

REGLEMENT INTERIEUR

RESTAURATION A DOMICILE



SOMMAIRE

Préambule.....	3
Article 1 : PRESENTATION DU SERVICE ET CONDITIONS D'ADMISSION DES USAGERS	4
Article 2 : ORGANISATION	4
Article 3 : LES REPAS.....	5
Article 4 : LA LIVRAISON.....	5
Article 5 : INSCRIPTIONS / COMMANDES / MODIFICATIONS / ANNULATIONS.....	6
5.1: Inscriptions.....	6
5.2 : Commandes	6
5.3 : Modification de la commande.....	6
5.4 : Annulations	6
Article 6 : DROITS DE L'USAGER	7
Article 7 : LITIGE	7
Article 8 : ABSENCE DE L'USAGER	7
Article 9 : TARIF	7
Article 10 : REGLEMENT FINANCIER.....	8
Article 11 : RESPONSABILITES.....	8
Article 12 : MANQUEMENT AU REGLEMENT	8
Article 13 : MODIFICATION DU REGLEMENT INTERIEUR.....	9

PREAMBULE

Depuis 2014, la Communauté de Communes de Flandre Intérieure a repris la gestion des services de restauration à domicile, exerçait au sein des anciennes intercommunalités. En 2015 et 2016, ce service a été généralisé sur l'ensemble du territoire intercommunal.

Cœur de Flandre Agglo propose de livrer des repas variés et équilibrés tous les jours de la semaine et les jours fériés, au domicile des habitants des 50 communes, selon les conditions fixées par le présent règlement intérieur du service

Offrir une alimentation variée et équilibrée, tout en apportant une présence au quotidien, telle est la finalité de ce service de proximité.

ARTICLE 1 : PRESENTATION DU SERVICE ET CONDITIONS D'ADMISSION DES USAGERS.

Ce service a pour vocation d'améliorer la vie quotidienne :

- Des personnes âgées de 60 ans et plus,
- Des personnes sortant d'hospitalisation sans condition d'âge (joindre attestation),
- Des personnes en situation de handicap sans condition d'âge, (avec reconnaissance MDPH, joindre le justificatif),
- Des personnes sous curatelle ou sous tutelle,

En leur proposant des repas équilibrés et variés compte tenu des besoins nutritionnels de chacun.

La confection des repas est confiée à une société spécialisée, par marchés publics.

La gestion du service et la livraison des repas sont assurées par Cœur de Flandre Agglo sur toutes les communes membres de la Communauté d'agglomération Cœur de Flandre.

Contact :

Service de Restauration à Domicile
222 Bis, Rue de Vieux Berquin - 59190 HAZEBROUCK

Par téléphone au : 03.74.54.00.64
Du lundi au jeudi de 07 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30
Et le vendredi de 07 h 30 à 12 h 30.

Par mail au : portagederepas@ca-coeurdeflandre.fr

Article 2 : ORGANISATION

Toute personne domiciliée sur le territoire de Cœur de Flandre Agglo sollicitant le bénéfice de cette prestation doit en faire la demande auprès du service dédié, chargé de l'inscription (contact ci-dessus).

Il est possible de commander des repas du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

Exceptionnellement, les usagers ont la possibilité de commander des plateaux repas supplémentaires. Ils doivent se rapprocher du service avant de passer la commande (voir article 5.2).

Les livraisons sont assurées du lundi au vendredi entre 7 h 00 et 12 h 00.

- Le lundi : livraison du repas du lundi
- Le mardi : livraison du repas du mardi
- Le mercredi : livraison du repas du mercredi
- Le jeudi : livraison des repas du jeudi et du vendredi
- Le vendredi : livraison des repas du samedi et du dimanche.

Plus qu'une livraison, c'est une présence, un sourire, un échange avec l'utilisateur qui est parfois seul durant toute la journée.

Article 3 : LES REPAS

Nous proposons :

- **2 menus normaux**
 - Menu A
 - Menu B

Si les menus ne conviennent pas, vous avez la possibilité de commander un menu de substitution composé d'un hamburger de veau (steak haché) ou de jambon accompagné d'une purée de pomme de terre.

- **4 menus Régimes :**
 - Sans sel
 - Sans sucre,
 - Sans sel et sans sucre,
 - Sans graisse.

