

Service Portage de Repas

Tél : 04 22 80 15 49

portage@ccas-toulon.fr

LISTE DES PIÈCES A FOURNIR

- **La fiche d'identification dûment remplie.**
- **Une copie recto verso de la carte nationale d'identité.**
- Une copie de la carte d'invalidité à 80% pour les personnes de moins de 60 ans.
- Une copie du jugement en cas de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice.
- **Le contrat de prestation.**
- **Une copie recto verso de l'avis d'imposition ou de l'avis de non-imposition avec justificatif des ressources.**
- Une copie de la notification APA si celle-ci est perçue (d'Allocation *P*ersonnalis*ée* d'*A*utonomie).
- **Un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) ou un RIP (Relevé d'Identité Postal).**
- Mandat de prélèvement daté et signé.
- Un certificat médical si régime particulier.
- L'attestation de remise et de restitution des clés.
- **La déclaration d'une installation de vidéo surveillance à domicile.**
- **L'autorisation de prise de vue et de publication.**
- La demande d'inscription sur le registre communal des personnes vulnérables.



Centre Communal d'Action Sociale

100, rue des remparts CS 20813 - 83051 Toulon cedex
Tél : 04 94 24 65 00 - www.toulon.fr/ccas



Service Portage de Repas

Tél : 04 22 80 15 49

portage@ccas-toulon.fr

FICHE D'IDENTIFICATION

▪ **Demandeur de la prestation** : Nom : Prénom :

Date et lieu de naissance :

▪ **Situation familiale** : Célibataire - Marié (e) - Veuf (ve) - Divorcé(e) - Autre

Adresse complète : (étage, quartier)

.....
.....

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Organisme de tutelle** : Oui Non

Nom : Prénom :

Adresse :
.....

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Conjoint** : Nom : Prénom :

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Enfants** : Nom : Prénom :

Adresse :
.....

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Enfants** : Nom : Prénom :

Adresse :

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Enfants** : Nom : Prénom :

Adresse :

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Autres personnes à prévenir en cas de nécessité : (parent, ami, voisin.)**

Nom : Prénom Qualité :

Adresse :

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Coordonnées du payeur (si différentes) :**

Nom : Prénom :

Adresse :

Téléphone : Mail : Portable :

▪ **Autre prestations :**

- Aide à domicile : Privé - CCAS - **Nom :** **Tél :**

- Soins infirmiers : Privé - CCAS - **Nom :** **Tél :**

- Téléalarme - **Nom :** **Tél :**

▪ **Médecin traitant :**

Nom prénom : Prénom :

Téléphone :

Service Portage de repas

N° SIRET 268 300 662 0072

- Services à Domicile -

Ce contrat est conclu entre :

- **D'une part, le Service Portage de repas du Centre Communal d'Action Sociale de Toulon**, représenté par Madame la Vice-présidente du CCAS.

Dénommé ci-après « le Service. »

- **Et d'autre part**, Madame Monsieur

Nom Prénom

Né(e) le À

Dénommé ci-après « la personne accompagnée. »

Le cas échéant, représenté par Madame Monsieur

Nom Prénom

Qualité

Dénommé ci-après « le représentant légal. »

Les parties ont convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Ce contrat définit les conditions d'intervention du service portage de repas du CCAS de Toulon. Il est établi avec le consentement de la personne accompagnée ou de son représentant légal.

ARTICLE 2 –MISSIONS ET PRESTATIONS DU SERVICE

Depuis 1984, le Service livre des plateaux repas pour tous les jours de l'année aux Toulonnais âgés d'au moins 65 ans ou de 60 ans et inaptes au travail ou de 18 ans et plus, porteurs d'un handicap avec un taux d'incapacité d'au moins 80%.

La personne reçoit chez elle des repas complets, équilibrés et diversifiés sans avoir à faire les courses ou cuisiner. Elle est assurée du passage régulier du livreur qui pourra l'aider ou alerter ses proches en cas de nécessité.

Pour être au plus près des besoins de la personne, le service propose 2 formules de repas :

- Formule midi (uniquement le repas de midi)
- Formule complète (repas de midi et du soir)

Les livraisons peuvent être durables ou sur une période déterminée ou encore en urgence pour par exemple, les sorties d'hospitalisation non anticipées (repas d'urgence hors menu).

Le Service est composé de personnels administratifs et d'un responsable et travaille avec le service Restauration du CCAS qui assure la confection des repas et les livraisons.

Le Service administratif accueille le public sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 16h au 04 22 80 15 49 et sur place : 100 rue des Remparts à Toulon.

Mail : portage@ccas-toulon.fr.

ARTICLE 3 – DURÉE DU CONTRAT

A son inscription, la personne accompagnée s'engage à commander au moins 20 repas de midi pour tester sur une période suffisante la qualité de la prestation. Cette obligation est annulée si elle met fin aux prestations en exerçant son droit de rétractation. Par la suite, elle peut arrêter les livraisons quand elle le souhaite et sans pénalités en informant le Service au moins 4 jours ouvrables avant la date de fin souhaitée.

