



## CONTRAT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

### Entre les parties,

#### D'une part, « Structure »

Le Centre Communal d'Action Sociale (**C.C.A.S.**), dont le siège social est situé 17, rue Biesta Monrival à Trouville sur Mer -14360- représenté par sa Présidente Madame Sylvie de GAETANO, autorisée aux fins des présentes par délibération n° 2023.22 du 31 mars 2023,

Ci-après nommé « le **C.C.A.S.** »,

#### Et d'autre part

Madame, Monsieur : .....

Nom/Prénom : .....

Né(e) le : ..... à .....

Adresse : .....

Téléphone(s) fixe et portable : .....

Courriel : .....

#### Ou son représentant légal :

Madame, Monsieur : .....

Nom/Prénom : .....

Agissant au nom et pour le compte de : .....

En qualité de : .....

Adresse : .....

Téléphone(s) fixe et portable : .....

Courriel : .....

Ci-après désigné « **le client** »,

## PREAMBULE

Le service de portage de repas à domicile du Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) de Trouville-sur mer a pour objectif de permettre aux personnes âgées ou handicapées isolées, en complément d'autres aides, de rester à leur domicile, dans les meilleures conditions possibles.

**Considérant** que le C.C.A.S. de Trouville sur Mer souhaite poursuivre le service de portage de repas sur sa commune améliorant ainsi le maintien à domicile de ses habitants,

**Considérant** que le C.C.A.S. et le prestataire « LA POSTE / SAVEURS TRAITEUR » fournisseur des repas décident de contractualiser pour offrir un service de portage de repas à domicile,

**Considérant** que ce service s'adresse exclusivement aux personnes âgées ou handicapées résidentes sur la commune et dont l'état de santé ou la perte d'autonomie nécessite la mise en place d'une prestation de cette nature,

Il est convenu par le présent document des modalités d'intervention de la prestation du portage de repas à domicile au terme de l'évaluation des besoins et de la proposition du service :

**Il est convenu ce qui suit,**

### **Article 1 : Objet de la convention et prise d'effet**

Le présent contrat a pour objet la définition des conditions générales de réalisation de la prestation de portage de repas au domicile de la personne âgée, permettant de personnaliser la prestation de service. La personne âgée ou son représentant légal reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations nécessaires à la souscription des engagements qui suivent, et reconnaît s'engager en pleine connaissance de cause. Le présent contrat prendra effet à compter de sa notification au client par le C.C.A.S.

### **Article 2 : Conditions générales de la prestation**

Le C.C.A.S de Trouville sur Mer a confié au prestataire LA POSTE / SAVEURS TRAITEUR, la prestation de repas ainsi que la livraison au domicile du client.

#### 2-1 - Conditions d'inscription

Les conditions requises pour bénéficier de la livraison de repas à domicile sont les suivantes :

- être domicilié à Trouville sur Mer
- être âgée de 65 ans et plus (sauf cas particulier de personnes momentanément fragilisées ou en perte d'autonomie)
- L'inscription se fait directement auprès du C.C.A.S.

#### 2-2 formulaire d'inscription (pièce en annexe)

Un formulaire d'inscription (joint au présent contrat) sera renseigné au préalable, recueillant les éléments administratifs nécessaires à la livraison et à la facturation. L'inscription implique l'adhésion au présent contrat daté et signé par chaque client et remis lors de l'inscription. Les informations portées sur la fiche d'inscription peuvent être modifiées à tout moment.

Le contrat du portage des repas est remis au client. La demande du service de portage de repas s'effectue à titre provisoire ou permanent pour le nombre de repas hebdomadaire souhaité. L'engagement est d'un minimum d'une semaine. Il peut être quotidien (du lundi au dimanche), pour un jour ou plusieurs jours dans la semaine.

#### 2-3 – Livraison

La livraison de repas est assurée par un chauffeur livreur du prestataire LA POSTE au moyen d'un véhicule réfrigéré. Les repas sont livrés en liaison froide du lundi au vendredi entre 8h00 et 11h30. Les repas du vendredi, samedi et dimanche sont livrés le vendredi. Il en est de même pour un jour férié en semaine, la livraison est effectuée la veille. Le client (ou un membre de son entourage) s'engage à être présent au moment de la livraison et à ouvrir la porte afin d'une remise en mains propres. Le chauffeur livreur dépose le repas dans le réfrigérateur et contrôle l'hygiène de celui-ci en éliminant les denrées périmées.

