

Contrat de prestation de livraison de repas à domicile et de veille active

Version mise à jour le **7 mars 2025**

Validé par le Conseil d'Administration, le : 04/04/2025

ARTICLE 1 : Objet du contrat.	4
2.1 Les conditions d'admission	4
ARTICLE 2 : L'offre de service	4
2.1 Public éligible	4
2.2 Organisation des livraisons	4
2.3 Repas	5
2.3.1 Les composants	5
2.3.2 Les menus	5
2.3.3 Les conditionnements et règles d'utilisation	5
2.3.4 Les régimes	6
2.3.5 Les offres complémentaires	6
ARTICLE 3 : Les conditions d'exécution du contrat.	6
3.1 Inscription	6
3.2 Devis	7
3.3 Rythmes de livraison	8
3.4 Modalités de livraison	8
3.5 Veille active	8
3.6 Le suivi qualité	8
3.7 Facturation	8
3.7.1 Coût des repas	8
3.7.2 Mode de paiement	9
3.7.3 Participation de la CARSAT	9
3.7.4. Participation du Conseil départemental de la Loire	9
3.8 Modification ou annulation à l'initiative des bénéficiaires	9
3.8.1 Modification	9
3.8.2 Annulation occasionnelle d'un repas	10
3.8.3 Annulation temporaire pour une période déterminée	10
3.8.4 Annulation définitive	10
3.9 Résiliation de la part du CCAS	10
3.10 Mise à disposition d'un dispositif de médiation de la consommation	10
3.11 Cas de force majeur	11
3.12 Responsabilités des 2 parties	11
ARTICLE 4 : Traitement des données à caractère personnel	11
4.1 Recueil de données	11
4.2 Droit d'accès	12
4.3 Droit de rectification et suppression	12
ARTICLE 5 : Droit d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL)	12

Le contrat de portage détaille les **conditions générales** de la prestation et précise les **obligations**,

Entre

Le centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de Saint Étienne, service gérontologie à domicile, unité portage de repas à domicile et veille active, représenté par le Président, dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du 04 avril 2025,

D'une part

Et

M. ou Mme
demeurant

.....
Ou son représentant légal, c'est-à-dire le tuteur ou curateur,

.....
Ci-après désigné « le ou les bénéficiaire(s) »,

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit,

Préambule :

La Ville de Saint Étienne offre par l'intermédiaire de son CCAS, une prestation de fourniture et livraison de repas à domicile et une veille active aux bénéficiaires de la Ville de Saint Étienne et des communes associées (Saint-Victor sur Loire et Rochetaillée).

La Ville, adhérente du réseau « Villes amies des aînés » et dotée d'une politique sociale forte en faveur des plus défavorisés, souhaite lutter contre l'isolement, le non-recours aux droits ou les défauts de suivi en santé. Pour cela, elle inclut dans son service de portage de repas, une veille active et éventuellement curative, afin de favoriser le maintien à domicile dans de meilleures conditions. La veille active est indissociable de la prestation.

Le CCAS de la ville de SAINT-ETIENNE confie les prestations de confection des repas, de livraison au domicile et de veille active à un prestataire : société de restauration SORESET – RESTAU VERT, qui a reçu l'agrément de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) sous la marque de salubrité FR 42-218-218 CE.

Le prestataire intervient pour le compte du CCAS, mais l'unité portage de repas à domicile et veille active reste l'unique interlocuteur des bénéficiaires.

ARTICLE 1 : Objet du contrat.

2.1 Les conditions d'admission

Le présent contrat a pour objet la définition des conditions générales de réalisation de la prestation au domicile du bénéficiaire, permettant de personnaliser la prestation de service.

Le bénéficiaire ou son représentant légal reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations nécessaires à la souscription des modalités qui suivent, et reconnaît s'engager en pleine connaissance de cause.

