

Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de DOLE

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SERVICE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

PREAMBULE :

En vertu de l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir les modalités de fonctionnement du service de Portage de Repas à Domicile du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de DOLE.

VU la délibération du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Dole du 12 décembre 2023, portant approbation du projet de règlement de fonctionnement du service de portage des repas à domicile, il est arrêté :

ARTICLE PREMIER : OBJET

Un service de portage de repas à domicile, pour les communes de Dole et Goux, est proposé par le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Dole.

Celui-ci organise la fourniture en liaison froide tous les jours de la semaine (dimanches et jours fériés inclus), des repas préparés par le Syndicat Mixte de la Grande Table situé 175 rue Pablo Picasso à Dole. Selon le nombre de repas commandés, les livraisons au domicile peuvent intervenir jusqu'à cinq jours par semaine. Les bénéficiaires qui le souhaitent peuvent également bénéficier en complément de leur repas d'un potage à réchauffer pour le soir.

ARTICLE 2 : BENEFICIAIRES

Ce service est réservé aux personnes âgées de 80 ans ou plus domiciliées sur les communes de Dole ou Goux.

Toutefois, ce service est accessible aux personnes de moins de 80 ans qui peuvent justifier de difficultés à assurer temporairement ou habituellement la confection de leur repas (sortie d'hospitalisation, dépendance, handicap...). Les situations individuelles peuvent donner lieu à dérogation accordée par les responsables du service.

ARTICLE 3 : FORMALITES ADMINISTRATIVES

Les personnes intéressées doivent en formuler la demande auprès du secrétariat de la Résidence Autonomie des Paters, 75 rue des Paters 39100 DOLE (horaires d'ouverture : 8h30-16h00 du lundi au vendredi) ou par téléphone au 06 98 99 45 34.

La demande donne lieu à la rédaction d'une fiche de demande de livraison à restituer signée par le bénéficiaire au plus tard le jour de la première livraison, ce document précise l'identité du demandeur, ses coordonnées et celle d'une personne référente, son choix des modalités de paiement de la prestation fournie. Cette demande mentionne les éventuels régimes, les jours de livraisons souhaités ainsi que la date de commencement des livraisons. Ce document permet la livraison des repas pendant un mois maximum. La poursuite des livraisons au-delà est subordonnée à la signature d'un contrat individuel.

Un livret d'accueil et le règlement de fonctionnement sont remis au demandeur lors de l'inscription ou au plus tard le jour de la première livraison.

L'admission définitive au bénéfice du service de portage de repas est subordonnée à la signature d'un contrat individuel de prise en charge en double exemplaire (un pour le bénéficiaire et un pour le service) entre le bénéficiaire et le Centre Communal d'action sociale. A tout moment le bénéficiaire peut interrompre la livraison des repas sur simple demande auprès du service ou du livreur en respectant les délais de commande imposés par le fournisseur (les repas déjà commandés seront livrés et facturés).

Ce contrat devra être complété avec les justificatifs suivants :

- Copie de la pièce d'identité ou du livret de famille,
- RIB si la personne souhaite un règlement par prélèvement mensuel et autorisation de prélèvement signée,
- Copie du jugement pour les personnes sous mesure de protection.

Tout bénéficiaire qui n'aurait pas effectué les démarches nécessaires dans les délais impartis ne pourrait prétendre à la livraison des repas au-delà du premier mois prévu à l'inscription.

L'inscription au service est subordonnée à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement. L'admission définitive ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du contrat remis par le service. Les modalités d'interruption des prestations sont définies dans le contrat.

ARTICLE 4 : RÉFÉRENT

Il est nécessaire que le bénéficiaire désigne un référent choisi parmi les membres de sa famille (en cas d'impossibilité, il pourra désigner une relation proche) et en fournisse les coordonnées téléphoniques et postales (ou adresse mail).

Le référent servira de lien privilégié avec le service, il sera contacté pour toute difficulté constatée lors des livraisons (absence, ...) ou lorsque le bénéficiaire ne sera pas à même de réaliser une démarche concernant la livraison des repas. Le référent sera garant du respect des souhaits du bénéficiaire. En aucun cas, il ne se substitue au bénéficiaire ou au curateur – tuteur éventuellement désigné dans le cadre d'une mesure de protection.

ARTICLE 5 : SECOURS

En cas de porte close ou en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire lors de la livraison, le CCAS mettra en œuvre les moyens adaptés qu'il jugera nécessaires (référent, famille, voisinage, services desecours). Il ne pourra être tenu responsable des conséquences relatives à cette intervention.

