



## SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

### REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Approuvé par le Conseil d'Administration  
du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)  
en date du 07 avril 2015

#### Les bénéficiaires

Le Centre Communal d'action Sociale (CCAS) de La Roche-sur-Foron propose un service de livraison de repas à domicile pour les personnes âgées de 60 ans et plus.  
Ce service est également ouvert à tous en cas de situation particulière (handicap, retour d'hospitalisation, etc).

La livraison s'effectue dans le périmètre de la ville de La Roche-sur-Foron ou sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays Rochois, dans la limite des places disponibles liées à la capacité de transport du véhicule et lorsque l'adresse de résidence principale du bénéficiaire est située dans les rues jouxtant la Commune de La Roche-sur-Foron.

Les résidents du Logement Foyer « Les Rocailles du Verger » peuvent bénéficier de ce service uniquement les dimanches et jours fériés.

#### La prestation

La prestation fait l'objet d'une évaluation individuelle préalable à domicile pour évaluer la demande, obtenir le consentement du bénéficiaire et apprécier l'adéquation des besoins avec le portage de repas à domicile.

En cas d'urgence (sortie d'hospitalisation, ou convalescence), l'évaluation individuelle sera réalisée dans la semaine suivant la mise en place du service.

Si nécessaire, une réévaluation des besoins du bénéficiaire est réalisée.

Les repas sont présentés en barquette, livrés en « liaison froide », et doivent être réchauffés avant consommation.

Afin de respecter la chaîne du froid et assurer une sécurité alimentaire optimale, **le repas livré doit être déposé immédiatement au réfrigérateur par les soins du bénéficiaire ou ceux de l'aide à domicile.**

La prestation se décline de la manière suivante : Menu Standard ou Diabétique ou Sans Sel ou Sans porc ou Sans Poisson ou Sans Viande

Pour les régimes Diabétique ou Sans Sel ou Sans Poisson un certificat médical est exigé.

Le potage pour le soir est compris dans la prestation.

## Les rythmes et planning de livraison

Une fois le dossier d'inscription enregistré, la fréquence de livraison des repas est assurée en fonction des besoins du bénéficiaire, de 1 à 7 fois par semaine.

La livraison s'effectue du lundi au vendredi entre 8h et 12h. En fonction d'évènements indépendants de la volonté du service (aléas climatiques et/ou matériels) des fluctuations dans l'heure de livraison pourront avoir lieu.

Les repas du samedi et du dimanche sont livrés le vendredi. Les repas des jours fériés sont livrés la veille.

Il est possible d'interrompre momentanément (déplacement, hospitalisation prévue, raison médicale, etc) le service de portage des repas à domicile **sans pénalités financières moyennant un délai de préavis de 3 jours** (sans compter le samedi et le dimanche).

Si le délai n'est pas respecté, le bénéficiaire devra s'acquitter du montant des repas livrés.

En cas de retour d'hospitalisation, le délai est fixé lorsque le service est saisi de la demande de reprise et/ou de la première livraison des repas.

## Les engagements des parties

### Les engagements du service sont :

- Remettre le repas en main propre au bénéficiaire ;
- 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 ;
- Lors de la livraison, le personnel doit s'abstenir de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical ;
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de la constitution de son dossier et des interventions à domicile.
- Rechercher la meilleure adéquation possible entre les besoins des bénéficiaires et les conditions d'intervention du service ;
- Fournir la prestation convenue sans interruption, notamment en assurant le remplacement des intervenants ;
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du bénéficiaire.

### Les engagements du bénéficiaire sont :

- 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 ;
- Etre présent à son domicile au moment de la livraison. Lorsque cela s'avère nécessaire, garantir l'accès à son domicile en fournissant un nombre suffisant de clés ;
- 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 ;
- Ne 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.

## Les conditions financières de la prestation

Le prix est calculé en tenant compte du montant des revenus bruts, des capitaux mobiliers déclarés et des capitaux fonciers nets (joindre la copie de l'avis d'imposition des revenus de l'année N -1).

