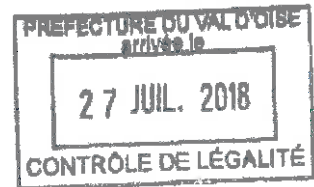




**Centre Communal d'Action Sociale**  
2 place Pierre Mendès-France  
CS 90001 SAINT-OUEN L'AUMONE  
95318 CERGY-PONTOISE CEDEX  
Téléphone : 01.34.21.25.18  
Fax : 01.34.64.35.65  
Courriel : [courrier@ville-soa.fr](mailto:courrier@ville-soa.fr)  
Autorisation : SAP269501466



***REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT  
DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS  
AU DOMICILE DES USAGERS***

**Par délibération du Conseil d'administration du :**

- 13 mars 2014
- 28 septembre 2015
- 15 juin 2018

# **SOMMAIRE**

## **PREAMBULE**

### **I CONDITIONS D'ACCES**

Article 1 : Les usagers

Article 2 : Admission du bénéficiaire

### **II FONCTIONNEMENT**

Article 3 : Dispositions générales

Article 4 : Organisation du service

Article 5 : Définition de la prestation

Article 6 : Missions du prestataire chargé du portage des repas

### **III DISPOSITIONS CONCERNANT LE BENEFICIAIRE**

Article 7 : Les droits du bénéficiaire

Article 8 : Les devoirs du bénéficiaire

Article 9 : Bientraitance, prévention des risques de la maltraitance et dispositif de signalement

### **IV DISPOSITIONS CONCERNANT LA PRESTATION**

Article 10 : Tarification

Article 11 : Facturation

Article 12 : Assurance

Article 13 : Respect du règlement de fonctionnement

Article 14 : Fin de la prestation

## **ANNEXE**

**Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**

## PREAMBULE

Le présent règlement a pour objet de déterminer les règles générales et permanentes de fonctionnement du portage de repas au domicile des usagers. Il est soumis à l'approbation du Conseil d'administration du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS). Il a été adopté par le Conseil d'administration lors de sa séance du 13 mars 2014 et modifié par délibérations en date du 28 septembre 2015 et du 15 juin 2018.

Le service de portage de repas est géré par le CCAS de la ville de Saint-Ouen l'Aumône ; la fabrication, la préparation et la livraison des repas sont assurées par un prestataire désigné dans le cadre d'un marché public, qui a pour mission de porter les repas au domicile des personnes retraitées, handicapées ou malades de Saint-Ouen l'Aumône. Sur la base d'un plan d'aide personnalisé, ce service vient en complément d'un service d'aide à domicile, qu'il soit communal ou non, afin de favoriser le maintien des personnes dans leur cadre de vie habituel, et ce dans les meilleures conditions possibles. En effet, le portage des repas permet de renforcer le lien social et la veille sur la situation globale de la personne.

Ce document est communiqué à tous les usagers du portage de repas à domicile.

## I- CONDITIONS D'ACCES

### **Article 1 : Les usagers**

Le service de portage de repas est exclusivement réservé aux personnes retraitées, handicapées ou malades, domiciliées à Saint-Ouen l'Aumône.

Dans tous les cas, le portage de repas s'adresse aux personnes bénéficiant obligatoirement d'un plan d'aide délivré par le département dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), par les caisses de retraite dans le cadre de la synthèse du plan d'action personnalisé, dans le cadre de l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH), par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), ou par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) dans le cadre de l'action sociale.

### **Article 2 : Admission du bénéficiaire**

Une visite à domicile chez l'utilisateur est systématiquement effectuée par le service de soutien à domicile qui remplit une grille d'évaluation de la situation, où sera évaluée l'incapacité de l'utilisateur à préparer lui-même son repas, qu'elle soit d'ordre physique ou psychologique, ainsi que le nombre de repas par semaine.

Ensuite, une commission étudie la situation et rend un avis (favorable ou défavorable). Cette commission est composée de :

- La vice-présidente du CCAS ;
- La directrice du CCAS, ou en cas d'empêchement son adjointe ;
- Le coordinateur du soutien à domicile, ou en cas d'empêchement son adjointe.

Sur avis de cette commission, le président du CCAS prend la décision de porter le repas au domicile de l'utilisateur, qui en sera informé par courrier.

## **II - FONCTIONNEMENT**

### **Article 3 : Dispositions générales**

Le personnel chargé de faire l'évaluation est placé sous la responsabilité de Monsieur le maire, président du CCAS.

L'ensemble du personnel est soumis à l'obligation de discrétion et de réserve ainsi qu'au secret professionnel.

### **Article 4 : Organisation du service :**

Le service est organisé à partir d'une capacité de 35 repas par jour. La livraison concerne exclusivement le repas du midi.

Le portage de repas est assuré par un prestataire de service, du lundi au vendredi, de 8 heures 30 à 13 heures.

