



SERVICE DE PORTAGE DE
REPAS À DOMICILE

RÈGLEMENT DU SERVICE



Village d'entreprises
Zone d'activités du Rozier-Coren
15100 Saint-Flour

CONDITIONS GÉNÉRALES

PRÉAMBULE

Le portage de repas est un service à caractère social qui 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 régulière.

Saint-Flour Communauté est compétente et organise le service de portage de repas à domicile sur son territoire intercommunal de la manière suivante :

- la production des repas est confiée à des prestataires,
- La gestion du service : inscription des usagers, commandes, livraison et facturation des repas est soit effectuée par des agents de Saint-Flour Communauté, soit confiée à des prestataires. *(selon carte en annexe 1 du présent règlement)*

Article 1 - PUBLIC CONCERNÉ PAR CE SERVICE

Le service de portage de repas à domicile est proposé à toute personne résidant à titre principal sur le territoire de la Communauté de communes et répondant aux conditions suivantes :

- ➔ Personnes âgées de 70 ans au moins,
- ➔ Personnes en situation de handicap (sur justificatif)
- ➔ Personnes temporairement invalides et/ou accidentées. Dans ce cas un certificat médical doit obligatoirement être fourni lors de l'inscription.

Il est toutefois précisé qu'en dehors de ce cadre, des situations particulières pourront être étudiées, au cas par cas, par le Vice-Président de Saint-Flour Communauté en charge du service accompagné d'un agent technicien.

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

Il est précisé qu'au regard des capacités de stockages et de livraison, en cas de surcharge des tournées, l'utilisateur occasionnel (qui ne commande pas au moins 3 repas par semaine) ne pourra être considéré comme prioritaire sur le service.

Article 2 – 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 au plus tard à J+2 pour répondre à l'urgence.

Le dossier d'inscription *(cf annexe 2 du présent règlement)* est composé, obligatoirement, comme suit :

- **une fiche de renseignement dûment complétée et signée,**
- **le coupon d'acceptation du règlement intérieur dûment complété et signé,**
- **une copie de la carte d'identité ou du livret de famille,**
- **un justificatif de situation de handicap ou d'invalidité temporaire (pièce à fournir si l'utilisateur est concerné),**

Selon le prestataire en charge de la livraison, l'utilisateur pourra, s'il le souhaite, compléter une demande de prélèvement automatique, qui sera accompagnée d'un RIB.

Le dossier d'inscription est à adresser au prestataire en charge de la livraison des repas selon le secteur de résidence, ou à remettre directement au livreur.

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, ce dernier 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.

Ces jours sont fixes et ne sont pas interchangeables en fonction du menu.

Ils peuvent néanmoins être annulés ou suspendus à titre exceptionnel et au plus tard 4 jours à l'avance (96 heures). La modification s'effectue du lundi au vendredi de 8h à 12h auprès du prestataire de livraison concerné (selon carte ci-annexée).

Toute modification du rythme de livraison (ajout ou suppression de repas, modification des jours de livraison) est possible pour une durée minimum de 1 mois. Elle s'effectue du lundi au vendredi de 8h à 12h auprès du prestataire de livraison concerné (selon carte ci-annexée). Elle débutera au plus tard 4 jours (92 heures) après la demande.

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

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

Au cours du mois précédent, le livreur distribue la programmation des menus pour le mois suivant. Il enregistre alors au besoin les modifications de commande de l'utilisateur, étant entendu que celles-ci sont exceptionnelles et qu'un **menu de substitution identique sur une période d'un mois, pourra être proposé.** (Cette disposition peut être différente selon les secteurs de livraison)

Article 4 – LIVRAISON DES REPAS

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

La livraison s'effectue du lundi au samedi, avec double ou triple livraison des repas. La livraison peut également être effectuée les jours fériés selon le prestataire concerné.

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

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

- Les lundis, mercredis et vendredis, entre 7h30 et 13h heures,
- Les lundis, mercredis et vendredis, entre 13h30 et 17h30,
- Les mardis, jeudis et samedis, entre 7h30 et 13 heures.

