



BOITE A OUTILS

PORTAGE DE REPAS a domicile



WWW.VALDAC.FR



SOMMAIRE



PRÉCISION DES BESOINS.....p.1



MODE DE GESTION DU SERVICE.....p.3



DÉCLARATION ET DÉMARCHE QUALITÉ.....p.5



COMPÉTENCES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE...p.9



TYPE DE LIAISONS.....p.13



RELATION AVEC LES FOURNISSEURS.....p.17



RÈGLES D'HYGIÈNE ET CONDITIONS SANITAIRES.....p.21



RELATION AVEC LES BÉNÉFICIAIRES.....p.27



COÛTS ET TARIFICATION.....p.31



AIDES FINANCIÈRES.....p.35



RESSOURCES ET PARTENAIRES.....p.39

INTRO

Le Territoire du VALDAC (VALence Drôme Ardèche Centre), regroupant 105 communes et 210 000 habitants, doit faire face à des contrastes et des évolutions démographiques marqués.

Pour maintenir la population en place et accueillir de nouveaux habitants, il doit être en capacité de proposer une offre de services de proximité, de qualité et structurée.

Dans ce contexte, les élus du territoire ont réalisé en 2010 avec le cabinet Sitelle un état des lieux de l'offre et des besoins en matière de services de portage de repas à domicile. Il s'agissait de définir cette offre avec pour objectif à terme de la qualifier, de l'adapter à la demande et au territoire, de mieux la mailler et la coordonner.

En engageant cette démarche, les élus étaient soucieux de la solidarité et de l'équité sur leur territoire, de l'accessibilité de ces services à tous sans oublier la fonction de lien social qu'ils assurent auprès de leurs usagers.

Afin de permettre aux collectivités et aux associations du Territoire de faire évoluer les services de portage de repas qu'elles gèrent déjà ou qu'elles souhaitent créer, cette boîte à outils a été conçue pour faciliter leurs démarches. Elle rassemble des données juridiques et réglementaires, des outils pratiques mobilisables pour le bon fonctionnement du service, des contacts de partenaires locaux et institutionnels,...

En complément à cet outil papier, vous pouvez retrouver l'ensemble de son contenu et les liens utiles identifiés dans ce guide sur le site www.valdac.fr (rubrique CDRA/Thématiques du CDRA/ Services aux Personnes). Ce support permettra de l'actualiser dans le temps.



PRECISION DES BESOINS



LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DÉMOGRAPHIQUES

Au niveau national, l'INSEE prévoit que le nombre de personnes de 60 ans et plus passera de 12,6 millions en 2005 à 20,9 millions en 2035, soit une augmentation de +8,3 millions de personnes et +66%. Cette forte augmentation annoncée s'explique par l'augmentation de l'espérance de vie et l'arrivée à des âges élevés des personnes nées entre 1945 et 1975 qui correspondent aux classes très fournies de l'après-guerre.

Sur le territoire VALDAC, si le vieillissement de la population se poursuit au même rythme qu'entre les deux derniers recensements (+12,9% en 7 ans), on peut estimer à environ 63 750 le nombre de personnes de 60 ans et plus vivant sur ce territoire en 2020. Les projections de l'INSEE (+66% en 30 ans), font apparaître un nombre de personnes âgées de plus de 60 ans supérieur à 66 500 habitants.

Les besoins sur un territoire doivent être précisés à partir du croisement de plusieurs approches méthodologiques :

1 LA SITUATION ET LES ÉVOLUTIONS DÉMOGRAPHIQUES

Les différents fichiers de l'INSEE permettent d'obtenir une connaissance de la population et de ses évolutions par classe d'âge à l'échelle de la commune.

⇒ BASE INSEE ÉVOLUTION DE LA POPULATION PAR COMMUNE

- Évolution et structure de la population, 1968-2008.
- Population de 0 à 14 ans, de 15 à 29 ans, de 30 à 44 ans, de 45 à 59 ans, de 60 à 74 ans et de 75 ans ou plus en 2008 et en 1999.

<http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees>





⇒ **POPULATION SELON LE SEXE ET L'ÂGE QUINQUENNAL DE 1968 À 2008**
http://www.insee.fr/fr/themes/detail.asp?reg_id=99&ref_id=pop-sexe-age-quinquennal

⇒ **LES DONNÉES DÉTAILLÉES PAR COMMUNE** (recensement INSEE):
<http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees/default.asp?page=statistiques-locales.htm>

⇒ **PROJECTIONS DÉMOGRAPHIQUES**

- La lettre de l'INSEE Rhône-Alpes N° 144 - mai 2011 :

http://www.insee.fr/fr/insee_regions/rhone-alpes/themes/syntheses/lettre_analyses/02144/LA_02144_projections_pop_CDDRA.pdf

• « La dépendance des personnes âgées : une projection en 2040 »
(INSEE 2006) :

http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/donsoc06zp.pdf

2 L'ÉVALUATION DE L'EXISTANT ET LA MESURE DES BESOINS

La connaissance des services de portage de repas existants sur le territoire est un second préalable indispensable. Quelle est la couverture territoriale de ces services ? Quels sont les besoins non couverts ? Cette connaissance passe par la réalisation d'enquêtes auprès des structures offrant ce type de services, auprès des services sociaux, ainsi qu'auprès des maires du territoire.

⇒ Exemple de questionnaire d'enquête auprès des structures proposant déjà un service de portage de repas.

⇒ Exemple de questionnaire d'enquête auprès des communes.

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>

Une enquête directe auprès des personnes âgées du territoire est possible mais reste une démarche lourde et ses résultats souvent limités en termes d'identification précises des besoins.



