



Règlement de fonctionnement

du Service de livraison de repas à domicile

Communauté de Communes Lyons Andelle

Rue Martin Liesse
La Vente Cartier BP 20
27380 Charleval

Tél. : 02 32 49 61 27 - Fax : 02 32 49 59 49
www.cdcla.fr - www.facebook.com/cdcla.fr

Sommaire

| | |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Article 1. Objet du présent règlement..... | 4 |
| Article 2. Les missions du service de repas à domicile..... | 4 |
| Article 3. Champ d'application et durée du service..... | 4 |
| Article 4. Modalités d'inscriptions..... | 5 |
| Article 5. Présentation et composition des repas | 5 |
| Article 6. Tarif..... | 6 |
| Article 7. Commander et annuler un repas..... | 7 |
| Article 8. Mode de livraison..... | 9 |
| Article 9. Mode de Paiement | 9 |
| Article 10. Engagements..... | 10 |
| 10.01 Engagements du service de livraison..... | 10 |
| 10.02 Engagements du bénéficiaire | 10 |
| Article 11. Continuité du service..... | 11 |
| Article 12. Entrée en vigueur du règlement..... | 11 |
| Article 13. Clause d'exécution | 11 |
| Article 14. Modifications du règlement..... | 11 |
| Article 15. Compétence en cas de litige | 11 |
| Article 16. Respect de la loi informatique et libertés | 12 |
| Article 17. Annexes | 12 |

Article 1. Objet du présent règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les missions assurées par le service de repas à domicile de la Communauté de communes Lyons Andelle et ses conditions d'exercice.

A ce titre, le présent règlement détermine notamment :

- ✓ Les missions assurées par le service de repas à domicile,
- ✓ Les conditions d'exercices du service,
- ✓ Les conditions d'accès au service,
- ✓ Les droits et obligations des agents du service de livraison de repas,
- ✓ Les droits et obligations des bénéficiaires de ce service.

Article 2. Les missions du service de repas à domicile

Soucieuse de garantir la solidarité et l'équité à l'ensemble du territoire composé de 30 communes, la Communauté de communes Lyons Andelle (CDCLA) a développé trois prestations depuis sa création : l'aide à domicile, le service de livraison de repas à domicile en liaison froide et le transport à la demande de ses bénéficiaires.

Financé conjointement par la communauté de communes et l'utilisateur, le service de livraison de repas facilite la vie quotidienne en apportant à domicile une alimentation variée et équilibrée, et maintient le lien social en offrant un moment de convivialité et d'échange au bénéficiaire.

Article 3. Champ d'application et durée du service

Le service de livraison de repas à domicile en liaison froide est ouvert exclusivement à tous les habitants résidant sur le territoire de la CDCLA.

Le service peut être sollicité pour un besoin ponctuel ou permanent, du lundi au dimanche. Le bénéficiaire est informé que tout repas commandé est dû, sauf en cas d'annulation dans les délais, conformément à l'article 7.

Toutefois, il n'y a pas d'engagement de durée attaché à ce règlement, mais un préavis de 48h (jours ouvrés) lié aux délais d'annulation de commande (voir Article 7).

Article 4. Modalités d'inscriptions

L'inscription s'effectue auprès de la Communauté de Communes Lyons Andelle (CDCLA).

Le dossier d'inscription sera établi à partir des pièces suivantes :

- ✓ La fiche d'inscription dûment complétée, datée et signée,
- ✓ Le règlement de fonctionnement

L'admission au service débute à la réception de la fiche d'inscription et d'acceptation au présent règlement (annexe 1), daté et signé par le bénéficiaire ou son représentant légal.

A réception de la fiche d'inscription complète, un délai de 48 heures (jours ouvrés), est nécessaire à la mise en place du service.

Article 5. Présentation et composition des repas

La confection des menus est assurée par un prestataire, spécialiste du service de restauration en liaison froide, conditionnés en barquette thermoscellées individuelles. La date limite de consommation est indiquée sur chaque barquette.

Ils sont à réchauffer au micro-ondes de préférence en respectant les consignes de préconisations de réchauffage fournies par le prestataire. Dans le cas d'un réchauffement au four traditionnel, ils devront être mis dans un récipient adapté.

Les menus proposés sont variés et équilibrés conformément aux recommandations nutritionnelles et adaptés pour répondre aux régimes spécifiques en collaboration avec un diététicien.

