



Service « PORTAGE DE REPAS A DOMICILE »

Règlement intérieur

CONDITIONS GENERALES

Le portage de repas permet le maintien à domicile des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap, en ayant l'assurance d'une alimentation équilibrée, et avec le réconfort d'une visite quotidienne.

Depuis 2002, la Communauté de communes du Pays de Saint-Flour Margeride est compétente et gère le service de portage de repas à domicile sur son territoire intercommunal.

Elle confie sa réalisation à des agents de la Communauté de communes du Pays de Saint-Flour Margeride sur la commune de Saint-Flour et à un prestataire de service pour la desserte des autres communes du territoire intercommunal.

La production des repas est confiée à un prestataire.

Article 1 - PUBLIC CONCERNE PAR CE SERVICE

Le service de repas à domicile est proposé à toute personne résidant à titre principal sur le territoire de la Communauté de communes du Pays de Saint-Flour Margeride répondant aux conditions suivantes :

- ➔ Personnes retraitées et âgées de plus de 65 ans,
- ➔ Personnes dépendantes et/ou en situation de handicap orientées par un travailleur social.

Il est toutefois précisé qu'en dehors de ce cadre, des situations particulières pourront être étudiées, au cas par cas, par un élu référent de la Communauté de communes accompagné d'un agent technicien en charge du service.

A titre dérogatoire, une demande portant sur une durée limitée, d'un minimum d'une semaine, pourra être prise en considération.

Il est précisé qu'au regard des capacités de livraison, en cas de surcharge des tournées, l'utilisateur occasionnel ne pourra être considéré comme prioritaire sur le service.

Article 2 – DOSSIER D'INSCRIPTION

Avant de bénéficier des services de restauration portés à domicile, toute personne intéressée doit au préalable adresser aux services compétents un dossier d'inscription complet.

L'inscription devra se faire une semaine avant le début de livraison des repas, sauf en cas de sortie d'hospitalisation où l'inscription pourra se faire du jour au lendemain pour répondre à l'urgence.

Le dossier d'inscription est composé, obligatoirement, comme suit :

- une fiche de renseignement dûment complétée et signée (cf annexe 1 du présent règlement)
- le coupon d'acceptation du règlement intérieur dûment complété et signé
- la demande de prélèvement automatique (facultatif) accompagnée d'un RIB
- une copie de la carte d'identité ou du livret de famille
- une copie du dernier avis d'imposition
- un document prouvant le versement de l'Allocation de Solidarité pour Personnes Âgées (ASPA) ou autres dispositifs : *pièces à fournir uniquement si l'utilisateur est concerné,*
- un justificatif de situation de handicap temporaire : *pièce à fournir si l'utilisateur est concerné.*

Pour les repas portés à domicile sur la commune de Saint-Flour,

- le dossier d'inscription est à adresser à la Communauté de communes du Pays de Saint-Flour Margeride – Service « Portage de repas à domicile » – Village d'entreprises – ZA du Rozier-Coren - 15100 Saint-Flour – Port. : 06.16.10.72.72.

Pour les repas portés à domicile sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays de Saint-Flour Margeride, hors commune de Saint-Flour,

- le dossier d'inscription est à adresser au prestataire de service retenu.

En cas de sortie d'hospitalisation et donc d'urgence, le livreur remettra le dossier d'inscription à l'utilisateur lors de la 1^{ère} livraison. Pour continuer à bénéficier du service, celui-ci devra le lui remettre complété sous une semaine.

Article 3 – COMMANDE

A l'inscription, l'utilisateur précise les jours de la semaine pour lesquels il souhaite être livré.

Les modifications, annulations ou suspensions, sont effectuées, qu'à titre exceptionnel, 3 jours à l'avance (72 heures). Elles s'effectuent, en fonction du domicile de l'utilisateur :

- ➔ *Pour les repas portés à domicile sur la commune de Saint-Flour,* auprès du livreur directement ou par téléphone auprès du Service de Portage de repas au 06.16.10.72.72., du lundi au vendredi de 8h00 à 9h30 et de 13h00 à 15h00.
- ➔ *Pour les repas portés à domicile sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays de Saint-Flour Margeride, hors commune de Saint-Flour,* auprès du livreur directement ou par téléphone auprès du prestataire de service retenu.

