



## RESTAURATION SENIOR

### Contrat de prestation de portage de repas à domicile

Entre les parties,

**Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Villeneuve-la-Garenne,**  
Représenté par sa Vice-Présidente, Madame Fatima AAZIZ, agissante au nom et pour le compte du CCAS en vertu d'une délibération du Conseil d'administration en date du 18 septembre 2018,

D'une part, ci-après nommée « CCAS »

Et

Madame

Monsieur

Nom: ..... Prénom: .....

Madame

Monsieur

Nom: ..... Prénom: .....

Adresse : .....

92390 Villeneuve-la-Garenne

**ou son représentant légal :**

Madame

Monsieur

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....  
Agissant en sa qualité de : .....

**D'autre part, ci-après nommé « bénéficiaire »**

**Préambule :**

Le bénéficiaire a sollicité le CCAS pour la mise en place du service de portage de repas à domicile.

Ce service s'accompagne d'une veille sociale auprès des personnes en situation de fragilités afin de favoriser leur maintien à domicile et de lutter contre l'isolement subi.

Le présent contrat fixe les conditions générales de réalisation de cette prestation de service, dans une approche de personnalisation du service et du droit de l'utilisateur à disposer des informations nécessaires, pour s'engager en toute connaissance de cause.

## **Il a été convenu ce qui suit :**

### **Article 1<sup>er</sup>: objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de livraison de repas au domicile du bénéficiaire.

### **Article 2 : nature de la prestation**

Le CCAS assure la confection et la livraison des repas, conformément à la réglementation en vigueur notamment en termes de grammage, de recommandations nutritionnelles, de règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, de livraison de repas,....

#### ➤ Composition du repas

Chaque repas est composé du déjeuner (5 composants) et d'une collation pour le soir (3 composantes), détaillés ainsi :

<b>Déjeuner</b>	<b>Collation pour le soir</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- entrée ;</li><li>- plat protidique ;</li><li>- plat d'accompagnement ;</li><li>- produit laitier ;</li><li>- dessert.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- potage ou entrée ;</li><li>- produit laitier ;</li><li>- fruit.</li></ul>

Chaque repas est livré avec du pain, un sachet de thé ou de chocolat ou de café soluble, accompagné de sa dosette de crème ainsi qu'une portion de micro-de beurre.

#### ➤ Choix des menus

- Les propositions de menus sont distribuées aux usagers du service par le livreur, pour 15 jours.
- Sauf pour les menus spécifiques, le bénéficiaire peut choisir entre 2 menus, toutes les 2 semaines, sur 2 composantes : plat protidique et son accompagnement.  
Sans indication spécifique de l'utilisateur ou lors de la reprise du service, suite à une suspension, ou lors du démarrage de la prestation, le menu A est retenu.  
A l'occasion de fêtes calendaires (Noël,...), des repas améliorés sont proposés.

- Les menus spécifiques sont sans panachage avec un seul choix possible :

- Régime (Sur présentation d'un certificat médical):
  - Diabétique,

- Cholestérol,
  - Glucidique,
  - Sans sel ajouté,
  - Sans résidu allégé en matières grasses.
- Préparations particulières :
    - Haché (menus en morceaux),
    - Mouliné (aliments écrasés en purée),
    - Menu sans porc.

### **Article 3: commande**

- Un repas minimum doit être commandé par semaine.
- Lors de l'inscription et sauf indication contraire, le calendrier des livraisons est défini, pour toute la durée de la prestation.
- Pour toute modification occasionnelle, suspension ou résiliation, le bénéficiaire doit en faire la demande au CCAS, par écrit, dans un délai de prévenance de minimum de 5 jours.

### **Article 4: situations exceptionnelles**

Les délais de démarrage ou de modification de la prestation peuvent être adaptés à la situation particulière du bénéficiaire, sur présentation d'un justificatif notamment en cas d'hospitalisation ou de sortie d'hospitalisation, d'admission en structure d'hébergement temporaire ou définitif,...

