :

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

### Article 4 – Communication des menus

Les menus sont communiqués par courrier chaque début de mois à l'initiative du Délégué.

### Article 5 – Horaires du service de portage

Les repas sont livrés au domicile de l'utilisateur du lundi au vendredi (sauf jours fériés) entre 07h30 et 12h00. La prestation s'entend en continu du lundi au vendredi. Le planning des tournées est établi par le Délégué.

En fonction d'événements indépendants de la volonté du Délégué (aléas climatiques ou matériels), des fluctuations dans l'heure de livraison pourront avoir lieu.

Toute modification des horaires de tournée fera l'objet d'un accord préalable entre la Collectivité et le Délégué.

### Article 6- Délivrance des repas

La livraison s'effectue en présence du bénéficiaire ou d'une tierce personne. Le repas est remis en mains propres ou directement dans le réfrigérateur.

Le repas ne sera pas livré si le bénéficiaire ou une tierce personne ne se trouve pas à son domicile lors de la distribution. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, les repas ne peuvent, en aucun cas, être déposés à l'extérieur du domicile, dans un panier ou une glacière.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le bénéficiaire a la possibilité de remettre un double des clés de son domicile au livreur. La remise des clés s'effectuera après signature d'une autorisation écrite de la part du bénéficiaire. Les clés seront enregistrées, numérotées (pas de mention du nom de la personne sur le trousseau). Seul le Délégué est habilité à recevoir les clés. Le livreur s'engage à restituer les clés à la demande du bénéficiaire.

#### 6.1 - Organisation matérielle

Le bénéficiaire doit mettre à disposition du livreur un réfrigérateur en bon état de fonctionnement (température comprise entre 0° et 3° C).

Les repas, présentés en barquettes, sont livrés en « liaison froide ». Ils doivent être réchauffés une seule fois :

- Soit au micro ondes (2 à 3 mn)

- Soit au four ou à la casserole.

Le Déléataire ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du réfrigérateur.

## 6.2 - Respect des intervenants

Le bénéficiaire doit avoir un comportement civil à l'égard du personnel. Il est formellement interdit de verser au personnel une quelconque rémunération ou gratification.

## 6.3 - Intervention des secours

Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque le livreur se présente, ce dernier essaie de joindre le bénéficiaire par téléphone. Si celui-ci ne répond pas, le livreur prévient immédiatement le service social qui cherche alors à entrer en contact avec l'un des proches du bénéficiaire.

En cas de doute, le service social demande l'intervention de la police municipale afin de vérifier que la personne n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise. Il est donc indispensable de prévenir le Déléataire si le bénéficiaire s'absente.

## Chapitre III – Bénéficiaires & conditions d'accès au service du portage

### Article 7 – Les bénéficiaires

Le service des portages s'adresse à toute personne domiciliée sur Berre l'Etang :

- Agée de 65 ans ou plus et se trouvant dans l'incapacité de préparer ses repas et/ou d'effectuer ses courses et ne pouvant se rendre sur l'un des foyers de la Ville.
- Reconnue handicapée (bénéficiaire d'une pension d'invalidité de 3<sup>o</sup> catégorie) et se trouvant dans l'incapacité de préparer ses repas et/ou d'effectuer ses courses.
- Agée de plus de 65 ans et à titre occasionnel momentanément retenue à domicile en cas de sortie d'hospitalisation.

Une liste d'attente est établie en fonction des places disponibles.

### Article 8 – Admission au service du portage

#### 8.1 - Modalités d'inscription

Une inscription préalable auprès du service social est obligatoire afin d'avoir accès au service du portage. **Cette inscription doit se faire sur 5 jours, soit du lundi au vendredi.** L'utilisateur s'engage ainsi à être présent lors de chaque livraison de repas pour tous les jours de la prestation.

#### 8.2 - Pièces à fournir au service social

- Lettre de demande à l'attention de monsieur le Maire,
- Certificat médical attestant l'incapacité à se déplacer et à préparer ses repas – le certificat sera demandé chaque année,
- Pour les personnes en situation de « sortie d'hospitalisation » : un certificat médical mentionnant la durée de l'incapacité - durée maximum 1 mois,
- Pour les personnes en situation de handicap âgées de moins de 65 : un justificatif de pension d'invalidité de 3<sup>o</sup> catégorie,
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois (facture EDF, Téléphone, eau),
- La Carte Nationale d'Identité.

Une visite à domicile est prévue avant la mise en place du portage afin d'évaluer la situation et de rechercher les meilleures conditions de livraison.

La durée du portage est d'une année renouvelable après étude du dossier (une période d'essai de 1 mois est prévue).

#### 8.3 - Délais de mise en œuvre

Un délai de 10 jours environ est nécessaire pour la mise en œuvre du portage. Ce délai peut être plus important en raison des places disponibles et de la liste d'attente établie par le service social. En cas de sortie d'hospitalisation entraînant une incapacité passagère, le service est mis en place dans les plus brefs délais.

## 8.4 - Interruption du service

En cas d'interruption du fait du bénéficiaire pour des raisons de force majeure (hospitalisation), le bénéficiaire ou son représentant devra prévenir le Délégataire de l'interruption dans les meilleurs délais. Dans ces circonstances, la reprise des prestations s'effectuera le plus rapidement possible. A cette fin, le bénéficiaire (ou son représentant) s'engage à faire connaître au Délégataire le jour et l'heure de la sortie d'hôpital. Les prestations habituelles qui n'auront pu être livrées pour ce cas de force majeure ne seront pas facturées.

## 8.5 - Résiliation du service

Le bénéficiaire peut résilier à tout moment en contactant le Délégataire 48hoo avant.

## 8.6 - Annulation d'un repas

En cas d'absence exceptionnelle, le bénéficiaire devra en informer le prestataire la veille, de manière préférentielle, par le biais du serveur vocal du Délégataire, ou par le biais du site internet du Délégataire, ou en informant le livreur la veille au plus tard.

## Chapitre IV - Facturation

### Article 9 - Tarification

La Collectivité détermine les différentes catégories de tarifs applicables aux usagers et les conditions d'attribution aux usagers. L'usager qui bénéficie du portage s'engage à payer la prestation sur sa totalité, à savoir sur les cinq jours de la semaine.

### Article 10 - Absences

En cas d'absence d'un usager ou d'une tierce personne lors de la livraison des repas, tous les repas des jours ouvrés (du lundi au vendredi) seront facturés.

En revanche, en cas d'absence pour hospitalisation, les repas ne seront pas facturés dès le premier jour d'absence.

De plus, pour une absence prolongée, les repas ne seront pas facturés dès le premier jour d'absence, à condition d'avoir informé préalablement le Délégué la semaine qui précède l'absence, par le biais, de manière préférentielle, du serveur vocal du Délégué ou par le biais du site internet du Délégué.

### Article 11 - Règlement du prix des prestations :

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

#### 11.1 - 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).

#### 11.2 - 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.

#### 11.3 - Facturation et délais de paiement

Facturation et délai de paiement :

En début de mois, le Délégué adresse aux usagers une facture du mois en cours (système de pré paiement) comprenant **le nombre de repas en fonction de tous les jours ouvrés du mois.**

La facture en début de mois prend en compte :

- ◆ les prestations futures,
- ◆ les régularisations tarifaires et de pointage des périodes antérieures.

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 12 – 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 13 – Défaut de paiement

### 13.1 - 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.

### 13.2 - 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 V – Disposition d'application

### Article 14 – 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 15 - Publication**

Le présent règlement sera publié par voie d'affichage.

## **Article 16 - Exécution**

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