MODE DE GESTION DU SERVICE

Les services de portage sont assurés soit par des associations, soit par les communes ou Communautés de communes, soit par des sociétés privées. Plusieurs modes d'organisation sont possibles :

- l'ensemble de la prestation est pris en charge en régie directe par une collectivité (commune, syndicat intercommunal, communauté de communes) ou un établissement public (Centre Communal ou Intercommunal d'Action Sociale).
- les repas sont fabriqués par une cuisine centrale et distribués par les agents du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).
- les repas sont préparés par un opérateur privé qui livre à domicile
- les repas sont préparés par une association qui livre à domicile
- les repas sont réalisés par un prestataire privé, livrés à un point central, et d'autres structures prennent la relève pour le portage à domicile.

DEUX MODES D'EXÉCUTION POSSIBLES :

⇒ L'EXÉCUTION INTERNE :

- fournir le service directement en régie directe par les services de la collectivité.
- fournir le service par le biais du CCAS ou du CIAS.

⇒ L'EXÉCUTION EXTERNE :

- Lorsque c'est la collectivité qui est demandeuse, marché ou délégation de service public sont obligatoires.
 - faire fournir le service par achat de prestations en contrepartie d'un prix fixe (**marché public**).
 - faire fournir le service par transfert du risque d'exploitation (**délégation de service public ou concession**).



La différence fondamentale entre un marché public et une délégation de service public résulte du mode de rémunération retenu. Pour un marché public, le paiement est intégral et immédiat et effectué par l'acheteur public. Pour une délégation de service public, la rémunération est tirée de l'exploitation du service.

- Lorsque l'initiative relève d'une association et s'il s'agit d'une activité d'intérêt général la collectivité peut la soutenir financièrement par la subvention.

La régie directe permet de contrôler l'ensemble de la prestation. Ce mode d'organisation suppose la mise à disposition d'un personnel spécifique, ainsi que l'achat ou la location de véhicules adaptés. De plus, la collectivité ou le CCAS doit souvent s'approvisionner auprès d'un tiers, en général une cuisine centrale.

La délégation en revanche dégage la collectivité ou le CCAS de toutes les contingences techniques et d'organisation de la prestation. Cependant, au delà de la simple contractualisation, ce mode de gestion suppose l'élaboration d'un cahier des charges précis (modalités d'organisation et d'intervention chez l'utilisateur, modalités de contrôle de l'activité, etc.). Dans les deux cas, des procédures d'auto-évaluation du service avec la participation des usagers doivent être mises en place de façon régulière afin de faire évoluer le service.



DECLARATION ET DEMARCHE QUALITE

Les services de portage de repas à domicile sont soumis à titre facultatif à la déclaration prévue à l'article L. 7232-1-1 du code du travail. Elle peut leur permettre cependant d'être mieux repérés et d'intégrer des réseaux. La déclaration de l'activité auprès de l'ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne) permet également aux structures ainsi qu'aux bénéficiaires du service de bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux. Elle engage en contrepartie la structure à respecter certaines obligations (condition d'activité exclusive, offre globale, facturation).

1 LES OBLIGATIONS INDUITES PAR LA DÉCLARATION :

⇒ Le respect de **la condition d'activité exclusive** : l'organisme doit proposer exclusivement des activités de services à la personne, au profit de particuliers, sauf s'il est dispensé de la condition d'activité exclusive (article L.7232-1-2 du code du travail) auquel cas il est tenu d'établir une comptabilité séparée pour ses activités de services à la personne.

Les organismes dispensés de la condition d'activité exclusive sont :

- les associations intermédiaires ;
- les communes, Etablissements Publics de Coopération Intercommunale et Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS et CIAS) ;
- les organismes gestionnaires d'un établissement ou d'un service social ou médico-social tels que par exemple des services de soins infirmiers à domicile, des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, ou encore des établissements pour personnes handicapées ;
- les organismes ayant une convention avec un organisme de sécurité sociale pour leur action sociale (organisme gestionnaire d'un centre social ou de loisirs) ;
- les organismes gestionnaires d'un établissement ou centre de santé ;
- les crèches collectives, familiales, haltes-garderies, établissements multi-accueil, jardins d'enfants ;
- les résidences services ;
- les unions et fédérations d'associations ;
- les régies de quartier.





⇒ Les services à la personne exercés pour partie hors du domicile (activités de transport, de livraison et d'accompagnement hors du domicile) doivent être compris dans une « **offre globale** » comprenant des services effectués entièrement au domicile de l'utilisateur.

La déclaration ne peut donc être enregistrée que dans la mesure où certaines activités qui sont exercées par nature pour partie hors du domicile sont comprises dans une « offre globale » de services à la personne, comprenant en majorité des activités effectuées en totalité au domicile des clients. C'est le cas de la livraison de repas à domicile.

⇒ Le **traceur "S ! Services à la personne"** doit être apposé sur tous les supports commerciaux.

⇒ **La facturation** (cf rubrique Coûts et tarification p.31)

⇒ **L'attestation fiscale annuelle** : l'organisme déclaré doit communiquer avant le 31 janvier de l'année N+1 à chacun de ses clients une attestation fiscale annuelle, afin de leur permettre de bénéficier de l'avantage fiscal au titre de l'imposition de l'année N.

Ces obligations sont précisées sur le site de l'Agence Nationale des Services à la Personne :

<https://nova.servicesalapersonne.gouv.fr/site/information/files/6%20-%20Les%20obligations%20des%20personnes%20morales%20ou%20des%20entrepreneurs%20individuels%20déclarés.pdf>

Les demandes de déclaration et/ou d'agrément peuvent être effectuées en ligne sur le site de l'Agence Nationale des Services à la Personne :

<https://nova.servicesalapersonne.gouv.fr/extranet/inscription/>



L'AGRÉMENT :

L'agrément, qui remplace l'ancien « agrément qualité », est obligatoire pour exercer des activités de services à la personne auprès de publics fragiles. L'agrément est lié au respect de critères définis dans un cahier des charges auquel les organismes demandeurs doivent se conformer strictement : ils doivent ainsi respecter des exigences de qualité renforcées en raison de la fragilité des publics concernés.