Le CCAS assure la responsabilité des dommages aux personnes et aux biens qui pourraient survenir du fait de l'intervention de ses personnels dans le cadre de leurs missions.

Afin de faciliter la prise en charge, l'usager pourra décider de remettre les clés de son domicile selon les dispositions prévues au contrat.

ARTICLE 6 : LIVRAISONS

Les livraisons sont effectuées du lundi au vendredi (sauf jours fériés) pour les repas du lundi au dimanche par un agent du CCAS ou un agent de la Poste (selon organisation définie par le service). En fonction du nombre de repas, l'agent de portage peut effectuer jusqu'à cinq livraisons par semaine à votre domicile (tous les matins entre 8h00 et 12h00 du lundi au vendredi). Les repas des lundi, mardi et mercredi sont livrés le jour même ; les repas des jeudis et vendredi sont livrés le jeudi et les repas de samedi et dimanche sont livrés le vendredi.

Les jours et heures de livraison sont susceptibles d'être modifiés en fonction des impératifs du service

(jours fériés). Dans la mesure du possible, les agents essaient de respecter un créneau horaire stable afin de permettre à la personne de s'organiser mais pourront exceptionnellement être retardés en cas d'incident (problème de véhicule, agent de remplacement).

Si le bénéficiaire est absent lors du passage du livreur, le repas est rapporté à la Résidence Autonomie des Paters pour les repas livrés par les agents du CCAS en fin de tournée et pourra être récupéré par le bénéficiaire ou une personne mandatée par lui jusqu'à 19h. Pour les personnes livrées par la Poste, le repas pourra être récupéré au centre de tri situé avenue Duhamel jusqu'à 17h. Au-delà de ces délais les repas seront détruits (mais facturés).

ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS

7.1 Engagements du service

Respect de la réglementation :

- Le service s'engage à remettre à chaque bénéficiaire, une fiche de recommandations, un livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et un exemplaire du contrat de prise en charge individuel. Le bénéficiaire atteste avoir pris connaissance de ces documents en signant le contrat individuel de prestation.
- Le service s'engage à respecter les mesures d'hygiène préconisées par l'HACCP pour les repas livrés en liaison froide.
- Le service s'engage à remettre aux jours choisis le repas en main propre au bénéficiaire ou, sous réserve de la signature préalable d'une décharge de responsabilité, déposer le repas selon les modalités définies au contrat.
- L'agent de portage est autorisé à ouvrir le réfrigérateur afin d'y entreposer les aliments. Il peut vérifier à tout moment la validité des dates limite de consommation des barquettes entreposées dans le réfrigérateur et est autorisé à jeter celles périmées.

Probité, réserve, confidentialité

- Les livreurs sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité au même titre que tous les agents de la fonction publique.
- Ils ne peuvent recevoir du bénéficiaire aucune rémunération ou gratification quelconque, ni accepter de l'argent des valeurs ou des objets. Lors de la livraison le personnel doit s'abstenir de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical.
- Le service s'engage à garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de la constitution de son dossier et des interventions à domicile.

Qualité et continuité du service Le service s'engage à :

- Être à l'écoute des bénéficiaires pour rechercher la meilleure adéquation possible entre leurs souhaits et les conditions d'intervention du service.
- Fournir la prestation convenue sans interruption, notamment en assurant le remplacement des intervenants.
- Conserver à disposition si besoin jusqu'à 19h le repas non livré à la Résidence Autonomie des Paters ou jusqu'à 17h au centre de tri
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du bénéficiaire dans un délai raisonnable. Transmettre au Syndicat Mixte de la Grande Table les réclamations concernant la qualité des repas livrés lors de la commission mensuelle de menus.
- Remettre périodiquement un questionnaire de satisfaction.

Veille sociale et sécuritéLe service s'engage à :

- Faire signer au bénéficiaire une attestation de remise du repas
- Etre attentif aux difficultés pour le bénéficiaire observées lors de la livraison.
- Alerter si besoin.

7.2 Engagements du bénéficiaire

Respect de la réglementationLe bénéficiaire s'engage à :

- Remplir et remettre au service les informations nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Le bénéficiaire atteste de l'exactitude des informations fournies.
- Posséder un réfrigérateur en bon état de marche et y entreposer les barquettes dès réception. Les repas doivent être stockés entre 0° et 3°.
- Signer à chaque livraison le bordereau correspondant.
- Régler la facture selon les modalités prévues à l'article 9.