Tout repas commandé, et non annulé dans les délais impartis conformément au règlement, est facturé sauf cas de force majeure sur justificatif.

La dernière semaine du mois, le livreur distribue la programmation des menus pour le mois suivant. Il enregistre alors au besoin les modifications de commande de l'utilisateur.

Article 4 – LIVRAISON DES REPAS

La livraison s'effectue du lundi au samedi, sauf les jours fériés.

Toutefois, les repas sont fournis pour tous les jours de la semaine ainsi que les jours fériés.

Ils sont livrés, en liaison froide, dans des barquettes à usage unique réfrigérées.

La livraison s'effectue, en fonction du domicile de l'utilisateur :

- ➔ *Pour les bénéficiaires de la commune de Saint-Flour*, du lundi au samedi entre 9 heures 30 et 13 heures avec livraison du repas le jour-même, sauf le repas du dimanche et des jours fériés livré la veille.
- ➔ *Pour les bénéficiaires de la Communauté de Communes du Pays de Saint-Flour Margeride, hors commune de Saint-Flour*, du lundi au samedi entre 9 heures et 13 heures avec double livraison des repas, à savoir celui du jour-même et du lendemain, voire du surlendemain pour le repas du dimanche et des jours fériés pouvant être livré l'avant-veille pour certains secteurs.

La fourniture des repas est assurée les jours fériés par le biais d'une double ou triple livraison le ou les jours précédents.

Le bénéficiaire signera journalièrement la fiche de bénéficiaire pour justificatif de facturation.

L'utilisateur s'engage à être présent au moment de la livraison, ou à laisser sa clé au livreur en l'autorisant à pénétrer dans son domicile en son absence (cf annexes 2 et 3 du présent règlement).

En cas d'absence programmée, le bénéficiaire doit en faire part au livreur afin d'anticiper la suspension du service conformément à l'article 3.

En cas d'absence imprévue du bénéficiaire, le livreur est autorisé à contacter les personnes désignées comme contacts dans la fiche d'inscription. Si celles-ci sont injoignables, la police municipale et les pompiers pourront être alertés.

Article 5 - ENGAGEMENTS

La Communauté de communes fournit un repas complet par jour dont la production est confiée à un prestataire, qui comprend :

- une entrée,
- un plat protidique (viande ou poisson),
- un accompagnement (féculent, légume ou céréale),
- un produit laitier (fromage, yaourt ou fromage blanc),
- un dessert,
- et une demi-baguette de pain.

Chaque plat est différencié par une étiquette sur laquelle est indiquée la nature du plat, sa date de fabrication et sa date de péremption.

Le service ne propose pas de régime spécifique (de type sans sel, mixé ou autre).

Ces repas sont portés au domicile des bénéficiaires suivant la technique dite «liaison froide».

Le livreur s'engage à :

- Veiller à l'hygiène alimentaire des repas et au respect de la chaîne du froid, de la prise en charge des produits jusqu'à la livraison des repas à domicile (veille à l'entretien des caisses, à l'étanchéité des barquettes ...)
- Sensibiliser les bénéficiaires à l'hygiène alimentaire ;
- Assurer la propreté du véhicule réfrigéré et s'assurer qu'il soit adapté au portage de repas à domicile en « liaison froide » ;

- A faire preuve de la plus grande discrétion professionnelle vis-à-vis des bénéficiaires. Il ne devra en aucun cas communiquer hors du service, adresse, code d'accès ou toute autre information sur le domicile de l'usager. Il est tenu par l'obligation de neutralité religieuse, politique et syndicale et au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité envers l'établissement public ;
- Etre respectueux et chaleureux envers les bénéficiaires et leurs familles, se tenir à leur écoute.