Bien que les services de portage de repas à domicile ne relèvent que de la déclaration, le cahier des charges de l'agrément constitue un cadre pertinent qui peut utilement être utilisé :

http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/Actus/2011/301211_nouveau_cc_agrement_sap.pdf

2 LA DÉMARCHE QUALITÉ

La qualité est incontournable pour le développement des activités de services à la personne. Elle contribue à structurer, valoriser et professionnaliser le secteur. C'est une démarche d'amélioration continue de la structure, visant à optimiser son organisation et ses prestations.

La démarche qualité permet de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire les besoins des clients, des bénéficiaires et du personnel.

Elle peut être mise en œuvre par toute structure, quelle que soit sa taille ou ses moyens. Elle est participative et associe l'ensemble du personnel.

La démarche qualité répond à plusieurs objectifs :

- Satisfaire les bénéficiaires et en intégrer de nouveaux ;
- Renforcer la crédibilité de la structure sur son territoire ;
- Structurer son organisation et améliorer son fonctionnement

quotidien : définir les rôles et les fonctions de chacun, améliorer la communication interne et les échanges entre les différents collaborateurs ;

- Professionnaliser et fédérer son équipe : motiver son équipe, partager des objectifs, concilier qualité de service et bien-être du personnel... ;
- Optimiser ses ressources humaines, financières et matérielles.

La démarche qualité peut utilement être organisée à l'échelle d'un territoire.

Exemple : Convention annuelle d'objectifs pour une démarche qualité des services de portage de repas à domicile entre le CLIC « Issoire-bassin-montagne » et le service de portage de repas.

www.site-city.fr/clicissoire/images/stories/convention.doc



LA CERTIFICATION :

L'aboutissement d'une démarche qualité est souvent la certification qui constitue la preuve apportée aux clients et partenaires de la maîtrise de la qualité du service et de son organisation.

La certification n'est pas une obligation mais une démarche volontaire.

La norme NF X 50-056 est le document de base du référentiel de certification de la marque NF Service "Service aux personnes à domicile" délivrée par AFNOR Certification uniquement.

Les caractéristiques certifiées par cette marque NF Service sont :

- le respect de la déontologie ;
- l'accueil ;
- l'analyse de la demande ;
- l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat ;
- la préparation et la réalisation de l'intervention ;
- la compétence des personnes et leur suivi ;
- le traitement des réclamations ;
- l'analyse de la satisfaction des clients.



■ Le site de la marque NF services à la personne :

<http://www.marque-nf.com/marquenf/argumentaires/NF-service-service-aux-personnes-a-domicile.html>

■ La démarche qualité dans les services à la personne – guide pratique (mars 2011) :

<http://www.dla-ca.org/fichiers/document/pdf/298/DQ%20SAP.pdf>

■ Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées. (Inspection générale des affaires sociales, juillet 2009)

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics//094000475/0000.pdf>



COMPETENCES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE



Compte tenu des nombreux enjeux qu'il représente pour les bénéficiaires, le fonctionnement d'un service de portage de repas à domicile ne peut s'improviser. Il suppose la mise en œuvre de protocoles adaptés afin d'inscrire le portage dans une approche territoriale et sociale globale des besoins des personnes âgées. Il nécessite également des compétences spécifiques, allant au-delà de la seule livraison, dans les domaines de la gérontologie, de la nutrition, de la relation sociale,...

La mise en œuvre d'un service de portage doit s'appuyer sur des outils pratiques qui en permettent l'organisation, le fonctionnement et garantissent une communication claire.

1 LA CONVENTION COLLECTIVE DE BRANCHE

Les établissements proposant des services de portage à domicile sont soumis à la Convention Collective de la Branche (CCB) de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, entrée en vigueur au 1er janvier 2012.

<http://archipel5.mutinfo.net/downloadfichier?up=dW5hc3NhZCYxMjQ3MD>

2 LES COMPETENCES DES PERSONNELS

Aucun diplôme spécifique n'est requis pour la livraison des repas. Le permis de conduire, sans être obligatoire, est évidemment indispensable, particulièrement en milieu rural.

Cependant, des formations sont indispensables afin de doter les livreurs des connaissances, savoir-faire et savoir-être nécessaires, non seulement à la maîtrise des aspects techniques de la livraison de repas, aux conditions réglementaires et sanitaires mais également à celle de sa dimension sociale et à la relation avec les personnes âgées.

Le personnel effectuant ces prestations devrait recevoir une formation spécifique sur le vieillissement et ses conséquences, ainsi que sur le comportement à adopter lors des relations avec les personnes âgées.



Il devrait pouvoir donner des conseils d'utilisation adaptés aux équipements de la maison et aux capacités de la personne servie.

(Conseil national de l'alimentation, « Avis sur les besoins alimentaires des personnes âgées et leurs contraintes spécifiques », décembre 2005.

http://agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/avis_cna_53.pdf

3 LES RISQUES PROFESSIONNELS

Comme dans toute activité, le portage de repas à domicile génère des risques professionnels. L'Institut National de Recherche et de Sécurité propose un guide d'aide au repérage des risques professionnels dans la restauration collective. Ce guide comporte une partie relative au portage de repas à domicile. Il présente les situations dangereuses (transport, manutention,...) et des propositions d'action pour les éviter ou y remédier.

EN SAVOIR PLUS

Institut national de recherche et de sécurité, 2010

[http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/inrs01_search_view/BE43C56598E3C44FC12577B5002BF5F7/\\$File/ed6075.pdf](http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/inrs01_search_view/BE43C56598E3C44FC12577B5002BF5F7/$File/ed6075.pdf)

4 LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le pilotage du service n'est pas toujours organisé. La mise en place d'instances de suivi, de coordination et de pilotage apparaît pourtant comme une nécessité pour assurer la coordination avec les services sociaux et médico-sociaux et garantir le bon fonctionnement du service.

