



Mode de fonctionnement du service « Les Repas à domicile »

– OBJET DU SERVICE ET PUBLIC CIBLE

Ce service a pour objet d'apporter au domicile de toute personne de plus de 65 ans résidant dans l'entité de Mouscron, un repas du midi chaud (potage, plat, dessert) et ce, du lundi au vendredi. Les plats chauds sont réalisés le jour-même dans la cuisine d'une des maisons de repos du CPAS de Mouscron. Il s'agit donc d'un plat frais du jour. Des plats surgelés sont proposés pour le week-end et les jours fériés (+ponts) ; ces plats sont livrés le vendredi matin ou la veille du férié.

Pour les personnes de moins de 65 ans :

- Les personnes de moins de 65 ans *en convalescence* peuvent également bénéficier du service sur base de la présentation d'un certificat médical précisant :
 - que la personne n'est pas apte provisoirement à se préparer des repas
 - + la durée durant laquelle le service est requis. En cas de prolongation, un nouveau certificat doit être transmis au service administratif (Avenue Royale, 5 à 7700 Mouscron ; ou via le chauffeur).
- Les personnes de moins de 65 ans reconnues *handicapées* peuvent également bénéficier du service :
 - sur base de la présentation d'un certificat médical attestant que le handicap est un frein à la préparation des repas
 - + présentation de la reconnaissance du handicap
- Dans tout autre cas, une enquête sociale doit être réalisée et soumise au Bureau permanent du CPAS qui prendra une décision.

Le service propose un plat du jour. Le menu est communiqué de mois en mois via le site internet du CPAS (www.cpasmouscron.be) ou sur papier via le chauffeur. Une cuisse de poulet peut remplacer la viande ou le poisson si le client en fait la demande au plus tard la veille, auprès du chauffeur ou du service administratif (056/390.401 de 8h à 12h et de 13h30 à 17h).

A l'inscription ou à tout moment, le client peut demander à ce que la viande/poisson soit coupé(e) ou moulu(e) ou mixé(e) (tous les ingrédients ensemble). Pour le client qui demande un plat moulu ou mixé, le fruit prévu en dessert sera remplacé par une compote de fruit.

Le service ne propose pas de menus sans sel, pour diabétique ni tout autre régime spécial.

– ORGANISATION DU SERVICE

➤ Organisation

Les repas sont préparés par les cuisiniers des maisons de repos du CPAS et sont livrés par un chauffeur du CPAS du lundi au vendredi entre 10h et 13 h 15 via des camionnettes spécialement équipées de four permettant de maintenir la température requise par l'AFSCA. (Les repas surgelés du week-end et des jours fériés sont livrés la

veille.) Les heures de livraison pourront varier en fonction du nombre de clients et des nécessités du service, mais ne dépasseront pas les heures mentionnées précédemment de plus d'1/2h. Compte tenu des aléas consécutifs aux conditions climatiques, de circulation et au circuit de livraison défini, les horaires de distribution ne pourront en aucun cas nous être imposés.

Il n'y a pas de livraison les week-ends, jours fériés et ponts (selon horaires de l'administration)

➤ **Livraison - Conservation**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, le repas livré doit être consommé le jour-même de la livraison. Si des aliments sont gardés pour le repas du soir, il est nécessaire de les mettre au frigo pour une bonne conservation. A compter de la livraison, les risques liés à la conservation des produits sont transférés au bénéficiaire.

Les plats surgelés doivent être conservés au congélateur ou au frigo (dans ce cas, ils doivent être consommés rapidement).

Pour les mêmes raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, le repas est livré à l'intérieur du domicile du client et ne peut en aucun cas être déposé par le chauffeur à l'extérieur. (Sauf sur demande expresse et ponctuelle du client qui accepte alors la responsabilité d'un vol éventuel et les risques liés à la conservation d'un plat dans des conditions inappropriées.)

➤ **Livraison- Quantités**

Pour des raisons de conservation, les commandes sont limitées à 1 plat par jour par personne inscrite. Possibilité d'avoir 1 "invité" max par semaine.

➤ **Livraison- Accessibilité**

Le client doit faire en sorte que la livraison soit possible. Le cas échéant, en cas de difficultés à se déplacer par exemple, il met à disposition du chauffeur une clé du domicile. En cas de sonnette défectueuse, le client s'engage à la faire réparer dans la semaine.

➤ **Modifications**

- Le client peut choisir une alternative au plat du jour : une cuisse de poulet peut remplacer la viande ou le poisson. Dans ce cas, le client prévient son chauffeur ou le bureau administratif au minimum la veille (téléphone : 056/390.401 de 8h à 12h et de 13h30 à 17h). Pâtes et riz peuvent éventuellement être remplacés par de la purée.
- Si le bénéficiaire souhaite suspendre le service, il devra en informer le chauffeur ou le CPAS au minimum la veille, non compris les samedis, dimanches et jours fériés, en précisant le jour ou la période d'interruption du service. A défaut, le bénéficiaire sera débiteur envers le CPAS des repas préparés et livrés à son intention durant cette période. Tout plat non décommandé au plus tard le jour-même avant 9h sera facturé. Cette disposition ne s'applique pas en cas d'hospitalisation urgente. Cependant, le service doit être informé de l'hospitalisation afin de suspendre la livraison. La reprise des livraisons doit être demandée au minimum la veille de la date souhaitée.