Facilitation de l'exécution du contrat

- Le bénéficiaire doit être présent à son domicile au moment de la livraison. Lorsque cela s'avère nécessaire, il doit garantir l'accès à son domicile (code, clef...) et au réfrigérateur, en fournissant tous les éléments utiles. En cas d'absence il doit prévenir le livreur ou le service avant la livraison ou dans les meilleurs délais.
- Si le bénéficiaire ne peut être présent à l'heure de la livraison, le repas peut être déposé à sa demande expresse chez un voisin désigné par lui contre signature d'une décharge pour le service.
- Le bénéficiaire peut à tout moment remettre au livreur, un double des clés de son domicile selon les dispositions prévues au contrat.

Respect des intervenants

- Le bénéficiaire doit avoir un comportement civil à l'égard du personnel, cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du bénéficiaire lors de la livraison.
- Le bénéficiaire ne doit donner aux intervenants du service aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. Le service ne pourra en aucun cas être tenu responsable, si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.

En cas de non-respect de ses engagements par le bénéficiaire, le service pourra à tout moment interrompre la livraison des repas avec ou sans préavis selon les faits incriminés. Les motifs et modalités de résiliation figurent dans le contrat. Le contrat sera automatiquement résilié après une suspension de 2 mois des livraisons si le bénéficiaire ne s'est pas manifesté auprès du service (par exemple en cas d'hospitalisation). Un courrier de résiliation sera dans tous les cas adressé au bénéficiaire par le service.

ARTICLE 8 : MODALITES FINANCIERES

Tout repas commandé est facturé (sauf en cas de décès du bénéficiaire). La facturation s'effectue sur la base d'un tarif unique dont le montant est déterminé par délibération du Conseil d'Administration du Centre Communal d'action sociale, révisé tous les ans et applicable pour la période du 1^{er} janvier

au 31 décembre.

Les repas sont facturés chaque mois, à terme échu, au vu des pointages effectués par le livreur. La facture est adressée par courrier ou remise en main propre par le livreur au bénéficiaire ou à son représentant.

Les personnes qui bénéficient d'une prise en charge du Conseil Départemental (aide sociale, APA) ou de la CARSAT, perçoivent cette aide directement.

Le règlement s'effectue soit par prélèvement bancaire mensuel (le 25 du mois suivant la période concernée), soit en numéraire ou par chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public, **directement auprès de la Trésorerie Municipale 136 Avenue Léon Jouhaux à Dole**. Les agents de livraison ou le service ne peuvent recevoir aucun paiement.

ARTICLE 9 : RÉCLAMATIONS - LITIGES

Le bénéficiaire peut faire part à tout moment au service d'une réclamation par tout moyen de son choix : téléphone, visite au service, courrier. Une réponse sera apportée dans les meilleurs délais. Les réclamations concernant la qualité des produits livrés seront transmises au fournisseur (Grande Tablée), les réclamations concernant la livraison seront traitées par le service. Pour toute réclamation par écrit il sera apporté une réponse écrite.

En cas de litige avec le service, le bénéficiaire ou son représentant peut effectuer d'une part, un recours par écrit au Président du CCAS ou d'autre part, 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 et le Président du Conseil Départemental (liste disponible à la Résidence Autonomie des Paters).

En cas de maintien de litige entre le CCAS de Dole et l'utilisateur sur l'exécution du présent règlement, seul le Tribunal Administratif aura compétence

ARTICLE 10 : SUIVI QUALITE

Afin de permettre l'amélioration continue de la qualité du service, une commission de menus mensuelle est mise en place avec le Syndicat Mixte de la Grande Tablée à laquelle participent les différents services utilisateurs. Les bénéficiaires du service de portage peuvent demander à participer à cette commission ou faire part de leurs remarques au livreur ou au service qui les rapportera lors de la commission.

Un questionnaire de satisfaction est réalisé régulièrement, ses résultats sont transmis aux utilisateurs.

ARTICLE 11 :

Le présent règlement de fonctionnement est établi pour une durée maximale de cinq ans mais peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- A l'initiative de la Direction du service ou du Conseil d'Administration,
- A la demande des usagers,
- Afin de se mettre en conformité avec la législation.

Il est remis au bénéficiaire ou à son référent au moment de la signature de la demande de livraison et au plus tard le jour de la première livraison.

Il est également consultable à la Résidence Autonomie des Paters.



CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATION PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Mr/Mme.....

domicilié(e):.....

