

	RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE POUR PERSONNES AGEES OU HANDICAPEES CCAS- Ville de Montrouge	
---	--	--

Article 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Objet et champ d'application

Le présent règlement de fonctionnement s'applique au service de portage de repas à domicile. Il a pour objet de définir les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de la prestation proposée par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Montrouge, et de déterminer les droits et obligations des personnes bénéficiaires de la restauration à domicile.

Élaboration et révision

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le conseil d'administration du 16 février 2023 pour une durée de 3 ans, courant du 1^{er} février 2023 au 31 janvier 2026 inclus.

Il pourra faire l'objet de révisions en cours de période si nécessaire.

Diffusion

Ce règlement de fonctionnement est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal lors de la souscription au service.

Chacune des personnes concernées atteste avoir reçu un exemplaire et s'engage à en respecter les termes. Les équipes sont à la disposition du bénéficiaire pour lui en faciliter la compréhension.

Article 2 : MISSIONS ET FONCTIONNEMENT DE LA PRESTATION

2-1 Missions de la prestation de portage de repas.

La prestation de portage de repas à domicile est un service proposé par le Centre Communal d'Action Sociale pour faciliter le quotidien des personnes en perte d'autonomie qui ne sont plus en mesure de faire leurs courses ou préparer leurs repas.

Elle comporte la livraison de repas, collations et boissons. Les collations, moins copieuses que les repas, sont recommandées pour le dîner.

La composition des repas est adaptée aux exigences nutritionnelles de tous. Elle vise notamment à prévenir les risques de dénutrition ou de carence qui affectent plus particulièrement les personnes âgées.

Des menus spécifiques sont proposés aux personnes qui sont soumises à un régime spécial, prescrit par un médecin.

Le service peut être mobilisé dans les situations de rupture en raison d'un accident de la vie ou des conditions climatiques dégradées (Canicule, Plan Grand Froid...)

La prestation de portage de repas est gérée par le Pôle Autonomie du CCAS qui intervient plus globalement sur l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie et de leurs aidants (information et ouverture de droits, mise en place de projet de vie et orientation vers les professionnels dont la compétence est requise).

⇒ **Pour réévaluer votre besoin et connaître les dispositifs adaptés à votre situation ☎ 01 46 12 74 26.**

2-2 Fonctionnement de la prestation de portage de repas

Pour l'organisation de la prestation, le CCAS a conclu un marché avec un restaurateur spécialisé :

SAVEURS & VIE
Cœur d'Orly- Zone d'activité Roméo- Rue de la Soie
94310 Orly
☎ 01 41 733 733

Le prestataire collabore avec différents traiteurs qui s'approvisionnent auprès des producteurs locaux, privilégiant ainsi l'économie locale et nationale.

Trois facteurs du groupe **La Poste** sont en charge de la livraison quotidienne des repas entre 8h30 et 12H00 du lundi au vendredi.

Article 3 : SOUSCRIPTION AU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS ET COMMANDE DES REPAS

Le service de portage de repas à domicile intervient sur demande de la personne concernée ou de son représentant légal. La mise en œuvre des prestations s'effectue ensuite sur commande, dans les conditions définies ci-après.

En cas de situations d'urgence suite à un accident ou à la dégradation des conditions sanitaires ou climatiques (COVID, Canicule, Grand Froid...), la prestation pourra être proposée à titre temporaire.

➤ Modalités d'inscription au service

Les demandes d'inscription s'effectuent auprès du **Centre Communal d'Action Sociale** au 5 rue Amaury Duval, 92120 Montrouge **ou par téléphone au 01 46 12 74 19.**

L'admission au service de portage de repas s'effectue à la réception du dossier comprenant la fiche d'inscription (ci-joint en annexe) et l'ensemble des documents mentionnés - sauf en cas exceptionnel d'urgence où la livraison pourra s'effectuer plus rapidement.

Liste des pièces à fournir pour l'inscription :

- Le présent règlement de fonctionnement signé
- Le dernier avis d'imposition
- Une pièce d'identité
- Votre notification APA, le cas échéant
- La fiche d'aversions (voir modalité commande de repas)
- Un certificat médical en cas de régime particulier

A réception de votre dossier complet, le Pôle Autonomie étudiera votre demande sous un délai de 15 jours. Une attestation d'inscription précisant le tarif, la fréquence de livraison des repas et la date de démarrage de la prestation sera adressée aux bénéficiaires par courriel, à défaut par voie postale.

En cas d'urgence, la prestation de portage de repas peut se mettre en place pour le lendemain de l'inscription à réception du dossier complet avant midi par le Centre Communal d'Action Sociale.

En fonction de votre situation administrative, le CCAS pourra vous accompagner dans l'ouverture de vos droits, la recherche de financements et d'aides sociales

➤ Modalités de commande des repas

Au démarrage de la prestation, une fiche d'aversions est à renseigner pour une prise en compte des goûts, préférences alimentaires et régimes particuliers.