Les tarifs des repas sont actualisés chaque année et fixés par le Conseil d'Administration du CCAS.

L'usager ou son représentant légal s'engage, à réception de la facture mensuelle, à acquitter la totalité de celle-ci avant le 20 du mois suivant, par chèque à l'ordre de la Régie de recettes Les Rocailles du Verger ou par virement à échéance. La facture précise les prestations du mois écoulé.

## Les résiliations et extinction du service

### Résiliation à l'initiative du bénéficiaire

- Le service s'engage à proposer au bénéficiaire la possibilité de résilier son contrat à tout moment, **sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de 3 jours** (hors samedi et dimanche).
- Le service accorde au bénéficiaire la possibilité de résilier son contrat, **sans préavis et sans pénalités financières**, en cas de situations imposées par l'urgence (hospitalisation, entrée en structure d'hébergement non programmée...), hors samedi et dimanche.

Le bénéficiaire notifie au service la résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans tous les cas, le paiement des repas déjà livrés ou non annulés la veille de la prestation avant 11 h (hors samedi et dimanche) est à la charge du bénéficiaire.

### Résiliation à l'initiative du service

- Le non paiement de la prestation, ainsi que le retard de paiement injustifié de la prestation, sont des clauses de résiliation du contrat à l'initiative du service, ceci dans le délai d'un mois et avec notification au bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Le service peut résilier sans délai le contrat en cas de non respect des engagements incombant au bénéficiaire ou lorsque ce dernier rend impossible l'exécution de la prestation ou met en danger l'intervenant.

### Résiliation d'un commun accord

- Le service prendra fin de plein droit, **sans délai de préavis ni pénalités financières**, sauf pour les repas livrés ou non annulés la veille de la prestation avant 11 h (hors samedi et dimanche), dans tous les cas d'urgence rendant impossible sa poursuite par le bénéficiaire (décès, hospitalisation ou entrée définitive en structure d'hébergement ...).

## La rétractation

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile des usagers, les règles relatives au démarchage à domicile (articles L121-23 à L121-26 du Code de la Consommation, annexe 1) s'appliquent au présent règlement.

Ainsi, l'utilisateur dispose d'un délai de réflexion de 7 jours au cours duquel la prestation ne peut débiter. (Voir le coupon de rétractation joint).

En cas de nécessité et à la demande de l'utilisateur, la prestation peut débiter immédiatement. Néanmoins, dans ce cas, le bénéficiaire dispose d'un droit de résiliation sans préavis.

### ACCEPTATION

Je soussigné .....

Atteste avoir reçu le règlement de fonctionnement du service de portage de repas à domicile, en accepte les termes et m'engage à le respecter.

Fait à .....

Le .....

Signature de l'utilisateur

**ANNULATION DE LA DEMANDE DE PRESTATION**

**Article L121-23 à L121-26 du Code de la Consommation**

***Si vous souhaitez annuler la demande de prestation, vous pouvez utiliser le formulaire détachable joint.***

Modalités d'utilisation :

- compléter et signer le formulaire ci-dessous,
- l'envoyer par lettre recommandée avec **accusé de réception**
- utiliser l'adresse ci dessous
- **l'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la demande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

-----

**COUPON DE RETRACTATION A RENVOYER DANS LES 7 JOURS**

Je soussigné(e), Mme, Melle, M.,..... déclare annuler la demande ci-après, conformément a l'article L. 121-25 du Code la Consommation :

Nature du service demandé :

Date de la demande :

Nom de l'utilisateur :

Adresse de l'utilisateur :

Fait à....., le.....

Signature de l'utilisateur :

Coupon à détacher et à retourner, **par lettre recommandée avec accusé de réception**, à :

**MAIRIE Services CCAS  
CS 10130  
74805 LA ROCHE-SUR-FORON CEDEX**