Siège administratif :

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE DOLE

23. Avenue Georges POMPIDOU – 39100 DOLE

Coordonnées contact :

Résidence Autonomie des Paters _ 75 rue des Paters 39100 DOLE

Tél : 06.99.98.45.34

repasadomicile@dole.org

Contrat individuel de prestation entre les soussignés :

D'UNE PART

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de DOLE, dont le siège social est situé 23 Avenue Georges Pompidou 39100 DOLE, **ci-après dénommé « Service »** représenté par le Président du Conseil d'Administration.

ET D'AUTRE PART :

Madame, Monsieur, **ci-après dénommé « Bénéficiaire »**

NOM – Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Eventuellement son représentant légal : _____

(Copie du jugement est jointe au présent contrat)

Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet la définition des conditions générales d'intervention au domicile du bénéficiaire, permettant de personnaliser la prestation du service.

Le présent contrat est établi par consentement mutuel, le service s'étant assuré du consentement éclairé du bénéficiaire conformément au code de la consommation.

Il sera exécuté conformément aux conditions ci-après, ainsi que conformément aux termes du règlement de fonctionnement remis à chaque bénéficiaire.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

La livraison s'effectue du lundi au vendredi entre 8h00 et 12h00 (sauf jours fériés) et dans le même créneau horaire tous les jours.

Le bénéficiaire est toutefois averti que ces horaires peuvent être exceptionnellement modifiés en cas d'imprévu (panne de véhicules, incident chez un bénéficiaire) ou de changement ponctuel de livreur.

Le repas est remis en main propre au bénéficiaire contre signature ou placé directement dans le réfrigérateur par le livreur ; celui-ci est autorisé le cas échéant à jeter les repas périmés qui se trouveraient dans le réfrigérateur.

A titre exceptionnel, le dépôt des repas chez un tiers à proximité est soumis à signature préalable d'une décharge de responsabilité annexée au présent contrat.

Le service ne pourra pas être tenu pour responsable d'un problème survenant en raison du non-respect des consignes de conservation du fait du bénéficiaire.

En cas d'absence, le service mettra en œuvre les moyens adaptés qu'il jugera nécessaires (réfèrent, famille, voisin, services de secours) et ne pourra être tenu responsable des conséquences relatives à cette intervention. Le repas sera déposé en fin de tournée à la Résidence Autonomie des Paters où il pourra être récupéré jusqu'à 19H. Pour les repas livrés par la Poste, le repas pourra être récupéré jusqu'à 17h au centre de tri situé avenue Duhamel. Les repas non récupérés dans ces délais seront détruits (mais facturés au bénéficiaire).

ARTICLE 3 : NATURE DE LA PRESTATION

Le service propose la livraison en liaison froide de repas le midi uniquement de 3 à 7 jours par semaine (jours fériés compris), le bénéficiaire a également la possibilité de compléter son repas avec un potage pour le soir. Les potages ne sont livrés qu'en complément des plateaux et ne peuvent être livrés seuls.

Le repas livré se compose : d'une entrée, d'un plat principal (viande ou poisson + accompagnement ou plat unique ou plat végétarien), d'un produit laitier (fromage ou laitage), d'un dessert et de 125 g de pain.

ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT :

Le présent contrat est conclu :

Pour une durée initiale d'un an à compter du _____ et renouvelable par tacite reconduction

Pour une durée déterminée du _____ au _____, date à laquelle il prend fin automatiquement et sans notification préalable.

ARTICLE 5 : NOMBRE DE REPAS COMMANDÉS - RYTHME DE PORTAGE :

Le nombre de repas commandés et à livrer par semaine est réparti comme suit au moment de la signature du présent contrat :

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
REPAS							
POTAGE*							

*le potage du soir ne peut pas être commandé pour une même journée sans le repas du midi

ARTICLE 6 : REGIMES ET REMPLACEMENTS

Concernant les régimes, le bénéficiaire déclare à la date de signature du présent contrat :

- ne suivre aucun régime spécifique
- suivre un régime sans sel
- suivre un régime sans sucre

Concernant le choix des menus, le bénéficiaire souhaite :

- la livraison du repas du jour
- la livraison du repas sans sel
- la livraison du repas sans sucre

Aucun changement ne sera possible dans ces menus.

ARTICLE 7 : PRISE DE COMMANDE ET MODALITES D'ANNULATION

Les repas sont commandés du lundi au vendredi par les livreurs selon le rythme de portage figurant dans le présent contrat.