Trois à quatre réunions annuelles rassemblant tous les acteurs du service permettront de travailler sur la qualité dans tous les domaines et d'envisager les améliorations à apporter au service et à la relation avec les bénéficiaires.

⇒ L'établissement d'**un protocole de livraison** indiquant les différentes étapes et les règles afférentes (consignes, tâches à accomplir,...) constitue un guide utile pour les agents livreurs.

■ Conseil national de l'alimentation : avis sur les besoins alimentaires des personnes âgées et leurs contraintes spécifiques – décembre 2005.

http://agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/avis_cna_53.pdf

■ Guide des bonnes pratiques du portage de repas élaboré par la FRAPS en région Centre :

<http://www.frapscentre.org/uploads/pdf/projets/dpa/Guide-VF.pdf>



⇒ Fiche de renseignement du bénéficiaire.

Cette fiche ne doit pas se limiter aux coordonnées, mais identifier les aidants, les autres services de maintien à domicile dont bénéficie la personne, la ou les personne(s) à contacter en cas d'incident, les pathologies, les régimes, les aides...
Fiche d'inscription du CCAS de Privas

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>

⇒ Fiche de liaison et de suivi. Un cahier ou une fiche de liaison doit être prévu afin de conserver une mémoire de la situation du bénéficiaire et de ses évolutions, comme de ses besoins et attentes.

Ce cahier de liaison est explicitement prévu par l'Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges à respecter par les activités de service à la personne soumises à agrément.

⇒ Les outils informatiques de gestion :

Il existe des logiciels spécifiquement prévus pour la gestion d'un service de portage de repas à domicile, par exemple :

<http://www.netcomposant.com/images/pdf/portage.pdf>

http://www.implicit.fr/Download/IMPLICIT_FP_AIDM.pdf

Selon la taille du service, ils ne sont pas obligatoires, un simple tableur peut suffire.



5 L'ÉLABORATION DES MENUS

L'élaboration des menus doit obéir à des règles strictes afin de respecter les besoins nutritionnels des bénéficiaires, mais aussi de répondre à leurs attentes et de respecter la saisonnalité des produits. Les menus doivent ainsi être à la fois équilibrés et diversifiés, et les quantités doivent être suffisantes pour satisfaire les besoins nutritionnels de la personne.

Pour une meilleure prise en considération des besoins spécifiques des personnes âgées, chaque menu proposé devrait avoir fait l'objet d'une validation par un(e) diététicien(ne).

La mise en place d'une commission « menus » est souvent un moyen de garantir le respect de la qualité nutritionnelle.

Il importe également d'informer le personnel de la composition des plats de manière à leur permettre de les présenter et de répondre aux questions. Il est intéressant de diffuser les menus au moins une semaine avant aux usagers.

EN SAVOIR PLUS

Le Groupe d'Etude des Marchés Restauration Collective et Nutrition (GEMRCN), qui a pour objectif d'améliorer la qualité nutritionnelle des repas servis en collectivité, a publié en juillet 2011 un document de recommandations qui intègre le portage de repas à domicile.

<http://agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/GEMRCN072011.pdf>

Ce guide fournit également des tableaux des grammages et des fréquences recommandées en fonction des produits.

Lancé en 2001, le **Programme National Nutrition Santé (PNNS)** est un plan de santé publique visant à améliorer l'état de santé de la population en agissant sur l'un de ses déterminants majeurs : la nutrition.

http://www.mangerbouger.fr/IMG/pdf/PNNS_2011-2015.pdf

A l'initiative du PNNS, plusieurs guides pratiques ont été publiés :

- guide nutrition à partir de 55 ans, <http://www.inpes.sante.fr/cfesbases/catalogue/pdf/932.pdf>

- guide nutrition pour les aidants des personnes âgées.

<http://www.inpes.sante.fr/cfesbases/catalogue/pdf/941.pdf>





TYPE DE LIAISONS

Le portage de repas peut se faire soit :

- **en liaison froide**, lorsque la conservation des repas entre leur élaboration et leur utilisation est assurée par le froid (maintien entre 0 et 3 °C) ;
- **en liaison chaude**, lorsque la conservation des repas entre leur élaboration et leur utilisation est assurée par la chaleur à minimum 63 °C.

Plusieurs critères permettent de choisir entre les différents types de liaisons :

- le type de repas que l'on souhaite servir et les qualités gustatives,
- la distance entre le lieu de production et le lieu de consommation,
- le besoin de séparer le moment de production par rapport à celui de consommation,
- l'hygiène,
- le souhait d'offrir une large carte au bénéficiaire.

⇒ La distance entre le lieu de production et le lieu de consommation

Si celle-ci est trop grande ou si la distribution est d'une complexité telle que les repas risquent d'arriver à destination froids (cas des hôpitaux par exemple) une liaison froide s'impose. En effet, en liaison chaude, les plats doivent être consommés dans les deux heures.

⇒ Le besoin de séparer le moment de production par rapport à celui de consommation

La liaison froide peut se choisir lorsque l'on souhaite différer le moment de production par rapport à celui de consommation. C'est généralement le cas pour le portage de repas à domicile où l'on sert également des repas le week-end.

⇒ L'hygiène

La liaison froide est un mode de préparation très hygiénique. Les qualités nutritives sont conservées.

⇒ Le souhait d'offrir une large carte

La liaison froide permet plus facilement de satisfaire cette exigence, même si certains mets, tels que les fritures ou les steaks peuvent difficilement être servis autrement qu'en liaison chaude.



