

Centre Communal d'Action Sociale

ATOUT SENIORS LIVRAISON DE REPAS A DOMICILE REGLEMENT INTERIEUR

PREAMBULE

Atout Seniors est un service municipal géré par le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Thonon-les-Bains

Il organise un service de livraison de repas à domicile qui a pour but de faciliter le maintien à domicile des retraités Thononais.

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service de livraison de ces repas, notamment dans les rapports entre le service et les usagers.

CHAPITRE I – ADMISSION ET INSCRIPTION

Article 1 – Admission

L'accès au service de livraison de repas à domicile est ouvert prioritairement aux retraités de Thonon-les-Bains. Sous réserve de places disponibles, il peut s'adresser également aux Thononais non retraités majeurs rencontrant des difficultés ponctuelles (sortie d'hospitalisation justifiée par un certificat médical, une demande de travailleurs sociaux, de professionnels de santé...)

Par ailleurs, le service peut être ouvert à l'entourage d'un usager (repas « invité »), à titre exceptionnel.

Article 2 – Inscription

L'inscription préalable est obligatoire pour la saison (du 15 septembre au 14 septembre de l'année suivante). Des inscriptions complémentaires pourront être acceptées en cours d'année dans les mêmes conditions.

La mise en place du service s'établit dans un délai de 24 heures à partir de la communication de l'inscription dûment complétée (le délai est de 72 heures pour les week-end et jours fériés).

Elle s'effectue au moyen du formulaire qui doit être complété, signé par l'intéressé ou son représentant légal et accompagné des pièces justificatives.

CHAPITRE II – MODES DE FREQUENTATION

Article 3 – Modes de fréquentation

Les repas sont proposés 7j/7j, du lundi au dimanche.

Différents modes de fréquentation sont possibles :

- à l'année, sur des jours définis à l'avance
- de manière temporaire, sur des jours définis à l'avance

Article 4 – Modifications

Toute modification de fréquentation (annulation et/ou ajout) devra faire l'objet d'une demande par mail (atout-seniors@ville-thonon.fr) ou par téléphone (04.50.71.18.56) pendant les jours et horaires d'ouverture du service (du lundi au vendredi de 9h00 - 12h00 /14h00 - 17h30 hors jours fériés,) dans les délais suivants :

Si le jour du repas est le :	Téléphoner ou envoyer un mail avant 12h le : (Ajouter 24 heures supplémentaires pour un repas consommé un jour férié.)
Lundi	Jeudi
Mardi	Vendredi
Mercredi	Lundi
Jeudi	Mardi
Vendredi	Mardi
Samedi	Mercredi
Dimanche	Mercredi

Dans le cas d'une sortie d'hospitalisation, la remise en place du service de portage peut se faire dans un délai de 24 heures (le délai est de 72 heures pour les week-end et jours fériés). Le repas pourra s'avérer différent de celui prévu initialement.

CHAPITRE III – TARIFS ET PAIEMENTS

Article 5 – Tarification

Le Centre Communal d'Action Sociale a choisi de prendre à sa charge une partie du prix des repas. Les convives ne payent donc pas le coût réel du repas. Les tarifs applicables sont fixés par le Conseil d'Administration.

Il existe 5 tarifs qui tiennent compte des revenus. Le refus de présenter les justificatifs de revenus nécessaires au calcul du tarif réduit (tarifs 1 à 4) entraîne l'application immédiate du tarif maximum (tarif 5). Un tarif est dédié aux repas pris en charge dans le cadre de l'aide sociale par le Conseil Départemental.

Le tarif « invité » sera facturé à l'utilisateur du service des repas à domicile sur la base du plein tarif.

Article 6 – Paiement

La participation financière de l'utilisateur est payable au mois, à terme échu, sur la base du nombre de repas commandés et du tarif défini à l'inscription. Elle tient compte des absences justifiées (présentation d'un bulletin de situation d'hospitalisation) et du délai de carence (article 4 du présent règlement).

Le paiement doit être effectué auprès de la société de restauration gestionnaire à réception de la facture.

Les paiements peuvent s'effectuer :

- Par prélèvement automatique,
- Par virement,
- Par mandat,
- En ligne sur le site www.espace-famille.net,
- En chèque libellé à l'ordre de la société de restauration gestionnaire : ELIOR

A adresser : ELIOR Cuisine Centrale
5 Chemin du Morillon
74200 THONON

Ou lors des permanences organisées à la résidence autonomie « les Ursules » (3 rue des potiers, à Thonon les Bains) ou à « Atout Seniors » (8 impasse du Manège, à Thonon les Bains) aux horaires indiqués sur la facture. Le paiement s'effectue alors en espèces contre remise d'un reçu ou en chèque.

Si, à partir du mois de consommation des repas, l'utilisateur n'est pas à jour de ses paiements, une première relance est éditée par le délégataire et adressée par voie postale au bénéficiaire.

A défaut de règlement, les sommes restées impayées sont reprises sur une deuxième relance adressée à l'utilisateur, puis le recouvrement par voie contentieuse pour les sommes impayées sera mis en œuvre par le délégataire.

Enfin l'exclusion du service de l'utilisateur concerné sera réalisée par le Centre Communal d'Action Sociale.