Le bénéficiaire a la possibilité de commander ou décommander des repas en appelant le service au **06.99.98.45.34** dans le respect des délais de commandes imposés par la Grande Tablee et figurant dans le livret d'accueil remis à l'inscription (changements possibles en cas de jour férié).

Toute commande qui ne sera pas annulée dans les délais - quel que soit le motif - sera facturée (sauf décès du bénéficiaire).

Le délai s'applique également pour les commandes et la reprise de livraison.

ARTICLE 8 : TARIF DU REPAS LIVRE ET MODALITES DE PAIEMENT

A la date de signature du présent contrat, le tarif du repas livré au domicile du bénéficiaire s'élève à _____ €, le tarif du potage s'élève à _____ €.

Les tarifs sont révisés annuellement par le Conseil d'administration du CCAS et toute modification sera portée à la connaissance du bénéficiaire.

Ce tarif s'applique sur les repas sans aide financière, les personnes qui bénéficient d'une participation de la CARSAT ou du Conseil départemental (APA) reçoivent ces aides directement.

La facturation est réalisée par mois à terme échu. Elle concerne tous les repas commandés. En cas de décès, la facturation s'arrête à la date du décès même si d'autres repas étaient commandés. La facture mensuelle est transmise par le livreur ou adressée par courrier.

Le bénéficiaire choisit de régler les factures qui sont dues:

- par prélèvement mensuel le 25 du mois suivant la période concernée
- par paiement direct à la TRESORERIE MUNICIPALE _ 136 avenue Léon Jouhaux _ 39100 DOLE

Les livreurs ou le service ne sont pas habilités à recevoir les paiements.

ARTICLE 9 : ENGAGEMENTS DES PARTIES

Le service s'engage à assurer une continuité de service 365 jours par an dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il s'engage à assurer le suivi administratif de la prestation proposée.

Le service s'engage à respecter les obligations du service public : secret professionnel, droit de réserve, neutralité et probité. Il garantit la confidentialité des informations confiées dans le cadre de la prestation. Il s'engage à alerter si besoin en cas de difficulté constatée pour le bénéficiaire.

Le service s'engage à respecter les choix des bénéficiaires, à répondre ou à transmettre au fournisseur toute réclamation exprimée et à recueillir régulièrement l'avis des bénéficiaires par un questionnaire de satisfaction pour permettre le suivi de la qualité de la prestation.

Le bénéficiaire s'engage à disposer d'un réfrigérateur en bon état de fonctionnement et à une température comprise entre 0 et 3°C pour entreposer les repas livrés. Le service ne pourra pas être tenu pour responsable du préjudice causé par la défectuosité du réfrigérateur.

Le bénéficiaire s'engage à communiquer tous les éléments administratifs nécessaires à la mise en place et au suivi de la prestation et à permettre l'accès à son domicile. Si besoin il peut confier une clef de son domicile au livreur contre signature d'une décharge figurant en annexe du présent contrat. Le livreur s'engage à restituer la clef confiée à la demande du bénéficiaire et au plus tard à l'arrêt de la prestation.

Le bénéficiaire ainsi que les personnes qui pourraient se trouver à son domicile pendant la livraison s'engagent à adopter un comportement courtois et respectueux vis à vis des livreurs et du service.

ARTICLE 10 : RETRACTATION

Le bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la date de signature de la demande de livraison. La prestation est alors suspendue sans délai mais les repas éventuellement livrés sont facturés.

ARTICLE 11 : SUSPENSION – RESILIATION

En cas d'hospitalisation, la prestation est suspendue et pourra reprendre à la demande du bénéficiaire dans le respect des délais imposés par la grande tablée.

- *Résiliation automatique :*
 - Après 2 mois de suspension en l'absence de directive contraire du bénéficiaire,
 - En cas de décès du bénéficiaire
- *Résiliation à l'initiative du bénéficiaire :*

Le bénéficiaire peut résilier son contrat à tout moment auprès du livreur, par téléphone au service (06.99.98.45.34) ou par mail : repasadomicile@dole.org. Les résiliations sont prises en compte en fin de semaine. Les repas déjà commandés ne pourront pas être annulés.

- *Résiliation à l'initiative du service de portage : (avec ou sans préavis)*

Le service de portage pourra résilier le contrat dans les cadres suivants (avec ou sans préavis) :

- Non-paiement des prestations,
- Non-respect des termes du présent contrat,
- Non-respect des règles de sécurité, d'hygiène et de la chaîne du froid,
- Comportement dangereux ou déviant (verbal ou physique) vis à vis des livreurs ou la structure.

