

Centre Communal d'Action Sociale de la ville de LONS



Règlement de fonctionnement

*Service de Fourniture et de
Livraison des repas à domicile*

Table des matières

1. Dispositions générales.....	3
1.1 L'objet du règlement de fonctionnement.....	
1.2 Un territoire d'intervention.....	
1.3 Le public.....	
1.4 Les horaires d'ouverture au public.....	
2. L'organisation du service.....	4
2.1 Les modalités de mise en place.....	
2.2 Le prix du repas.....	
2.3 Les repas.....	
2.4 La commande des repas.....	
2.5 Le conditionnement et la conservation des repas.....	
2.6 La livraison des repas.....	
3. Droits et obligations du bénéficiaire.....	7
3.1 Avoir un comportement civil	
3.2 Transmettre les informations au service.....	
3.3 Faciliter l'exécution de la prestation	
3.5 Communication et circulation des informations.....	
3.6 Procéder au règlement des factures	
4. Les modalités de suspension ou d'arrêt définitif du service	9
4.1 Interruption ou arrêt définitif à l'initiative du bénéficiaire.....	
4.2 Interruption du fait du service pour des raisons de force majeure.....	
4.3 Arrêt définitif des prestations à l'initiative du service.....	
5. Les annexes.....	10
5.1 Plan d'accès au C.C.A.S.....	
5.2 Récépissé Exemple Bénéficiaire.....	
5.2 bis Récépissé Exemple C.C.A.S.	

1. Dispositions générales

1.1 L' objet du règlement de fonctionnement

Le règlement est destiné à définir, d'une part, les droits et les obligations de la personne bénéficiaire et, d'autre part, les modalités de fonctionnement du service.

1.2 Un territoire d'intervention

Le service intervient sur le territoire de la commune de Lons.

1.3 Le public

Le service intervient auprès des personnes Lonsoises:

- âgées de 60 ans et plus
- momentanément malades (certificat médical à l'appui)
- en situation de handicap (incapacité permanente au moins égale à 80%),
- ou situation particulière: personne très isolée, vulnérable lors d'évènement exceptionnel.

S'il s'agit d'un couple demandeur, les deux bénéficiaires doivent satisfaire aux conditions précédentes.

1.4 Les horaires d'ouverture au public

Le service administratif situé au 13 rue de la Mairie, est ouvert au public du:

lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h sauf le jeudi, ouverture au public de 10h à 12h30 et de 13h30 à 17heures .

Le service est joignable sur ces horaires au 05.59.40.32.46 ou par mail à administration.ccas@mairie-lons.fr

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Le service portage de repas est réalisé entre 8 heures et 13 heures, du lundi au vendredi.

Plan d'accès **cf annexe 5.1**

2. L'organisation du service

2.1 Les modalités de mise en place

Pour bénéficier du service, le demandeur doit constituer un dossier administratif en fournissant les justificatifs suivants:

- une pièce d'identité;
- un justificatif de domicile;
- un relevé d'identité bancaire pour les personnes souhaitant la mise en place du paiement par prélèvement automatique;
- ou l'imprimé complété pour le non prélèvement.

Par ailleurs, en fonction des situations:

- un certificat médical pour les personnes momentanément malades;
- la carte d'invalidité.

S'il s'agit d'un couple demandeur, les deux bénéficiaires doivent satisfaire aux conditions précédentes.

L'inscription sera valide suite à la constitution complète du dossier.

Le C.C.A.S. effectuant la commande des repas uniquement le Mardi matin pour la semaine suivante, la mise en place du portage sera effective la semaine suivante. Toutefois, en cas d'urgence pour les sorties d'hospitalisation un délai de 48 heures sera possible (sans compter le week-end).

2.2 Le prix du repas

Le prix est fixé par délibération du Conseil d'Administration (participation de l'utilisateur). Aussi, aucune attestation fiscale n'est délivrée.

Le coût de la fourniture et de la livraison des repas peuvent être intégrés, après évaluation, dans le Plan d'Action personnalisé de la C.A.R.S.A.T., ou autre structure conventionnée avec le C.C.A.S..