	LIAISON FROIDE	LIAISON CHAUDE
Organisation de la production	Permet d'intégrer la production de 14 repas par semaine sur 4 ou 5 jours : optimisation de l'organisation du service.	Les repas sont produits le jour même de leur livraison. Présence du personnel obligatoire tous les jours, pour chacun des 14 repas.
Organisation de la distribution	Optimisation des circuits de distribution car le portage peut être étalé dans le temps sans déprécier la qualité du repas. Possibilité de livrer plusieurs repas en même temps (celui de midi et du soir, du lendemain, du week-end). Possibilité de livrer le matin, indépendamment des heures de repas. Les repas doivent être conservés à une température comprise en 0° et 3°. Possibilité de réchauffer (cuisson classique, bain marie ou four à micro-ondes).	Optimisation seulement quand le circuit est court. En liaison chaude, les plats doivent être consommés dans les deux heures. Ils doivent être maintenus à une température supérieure ou égale à 63°. Les entrées et les desserts froids livrés simultanément doivent être gardés à une température comprise en 0° et 3°.
Qualité des aliments en production	Refroidissement plus ou moins bien accepté selon les aliments : les grillades et les fritures perdent de leurs qualités organoleptiques. La liaison froide ne permet pas de tout préparer.	La liaison chaude peut permettre une meilleure qualité gustative.
Qualité en distribution	Maîtrise plus facile, et la dépréciation de la qualité est minime. Possibilité de dépréciation lors de la remise en température, dépendante du matériel, de la formation du personnel et de l'information du bénéficiaire.	Faible qualitative : comment maintenir un steak ou des frites à +63° pendant plusieurs dizaines de minutes ?



	LIAISON FROIDE	LIAISON CHAUDE
Gestion	Fabrication même lorsque le nombre de repas à livrer n'est pas précisément déterminé.	Sans cellule de refroidissement, les surproductions ne peuvent pas être écoulées. Or il est nécessaire de produire plus pour ne pas se retrouver en rupture.
Ergonomie	Grande capacité d'organisation qui permet de planifier la production	Charges de travail plus importantes au moment des repas.
Structure de production	Diminution des zones de production et de la quantité de matériel puisque la production est étalée dans le temps (sur 4 ou 5 jours). Mais les zones de stockage et de refroidissement sont plus importantes.	Matériel plus important et plus varié du fait de la production de la totalité du repas à un même moment.
Ressources humaines	Economie d'effectifs car la production est regroupée.	Plus de personnel car plus de besoins en production.

Source : CIFIRHC (Centre International de Formation et d'Information en Restauration Hospitalière et Collective)



EN SAVOIR PLUS

- http://www.chainedufroid-haccp.com/liaison-froide_liaison-chaude.php
- Fiche d'information réglementaire liaison chaude / liaison froide (Chambre des métiers de Bourgogne) : http://www.artisanat-bourgogne.fr/pdf/CMARB_FicheLivraison_Domicile.pdf

**Fiche d'information réglementaire :
livraison à domicile
liaison chaude / liaison froide**
Version octobre 2011

Objectifs
Les travaux présentés, au regard de la production, de l'emballage et du produit fini, visent à assurer la conformité de tous les aspects techniques de la livraison à domicile des produits de la chaîne de froid (chaude ou froide) destinés à être consommés à domicile.

Définitions
Présentation relation clientèle à domicile : prestation ultime, aboutissant à la livraison à domicile de la marchandise achetée et emballée par l'artisan. Les opérations de livraison sont :

- livraison « chaude » : liaison chaude ;
- livraison « froide » : liaison froide ;
- livraison « mixte » : liaison mixte ;
- livraison « spéciale » : livraison spéciale.

Textes réglementaires
Arrêté du 21 février 1998 sur la conservation des produits de la chaîne de froid destinés à être consommés à domicile.
<http://www.legifrance.gouv.fr/affiches/largeAffiches.do?cid=1131136>

Règlement (CE) n° 1831/04 du Parlement européen et du Conseil du 26 avril 2004 relatif à l'étiquetage des produits de la chaîne de froid destinés à être consommés à domicile.
<http://www.legifrance.gouv.fr/affiches/largeAffiches.do?cid=1131136>

Arrêté du 21 novembre 2009 relatif aux règles techniques applicables aux produits de la chaîne de froid destinés à être consommés à domicile.
<http://www.legifrance.gouv.fr/affiches/largeAffiches.do?cid=1131136>

Principes
Les opérations de livraison à domicile doivent être effectuées de manière à garantir la conformité de tous les aspects techniques de la livraison à domicile des produits de la chaîne de froid destinés à être consommés à domicile.

Les aspects réglementaires relatifs aux produits de la chaîne de froid destinés à être consommés à domicile sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Annexes : 1) Règlement relatif à l'emballage et à l'étiquetage des produits de la chaîne de froid destinés à être consommés à domicile ; 2) Règlement relatif à l'emballage et à l'étiquetage des produits de la chaîne de froid destinés à être consommés à domicile.

TYPE DE LIAISONS



RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

Que ce soit pour l'achat des produits entrant dans la composition des repas, l'achat des repas prêts à être livrés, ou la délégation du service à une entité privée, la collectivité doit se plier aux règles des marchés publics ou de la délégation de services.

1 LES RÈGLES DES MARCHÉS PUBLICS (FOURNITURES ET SERVICES)

⇒ **EN DESSOUS DE 15.000 € HT : DISPENSE DE PUBLICITÉ ET DE MISE EN CONCURRENCE.**

Tout marché d'un montant inférieur à 15.000 € HT peut être, depuis le 9 décembre 2011 (décret n° 2011-1853), passé sans publicité ni mise en concurrence préalables.

L'acheteur public doit néanmoins respecter des principes fondamentaux de la commande publique :

- veiller à choisir une offre répondant de manière pertinente au besoin ;
- respecter le principe de bonne utilisation des deniers publics ;
- ne pas contracter systématiquement avec un même prestataire lorsqu'il existe une pluralité d'offres potentielles susceptibles de répondre au besoin.

Il devra être à même de pouvoir justifier les motifs de son choix et d'assurer, en toute transparence, la traçabilité des procédures qu'il aura employées, selon la nature et le montant de la prestation achetée (en produisant les devis sollicités, les référentiels de prix ou les guides d'achat utilisés, etc.). L'établissement d'une note de traçabilité de l'achat est recommandé.

http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/daj/marches_publics/textes/cmp/code2006/fiche-decret-2011-1853-seuils-cmp.pdf



⇒ POUR LES MARCHÉS D'UN MONTANT SUPÉRIEUR À 15.000 EUROS, LES RÈGLES DES MARCHÉS PUBLICS S'APPLIQUENT.