Toute résiliation du contrat fera l'objet d'un courrier adressé au bénéficiaire.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE CIVILE

Le service est entièrement responsable des dommages corporels et matériels occasionnés par le livreur au bénéficiaire ainsi qu'à ses tiers.

Mr / Mme _____, ou son représentant légal, déclare avoir pris connaissance des articles du présent contrat, du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil et s'engage à en respecter les dispositions.

Toute modification des conditions d'exécution du présent contrat fera l'objet d'un avenant signé des deux parties.

Fait en 2 exemplaires à _____ le _____

Signature du bénéficiaire,

Signature et cachet du service,

Ou son représentant légal,

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue en qualité de bénéficiaire du service de livraison de repas à domicile géré par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Dole.

Mes collaborateurs et moi-même nous efforçons de mettre en place un service de qualité pour vous permettre de bénéficier 365 jours par an de repas respectant l'équilibre alimentaire mais aussi vos préférences. Ce livret est destiné à vous fournir toutes les informations sur notre fonctionnement.

Nous espérons que vous serez satisfait(e) de cette prestation et nous restons à votre écoute pour toute demande.

BON APPETIT !

**Mme DRAY
Vice-Présidente du CCAS**

1- Présentation du service

Le portage de repas à domicile est un service mis en place par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Dole pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées en perte d'autonomie.

Les repas sont livrés par un agent du CCAS ou par délégation du service par un agent de La Poste (la délégation est effectuée par le service, le bénéficiaire ne peut pas choisir son livreur). Le passage des agents qui livrent les repas permet également un lien avec l'extérieur, un échange en toute convivialité respectant la confidentialité.

Nous veillons à ce que ce service soit spécifiquement adapté aux besoins de chaque bénéficiaire et assurons une continuité de service 365 jours par an.

Les menus sont élaborés par une diététicienne dans le respect du programme national nutrition santé (PNNS) respectant l'équilibre alimentaire préconisé pour un maintien en bonne santé.

En 2022 nous avons livré plus de 43297 repas à 234 bénéficiaires.

- Des professionnels à votre service et à votre écoute

Une équipe de professionnels est à votre écoute.

Elle est composée de :

- Un responsable de service,
- Un agent d'accueil-secrétariat,
- Des agents de portage.

Ces professionnels sont chargés selon leurs missions propres de :

- Procéder à une étude personnalisée de votre dossier afin de vous proposer un service adapté,
- Vous livrer des plateaux repas pour vous faciliter le quotidien selon vos besoins et vos choix,
- Vous apporter un soutien moral et un lien avec la vie locale,
- Collaborer avec les autres intervenants qui interviennent à votre domicile et votre entourage,
- Répondre à toutes vos demandes concernant le service,
- Alerter si vous rencontrez des difficultés,
- Gérer votre dossier administratif (dont la facturation).

Le service administratif, situé à la Résidence Autonomie des Paters, 75 rue des Paters à DOLE est ouvert du lundi au vendredi de 8H30 à 16H00. En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique permet de prendre en compte vos demandes.

2- Pour qui ? Pourquoi ?

Le service de portage de repas à domicile est réservé aux personnes de plus de 80 ans qui résident à DOLE ou GOUX.

Toutefois, ce service est accessible aux personnes de moins de 80 ans qui peuvent justifier de difficultés à assurer temporairement ou habituellement la préparation de leurs repas (sortie d'hospitalisation, dépendance, handicap...). Les situations individuelles peuvent donner lieu à dérogation accordée par les responsables du service.

Le service de portage de repas a pour objectif de faciliter le maintien à domicile des bénéficiaires.

La prestation fait l'objet d'une contractualisation : une première fiche de demande de livraison signée par le demandeur au plus tard le jour de la première livraison permet la mise en place rapide du service pour une période d'essai d'un mois maximum.

A la fin de cette période d'essai, il sera établi un contrat. Le bénéficiaire doit désigner une personne référente de son entourage qui pourra être contactée en cas de besoin. Il doit fournir la copie d'un justificatif d'identité et le cas échéant la copie du jugement de mise sous protection. Toute modification ultérieure fera l'objet d'un avenant. Le bénéficiaire peut résilier à tout moment par simple appel au service ou en prévenant directement le livreur en respectant toutefois les délais de commande imposés par le fournisseur.

3- Comment ?

