

REGLEMENT INTERIEUR du Service de Portage de Repas à Domicile.

ARTICLE 1 : PUBLIC CONCERNE ET INSCRIPTION

1.1 Public et territoire concerné

Seules les personnes domiciliées sur l'une des 103 communes membres de la Communauté de Communes du Ternois peuvent bénéficier du portage de repas à domicile à condition d'être âgé de + de 60 ans ou être temporairement souffrant ou handicapé ne pouvant plus préparer les repas pour raison de santé, d'handicap ou d'autres situations difficiles.

1.2 Inscription

Pour bénéficier de ce service, l'utilisateur ou le tuteur doit en faire la demande auprès du service de portage soit par téléphone au 03.21.41.98.45 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h ou par mail à repasdom@ternoiscom.fr

Une fiche de renseignements et le règlement intérieur doivent être dûment complétés et signés puis retournés au service de Portage de repas : cette procédure conditionnera la finalisation de l'inscription. En cas d'urgence, nous pourrions mettre en place les 3 premiers repas : le service doit réceptionner les documents dans les 48h suivant la première livraison, autrement, le dispositif sera suspendu.

ARTICLE 2 : MENUS ET COMPOSITION DES REPAS

2.1 Menus

Ils sont élaborés par une diététicienne en partenariat avec le prestataire qui fournit les repas. Ces types de menus peuvent varier, notamment pour tenir compte des nouvelles réglementations en vigueur.

A ce jour, il est préparé le choix suivant :

- 2 menus standards
- 1 menu régime **sans sel**
- 1 menu régime **sans sucre**

Ce choix est amené à évoluer en fonction du prestataire retenu après mise en concurrence.

2.2 Composition des repas

Chaque repas est composé d'un

- Potage
- Entrée
- Plat principal (viande, œuf, poisson...)
- Légume et/ou féculent
- Fromage
- Dessert (pâtisserie, laitage ou fruit)



Le réchauffage peut se faire au micro-onde avec les barquettes, au four traditionnel dans un autre contenant ou à la casserole.

La composition d'un repas pourra évoluer en fonction du prestataire retenu après chaque nouvelle mise en concurrence.

ARTICLE 3 : COMMANDES ET ANNULATION DES REPAS

3.1 Distribution des menus

Les propositions de menus établies par la Société en charge de la fabrication des repas sont distribuées aux usagers du service par l'agent Ternoiscom en charge des livraisons du portage de repas à domicile

- en version papier
- ou par mail à la demande du client.

Les menus sont également disponibles sur le site internet de Ternoiscom www.ternoiscom.fr, à l'accueil du Siège à Herlin-le-Sec ou encore dans les Agences Ternoiscom situées à Frévent, Auxi-le-Château et Pernes.

Ces propositions de menus pour le mois suivant doivent être complétées par le bénéficiaire et remis à l'agent Ternoiscom au moment des livraisons des repas.

3.2 Commandes et annulations

Les commandes et les annulations se font par téléphone au 03.21.41.98.45 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h ou par mail à repasdom@ternoiscom.fr.

Il n'y a aucune obligation de commander des repas 7j/7, le service s'adapte à vos besoins.

La seule obligation est de prendre **3 repas au minimum dans le mois.**

Anticipez vos commandes et annulations (48h en semaine et 72h avant le week-end)

Les repas du lundi → commandes passées le vendredi précédent avant 9 heures

Les repas du mardi et du mercredi → commandes passées le lundi précédent avant 9 heures

Les repas du jeudi et du vendredi → commandes passées le mercredi avant 9 heures

Les repas du samedi et du dimanche → commandes passées le jeudi avant 9 heures

Tout repas commandé non annulé dans les délais sera facturé à l'utilisateur.

ARTICLE 4 : LIVRAISON DES REPAS

4.1 Organisation des livraisons

Les livraisons sont assurées toute l'année le matin entre 6h45 et 12h30, comme suit :

Lundi → Repas du **Lundi**

Mardi → Repas du **Mardi** et du **Mercredi**

Mercredi → **AUCUNE LIVRAISON**

Jeudi → Repas du **Jeudi** et du **Vendredi**

Vendredi → Repas du **Samedi** et du **Dimanche**.

4.2 Jours fériés

Les repas correspondant à un jour férié seront distribués selon le planning défini en amont et l'utilisateur sera informé par une note de service au moins une semaine à l'avance. Les horaires de livraison seront susceptibles d'être modifiés.

Cette organisation pourra être modifiée en cas de changement de prestataire en cas de force majeure.

ARTICLE 5 : Livraison et CONSERVATION DES REPAS : RESPONSABILITES de chaque partie

5.1 Les responsabilités de chaque partie

Tous les moyens humains et matériels sont mis en œuvre pour livrer l'utilisateur dans les conditions de respect de la chaîne du froid.