Il est cependant possible de privilégier la dimension environnementale et le bio pour l'approvisionnement du service.

Le décret n° 2011-1000 du 25 août 2011 introduit dans le code des marchés publics les contrats de performance énergétique. Il offre la possibilité aux acheteurs de retenir, parmi les critères de choix de l'offre économiquement la plus avantageuse, les performances en matière de développement des approvisionnements directs de produits de l'agriculture.

Le Code des Marchés Publics (CMP) permet à l'acheteur public de prendre en compte la protection de l'environnement, sous réserve que ses exigences en la matière soient liées à l'objet du marché et n'aient pas d'effets discriminatoires. A cet égard, elles doivent être objectivement évaluables.


Les exigences environnementales peuvent intervenir tout au long du processus de consultation des prestataires, sans restriction d'objet ni de montant : spécifications du cahier des charges (art. 14 CMP), critères de choix des candidatures (art. 45 CMP), critères de choix de l'offre économiquement la plus avantageuse (art. 53 CMP).

A titre d'exemple, en restauration collective, des exigences environnementales peuvent être exprimées par l'acheteur public dans le choix des denrées alimentaires, en matière de consommation d'eau et d'énergie, et pour le traitement des déchets.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024501910&dateExt=&categorieLien=id>

LE CRITÈRE DE PROXIMITÉ :

Le code des marchés publics ne permet pas aujourd'hui directement de valoriser la proximité d'un acteur local dans le cadre de l'attribution d'un marché public mais l'intégration de critères environnementaux et de développement durable peut faciliter la mobilisation de producteurs locaux.



Les territoires du Valdac et de la Drôme des Collines ont engagé fin 2011 un travail en partenariat pour développer l'approvisionnement local en restauration collective. Des rencontres multiacteurs réunissant producteurs locaux, collectivités, gestionnaires de cantine...ont eu lieu en hiver 2012 et pourraient déboucher sur des projets concrets d'approvisionnement.

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-agriculture.aspx>



■ Guide « Favoriser une restauration collective de proximité et de qualité » élaboré par la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt de Rhône-Alpes :

http://draaf.rhone-alpes.agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/guide_mise_en_ligne_cle8d5ec4.pdf

■ Guide pratique de la restauration collective bio en Rhône-Alpes et annuaire des fournisseurs bio et en conversion

Corabio : <http://www.corabio.org/manger-bio-a-la-cantine/48>

■ Guide de la restauration collective responsable, réalisé en 2009 par la Fondation Nicolas Hulot et la FNCIVAM.

http://www.civam.org/IMG/pdf/GUIDE_RC_BD_N2010_1.pdf

■ Guide pratique pour l'achat de produits bio, locaux et équitables en restauration collective :

<http://equisol.free.fr/PDF/CRTR/Guide%20pratique%20Restauration%20citoyenne.pdf>

■ Guide des contrats publics de restauration collective (N° J4-05 du 31 mars 2005) :

http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/daj/marches_publics/oeap/gem/5540/5540.pdf

■ Une étude réalisée en 2008 par la Fédération Nationale d'Agriculture Biologique des régions de France détaille les moyens permettant de favoriser la proximité dans les achats publics:

http://www.repasbio.org/files/Documents/etude_mp_proximite.pdf





2 MODÈLES DE CAHIER DES CHARGES POUR LA FOURNITURE DE REPAS

- règlement de consultation et cahier des charges pour la fourniture de repas en liaison froide de la CC d'Eyrieux aux Serres.
- règlement de consultation, cahier des charges (et annexe mémoire technique), acte d'engagement du CCAS de Privas.
- CIAS de Manzat Communauté :
- CC du Créonnais (confection et livraison de repas)
- Ville de Morières lès Avignon (liaison froide pour portage PA).

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>

- CC du canton de Clelles (liaison chaude pour le restaurant scolaire)
http://www.cdc-clelles.com/Charte%20graphique%202009/trieives_marches_publics.php

3 CAHIER DES CHARGES POUR L'ACQUISITION D'UN VEHICULE ADAPTÉ

- Cahier des charges et de consultation pour la location d'un véhicule frigorifique (CC Eyrieux aux Serres).

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>





REGLES D'HYGIENE ET CONDITIONS SANITAIRES

Qu'elle soit traitée par une cuisine de collectivité, un établissement d'hébergement pour personnes âgées, une société de restauration ou encore un traiteur, la logistique de la préparation des repas répond à des normes sanitaires strictes. Dans tous les cas, les préparations doivent être élaborées à partir de cuisines adaptées ayant déclaré cette activité à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP).

Les préparations livrées périssables sont fragiles sur le plan bactériologique. Elles ne sont pas stables à température ambiante et doivent être conservées à des températures limitant le développement microbien et bactériologique. Les préparations doivent donc être livrées par véhicule spécialement aménagé (véhicules isolés, isothermes, frigorifiques, équipés d'armoires chauffantes et réfrigérées, de bacs isothermes...), reconnu officiellement pour leur performance technique par l'attestation ATP (Accord pour le Transport des données Périssables).

1 LE PAQUET HYGIÈNE

Le «paquet hygiène» composé de huit textes législatifs (six règlements et deux directives) adoptés par l'Union Européenne, vise à refondre, harmoniser et simplifier les dispositions très détaillées et complexes en matière d'hygiène, qui sont actuellement dispersées dans dix-huit directives communautaires.

Le « Paquet hygiène » englobe l'ensemble de la filière agroalimentaire depuis la production primaire (agriculture, élevage, pêche...), animale et végétale jusqu'au consommateur en passant par l'industrie agroalimentaire, les métiers de bouche, le transport et la distribution.