Le portage des repas s'effectue en liaison froide, du lundi au vendredi selon le planning suivant :

JOUR DU REPAS	JOUR DE LIVRAISON
Lundi	Lundi
Mardi	Mardi
Mercredi	Mercredi
Jeudi et Vendredi	Jeudi
Samedi et Dimanche	Vendredi
Jour férié	Le dernier jour de livraison précédent

*attention : les jours de livraison peuvent être modifiés en cas de jour férié

La durée et le rythme des livraisons peuvent varier en fonction des besoins et des souhaits du bénéficiaire. Les repas peuvent être livrés pour 3 à 7 jours par semaine (jours fériés compris) la commande peut exceptionnellement être annulée auprès du service en respectant les délais de commande imposés par le fournisseur. Les demandes de livraison pour moins de 3 repas par semaine ne pourront pas être prises en compte.

Les commandes sont effectuées par le service du lundi au vendredi auprès de la Grande tablee selon le rythme des livraisons précisé dans la demande fiche de demande de livraison initiale puis dans le contrat selon le calendrier suivant :

JOUR DU REPAS	DATE LIMITE POUR ANNULATION
Lundi	MERCREDI précédent
Mardi et Mercredi	JEUDI précédent
Jeudi	DIMANCHE précédent (messagerie)
Vendredi	LUNDI précédent
Samedi et Dimanche	MARDI précédent

***ATTENTION** : ces délais peuvent être modifiés en cas de jour férié

Le bénéficiaire peut exceptionnellement annuler un repas pour convenance personnelle ; il devra toutefois respecter les délais de commande fixés par la Grande Tablee selon le tableau ci-dessus (*) en appelant le service au 06 99 98 34 45 ou en prévenant le livreur suffisamment tôt.

Les repas non décommandés dans ces délais seront facturés même s'ils n'ont pas été livrés ou récupérés à la résidence des Paters (jusqu'à 19h) ou au centre de tri de la Poste (jusqu'à 17h), avenue Duhamel pour les personnes livrées par la Poste.

La livraison des repas s'effectue habituellement entre 8h00 et 12h00 selon une tournée identique chaque jour, les personnes sont livrées tous les jours à la même heure environ (sauf incident).

Le service propose la livraison de plateaux repas le midi uniquement. Les personnes qui le souhaitent peuvent toutefois bénéficier également avec leur plateau repas de la livraison d'un potage à réchauffer pour le soir.

Le bénéficiaire doit être présent au moment du passage du livreur et doit signer afin de valider la réception du repas. Il doit absolument informer le service en cas d'absence (par exemple rendez-vous médical...). A titre exceptionnel, le bénéficiaire peut, en remplissant une décharge de responsabilité annexée au contrat, demander que le repas soit déposé chez une personne expressément désignée et résidant à proximité immédiate.

En cas de porte close ou en l'absence de réponse du bénéficiaire lors de la livraison, le livreur ou le CCAS mettront en œuvre les moyens adaptés qu'il jugeront nécessaires (référént, famille, voisinage, services de secours).

Au nom du principe de précaution, le service ne peut déposer le repas lorsque le bénéficiaire est absent. Sans solution, les repas seront soit rapportés par les livreurs à la Résidence Autonomie des Paters où ils pourront être retirés dans la journée jusqu'à 19h, ou pour les personnes livrées par la Poste au centre de tri avenue Duhamel où ils pourront être retirés dans la journée jusqu'à 17h par le bénéficiaire ou une personne mandatée par lui avant destruction. Dans tous les cas, ces repas seront facturés au bénéficiaire.

Ces principes s'appliquent également en cas d'hospitalisation, les repas déjà commandés seront facturés et pourront être récupérés dans la journée de livraison prévue.

4- Composition des plateaux

Les produits livrés sont fournis et cuisinés par le Syndicat mixte de la Grande Tablée qui est un établissement public situé à Dole. La Grande Tablée privilégie le fait maison et la recherche d'une qualité gustative et nutritionnelle avec des produits de saison, un approvisionnement local, des produits biologiques (20% en constante augmentation) et la mise en place d'une démarche environnementale et de lutte contre le gaspillage.

Les menus sont arrêtés par la Grande Tablée après réunion d'une commission de menus mensuelle à laquelle participent la directrice de la Grande Tablée, les responsables administratifs et des livreurs des services assurant la distribution des repas ainsi que des bénéficiaires (résidents de la Résidence autonomie). Vous pouvez demander à participer aux réunions ou vous pouvez faire part de vos remarques concernant les repas au livreur qui se chargera de les transmettre lors de la commission mensuelle.