Le service de livraison de repas à domicile mis en place par la CDCLA propose 4 types de menus, adaptés aux régimes spécifiques :

- ✓ Menu sans régime spécifique,
- ✓ Menu sans sel ajouté,
- ✓ Menu sans sucre ajouté,
- ✓ Menu sans sucre et sans sel ajouté

Le choix des menus est effectué par l'utilisateur (ou son représentant) sous son entière responsabilité et nullement par l'agent en charge de la livraison.

Chaque jour, de nouveaux choix d'entrées, de plats, de légumes, de fromages et de desserts sont proposés sous forme de menu. Le bénéficiaire peut alors composer son repas selon ses préférences, parmi les choix proposés.

Le plateau repas contient 7 composantes pour les régimes dits « sans régime spécifique » et « sans sel » :

- ✓ 2 entrées (dont éventuellement 1 potage)
- ✓ 1 plat (viande, poisson, œufs...)
- ✓ 1 accompagnement (légumes ou féculents)
- ✓ 1 produit laitier (fromage ou laitage)
- ✓ 2 desserts
- ✓ ½ baguette

Pour les régimes « sans sucre » et « sans sel / sans sucre », le plateau repas est composé de 8 composantes :

- ✓ 2 entrées (dont éventuellement 1 potage)
- ✓ 1 plat (viande, poisson, œufs...)
- ✓ 1 féculent
- ✓ 1 légume
- ✓ 1 produit laitier (fromage ou laitage)
- ✓ 2 desserts
- ✓ ½ baguette

Un assaisonnement adapté ainsi qu'une portion de sucre (pour les laitages naturels) accompagnent chaque repas si le régime alimentaire le permet.

Le type de menu et sa composition relèvent de la responsabilité du bénéficiaire ou de son représentant légal. Le service de livraison ne sera pas responsable des éventuelles erreurs.

Chaque plat est présenté dans une barquette operculée jetable.

Chaque plat est livré précuit à domicile ; sauf exception précisée dans le menu. La cuisson devra être complétée : au four, à la poêle ou au four à micro-ondes en veillant à bien retirer l'opercule au préalable.

Une fiche de préconisations sera remise au bénéficiaire lors de son inscription au service de livraison de repas.

Article 6. Tarif

Le tarif est approuvé par délibération du Conseil Communautaire et est susceptible d'être revu chaque année. Le bénéficiaire sera informé de toute modification de tarif par courrier.

Des aides au financement de ce service existent :

- ✓ Participation du Conseil Général ou de votre caisse de retraite (CARSAT, MSA, ...),
- ✓ Une réduction d'impôt des sommes versées concernant la livraison des repas (une attestation est transmise chaque année avec la facture du mois de mars).

Article 7. Commander et annuler un repas

Pour commander ou annuler un repas, il convient de :

- ✓ Téléphoner à l'accueil de la Communauté de Communes Lyons Andelle (Tél. : 02.32.49.61.27) de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (sauf le vendredi 16h30),
- ✓ Ou se déplacer à la CDCLA (RD 149- ZA La Vente Cartier, 27380 Charleval), De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (sauf le vendredi 16h30).

Lors d'une première commande, l'agent de livraison de repas pourra se déplacer au domicile du bénéficiaire pour lui présenter le service de livraison et établir avec lui le mode de livraison adapté (commande ponctuelle ou régulière).

Pour passer commande, il faut veiller à fournir les indications suivantes dans la fiche d'inscription (Annexe 1) :

- ✓ Nom, Prénom et adresse du bénéficiaire,
- ✓ Type de menu choisi (menu normal ou menu adapté),
- ✓ Coordonnées de la personne à prévenir en cas d'urgence,
- ✓ Modalités d'accès au domicile (s'il y a un digicode, une boîte à clefs, une barrière, des escaliers, etc.),
- ✓ Nom et Prénom et adresse de facturation si différent des coordonnées du bénéficiaire.

Pour une commande occasionnelle, l'usager doit impérativement respecter 48h de délai (jours ouvrés) avant le jour de livraison souhaité :

- ✓ Repas du lundi => commande à passer le jeudi précédent,
- ✓ Repas du mardi => commande à passer le vendredi précédent,
- ✓ Repas du mercredi => commande à passer le lundi précédent,
- ✓ Repas du jeudi => commande à passer le mardi précédent,
- ✓ Repas du vendredi => commande à passer le mercredi précédent,
- ✓ Repas du week-end => commande à passer le mercredi précédent, livrés avec le repas du vendredi.

