

# **CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE (C.C.A.S.)** **DE RUEIL-MALMAISON**

## **RÈGLEMENT INTÉRIEUR RELATIF AU** **SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE**

### **PRÉAMBULE**

Le Centre Communal d'Action Sociale propose aux personnes âgées de 62 ans et plus et aux personnes bénéficiaires de la carte d'invalidité (80 %), un service de portage de repas à domicile assuré par la société Elixor.

Ce service contribue au maintien à domicile des personnes se trouvant dans l'incapacité ponctuelle ou durable d'assumer la préparation de leurs repas.

### **Art-I : OBJET**

Le présent règlement a pour objet de décrire et de fixer les modalités de fonctionnement de ce service de portage de repas au domicile.

### **Art-II : DESCRIPTION DU SERVICE**

Ce service consiste en la livraison d'un repas du midi permettant à une personne de déjeuner, du lundi au dimanche. Un repas complet est livré, en liaison froide, conditionné en barquettes. Il comprend :

- Une entrée,
- Un plat et son accompagnement,
- Un fromage ou un laitage,
- Un dessert,
- Une demi-baguette de pain,
- Les assaisonnements et les condiments.

Lors de chaque fin de trimestre, les livreurs de la société Elixor distribuent aux personnes livrées les menus vierges du trimestre suivant sur lesquels deux menus au choix sont proposés (A et B).

La personne dispose d'environ une semaine pour choisir ses menus de chacun des jours du prochain trimestre (A ou B).

En cas de réservation en cours de mois, le menu A sera livré jusqu'à la fin du mois en cours.

Le senior aura ensuite le choix du menu pour les autres mois (A ou B).

Pour une demande de livraison le lendemain, la demande doit être effectuée la veille avant midi.

Des menus spécifiques sont également proposés : pauvre en sel, pauvre en sucre, pauvre en graisse ou mouliné. Ils seront à spécifier au moment de l'inscription.

Attention, un délai de 3 jours est nécessaire pour la mise en place de ces menus spécifiques. En attendant, la livraison pourra débuter avec un menu standard.

Les seniors qui se font livrés le déjeuner ont également la possibilité de prendre en plus un complément pour le soir. Il est composé :

- D'une soupe
- D'un laitage
- D'un fruit

Il est précisé qu'une personne ne peut pas se faire livrer uniquement le complément du soir.

Une commission de menus est organisée tous les trois mois environ. Elle est composée de représentants de la Maison de l'Autonomie, d'un responsable de la société de restauration, du contrôleur qualité de la Ville, d'usagers du restau-club et du portage de repas à domicile. Lors de cette commission, les points suivants sont évoqués :

- Les menus des dernières semaines servis au restau-club et livrés à domicile sont revus par les usagers présents dans le but d'en améliorer la qualité lors des prochains services.
- Les propositions de menus faites par Elios pour le prochain trimestre sont discutées. Ils sont susceptibles d'être modifiées à la demande des usagers pour une meilleure appréciation générale des futurs repas servis.

### **Art-III : CONDITIONS DE LIVRAISON DES REPAS**

Les repas sont livrés par des agents de la société de restauration Elios, selon l'organisation suivante :

- Lundi matin : livraison du repas du lundi,
- Mardi matin : livraison du repas du mardi,
- Mercredi matin : livraison du repas du mercredi,
- Jeudi matin : livraison des repas du jeudi et du vendredi,
- Vendredi matin : livraison des repas du samedi et/ou du dimanche.

Le créneau horaire sur lequel le bénéficiaire est livré est communiqué à celui-ci par l'agent en charge du portage de repas lors de la prise en charge. Il est précisé que la présence du bénéficiaire ou de son représentant est **obligatoire** au moment de la livraison. Aucun horaire fixe ne pourra être communiqué en raison d'éventuelles difficultés rencontrées par l'agent lors de sa tournée (embouteillage, incidents...).

Les repas sont conditionnés dans des barquettes, en liaison froide, et transportés dans un véhicule frigorifique.

Le repas livré doit être directement entreposé au réfrigérateur ou consommé : les dates limites de consommation sont indiquées sur les étiquettes des barquettes. Une plaquette sur les consignes de remise en température est distribuée. Lors de la première livraison, l'agent vous donnera un code barre à coller (frigo...) Il sera scanné lors de chaque passage. Il sera utile à la facturation des repas ainsi qu'au suivi de l'utilisateur.

Considérant les impératifs de livraison, il ne peut être demandé à l'agent de la société Elior d'autres services.

Attention : Toutes informations transmises (arrêt, reprise, absence...) aux agents de livraison de la société Elior ne seront pas prises en compte. Ces informations doivent transiter obligatoirement par la Maison de l'Autonomie au 01 41 39 88 00.

Il est rappelé que ce service est mise en place dans le cadre d'un maintien à domicile. Par conséquent, les personnes livrées se doivent d'être à leur domicile tant que l'agent de livraison ne leur a pas apporté le repas.