→ Lors de la livraison, si le bénéficiaire est absent, sans en avoir informé le service, le CPAS se réserve le droit de faire appel à la personne de référence désignée par le client lors de son inscription ou, à défaut, aux services d'urgence.

– TARIF

Le prix par plat est identique pour tous les clients et fixé par décision du Bureau permanent du CPAS qui peut le modifier en fonction de l'évolution des prix des matières premières ou des coûts de production/livraison.

Le prix est exprimé en euros, TVA comprise, frais de livraison et emballage compris.

Conditions de paiement : une facture est transmise à la fin de chaque mois écoulé. Le paiement s'effectue à la réception de la facture. Possibilité de domiciliation bancaire. (tél. : 056/390.460)

Toute réclamation relative à la facturation doit nous parvenir (de préférence par écrit) dans les 8 jours de la date de facturation. A défaut, la facture est censée irrévocablement acceptée.

Des impayés peuvent amener le CPAS à suspendre la livraison des repas.

– MATERIEL

Les repas sont livrés soit dans des supports en inox, soit dans des plats jetables.

Pour les plats en inox, après usage, le client doit les rincer à l'eau savonneuse sans utiliser d'éponge abrasive et les rendre propres à la livraison suivante.

Les plats en inox ne peuvent pas être en contact direct avec une source de chaleur, ni dans un four, ni dans un micro-ondes. Attention : pas de plat en aluminium au micro-ondes !

Les plats en inox ne peuvent pas servir pour nourrir les animaux domestiques.

En cas de non-restitution du matériel en inox, le service facturation réclamera un montant forfaitaire de 100€ au client, ou ancien client.

– GARANTIE

Tous les plats sont cuisinés le jour-même dans le respect le plus strict des normes d'hygiène (HACCP).

Dans l'hypothèse d'une rupture de stock de l'un de ses fournisseurs de matière première, le CPAS s'engage à satisfaire les commandes aussi équitablement que possible compte tenu de l'ensemble des circonstances. Le CPAS a la faculté, sans préavis et sans encourir aucune responsabilité vis-à-vis du client, de substituer au menu annoncé, un menu présentant des caractéristiques équivalentes ou supérieures.

Les retards ou la non-exécution de la livraison résultant de cas de force majeure (incendie, inondation, grève, intempéries...) ou tout autre événement inévitable, imprévisible et échappant au contrôle du CPAS ne peuvent donner lieu à indemnité.

– ARRÊT du service

L'arrêt du service peut intervenir :

-à la demande du client au plus tard la veille de la date souhaitée. La communication peut se faire via le chauffeur ou un appel téléphonique au service administratif.

-sur décision du CPAS, 1 semaine avant la fin des livraisons, par courrier.

Pour nous contacter : 056/390.401

Du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h30 à 17h

- Règlement général relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD)

Par la présente convention, le client consent à la collecte de données personnelles nécessaires à la livraison et à la facturation des repas. Le client est informé qu'il est procédé à la consultation du registre national afin de vérifier l'intégrité des données fournies par téléphone et nécessaires à l'envoi de la facturation. Les données en format papier sont conservées conformément aux prescriptions des services des Archives générales de l'Etat. Les données numériques sont conservées en interne conformément aux principes visés par le RGPD sur les serveurs informatiques sécurisés, ou font l'objet, si nécessaire, d'une sous-traitance assurant au responsable du traitement le même niveau de sécurité que si les données étaient conservées en interne. Il est procédé de manière régulière à une évaluation des paramètres de sécurité tant en interne qu'en externe. Le client est assuré qu'aucune donnée à caractère personnel ne sera transmise à une autre institution. Le client, ou son représentant légal, peut s'adresser à Mme Laurentia VANELVEN – Déléguée à la protection des données – (dpo@cpasmouscron.be) en vue d'obtenir des informations relatives à la manière dont sont collectées et traitées les données à caractère personnel au sein de l'institution. Dans tous les cas, le responsable du traitement des données est le CPAS DE MOUSCRON, valablement représenté par son Directeur général et son Président. À tout moment, le client, ou son représentant, peut s'adresser au Délégué à la protection des données pour obtenir une copie des données conservées. Le Délégué peut également être contacté en vue de la rectification, modification, suppression, limitation ou opposition à un traitement de données. La constatation d'une inexactitude doit être signalée dans le meilleur délai.

Le client qui estime ne pas avoir bénéficié de la protection nécessaire de ses données à caractère personnel peut s'adresser à "L'Autorité de protection des données", organe indépendant veillant à ce que les données à caractère personnel soient traitées correctement. Autorité de protection des données - Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles - Tél. : (0)2 274 48 00 - Fax : +32 (0)2 274 48 35 - E-Mail : contact@apd-gba.be