Les livraisons peuvent débuter au plus tôt 4 jours après la réception du dossier d'inscription complet excepté pour les urgences.

ARTICLE 4 – ENGAGEMENTS DU SERVICE

A la signature de ce contrat, le service Portage de repas s'engage à délivrer les prestations suivantes :

- **La préparation de repas équilibrés adaptés aux régimes**

Les menus sont conçus par la diététicienne du CCAS qui veille à proposer une alimentation variée, équilibrée et adaptée aux régimes médicaux de chacun.

Des repas améliorés sont proposés au moment des fêtes ou semaine à thème sans supplément.

Les menus sont transmis aux personnes accompagnées une semaine avant et peuvent être consultés sur le site Internet du CCAS : <https://www.toulon.fr/toulon-pratique/article/portage-de-repas-a-domicile>

Certains plats peuvent être modifiés suivant les fournisseurs et les régimes médicaux.

Les cuisiniers du Service Restauration préparent les plats 4 jours avant la livraison puis les conditionnent dans des barquettes thermo scellées conservées à basse température sans congélation. La composition des plateaux repas est la suivante :

- Le midi : entrée, plat cuisiné avec son accompagnement, déjeunette du boulanger, fromage ou laitage, fruit frais ou dessert à base de fruits et chaque dimanche, pâtisserie.
- Le soir : potage, plat léger, déjeunette du boulanger, laitage et dessert.

- **La livraison des repas au domicile**

Les plateaux repas sont transportés dans des véhicules frigorifiques nettoyés régulièrement et agréés par les services vétérinaires. Les modalités de livraison suivent les consignes sanitaires nationales.

Les livreurs font leur tournée du lundi au vendredi, jours fériés compris, entre 8h et 12h ou entre 14h et 17h15 suivant le planning suivant :

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
Tournée du matin	Livraison du repas du lundi	Repas du mardi et mercredi	Pas de livraison	Repas du jeudi et vendredi	Repas du samedi et dimanche
Tournée de l'après-midi	Livraison du repas du mardi	Repas du mercredi	Repas du jeudi	Repas du vendredi et samedi	Repas du dimanche et lundi

Les tournées et horaires des livraisons sont fixés suivant l'adresse de la personne accompagnée. Le Service l'informe du créneau horaire au cours duquel se feront systématiquement ses livraisons et la prévient par téléphone en cas de retard important.

S'il y a un changement de tournée, elle en est informée par écrit.

● **Une visite régulière et attentive**

Au moment de son passage, le livreur s'assure que tout va bien. En cas de difficultés, il demande au Service de contacter la personne accompagnée ou ses proches pour les conseiller et les orienter. Avec son accord, il peut vérifier que les repas livrés ont été consommés et que des repas périmés ne sont pas conservés au réfrigérateur.

Si elle est absente au moment de la livraison et que le Service n'en est pas informé, ce dernier mettra tout en œuvre pour avoir de ses nouvelles sinon, le Service alertera les personnes identifiées dans la fiche d'inscription.

Comme l'ensemble des services du CCAS, le personnel est sensibilisé à la bientraitance et la prévention des maltraitances. Il a le devoir de dénoncer toute suspicion ou faits de maltraitance.

De même, si la personne accompagnée se sent victime de paroles ou d'actes malveillants, violents ou maltraitants, elle doit alerter le livreur, le personnel administratif ou le responsable du service Portage de repas, la Direction Générale du CCAS ou encore appeler le numéro d'appel national ALMA : 39 77 (appel gratuit.)

● **La gestion et l'organisation des prestations**

Le CCAS gère toutes les formalités liées au personnel (recrutement, formation, rémunération). En aucun cas, la personne accompagnée donne de l'argent ou fait des petits cadeaux au livreur. Pour le remercier ou exprimer sa satisfaction, elle peut appeler le Service ou remplir une fiche de liaison.

Le Service assure la continuité des prestations. En cas d'interruption pour cause de force majeure, il informe la personne accompagnée et reprend les prestations dès que la situation est rétablie sans condition de délai et sans facturation des repas non livrés.

● **La gestion du dossier et des réclamations**

Le Service gère le dossier de la personne accompagnée et garantit sa totale confidentialité. Les données, conservées pendant 10 ans, sont recueillies et utilisées uniquement pour la bonne exécution de la prestation.

Le dossier est conservé au Service, la personne accompagnée ou son représentant légal peuvent demander d'y accéder, de rectifier ou de supprimer des données sur simple demande auprès du responsable du Service ou auprès du délégué à la protection des données à l'adresse du CCAS ou par mail : donnees_personnelles@ccas-toulon.fr ou encore à l'aide de la fiche de liaison.

La personne accompagnée ou ses proches peuvent faire une réclamation en téléphonant au Service, par écrit sur papier libre ou avec la fiche de liaison à envoyer par la Poste ou à confier au livreur ou encore par mail

Le Service effectue régulièrement une enquête de satisfaction auprès des personnes servies afin d'améliorer ses prestations (livraison et qualité des repas.)