#### **Art-IV : INSCRIPTION ET RÉSERVATION**

Le dossier est constitué des pièces suivantes :

- Une copie du dernier avis d'imposition (pour l'obtention d'un tarif dégressif),
- Une copie de la carte d'invalidité pour les bénéficiaires de la carte d'invalidité (80 %),
- Des coordonnées d'un référent ou d'un représentant, qui pourra être contacté par le service en cas de problème (absence du bénéficiaire lors de la livraison, ...),
- La remise de l'engagement du bénéficiaire signé, indiquant également que le règlement a été lu.

Afin de permettre aux organisateurs du portage de repas de répondre dans l'urgence à un retour d'hospitalisation ou à un imprévu de santé, il est possible dans ce cas, de réserver le service jusqu'à la veille avant 12 heures pour le lendemain sur simple appel téléphonique à la Maison de l'Autonomie, au **01.41.39.88.00** (service municipal unique dédié aux personnes âgées de 62 ans et plus ainsi qu'aux personnes en situation de handicap munies d'une carte d'invalidité).

Le bénéficiaire ou son représentant prendra ensuite toute mesure utile afin de régulariser son dossier administratif, et ce dans un délai de 8 jours, auprès de la Maison de l'Autonomie (10 ter, rue d'Estienne d'Orves).

#### **Art-V : ANNULATION DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS**

Le bénéficiaire ou son représentant peut annuler son repas sur simple appel téléphonique à la Maison de l'Autonomie, **au plus tard 24 heures à l'avance** à l'exception des jeudis et vendredis ainsi que les veilles de jours fériés où les repas sont livrés en journées décalées. Pour ces jours, **un minimum de 48 heures** est nécessaire pour annuler son repas. Au-delà de ce délai, le repas sera facturé, sauf en cas d'hospitalisation d'urgence.

**Le jour même** de la livraison, le bénéficiaire qui ne peut être présent à son domicile, doit absolument prévenir le service afin d'éviter le déclenchement d'une intervention des secours (article VII). Une impossibilité de livraison le jour-même sera tout de même facturée.

## **Art-VI : ACCÈS AU DOMICILE**

Au moment de l'inscription du repas, le bénéficiaire ou son représentant transmettra son adresse précise, le numéro de bâtiment, l'étage, le numéro de porte et les codes d'accès.

Il est possible, pour les personnes alitées ou ayant de grandes difficultés, de remettre les clefs et badges, à la Maison de l'Autonomie, après avoir renseigné l'autorisation jointe, prévue à cet effet. Ces clefs seront ensuite confiées à la société Elior afin que leurs agents puissent livrer les repas dans des conditions optimum.

Il sera formellement interdit à l'agent en charge du portage de repas, de pénétrer dans le domicile s'il lui apparaît que le bénéficiaire n'est pas présent. Dans ce cas, le repas ne sera pas laissé et sera facturé au bénéficiaire conformément aux dispositions de cette convention (article IX). **Il est rappelé que les agents de livraison ont l'interdiction de déposer un repas devant la porte en cas d'absence ou chez une autre personne que le bénéficiaire (voisin, gardien...).**

## **Art-VII : PROCÉDURE D'ALERTE EN CAS DE NON-RÉPONSE DU BÉNÉFICIAIRE**

L'agent de la société de restauration Elior sonne plusieurs fois ; si le bénéficiaire ne répond pas, l'agent appelle la Maison de l'Autonomie.

La Maison de l'Autonomie tente également de joindre par téléphone le bénéficiaire, puis le cas échéant, son représentant ou la personne référente. Si ces appels n'aboutissent pas, elle mandate immédiatement la Police Municipale, afin d'effectuer une enquête de voisinage. Si besoin, ces derniers peuvent avoir à procéder à l'ouverture du logement. **Les frais occasionnés (porte fracturée, vitre brisée...) seront à la charge du bénéficiaire.**

## **Art-VIII: DÉCISION PAR LE C.C.A.S. DE METTRE FIN AU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS**

Le C.C.A.S. se réserve le droit de ne plus livrer de repas à domicile à un bénéficiaire qui ne respecterait pas l'une de ses obligations conformément au présent règlement. Cette décision sera applicable après un avertissement non observé, adressé par lettre recommandée, notamment en cas d'absence répétitive lors de la livraison des repas.

## **Art-IX : FACTURATION**

Chaque année, la Maison de l'Autonomie calcule le quotient du bénéficiaire afin de pouvoir établir le tarif des repas. Celui-ci s'effectue sur présentation de l'avis d'imposition.

En cas de non présentation de la feuille d'imposition, le bénéficiaire se verra payer le plein tarif.

Le prix du service comporte le coût de fabrication du repas, de stockage et de livraison. Il est applicable du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

Ce tarif est fixé et révisé chaque année par le Conseil Municipal. Il est dégressif en fonction des revenus de l'utilisateur.

Le nombre de repas pris par chaque usager est enregistré journalièrement par le personnel du portage de repas à domicile et transmis à la Maison de l'Autonomie puis à la société Elior.

Afin de s'assurer de la livraison des repas, chaque bénéficiaire se voit attribuer une étiquette avec un code barre qui sera apposée au domicile (frigo, mur, panneau...). Elle sera ensuite scannée par l'agent lors de chaque livraison afin de pouvoir établir la facturation de fin de mois.