Il définit les obligations spécifiques aux professionnels :

- obligation de traçabilité,
- obligation de retrait de produits susceptibles de présenter un risque pour la santé publique,
- obligation d'information des services de contrôle.

EN SAVOIR PLUS

- La restauration collective et le « paquet hygiène » :

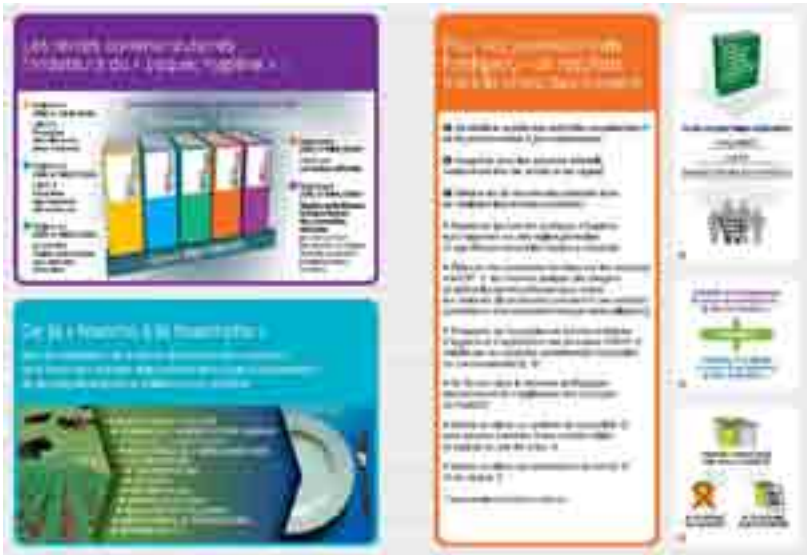
http://www.cdg27.fr/docs/1/Restauration_collective_Paquet_hygiene.pdf

- Le paquet hygiène :

http://agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/paquet_hygiene_brochure_161105.pdf

- Guide des bonnes pratiques d'hygiène en restauration collective à caractère social :

<http://agrotheque.free.fr/GBPH.pdf>





2 LES CONDITIONS SANITAIRES DU PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

La réglementation du Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche et de la Ruralité (PAAPR) relative aux prescriptions hygiéniques de la restauration et du transport des aliments fixe les objectifs sanitaires devant être respectés afin d'assurer la sécurité alimentaire des consommateurs :

1) Les préparations doivent être élaborées dans des cuisines autorisées ayant déclaré cette distribution de repas à domicile auprès de la Direction de la Protection des Populations.

Ces cuisines doivent proposer des produits sûrs en réalisant les actions suivantes:

- adopter les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH) ;
- respecter les procédures et le principe d'HACCP ou « Analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise » ;
- s'appuyer sur le guide des bonnes pratiques HACCP et former les agents dans le domaine de l'hygiène alimentaire ;
- mettre en place un système de traçabilité ;
- mettre en place des procédures de retrait et de rappel (gestion des non-conformités).

2) Les préparations doivent être conservées à des températures limitant le développement microbien et notamment celui des bactéries pathogènes pouvant être à l'origine de toxi-infection alimentaire.

3) Les repas doivent être totalement protégés de manière à éviter tout risque de contamination des préparations lors de la distribution.





4) Le nettoyage et la désinfection du matériel servant à transporter les denrées doivent être réalisés avant chaque nouvelle distribution.

5) Les repas doivent être transportés dans de bonnes conditions hygiéniques (entretien et propreté du véhicule et des équipements de transport).

6) Sécurité alimentaire lors du portage : les dispositions réglementaires prévoient la mise en œuvre par les responsables des établissements de production, mais aussi par ceux assurant le transport, d'un plan de maîtrise des risques sanitaires selon les principes de la méthode HACCP.

EN SAVOIR PLUS

- Conditions sanitaires du portage de repas à domicile (préfecture de l'Indre) : <http://www.indre.pref.gouv.fr>

3 LE SYSTEME HACCP

L'**HACCP** est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.

HACCP est un sigle anglais signifiant « Hazard Analysis Critical Control Point ». L'équivalent français est : Analyse des Dangers et Contrôle des Points Critiques pour leur Maîtrise.

Les dispositions réglementaires prévoient la mise en œuvre par les responsables des établissements de production mais aussi par ceux assurant le transport d'un plan de maîtrise des risques sanitaires selon les principes de la méthode HACCP.

L'HACCP s'intéresse aux 3 classes de dangers pour l'hygiène des aliments :

- les dangers biologiques (virus, bactéries, température...)
- les dangers chimiques (pesticides, additifs...)
- les dangers physiques (bois, verre...).



Les principes du système HACCP sont les suivants :

- 1- analyse des dangers
- 2- détermination des points critiques pour la maîtrise(CCP)
- 3- détermination des limites critiques
- 4- mise en place d'un système de surveillance des CCP
- 5- détermination des actions correctives en cas de dépassement de ces limites critiques
- 6- mise en place de procédures de vérification du système
- 7- mise en place d'un système de documentation sur les procédures et les enregistrements.



EN SAVOIR PLUS

- <http://www.chainedufroid-haccp.com/haccp.php>
- Un document établi par la Direction départementale des services vétérinaires des Bouches du Rhône présente la méthode HACCP de manière synthétique :
<http://www.arles.cci.fr/IMG/pdf/HACCP-2>.

4 LE TRANSPORT ET LA LIVRAISON

Les repas sont livrés avec des véhicules équipés d'aménagements frigorifiques, réfrigérants, isothermes ou calorifiques, bénéficiant d'une attestation de conformité technique délivrée par la Direction Départementale des Services Vétérinaires.

Les repas doivent être transportés et livrés dans des conditions hygiéniques irréprochables, ce qui suppose un entretien et une propreté des véhicules et équipements. La partie du véhicule affectée aux denrées et aux repas préparés doit être séparée physiquement de la partie conducteur. Ses parois doivent être constituées de matériaux faciles à nettoyer et à désinfecter.