Les plateaux se composent comme suit :

- un potage,
- une entrée,
- un plat de viande,
- un plat de légumes,
- un fromage,
- un dessert,
- pain et carré de beurre.

Ponctuellement ou durablement, la livraison des repas permet à l'utilisateur de conserver une alimentation saine, variée, équilibrée et adaptée à son régime ou à ses habitudes alimentaires spécifiques.

Les repas sont élaborés localement, à base de produits frais.

Article 4 : LA LIVRAISON

Les repas sont livrés à domicile par un véhicule réfrigéré, à partir de 07 h 00 jusque 12 h 00. Au cas où les horaires ne conviennent pas, il est toujours possible de laisser une clé ou une glacière à la disposition de l'agent de livraison, en cas d'absence.

Les plateaux repas sont disposés dans le réfrigérateur par l'agent de livraison. Ils doivent être consommés dans les 48 heures, sans rupture du froid.

Les usagers s'engagent à recevoir l'agent de livraison dans des conditions lui permettant d'effectuer correctement son travail et, notamment, de tenir les animaux de compagnie.

Il est formellement interdit de verser au personnel une quelconque rémunération ou gratification.

Article 5 : INSCRIPTIONS / COMMANDES / MODIFICATIONS / ANNULATIONS

5.1 : Inscriptions

Lors de l'inscription, il est demandé à l'utilisateur de remplir une fiche de renseignements (annexée au présent règlement) comprenant :

- des informations générales (adresse, âge, situation familiale...),
- le nom des personnes référentes (personnes à prévenir),
- les régimes s'il y a lieu,
- Le règlement financier,
- l'autorisation de prélèvement automatique (si l'utilisateur le souhaite).

5.2 : Commandes

Les feuilles des menus sont distribuées chaque semaine, au domicile des usagers, par les agents de livraison ou par internet.

Les commandes doivent être transmises pour le mercredi suivant (au plus tard) à l'agent de livraison ou par mail transmis à Cœur de Flandre Agglo, avant midi.

Les repas commandés seront livrés la troisième semaine qui suit la distribution des menus.

Exemple :

- Feuille de menus distribuée le mercredi 27 novembre,
- Commande à passer au plus tard le mercredi 4 décembre midi,
- Livraison des repas à compter du lundi 16 décembre.

5.3 : Modification de la commande

Des modifications de la commande peuvent être effectuées.

Exemple :

- Un ajout de menu, dans un délai de 48 heures s'il s'agit d'une sortie d'hospitalisation
- Un changement de menu ou ajout de menu, dans un délai de 72 heures avant le jour de livraison.

5.4 : Annulations

En cas d'entrée en hospitalisation, les annulations doivent être faites :

- 48 heures avant le jour de livraison du repas et,
- 72 heures avant le jour de livraison pour le repas du lundi ou des jours fériés.
- Le non-respect de ce délai entraînera automatiquement la facturation des repas.

Article 6 : DROITS DE L'USAGER

L'utilisateur a le droit à la communication de son dossier. S'il désire le consulter, il lui suffit d'en faire la demande auprès de Cœur de Flandre Agglo. Le contenu de son dossier est protégé par le règlement général pour la protection des données (RGPD).

Article 7 : LITIGE

En cas de litige concernant la qualité de la prestation (livraison, qualité des repas), les usagers notifient leur(s) réclamation(s) par écrit à Cœur de Flandre Agglo qui s'efforcera de trouver une solution à l'amiable.

A défaut ; et en vertu du Code Général des Collectivités territoriales, le redevable peut dans un délai de deux mois suivant la réponse, la contester en saisissant le Tribunal administratif.

Article 8 : ABSENCE DE L'USAGER

IMPORTANT : Lors de la livraison des repas, la présence de l'utilisateur ou d'une personne de son entourage est demandée pour la remise en mains propres du plateau-repas livré.

Au nom du principe de précaution, le repas ne peut être laissé en l'absence du bénéficiaire ou de son représentant.

Toutefois, à titre exceptionnel et après étude de la situation, l'utilisateur peut demander la livraison de son repas selon d'autres modalités en remplissant une décharge de responsabilité ci-jointe.