Article 7 – Repas non pris

Les repas annulés seront facturés dès lors que l'annulation n'aura pas été signalée au service dans les délais impartis mentionnés à l'article 4.

Les repas non distribués pour cause d'absence de l'utilisateur seront également facturés.

CHAPITRE IV – LIVRAISON DES REPAS

Article 8 – Organisation de la livraison

Les repas sont livrés le jour de la consommation, en liaison froide, au domicile de l'usager du lundi au samedi. Les repas du samedi et du dimanche sont livrés le samedi. Concernant les jours fériés, le repas est livré la veille.

La présence de l'usager est impérative lors de la réception du repas. Cependant, le sachet repas pourra être remis à un tiers présent au domicile au moment de la livraison (famille, aide à domicile, ...) sans qu'aucune réclamation puisse être adressée postérieurement. Aucune clé de logements ne sera acceptée par le service ou tout autre moyen d'accès extérieur. En cas d'absence lors de la livraison, le repas sera facturé.

En cas d'absence exceptionnelle signalée, le repas pourra être livré à un tiers dénommé, à une autre adresse-sur Thonon-les-Bains.

Les usagers s'engagent à recevoir la personne chargée de livrer les repas dans des conditions adaptées. Un arrêt temporaire ou définitif pourra être prononcé si les conditions de livraisons ne sont pas respectées.

Une tranche horaire de livraison est communiquée. En aucun cas un retard de livraison dû à des circonstances exceptionnelles ne peut entraîner une réclamation.

Article 9 – Consommation des repas

Les repas devront être conservés à une température de + 3°C dans un réfrigérateur. Ils pourront être réchauffés de 3 façons :

- Au four à micro-ondes en prenant soin au préalable de percer le film sur la barquette.
- Au four traditionnel en versant le contenu dans un plat adapté.
- Au bain marie, sans enlever le film de la barquette.

La date de fabrication du produit et la date limite de consommation sont mentionnées sur les barquettes. Les dates de péremption indiquées devront être respectées et tout repas non consommé dans son intégralité doit être jeté.

Il est interdit de congeler les aliments remis.

CHAPITRE V – MENUS ET CAS PARTICULIERS

Article 10 – Composition des repas

Pour le déjeuner, le repas comprend 5 composantes :

- Une entrée,
- Un plat principal,
- Un accompagnement,
- Un produit laitier,
- Un dessert.

Pour le soir¹ :

- Un potage,
- Un dessert.

Du pain est livré pour accompagner les 2 repas.

Le livreur n'est pas autorisé à reprendre des produits du sachet repas que le bénéficiaire ne voudrait pas.

Les fromages au lait cru peuvent être proposés aux convives, sous réserve des possibilités du délégataire. Les personnes immunodéprimées, en état de grande fatigue ou à terrain allergique éviteront de consommer ce type d'aliments ou en prendront la responsabilité. A défaut de contre-indication médicale, portée à la connaissance du service celui-ci ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de cette ingestion.

La prestation s'inscrit dans le cadre de la démarche légale de développement durable : approvisionnement en denrées issues de circuits courts, recours aux produits issus de l'agriculture biologique et présentant des signes de qualité en application de la loi de 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (dite loi Egalim), lutte contre le gaspillage alimentaire, suppression du plastique à échéance, réduction des emballages, gestion et valorisation des bio déchets, ...

Les menus sont élaborés par le prestataire dans le respect strict du plan alimentaire et des recommandations du Groupe d'Etude des Marchés Restauration Collective et Nutrition (G.E.M.R.C.N.) relatif à la qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre des établissements médicaux sociaux.

Article 11 – Repas spéciaux

¹ Le dîner doit comprendre un produit laitier (fromage, lait ou laitage ou potage enrichi d'une portion de produit laitier).

Les régimes « sans sel », « sans sucre » et « sans graisse » peuvent être proposés, de même que la texture mixée (menu différent du menu standard). Ces régimes sont proposés à prix identique aux repas dits « standard ».

Les menus proposés au titre de régimes d'exclusion (de certains produits alimentaires) pour l'ensemble du service ne pourront faire l'objet d'adaptations que dans le cadre d'un accord préétabli à l'inscription entre la Commune représentée par son C.C.A.S. et le convive sur la base d'une validation écrite par le corps médical et dans la limite des possibilités proposées par le prestataire dans le cadre du contrat qui le lie à la Commune.

Enfin, il est possible de bénéficier de menus végétariens (au sens strict à savoir ovo-lacto² végétariens) ce qui exclut tout autre type de menus.

Article 12 – Commission menus

Tous les deux mois, une commission composée d'élus, de responsables communaux, d'agents du portage et de représentants du délégataire se réunit pour donner son avis sur les menus proposés. Le service se réserve le droit d'apporter des modifications si nécessaire. Toute remarque sur la prestation est à faire remonter au service.

Article 13 – Communication des menus

Les menus sont communiqués aux usagers tous les deux mois, par l'intermédiaire de l'équipe du portage. L'équilibre alimentaire est respecté dans tous les cas.

Le présent Règlement de Service est visé par le Concessionnaire et arrêté par Monsieur le Président du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Thonon-les-Bains.

Le présent règlement a été adopté par le Conseil d'Administration du C.C.A.S. du 10 juillet 2024 et est applicable à compter de la saison 2024-2025.

² Contient des produits à base d'œuf ou de lait