

POUR LES SENIORS

Portage  
de repas  
à domicile

LIVRET  
D'ACCUEIL



SEPTEMBRE 2021

Contact :  
Résidence Autonomie des Paters  
75 Rue des Paters 39100 DOLE  
06.99.98.45.34  
repasadomicile@dole.org





Frédérique DRAY  
Vice-Présidente du CCAS



Patricia ANTOINE  
Conseillère municipale déléguée  
en charge des seniors

*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.*

*Nos collaborateurs et nous-mêmes 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 APPÉTIT !**



Séverine TARTERET, Adeline SIMON et Valérie COUDEVILLE



## PRÉSENTATION DU SERVICE

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

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 2020, nous avons livré plus de 44 500 repas à 285 bénéficiaires.



## LES PROFESSIONNELS

Une équipe de professionnels est à votre écoute. Elle est composée de :

- Un responsable de service
- Un agent d'accueil-secretariat
- Trois agents de portage (remplacement pour les périodes d'absence)

Ces agents sont chargés 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)

Au sein du service, une personne référente (agent de portage) est le relais entre le bénéficiaire et le service. Elle vérifie la bonne adaptation de votre prise en charge à votre situation (selon l'évolution de celle-ci).

En fonction de vos besoins, le responsable du service est à votre écoute pour collaborer à l'amélioration de la qualité du service.

Le service administratif, situé à la Résidence Autonomie du Val d'Amour, 33 place Barberousse à DOLE est ouvert du lundi au vendredi de 8H30 à 16H00. En dehors de ces horaires, les agents présents au foyer enregistreront les messages qui seront traités aux horaires d'ouverture.



## 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.

À l'issue 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.

## ? 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 **1 à 7 jours par semaine (jours fériés compris)** ou **à la demande** à condition de respecter les délais de commande imposés par le fournisseur.

Les commandes sont effectuées par les livreurs 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	JOUR DE LA COMMANDE (OU ANNULATION)
LUNDI	JEUDI PRÉCÉDENT
MARDI ET MERCREDI	VENDREDI PRÉCÉDENT
JEUDI	LUNDI PRÉCÉDENT
VENDREDI	MARDI PRÉCÉDENT
SAMEDI ET DIMANCHE	MERCREDI PRÉCÉDENT



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

**Le bénéficiaire peut à tout moment 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 la Résidence Autonomie du Val d'Amour au 03 84 72 40 78 avant 11H00 ou en prévenant le livreur dans les mêmes délais. Les repas non décommandés dans ces délais seront facturés même s'ils n'ont pas été livrés ou récupérés au Foyer du Val d'Amour.

**La livraison des repas s'effectue habituellement entre 7h30 et 11h30** 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. Il doit absolument informer le service en cas d'absence (par exemple rendez-vous médical...).

À titre exceptionnel, le bénéficiaire peut, en remplissant la décharge de responsabilité annexée au contrat, demander que le repas soit déposé chez une personne expressément désignée et résidant à proximité immédiate ou dans une glacière hermétique.

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

Au nom du principe de précaution, le Centre Communal d'Action Sociale ne peut déposer le repas lorsque le bénéficiaire est absent. Sans solution, les repas seront rapportés par les livreurs à la Résidence Autonomie du Val d'Amour où ils pourront être retirés dans les 24H par le bénéficiaire ou une personne mandatée par lui avant destruction. Dans tous les cas, ces repas seront facturés au bénéficiaire.



# 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 des résidences 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 g de pain



Dans le respect des préconisations du programme national nutrition santé.

## Deux remplacements sont possibles pour chaque composant :

- pour l'entrée : potage ou autre remplacement qui change chaque mois (quiche, salade composée...)
- pour le plat principal : jambon ou autre remplacement (viande ou poisson) qui change chaque mois
- pour l'accompagnement : un féculent qui change chaque mois (pâtes, riz ou pommes de terre) et un légume qui change également tous les mois
- pour le produit laitier : camembert ou un laitage qui change chaque mois (petits suisse, yaourt...)
- pour le dessert : purée de fruit sans sucre ou autre dessert qui change chaque mois (crème dessert...)

Seuls les régimes sans sel et sans sucre peuvent être pris en compte. Les aliments ne peuvent pas être livrés hachés ou moulinsés. Lors de la demande de livraison, chaque bénéficiaire est invité à faire part au service des aliments qu'il ne mange pas (par goût ou pour raison de santé).

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 : [www.doledujura.fr](http://www.doledujura.fr)).

Pour adapter les commandes à chacun, soit le livreur établit les commandes selon la fiche que la personne a rempli qui mentionne les éventuels régimes et les aliments que la personne ne souhaite pas consommer soit la personne choisit elle-même ses remplacements sur une fiche mensuelle qui lui est remise par le livreur.

Les repas sont présentés dans des barquettes individuelles recyclables operculées et livrés 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. 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 1000 W) :

- potages : 30 secondes
- viandes, pâtes et légumes : 1 mn
- poissons : 50 secondes

Agiter doucement et retirer le film le cas échéant



### **Au four traditionnel**

**NE PAS METTRE LA BARQUETTE DIRECTEMENT AU FOUR**

Après avoir placé les aliments dans un récipient adapté : 4 minutes (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 mn sans faire bouillir, passer la barquette sous l'eau froide, agiter doucement et retirer le film.

### **Dans une casserole**

Verser le contenu en y ajoutant 2 cuillères à soupe d'eau, réchauffer à feu doux pendant 5 mn 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 atteint la date limite figurant sur l'étiquette. Les barquettes sont recyclables et doivent être jetées dans le bac de recyclage (bleu ou jaune).