Chaque semaine, un livreur remet et récupère auprès des bénéficiaires une carte menu destinée au choix des menus pour la semaine suivante ; ceci, afin de garantir le choix et la personnalisation des menus.

Article 4 : COMPOSITION ET CONDITIONNEMENT DES REPAS ET COLLATIONS

4-1 : Composition des repas et collations

➤ Repas :

Chaque repas comporte 6 composantes :

- Une entrée ou un potage/soupe
- Un plat protidique principal : viande, volaille, poisson, œufs
- Un plat d'accompagnement : légumes verts ou féculents
- Un fromage ou un laitage
- Un dessert ou un fruit
- Un pain individuel (sauf le week-end : du pain tranché sera livré).

Des menus à thèmes pourront être proposés régulièrement aux bénéficiaires au gré des saisons.

➤ Collation :

Chaque collation comporte 4 composantes :

- Une soupe/potage ou une salade
- Un fromage ou un laitage
- Un dessert ou un fruit
- Un pain individuel

➤ Boisson :

La boisson est livrée en option : bouteille d'eau minérale de 50cl.

4-2 : Régimes alimentaires et textures modifiées

Pour les bénéficiaires devant suivre un régime alimentaire suivant prescription médicale (sans sel, sans sucre, aliment interdit) des éléments de remplacement sont proposés sur la carte menu présentée chaque semaine par le livreur lorsque le menu de base ne convient pas :

- Régime hypoglycémique (prévoir du faux sucre pour les yaourts naturels)
- Régime hyposodé (prévoir un pain sans sel et du sel de substitution)

Le prestataire peut également proposer des repas à texture modifiée en fonction de la demande : repas mixé/repas haché.

4-3 : Conditionnement des plats et des denrées

Tous les aliments sont conditionnés dans des emballages respectueux des normes de santé publique, et ne comportent pas de bisphénol.

Les plats sont livrés en barquette thermo scellée individuelle compatible avec un réchauffage au four micro-ondes.

Afin de respecter une hygiène parfaite, aucun aliment ne devra se trouver sans une protection adéquate lors des opérations de transport et de stockage, notamment pour le pain individuel et les fruits.

Les emballages doivent envelopper entièrement les produits de telle sorte que la fourniture soit, jusqu'au moment de son utilisation, intégralement protégée contre les pollutions extérieures.

Sur chaque conditionnement, une étiquette doit préciser la désignation du produit, les ingrédients et la date limite de consommation. Les instructions de conservation et de remise en température sont également indiquées ainsi que des conseils nutritionnels.

⇒ Les emballages éventrés, cassés, détériorés devront être automatiquement refusés.

Article 5 : SERVICE DE LIVRAISON

5-1 : Prestations dues par le livreur

La livraison des repas est assurée par les facteurs du lundi au vendredi entre 8h30 et 12h00. Trois tournées sont organisées chaque jour par secteur avec répartition des bénéficiaires par dégroupage géographique.

Cas particuliers :

- ✓ Le jeudi : livraison des repas du jeudi et du vendredi
- ✓ Le vendredi : livraison des repas du samedi et du dimanche.

Les repas étant préparés et servis en liaison froide, ils doivent être livrés par des véhicules frigorifiques et maintenus à une température constante, comprise entre 1° et 3°C. Il ne devra pas y avoir de rupture de chaîne du froid jusqu'au réfrigérateur du domicile du bénéficiaire.

Les produits livrés devront correspondre aux spécifications quantitatives et qualitatives de la commande.

Le bénéficiaire exposé à un problème (retard inhabituel de livraison, repas non conforme à la commande...) doit en informer le CCAS ☎ 01 46 12 74 19.

⇒ En aucun cas les repas ne devront être déposés devant la porte des bénéficiaires.

Le livreur est tenu d'établir un lien visuel et oral permettant d'assurer une veille sociale auprès des bénéficiaires. Il est également tenu d'effectuer un contrôle d'hygiène rigoureux et de vérifier le contenu du réfrigérateur, afin d'éviter le stockage de repas non consommés.

Si un problème est identifié, le livreur s'engage à en informer le CCAS au plus tôt.

5-2 : Obligation de discrétion des livreurs

Les professionnels intervenant au domicile des bénéficiaires doivent faire preuve de la plus grande discrétion. Ils doivent également veiller à avoir une attitude correcte et respectueuse durant leur travail. Ils sont tenus au respect de l'égalité des usagers devant le service public, de la laïcité et de la neutralité dudit service.

Les professionnels sont par ailleurs tenus à une obligation de confidentialité et de respect du secret professionnel concernant toute information dont ils auraient eu connaissance lors de l'exécution des prestations.

5-3 : Sécurité des livreurs - Obligations des bénéficiaires

Les domiciles doivent être accessibles. Ils doivent permettre aux livreurs d'intervenir dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité.