Les repas sont composés d'une entrée, d'un plat principal (viande ou poisson et accompagnement ou plat unique ou plat végétarien), d'un fromage ou d'un laitage, d'un dessert ou fruit, 125 gr de pain, dans le respect des préconisations du programme national nutrition santé.

3 menus sont possibles = le menu du jour ; un menu sans sel et un menu sans sucre.

Les aliments ne peuvent pas être livrés hachés ou moulinsés.

Le menu du mois est remis à chaque bénéficiaire dans la deuxième quinzaine du mois précédant (il est également disponible sur le site de la ville de dole : doledujura.fr).

Pour des raisons de logistique, les remplacements ne sont pas possibles.

Les menus sont transmis et récupérés par le livreur et les commandes sont faites par le service selon les souhaits du client.

Les repas sont présentés dans des barquettes individuelles recyclables operculées et livrées en liaison froide. Pour une meilleure maîtrise des conditions d'hygiène et de sécurité alimentaire, les dates de fabrication, les dates limites de consommation et la température de conservation figurent sur le conditionnement des produits. C'est également la raison pour laquelle les portages s'opèrent à l'aide de véhicules frigorifiés ou dans des boîtes isothermes.

Lors de la livraison, les produits doivent être directement placés dans un réfrigérateur s'ils ne sont pas consommés immédiatement.

Les produits peuvent être réchauffés :

- Au four micro-ondes dans les barquettes de livraison : en suivant les indications figurant sur la barquette (soit barquette fermée, soit le film percé, soit le film retiré), la placer dans le micro-ondes, réchauffer selon le temps indicatif ci-après (pour une puissance de 900 à 1000W) = potages : 30 secondes ; viandes, pâtes et légumes : 1 min ; poissons : 50 secondes. Agiter doucement et retirer le film le cas échéant.
- Au four traditionnel après avoir placé les aliments dans un récipient adapté (NE PAS METTRE LA BARQUETTE DIRECTEMENT AU FOUR) : 4 min (réglage thermostat 6 ou 180°)

- Au bain marie : sans enlever le film plonger la barquette dans une casserole d'eau frémissante, laisser chauffer 10 à 15 min sans faire bouillir, passer la barquette sous l'eau froide, agiter doucement et retirer le film.
- Verser le contenu dans une casserole en y ajoutant 2 cuillères à soupe d'eau, réchauffer à feu doux pendant 5 min environ, en remuant régulièrement

Les aliments réchauffés doivent être consommés immédiatement ; les restes doivent être jetés obligatoirement. Les aliments non réchauffés qui ne sont pas consommés doivent être jetés dès lors qu'ils ont atteints la date limite figurant sur l'étiquette.

Les barquettes sont recyclables et doivent être jetées dans le bac de recyclage (bleu ou jaune).

5- Tarifs, financement, facturation

Les tarifs en vigueur des prestations proposées sont affichés dans les locaux administratifs du service et annexés au présent livret.

Le tarif des repas est fixé annuellement par le Conseil d'Administration du CCAS pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre et porté à la connaissance des bénéficiaires par courrier.

Le service établit à la fin de chaque mois une facture correspondant aux repas consommés dans le mois, cette facture est remise au bénéficiaire par le livreur ou adressé par courrier. Les repas qui n'ont pas été décommandés dans les délais imposés par la Grande Tablee ou qui n'ont pas pu être livrés du fait de l'absence du bénéficiaire sont facturés.

Le règlement s'effectue soit par prélèvement mensuel si la personne a donné son accord et fourni les documents nécessaires (prélèvement le 25 du mois suivant la période concernée) soit par paiement direct à la Trésorerie Municipale 136 avenue Jouhaux à Dole (39).

La CARSAT ou Le Conseil Départemental du Jura peuvent attribuer des aides financières selon les ressources et le niveau de dépendance (aide sociale au repas, allocation personnalisée d'autonomie). Les dossiers sont à constituer auprès d'un service social.

Ces aides sont versées directement au bénéficiaire.

Les factures réglées au service pour la livraison de repas n'ouvrent pas droit à déduction ou réduction fiscale et aucun justificatif ne sera fourni par le service.

6- La participation des usagers

Le CCAS de DOLE s'engage à recueillir l'avis de ses bénéficiaires. A cet effet, une enquête de satisfaction sera réalisée régulièrement. Nous vous rappelons également que vous pouvez solliciter le service pour participer à la commission mensuelle des menus ou nous faire part de vos remarques afin que nous puissions les rapporter lors de la commission.

L'ensemble des modalités pour la modification, la suspension ou l'arrêt du service sont définies dans le contrat individuel de prestation.