### **Article 5: livraison**

- Les repas sont livrés au domicile du bénéficiaire, du lundi au vendredi (soit 5 livraisons par semaine) de la façon suivante :
  - de 8h30 à 13h, sauf cas exceptionnel (Neige, panne du véhicule,...) ;
  - Livraison du lundi : repas du lundi,
  - Livraison du mardi : repas du mardi,
  - Livraison du mercredi : repas du mercredi,
  - Livraison du jeudi : repas du jeudi et/ou du vendredi,
  - Livraison du vendredi : repas du samedi et/ou dimanche.
- La tournée est organisée en fonction du nombre de bénéficiaires à livrer. qui varie chaque jour. De ce fait, l'horaire de livraison est aussi variable.
- En cas de retard et dans la mesure du possible, le bénéficiaire est appelé par le CCAS.
- Le bénéficiaire s'engage à être présent au moment de la livraison.  
En effet, pour des raisons de sécurité alimentaire, le repas ne peut être déposé à l'extérieur.  
En cas d'absence injustifiée, tout repas non livré est facturé.  
Les motifs valables d'absence sont liés à des raisons médicales, sur présentation d'un

justificatif (Bulletin d'hospitalisation).

- Le repas qui correspond à un jour férié est distribué le ou les jours précédents. Lorsque le jour férié est un lundi, le repas est livré le vendredi précédent.
- Le personnel comme les bénéficiaires du service se doivent un respect mutuel. Ces derniers ne peuvent proposer aucune gratification au livreur.

### **Article 6: veille sociale**

Le personnel en charge du portage de repas à domicile a une mission de veille sociale.

En effet, formé pour travailler avec un public vulnérable, il est sensibilisé aux situations de fragilités matérielles, psychologiques, Tout en faisant preuve de discrétion et de réserve professionnelles, il peut être amené à alerter le CCAS pour une évaluation globale de la situation en raison de circonstances particulières pouvant porter atteinte à la sécurité du bénéficiaire du service : repas non pris pendant plusieurs jours, mal être exprimé par l'utilisateur,.....

Par ailleurs, en cas d'absence inhabituelle du bénéficiaire, le livreur informe le CCAS qui met en œuvre les mesures nécessaires pour s'assurer que le bénéficiaire est en sécurité et en bonne santé. Ces mesures peuvent être les suivantes :

- appeler les proches dont les coordonnées sont précisées sur la feuille d'inscription,
- ou en l'absence de réponse de leur part ou d'impossibilité de les joindre, effectuer une visite à domicile, ....
- en l'absence de toute information après la visite à domicile, intervention des pompiers pour accéder au logement.

### **Article 7: engagements réciproques**

- Le bénéficiaire du service de portage de repas s'engage à :
  - o faciliter l'exécution du présent contrat notamment pour la mise à jour des données, pour la réception des repas, pour la conservation et la réchauffe des produits en s'équipant notamment d'appareils en bon état de fonctionnement, .....
  - o ne donner aux livreurs aucune gratification ou donation, aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs ;
  - o ne pas solliciter les livreurs en-dehors de leurs tâches ;
  - o informer la structure par écrit ou par téléphone, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution au problème rencontré.
- Le CCAS s'engage à :
  - o répondre au mieux aux besoins et attentes du bénéficiaire ;
  - o garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire ou son représentant légal et lui permettre le libre accès à son dossier ;
  - o fournir au bénéficiaire l'attestation annuelle fiscale, conformément à la législation en vigueur.

## **Article 8: tarifs**

- Le prix du repas est fixé par délibération du Conseil d'administration du CCAS, en fonction d'un barème de ressources, qui prend en compte les revenus déclarés sur l'avis d'imposition de l'année N-2.  
Les conditions financières sont annexées au présent contrat.
- Pour un couple dont un seul membre bénéficie du service de portage de repas à domicile, les revenus déclarés pris en compte sont la moyenne de revenus du couple.
- En cas de refus de transmettre l'avis d'imposition ou en cas de dépassement du délai de transmission, le tarif maximum est appliqué.
- Les tarifs sont révisés annuellement, applicables au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.  
Une information préalable sera transmise, avant l'application des nouveaux tarifs avec la possibilité de résilier le contrat, sous réserve de respecter un délai de préavis de 8 jours.

## **Article 9: facturation**

- Tout repas commandé non annulé dans le respect des délais ou non livré en raison du comportement du bénéficiaire (Absence injustifiée, refus d'ouvrir,...) lui est facturé.
- La prestation est facturée mensuellement, à terme échu.
- La facture est envoyée directement au bénéficiaire ou à son représentant légal.
- Le règlement est à effectuer avant le 20 de chaque mois, en espèces ou par chèque (A l'ordre du Trésor public) ou par virement automatique.
- Au-delà de cette date et après relance, les factures impayées sont transmises au Trésor public qui se charge du recouvrement, avec l'application de frais de relance.  
Aussi, en cas de difficultés particulières, il est proposé à l'utilisateur de contacter le CCAS pour une évaluation afin de définir, ensemble, les solutions les plus adaptées à sa situation.