### **Article 5 : Définition de la prestation**

Le repas est livré froid au domicile de l'utilisateur, grâce à un véhicule réfrigéré. Le livreur doit placer immédiatement les denrées dans le réfrigérateur de l'utilisateur, afin de ne pas rompre la chaîne du froid. Le livreur vérifie le contenu du réfrigérateur, s'assure que les repas livrés la veille ont bien été consommés et reprend les plats périmés pour les jeter.

Un menu unique est servi aux bénéficiaires du portage. Toutefois, un repas de régime sans sucre ajouté ou avec un apport limité en sel peut être servi, sur prescription médicale.

Le repas proposé est fabriqué à partir d'un menu choisi par un nutritionniste, dans le respect de l'équilibre alimentaire.

Chaque repas est composé d'une entrée, d'un plat principal comportant légumes, féculents ou légumes secs, d'un produit laitier, d'un dessert, d'un petit pain.

Le menu est porté à la connaissance des usagers le mois précédent.

### **Article 6 : Missions du prestataire chargé du portage des repas**

Elles sont précisées dans le cahier des clauses techniques du marché public. Le livreur s'entretient avec la personne âgée pour vérifier la conformité de ses propos et la cohérence de son comportement ; il doit donc s'assurer de l'état de santé de la personne et de son état psychologique pour s'assurer qu'elle est en état de déjeuner. Tout état de santé anormal est signalé au coordinateur du soutien à domicile, qui déclenche une alerte auprès des référents de la personne ou une visite à domicile. En cas de situation critique, le livreur appelle immédiatement les secours puis en informe le référent communal.

Si le livreur se présente au domicile d'un bénéficiaire et que celui-ci ne répond pas, le personnel encadrant du service téléphonera aux personnes identifiées comme référentes. Si la situation l'exige, les services d'urgence (pompiers) seront appelés par le service. Les frais matériels de cette intervention seront, le cas échéant, à la charge du bénéficiaire. Le livreur du portage de repas n'est pas habilité à prendre en charge la gestion des médicaments des bénéficiaires.

Le livreur n'est pas à la disposition particulière de l'utilisateur pour des missions autres que le portage de repas, même après les heures de travail.

### **III - DISPOSITIONS CONCERNANT LE BENEFICIAIRE**

#### **Article 7 : Les droits du bénéficiaire**

Le service doit à l'utilisateur :

- Une prise en charge individuelle de qualité, favorisant son autonomie, adaptée à son âge et respectant son consentement ;
- Un service honnête, respectueux et bienveillant ;
- Une information sur ses droits et ses recours possibles dans le cadre de la prestation ;
- L'accès sur simple demande et sur rendez-vous à son dossier administratif s'il le désire. Le contenu de son dossier est par ailleurs protégé par la confidentialité (loi informatique et liberté du 06/01/1978 modifié par le règlement général sur la protection des données entré en vigueur dans tous les pays de l'Union Européenne à partir du 25 mai 2018).

Tout bénéficiaire a droit en outre :

- Au respect des principes et valeurs énoncés dans la charte des droits et libertés de la personne âgée (Fondation Nationale de Gérontologie) (texte joint en annexe) ;
- Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et, le cas échéant, au respect de sa croyance religieuse ;
- A la confidentialité des informations le concernant.

#### **Article 8 : Les devoirs du bénéficiaire**

Le bénéficiaire s'engage à respecter les principes énoncés par le présent règlement à savoir :

- Respecter le règlement de fonctionnement ;
- S'engager à avoir un comportement respectueux envers le personnel et son travail, qu'il soit employé par le CCAS, la commune ou par le prestataire et être garant du comportement de toutes les personnes présentes au domicile ;
- Etre présent lors des interventions, la prise en charge étant un accord nominatif, individuel et personnalisé.

Il est en outre demandé à l'utilisateur de :

- Informer le service des absences prévisibles et ce au moins dix jours avant le départ, sauf cas de force majeure ;
- Faciliter l'intervention en transmettant toutes les informations permettant l'accès au domicile (code, étage, n° de porte...) et prendre ses dispositions pour que le personnel puisse y accéder sans risque (animal attaché ou enfermé) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions ;
- Prévenir le service en cas de changement de situation ;
- Permettre l'accès au téléphone en cas d'urgence ou en cas de problème, uniquement pour que l'agent chargé du portage puisse alerter le service ou les secours ;
- Ne verser aucune rémunération ou gratification au personnel.

L'utilisateur est tenu de respecter les règles d'hygiène élémentaires. Le réfrigérateur destiné à la réception des repas doit être tenu propre par le bénéficiaire. La température doit être comprise entre 0 et 4° dans la partie haute ; le froid a pour fonction d'empêcher la prolifération des bactéries et assure une hygiène parfaite aux denrées livrées. La collectivité ne peut être tenue pour responsable d'éventuelles intoxications alimentaires dues à des denrées conservées par les usagers dans des conditions non conformes aux normes.