Sur demande de certains clients, la prise en charge des clés du domicile est gérée de manière sécurisée (coffre-fort en établissement postal dont l'encadrant détient la clé). Un document contradictoire de remise de clés sera co-signé entre le client et le livreur (document archivé par l'encadrant dans l'établissement postal). Le livreur délivre le repas au convive, qui atteste de la livraison de son repas par sa signature apposée sur le smartphone.

La poste pourra, si le client le lui demande, livrer le repas :

- Soit à un voisin,
- Soit au domicile du convive dans une glacière fournie par celui-ci.

**Le client adressa à cet effet à La Poste une autorisation de dérogation à la procédure de livraison, signée du convive et d client, et dont le modèle figure en annexe.**

**En cas de remise à un voisin, l'autorisation devra préciser les noms, prénom et adresse du voisin ; Sa signature sera recueillie sur l'écran Facteo du facteur, et fera foi de la livraison.**

**En cas de remise dans la glacière du convive, le facteur le mentionne sur le terminal Facteo, et la livraison sera néanmoins réputée effectuée.**

Le client reconnaît que :

- La remise des repas par le facteur selon l'un ou l'autre de ces processus dérogatoires sera réputée correctement effectuée à l'égard du convive et du Client et conforme aux exigences de sécurité sanitaire du contrat.
- La Poste ne saurait fournir les glacières, ni les entretenir, ni vérifier leur bon fonctionnement ou leur correct équipement en pains de glace / plaques eutectiques chargées.
- La Poste dégage toute responsabilité pour tout risque de vol ou de dégradation de la sécurité sanitaire des repas ainsi remis.
- Il s'interdit toute réclamation et tout recours contre La Poste à ce sujet, et s'oblige à la garantir dans toute réclamation ou action des convives ou condamnation éventuelle prononcée à son encontre.
- la Poste ne sera pas en mesure d'effectuer les alertes de veille sociale quand les livraisons seront effectuées selon ces processus dérogatoires.

Le client peut mettre à tout moment à cette procédure dérogatoire et alors en informer La Poste par écrit.

## 2.4 – Repas

Le repas livré est composé de la manière suivante :

Repas du midi :

- un potage,
- une entrée chaude ou froide,
- un plat protidique (viande blanche ou rouge, poisson, œufs)
- Un accompagnement (légumes verts et/ou féculents)
- Du fromage ou laitage
- Un dessert (fruit frais, pâtisserie)
- Du pain

Les menus sont proposés une semaine à l'avance avec une sélection de plats tenant compte des saisons.

Les repas sont conditionnés en barquettes individuelles thermo filmées à usage unique, résistantes pour le plat chaud à une remise en température dans un four à micro-ondes. Les barquettes recyclables sont à jeter dans les poubelles dédiées. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, le repas doit être conservé au réfrigérateur et consommé le jour indiqué sur la barquette. Pour ces mêmes raisons, le repas sera obligatoirement livré au domicile du client et ne peut, en aucun cas, être déposé à l'extérieur du logement.

Sur chaque barquette figure :

- la nature du plat,
- la date de fabrication,
- le jour de consommation prévue,
- la date limite de consommation,
- le régime,
- les conditions de conservation,

Pour des raisons de sécurité alimentaire et d'hygiène, les produits livrés ne doivent pas être congelés. Des repas régimes sans sucre ajouté, allégés en sel, mixés, peuvent être fournis à la demande et doivent être mentionnés.

### 2.5 – prise de menu

La prise de commande des repas est assurée par le livreur auprès du client. Les menus de la semaine en version papier sont remis par le livreur au client à titre d'information.

Le client a la possibilité d'arrêter son/ses repas en appelant le service du C.C.A.S au 02 31 14 65 59, en respectant un délai de prévenance **de 48h, hors week-end et 72h s'il s'agit d'un samedi ou dimanche**. Pour la reprise du service, lors du retour à domicile, les mêmes conditions horaires ou d'organisation s'appliquent. **Si une annulation est effectuée hors délai, le repas sera automatiquement facturé.**

### 2.6 Responsabilité du prestataire

Le prestataire LA POSTE / SAVEURS TRAITEUR est seul responsable de l'exécution des prestations de portage des repas. La responsabilité du C.C.A.S. ne pourra aucunement être engagée en raison des éventuels manquements du prestataire à ses obligations contractuelles, qu'il s'agisse des délais de livraison, de la qualité des repas, ou toute autre obligation ainsi que tout dommage causé à la personne.

