

Centre Communal d'Action Sociale

SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE REGLEMENT INTERIEUR

PREAMBULE

Le service de livraison de repas à domicile mis en place par le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Thonon-les-Bains a pour objectif de faciliter le maintien à domicile des personnes âgées de la commune en assurant la livraison de repas à domicile comprenant le déjeuner pour le midi et une collation pour le soir.

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 – ADMISSIONS 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 rencontrant des difficultés ponctuelles (sortie d'hospitalisation justifiée par certificat médical, 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 et valable pour la saison (du 15 septembre au 14 septembre de l'année suivante). La mise en place du service se fait 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). Des inscriptions complémentaires pourront être acceptées en cours d'année dans les mêmes conditions.

Elle s'effectue au moyen de formulaires qui doivent être remplis et accompagnés des justificatifs de revenus.

Elle ne sera prise en compte qu'après acceptation de la part du bénéficiaire des conditions définies dans le présent règlement et fourniture de tous les éléments requis.

CHAPITRE II – MODES DE FREQUENTATION

Article 3 – Différents modes de fréquentation

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

Différents modes de fréquentation sont possibles :

- a. à l'année, sur des jours définis à l'avance du lundi au dimanche,
- b. de manière temporaire, sur des jours définis à l'avance par le convive du lundi au dimanche.

Article 4 – Modifications et annulations

Toute modification de fréquentation (annulation et rajout) devra faire l'objet d'une demande au service dans les délais suivants :

| Jour du repas | Ajustement 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 |

Au retour 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 être différent de celui prévu.

CHAPITRE III – TARIFS ET PAIEMENTS

Article 5 – Tarification

Le Centre Communal d'Action Sociale de Thonon-les-Bains a choisi de prendre à sa charge une partie du prix des repas. Les convives ne payent donc pas le prix total de production. Les tarifs qui leur sont applicables sont fixés par le Conseil d'Administration, pour chaque année.

Les tarifs applicables sont les tarifs 1, 2, 3, 4 et 5 qui tiennent compte des revenus. Le refus de présenter les justificatifs de revenus nécessaires au calcul du tarif réduit (tarif 1 à 4) entraîne l'application immédiate du tarif maximum (tarif 5).

Le tarif 6 est appliqué à toutes les consommations à titre de repas « invité ». Il sera facturé à l'usager du service des repas à domicile qui invite, en accord avec lui, ou directement à l'invité qui aura établi au préalable son inscription.

Article 6 – Paiement

La participation financière de l'usager 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 certificat d'hospitalisation) et du délai de carence en conformité avec le présent règlement.

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

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 concessionnaire 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.

Les paiements s'effectueront :

- 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 Cuisine Centrale

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

- en espèces ou par carte bancaire lors des permanences organisées à la résidence autonomie « les Ursules » ou à « Atout Seniors » selon un planning défini à l'avance.

A défaut de règlement le recouvrement par voie contentieuse pour les sommes impayées sera mis en œuvre ainsi que l'exclusion du service de l'utilisateur concerné.

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 sauf en cas de présentation d'un justificatif d'hospitalisation.

Les repas non distribués pour cause d'absence de l'utilisateur seront 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'utilisateur du lundi au samedi sauf les jours fériés (ceux ci sont livrés le dernier jour ouvrable précédent le jour férié). Les repas du samedi et du dimanche sont livrés le samedi.

La présence de l'utilisateur 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 faite postérieurement. Aucune clé de logements ne sera acceptée par le service, ni même les codes de boîtes extérieures au logement disposant des clés du logement ou tout autre moyen d'accès extérieur. En cas d'absence lors de la livraison, le repas ne sera pas distribué.

En cas d'absence exceptionnelle signalée, le repas pourra être livré à un tiers dénommé, à une autre adresse, sous réserve d'avoir complété l'onglet « décharge » sur la fiche d'inscription.

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

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 mettant la barquette dans le 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.

En aucun cas, les aliments ne devront être congelés.

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. 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, le service ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de cette ingestion.

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

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 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

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-lacto 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 se réunit pour donner son avis sur les menus proposés. Toute remarque sur la prestation est à faire remonter au service.

Article 13 – Communication des menus

Les menus seront communiqués aux usagers tous les deux mois, par l'intermédiaire de l'équipe du portage. Le service se réserve le droit d'apporter des modifications si nécessaire. L'équilibre alimentaire sera 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.

Applicable à compter du 15 septembre 2023

Publié le sur le site
internet de la commune
le 12 juillet 2023