ARTICLE 5 – PRESTATIONS NON ASSURÉES PAR LE SERVICE

Le Service ne fournit ni vaisselle, ni couvert. De plus, le livreur n'est pas habilité à :

- Aider la personne au lever de façon habituelle, exécuter des actes courants de vie quotidienne, donner des médicaments, aider à prendre les repas,
- Transporter la personne dans son véhicule,
- Recevoir une gratification ou une rémunération par la personne ou ses proches,
- Jeter les denrées périmées, il prévient la personne accompagnée et/ou les proches que les règles d'hygiène ne sont pas respectées.

ARTICLE 6 – ENGAGEMENTS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

• L'inscription et les pièces à fournir :

Pour le bon déroulement de la prestation, la personne accompagnée fournit les documents demandés à son inscription et met à jour chaque année les informations suivantes :

- La fiche d'inscription,
- La première et la seconde page du dernier avis d'imposition, la notification de l'AAH ou de toute autre source de revenus,
- Tout document qui modifie sa situation ou ses besoins : certificat médical pour les régimes, notifications d'aides (APA, Aide sociale, PCH ...)

Il lui est conseillé de disposer d'un téléphone pour être contactée par le Service en cas de besoin ou de donner les coordonnées d'une personne de confiance qui habite près de chez elle.

• La commande et l'annulation des plateaux repas

La personne accompagnée peut commander la « formule midi » (uniquement le repas du midi) ou la « formule complète » (repas de midi et du soir) ou encore alterner les 2 formules sur une même semaine dans tous les cas, sa commande devra toujours comporter au moins 3 repas de midi par semaine.

A son inscription, la personne accompagnée communique au Service la formule choisie qui sera maintenue chaque semaine sauf demande de sa part.

En effet par la suite, elle peut changer de formule comme elle le souhaite à titre exceptionnel ou à titre pérenne, commander des repas en supplément pour elle-même ou ses invités ou encore annuler des repas tout en veillant à respecter l'obligation des 3 déjeuners par semaine.

Pour tout changement ou annulation, la personne accompagnée prévient par téléphone le Service et confirme sa demande par écrit impérativement 4 jours ouvrables avant la date souhaitée du changement : par mail, sur papier libre ou à l'aide du coupon joint au présent contrat qu'elle confie au livreur.

● La réception des plateaux repas

La personne accompagnée réceptionne en mains propres le plateau repas remis par le livreur. Elle doit tenir ses animaux de compagnie à l'écart pour éviter que sa responsabilité soit engagée en cas de morsures ou de griffures du livreur.

⇒ Si elle ne peut pas ouvrir sa porte elle-même, elle peut confier ses clés au Service pour que le livreur dépose le repas directement dans son réfrigérateur.

Ce jour, la personne accompagnée confie ses clés au Service : Non Oui (remplir attestation.)
Sans cette attestation, elle ne peut pas confier ses clés au livreur.

Cette disposition peut être modifiée à tout moment à sa demande.

Si elle confie ses clés et que son domicile est équipé d'un système de vidéosurveillance, elle doit en informer le Service. Le cas contraire, elle s'expose à des sanctions pénales et les données recueillies ne pourront jamais être retenues à l'encontre du livreur.

Ce jour, le domicile est équipé d'une vidéosurveillance Non Oui (remplir attestation).

La personne accompagnée s'engage à informer le Service de tout changement.

⇒ Si elle est systématiquement absente certain(s) jour(s) de livraison, son plateau repas peut être livré chez un voisin habitant à proximité. Dans ce cas, elle renseigne le formulaire correspondant et informe le Service de tout changement.

⇒ Si elle prévoit d'être absente le jour d'une livraison, elle peut demander au Service :

- La conservation de son repas au Service Restauration qu'elle ou ses proches viendront chercher au plus tôt (contacter la Restauration au 04 94 20 18 40). Les repas sont détruits passée la date de limite de consommation.
- La livraison de son repas chez un voisin qui habite à proximité de chez elle,
- Le dépôt de son repas dans une glacière laissée à l'entrée de son domicile, la glacière doit impérativement contenir un pack de glace.

Dans ces deux derniers cas, la personne accompagnée remplit le formulaire « décharge de responsabilités » en pièce jointe du contrat et le confie au livreur avant le jour de son absence.

⇒ Si elle n'avait pas prévu d'être absente au moment de la livraison, elle appelle le Service avant la livraison pour que le livreur ne s'inquiète pas. Le Service lui indiquera la marche à suivre pour qu'elle ou ses proches puissent récupérer son plateau repas au plus tôt.

Récupéré ou pas, le plateau repas lui sera facturé.

⇒ Si elle est hospitalisée en urgence, elle ou ses proches en informe le Service sans délai afin de suspendre au plus vite les livraisons et éviter les facturations inutiles. Dès que possible, elle transmet au Service le certificat d'hospitalisation en urgence.

