

CONVENTION ET CONDITIONS GÉNÉRALES

Le service des Repas à Domicile du CPAS

et M./Mme :

Adresse de livraison :

ou son représentant :

conviennent ce qui suit :

OBJET DU SERVICE ET PUBLIC CIBLE

Le service des Repas à domicile a pour mission de faciliter le maintien à domicile de toute personne de plus de 65 ans¹ en livrant 1 repas par jour en semaine.

Le service livre un repas frais et froid emballé sous vide dans un contenant allant au four micro-ondes.

Le repas est constitué d'un potage + plat + petit dessert.

La livraison est possible du lundi au vendredi. Les plats sont réalisés par un fournisseur spécialisé en cuisine collective désigné par le Conseil de l'Action sociale suite à un marché public. Le rôle du CPAS est de livrer ces plats à domicile et de s'assurer que le client est en capacité de le réchauffer. Le service administratif peut être contacté pour une réflexion concernant la mise en place de solutions permettant de réchauffer les plats (056/390.401)

Le service propose un **plat du jour**. A l'inscription ou à tout moment, le client peut demander que son plat soit livré en « texture modifiée », c'est-à-dire SOIT la viande coupée SOIT viande coupée + légumes/féculents mixés.

Pour les **week-ends** et les jours fériés (+ponts) des plats **surgelés** sont proposés. Ces plats sont livrés le vendredi ou la veille du férié.

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

Le menu est communiqué de mois en mois sur le site internet du CPAS (www.cpasmouscron.be) ou sur papier via le chauffeur.

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 ainsi que la période 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).

¹ Résidant dans l'entité de Mouscron (Mouscron, Herseaux, Luigne et Dottignies)

- Les personnes de moins de 65 ans reconnues handicapées (Aviq) peuvent également bénéficier du service, uniquement sur présentation de la reconnaissance du handicap.
- Dans tout autre cas, une enquête sociale doit être réalisée et soumise au Comité spécial du service social du CPAS qui prendra une décision.

ORGANISATION DU SERVICE

➤ **Organisation**

Les plats sont livrés froids par un chauffeur du CPAS du lundi au vendredi entre 8h et 13 h (Les repas surgelés du week-end et des jours fériés sont livrés la veille.)

Les heures de livraison peuvent varier en fonction du nombre de clients et des nécessités du service.

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).

À l'inscription, le client (ou son représentant) transmet obligatoirement les **coordonnées d'une personne de référence à contacter** en cas de problème lors de la livraison.

Dans le cadre de l'aspect social du service, si le bénéficiaire est absent au moment de la livraison sans en avoir informé le service, le CPAS se réserve le droit de contacter la personne de référence désignée par le client lors de son inscription ou, à défaut, aux services d'urgence.

➤ **Livraison - Conservation**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, le repas livré doit être consommé avant la date de péremption indiquée sur le plat par le fournisseur. Les plats et potages doivent être conservés au frigo.

À 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 dans les 48h).

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**

Les commandes sont limitées à 1 plat par jour par personne inscrite.

1 fois par semaine, possibilité de prendre 1 plat supplémentaire.

Les « Repas à domicile » ne sont pas un service traiteur mais une forme d'aide sociale dans le cadre du maintien à domicile. Dans ce contexte, le CPAS ne propose pas de livraison « à la carte ». Le plat livré est le plat du jour indiqué sur le menu distribué en début de mois.

Le bénéficiaire du service s'engage à prendre les repas au minimum 3 jours par semaine (hors surgelés).

➤ **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 au plus vite.

➤ **Modifications**

Si le bénéficiaire souhaite suspendre le service, il devra en informer le service administratif 48h plus tôt (Ex : pas de repas mercredi doit être signalé lundi matin avant 12h) non compris les samedis, dimanches et jours fériés, en précisant le jour ou la période d'interruption du service.

À défaut, le bénéficiaire sera débiteur envers le CPAS des repas réservés à son intention durant cette période.

Tout plat non décommandé dans les 48h précédentes sera facturé, y compris en cas d'absence pour cause d'événement imprévu (hospitalisation urgente le jour-même par exemple).

Le client ou son représentant s'engage à prévenir le service administratif en cas de suspension provisoire de la livraison. La reprise des livraisons doit être demandée au minimum 48h avant la date souhaitée.

Toute demande doit passer par le service administratif (le chauffeur peut aider le client en contactant le service administratif en direct au moment de la livraison)

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 fournisseurs ou des coûts de 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. : 056/390.401)

Toute réclamation relative à la facturation doit parvenir au CPAS 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 dans des plats jetables qui peuvent être déposés dans les sacs bleus PMC après rinçage rapide.

Ces plats peuvent être réchauffés au four microonde (ou au four traditionnel à moins de 100°C). Le service administratif peut proposer des solutions afin d'équiper les clients d'un four à microondes à certaines conditions (Contacter le 056/390.401).

GARANTIE

Le fournisseur de repas désigné dans le marché public s'engage à préparer et conditionner les plats dans le respect le plus strict des normes d'hygiène (HACCP).

Dans l'hypothèse d'une rupture de stock ce fournisseur s'engage à satisfaire les commandes aussi équitablement que possible afin de proposer une solution alternative aux clients du CPAS. De ce fait, 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. 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. Dans ces cas de force majeure, le CPAS ne propose pas d'autre solution.

ARRET du service

L'arrêt du service peut intervenir à la demande du client au plus tard 48h avant la date souhaitée, uniquement via un appel téléphonique au service administratif ou sur décision du CPAS, 1 semaine avant la fin des livraisons, par courrier.

Fait à Mouscron, le : / /20..

NOM :

☐ du client (majuscules) : _____

☐ ou de son représentant : _____

Signature du client ou de son représentant (préciser) :

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

En adhérant au mode de fonctionnement et aux conditions générales, 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 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 au délégué 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/sa Présidente. À tout moment, le client peut s'adresser au CPAS en vue de la rectification, modification, suppression, limitation ou opposition à un traitement de données. 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