### **Article 3 : conditions particulières de mise en œuvre de la prestation**

Les prestations de livraison de repas seront assurées conformément au souhait du client définis dans la fiche d'inscription en annexe. La mise en place de la livraison des repas peut s'effectuer dans les 48 heures. Un menu sera livré dans l'attente que le client reçoive les choix de menus.

### 3.1 – Gestion des absences

En cas d'absence programmée, le client doit en informer le C.C.A.S. 48h avant le jour de livraison. En cas d'absence non signalée et en l'absence de consigne précise, le repas ne pourra être livré, mais sera néanmoins facturé. En application du principe de précaution, le livreur ne peut déposer les repas lorsque le client ou son représentant est absent.

### **Article 4 – Prix du repas livré- la facturation aux clients**

Le prix du portage des repas à domicile est fixé par le Conseil d'Administration du C.C.A.S. et peut être révisé annuellement. Ces modifications seront portées à la connaissance de la personne par courrier.

Le tarif des repas à domicile est strictement proportionnel aux revenus avec une progressivité équitable. A titre indicatif, **au 1er avril 2023, les tarifs varient de 7.85€ à 13 € suivant la délibération proposée le 31 mars 2023.**

Le client s'engage à fournir son avis d'imposition au moment de l'inscription et chaque année à la réception de son nouvel avis. Une fois les justificatifs transmis et si la situation le justifie, les tarifs adéquats des repas seront ajustés a posteriori.

Le client s'engage à faire part au C.C.A.S de toute modification concernant sa situation familiale et financière. En cas de transmission en cours d'année d'une évolution de la situation financière du client, les tarifs seront ajustés en fonction des nouvelles informations.

La personne ayant opté pour le prélèvement automatique recevra chaque mois un avis des sommes à payer, à terme échu, édité par le service comptabilité du C.C.A.S spécifiant le nombre de repas facturés, le prix unitaire, le total à payer et la date du prélèvement automatique (30 jours après le terme échu du mois)

La personne n'ayant pas opté pour le prélèvement automatique recevra un avis des sommes à payer, à terme échu, édité par le service comptabilité du C.C.A.S. Cette somme est à acquitter par chèque à l'ordre du Trésor Public et à adresser au centre de paiement de la Direction Générale des Finances Publiques située à RENNES.

Centre d'Encaissement des Finances Publiques – 35908 RENNES Cedex 9

## **Article 5 – Évaluation – réclamation**

Le suivi sera réalisé auprès des clients du service de portage de repas, sous forme de questionnaires de satisfaction, pour permettre de recueillir leur avis sur la qualité des mets.

En cas de litige, concernant la qualité de la prestation, les clients doivent en informer, par téléphone ou par courrier le C.C.A.S.

Tout manquement aux règles fera l'objet d'un courrier rappelant à l'auteur ses devoirs. En cas d'attitude irrespectueuse vis-à-vis du livreur, il pourra être mis fin à l'adhésion à l'initiative du C.C.A.S dont notamment un comportement agressif envers le chauffeur.

## **Article 6 – Les engagements des parties**

### 6-1 L'organisation matérielle

#### **Le client s'engage à :**

- Disposer d'un réfrigérateur en bon état de fonctionnement et à température comprise entre 0 et 3 ° C pour entreposer les repas livrés,
- Maintenir le repas au réfrigérateur jusqu'à sa consommation,
- Remettre en température les plats à consommer chauds,
- Consommer les différentes composantes du repas immédiatement après remise en température.
- Régler la facture dès réception

Le C.C.A.S ne pourra pas être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du réfrigérateur. De même, le C.C.A.S ne pourra pas être tenu responsable en cas de non-respect par le client des règles d'hygiène et des dates limite de consommation figurant sur les emballages.

#### **Le CCAS et le prestataire de service s'engagent à :**

- Assurer la continuité du service
- Evaluer régulièrement la prestation pour maintenir son adaptation au client
- Garantir un service de qualité
- Garantir une veille sociale auprès des clients
- Tenir le CCAS informé des situations complexes

### 6.2 – Veille sociale

Par ses passages réguliers, le livreur de la société la POSTE établit des relations privilégiées avec le client. Il exerce également une veille active personnalisée dès la première distribution de repas.