ARTICLE 2 : L'offre de service

2.1 Public éligible

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

- Habiter Saint-Étienne ou les communes associées (Saint-Victor sur Loire et Rochetaillée)
- Être âgé de 62 ans et +
- Ou pour les personnes de – de 62 ans, être titulaire d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion (CMI) mention « invalidité », non périmée, avec un taux de handicap >80%
- Ou être adulte en sortie d'hospitalisation, avec présentation d'un justificatif médical précisant le besoin de recourir à un portage de repas. Dans ce cas, la durée de la prestation ne pourra pas excéder 1 mois.
- Ou être adulte de 60 ans à 62 ans, orienté sur diagnostic d'un travailleur social de la ville

2.2 Organisation des livraisons

L'unité portage de repas et veille active de la Ville de Saint-Étienne enregistre les demandes d'inscription et organise en lien avec le prestataire retenu pour la préparation, la livraison des repas et la veille active, les modalités logistiques.

La livraison s'effectue tous les matins du lundi au vendredi, entre 8h00 et 12h30. Les repas du week-end (samedi et dimanche) sont livrés le vendredi. Les bénéficiaires souhaitant un ou des repas pour le week-end devront donc être présents le vendredi pour réceptionner leur(s) repas, y compris s'ils ne commandent pas de repas pour ce jour-là.

A titre exceptionnel, si un férié tombe le vendredi ou le lundi, une livraison sera organisée le samedi en substitution et les bénéficiaires en seront avertis en amont (au moins 15 jours avant) par courrier d'information distribué en main propre par les porteurs de repas.

2.3 Repas

2.3.1 Les composants

Un repas s'entend pour 9 composants qui permettent aux bénéficiaires d'assurer leur déjeuner et leur dîner. Cette composition n'est pas modifiable.

Les menus précisent la répartition entre le déjeuner de midi et le dîner du soir comme suit :

Repas de midi :

- une entrée,
- un plat principal : viande ou poisson ou protéines végétales ou œuf,
- un accompagnement constitué de légumes ou féculents,
- un produit laitier,
- un fruit (cru ou cuit) ou un dessert,

Repas du soir

- un potage,
- une préparation salée ou une entrée protidique ou un plat chaud unique
- un produit laitier ou un fruit (cru ou cuit)

Et

- du pain (sous sachet individuel)

2.3.2 Les menus

Les menus sont transmis chaque début de semaine en main propre aux bénéficiaires par les porteurs, pour la semaine suivante. On les retrouve également sur le site internet de la Ville chaque fin de mois pour le mois suivant.

2.3.3 Les conditionnements et règles d'utilisation

Les repas sont conditionnés en barquettes individuelles thermofilmées, lavables et réutilisables (selon la loi en vigueur AGECE), résistantes pour le plat chaud à une remise en température dans un four micro-ondes. Les barquettes ne doivent en aucun cas être utilisées pour un autre mode de remise en température (four, casserole...)

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire :

- le repas doit être conservé au réfrigérateur et consommé le jour indiqué sur la barquette
- la découpe des aliments directement dans la barquette est interdite
- les produits livrés ne doivent pas être congelés
- le repas sera livré au domicile du bénéficiaire et ne peut, en aucun cas, être déposé à l'extérieur.

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

Sur chaque barquette figurent :

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

- pour certaines situations après validation de l'unité portage de repas, un sticker de couleur pour repérer ce qui doit être réchauffé.

Les contenants réutilisables doivent être vidés et rincés avant d'être rendus, dès que possible au porteur de repas. L'unité de portage de repas et les porteurs adopteront une attitude pédagogique et procéderont à des rappels réguliers afin d'éviter les oublis.

2.3.4 Les régimes

Afin de répondre aux goûts et aux habitudes alimentaires des bénéficiaires, la prestation offre un choix entre différents régimes : sans sucre, allégé en sel, sans porc, facile à manger, sans poisson, sans sucre et sans porc. Les bénéficiaires peuvent opter pour un de ces régimes particuliers lors de l'inscription ou demander un changement en cours de prestation, dans un délai de 48h. La précision sur ces régimes se trouve en annexe 4.

Ces régimes ne constituent pas une solution thérapeutique et la responsabilité de la collectivité ne pourra en aucun cas être engagée.

2.3.5 Les offres complémentaires

Si le plat principal proposé au menu ne convient pas au bénéficiaire, celui-ci a la possibilité d'opter pour le plat de remplacement, également mentionné au menu, en informant le porteur ou l'unité de portage de repas et veille active au 04.77.42.37.10, en respectant un délai de prévenance de 48H, hors week-end (72 heures).