● La conservation et la réchauffe des repas

Les repas sont livrés en liaison froide c'est pourquoi ils doivent être entreposés au réfrigérateur dès réception. En effet, une barquette restée plus de 2h en dehors du réfrigérateur doit être jetée.

Les repas sont conditionnés dans des barquettes sur lesquelles sont collées des étiquettes comportant des indications qu'il convient de suivre.

Les plats peuvent être réchauffés :

- Au four à micro-onde : le repas peut rester dans la barquette qu'il faut ouvrir légèrement avant de la mettre au four durant le temps indiqué sur la boîte,
- Sur des plaques de cuisson ou au four électrique ou au gaz : sortir le repas de la barquette pour le mettre dans une casserole, une poêle ou un plat allant au four. Il peut aussi être réchauffé au bain marie.

Recommandations importantes pour la santé :

- Respecter les dates limite de consommation (DLC) et les dates de péremption inscrites sur les barquettes,
- Vérifier le bon état de marche du réfrigérateur (température moyenne toujours inférieure à 5 degrés) et le nettoyer tous les mois.
- Ne jamais congeler un plat car il a subi un traitement par le froid avant livraison.
- Pour les plats à déguster froids : les sortir du réfrigérateur un peu avant leur consommation,
- Pour les plats à déguster chauds : les réchauffer et les consommer directement.
- S'hydrater régulièrement : au moins 1 litre d'eau par jour et plus, en cas de fortes chaleurs.

ARTICLE 7 – PARTICIPATION FINANCIÈRE

7-1. Tarifs et révisions tarifaires

A la signature du contrat, le coût des repas est :

- Repas de midi, variable suivant les revenus : entre 8,40 et 11,00 euros,
- Repas du soir, tarif unique : 4,80 euros,
- Repas invité, tarif unique : 12 euros le midi et 8 euros le soir.

Pour les repas de samedi et de dimanche, la personne accompagnée comme son invité peuvent choisir de ne pas prendre de pain, ce qui diminue de 30 centimes le prix annoncé ci-dessus. Les repas de fête sont au même tarif.

Les prix sont forfaitaires, livraison comprise et sans supplément. Il n'y a pas de tarif régressif pour les couples. Les repas « invités » sont facturés directement à la personne accompagnée.

Le tarif du repas de midi est déterminé suivant les ressources de la personne accompagnée, c'est pourquoi la mise à jour de son dossier doit être faite chaque année ou à chaque changement de situation.

Un devis gratuit peut être établi à la demande. Il est établi systématiquement si la participation financière de la personne accompagnée est d'au moins 100 euros.

Le tarif est fixé chaque début d'année par le Conseil d'Administration du CCAS. Il est en annexe du présent document et affiché dans le hall d'accueil du Service.

Les personnes accompagnées sont informées par courrier du changement de tarif dès que la décision est prise, le nouveau tarif est appliqué à la date de la décision.

7-2. Aides financières

- Pour les personnes âgées dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), l'Aide Sociale et par certaines caisses de retraite.
- Pour les personnes handicapées bénéficiaires de la Prestation Compensatrice du Handicap.

Suivant les revenus, un crédit d'impôts d'environ 50% des dépenses supportées pour la livraison peut être accordé. A cette fin, le Service adresse une attestation fiscale chaque année.

7-3. Modalités de facturation

La facturation s'effectue mensuellement à terme échu.

- Si les aides financières sont versées directement au CCAS : elles sont déduites de la facture dès réception de la décision et avec régularisation s'il y a lieu.
- Si les aides financières sont versées à la personne accompagnée : celle-ci paie la prestation à taux plein au CCAS puis transmet la facture à l'organisme d'aide pour être remboursée.

Tout repas qui n'a pas été décommandé 4 jours ouvrables avant sa livraison est facturé, exemples :

- La personne accompagnée est absente lors de la livraison et elle ne récupère pas son plateau après du service.
- La personne accompagnée prévient moins de 4 jours ouvrables pour annuler son repas.

● Exceptions :

- Hospitalisation en urgence : l'intéressé ou ses proches préviennent le Service pour qu'il arrête la production des repas et les livraisons. Seuls les repas fabriqués au moment de l'appel seront facturés. La personne accompagnée transmet un certificat d'hospitalisation et prévient de la date de son retour au domicile pour que le Service organise la reprise des livraisons,
- Admission en urgence et durablement dans un établissement : l'intéressé ou ses proches préviennent au plus vite le Service pour qu'il arrête la prestation,
- Décès : les proches préviennent le Service et fournissent une copie du certificat de décès dans les meilleurs délais.

Dans ces cas, seuls les repas livrés seront facturés.

- Incapacité temporaire du Service pour assurer ses prestations : si des circonstances très particulières ne permettent pas au Service de garantir la continuité de ses prestations dans des bonnes conditions, la personne accompagnée en est informée dans les meilleurs délais. La reprise des prestations s'effectuera dès que la situation s'est régularisée sans condition de délai et sans facturation des prestations non délivrées.

