

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

SERVICE PORTAGE REPAS À DOMICILE

Dispositions générales :

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Lourdes (CCAS) met à la disposition des habitants de la Ville, âgés de plus de 60 ans, en situation de handicap ou sous conditions particulières, un service de « portage de repas à domicile » en liaison froide.

Ce service a pour objet de permettre au public désigné ci-après, de bénéficier d'une prestation sociale financée conjointement par l'utilisateur et le CCAS, lui permettant de continuer à résider à son domicile en ayant l'assurance d'une alimentation équilibrée et d'un lien social créé ou renouvelé.

Dispositions relatives au contenu des prestations :

Article 1 : Public concerné

Seules les personnes domiciliées sur la commune de Lourdes peuvent bénéficier de portage de repas à domicile.

Les personnes concernées par ce service sont :

- Agées de 60 ans et plus
- En situation de handicap
- Temporairement invalides et/ou accidentées. Dans ce cas, un certificat médical doit obligatoirement être fourni lors de l'inscription.
- Enceintes : le recours au service de portage de repas n'est possible que pendant le congé pathologique et/ou le congé maternité (tout autre cas sera étudié)

Article 2 : Inscription et mise en place du service

L'inscription peut se faire par la personne elle-même, un proche ou par le biais d'un service social partenaire (Conseil Départemental, Centre Hospitalier, Association tutélaire...) au CCAS.

Le dossier d'inscription est aussi disponible sur le site internet de la Ville à la rubrique « Social/Solidarité » « Portage des repas ».

Lors de l'inscription, l'utilisateur devra fournir les documents suivants :

- La fiche de renseignements dûment remplie pour chaque nouvelle inscription
- L'avis d'imposition
- L'acceptation du présent règlement intérieur dûment signé
- Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) si l'utilisateur opte pour le prélèvement automatique.

La mise en place peut se faire dans un délai de 48 heures sauf urgence. Les annulations ou suspensions sont à signaler impérativement au CCAS au minimum la veille avant 15h sauf en cas de force majeure (hospitalisation,...). En cas d'absence d'un usager sans que le CCAS n'en soit informé, une procédure d'urgence est déclenchée.

Elle consiste à :

- téléphoner à l'usager,
- interroger le voisinage en cas de non réponse aux appels téléphoniques,
- appeler les personnes désignées comme contact à l'inscription ainsi que l'hôpital,
- en cas d'absence d'information ou de réponse, l'agent déclenchera l'intervention des pompiers qui utiliseront tout moyen afin de pénétrer dans le logement, au risque que cela entraîne quelques dégradations qui ne pourront pas être imputées à nos services.

Article 3 : Le repas

Les menus sont établis par un prestataire, retenu suite à une procédure d'appel d'offres, qui assure la fabrication et le conditionnement des repas.

Les formulaires de choix des menus sont distribués aux usagers du service par les agents en charge du portage de repas à domicile du CCAS 15 jours avant la semaine de distribution pour leur permettre de sélectionner les menus souhaités.

Chaque repas est composé de :

- Un potage
- Deux entrées au choix
- Deux plats protidiques au choix comprenant viande, poisson ou œufs
- Deux accompagnements au choix comportant légumes verts ou féculents
- Un fromage ou une préparation au lait (yaourt, crème,...) au choix
- Un dessert au choix comprenant un fruit cru ou cuit (compote)
- Le samedi, il sera systématiquement proposé une pâtisserie
- Une boisson au choix parmi 1/4 de vin rouge, 50 cl d'eau de source, 20 cl de jus de fruit
- 1 petit pain de la cuisson du jour, d'un poids minimum de 40g.

Des menus « régime spécifique » peuvent être livrés :

- Sans régime spécifique
- Régime sans sel
- Régime sans sucre
- Régime sans sucre et sans sel
- Régime hypocalorique
- Texture mixée

Article 4 : Modalités d'utilisation du repas

Le repas est conditionné dans des barquettes thermo scellées à usage unique étiquetées réglementairement.

Le bénéficiaire est tenu de conserver les préparations à son domicile en respectant les indications mentionnées sur les étiquettes (notamment la date limite de consommation et la température de conservation).

Les barquettes sont à réchauffer par l'usager au moment du repas.

Article 5 : Livraisons du repas

La livraison du repas s'effectue dans une tranche horaire comprise entre 8h et 13h, 5 jours sur 7, sauf adaptations particulières pour tenir compte des jours fériés.

En fonction du jour de la semaine, notamment pour les fins de semaine, un ou deux repas seront simultanément livrés au bénéficiaire.

Le service du portage de repas sera assuré les jours fériés par le biais d'un double portage le ou les jours précédents.

Il est obligatoire également que la personne soit présente à son domicile lors de la livraison.

Le bénéficiaire du service de portage de repas a pour obligation de disposer, à son domicile, d'un réfrigérateur.

Tous les moyens humains et matériels sont mis en œuvre pour livrer l'utilisateur dans les conditions optimales de respect de la chaîne du froid. A ce titre, le CCAS décline toute responsabilité à compter de la livraison effective.

Dans ce cadre, l'utilisateur s'engage dès réception de son repas à ne pas rompre la chaîne du froid en le plaçant dans un réfrigérateur propre et sain, dans les conditions de conservation optimales.

En aucun cas les clés du domicile ne peuvent être confiées au livreur.

Il est formellement interdit au livreur de déposer les denrées dans une glacière ou sac isotherme.

