

LIVRET D'ACCUEIL

**SERVICE DE PORTAGE
DE REPAS A DOMICILE**

SOMMAIRE

IDENTITE DE LA STRUCTURE ET DU TERRITOIRE p. 3

TERRITOIRE D'INTERVENTION DU SERVICE DE
REPAS A DOMICILE..... p. 4

ORGANISATION DU SERVICE p. 5

MISE EN PLACE DE LA PRESTATION

- INSCRIPTION ET FICHE CONTRAT p. 6
- LES REPAS p. 6
- LA LIVRAISON DES REPAS p. 7-8
- CONSEILS PRATIQUES p. 9
- LA TARIFICATION p. 10
- LE REGLEMENT DES REPAS p. 10

SITUATIONS PREOCCUPANTES p. 11

LITIGES ET RECLAMATIONS, ENQUETE DE SATISFACTION p. 11

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION..... p. 12



IDENTITE DE LA STRUCTURE ET DU TERRITOIRE

Le service de Portage de Repas à Domicile est géré par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) d'Aixe-sur-Vienne, établissement public administratif.

Le siège du CCAS est situé à la Mairie d'Aixe-sur-Vienne - 44, avenue du Président Wilson - 87700 AIXE-SUR-VIENNE

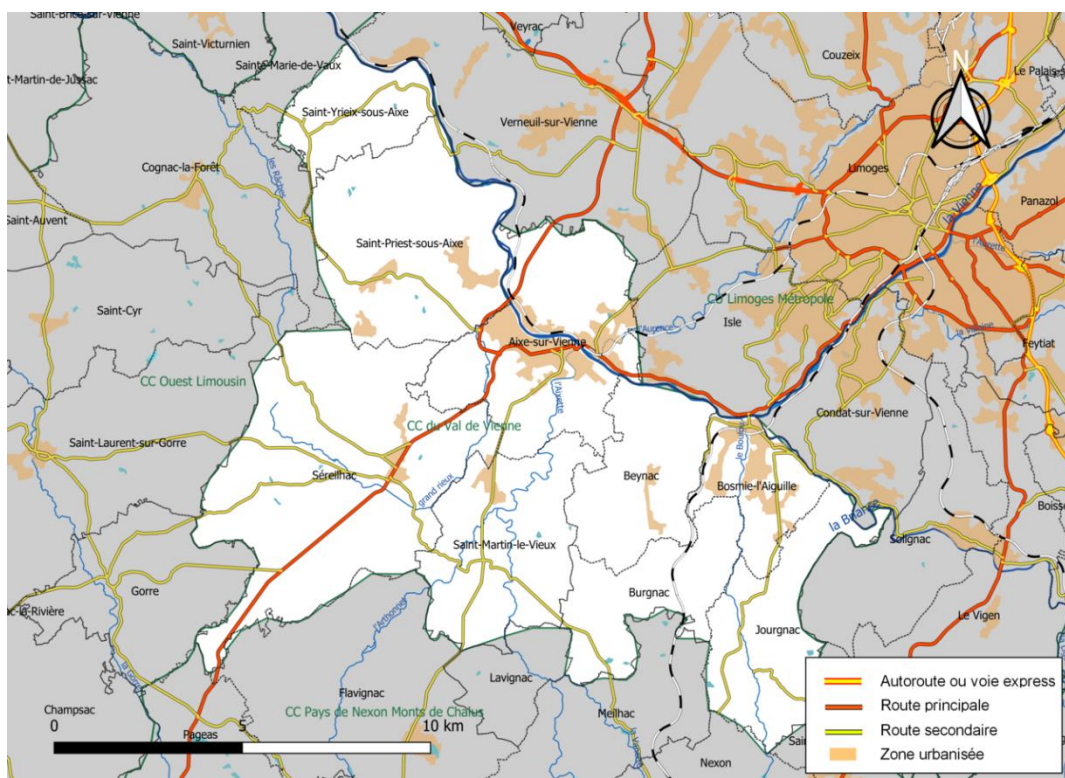
Vous pouvez contacter le Service de Portage de Repas à Domicile du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30. Un répondeur téléphonique vous permet, le cas échéant, de laisser votre message et vos coordonnées afin que vous puissiez être rappelé.