2 plats de remplacement sont proposés chaque semaine. Il est donc conseillé de n'opter pour cette solution qu'à titre exceptionnel.

Les bénéficiaires ont la possibilité de commander chaque jour, au maximum deux repas « visiteurs » facturés au tarif le plus élevé, en respectant un délai de prévenance de 48H, hors week-end (72 heures).

ARTICLE 3 : Les conditions d'exécution du contrat

3.1 Inscription

Les bénéficiaires peuvent s'inscrire au service de portage de repas et veille active de différentes manières :

- En appelant l'unité portage de repas et veille active au 04 77 42 37 10, pour prendre rendez-vous pour une inscription physique à l'accueil seniors, Hôtel de Ville de Saint-Étienne
- Ou en transmettant les documents nécessaires à l'inscription à l'accueil seniors. Ces documents sont disponibles à l'accueil seniors ou sur le site internet de la Ville, <https://connect.saint-etienne.fr/demarche/381/4>. Ils peuvent être retournés par courrier postal à Hôtel de Ville de Saint-Etienne, Service accueil seniors – unité portage de repas et veille active, Place de l'hôtel de Ville 42000 Saint-Etienne, ou par mail à l'adresse accueilmunicipalsenior@saint-etienne.fr, ou déposés directement à l'accueil seniors.
- Ou en s'inscrivant directement en ligne sur le site de la Ville, <https://connect.saint-etienne.fr/demarche/381/4>.

Les bénéficiaires sont informés conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, qu'ils disposent d'un délai de 14 jours pour exercer leur droit de

rétractation sans avoir à motiver leur décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25. Pour utiliser le droit de rétractation, les bénéficiaires devront remplir le formulaire de rétractation joint en annexe 2.

Les bénéficiaires peuvent demander le démarrage de la prestation avant que le délai de rétractation ne soit expiré, sur demande expresse signée, en complétant le document joint en annexe 3. Le délai minimum de mise en place du service reste toutefois de 48h.

Un certain nombre d'informations sont nécessaires à l'inscription et la prestation pourra être mise en place 48h après que le dossier d'inscription soit complet :

- Le présent contrat signé,
- La fiche d'inscription complétée et jointe en annexe 1 (coordonnées des bénéficiaires et de 2 référents ainsi que des intervenants extérieurs, souhait des jours de livraison et date de démarrage, choix des régimes, information des tarifs selon tranche d'imposition)
- La copie de la carte nationale d'identité
- La copie du dernier relevé d'imposition pour détermination de la tranche tarifaire (à défaut, le tarif le plus élevé s'applique)
- Le devis daté, signé avec la mention « bon pour accord »

Et le cas échéant,

- La demande expresse de mise en place anticipée par rapport au délai de rétractation
- Le mandat de prélèvement SEPA et un RIB, en cas d'option pour le prélèvement automatique
- La copie de la carte invalidité ou carte mobilité inclusion
- Le justificatif médical suite à sortie d'hospitalisation pour les adultes âgés de moins de 62 ans
- La lettre d'adressage du travailleur social de la ville pour les personnes âgées de 60 à 62 ans
- Le jugement de protection judiciaire pour les représentants légaux

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée jusqu'à ce que l'une ou l'autre des parties souhaite y mettre fin (voir articles 3,8 et 3,9 relatifs à l'annulation et à la résiliation), sans toutefois que la durée puisse être inférieure à 5 jours, à compter du premier jour de la prestation.

3.2 Devis

Conformément à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de service à la personne, en son article 6, un devis personnalisé est fourni automatiquement et gratuitement aux bénéficiaires.

Le devis est établi au moment de la demande d'inscription sur la base des derniers tarifs délibérés par le Conseil d'administration du CCAS. Les tarifs pourront évoluer par la suite en fonction de nouvelles délibérations, en principe au rythme annuel.

Le devis accepté devra être retourné, daté avec la mention « bon pour accord » et la signature du bénéficiaire, en 2 exemplaires, dont un restera joint au contrat remis au bénéficiaire et l'autre conservé par l'unité de portage de repas et veille active.

3.3 Rythmes de livraison

Les bénéficiaires peuvent s'inscrire pour un rythme régulier de livraison qu'ils précisent au moment de l'inscription, ou opter pour un choix à la carte, en informant le porteur ou l'unité de portage de repas et veille active, en respectant un délai de prévenance de 48H, hors week-end (72 heures).

Ils peuvent choisir d'être livrés pour 3 repas minimum jusqu'à 7 repas par semaine, livrés du lundi au vendredi, sauf organisation spéciale liée aux jours fériés.

3.4 Modalités de livraison

L'unité portage de repas et veille active pourra conseiller les bénéficiaires sur toutes les mesures existantes qui pourraient faciliter la mise en place du service, tel que le recours à la boîte à clés par exemple.

3.5 Veille active

Par ses passages réguliers, le porteur établit des relations privilégiées avec les bénéficiaires. Il les connaît bien, leur consacre du temps. Il observe un certain nombre d'indicateurs selon une grille préétablie par l'unité, dont un modèle est joint en annexe 5, qui lui permet d'objectiver une éventuelle dégradation de situation. Ce suivi constitue la veille active.

Les porteurs peuvent aussi repérer une situation soudaine, urgente ou inquiétante, et alerter immédiatement le service portage de repas et veille active afin d'apporter une réponse immédiate et garantir une sécurité au bénéficiaire. Dans ce cas on parle de veille curative.

Les observations faites par les porteurs sont remises au service portage de repas et veille active, qui peut proposer si besoin, et avec l'accord du bénéficiaire ou de son référent, des aides adéquates (travailleur social, référent fragilité...). Le CCAS ne saurait être tenu responsable des conséquences qui pourraient résulter de la décision du bénéficiaire de ne pas accepter les propositions.

La veille active fait partie intégrante de la prestation et ne peut pas être retirée.

3.6 Le suivi qualité

L'unité portage de repas et veille active de la ville enregistre toutes les plaintes ou réclamations, téléphoniques ou écrites, et s'efforce d'apporter une réponse dans les plus brefs délais. Elle reste l'unique interlocuteur du bénéficiaire tout au long du contrat.

Elle pourra aussi réaliser ponctuellement des enquêtes de satisfaction (par téléphone ou par questionnaire papier ou numérique) auprès des bénéficiaires.

3.7 Facturation

3.7.1 Coût des repas

Le coût du repas livré au domicile du bénéficiaire tient compte du revenu fiscal de référence de l'année N-1. (cf. ligne 25 de l'avis d'impôt). Les bénéficiaires s'engagent à fournir leur avis d'imposition au moment de l'inscription, pour servir de référence pour le tarif applicable. En cas de changement de situation fiscale au cours de l'exécution

du contrat, il appartient à l'usager de transmettre son nouvel avis. Sans transmission de ce dernier, la tranche de tarif restera inchangée.

Le tarif applicable et les seuils de référence sont délibérés, à minima chaque année par le Conseil d'administration du CCAS, et communiqués à l'inscription puis par courrier aux clients déjà inscrits, en cas de changement.

Les factures sont établies à terme échu, à titre individuel (les couples recevront 2 factures), chaque début de mois pour le mois écoulé.

Elles font apparaître :

- Le nombre de repas facturés sur le mois concerné
- Le prix unitaire et global
- Le cas échéant, la date du prélèvement automatique.

3.7.2 Mode de paiement

Les bénéficiaires peuvent opter pour différents modes de paiement :

- Le prélèvement automatique : les bénéficiaires signeront l'autorisation de prélèvement (mandat SEPA) qui leur sera transmise.
- Par espèces ou carte bancaire à régler directement à l'accueil seniors
- Par virement bancaire
- Par chèque à établir à l'attention de « Régie portage de repas », et à adresser à l'accueil seniors, unité portage de repas et veille active.

3.7.3 Participation de la CARSAT

Le Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Étienne est en convention avec la Carsat et peut déduire sur la facture du bénéficiaire, le montant de l'aide obtenue par le biais du Plan d'Aide Personnalisé (PAP).

La demande d'aide est à faire directement par les bénéficiaires auprès de la Carsat. Une fois la décision de la Carsat prise, l'unité de portage de repas et veille active pourra récupérer directement l'information et appliquer la déduction selon les modalités décidées par la Carsat.

3.7.4. Participation du Conseil départemental de la Loire

Dans le cadre du plan d'aide, l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) peut permettre une contribution partielle aux coûts du service portage de repas, selon un barème fixé par le Conseil départemental.

Il appartient aux bénéficiaires de faire la demande. Le cas échéant, ils devront faire l'avance de frais et faire ensuite les démarches pour se faire rembourser par le Conseil départemental sur présentation de leur facture.

3.8 Modification ou annulation à l'initiative des bénéficiaires

3.8.1 Modification

Si les bénéficiaires souhaitent modifier leur commande (jours de livraison, fréquence hebdomadaire, régime, plat de remplacement...) tout au long de l'exécution du contrat, ils doivent informer l'unité de portage de repas et veille active par téléphone ou le porteur, en respectant un délai de prévenance de 48H, hors week-end (72 heures).

3.8.2 Annulation occasionnelle d'un repas

Si les bénéficiaires souhaitent annuler un repas, tout au long de l'exécution du contrat, ils doivent informer l'unité de portage de repas et veille active par téléphone ou le porteur, en respectant un délai de prévenance de 48H, hors week-end (72 heures).

Si le délai n'est pas respecté, et en dehors des cas particuliers justifiés (hospitalisation non programmée, événement exceptionnel grave...), le repas annulé sera facturé.

Cette possibilité ne doit toutefois pas conduire dans la durée à réduire le nombre de repas hebdomadaires à moins de 3. Dans ce cas, le contrat pourra être remis en question (voir clause résiliation).

3.8.3 Annulation temporaire pour une période déterminée

Si les bénéficiaires souhaitent annuler le service, tout au long de l'exécution du contrat, pour une période déterminée, ils doivent informer l'unité de portage de repas et veille active par téléphone ou le porteur, en respectant un délai de prévenance de 48H, hors week-end (72 heures).

Les repas commandés et annulés hors délai, et en dehors des cas particuliers (hospitalisation non programmée, événement exceptionnel grave...) seront facturés.

Les bénéficiaires devront informer l'unité de portage de repas et veille active par tous moyens de leur intention de reprendre le service au moins 48h à l'avance, hors week-end (72 heures). Selon la durée de l'interruption, les bénéficiaires pourront être sollicités pour fournir certains documents actualisés si nécessaire.

3.8.4 Annulation définitive

Si les bénéficiaires souhaitent annuler le service, tout au long de l'exécution du contrat, ils doivent informer l'unité de portage de repas et veille active par téléphone ou le porteur, en respectant un délai de prévenance de 48H, hors week-end (72 heures).

Les repas commandés et annulés hors délai, et en dehors des cas particuliers (hospitalisation non programmée, décès, événement exceptionnel grave...) seront facturés.

3.9 Résiliation de la part du CCAS

Le CCAS se réserve le droit de résilier le présent contrat si :

- Au moins une des clauses du contrat n'est pas respectée
- Le comportement du bénéficiaire est régulièrement inapproprié et constitue une agression verbale, physique ou psychique du porteur ou d'un agent de l'unité de portage de repas

La résiliation interviendra après un temps de médiation et dans un délai d'un mois après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, valant mise en demeure de se conformer à ces dispositions, et restée sans effet.

3.10 Mise à disposition d'un dispositif de médiation de la consommation

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution du litige qui l'oppose à un professionnel ».

Dans le cadre d'un litige issu de l'exécution ou non du contrat de portage de repas et veille active, le bénéficiaire peut faire appel à un médiateur de la consommation. Son recours est gratuit et les coordonnées sont affichées ci-après.

Médiateur de la consommation

ANM consommation

Tél : 01 58 64 00 05

www.anm-conso.com

3.11 Cas de force majeur

Le service pourra être interrompu pour une durée indéfinie en cas de force majeure liée à des événements bloquants (climatique, technique, social...), sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par les bénéficiaires.

Dans ce cas, l'unité portage de repas et veille active s'efforcera d'apporter une solution dans les plus brefs délais. Il est toutefois conseillé de conserver à domicile une solution facile de repas pour parer à cette éventualité.

3.12 Responsabilités des 2 parties

Les bénéficiaires s'engagent à être présents lors de la livraison, ou à prévenir en amont l'unité de portage de repas et veille active en cas d'absence ou pour rechercher ensemble une solution alternative exceptionnelle.

Le CCAS s'engage à tout mettre en œuvre, en fonction des éléments qui lui seront transmis lors de l'inscription et tout au long de l'exécution du contrat, et à conduire les recherches nécessaires en cas d'absence injustifiée, pour garantir la sécurité des bénéficiaires : en contactant les référents, les intervenants, éventuellement le voisinage, les hôpitaux stéphanois... Sans informations à ce stade, l'unité portage de repas et veille active pourra aller jusqu'à l'appel aux pompiers, qui pourront prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que tout va bien.

Dans ce cas, le CCAS ne pourra pas être tenu responsable des éventuels dégâts matériels que cela pourrait entraîner. Aucune indemnité ne pourra être réclamée par les bénéficiaires.

ARTICLE 4 : Traitement des données à caractère personnel

4.1 Recueil de données

Les informations recueillies dans le cadre d'inscription à la livraison de repas à domicile sont enregistrées dans un fichier informatisé par le CCAS de la Ville de Saint-Étienne, en tant que responsable de traitement pour :

- Instruction des demandes
- Gestion de distribution des repas aux demandeurs
- Gestion des plaintes
- Gestion de régie
- Suivi de la veille active

La base légale du traitement est la mission d'intérêt public. Le traitement a fait l'objet d'une inscription au registre des traitements de données à caractère personnel du CCAS de la ville de Saint-Étienne.

Dans la limite de leurs besoins respectifs, sont destinataires de tout ou partie des données : la direction « Seniors, solidarité » et le service comptable, le trésor public, les travailleurs sociaux et le prestataire du service public s'étant engagé par contrat à ne faire aucun autre usage des données que celui nécessaire à l'accomplissement des prestations dues, et en dehors des cas prévus par la loi. Elles sont conservées pendant la durée de validité de votre contrat de prestation. Les données collectées dans le cadre de veille active sont conservées 5 ans.

4.2 Droit d'accès

En application de la loi n° 78 — 17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès permettant de savoir si des données vous concernant sont traitées et d'en obtenir la communication dans un format compréhensible. Ce droit d'accès permet également de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

4.3 Droit de rectification et suppression

Conformément à la loi n° 78 — 17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez par ailleurs d'un :

- Droit de rectification qui vous permet de corriger des données inexacts vous concernant (âge ou adresse erronés) ou de compléter des données (adresse sans le numéro de l'appartement) en lien avec la finalité du traitement.
- Droit à la limitation du traitement de vos données qui vous permet de demander au CCAS de la ville de Saint-Étienne de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données.
- Droit d'opposition qui vous permet de vous opposer à ce que vos données soient utilisées par un organisme pour un objectif précis. Cependant, vous devez mettre en avant « des raisons tenant à votre situation particulière ».

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données : dpd@saint-etienne.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL par courrier postal en écrivant à :

CNIL — Service des Plaintes, 3
Place de Fontenoy — TSA
80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

ARTICLE 5 : Droit d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL)

L'unité de portage de repas et veille active est amenée à recueillir les informations téléphoniques des bénéficiaires, des référents et des intervenants à domicile.

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, les bénéficiaires sont informés de la possibilité d'inscrire ces coordonnées téléphoniques sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à tout moment de la prestation, sur le site

gouvernemental www.bloctel.gouv.com pour ne plus recevoir de publicités par téléphone.

Toutes les dispositions du présent contrat et des pièces associées citées ci-dessus sont applicables dans leur intégralité. Toute actualisation du contrat de portage, approuvée par le Conseil d'Administration du CCAS, fera l'objet d'un avenant.

La signature du contrat de portage vaut prise de connaissance et acceptation du contrat et des règles de fonctionnement du service. Le bénéficiaire s'engage à en respecter les dispositions.

Signature du bénéficiaire Date : / /	Pour le Président et par délégation, La Directrice du CCAS Fabienne THIVILLIER
--	---

Fait en Exemplaires

A

Le

ANNEXE 1



PRESTATION DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE ET VEILLE ACTIVE

Fiche d'inscription jointe au contrat de prestation **obligatoirement**

INFORMATIONS GENERALES :

NOM : PRENOM :

Né(e) :

NOM : PRENOM :

Né(e) :

ADRESSE :

.....

.....

CP :VILLE

N° Téléphone du(des) bénéficiaire(s) : Fixe : / / / /

Portable : / / / /

Étage : Code Entrée :

DATE DE DEBUT DE SERVICE :

.....

Prévoir 48H avant le début, (hors week-end, 72 heures).

Choix des jours (3 jours mini par semaine) à cocher

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Régime (1 seul choix) à cocher

☐	Normal	ou	☐	Sans sucre	ou	☐	Sans porc
☐	Sans poisson	ou	☐	Sans sucre sans porc	ou	☐	Allégé en sel
☐	Facile à manger	ou	☐	Sans Viande			

COORDONNEES DES REFERENTS :
(minimum 2 obligatoirement)

	Référent 1	Référent 2
Lien avec le bénéficiaire		
Nom / Prénom		
Adresse		
CP / Ville		
Téléphone port.		
Téléphone fixe		
Téléphone travail		
Mail		

INTERVENANTS EXTERIEURS :

Infirmier

Nom :

Fréquence de passage :

Coordonnées :

Aide à domicile

Organisme :

Fréquence de passage :

Coordonnées :

Médecin traitant

Nom :

Mesures de protection judiciaire

O Sauvegarde de justice O Curatelle O Tutelle

Coordonnées :

.....
.....

(Le cas échéant, joindre copie de la mesure en cours de validité)

	Tarifs applicables au 01/01/2025				
	Revenu fiscal de référence	Tarif personne seule	Revenu fiscal de référence	Tarif repas couple	Cocher la case
Tranche 1	< 9 600€	7,90 €	< 19 200€	14,00 €	☐
Tranche 2	9 601 € et 12 362 €	9,30 €	19 201 € et 24 724 €	16,80 €	☐
Tranche 3	12 363 € et 17 544 €	10,75 €	24 725 € et 35 088€	19,70 €	☐
Tranche 4	> 17545 € à 21 999 €	12,20 €	> 35 089 € à 43 998 €	22,60 €	☐
Tranche 5	Supérieur à 22 000 € (ou non déclarés)	13,50 €	> 43 999 € (ou non déclarés)	25,20 €	☐

(Joindre copie du dernier relevé d'imposition. Sans ce relevé, le tarif le plus haut s'applique)

Les informations recueillies dans le cadre d'inscription à la livraison de repas à domicile sont enregistrées dans un fichier informatisé par le CCAS de la Ville de Saint-Étienne, en tant que responsable de traitement pour :

- Instruction des demandes
- Gestion de distribution des repas aux demandeurs
- Gestion des plaintes
- Gestion de régie
- Suivi de veille active

La base légale du traitement est la mission d'intérêt public. Le traitement a fait l'objet d'une inscription au registre des traitements de données à caractère personnel du CCAS de la ville de Saint-Étienne.

Dans la limite de leurs besoins respectifs, sont destinataires de tout ou partie des données : la direction « Seniors, solidarité » et le service comptable, le trésor public, les travailleurs sociaux, le prestataire de la solution numérique s'étant engagés par contrat à ne faire aucun autre usage des données que celui nécessaire à l'accomplissement des prestations dues, et en dehors des cas prévus par la loi.

Elles sont conservées pendant la durée de validité de votre contrat de prestation.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition en mettant en avant « des raisons tenant à votre situation particulière ».

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données : dpd@saint-etienne.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL par courrier postal en

écrivain à : CNIL — Service des Plaintes, 3 Place de Fontenoy — TSA 80715, 75334 PARIS
CEDEX 07.

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

Coordonnées postales du service :

CCAS de Saint-Étienne
Accueil Seniors
Portage de repas
1 rue de l'attache aux Bœufs
42000 SAINT-ETIENNE

**L'accueil physique et téléphonique est fait à l'accueil Seniors à l'hôtel de ville,
du lundi au jeudi de 8h45 à 12h et de 13h30 à 16h30 et le vendredi de 8h30 à 12h
et de 13h30 à 16h**

Téléphone : 04 77 42 37 10 ou 04 77 42 37 18
Fax : 04 77 42 37 40



**FORMULAIRE DE RETRACTATION (sous 14 jours)
DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS ET DE VEILLE ACTIVE**

Conformément au code la consommation, à l'article L.221- 18, le bénéficiaire peut renoncer à sa demande de prestation. Cette rétractation n'est valable que si elle est **adressée dans un délai de 14 jours* après la date de signature du contrat.**

Le présent formulaire doit être complété, signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposé en main propre à l'Accueil Séniors, Hôtel de Ville, place de l'hôtel de Ville. 42000 Saint-Etienne, à l'attention du service de portage de repas et veille active.