## **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 Centre Communal d'Action Sociale pour la période du 1<sup>er</sup> Janvier au 31 Décembre et porté à la connaissance des bénéficiaires par courrier remis par les livreurs.

Le service établit à la fin de chaque mois une facture correspondant aux repas consommés, 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.

Le Conseil Départemental du Jura peut, selon vos ressources et/ou votre niveau de dépendance, vous attribuer une aide financière (aide sociale au repas, allocation personnalisée d'autonomie). Les dossiers sont à constituer auprès d'un service social.

La caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) peut également verser une aide financière pour la livraison de repas à ses ressortissants bénéficiaires d'un plan d'aide à domicile. Les dossiers sont à constituer auprès de la CARSAT.



## **PARTICIPATION DES USAGERS**

Le CCAS de la Ville de Dole s'engage à recueillir l'avis de ses bénéficiaires. À 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.



# ANNEXES

# ANNEXE 1 - RÉGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

---

## PRÉAMBULE

VU les articles L 311-4 et L311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles relatifs au livret d'accueil, au document individuel de prise en charge et au règlement de fonctionnement dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, 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 17 mars 2021, 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 Tablée, 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 : BÉNÉFICIAIRES

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 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les personnes intéressées doivent en formuler la demande auprès du secrétariat de la Résidence Autonomie du Val d'Amour 33 place Barberousse 39100 Dole (horaires d'ouverture : 8h30-16h00 du lundi au vendredi). 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, aversions ou allergies ; 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. À 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).

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 de secours). 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.

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 7h30 et 11h 30 du lundi au vendredi). Les repas des lundis, mardis et mercredis sont livrés le jour même ; les repas des jeudis et vendredis 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 du Val d'Amour en fin de tournée et pourra être récupéré par le bénéficiaire ou une personne mandatée par lui jusqu'au lendemain midi. Au-delà il sera détruit.

## **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 24H le repas non livré à la Résidence Autonomie du Val d'Amour.
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du bénéficiaire dans un délai raisonnable. Transmettre au Syndicat Mixte de la Grande Tablée les réclamations concernant la qualité des repas livrés lors de la commission mensuelle de menus.
- Remettre périodiquement un questionnaire de satisfaction.

## Veille sociale et sécurité

Le service s'engage :

- Être attentif aux difficultés pour le bénéficiaire observées lors de la livraison.
- Alerter si besoin.

## 7.2 Engagements du bénéficiaire

### Respect de la réglementation

Le 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°.
- 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 au domicile dans une glacière hermétique 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. Un courrier de résiliation sera dans tous les cas adressé au bénéficiaire par le service.

## ARTICLE 8 : MODALITÉS FINANCIÈRES

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<sup>er</sup> 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 ces aides 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 du CCAS 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 du Val d'amour). 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 QUALITÉ**

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:

- À l'initiative de la Direction du service ou du Conseil d'Administration,
- À 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 du Val d'Amour. Maj mars 2021.

# ANNEXE 2 - CONSERVATION ET RÉCHAUFFE DES PLATS

## ► PRÉCAUTIONS

Chaque barquette porte une étiquette qui indique la date limite de consommation : il est indispensable de la respecter scrupuleusement. Les plats doivent obligatoirement être jetés après réchauffe. Les barquettes sont recyclables et doivent être jetées dans le bac jaune (emballages).



## ► CONSERVATION

Dès la livraison votre repas doit être placé au réfrigérateur jusqu'au moment de le réchauffer. Il conservera ainsi toutes sa saveur en toute sécurité.

Par contre : les fruits entiers et le pain craignent le froid et ils seront bien meilleurs à température ambiante.

## ► RÉCHAUFFE

Regardez bien les indications sur les étiquettes.

La couleur de l'étiquette « orange » : le plat est à réchauffer

« blanche » : le plat se consomme froid

Pour la réchauffe au micro-ondes : l'étiquette vous indique si le couvercle de la barquette doit être retiré, percé ou fermé pendant le temps de réchauffe

## ► COMMENT RÉCHAUFFER VOS PLATS ?

### AU MICRO-ONDES



Réchauffer la barquette environ 2 mn en suivant les instructions sur l'étiquette pour l'opercule. Selon la puissance du four, il faudra peut être augmenter ou diminuer légèrement la durée.

Retirez l'opercule (si cela n'a pas été fait avant la réchauffe), mélangez et dégustez !

### AU FOUR TRADITIONNEL



Verser le contenu de la barquette dans un plat allant au four et faites réchauffer 4 mn environ (thermostat 6 ou 180°)

**NE JAMAIS METTRE LA BARQUETTE DIRECTEMENT AU FOUR**

### AU BAIN-MARIE



Sans enlever le film, plonger la barquette dans une casserole d'eau frémissante et laisser chauffer 10 à 15 mn sans faire bouillir. Passer la barquette sous l'eau froid, retirer le film, mélanger et déguster.

### À LA CASSEROLE

Verser le contenu de la barquette dans une casserole en ajoutant 2 cuillères à soupe d'eau.

Réchauffer à feu doux pendant 5 mn environ en remuant régulièrement.

# ANNEXE 3 - TARIFS

---

## TARIF UNITAIRE

REPAS : .....

POTAGE DU SOIR : .....

À la date du : .....

(Tarifs révisés annuellement par le conseil d'administration du CCAS)