TERRITOIRE D'INTERVENTION DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Le Service de Portage de Repas à Domicile intervient sur les communes de la Communauté de Communes du Val de Vienne, à savoir :

- Aixe-sur-Vienne
- Bosmie-l'Aiguille
- Beynac
- Burgnac
- Journac
- Saint-Martin-le-Vieux
- Séreilhac
- Saint-Priest-sous-Aixe
- Saint-Yrieix-sous-Aixe



ORGANISATION DU SERVICE

MISSION ET PUBLIC CONCERNE

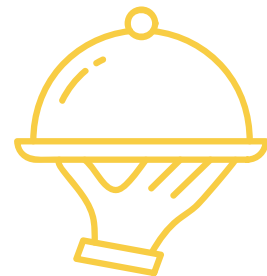
Le Service de Portage de Repas à Domicile du CCAS a pour mission de livrer des repas au domicile des personnes :

- âgées de 60 ans ou plus
- ou en situation de handicap, nécessitant une aide aux repas ponctuelle ou régulière

CONTINUITÉ DE SERVICE

Le service est opérationnel tout au long de l'année. Le Service de Portage de Repas à Domicile assure la continuité du service.

Les agents du service dépendent de la Fonction Publique Territoriale et sont formés à leurs missions.



ORGANISATION

La gestion administrative des dossiers est assurée par des agents basés en Mairie (inscription, facturation).

Un autre agent assure la livraison des repas.

MISE EN PLACE DE LA PRESTATION

- **INSCRIPTION ET FICHE CONTRAT**

La première inscription s'effectue auprès du CCAS par téléphone au 05.55.70.77.05 ou sur rendez-vous.

Lors de l'inscription, le service remplit une fiche contrat mentionnant les informations personnelles du bénéficiaire, ses conditions de vie et précisant, le cas échéant, le régime spécifique faisant l'objet d'une prescription médicale (diabétique, sans sel, hypocalorique, sans fibre ou sans cholestérol).



Le service doit également porter à la connaissance du bénéficiaire le règlement intérieur du Service de Portage de Repas à Domicile et le lui faire accepter.

Les deux exemplaires de la fiche contrat et du règlement intérieur du service, signés par le bénéficiaire, devront être retournés au CCAS au plus tôt.

Après signature par le Président du CCAS, un exemplaire sera renvoyé au bénéficiaire.

Dans la mesure du possible, une visite à domicile sera programmée le premier jour de livraison en présence du livreur.

- **LES REPAS**

FABRICATION DES REPAS

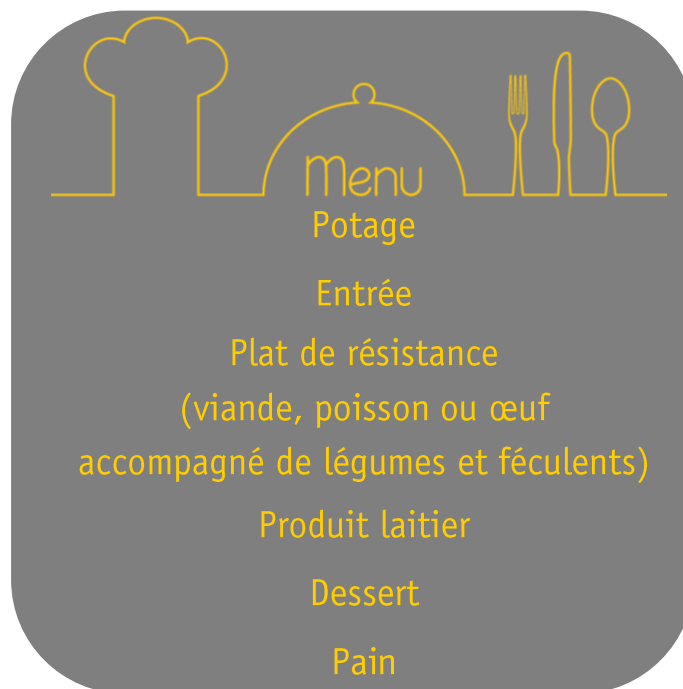
Les repas sont fabriqués par la cuisine centrale de la commune d'Aix-sur-Vienne.

Dans le cadre de sa politique nutritionnelle, la Collectivité a fait le choix de favoriser :

- les produits français
- la qualité : label, bio, etc...
- les fournisseurs engagés dans une démarche durable.

COMPOSITION DES REPAS

Les menus sont établis par l'équipe du restaurant scolaire, avec la collaboration d'une diététicienne.



CONDITIONNEMENT DES REPAS

Conformément à la réglementation en vigueur, les repas sont conditionnés dans des barquettes individuelles jetables et thermo-scellées à conserver au réfrigérateur (liaison froide).

Le nom du plat, sa date limite de consommation ainsi que sa date de fabrication sont indiqués par une étiquette collée sur chaque barquette.

- **LA LIVRAISON DES REPAS**

Le service dispose d'un matériel de transport adapté, garantissant la continuité de la liaison froide. Il se soumet aux règles d'hygiène

alimentaire concernant le transport de plats cuisinés en chaîne froide selon l'arrêté du 20 juillet 1998 :

- Tenue vestimentaire ;
- Nettoyage du véhicule ;
- Surveillance du groupe frigorifique (maintien de la température < à 3° C)

Les repas sont livrés 3 fois au maximum par semaine pour couvrir les 7 repas de la semaine.