Pour une commande régulière (si je commande un ou plusieurs repas par semaine) :

Les repas sont commandés chaque semaine à partir de menus déposés en début de mois précédent par l'agent de livraison de repas.

Exemple : menus du mois de mars => dépôt des menus chez le bénéficiaire au début du mois de février

Le bénéficiaire du service de repas à domicile mettra à disposition de l'agent de livraison dès que possible les menus complétés.

Les menus sont récupérés informatiquement par l'agent de livraison afin d'en permettre le traitement. Le menu en format papier reste au domicile du bénéficiaire.

Annulation de commande

Pour un repas commandé entre le lundi et le vendredi : la commande doit impérativement être annulée 2 jours (jours ouvrés) à l'avance avant 10h le matin.

Exemple :

- ✓ Pour le repas du lundi => l'annulation doit être effectuée le jeudi précédent,
- ✓ Pour un repas du week-end => l'annulation doit être effectuée le mercredi précédent, les repas étant livrés avec le repas du vendredi.

Pour une prise en compte optimale de la demande d'annulation, il faudra indiquer de façon précise :

- ✓ Le nom et prénom du bénéficiaire concerné.
- ✓ La période sur laquelle l'annulation doit s'appliquer.

Hospitalisation :

En cas d'hospitalisation, le délai d'annulation est de 48h (jours ouvrés) à partir du moment où le service a été mis au courant par le référent.

Par exemple, monsieur X est hospitalisé dans la nuit du lundi au mardi :

- ✓ Le référent prévient le service le lundi matin => le repas du lundi ne sera pas livré mais facturé ainsi que celui de mardi,
- ✓ Le référent prévient le service le mercredi après-midi suivant => les repas du lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi seront facturés.

En cas de décès :

En cas de décès les repas ne seront pas facturés au bénéficiaire. Afin que cette disposition puisse prendre effet, il est nécessaire de prévenir le service de repas à domicile le plus rapidement possible.

Article 8. Mode de livraison

L'organisation des livraisons (itinéraires et horaires) relève exclusivement de la CDCLA ; celle-ci peut être revue à tout moment. Le bénéficiaire en sera informé par l'agent de livraison de repas au moins 48 heures avant le changement.

Les livraisons ont lieu du lundi au vendredi inclus - hors jours fériés - de 8h30 à 12h30 (à partir de 8h le vendredi).

Week-end :

Le repas du samedi et du dimanche sont livrés en même temps que le repas du vendredi.

Jour férié :

Les repas correspondant à un jour férié sont distribués le jour ouvré précédent. Lorsque le jour férié est un lundi, les usagers sont livrés de la manière suivante :

- ✓ Jeudi => livraison des repas de jeudi et vendredi,
- ✓ Vendredi => livraison des repas de samedi, dimanche et lundi.

En cas de retard, le bénéficiaire sera contacté dans les meilleurs délais.

Les livraisons sont assurées par des véhicules frigorifiques de la CDCLA, disposant de la déclaration 2017-8 d'un organisme de services à la personne pour exercer l'activité de livraison de repas à domicile.¹

Article 9. Mode de Paiement

Les factures sont établies chaque début de mois en fonction du nombre de repas commandés sur le mois précédemment écoulé et adressé directement au bénéficiaire ou à son représentant légal indiqué sur la fiche d'inscription.

Les factures sont payables par prélèvement automatique (annexe 2), par virement, en espèces (auprès d'un buraliste agréé) ou par chèque **à l'ordre du Trésor public**.

Le délai de paiement est d'un mois à compter de la réception du titre exécutoire.

Il est rappelé que tout repas commandé est facturé sauf s'il est annulé dans les délais, conformément à l'article 7 de ce règlement.

¹ Par arrêté départemental n° 2017-8 du 17 janvier 2017 enregistré sous le N°SAP200070142.

