

Règlement intérieur

Portage de repas à Domicile

En vigueur à compter du 01.02.2024

Dans le cadre de ses actions en faveur du maintien à domicile, la Communauté de Communes des Hauts de Flandre a mis en place un service de portage de repas à domicile sur toutes les communes du territoire.

CONDITIONS GENERALES

Le service de portage s'adresse à toutes les personnes ayant au moins 60 ans, ou ayant une reconnaissance MDPH, et résidant sur l'une des communes du territoire de la CCHF.

Pour bénéficier du service, l'utilisateur doit préalablement restituer la fiche d'inscription dûment renseignée et signée après avoir pris connaissance du règlement en vigueur.

Plus qu'une livraison, c'est une présence, un sourire, un échange avec l'utilisateur qui est parfois le seul de la journée.

Communauté de Communes des Hauts de Flandre

Service Portage de Repas à Domicile

468, rue de la Couronne de Bierne

59380 BERGUES

03.28.29.09.99

agent.portage@cchf.fr

LE FONCTIONNEMENT GENERAL

La fabrication et le conditionnement des repas sont assurés par un prestataire de service désigné suite à une procédure d'appel d'offre.

Les menus sont élaborés par une diététicienne en application du Programme National Nutrition Santé.

Chaque plateau repas est composé de :

- Potage
- Entrée
- Plat principal avec légumes et/ou féculents
- Fromage, beurre et pain
- Dessert

2 menus au choix sont proposés tous les jours (hors jours fériés) avec la possibilité de remplacer l'accompagnement du plat principal par de la purée.

Un des 2 menus est adapté aux régimes spéciaux : sans sel/ sans sucre/ sans sucre et sans sel.

Seuls les usagers ayant un régime STRICT doivent cocher la case correspondant au régime à suivre sur la fiche d'inscription. Dans ce cas, et afin de garantir la sécurité de l'utilisateur, aucun autre choix de menu ne sera possible.

Tout usager n'ayant pas coché cette case peut toujours choisir ce type de régime s'il le souhaite, mais il ne sera pas bloqué sur les autres choix.

La livraison des repas est assurée par les agents de portage de la CCHF en liaison froide, du lundi au vendredi (hors jours fériés) en fonction de tournées organisées en matinée, en camion frigorifique.

Outre la livraison des repas, les agents sont amenés à transmettre et récupérer les menus, transmettre les factures, être le relai d'informations entre l'utilisateur et la collectivité.

La gestion et le suivi des bénéficiaires sont confiés au service Portage de repas de la CCHF basé à Bergues. Il a notamment en charge les inscriptions, les commandes, la facturation et l'encaissement du paiement des repas.

Les modalités de livraison des repas

Les repas sont livrés à domicile en matinée, du lundi au vendredi comme suit :

- Lundi, livraison du repas du lundi
- Mardi, livraison du repas du mardi
- Mercredi, livraison du repas du mercredi
- Jeudi, livraison des repas de jeudi et vendredi
- Vendredi, livraison des repas de samedi et dimanche

Les jours de livraison peuvent être modifiés lors des jours fériés ou circonstances exceptionnelles, l'utilisateur en sera alors informé dans les meilleurs délais pour garantir une continuité de service.

Par ailleurs, la CCHF ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard ou non livraison du fait des aléas techniques, climatiques ou en cas de force majeure.

L'utilisateur s'engage à être présent au moment de la livraison et à faciliter la venue de l'agent en transmettant si nécessaire code, clé ou consignes particulières à indiquer dans la fiche d'inscription. Cette notification implique de fait l'autorisation d'entrer dans le logement.

En cas de remise de clés, un paragraphe est à remplir en page 3 de la fiche d'inscription.

En cas d'absence de l'utilisateur et d'indications spécifiques de livraison respectant la chaîne du froid (par exemple livrer chez le voisin, ...), le repas ne sera pas livré, mais il sera facturé à l'utilisateur.

A titre exceptionnel, l'utilisateur peut prévoir une glacière et des pains de glace afin de garantir le respect de la chaîne du froid. Cependant l'agent est autorisé à ne pas laisser le plateau s'il juge que les conditions ci-dessus ne sont pas respectées, le plateau sera alors facturé.

L'agent de portage place le plateau repas dans le réfrigérateur afin de ne pas rompre la chaîne du froid ou le transmet en direct à l'utilisateur qui s'engage à le déposer dans son réfrigérateur.