## **Article 10 : durée du contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée minimale de 2 semaines, à compter de la signature du contrat.

La prestation commence à compter du .....pour une durée :

indéterminée,

déterminée jusqu'au .....inclus.

## **Article 11: résiliation**

➤ Résiliation à la demande du bénéficiaire

Le bénéficiaire peut mettre fin à tout moment au présent contrat sans avoir à justifier de motifs et sans pénalité financière, sous réserve d'un préavis de 6 jours.

➤ Fin de la prestation à la demande du CCAS

La prestation peut prendre fin à l'initiative du CCAS sans délai :

- en cas de mise en danger des intervenants ;
- en cas de violation grave des dispositions du règlement de fonctionnement.

La prestation peut prendre fin à l'initiative du CCAS, sous réserve d'un préavis de 8 jours :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations résultant du contrat de prestations notamment en cas de non-paiement.

Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà réalisées est à la charge du bénéficiaire.

➤ Résiliation à la demande du CCAS et du bénéficiaire

D'un commun accord entre les parties, le présent contrat est résilié de plein droit sans délai de préavis ni pénalités financières, dans tous les cas rendant impossible sa poursuite du fait du bénéficiaire, dans les situations d'urgence telles que l'hospitalisation, l'entrée en institution ou le décès.

### **Article 12 : rétractation**

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile des bénéficiaires, les règles relatives au démarchage à domicile (articles L121-23 à L121-26 du code de la consommation) s'appliquent au présent contrat.

Le bénéficiaire dispose alors d'un délai de réflexion de 14 jours au cours duquel la prestation ne peut débuter sauf en cas d'urgence ou demande expresse du bénéficiaire.

Dans ce délai de 7 jours à compter de la signature de ce présent contrat, le bénéficiaire a la possibilité de se rétracter en retournant le bordereau de rétractation ci-joint (Annexe 1).

### **Article 13 : responsabilités**

Le CCAS atteste avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle pour couvrir les dommages qui peuvent survenir lors de ses interventions.

En revanche, le CCAS décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- accord entre le bénéficiaire et le livreur pour intervenir en dehors des heures convenues ou pour effectuer une autre mission ;
- non-respect des règles de conservation, de réchauffé ou d'hygiène rendant les repas impropres à la consommation.

## Article 14 : réclamation - litiges

En cas de litige, les parties s'engagent à essayer de trouver une solution à l'amiable.

Le bénéficiaire ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Départemental.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle du service.

A défaut d'un accord entre les parties, le litige est soumis à la compétence du tribunal du lieu de résidence du défendeur.

Fait en deux exemplaires originaux à Villeneuve-la-Garenne, le .....

Signatures, précédées de la mention « lu et approuvé » :

Le (s) bénéficiaire (s) Ou son représentant légal	Le CCAS (Signature et cachet) .....

### **Collecte et traitement de vos données**

*Les informations personnelles collectées dans le cadre de ce contrat sont enregistrées informatiquement.*

*Ces données sont utilisées dans un cadre de création et de traitement du dossier « bénéficiaire », de suivi de la prestation, de réalisation de statistiques ainsi que d'autres traitements, en lien avec la prestation.*

*Ne faisant l'objet d'aucun transfert hors de l'Union Européenne, et en fonction des nécessités de fonctionnement de cette prestation, ces informations sont transmises :*

- *au prestataire qui gère la centrale d'écoute afin de mettre en place le dispositif de veille sociale et de pouvoir contacter les proches indiqués sur la fiche de renseignements, en cas de problème,*
- *aux services de secours ou médicaux, en cas d'intervention de leur part afin de leur donner les informations nécessaires à une prise en charge rapide ;*
- *aux services intervenant dans la facturation et la gestion des impayés (le prestataire de la centrale d'écoute, le service Finances de la ville et le Trésor public).*

*La durée de conservation de ces informations est de 10 ans, à compter de la fin de la prestation.*

*Le bénéficiaire de ce contrat peut exercer son droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement des données le concernant ou de limitation de leur traitement, par les articles 24 et 34 de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 en adressant par écrit sa demande au Président du CCAS de Villeneuve-la-Garenne (Courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception).*

*Pour toute information, vous pouvez consulter le site internet de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : <https://www.cnil.fr/>*