Article 10. Engagements

10.01 Engagements du service de livraison

- ✓ Informer aussi précisément que possible le bénéficiaire sur les modalités de fonctionnement du service. Pour tout renseignement, les agents sont à disposition des usagers à la Communauté de communes Lyons Andelle (Tél. : 02.32.49.61.27), du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (sauf le vendredi 16h30).
- ✓ Garantir l'hygiène, la qualité des repas et le respect de la chaîne du froid, en étroite relation avec son prestataire.
- ✓ Fournir une prestation de qualité et s'assurer que les agents de livraison aient un comportement professionnel à l'égard du bénéficiaire en respectant les principes suivants : la discrétion professionnelle, le devoir de réserve, la neutralité, la probité et le respect des usagers et de leur famille.
- ✓ Les agents de livraison ne doivent accepter aucune sorte de rémunération ou de gratification pour le service apporté.
- ✓ Être attentif aux suggestions des bénéficiaires concernant la prestation rendue à domicile afin d'accroître la qualité de service.
- ✓ Effectuer une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du service de livraison de repas une fois par an.
- ✓ La CDCLA ne saurait être tenue pour responsable de ne pas assurer le service de livraison de repas en cas de force majeure (qui peut être un évènement climatique de nature à empêcher le fonctionnement du service et/ou de porter atteinte à la sécurité des agents, etc.).

10.02 Engagements du bénéficiaire

- ✓ Être présent au jour et au créneau horaire indiqués lors de l'inscription. En cas d'absence prévenue en-dehors des délais (voir Art. 7) ou de refus d'ouvrir au moment de la livraison, le repas ne pourra pas être livré à nouveau mais il sera facturé.
- ✓ Prévenir en cas d'absence. Le service fait appel aux services d'urgence (SAMU, pompiers) en cas de non-réponse constatée par l'agent de livraison afin de ne pas laisser un bénéficiaire dans une situation critique (chute, malaise, etc.).
- ✓ Avoir un comportement respectueux en respectant les principes suivants : la neutralité, la probité et le respect (tenue décente, courtoisie..) à l'égard des agents du service. En cas de manquements répétés à cet engagement, la CDCLA se réserve le droit d'interrompre les livraisons.

- ✓ Le bénéficiaire doit maîtriser ses animaux ou ceux dont il a la garde durant les livraisons.
- ✓ Ne pas rompre la chaîne du froid en plaçant le repas dans un réfrigérateur propre et sain pour des conditions de conservation optimales, et veiller à consommer son repas dans la limite des dates de consommation indiquées sur chaque plat.

Article 11. Continuité du service

Si nécessaire et pour assurer la continuité du service, la CDCLA se réserve le droit d'interrompre temporairement ou définitivement son contrat avec la société prestataire.

Article 12. Entrée en vigueur du règlement

Le présent règlement de fonctionnement entre en vigueur à compter de son approbation par le Conseil Communautaire et de son affichage.

Au jour de leur inscription, un exemplaire du présent règlement est remis à l'utilisateur.

Article 13. Clause d'exécution

Le président de la CDCLA et les agents assurant les missions du service de livraison de repas à domicile sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Article 14. Modifications du règlement

Les modifications au présent règlement seront adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Une mise à jour du règlement donnerait lieu à une information de chaque bénéficiaire par courrier simple.

Article 15. Compétence en cas de litige

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher par tous les moyens possibles une solution amiable. Si aucun accord ne peut être trouvé, alors le litige relèvera du Tribunal administratif de Rouen.

Article 16. Respect de la loi informatique et libertés

Le recueil de données

Les informations recueillies à l'occasion de l'inscription font l'objet d'un traitement informatique destiné aux fins suivantes :

- ✓ La bonne prise en compte de votre commande,
- ✓ Le suivi et la livraison de votre commande,
- ✓ La facturation,
- ✓ Le cas échéant, vous adresser des communications de la CDCLA, sauf opposition de votre part auprès de l'agent en charge du service.

Elles seront conservées pour la durée nécessaire au traitement de la prestation.

Droit d'accès, de rectification et de suppression

Conformément aux articles 15 à 22 du règlement 2016 / 679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données vous concernant.

Pour exercer ces droits, nous vous invitons à contacter la :

Communauté de communes Lyons Andelle
Service de livraison de repas à domicile
ZAE La Vente Cartier
Rue Martin Liesse
27380 CHARLEVAL
contact@cdcla.fr

Si vous estimez après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne ou par voie postale à la CNIL.

Article 17. Annexes

- Annexe 1 : Fiche d'inscription,
- Annexe 2 : Choix du mode de paiement et demande d'autorisation de prélèvement automatique