Je soussigné (e),

☐ **Monsieur**

☐ **Madame**

NOM :

Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

- **Vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de livraison de repas à domicile et de veille active avec le Centre Communal d'Action Sociale,**
- **Renonce à la mise en route du service de portage de repas et de veille active prévu le : / /**

A SAINT-ETIENNE le : / /

Signature

*Si ce délai expire normalement un samedi, dimanche, un jour férié ou chômé, la date d'envoi est reportée au jour ouvrable suivant.

ANNEXE 3



ACCORD EXPRESS DU BENEFICIAIRE POUR LA FOURNITURE DE REPAS ET DE VEILLE ACTIVE DE RENONCIATION AU DELAI DE RETRACTATION

A l'attention du service de portage de repas et de veille active, du Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Etienne :

Je soussigné (e),

☐ **Monsieur**

☐ **Madame**

NOM :

Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

- **Ai été informé((e) de mon droit de rétractation de 14 jours et vous notifie par la présente mon souhait de démarrer la prestation avant l'expiration de ce délai.**
- **Je reconnais que je ne disposerai plus de mon droit de rétractation à compter de la date de début de la livraison souhaitée le : / /**

A SAINT-ETIENNE le,

Signature

Texte de référence : article L. 221-25 du Code de la consommation

ANNEXE 3



Explications des « régimes » proposés par le service de portage de repas et de veille active :

Sans viande	Les menus excluent la présence de viandes (rouges et blanches). Ces plats sont remplacés par du poisson, des crustacés, des mollusques ou des œufs (et ses dérivés) ou une association de céréales et légumineuses.
Sans porc	Les menus s'adressent aux personnes qui souhaitent exclure de leur alimentation le porc et ses dérivés. Cela signifie que les aliments tels que le jambon, les lardons, le bacon, les saucissons sont remplacés dans les menus par d'autres viandes ou du poisson ou des crustacés ou des mollusques ou des œufs ou une association de céréales et légumineuses.
Sans poisson	Les menus excluent les plats contenant du poisson, des fruits de mer, des crustacés. Ces plats sont remplacés par des œufs (et dérivés), de la viande et par une association de céréales et/ou légumineuses.
Facile à manger	Les menus excluent les crudités difficiles à mastiquer telles que la salade verte, les choux, le céleri, le coleslaw, les radis, les endives, les carottes. Ces crudités sont remplacées par des cuites, par des compléments protidiques, des œufs...
Sans sel ajouté	Le menu standard est décliné avec le même plat mais sans sel ajouté (*lorsque les recettes sont disponibles dans la base de données de notre prestataire). Également, les fromages riches en sel sont remplacés par d'autres produits laitiers (yaourt, fromage blanc.)
Sans sucres ajoutés	Le menu standard est décliné avec des aliments ne contenant pas de sucres ajoutés. Les produits laitiers sucrés, les compotes, les fruits au sirop, les crèmes desserts, les pâtisseries sont remplacées par des produits laitiers naturels, par des purées de fruits, des fruits au naturel, des fruits. Une pâtisserie le dimanche midi est maintenue.

ANNEXE 5



VEILLE ACTIVE - PORTAGE REPAS MODELE GRILLE D'EVALUATION

NOM Prénom :

Tournée :



BON MOYEN MAUVAIS

DATE DE L'EVALUATION

NOM DE L'EVALUATEUR

					OBSERVATIONS
HYGIENE LOGEMENT	Propreté				
	Odeurs				
	Rangement				
GESTION DES REPAS (par le bénéficiaire ou intervenant extérieur)					
HYGIENE CORPORELLE					
MOBILITE (avec ou sans aides techniques)	Intérieur				
	Extérieur				
ETAT DE SANTE (constat ou perception de la personne)					
TROUBLES COGNITIFS	Comportement				
	Orientation dans le temps				
	Orientation dans l'espace				
MORAL (angoisse, dépression)					
LIEN SOCIAL (famille, amis, voisins)					