La Communauté de communes du Ternois se dégage de toute responsabilité à compter de la livraison chez l'utilisateur.

L'utilisateur est seul responsable de la bonne conservation de son plateau repas

Les dates de péremption figurent sur les emballages.

Il est également impératif de ne pas congeler vos barquettes.

Le plateau sera récupéré lors de la prochaine livraison

5.2 La décharge de responsabilité

L'utilisateur qui refuse les modalités de livraison définies dans le règlement (accès à un réfrigérateur ou à un lieu de stockage adapté) devra signer une décharge de responsabilité.

Cette décharge implique pour le service d'être exonéré de toute responsabilité, en cas d'altération des repas due à des conditions de stockage inadaptées.

5.3 En cas d'absence

Il convient de prévenir le service de repas à domicile et de prévoir le cas échéant une organisation avec un proche ou un voisin pour la réception de votre repas. La livraison n'interviendra que si les conditions sont garanties pour le respect de la chaîne du froid

Si aucune solution n'est trouvée, l'agent repartira avec le et celui-ci sera représenté à la prochaine livraison si les dates de péremption le permettent ou il vous faudra venir le retirer à la Communauté de communes à Herlin-le-Sec dès 14h le jour même.

En cas d'impossibilité de livraison, tout repas commandé sera facturé à l'utilisateur.

En cas de non-réponse à votre porte :

- les responsables contacteront l'utilisateur par téléphone et si besoin, composeront les numéros des référents indiqués sur la fiche d'informations
- Si aucun contact n'est joignable, le voisinage sera interrogé.
- Enfin, si la situation s'avère préoccupante (suspicion de chute, de malaise...) les services de secours pourront être appelés (sapeur pompiers)

ARTICLE 6 : ENGAGEMENTS DES PARTIES

6.1 Engagements du service de portage de repas à domicile

Le personnel du service s'engage à être respectueux vis-à-vis de l'utilisateur bénéficiaire.

Le personnel a interdiction de percevoir quelconque rémunération de la part de l'utilisateur.

De plus, le personnel a pour obligation de faire preuve de la plus grande discrétion professionnelle vis-à-vis des bénéficiaires. Il est tenu par l'obligation de neutralité religieuse, politique, syndicale et par l'obligation de réserve envers l'établissement public.

6.2 Engagements de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à être accueillant et respectueux vis-à-vis du personnel de service de portage de repas de lui faciliter l'accès au logement. Il devra également veiller à la sécurité du personnel :

- Tenir à l'écart les animaux de compagnie pour éviter tous risques de fuite ou de morsure.
- L'accès à votre domicile doit être dégagé et praticable pour faciliter et favoriser la sécurité de l'agent et du véhicule.

L'utilisateur s'engage notamment à ne pas porter atteinte à la santé et/ou à la dignité du personnel du service par des propos ou des gestes déplacés.

Une fiche d'émargement sera à signer à chaque livraison par l'utilisateur pour prouver la réception du ou des plateaux repas déposés.

L'utilisateur s'engage à régler le coût des repas à réception de la facture.

Le non-respect de ces engagements pourra donner lieu à un rappel par courrier avec accusé de réception et en cas de problèmes persistant une suspension de la livraison des repas pourra intervenir.

ARTICLE 7 : TARIFS ET FACTURATION

7.1 Tarif

Le prix du repas est fixé par délibération de la Communauté de communes depuis du Ternois.

Il est au tarif unique de 7€ par repas depuis le 02/03/2023 et jusqu'à décision d'évolution du conseil communautaire.

7.2 Facturation

La Trésorerie adressera les avis de sommes à payer mensuellement à votre domicile ou à celle d'un tuteur ou d'un proche désigné via la fiche de renseignements.

Le règlement pourra être effectué par différents moyens :

- Chèque
- Prélèvement automatique

7.3 Echéances et modalités de paiement

L'utilisateur s'engage à régler le coût des repas à réception de la facture, et ce dans un **déla**i de **15 jours à compter de la facturation**.

En cas d'absence de paiement constaté après 15 jours, un rappel sera adressé par courrier postal par le service gestionnaire.

A compter de la date de relance, **un délai de 30 jours est accordé pour régler la prestation. A défaut, la livraison des repas pourra être suspendue jusqu'à régularisation complète de la situation.**

ARTICLE 8 : AIDES ET CREDIT D'IMPOT

8.1 Aides

Le CIAS est à votre disposition pour vous informer sur d'éventuelles aides.

Contact du CIAS : 03.21.41.88.01.

8.2 Déduction fiscale

Conformément à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts, les sommes versées correspondantes aux frais de livraison des repas à domicile ouvrent droit à un crédit d'impôt.