Le bénéficiaire s'engage à :

- Remplir la fiche de renseignement et retourner un dossier d'inscription complet ;
- Etre présent lors des livraisons (le bénéficiaire peut donner un double des clefs au livreur en signant une décharge de responsabilité selon le formulaire joint au présent règlement cf article 4) ;
- Disposer d'un réfrigérateur pour garder au froid les aliments (la température doit être comprise entre 0 et 3C° pour éviter la prolifération des bactéries) et d'une plaque de cuisson ou d'un four (traditionnel ou micro-ondes) pour réchauffer les repas ;
- Consommer les repas livrés dans la limite de la date de consommation ;
- Emarger le bon de livraison précisant le nombre de repas reçus durant le mois ;
- Prévenir 3 jours à l'avance (72 heures) les éventuelles modifications de la prise de repas ;
- Prévenir la Communauté de communes en cas de problème ou d'anomalie de service ;
- Etre respectueux envers le livreur et le travail qu'il accomplit.

La responsabilité de la Communauté de communes est engagée jusqu'à la livraison au domicile. En tout état de cause, la Communauté de communes dégage toute responsabilité si le bénéficiaire ne respecte pas les règles élémentaires d'hygiène et les dates limites de consommation.

Article 6 – TARIFS

Les tarifs varient en fonction des ressources des usagers. Une délibération du Conseil communautaire fixe les tarifs des repas qui seront portés à la connaissance des usagers au moment de l'inscription ou lors de chaque changement.

Article 7 – FACTURATION

Les repas portés à domicile, ainsi que les repas commandés non annulés dans les délais impartis prévus à l'article 3, feront l'objet d'une facturation mensuelle, à terme échu. Elle sera adressée au domicile de l'usager ou envoyée à son représentant légal ou à un tiers désigné par lui.

Libellées individuellement, les factures sont payables à réception par chèque bancaire, par virement bancaire ou par prélèvement automatique.

Ainsi, un couple recevra deux factures.

- ➔ *Pour les repas portés à domicile sur la commune de Saint-Flour*, ils sont livrés par la Communauté de communes du Pays de Saint-Flour Margeride. La facturation est un avis de sommes à payer adressé par le Trésor public à l'usager et devra être réglée par chèque à l'ordre du Trésor Public, par virement bancaire ou par prélèvement automatique.
- ➔ *Pour les repas portés à domicile sur les communes de la Communauté de Communes hors Saint-Flour*, ils sont livrés par les services du prestataire retenu. La facturation est envoyée par ces derniers et devra être réglée par chèque à l'ordre du prestataire, par virement bancaire ou par prélèvement automatique.

Annuellement, une attestation fiscale signifiant le montant annuel des sommes versées au titre du portage de repas pourra être adressée au bénéficiaire à sa demande.

En cas d'impayés répétés, le service à l'usager concerné sera interrompu.

Article 8 – RESPONSABILITES

La responsabilité de la Communauté de communes est engagée jusqu'à la livraison au domicile. En tout état de cause, la Communauté de communes dégage toute responsabilité si le bénéficiaire ne respecte pas les règles élémentaires d'hygiène et les dates limites de consommation.

Les livreurs sont couverts par la responsabilité civile de leur employeur, que ce soit la Communauté de communes ou le prestataire de service retenu.

La Communauté de communes du Pays de Saint-Flour Margeride s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires dont elle dispose afin d'assurer la livraison des repas.

La Communauté de communes ne prend aucun engagement et ne saurait être mise en cause, en cas d'impossibilité due aux cas de force majeure, notamment :

- carence du fournisseur de repas,
- accident de circulation,
- intempéries,
- carence de livreur ...

Article 9 – RESILIATION

Le service peut être résilié de la part de l'utilisateur en retournant complété le bordereau de rétractation selon les conditions générales du Code de la consommation (cf annexe 4 du présent règlement). La livraison des repas sera alors annulée à la date de demande de l'utilisateur.

Par ailleurs, il peut être mis fin à la prestation par la Communauté de communes du Pays de Saint-Flour Margeride lorsque les conditions d'intervention ne sont plus compatibles avec les contraintes d'organisation du service. La résiliation peut également survenir lorsque l'attitude ou le comportement de l'utilisateur ou de son entourage sont de nature à porter préjudice à la qualité de la prestation ou aux conditions de travail du livreur. Dans ces conditions, un délai de préavis d'un mois sera respecté. La décision de la Communauté de communes sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.