Les jours de livraison seront précisés lors de l'inscription.

Le livreur pointe journalièrement la fiche du 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 3 et 4 du présent règlement*).

En cas d'absence programmée, le bénéficiaire doit en faire part au livreur ou au prestataire de livraison (St Flour Co ou ADMR) afin d'anticiper la suspension du service conformément à l'article 3.

En cas d'absence non signalée 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/ou les pompiers pourront être alertés.

Article 5 - ENGAGEMENTS

La Communauté de communes fournit un plateau repas complet par jour dont la production est confiée à un prestataire, qui comprend 8 composantes :

- Un potage
- une entrée,
- un plat protidique (viande, œuf ou poisson),
- un accompagnement (féculent, légume ou céréale),
- un produit laitier (fromage, yaourt ou fromage blanc),
- un dessert
- un fruit ou un laitage
- du pain.

Chaque plat est différencié par une étiquette sur laquelle est indiquée, à minima la nature du plat et sa date de péremption ou date limite de consommation.

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'utilisateur. 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 ;
- Prévenir 4 jours à l'avance (96 heures) les éventuelles modifications de la prise de repas ;
- Prévenir la Communauté de communes ou le prestataire en charge de la livraison en cas de problème ou d'anomalie de service ;
- Etre respectueux envers le livreur et le travail qu'il accomplit.

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

Article 6 – TARIFS

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'utilisateur ou envoyée à son représentant légal ou à un tiers désigné par lui.

Les factures sont libellées individuellement. Ainsi, un couple recevra deux factures.

Les factures sont payables à réception par chèque bancaire, par virement bancaire ou par prélèvement automatique (selon le prestataire).

Lorsque la livraison est effectuée par la Communauté de Communes, la facturation est un avis de sommes à payer adressé par le Trésor public à l'utilisateur et devra être réglée soit par chèque à l'ordre du Trésor Public, par virement bancaire ou par prélèvement automatique.

Lorsque la livraison est effectuée par un prestataire (ADMR), la facturation est une facture adressée par le prestataire à l'utilisateur et devra être réglée soit par chèque à l'ordre du prestataire, par virement bancaire ou par prélèvement automatique.

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

Article 8 – RESPONSABILITÉS

La responsabilité de la Communauté de communes, ou celle de ses prestataires de livraison, 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 la Communauté de communes ou de leur employeur, prestataire de livraison conventionné par la Communauté de communes.

Saint-Flour Communauté et ses prestataires de livraison s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires dont ils disposent afin d'assurer la livraison des repas.

La Communauté de communes et ses prestataires de livraison ne prennent aucun engagement et ne sauraient être mis 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 – RÉSILIATION

Le service peut être résilié de la part de l'utilisateur :

- selon les conditions générales du Code de la consommation, c'est-à-dire dans un délai de 7 jours après la date de dépôt du dossier d'inscription, en retournant complété le bordereau de rétractation. La livraison des repas cessera au plus tard 4 jours après la réception de la demande de l'utilisateur. (*cf annexe 5 du présent règlement*)
- au-delà du délai de 7 jours, en retournant complété le bordereau d'arrêt du service. La livraison des repas cessera au plus tard 4 jours après la réception de la demande de l'utilisateur. (*cf annexe 6 du présent règlement*)

Par ailleurs, il peut être mis fin à la prestation, par Saint-Flour Communauté ou ses prestataires de livraison, 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 de 15 jours sera respecté. La décision de la Communauté de communes ou de ses prestataires de livraison sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 10 - VALIDITÉ

Le présent règlement intérieur a été approuvé par le Conseil communautaire de Saint-Flour Communauté lors de la séance du 03/07/2023 par délibération n° 2023-163. Il annule et remplace le règlement précédent et son avenant adoptés respectivement le 20/07/2016 (délibération n°2016-148) et le 21/03/2019 (délibération n°2019-143). Il est valable jusqu'à sa prochaine modification.

ANNEXE 1

ORGANISATION DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE SUR TERRITOIRE DE SAINT-FLOUR COMMUNAUTÉ