La collectivité se dégage de toute responsabilité à compter de la livraison effective du repas dans les conditions ci-dessus.

[Les modalités de conservation des repas](#)

Les plateaux repas doivent être conservés au réfrigérateur dès la livraison jusqu'à la consommation.

Chaque élément du repas est conditionné sous barquette hermétique, sur laquelle est apposée une étiquette mentionnant :

- La date de fabrication et de péremption
- Le nom et l'origine du produit
- La présence d'allergène
- Eventuellement la mention « produit congelé ou en cours de décongélation » (dans ce cas il est interdit de congeler à nouveau le produit)
- Les modalités de remise en température (réchauffage)

Les barquettes sont à réchauffer par l'utilisateur au moment du repas, selon les modalités indiquées sur l'étiquette. Attention à bien percer l'opercule en cas de réchauffage au micro-onde afin d'éviter les brûlures à l'ouverture.

Il est déconseillé de congeler les barquettes pour une consommation ultérieure.

L'utilisateur s'engage à consommer ses repas dans la limite des dates de consommation indiquées sur les barquettes.

La CCHF n'est pas responsable en cas de non-respect des règles de conservation, des dates de péremption, de dysfonctionnement des réfrigérateurs, etc...

[Les modalités de réservation et d'annulation](#)

Aucune réservation n'est possible sans inscription au préalable au service.

Un planning mensuel des menus sera transmis à l'utilisateur en début de mois par mail ou via l'agent de portage.

L'utilisateur a la possibilité de faire une commande récurrente et automatique : toujours le même menu et les mêmes jours, en indiquant son choix sur sa fiche d'inscription. En cas de modification de l'utilisateur (absence prévue, changement de rythme, de menus, ...), une notification écrite validera la demande.

Le cas échéant, l'utilisateur devra transmettre tous les mois son planning de repas en respectant les délais de restitution.

Au cours du mois, les usagers ont la possibilité d'effectuer des modifications (ajout ou retrait de repas) **avant le mercredi soir en semaine N pour la semaine N+1** par téléphone, mail (coordonnées indiquées en conditions générales) ou via l'agent de portage. Ces modifications seront prises en compte dans la facturation.

En cas de rendez-vous médical imprévu ou d'évènement familial imprévisible (décès d'un proche, ...), le repas ne sera pas facturé si le service Portage de repas est informé au moins la veille avant 12h (en jour ouvré : avant le vendredi midi pour lundi).

En cas d'hospitalisation, dès que l'information est transmise au service, le repas du jour et les suivants ne seront pas facturés. Toutes les commandes en cours et prochaines seront automatiquement annulées, le bénéficiaire ou ses proches devront contacter le service pour la reprise des livraisons le jour suivant quand cela est possible.

Outre les dispositions ci-dessus, tous les repas commandés seront facturés aux usagers, qu'ils soient livrés ou non.

[Les modalités de facturation et de règlement](#)

Le prix du plateau repas en vigueur à l'élaboration du règlement intérieur est de 5.95€, tarif fixé par la décision 2018/043 du Bureau Communautaire du 27 février 2018.

Ce tarif pourra être réévalué par décision du Bureau Communautaire.

Tout repas commandé sera facturé (sauf conditions présentées ci-dessus).

La facturation est mensuelle, à terme échu. Elle sera transmise à l'utilisateur via l'agent de portage, par mail ou par courrier (choix à définir lors de l'inscription).

Le règlement peut s'effectuer par :

- Prélèvement automatique (dans ce cas fournir un RIB et remplir le mandat SEPA lors de l'inscription) le 22 de chaque mois (à plus ou moins un jour ouvré)
- Chèque à l'ordre du Portage de repas CCHF à envoyer à l'adresse suivante : Portage de repas CCHF - 468 route de la Couronne de Bierne 59380 BERGUES.
- Par virement sur simple demande de RIB au service

Attention, les agents de portage ne sont pas habilités à recevoir des règlements.

Le délai de paiement sera indiqué sur la facture. Au-delà de cette date limite de paiement, un titre sera émis auprès de la Trésorerie qui se chargera de recouvrer la somme.

La collectivité se réserve le droit de suspendre le service aux usagers jusqu'au règlement de la dette après en avoir averti l'utilisateur par courrier postal.

En cas de rejet de prélèvement récurrent, la collectivité se réserve le droit de mettre fin au mandat SEPA, et s'engage à prévenir l'utilisateur par courrier postal.