La facturation mensuelle est établie par la société de restauration Elios. Le bénéficiaire, à réception de sa facture de consommation mensuelle, est tenu de régler celle-ci auprès de la société de restauration :

- Soit par chèque à l'ordre d'ELRES en y joignant le talon de paiement (TIP) à : ELIOR 8, Rue Waldeck Rochet 93322 Aubervilliers Cedex.
- Soit par prélèvement automatique en faisant parvenir une autorisation de prélèvement accompagnée d'un RIB à : ELIOR, 60 Chemin de la grille verte 92500 Rueil Malmaison.
- Soit par paiement en ligne en se connectant sur le site « bon'app » : <http://bonapp.elior.com>  
« gérer vos factures »

Coordonnées de la référente comptable sur la cuisine centrale de Rueil-Malmaison:  
Madame CORDIER Corinne  
Téléphone : 01 55 47 04 74

### **Art-X : RESPONSABILITES**

Tous les moyens humains et matériels sont mis en œuvre pour livrer le client dans les conditions optimum de respect de la chaîne du froid. A ce titre, la société de restauration Elios se dégage de toute responsabilité à compter de la livraison effective.

Dans ce cadre, l'usager s'engage dès la réception de son plateau-repas à ne pas rompre la chaîne du froid en le plaçant dans un réfrigérateur propre et sain dans les conditions de conservation optimum.

Il doit par ailleurs veiller à consommer les composantes de son plateau-repas dans la limite des dates de consommation précisées sur chacune d'entre elles.

### **ART-XI : LES POURBOIRES**

Il est formellement interdit de donner des pourboires ou des cadeaux de tout ordre aux agents du portage de repas à domicile.

### **Art-XII : RECUEIL D'INFORMATIONS INDIVIDUELLES**

Les informations vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au « règlement européen » n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable depuis le 25 mai 2018) relatif à la protection des données à caractère personnel.

Conformément à cette loi, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement en adressant un courrier, en justifiant de votre identité, à la Maison de l'Autonomie – 10 ter rue d'Estienne d'Orves – 92500 Rueil-Malmaison.

**Avertissement** : toute fausse déclaration de situation ou utilisation abusive par le bénéficiaire ou par un tiers de l'aide octroyée pourra être sanctionnée, en vertu de l'article L441-7 du Code Pénal qui stipule : « est puni d'un an d'emprisonnement et de 15.000 euros d'amende le fait d'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ou de faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié ».

En outre, dans ce cas, le Centre communal d'action sociale se réserve le droit d'annuler définitivement le bénéfice de l'aide accordée.

# ENGAGEMENT DU BÉNÉFICIAIRE

## Je soussigné(e)

Nom : ..... Prénom : .....

- ✓ réserve le service de portage de repas à domicile.
- ✓ ai bien pris note que si je ne préviens pas au moins la veille d'une annulation, le repas me sera facturé conformément à ma réservation (sauf hospitalisation d'urgence).
- ✓ m'engage à être présent(e) lors de chaque livraison du repas
- ✓ indique avoir pris connaissance du présent règlement et m'engage à le respecter

Fait à Rueil-Malmaison, le

## Le Bénéficiaire ou son représentant légal

(Signature précédée de la mention  
« Lu et approuvé »)

# RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

## Je soussigné(e)

Nom : ..... Prénom : .....

Date de naissance : .....

Adresse : .....

.....

Accès (codes, étage) : .....

Téléphone : .....

Mail : .....

Locataire

Propriétaire

### ✓ Choix des repas (cocher 1 seule case) :

Normal

Pauvre en sucre

Pauvre en sel

Pauvre en graisse

Mouliné

### ✓ Livraison des repas :

Du lundi au vendredi

Du lundi au samedi

Du lundi au dimanche

-----

Midi

Midi et collation du soir

### ✓ Coordonnées du référent :

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

Mail : .....

Lien avec le bénéficiaire : .....

***Autorisation de remise de clefs***

***Livraison de repas à domicile***

Je, soussigné(e) Madame, Monsieur, .....,

**ATTESTE** remettre les clefs/badges

de Madame, Monsieur, ....., À la Maison de l'Autonomie,

**AUTORISE** la Maison de l'Autonomie à les confier aux livreurs de repas à domicile de la société ELIOR restauration pour pénétrer à mon domicile uniquement pour déposer les repas dans le réfrigérateur, et ce, **en ma présence**.

En cas d'arrêt définitif du portage de repas à domicile, le trousseau de clefs devra être récupéré au sein de la Maison de l'Autonomie, 10 ter, rue d'Estienne d'Orves, 92500 Rueil-Malmaison, dès que possible. En cas de non réclamation dans un délai d'un an, les clefs seront détruites.

Nombre de clef(s) remise(s) : .....      Nombre de badge(s) remis : .....

Pour valoir ce que de droit.

Fait à Rueil-Malmaison, le : .....

Signatures (*indiquer le nom et le prénom de la personne signataire*) :

***Pour le bénéficiaire :***

***CCAS :***

***ELIOR :***