Pour tout imprévu, les livreurs et le CCAS restent à votre disposition.

Article 6 : Modalités de commande

Les commandes s'effectuent sur la base des grilles de menus remises par les agents chargés du portage, 15 jours à l'avance. Le choix du bénéficiaire est à remettre dans un délai maximum de 48h après la distribution des grilles.

Pour les commandes partielles (semaine non complète) il est souhaitable de prévenir suffisamment à l'avance.

Les annulations doivent se faire au minimum la veille avant 15h00 sauf en cas de force majeure (hospitalisation,...).

En cas de non-respect, le repas fera l'objet d'une facturation.

Article 7 : Modalités de facturation

La facturation du portage des repas à domicile s'effectue tous les mois à terme échu et est adressée à l'utilisateur, son représentant légal ou un tiers désigné par lui.

Toutes prestations non décommandées selon les modalités prévues au présent règlement, seront facturées à l'utilisateur. En cas d'hospitalisation, les repas peuvent être décommandés dès que l'utilisateur ou un proche en informe le CCAS.

Dans cette situation et sur présentation du bulletin d'hospitalisation, le ou les repas seront décomptés de la facture.

Le règlement peut s'effectuer au CCAS par chèque à l'ordre du CCAS Régie Mixte, par virement bancaire ou par prélèvement automatique.

Il est précisé qu'en cas d'impayé, le CCAS enverra à l'usager un premier courrier de rappel, puis un second courrier de relance. Si malgré tout l'impayé persiste, le CCAS se réserve le droit de ne plus livrer l'usager concerné par cet impayé.

En cas de non-paiement et après relance, le CCAS procédera à l'émission d'un titre de recette dont le recouvrement sera assuré par le Trésor Public.

Le service social du CCAS peut être un interlocuteur en cas de difficultés.

Article 8 : Tarifs

Les tarifs sont calculés en fonction des tranches de revenus, sur la base des montants portés sur l'avis d'imposition en revenus bruts perçus (avant abattement, revenus de capitaux mobiliers ou immobiliers compris).

De ce fait, l'avis d'imposition est nécessaire à l'inscription au portage de repas, à défaut la tarification en catégorie 9 sera appliquée.

L'avis d'imposition de l'usager devra être fourni annuellement, le CCAS pourra être amené à le solliciter auprès du bénéficiaire.

La grille tarifaire applicable est fixée par délibération du Conseil d'Administration du CCAS. Il a été fixé lors du Conseil d'Administration du 5 octobre 2023 comme suit :

Cat.	Barème de revenus pour un couple	Barème de revenu pour une personne seule	Prix du repas	Prix de livraison	Total
1 *	jusqu'à 14755€	jusqu'à 9504€	2,40€	0,00 €	2,40€
2	de 14756€ à 17339€	de 9505€ à 9979€	5,00 €	0,68 €	5,68 €
3	de 17340€ à 18515€	de 9980€ à 10699€	5,20 €	0,68 €	5,88 €
4	de 18516€ à 20267€	de 10700€ à 12069€	5,40 €	0,68 €	6,08 €
5	de 20268€ à 22199€	de 12070€ à 13799€	5,55 €	1,25 €	6,80 €
6	de 22200€ à 23999€	de 13800€ à 15599€	5,90 €	2,48 €	8,38 €
7	de 24000€ à 27899€	de 15600€ à 18119€	7,40 €	2,70 €	10,10 €
8	de 27900€ à 31499€	de 18120€ à 23039€	7,70 €	3,60 €	11,30 €
9	plus de 31500€	plus de 23040€	7,70 €	4,73 €	12,43 €

(*) Montant fixé par le Conseil Départemental dans le cadre du plan d'aide pour les bénéficiaires de l'Aide Sociale

Les personnes seules ou les couples qui pourraient, après avoir attesté de leurs ressources, entrer dans la catégorie 1 et qui, pour des raisons qui leur appartiennent, refusent de prétendre à l'Aide Sociale, se verront appliquer le tarif correspondant à la catégorie 2.

Article 9 : Engagements mutuels

L'agent du CCAS s'engage à :

- Veiller au respect de la chaîne du froid, de la prise en charge des produits jusqu'à la livraison des repas à domicile
- Assurer la propreté du véhicule
- Être respectueux et chaleureux envers les bénéficiaires et leur famille, être à leur écoute
- Ne percevoir aucune rémunération de la part de l'utilisateur
- Faire preuve de la plus grande discrétion professionnelle vis-à-vis des bénéficiaires à leur domicile et sur les informations qu'il peut détenir. Il est tenu par l'obligation de neutralité religieuse, politique et syndicale et par l'obligation de réserve envers l'établissement public
- Ne communiquer en aucun cas hors du service les informations concernant le domicile de l'utilisateur (adresse, code d'accès au domicile, ...)
- Informer les bénéficiaires des différents services complémentaires mis en place par le CCAS
- Faire remonter au CCAS les demandes particulières pour lesquelles il n'y a pas de réponse

Le bénéficiaire s'engage à :

- Remplir la fiche d'inscription et de renseignements en laissant les coordonnées d'une personne référente (qui sera contactée, notamment lors des procédures d'urgence)
- Être accueillant et respectueux du personnel du service de portage de repas
- Ne pas porter atteinte à la santé et/ou à la dignité du personnel du service de portage de repas à domicile par des propos ou des gestes « déplacés »
- Veiller aux dates limites de consommations des repas et à la propreté de son réfrigérateur
- Maîtriser les animaux domestiques présents