Les bénéficiaires sont tenus de veiller au bon déroulement des livraisons, lesquelles ne doivent pas être entravées de quelque manière que ce soit. En particulier, les animaux de compagnie doivent être tenus éloignés des livreurs.

Il est interdit de filmer, de photographier les livreurs, au domicile tout autant que dans les espaces publics.

Toutes violences ou discriminations fondées sur le genre, l'origine ethnique ou religieuse du personnel sont strictement interdites et susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires à l'encontre des auteurs.

Article 6 : LA GESTION DES CLES, CODES ET BADGES D'ACCES AU LOGEMENT

Sur demande de certains bénéficiaires, la prise en charge des clés du domicile est gérée de manière sécurisée par les facteurs (coffre-fort en établissement postal dont l'encadrant détient la clé)

Le cas échéant, un document contradictoire de remise de clés est co-signé entre le bénéficiaire, ou son représentant légal, et le facteur.

Article 7 : ABSENCES DU BENEFICIAIRE

En cas d'absence prévisible, le bénéficiaire ou son représentant s'engage à informer le Centre Communal d'Action Sociale au minimum la veille avant midi ; à défaut la prestation sera facturée.

Il s'engage également à confirmer la date de son retour au minimum la veille avant midi pour la remise en place de la prestation de portage de repas, si nécessaire ; à défaut, la prestation ne sera pas assurée.

Mesure exceptionnelle en cas de non-réponse : En cas de porte close et d'absence de réponse de la part du bénéficiaire, le livreur contactera dans un premier temps le référent « personne à prévenir en cas de problème » puis dans un second temps le Centre Communal d'Action Sociale, qui activera si besoin, la procédure de signalement pour une levée de doute auprès de la Police Municipale. Le service pourra faire appel aux secours ou à un serrurier. Le cas échéant, les frais seront portés à la charge du bénéficiaire.

Article 8 : TARIF ET FACTURATION

Les tarifs des prestations sont fixés par délibération du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale. Ils sont annexés au présent document.

Le recouvrement des factures est assuré par le Trésor Public. Une facture récapitulative « Etat des sommes à payer » des repas est adressée mensuellement par le Trésor public aux bénéficiaires, par voie postale.

Article 9 : RESILIATION – FIN DE PRESTATION

Le bénéficiaire peut résilier à tout moment la prestation de portage de repas au minimum la veille avant midi, à défaut la prestation sera facturée.

Article 10 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le CCAS et le prestataire s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement général sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Article 11 : DROITS DES BENEFICIAIRES

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne bénéficiaire du portage de repas. Chaque personne a droit à un accompagnement de qualité, réalisé dans le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

➤ Bienveillance et lutte contre la maltraitance

Toutes violences ou discriminations fondées sur le genre, l'origine ethnique ou religieuse du personnel sont strictement interdites et susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires à l'encontre de la ville et/ou des auteurs.

La maltraitance, sous toutes ses formes, est susceptible d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires. En cas de suspicion, les personnels contacteront leur responsable de service à fin de signalement auprès des autorités compétentes.

➤ **Droit à l'information**

Toute personne prise en charge a un droit d'accès à son dossier et aux informations liées à sa prise en charge. Elle a le pouvoir de faire rectifier, compléter, préciser, mettre à jour ou effacer des erreurs qu'elle peut trouver à l'occasion de la communication des informations la concernant.

Vous pouvez si vous le souhaitez désigner une personne de confiance conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002.

➤ **Droit de participation et d'expression**

Les services ont institué des moyens garantissant la prise en compte des remarques et propositions des personnes bénéficiant de la prestation de portage de repas :

- Les bénéficiaires ont la possibilité chaque jour, par téléphone, par mail, ou par courrier postal, de faire remonter des informations, de formuler des réclamations ou des suggestions d'amélioration.
- Les bénéficiaires, leur représentant légal, leur famille ou entourage peuvent à tout moment avoir recours directement à un responsable par téléphone, par mail ou par courrier, pour solliciter une rencontre.
- Une enquête de satisfaction annuelle, réalisée par voie de questionnaire, permet d'évaluer la qualité des services rendus et d'identifier les axes d'amélioration ; les participants ont la possibilité d'y répondre en gardant l'anonymat.

Article 12 : LIMITES D'INTERVENTION

Il est interdit aux personnels de réaliser des prestations hors champ de compétences ;

Les personnels sont tenus au devoir de réserve ainsi qu'aux obligations de discrétion et de secret professionnels.

⇒ En aucun cas le personnel ne peut recevoir de rémunérations ou gratifications d'aucune sorte.

Article 13 : MANQUEMENT AU REGLEMENT

Le Centre Communal d'Action Sociale se réserve le droit d'exclure du service toute personne bénéficiant du service de portage de repas pour manquement, après mise en demeure.

J'ai pris connaissance du présent règlement intérieur

Et en accepte les termes

Montrouge le,

Nom du bénéficiaire :

Signature :