Droits et devoirs

Obligations du service

Les agents du service de portage de repas à domicile sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité, à la probité et au respect des usagers et de leur famille.

Droits et Obligations du bénéficiaire

- **Concernant la collecte des données des usagers**

Le bénéficiaire a le droit à la communication de son dossier. S'il désire le consulter, il lui suffit d'en faire la demande auprès de la CCHF.

Les données collectées seront communiquées à la C.C.H.F.

Conformément à la loi n° 78- 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, sous réserve de la seule justification de leur identité, les usagers bénéficient :

- du libre accès aux données personnelles recueillies les concernant.
- du droit de vérifier à tout moment et sans motif l'usage qui est fait de ces mêmes données personnelles, sans préjudice du II de l'article 39 de la loi n° 78- 17 du 6 janvier 1978, et d'exiger qu'elles soient effacées si elles s'avèrent incomplètes, équivoques, ou périmées.

Les bénéficiaires sont informés que le traitement des données personnelles les concernant recueillies sur le fondement du présent règlement, fera l'objet des déclarations requises par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 pour leur existence.

La durée de conservation des données personnelles collectées dans la base active est de 2 ans à compter du dernier contact avec la personne ayant fait l'objet du suivi, sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires.

Cas particulier : en cas de décès, les données devront être archivées afin de répondre aux obligations prévues par les dispositions du Code de la Santé publique.

Le Délégué à la protection des Données de la C.C.H.F. se situe au Centre Départemental de Gestion de la fonction publique territoriale du Nord (DPO-n°76016) pour lequel le référent local de la C.C.H.F. est disponible à cette adresse : rgpd@cchf.fr

Le responsable du traitement est la société organisatrice, à savoir la Communauté de Communes des Hauts de Flandre représentée par son Président, Monsieur André FIGOUREUX, dont le siège social est situé 468 rue de la Couronne de Bierne, 59380 BERGUES.

Toutes demandes ou réclamations peuvent être formulées par l'envoi d'un courrier au référent local de la C.C.H.F à la Protection des Données.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

- **Concernant le comportement des usagers**

Le bénéficiaire a un devoir de neutralité, de probité et de respect (tenue décente, courtoisie...) envers les agents du service. Le bénéficiaire doit maîtriser ses animaux ou ceux dont il a la garde lors des livraisons.

Litiges

En cas de litige concernant la qualité de la prestation, les usagers notifient leur(s) réclamation(s) par écrit à la CCHF qui s'efforcera de trouver une solution à l'amiable.

A défaut, et en vertu du Code Général des Collectivités Territoriales, le redevable peut, dans un délai de deux mois suivant la réponse, la contester en saisissant le Tribunal Administratif.

Manquement au règlement

La CCHF se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement toute personne bénéficiant du service de portage de repas à domicile pour les raisons suivantes :

- En cas de non-respect des agents : violences physiques et verbales, incivilités, gestes déplacés, ... : la suspension du service est immédiate, sans préavis et peut-être définitive à l'appréciation de la CCHF. Celle-ci fera l'objet d'un courrier motivé dans les plus brefs délais par LRAR.
- En cas de manquement grave ou répété au présent règlement : un courrier motivé sera adressé à l'utilisateur relatant les manquements au règlement avec une demande de mise en conformité et une suspension provisoire le temps de régulariser la situation. En cas de non-régularisation, le service sera interrompu définitivement. L'utilisateur en sera alors averti par courrier motivé adressé dans les plus brefs délais par LRAR.
- En cas de non-paiement au-delà de 1 mois après émission du titre par le Trésor Public (avis de sommes à payer), la suspension temporaire sera prononcée et adressée à l'utilisateur par LRAR. La livraison de repas pourra reprendre après paiement.

Des poursuites judiciaires pourront être engagées pour ces motifs à l'encontre des usagers.

Pour rappel, l'article 433-5 du Code Pénal dispose que : « *Constituent un outrage puni de 7500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de Service Public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie* ».

Modification du règlement

Toute modification du règlement relève de la compétence du Président, et fera l'objet d'un avenant, transmis à l'utilisateur par le mode de transmission choisi pour l'envoi de la facture dans la fiche d'inscription (mail, à domicile via l'agent de portage ou courrier).

Le présent règlement est applicable à compter du 01.02.2024.

Signature

M André FIGOUREUX

Président CCHF