7-4. Modalités de paiement

La personne accompagnée paye sa facture dans les 15 premiers jours du mois suivant par prélèvement ou chèque bancaire à l'ordre de la « Régie de recettes ». Les tuteurs peuvent payer par virement automatique.

Le chèque ne doit jamais être transmis au livreur, il doit être mis sous enveloppe à l'attention de « la régie du portage de repas », puis :

- envoyé par voie postale : Service Aide A Domicile CCAS de Toulon, 100 rue des remparts CS 83051 Toulon Cedex,
- déposé dans la boîte à lettres extérieure du CCAS,
- donné en mains propres au régisseur situé au 1^{er} étage du CCAS.

En cas de retard de paiement supérieur ou égal à un mois ou en cas de rejet de prélèvement, le régisseur transmet les impayés au recouvrement du Trésor Public qui fera le nécessaire auprès de la personne accompagnée ou de ses ayant droits pour récupérer les sommes dues.

ARTICLE 8 – RÉSILIATION DU CONTRAT

8-1. La fin du portage de repas du fait de la personne accompagnée

- La personne accompagnée peut exercer son droit de rétractation dans les 14 jours suivants la signature du présent contrat en utilisant le formulaire en annexe ou sur papier libre. Si elle a demandé la mise en place des livraisons avant la fin du délai de rétractation, seuls les repas confectionnés seront facturés.
- Au-delà du 14^{ème} jour, la personne accompagnée peut mettre fin aux livraisons à tout moment et résilier son contrat par écrit en utilisant le formulaire en annexe ou sur papier libre. Elle devra anticiper sa demande en prenant en compte la durée d'acheminement de son courrier plus le délai des 4 jours ouvrables.

Les livraisons prennent fin automatiquement quand la personne accompagnée est admise en urgence et durablement dans un établissement ou en cas de décès.

8-2. La fin du portage de repas du fait du service

- Le retard de paiement peut être un motif de suspension ou de résiliation de la prestation. Auparavant, une évaluation de la situation sociale de la personne accompagnée sera proposée afin de trouver des solutions.
- Le non-respect des termes du contrat peut être un motif de fin de prestations. Excepté pour les délits qui font systématiquement l'objet d'une plainte, le responsable du Service cherche toujours une solution avec la personne accompagnée qui peut être aidée de la personne de son choix. Si aucune solution n'est trouvée ou si les faits reprochés persistent, la personne accompagnée reçoit une lettre recommandée avec accusé de réception lui rappelant les faits, les tentatives de conciliation et lui donnant un délai de 30 jours pour améliorer ou régulariser sa situation. Le cas échéant, le Service résilie le contrat de prestation. Seuls les repas livrés seront facturés.
- La cessation de l'activité du Service
Dans le cas où le Service cesserait définitivement son activité, seules les prestations délivrées seront facturées à la personne accompagnée. Le Service lui proposera une liste de prestataires de portage de repas pour qu'elle puisse en choisir un librement.

ARTICLE 9 – LITIGES ET DROITS DE RECOURS

Les réclamations sont traitées avec soin et suivant la nature du litige, une réponse écrite est donnée par le responsable du Service. Si la personne accompagnée juge la réponse insatisfaisante, elle ou son représentant légal peut écrire à :

Madame la Vice-Présidente du CCAS 100 rue des remparts CS 20813 83051 Toulon Cedex.
Elle recevra une réponse à sa requête.

Si le litige porte sur l'exécution des prestations en lien avec la facturation, la personne accompagnée peut faire appel gratuitement au **médiateur de la consommation** AME Conso :

- avec un formulaire sur internet : www.mediationconso-ame.com
- par courrier : AME Conso 11 place Dauphine 75001 PARIS
- par téléphone 09 53 01 02 69

Elle dispose d'un an à partir de la date de sa réclamation écrite adressée au responsable de Service pour faire appel au médiateur.

Si le litige porte sur le respect de vos droits, la personne accompagnée peut faire appel gratuitement à **une personne qualifiée** qui fera le médiateur entre elle et le service. Pour la contacter :

- Conseil Départemental du Var Direction de l'Autonomie 390 boulevard des Lices BP 1303 83076 Toulon Cedex. Mail : personnes-qualifiees@var.fr. Tél : 04 83 95 16 21
- ARS PACA Délégation Départementale du Var : immeuble le Tova 2, 177 bd du Docteur Charles Barnier 83076 Toulon. Mail : ars-paca-dt83-delegue-departemental@ars.sante.fr
Tél : 04 13 55 89 01/89 62.
- Préfecture Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Var CS 31209 83070 Toulon.
Mail : ddcs@var.gouv.fr. Tél : 04 94 18 83 83.

Ces recours ne sont possibles seulement si la personne accompagnée a préalablement entrepris une démarche infructueuse auprès du service.