2.3 Les repas

Les repas sont fabriqués par le prestataire retenu par le C.C.A.S. suite à la passation d'un marché public.

Deux menus traditionnels sont proposés quotidiennement dont un sans porc, ainsi que des menus spécifiques:

- repas pauvre en sel,
- repas pauvre en sucre,
- repas 100% végétarien,
- repas mixé ou haché,

Les menus comprennent:

- un potage, une entrée, un plat principal composé d'une viande ou d'un poisson et d'un accompagnement légumes et /ou féculents, un fromage ou laitage, un dessert, un pain individuel.

Si le bénéficiaire constate une anomalie dans le repas, il doit contacter le C.C.A.S dans les meilleurs délais.

2.4 La commande des repas

Le nombre de repas commandés par bénéficiaire est limité à deux par jour. Les repas doivent être commandés, le mardi précédent la semaine concernée, avant 12 heures auprès du CCAS de Lons. (sans aucune dérogation possible).

Des modifications pourront être apportées par téléphone ou mail mais devront garder **un caractère exceptionnel** (cas de force majeure, exemple hospitalisation).

2.5 Le conditionnement, et la conservation des repas

Les repas sont conditionnés en barquettes individuelles jetables, d'ouverture facile, micro-ondables et thermoscellées.

Chaque repas est transporté dans une cagette ou sachet de transport adapté, permettant de ne pas rompre la chaîne du froid.

Les repas devront obligatoirement être mis au réfrigérateur dans un compartiment froid, par l'agent de livraison, ou en tous cas sous son contrôle, afin de ne pas interrompre la chaîne du froid.

Nota: En période de pandémie, la mise au réfrigérateur par l'agent de livraison peut s'avérer contraire aux gestes barrières, il lui faudra donc s'assurer que le repas aura bien été placé au frais par le bénéficiaire.

En aucun cas, l'agent livreur ne devra laisser le repas dehors.

Attention: tout ou partie d'un repas réchauffé le midi et non consommé, peut être conservé au réfrigérateur jusqu'au repas du soir. En aucun cas, il ne pourra être gardé jusqu'au lendemain.

Le service décline toute responsabilité en cas de non respect de ces prescriptions.

2.6 La livraison des repas

Les repas sont livrés par le prestataire retenu par le C.C.A.S. suite à la passation d'un marché public.

Les repas des lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi sont livrés dans la matinée.

Les repas des samedi et dimanche sont livrés le vendredi matin.

Les jours fériés, les repas sont livrés dans la matinée du dernier jour travaillé*.

Le portage est effectué à partir de 8 heures le matin, en fonction de la position géographique de chaque bénéficiaire, sur le circuit qui convient le mieux à la rapidité du service. Il ne pourra être satisfait à une demande d'horaire choisi par l'utilisateur du service.

Si le bénéficiaire constate un retard significatif dans la livraison (+ d'une heure), il doit contacter le C.C.A.S.

**** En raison du nombre plus important de repas à livrer ces jours là, il est possible que les horaires de livraison soient légèrement décalés.***

3. Droits et obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire du service s'engage à :

3.1 Avoir un comportement civil

Le bénéficiaire ou les proches doivent **avoir un comportement civil à l'égard du personnel (pas d'agressivité verbale et physique)**. Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ainsi que tout discours ou geste déplacé à l'égard d'un agent ou du livreur ne peut être accepté. Cette attitude peut entraîner la suspension du service.

3.2 Transmettre les informations au service

L'utilisateur s'engage à communiquer l'ensemble des informations utiles à la constitution et au suivi de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Ces informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexacts, l'acceptation de la demande pourrait être remise en question.

3.3 Faciliter l'exécution de la prestation

* Être présent à son domicile; En cas d'absence fortuite du bénéficiaire, le repas ne sera pas livré, mais il sera facturé.

* Permettre l'accès au domicile et veiller au respect des règles d'hygiène alimentaires et sanitaires;

3.4 Prévenir le service de son absence

Pour toute absence non signalée au service 48 heures avant, sauf cas de force majeure (hospitalisation en urgence), le ou les repas seront facturés au tarif en vigueur.