Il connaît bien les clients, leur consacre du temps et alerte, en cas d'absence non signalée, d'un état général non habituel ou de modification des conditions de vie, le service du C.C.A.S. A chaque visite, le livreur, outre la livraison du repas, assure et restitue la veille sociale au CCAS.

En cas d'absence :

- imprévue du client, le C.C.A.S est autorisé à contacter la personne désignée comme référente dans le formulaire.
- jugée inquiétante, la police municipale et les pompiers seront alertés.

## **Article 7 – Résiliation**

### 7-1 à l'initiative du client

Le client pourra mettre fin au contrat sur simple demande formulée auprès du C.C.A.S. par courrier ou courriel. La prestation cessera dans les 48 heures suivant la résiliation.

### 7-2 à l'initiative du C.C.A.S

En cas de manquement du client à l'une de ses obligations et après mise en demeure de s'y conformer, reçue par courrier avec A/R, le C.C.A.S pourra mettre fin au contrat si cette recommandation reste infructueuse au bout d'un mois.

### **Article 8 – Protection des données personnelles**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement par le C.C.A.S dont la finalité est le portage de repas à domicile.

Les destinataires des données sont le C.C.A.S pour son ensemble et la société LA POSTE uniquement pour la partie nécessaire au portage du repas à domicile (nom, prénom, adresse, téléphone, code d'immeuble).

La durée de conservation des données est de 10 ans. Conformément aux articles 15 et suivants du RGPD, il est possible pour le client d'accéder à ses données le concernant ou de demander leur effacement. Le client dispose également d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données. Toutefois, le responsable du traitement des données peut s'y opposer lorsque la demande est manifestement abusive notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

### **Article 9 – Réclamation**

En cas de difficultés nées de l'application du présent contrat, les parties s'engagent à rechercher toute voie amiable de règlement. A défaut, le Tribunal Administratif sera compétent en la matière.

Je soussigné, le client ou son représentant légal, déclare avoir pris connaissance du présent contrat de portage de repas à domicile et de la fiche d'inscription, et m'engage à respecter les dispositions et l'accepte dans son intégralité.

Trouville sur Mer, le

**Le client,**

**Pour Madame la Présidente,  
Et par délégation,  
La Vice-Présidente**

**Martine GUILLON**

**Annexe : fiche d'inscription jointe au contrat de repas à domicile**



**Fiche d'inscription**  
**LIVRAISON DE REPAS A DOMICILE**

NOM : ..... PRENOM : .....Né(e) .....

NOM : ..... PRENOM : .....Né(e) .....

ADRESSE : .....

.....

CP : .....VILLE: .....

Téléphone : .....

Étage : .....

Code Entrée : .....

**DATE DE DEBUT DE SERVICE :**

Choix des jours à cocher

<input type="checkbox"/>	Lundi	<input type="checkbox"/>	Jeudi	<input type="checkbox"/>	Dimanche
<input type="checkbox"/>	Mardi	<input type="checkbox"/>	Vendredi		
<input type="checkbox"/>	Mercredi	<input type="checkbox"/>	Samedi		

Régime : OUI / NON

Si oui, indiquer quel type de régime :

**COORDONNEES DES REFERENTS :**

NOM : ..... PRENOM : .....Né(e) .....

LIEN AVEC LE CLIENT : .....

ADRESSE : .....

.....

CP: .....VILLE: .....

Téléphone : .....

AIDE A DOMICILE (organisme) :

.....

MEDECIN TRAITANT

.....

### DETAIL DE LA PRESTATION

Date de début de livraison : .....

Nombre de repas prévus par mois : .....

Coût du repas : €

Coût mensuel : €

La présente inscription ne vaut que si elle est jointe au contrat de prestation de livraison de repas à domicile.

Coordonnées du service : CCAS de Trouville sur Mer 17, rue Biesta Monrival. 14360 Trouville-sur-Mer Téléphone : 02 31 14 65 59.

Fait en deux exemplaires, le .... /...../.....

---

### COUPON D'ENGAGEMENT

Je soussigné(e) M. Mme .....,  
déclare avoir pris connaissance des articles du présent contrat et de la fiche d'inscription, et  
s'engage à en respecter les dispositions.

Fait à .....,

le .....

Lu et approuvé,

**Le client,**

**Pour Madame la Présidente,  
et par délégation,  
La Vice-Présidente**

**Martine GUILLON**