Le Tribunal Administratif de TOULON est déclaré compétent.

ARTICLE 10 – LES MODALITÉS D'ÉLABORATION ET DE RÉVISION DU CONTRAT

Ce modèle de Contrat a été adopté par le Conseil d'Administration du CCAS de TOULON le 28 février 2023. Il est révisable par avenant, en cas d'évolution de la réglementation ou de modifications substantielles des conditions de fonctionnement du service.

La personne accompagnée souhaite la mise en place des prestations en urgence et avant la fin du délai de rétractation de 14 jours ouvrables Non Oui
Les livraisons débiteront à réception du dossier d'inscription complet et après les 4 jours nécessaires à l'élaboration du repas, la personne accompagnée en sera avisée par le Service.

Fait à TOULON, le

En deux originaux dont un est remis à l'utilisateur.

La personne accompagnée ou son représentant légal Avec mention « lu et approuvé »	Le responsable du Service	Madame la Vice-Présidente
---	----------------------------------	----------------------------------

Annexes :

- Tarifs en vigueur,
- Fiche de renseignements,
- Formulaire de remise des clés,
- Autorisation virement automatique,
- Formulaire télésurveillance,
- Formulaire droit à l'image,
- Fiche de liaison,
- Formulaire de décharge de responsabilités, (livraison voisin ou glacière),
- Coupon de commande ou d'annulation de repas,
- Formulaire de rétractation,
- Formulaire de résiliation.



Déclaration d'une installation de vidéosurveillance à domicile



CCAS de Toulon

SAAD SSIAD SPASAD Portage de repas CLIC

Les caméras doivent être installées uniquement pour assurer la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence des intervenants au domicile.

Ce formulaire aide la personne accompagnée dont le domicile est équipé d'un système de vidéosurveillance à être dans le cadre de la loi (art 226-1 du code pénal et art 9 du code civil.)

Plus d'informations sur le site de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-videoprotection-chez-soi>

Nom, prénom de la personne accompagnée

Adresse

Je soussigné La personne accompagnée Le représentant légal (RL)

Nom, prénom et qualité du RL :

Déclare avoir un système de vidéosurveillance installé au domicile dont l'adresse est ci-dessus

• Nombre de caméras installées

Situées dans les endroits suivants :

.....

Réglées pour filmer les emplacements suivants :

.....

• Nombre de personnes qui ont accès aux images



Nom, prénom et qualité des personnes qui ont accès aux images :

.....

J'atteste que si mon système de vidéosurveillance enregistre les images, les données ne peuvent être conservées plus d'un mois sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple.)

Fait à TOULON, le

Signature de la personne accompagnée ou du représentant légal

	<h2 style="color: #0056b3;">Autorisation de prise de vues et de publication</h2>	
<p>Réf: <i>FE0009/com</i></p> <p>Version : 6</p>	<p>CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE</p> <p>Service Communication</p>	<p>Création : 25/01/2012</p> <p>Mise à jour :</p> <p>27/03/2012-13/05/2013- 03/11/2014-16/09/2015- 11/01/2017 – 20/06/2018 – 10/03/2020</p>

Renseignements relatifs à la personne photographiée et/ou filmée

Nom d'usage : Prénom :

Service :

Qualité : bénéficiaire personnel

Représenté(e) par ⁽¹⁾ :

Tél : Courriel :

autorise n'autorise pas, le Centre Communal d'Action Sociale de Toulon à effectuer et reproduire tous reportages photographiques et audiovisuel réalisés lors des activités où j'apparais et auxquelles j'ai participé.

Il va de soi qu'aucune photo (et sa légende), qu'aucune vidéo (et son commentaire) ne devront me porter préjudice, et que je peux annuler la présente autorisation à tout moment à ma convenance.

- **Renseignements relatifs à la publication et à la diffusion des prises de vues**

Dans le cadre de sa communication institutionnelle, le Centre Communal d'Action Sociale de Toulon pourra ainsi faire la promotion de ses activités sur l'ensemble de ses supports (dépliants, plaquettes, affiches, site internet, stands d'expositions, etc.) et ceux de ses partenaires institutionnels.

La présente autorisation est valable durant la période comprise entre janvier 2020 et décembre 2025

Fait à le

Cachet de l'Administration

Signature de la personne

Les données personnelles collectées vous concernant sont réservées à l'usage du CCAS de Toulon et ne sont pas transmises à d'autres organismes. Ces données sont conservées 6 ans, et ne pourront être utilisées dans un cadre autre que celui du présent traitement.

Conformément à la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, vous pouvez demander communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations vous concernant par voie postale : CCAS de Toulon (A l'attention du DPO) – 100 rue des remparts – 83000 Toulon ou bien par mail : donnees_personnelles@ccas-toulon.fr

(1) En ce qui concerne les majeurs sous tutelle, l'autorisation doit être transmise au service de tutelle qui doit à son tour requérir l'accord du juge des tutelles.