En cas d'interruption prolongée, le bénéficiaire ou son représentant, s'engage à contacter le service pour établir une nouvelle mise en place et vérifier que les conditions de prise en charge sont valides.

Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque le livreur se présente, ce dernier doit chercher à entrer en contact avec le bénéficiaire en téléphonant au C.C.A.S., qui contactera l'utilisateur par téléphone ou avec l'un de ses proches.

Aussi, il est donc important de prévenir le C.C.A.S. en cas d'absence, et de communiquer, systématiquement lors de la mise en place du portage du repas les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence, et de signaler la présence de téléalarme.

3.5 Communication et la circulation des informations

Les informations recueillies pour la constitution du dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au C.C.A.S.. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 dernièrement modifiée en 2018 (application du Règlement général sur la protection des données R.G.P.D.), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant par écrit au Président du C.C.A.S. de Lons, 13 rue de la Mairie à Lons ou par mail à: administration.ccas@mairie-lons.fr.

De plus, l'utilisateur (sauf refus écrit de sa part) autorise le C.C.A.S. de Lons à partager ces informations avec les personnels relevant du service.

Qualité de service: régulièrement le service procède à une enquête de satisfaction anonyme auprès des usagers afin de recueillir l'avis des usagers.

3.6 Procéder au règlement des factures

La facturation du portage de repas est mensuelle.

Le règlement peut s'effectuer par prélèvement automatique bancaire, ou postal, ou auprès des services des finances publiques par chèque, à réception du titre adressé par la Trésorerie de Lescar, rue Alfaz del Pi-64235 Lescar.

4. Les modalités de suspension ou d'arrêt définitif du service

4.1 Interruption ou arrêt définitif à l'initiative du bénéficiaire

La personne peut à tout moment mettre fin à la prestation sans en avoir à se justifier, sans pénalités financières, mais pour des raisons d'organisation, tout arrêt du portage de repas, temporaire ou définitif, (hospitalisation, entrée en structure, déménagement, décès) **doit être signalé** sans délai au C.C.A.S. **par téléphone pour les hospitalisations, décès et par courrier ou mail pour les autres situations** en respectant un délai minimum de 48 heures.(sans compter samedi et dimanche).

La reprise de la livraison de repas s'effectuera à la date convenue, en fonction des possibilités du service.

4.2 Interruption du fait du service pour des raisons de force majeure, ou contexte sanitaire d'urgence

Lorsque la prestation est interrompue en raison de circonstances extérieures au service (intempérie, pandémie, grève, dégradation transitoire de locaux/matériel...etc), la reprise de la livraison de repas s'effectuera dès la situation régularisée.

Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être effectuées ne seront pas facturées.

4.3 Arrêt définitif du service à l'initiative du service

Le service pourra décider de **mettre fin définitivement au portage de repas** dans les cas suivants:

- en cas de violences verbales ou physiques du bénéficiaire envers les agents du C.C.A.S. ou du livreur, ou des comportements non civils (gestes ou discours déplacés);
- en cas de non respect avéré des termes du présent règlement de fonctionnement;
- en cas de non paiement ou de retard de paiement injustifiés des repas.

5. Les annexes

Annexe 5.1 : Plan d'accès au C.C.A.S.

Le C.C.A.S. se situe dans le quartier du bourg, dans les locaux de la Maison de la Vie Sociale, au rez-de-chaussée (ancienne mairie). Il dispose d'un parking et est accessible aux personnes à mobilité réduite.



Annexe 5.2: Récépissé

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LONS

RÉCÉPISSÉ EXEMPLAIRE BÉNÉFICIAIRE

Je soussigné (e), Madame, Monsieur

Demeurant à:

.....

Certifie avoir reçu le règlement de fonctionnement et atteste en avoir pris connaissance et en accepte les termes.

Fait à leSignature:

Annexe 5.2 bis : Récépissé

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LONS

RÉCÉPISSÉ EXEMPLAIRE C.C.A.S.

Je soussigné (e), Madame, Monsieur

Demeurant à:

.....

Certifie avoir reçu le règlement de fonctionnement et atteste en avoir pris connaissance et en accepte les termes.

Fait à leSignature: