



Règlement de fonctionnement Service de portage de repas à domicile

Version du 1^{er} janvier 2025

CIAS Plaine Limagne
158 Grande rue – 63260 AIGUEPERSE
04 73 86 89 80 – contact@cias.plainelimagne.fr

Table des matières

<i>Préambule</i>	3
<i>Fonctionnement du service</i>	3
Inscription et commande des repas.....	3
Le public concerné et les conditions financières :.....	4
Le public concerné :.....	4
Les conditions financières :.....	4
La livraison des repas :.....	5
Description du plateau-repas :.....	5
Consigne de réchauffage :.....	5
<i>Vos droits</i>	6
Droit à la dignité.....	6
Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité.....	6
Droit à la sécurité et à la sûreté des personnes.....	6
Le dossier du bénéficiaire.....	6
La confidentialité des informations.....	6
Documents transmis.....	6
Le droit d'accès au dossier du bénéficiaire.....	7
Droit d'expression des bénéficiaires :.....	7
Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours.....	7
<i>Les relations entre le bénéficiaire et le service de portage de repas</i>	8
Engagements de la structure :.....	8
Engagements du bénéficiaire.....	8
Conditions de suspension et de résiliation.....	9
Les conditions de suspension.....	9
Les conditions de résiliation.....	9
La modification du règlement de fonctionnement.....	9
La diffusion du présent document :.....	9

Préambule

Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'action Sociale et des Familles, le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations du Service de portage de repas du Centre Intercommunal d'Action Sociale Plaine Limagne et des bénéficiaires. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du CIAS tout en respectant les libertés individuelles.

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le Conseil d'administration du Centre Intercommunal d'Action Sociale Plaine Limagne le 16 décembre 2024. Il s'applique à tous les bénéficiaires du service de portage de repas, ainsi qu'à l'ensemble des livreurs.

Le service de portage de repas à domicile est une prestation complémentaire à l'aide à domicile, qui participe au maintien à domicile et répond aux principaux objectifs suivants :

- Permettre aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap ou momentanément dépendantes de bien vivre chez elle,
- Etre à l'écoute de tous ceux qui ont besoin d'aide et proposer des solutions facilitant le maintien à domicile,
- Maintenir le lien social, pour lutter contre l'isolement.

Le service de portage de repas à domicile est organisé en liaison froide sur les communes suivantes :

- Bas-et-Lezat
- Beaumont-lès-Randan
- Limons
- Mons
- Saint-Clément de Régnat
- Saint-Priest Bramefant
- Saint-Sylvestre Pragoulin
- Villeneuve les Cerfs

Les repas sont confectionnés et livrés par un prestataire externe.

Le suivi est assuré par le CIAS Plaine Limagne, dont le siège est basé 158 Grande Rue à Aigueperse.

Une tarification sociale est appliquée, réservée aux personnes de plus de 60 ans, personnes en situation de handicap ou momentanément dépendante.

Fonctionnement du service

Inscription et commande des repas

Lors de l'inscription auprès du CIAS, le service remplit une fiche de renseignements, mentionnant les informations personnelles du bénéficiaire et précisant, le cas échéant, le régime alimentaire demandé. De plus, il doit faire parvenir au CIAS son dernier avis d'imposition, prendre connaissance et accepter le présent règlement de fonctionnement et signer le contrat de service.

Sauf cas d'urgence (sortie d'hôpital, ...), une fois l'inscription effective, un délai minimal de 14 jours est nécessaire pour pouvoir bénéficier de la mise en place du service.

Les bénéficiaires peuvent choisir le rythme de livraison selon leurs besoins et leurs attentes. Une fois ce choix fait, il restera constant (sauf circonstance exceptionnelle).

Lors de l'inscription, le bénéficiaire doit faire parvenir rapidement au CIAS ses choix pour déclencher la commande (délais de 14 jours sauf urgence).

Le choix des menus se fait soit directement au service, par mail ou par téléphone.

Tout changement (coordonnées, régime alimentaire, ...) devra être immédiatement signalé au CIAS et ce afin de pouvoir ajuster le plus rapidement possible le service à vos besoins.

Le contrat de prestation devra être signé au plus tard dans les 7 jours après le début des livraisons de repas.

Le public concerné et les conditions financières :

Le public concerné :

Le service est destiné aux personnes résidant sur le territoire de Plaine Limagne, sur les communes de Bas-et-Lezat, Beaumont-lès-Randan, Limons, Mons, Saint-Clément de Régnat, Saint-Priest Bramefant, Saint-Sylvestre Pragoulin et Villeneuve les Cerfs. Les personnes habitant sur les autres communes du territoire doivent se rapprocher de l'opérateur de service de leur secteur (CIAS Riom-Limagne et Volcans ou SIASD de Lezoux).

Il est ouvert aux personnes de plus de 60 ans, aux personnes en situation de handicap et aux personnes de moins de 60 ans momentanément dépendantes sur justificatif médical (en cas de sortie d'hospitalisation, rééducation, longue maladie...).

Les conditions financières :

Le tarif des repas est fixé par le conseil d'administration du CIAS et révisable annuellement. Toute modification sera portée à la connaissance du bénéficiaire par courrier. Si le bénéficiaire refuse le nouveau tarif, il devra manifester son refus par courrier.

Le tarif des repas dépend du revenu fiscal de référence n-1 pour les personnes de plus de 60 ans, personnes en situation de handicap, personnes de moins de 60 ans sur présentation d'un justificatif médical (sortie d'hospitalisation, rééducation, longue maladie...) et pour les autres personnes de moins de 60 ans à titre exceptionnel sur avis du maire et/ou des travailleurs sociaux de la commune.

Une facture, correspondant au nombre de repas réellement livrés, est envoyée mensuellement au bénéficiaire, au tuteur ou à la famille.

Le bénéficiaire s'engage à régler la participation due pour chaque repas dès réception de la facture auprès du SGC de Riom par :

- Chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC,
- Chèque CESU (prépayé),
- Prélèvement automatique,
- Espèces auprès des buralistes agréés,
- Virement bancaire.

A défaut de paiement, la structure se réserve le droit de suspendre le présent contrat. Toute contestation concernant la facturation doit être adressée au service de maintien à domicile du CIAS.

La livraison des repas :

La livraison des repas est effectuée par un prestataire externe. La livraison est assurée du lundi au samedi de 8h à 12h30.

En fonction d'évènements indépendants de la volonté du service (aléas climatiques et/ou matériels...) des fluctuations dans l'horaire habituel de livraison pourront néanmoins intervenir. Pour des raisons de traçabilité, le service demande au bénéficiaire d'être présent à son domicile ou de proposer une solution adaptée définie préalablement pour déposer le repas (local, glacière, boîte à clé pour accéder au domicile...).

En cas de présence d'un chien, le bénéficiaire doit enfermer l'animal dans une pièce le temps de la livraison du repas si cela s'avère nécessaire.

En raison des normes sanitaires en vigueur, nous vous informons que les repas livrés à domicile doivent être impérativement consommés conformément aux dates notées sur les barquettes. Dans l'attente d'être consommé, le repas doit être placé au réfrigérateur.

Description du plateau-repas :

Le repas du midi comprend :

- Une entrée ;
- Un plat protidique ;
- Une garniture ;
- Un produit laitier (fromage, yaourt,...)
- Un dessert
- Le pain

Le repas du soir comprend :

- Un potage;
- Un plat protidique et une garniture ou un plat composé ;
- Un produit laitier (fromage, yaourt,...)
- Un dessert

Le repas du soir allégé comprend :

- Un potage;
- Le pain

Ces plats sont conditionnés pour votre sécurité dans des barquettes alimentaires jetables et peuvent être conservés quelques jours au réfrigérateur (en respectant bien la date-limite de consommation figurant sur la barquette).

Une étiquette sur la barquette mentionne les informations suivantes :

- Température de conservation ;
- Nom du plat ;
- Date du menu ;
- Date de fabrication ;
- Date-limite de consommation ;
- Régimes suivi (prenez soin de bien vérifier ce dernier).

Les barquettes étant réutilisables, elles seront récupérées le jour suivant par le livreur.

Consigne de réchauffage :

Au four micro-ondes: vous pouvez mettre les barquettes directement dans le four micro-ondes en ayant préalablement légèrement ouvert le couvercle.

Au four traditionnel (gaz et électrique) : veillez à ne jamais réchauffer dans la barquette, qui fondrait. Il faut préalablement transvaser le contenu dans un autre plat adapté au type de four.

Dans une casserole ou une poêle, sur la plaque électrique ou gaz : Il faut préalablement transvaser le contenu de la barquette, dans un contenant adapté, casserole ou poêle ou le réchauffer au

Vos droits

Droit à la dignité

Il est demandé à chaque bénéficiaire, salarié un comportement respectueux et civil à l'égard des autres. Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes, il est demandé à chacun de veiller à son comportement et de porter une tenue vestimentaire décente lors de la livraison.

Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité

Le bénéficiaire s'engage à laisser pénétrer dans son domicile le responsable du service portage de repas du CIAS en cas de visites de suivi de prise en charge, ou pour toute autre demande exceptionnelle de la part du bénéficiaire ou du livreur.

Dans tous les cas, une visite ne peut être effectuée au domicile du bénéficiaire sans qu'il en soit informé au préalable.

Le CIAS s'engage à respecter la vie privée du bénéficiaire ainsi que son intimité.

Droit à la sécurité et à la sûreté des personnes

Le bénéficiaire se doit d'assurer la sécurité des livreurs dans le cadre de leur intervention. Il est nécessaire de mettre à disposition du livreur, le matériel nécessaire pour déposer les repas. Lors de l'arrivée du livreur, les animaux doivent être tenus à l'écart de la maison, ou attachés, ou tenus en laisse afin de garantir leur sécurité.

Le dossier du bénéficiaire

La confidentialité des informations

Le CIAS s'engage à assurer la confidentialité des informations concernant le bénéficiaire. L'ensemble du personnel est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion, et est tenu au secret professionnel.

Cependant, au sein du service de maintien à domicile, chaque professionnel peut échanger avec un ou plusieurs de ses collaborateurs, des informations relatives à un même bénéficiaire. A condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des prestations, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.

Le service peut être amené à échanger avec des professionnels extérieurs au service tels que l'assistante sociale, le médecin traitant etc...

Documents transmis

Le bénéficiaire doit vérifier et signer les renseignements écrits transmis par l'établissement aux organismes habilités à ouvrir ses droits.

La protection des données médicales est garantie selon les modalités de la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades et à la qualité du système de santé : constitution et communication du dossier médical. L'informatisation des données recueillies est soumise aux dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 qui protège les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données

personnelles. Cette loi évolue avec l'entrée en vigueur en mai 2018 du règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles (RGPD).

Le RGPD est un texte européen, commun à tous les pays membres de l'Union européenne, qui concerne tous les organismes, tant publics que privés, et tous les secteurs d'activité. Il renforce les droits des personnes et accroît les obligations des responsables de traitement et des sous-traitants.

Le droit d'accès au dossier du bénéficiaire

Toute personne prise en charge au sein du service dispose d'un droit d'accès aux informations la concernant.

Pour cela il lui suffit de faire une demande écrite par courrier adressé au Président du CIAS Plaine Limagne.

- Les informations et les documents sont communiqués par une personne habilitée à vous accompagner dans la compréhension de ce dossier.

Aucun document ne pourra être accessible à des personnes extérieures (famille, employeur sauf accord de la personne ou réquisition judiciaire).

Droit d'expression des bénéficiaires :

Une fois par an, le bénéficiaire pourra être amené à donner son avis sur les livraisons de repas effectuées, par le biais d'une enquête de satisfaction. Le service se tient à disposition des bénéficiaires tout au long de l'accompagnement pour toute demande d'information ou questions diverses.

Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours

En cas de réclamation, le bénéficiaire peut faire parvenir un courrier au CIAS Plaine Limagne afin que nous puissions traiter celle-ci dans les meilleurs délais. L'ensemble des demandes sont à adresser au président du CIAS.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée, qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le préfet, le directeur général de l'ARS et le Président du Conseil Départemental.

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Dans le cas où le bénéficiaire souhaite contester le règlement de fonctionnement en cas de non-conformité de ses dispositions aux droits fondamentaux et à la loi, il convient de se retourner auprès du Tribunal administratif de Clermont-Ferrand.

Les relations entre le bénéficiaire et le service de portage de repas

Engagements de la structure :

Le prestataire s'engage à :

- Répondre au mieux aux attentes et besoins du bénéficiaire ;
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de la constitution de son dossier et des livraisons à domicile ;
- Fournir au bénéficiaire une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur ;
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations afin de trouver une solution satisfaisante ;
- Communiquer les informations concernant le médiateur de la consommation en cas de besoin ;
- Refuser toute délégation de pouvoir de l'usager sur ses avoirs, biens ou droits et s'abstenir de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;
- S'abstenir de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical ;
- Rechercher la meilleure adéquation possible entre les besoins, les attentes des bénéficiaires et les conditions de livraison du service.

Mission du livreur :

Il exerce une mission sociale, il est compétent pour assurer le portage des repas à domicile et participe aussi, par des contacts réguliers avec le bénéficiaire, à favoriser l'autonomie au domicile. Il informe le service des anomalies qu'il pourrait constater : repas non consommés, périmés... Le service peut alors alerter la personne concernée, le référent, la famille ou le tuteur.

Engagements du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à :

- Remplir et à fournir à la structure les informations nécessaires relatives à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des repas. Il atteste l'exactitude des informations fournies. Toute information erronée dégage le prestataire de sa responsabilité ;
- Fournir un certificat médical précisant la nature du régime ou une attestation signée de votre main mentionnant « aucun régime alimentaire ».
- Informer le prestataire **au plus tard 15 jours** avant son départ en cas d'absence prolongée et prévue (congé planifié, hospitalisation planifiée, entrée en structure d'hébergement planifiée et déménagement). Tout repas non décommandé est considéré comme du et facturé en participation entière au tarif en vigueur ;
- Signaler au service administratif tout changement de situation,
- Faciliter l'exécution du présent contrat notamment :
 - En respectant les conditions essentielles à la bonne exécution de celui-ci, notamment les règles d'hygiène, de sécurité et de respect des livreurs ;
 - En garantissant l'accès à son domicile si besoin par un dispositif adapté (nous préconisons la boîte à clé) ; En cas de présence d'un chien, le bénéficiaire doit enfermer l'animal dans une pièce le temps de la livraison du repas si cela s'avère nécessaire.
- Respecter les jours programmés ;
- Ne donner aux livreurs aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux de valeurs. La structure ne pourra en aucun cas être tenue responsable si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation ;
- Répondre à l'enquête de satisfaction annuelle ;
- Régler le montant des factures correspondant aux repas livrés ;
- A contacter le responsable du service de portage de repas pour toute réclamation ou demande d'information complémentaire ;

- Prévenir le service de tout dysfonctionnement. En cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la livraison, le bénéficiaire devra en informer le service afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.
- Régler dans les délais la facture mensuelle ;
- Fournir chaque année la copie du dernier avis d'imposition.

Afin de respecter l'éthique de l'emploi, le bénéficiaire ne doit pas :

- Confier au livreur de l'argent, des valeurs ou objets quelconques en dépôt ;
- Lui verser de rémunération, de gratification ou de cadeau en nature ;
- Lui donner de procuration ou lui demander d'effectuer toutes opérations bancaires ;
- La désigner légataire ou un membre de sa famille.

Conditions de suspension et de résiliation

Les conditions de suspension

La prestation pourra être suspendu sans préavis et sans pénalités financières en cas d'hospitalisation du bénéficiaire. La reprise des livraisons a lieu lors du retour à domicile du bénéficiaire.

La prestation peut également être suspendu en cas d'absence prolongée et prévue (congs planifiés, hospitalisation planifiée, entrée en structure d'hébergement planifiée et déménagement) le bénéficiaire s'engage à en informer le CIAS au plus tard 15 jours avant son départ.

En cas d'interruption courte du fait du bénéficiaire (RDV, sortie, ...), le bénéficiaire doit prévenir le service au minimum 4 jours à l'avance. L'intervention reprend automatiquement sur simple appel téléphonique de la part du bénéficiaire 4 jours avant son retour à domicile. Important : En cas de non prévenance de votre absence, les repas qui auraient dû être livrés vous seront facturés le tarif en vigueur.

Le service peut être suspendu lorsque les conditions d'hygiène, de sécurité et de confort ne sont pas respectées et en cas de non-paiement des factures.

Les conditions de résiliation

La résiliation est de plein droit et sans délais en cas de décès du bénéficiaire ou de son placement en urgence en établissement sans possibilité de retour à domicile à moyen terme.

La résiliation, en cas de non-paiement suite à la suspension, peut intervenir à l'initiative du service en cas de non régularisation de la suspension des prestations ou de manquement grave aux obligations. Le service informe le bénéficiaire de sa volonté de rompre le contrat par une lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation intervient suite à l'expiration d'un délai de préavis d'un mois, à compter de la date de réception de la lettre.

Le bénéficiaire peut dénoncer le contrat dans un délai de 14 jours suivant sa signature par courrier simple ou par courriel. Il peut également demander, à tout moment, la résiliation du contrat par l'envoi d'une lettre en recommandé avec accusé de réception, moyennant un délai de préavis d'un mois, sauf cas grave apprécié par le CIAS.

La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement peut faire l'objet d'une réévaluation à tout moment à l'initiative de la direction du CIAS et validé par le Conseil d'administration.

La diffusion du présent document

Ce document est remis au moment de l'admission dans le service aux usagers et à leurs éventuels représentants légaux.

Je soussigné(e)....., déclare avoir pris connaissance du règlement de fonctionnement et d'en avoir reçu un exemplaire,

Fait en double exemplaire à, le/...../.....

Signature du bénéficiaire
ou de son représentant légal

Pour le CIAS Plaine Limagne
Le Président

Claude RAYNAUD