Article 9 : TARIFS

Par délibération du conseil communautaire du 06/02/2024, les tarifs applicables aux bénéficiaires du service restauration à domicile sont établis en fonction du montant du revenu brut global annuel, divisé par 12 mois. Le revenu brut global permet de prendre en compte les revenus du foyer sans prendre en compte les charges ou les abattements spéciaux.

Si le foyer du ou des bénéficiaires comprend plusieurs déclarants, ce montant sera divisé par le nombre de déclarants éligibles au service.

En conséquence, **pour bénéficiaire de ce service durant l'année n, le bénéficiaire devra transmettre l'avis d'imposition de l'année n-1** (ex : pour l'année 2024, il faudra transmettre l'avis d'imposition 2023 au titre des revenus 2022). **A défaut de transmission, le tarif de la tranche la plus élevée sera appliqué.**

Ce tarif sera applicable pour l'ensemble de l'année.

Tranches	Revenus	Tarif par repas
Tranche 1	Inférieurs à 600 euros	5.00 euros
Tranche 2	Compris entre 601 euros et 1 000 euros	7.00 euros
Tranche 3	Compris entre 1 001 euros et 1 500 euros	8.50 euros
Tranche 4	Supérieurs à 1 500 euros	10.00 euros

N.B. : Le cas échéant, la participation du C.C.A.S. de votre commune sera déduite du montant de votre facture. Merci de vous rapprocher de votre commune pour connaître l'existence et le montant de cette participation.

Article 10 : REGLEMENT FINANCIER

Une facture est établie mensuellement.

A réception, l'utilisateur peut s'acquitter de la somme, par divers modes de paiements :

- Espèces, dans la limite de 300 euros, auprès du trésor public,
- Chèque libellé **au nom du trésor public et à envoyer à l'adresse indiquée sur le talon,**
- Prélèvement automatique : le 20 du mois suivant le mois de facturation. Une autorisation de prélèvement automatique est annexée au présent règlement intérieur. Elle est à joindre au dossier d'inscription
- Carte bancaire, en ligne en suivant les instructions présentes sur la facture.

Article 11 : RESPONSABILITES

Les repas sont livrés en liaison froide. Tous les moyens sont mis en œuvre pour livrer le client dans les conditions optimales du respect de la chaîne du froid. L'utilisateur s'engage dès la réception de son plateau repas à ne pas rompre la chaîne du froid en le plaçant dans un réfrigérateur propre et sain dans les conditions de conservation optimale.

Il doit par ailleurs veiller à consommer les composants de son plateau repas dans la limite des dates de consommation précisées sur chacune des barquettes.

Par ailleurs, Cœur de Flandre Agglo ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard ou non livraison du fait des aléas techniques, climatiques ou en cas de force majeure.

Article 12 : MANQUEMENT AU REGLEMENT

Cœur de Flandre Agglo se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement toute personne bénéficiant du service de restauration à domicile pour les raisons suivantes :

- En cas de non-respect des agents : violences physique et verbale, incivilités, gestes déplacés,
- En cas de manquement grave ou répété au présent règlement intérieur,

- En cas de non-paiement des factures : Si le compte de l'utilisateur fait état de 3 mois d'impayés, le service sera suspendu jusqu'à régularisation de la situation. A défaut de régularisation, l'exclusion sera définitive. La collectivité prendra contact avec l'utilisateur ou son représentant avant toute suspension du service.

Des poursuites judiciaires pourront être engagées pour ces motifs, à l'encontre de l'utilisateur.

Pour rappel, l'article 433-5 du Code Pénal dispose que : « *Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie.* »

Article 13 : MODIFICATION DU REGLEMENT INTERIEUR

Toute modification du présent règlement relève de la compétence du Conseil de Communauté.

Après avis de la commission, le présent règlement est applicable dès que la délibération du Conseil de Communauté l'adoptant sera exécutoire.

- Délibération n°2017/189, du 18 décembre 2017,
- Arrêté préfectoral du 22/12/2023 portant transformation de la communauté de communes de Flandre intérieure, en communauté d'agglomération, dénommée communauté d'agglomération Cœur de Flandre à compter du 01/01/2024.
- Délibération du 06/02/2024 portant modification des tarifs.