Demande d'annulation des prestations à domicile

Service Portage de repas à domicile - Services à Domicile -



Votre droit de rétractation : Vous avez un délai de réflexion de 14 jours après la signature de votre contrat pour changer d'avis et annuler les prestations. Dans ce cas, vous n'avez pas à justifier votre choix ni à respecter de préavis, il suffit de nous renvoyer ce formulaire dans les 14 jours ouvrables suivants la signature du contrat.

Si vous avez bénéficié de livraisons de repas au cours de cette période, elles vous seront facturées, dans le cas contraire, vous ne recevrez aucune facture.

Plus d'informations Code de la Consommation articles L 221-18 et suivants.

Nom, prénom de la personne accompagnée

Adresse

.....

Né(e) le

Je soussigné la personne accompagnée le représentant légal (RL)

Nom, prénom et qualité du représentant légal :

demande l'annulation des prestations du Service du portage de repas décrites dans le contrat
signé le

Fait à le

Signature de la personne accompagnée ou de son représentant légal

⇒ **Formulaire à retourner au service dans les délais requis :**

Service Portage de repas 100 rue des remparts CS 20813 - 83051 Toulon Cedex
(04 22 80 15 49).

Conformément au RGPD de mai 2018, ce document contient des informations exclusivement destinées à personnaliser votre prise en charge, il sera dans votre dossier et conservé 10 ans par le service (voir contrat de prestations).



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
Service Portage de Repas



Réf. • FE008

Version : 2

Arrêt de prestation

Réalisation : 13/08/2014
Mise à jour: 06/12/2016

Madame, Monsieur, _____

Domicilié(e) _____

Demande à ce que le portage de repas prenne fin à compter du :

Pour le motif suivant :

- Autonomie retrouvée
- Ne convient pas
- Trop cher
- Trop copieux pour le couple
- Prise en charge à domicile
- Prise en charge famille
- Placement
- Autre :

Pour une raison d'organisation, toute demande sera prise en compte 4 jours après réception de cette demande d'arrêt.

Fait à Toulon le : _____

Signature :

SAAD SSIAD SPASAD Portage de repas CLIC

Les clés ne sont accessibles qu'aux intervenants qui doivent signer un registre avant de les utiliser. En cas de perte ou de détérioration, le service refait les clés à sa charge et en informe la personne accompagnée.

Nom, prénom de la personne accompagnée

Adresse

REMISE DES CLÉS

LE/...../.....

Je soussigné la personne accompagnée le représentant légal (RL)

Atteste avoir confié au service un total de clés et de bips.

Clés : Portail, nombre Immeuble, nombre Domicile, nombre

Bips : Portail, nombre Immeuble, nombre Domicile, nombre

Les clés sont confiées pour le motif suivant :

- La personne accompagnée n'est pas en mesure d'ouvrir seule la porte du domicile.
- La personne accompagnée n'a pas personne à prévenir en cas d'urgence près de chez elle.
- Le logement est fermé pour protéger la personne accompagnée.

Signature de la personne accompagnée ou du représentant légal (précédé du nom, prénom, qualité)	Signature du professionnel (nom, fonction)
---	--

RESTITUTION DES CLÉS

LE/...../.....

Je soussigné la personne accompagnée le représentant légal (RL)

Atteste Avoir récupéré l'ensemble des clés et bips confiés, listés ci-dessus

Ne pas avoir récupéré l'ensemble des clés et bips confiés, listés ci-dessus

Descriptif des clés et/ou bip manquants

.....

Signature de la personne accompagnée ou du représentant légal (précédé du nom, prénom, qualité)	Signature du professionnel (nom, fonction)
---	--

Conformément au RGPD de mai 2018, ce document contient des informations exclusivement destinées à personnaliser votre prise en charge, il sera dans votre dossier et conservé par le service pour une durée précisée dans le règlement de fonctionnement ou le contrat.

- J'exprime ma satisfaction
- Je propose une amélioration
- Je fais une réclamation

Création 01/19
Mise à jour

Services intervenant au domicile

N°enregistrement

- SAAD SSIAD SPASAD PORTAGE DE REPAS
- CLIC MAIA

Vous êtes un usager un proche autre

Votre nom, prénom **Date**

• Domaine concerné

- Relations avec le service administratif
- Information sur mon dossier, ma facture
- Organisation de l'intervention à mon domicile (horaires, durée, fréquence)
- Qualité du service rendu
- Qualité du matériel utilisé
- Autre :
- Coordination entre l'intervenant du CCAS et mon entourage ou les autres professionnels
- Relations, comportement de l'intervenant
- Retard, absence ou annulation d'une intervention / d'une livraison
- Dégradation, disparition, vol de mes biens

• Description de la situation

.....
.....
.....
.....
.....

Date et heure de l'évènement **lieu**

Nom et qualité de(s) personne(s) présente(s)

• Solution proposée

.....
.....

Information recueillie par un agent (nom et fonction)

Le CCAS vous remercie de participer à l'amélioration de ses services.