Une attestation fiscale des frais liés au transport vous sera fournie, avant le mois de mars de l'année suivante.

Le Président de la Communauté
de Communes du Ternois

ACCEPTATION DU REGLEMENT INTERIEUR
(Coupon pour la Communauté de communes)

Je soussigné(e), déclare avoir pris connaissance du règlement intérieur du portage de repas à domicile applicable à compter du 20 .

Date et signature :

Votre choix : MENUS PAR MAIL OU VERSION PAPIER

MAIL :

Charte de protection des données

Conformément au règlement n° 2016-679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Le « RGPD » (ci-après ensemble dénommés la « réglementation »), TernoisCom agissant en qualité de responsables de traitement, attache une grande importance à la protection et au respect de votre vie privée.

La présente charte de protection des données (ci-après dénommée « la Charte ») vise à vous informer de nos pratiques concernant la collecte, l'utilisation et le partage des informations que vous êtes amenés à nous fournir.

La Charte a pour but de vous informer sur les catégories de données personnelles que nous pourrions recueillir ou détenir sur vous, comment nous les utilisons, avec qui nous les partageons, comment nous les protégeons, et les droits dont vous disposez sur vos données personnelles conformément à la réglementation en vigueur.

I- Les données que nous collectons

En vous inscrivant auprès du service portage à domicile, vous êtes amenés à nous transmettre des informations, dont certaines sont de nature à caractère personnel c'est-à-dire que ces données permettent de vous identifier. C'est notamment le cas lorsque vous :

- Inscrivez au service de portage à domicile
- Contactez en cas d'hospitalisation, absence ou décès de votre proche

Ces informations contiennent notamment les données suivantes :

- Données identitaires : nom, prénom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, adresse postale et numéro du code de boîte aux lettres, RIB
- Données juridiques : document justifiant la mise sous curatelle de la personne

II- A Quelles fins utilisons-nous les données que nous collectons ?

Nous utilisons les données que nous recueillons afin de :

- Livrer vos repas
- Organiser les tournées de portage de repas
- Facturer la prestation
- Gérer les plannings des agents au vu des absences ou présences
- Gérer les obligations alimentaires de certains usagers

III- Qui sont les destinataires des données que nous collectons et pour quelles raisons leur transmettons-nous ces données ?

Le service portage à domicile collabore avec plusieurs autres services :

- Le service informatique pour la sécurisation des données
- Le service archives pour la conservation des données
- Le service comptabilité pour le suivi financier lié à la prestation

Le service portage à domicile collabore avec des prestataires externes pour la facturation et livraison des repas. Certains de vos données peuvent être transmises pour permettre la finalité principale développé ci-dessus.

IV- Combien de temps conservons-nous vos données ?

Dossier de bénéficiaire	10 ans et tri des données	Il s'agit de pièce justificatif comptable.
Portage de repas, menus hebdomadaires	5 ans et tri des données	

V- Quels sont vos droits sur vos données ?

Conformément aux lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles, vous bénéficiez d'un certain nombre de droits relatifs à vos données, à savoir :

Un droit d'accès et d'information : vous avez le droit d'être informé de manière concise, transparente, intelligible et facilement accessible de la manière dont vos données sont traitées. Vous avez également le droit d'obtenir la confirmation que des données vous concernant sont traitées et, le cas échéant, d'accéder à ces données et d'en obtenir une copie.

Un droit de rectification : vous avez le droit d'obtenir la rectification des données inexacts vous concernant. Vous avez également le droit de compléter les données incomplètes vous concernant, en fournissant une déclaration complémentaire. En cas d'exercice de ce droit, nous nous engageons à communiquer toute rectification à l'ensemble des destinataires de vos données.

Un droit d'effacement : dans certains cas, vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données. Cependant, ceci n'est pas un droit absolu et nous pouvons pour des raisons légales ou légitimes conserver ces données.

Un droit à la limitation du traitement : dans certains cas, vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement sur vos données.

Un droit à la portabilité des données : vous avez le droit de recevoir vos données que vous nous avez fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine, pour votre usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix.

Ce droit ne s'applique que lorsque le traitement de vos données est basé sur votre consentement, sur un contrat ou que ce traitement est effectué par des moyens automatisés.

Un droit d'opposition au traitement : vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données pour les traitements basés sur notre intérêt légitime, une mission d'intérêt public et ceux à des fins de prospection commerciale. Ceci n'est pas un droit absolu et nous pouvons pour des raisons légales ou légitimes refuser votre demande d'opposition.

Le droit de retirer votre consentement à tout moment : vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données lorsque le traitement est basé sur votre consentement. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Pour exercer les droits susmentionnés, vous pouvez contacter le référent à la Protection des Données à l'adresse mail suivante : rgpd@ternoiscom.fr