Le plan de tournée est défini par le livreur afin d'optimiser les temps et coûts de parcours.

Chaque repas livré doit être immédiatement mis dans le réfrigérateur du bénéficiaire. Pour des raisons d'engagement de la responsabilité du prestataire de service, le client s'engage à laisser l'accès de son réfrigérateur libre au livreur ou à y déposer lui-même les repas en présence de celui-ci. Si la personne refuse ce processus, aucune livraison ne sera effectuée.

Le bénéficiaire s'engage à être présent au moment de la livraison mais des dispositions particulières peuvent être prévues lors de l'inscription et doivent être contractualisées.

Dans le cas où le bénéficiaire jugerait utile que le livreur détienne une clef, il lui en remettra un double. Pour ce faire le livreur lui fera signer une attestation « remise de clef ». Lors de la restitution des clefs, cette attestation sera contre signée par le bénéficiaire et fera office de décharge pour le livreur.

En cas de présence d'un chien, le bénéficiaire doit enfermer l'animal dans une pièce le temps de la livraison si cela s'avère nécessaire.

Toute personne faisant appel au service est libre de la périodicité à laquelle elle souhaite prendre les repas. Les commandes devront être faites au moins 72 heures (du lundi au vendredi) à l'avance auprès du CCAS ou du livreur. A titre exceptionnel, le bénéficiaire peut commander un (des) repas invité(s) au moins 72 heures à l'avance.



- QUELQUES CONSEILS PRATIQUES



Les repas sont à consommer à la date de consommation indiquée.

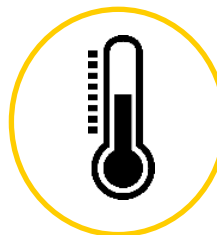


Les plats cuisinés peuvent être réchauffés au four traditionnel (température maximum 100°C et sans emballage) ou au four à micro-ondes.

Pour le four à micro-ondes : percez le film protecteur avant réchauffage.



Tout reliquat de denrées réchauffé doit être jeté.



Contrôlez régulièrement les dates limites de consommation de vos produits stockés au réfrigérateur et vérifiez que la température de celui-ci n'excède pas 6°C.



N'oubliez pas de laver les fruits avant consommation.



N'hésitez pas à agrémenter selon vos envies ! (épices, fines herbes, poivre...)



Aucun des produits qui vous sont livrés ne doit être congelé.

- **LA TARIFICATION**

La tarification pourra faire l'objet d'une révision en fonction de l'évolution du coût du service, par délibération du Conseil d'Administration du CCAS.

Toute modification sera portée à la connaissance du bénéficiaire par courrier.

- **LE REGLEMENT DES REPAS**

Chaque mois, le Trésor Public édite et adresse une facture détaillée récapitulant le nombre de repas livrés et le montant total à payer.

Le paiement s'effectue soit par prélèvement automatique, soit par virement bancaire, soit par carte bancaire sur internet, soit par chèque bancaire ou postal adressé au Trésor Public.

Tout repas commandé et non pris est facturé. Tout repas non souhaité doit être décommandé au moins 72 heures à l'avance auprès du livreur ou du CCAS.

En cas de non-paiement, une procédure de mise en recouvrement est mise en place.

SITUATIONS PREOCCUPANTES

En cas de non-réponse : sonnette, téléphone... le livreur se charge d'appeler les secours (pompiers, gendarmes) dans le cadre de l'assistance à personne en danger, sauf refus exprès et notifié par écrit, par le bénéficiaire.

LITIGES ET RECLAMATIONS, ENQUETE DE SATISFACTION

Tout dysfonctionnement ou remarque des usagers, concernant le service sera signalé au CCAS. En cas de litige, le bénéficiaire ou son représentant légal peut adresser une réclamation au Président du CCAS.

Avant toute action contentieuse, les parties ou leur(s) représentant(s), pourront, à des fins de conciliation, se rencontrer afin de régler leur litige de manière amiable.

Enfin, le CCAS étant soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses prestations pour rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes portant sur les prestations que vous recevez.

Votre avis est très précieux et utile dans le cadre de l'amélioration du Service de Portage de Repas à Domicile.

NOS COORDONNEES

Centre Communal d'Action Sociale
de la Commune d'Aixe-sur-Vienne
44 avenue du Président Wilson
87700 Aixe-sur-Vienne
05 55 70 77 05

Il est également possible de contacter le service Accueil
de la Mairie : 05 55 70 77 00

ou de transmettre un message par mail :
c-mounet@mairie-aixesurvienna.fr



Numéros d'urgence

Pompiers : 18

Police : 17

SAMU : 15