En cas de problème, l'utilisateur est prié de communiquer ses observations ou réclamations au coordinateur ou à la directrice du CCAS, de même que pour toute demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie.

#### **Article 9 : Bienveillance, prévention des risques de la maltraitance et dispositif de signalement**

Le service prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM) en application de l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles.

Le service organise des visites à domicile pour la mise en place de la prestation, pour le suivi, le contrôle et l'évaluation de l'intervention à domicile afin d'en contrôler la qualité. Ce contrôle peut être réalisé sur place à tout moment dans les horaires du service et par tous les moyens légaux. Il pourra être effectué sur demande du bénéficiaire, de son entourage ou en cas de difficultés particulières. La personne est avisée de ce droit de contrôle à la mise en place du portage de repas.

Par ailleurs, le service travaille en étroite collaboration avec le prestataire afin de s'assurer qu'il respecte ses engagements pris dans le cadre du marché avec le CCAS, pour offrir un service de qualité.

De même, le service assure le partenariat avec les différents acteurs du maintien à domicile des bénéficiaires.

Le service contribue à la prévention de la maltraitance, notamment par une information du public et une formation adaptée des intervenants. Lorsque cela s'avère nécessaire, la directrice du service transmet un signalement aux autorités compétentes.

### **IV - DISPOSITIONS CONCERNANT LA PRESTATION**

#### **Article 10 : Tarification**

Les tarifs des repas sont fixés, en début d'année, par délibération du conseil d'administration du centre communal d'action sociale. Les bénéficiaires sont informés des nouveaux tarifs par courrier.

#### **Article 11 : Facturation**

Une facture est adressée à l'utilisateur au début du mois suivant la consommation du repas. Tout repas commandé sera facturé s'il n'a pas été annulé 48 heures à l'avance, sauf en cas de force majeure ; un justificatif devra alors être fourni par l'utilisateur.

Le règlement de la facture est à effectuer au plus tard le 30 du mois suivant la consommation des repas, par carte bancaire, chèque, prélèvement bancaire, chèque emploi service universel (CESU), ou espèces. Il est également proposé aux usagers le paiement en ligne des titres de recettes via le dispositif TIPI (service de paiement des Titres Par carte bancaire sur Internet).

A défaut de paiement au terme du délai précité, le CCAS engage une procédure de relance sous forme de courrier adressé à l'utilisateur. En cas de non règlement à la suite d'une relance, l'émission d'un titre de recette sera effectuée auprès du Trésor Public qui fera une mise en recouvrement des sommes dues par l'utilisateur.

Toute contestation concernant la facturation doit être adressée par courrier au président du CCAS.

#### **Article 12 : Assurance**

Le CCAS est couvert par une assurance responsabilité civile garantissant les conséquences pécuniaires des dommages causés par et aux agents chargés du portage à l'occasion de leur service. Dès survenance du sinistre, le bénéficiaire doit informer le service par téléphone et par courrier. Il ne sera pas tenu compte des déclarations tardives.

#### **Article 13 : Respect du règlement de fonctionnement**

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement. En cas de manquement au règlement de fonctionnement, de réclamation abusive ou de situation de conflit du fait du bénéficiaire, un premier rappel au règlement sera fait par le coordinateur du service d'aide à domicile. Si celui-ci n'est pas suivi d'effet, la personne sera reçue par la directrice du CCAS.

Sur décision du président du CCAS, il sera mis fin à la prestation de façon temporaire ou définitive, en fonction de la gravité de l'atteinte aux règles de fonctionnement du service.

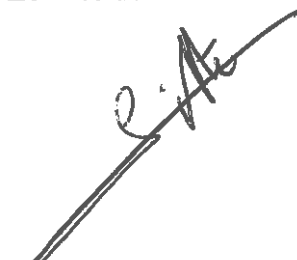
#### **Article 14 : Fin de la prestation**

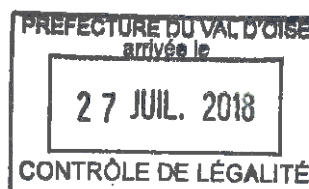
Il est mis fin au portage de repas en cas de fin de prise en charge, de placement du bénéficiaire en établissement d'hébergement, ou de décès.

Le portage de repas peut être résilié par le bénéficiaire, par une demande faite par courrier simple adressé au CCAS 10 jours avant la date d'arrêt souhaité de la prestation pour convenance personnelle.

Le Président

Le bénéficiaire

  
Laurent LINQUETTE



PREFECTURE DU VAL D'OISE  
arrivée le  
27 JUIL. 2018  
CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

**ANNEXE**



# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

**fng**

Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - [www.fng.fr](http://www.fng.fr)

Version révisée 2007