Si nous ne connaissons pas vos coordonnées, merci de renseigner les informations ci-dessous pour pouvoir vous envoyer une réponse personnalisée :

Par E-mail : adresse électronique

Par courrier : adresse postale

Type de déclaration : Satisfaction Amélioration Réclamation

Traitement : Interne Registre H et S En lien avec DG **Déclaration** CD / ARS / Sans objet

Documents complémentaires: Aucun Oui, lesquels :

Conséquences constatées à ce jour : Aucune conséquence

Sur le personnel Sur les usagers / résidents Sur le fonctionnement du service

Obs

Action/mesure à mettre en place

.....

Conditions requises pour sa réalisation

.....

Transmission / **consultation d'un service CCAS**, lesquels

Date Obs

.....

Contact d'un tiers extérieur (proche, tuteur...) précisez

Date Obs

.....

Date	Autres démarches effectuées	Auteur

Obs / évolutions / propositions

.....

Transmission DG : Non Pour info Pour suite Date

Avis DG :

Fiche clôturée : Oui Non, retour d'informations attendu : délai.....

Date envoi dans le service : **Réponse du service le**

Information CVS : Non Oui, le :

Vu en réunion(s) interne(s) le(s) :

Moyen d'information du déclarant Sans objet Courrier/mail Téléphone/entretien - **date**

Fiche clôturée le

DEMANDE D'INSCRIPTION SUR LE REGISTRE COMMUNAL DES PERSONNES VULNÉRABLES

Article L.121-6-1 du code de l'action sociale et des familles

CLIC du CCAS
04 94 24 65 25

Je soussigné(e) Nom Prénom

Adresse

..... Code Postal Toulon

Domicile climatisé oui non

Né(e) le Tél portable

Tél domicile Répondeur tél au domicile oui non

Sollicite mon inscription sur le registre communal, en ma qualité de personne :

de plus de 65 ans de plus de 60 ans inapte au travail handicapée majeure

Nom du médecin traitant Tél

Personne de mon entourage, de ma famille :

A prévenir en cas d'urgence : Nom

Tél domicile Tél Portable

La plus proche de chez moi : Nom

Tél domicile Tél Portable

Professionnel et service à domicile :

Aide à domicile (organisme et/ou privée) Nom

Tél Tél

Soins infirmiers (organisme et/ou libéral) Nom

Tél Tél

Portage des repas Nom **Téléalarme** Nom

Je m'engage à signaler au CLIC du CCAS de Toulon toute modification pour la mise à jour de mes données. Fait à TOULON, le Signature

A envoyer au CLIC du CCAS de TOULON

100 rue des remparts - CS 20813 - 83 051 TOULON cedex

Tél : 04 94 24 65 25 - Fax : 04 94 92 45 06 - Mail : clic@ccas-toulon.fr

Les données recueillies ont pour seul objet le plan d'alerte et d'urgence départemental. Elles sont destinées à l'usage exclusif du CCAS de Toulon et du Préfet à sa demande. La loi du 6 Août 2004 modifiant la loi du 06/01/1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous accorde un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données à caractère personnel

Je soussigné(e) Nom Prénom

Agissant en ma qualité de

- Membre de la famille : Médecin traitant
 Représentant légal Professionnel du maintien à domicile
 Autre (préciser)

Sollicite l'inscription sur le registre des personnes vulnérables de :

Nom Prénom

Adresse

..... Code Postal Toulon

Domicile climatisé oui non

Né(e) le Tél portable

Tél domicile Répondeur tél au domicile oui non

En sa qualité de : + de 65 ans + de 60 ans inapte au travail handicapé majeur

Nom du médecin traitant Tél

Personne de son entourage, de sa famille :

A prévenir en cas d'urgence : Nom

Tél domicile Tél Portable

La plus proche de chez elle : Nom

Tél domicile Tél Portable

Professionnel et service à domicile :

Aide à domicile (organisme et/ou privée) Nom

Tél Tél

Soins infirmiers (organisme et/ou libéral) Nom

Tél Tél

Portage des repas Nom **Téléalarme** Nom

J'atteste sur l'honneur l'exactitude des informations communiquées dans cette demande.

Fait à TOULON, le Signature

A envoyer au CLIC du CCAS de TOULON

100 rue des remparts - CS 20813 – 83 051 TOULON cedex

Tél : 04 94 24 65 25 - Fax : 04 94 92 45 06 - Mail : clic@ccas-toulon.fr

Les données recueillies ont pour seul objet le plan d'alerte et d'urgence départemental. Elles sont destinées à l'usage exclusif du CCAS de la Ville de Toulon et du Préfet à sa demande. La loi du 6 Août 2004 modifiant la loi du 06/01/1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous accorde un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données à caractère personnel

E-mail DPO : donnees_personnelles@ccas-toulon.fr

Adresse postale DPO : CCAS DE TOULON, 100 rue des Remparts CS 20813 83051 TOULON Cedex