⇒ Pour un transport limité à 80 km sans ouverture de portes, il est possible d'utiliser un moyen de transport sans validation technique sous réserve d'équipements adaptés au maintien strict des températures jusqu'à leur livraison tels que des malles, un conteneur isotherme, placés dans un engin non doté d'isolation thermique. Cette faculté ne dispense évidemment pas du respect des températures et de la protection des plateaux repas.

⇒ Pour les petites quantités (poids total de marchandise inférieur à 200 Kg), le recours à un engin isotherme bénéficiant d'un système de production de froid n'est pas obligatoire pour autant que les denrées soient placées dans un conteneur étanche (malles, conteneur isotherme...) et que la preuve soit faite du respect des températures requises jusqu'à la livraison. Le livreur doit mettre en place une procédure afin de s'assurer que la température réglementaire est respectée depuis le départ, jusqu'à la dernière livraison. Il doit tenir un registre des températures relevées.

Si le chargement dépasse 200 Kg, ce qui ne devrait pas être le cas pour un service de portage de repas à domicile, le recours à un moyen de transport équipé d'un système de production de froid est obligatoire.

⇒ les petits conteneurs, d'une capacité comprise entre 0,5 m³ et 2 m³ ne font pas l'objet d'un suivi individuel au regard de leur conformité technique et sanitaire. Leur construction est contrôlée sur les sites de production par les services vétérinaires des départements concernés qui signalent à l'administration centrale les équipements conformes à l'A.T.P. (Accord sur le Transport des produits Périssables).





RELATIONS AVEC LES BÉNÉFICIAIRES

Au-delà de la simple livraison de repas, la relation avec les bénéficiaires est essentielle et comporte une dimension sociale particulièrement importante en milieu rural, l'agent livreur étant parfois le seul visiteur régulier de ces personnes. Il importe également d'être transparent sur le service rendu en veillant à la clarté des documents qui le décrivent (guide du fonctionnement du service, fiches menus,...).

L'annexe de l'arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail, précise ainsi :

- Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens et la confidentialité des informations reçues.

- Le gestionnaire met à la disposition du public une documentation écrite à jour, complète et précise sur son offre de service, son mode d'intervention (...), sur les tarifs des principales prestations proposées avant déduction des aides, le montant des frais annexes éventuels (frais de dossier, frais de gestion, ...), les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige.

A noter que l'agrément n'étant pas obligatoire pour les services de portage de repas à domicile, ces règles ne s'imposent pas. Leur respect n'en apparaît pas moins essentiel.

Les livreurs de repas doivent avoir la possibilité d'établir une relation humaine et sociale avec les personnes âgées. Une formation portant notamment sur la compréhension des dimensions psychologique, médicale et sociale du vieillissement des personnes est nécessaire (source : EHESP 2008).



1 DEMANDE ET INSCRIPTIONS

- Fiche d'inscription du CCAS de Privas
- Fiche « pièces à fournir » du CCAS de Privas.
- Fiche « nouvelle demande de portage de repas à domicile » de l'AAD.

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>

2 PRESENTATION DU SERVICE

- Fiche "fonctionnement du service" du CCAS de Privas.
- Guide de fonctionnement du service de portage de repas à domicile de la CC d'Eyrieux aux Serres.
- Fiches "menus" de l'AAD

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>

3 FORMALISATION DE LA PRESTATION

L'établissement d'une convention entre le service de portage de repas à domicile et les bénéficiaires n'est pas systématique (des enquêtes nationales montrent que dans 55% des cas, aucune convention n'est signée, et que lorsque elle existe, son contenu demeure trop succinct).

- Centre Communal d'Action Sociale de la Mairie de BARRAUX (Isère) :
<http://www.mairie-barraux.com/cities/536/.../uy1qvwekc4kmfj.pdf>
- CC de la plaine du Nord Loiret
<http://www.cc-plaine-nord-loiret.fr/doc/social494.pdf>
- Règlement intérieur de la commune de Flaviac
http://perso.inforoutes-ardeche.fr/ma-flavi/pdf/services/reglement_portage_des_repas.pdf
- Fiche « horaire et organisation du travail » du CCAS de Privas.
- Tableau d'évolution hebdomadaire des commandes de la CC d'Eyrieux aux Serres.

<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>



4 CONSEILS ET SUIVI

Des documents de renseignements doivent être remis aux usagers. Ces documents doivent comporter des informations précises sur les points suivants :

- Recommandations nutritionnelles
- Conseils sur le réchauffage
- Conservation des plats
- ...

Un exemple intéressant : la plaquette réalisée par Défi Santé Nutrition : <http://www.defisantennutrition.fr/img/plaquette%20portage/plaquette-portage-beneficiaires-final.pdf>

Les impératifs sanitaires du service de portage

La conservation des barquettes

Les points essentiels d'une alimentation adaptée aux bénéficiaires à un portage de repas

Service de portage de repas à domicile (Pour qui, pourquoi ?)

Avec l'âge, donc je mange moins ?

Le respect de la DGC (des Livres de Consommation)

L'emplacement du réfrigérateur



5 ENQUETE DE SATISFACTION

Evaluer la satisfaction des usagers permet de mesurer l'adéquation entre le service et les besoins/attentes et d'améliorer la prestation. Une enquête de satisfaction permet également de renforcer le lien avec les bénéficiaires en les consultant directement. Réaliser une enquête de satisfaction n'est pas une tâche très lourde, mais le questionnaire doit être travaillé afin de prendre en compte toutes les questions que se pose le prestataire, tout en restant simple et aisément compréhensible. Il importe également de prévoir un retour d'information auprès des usagers sur les résultats de l'enquête et sur les éventuels ajustements qui découleront de leur prise en compte.

Le questionnaire est organisé en fonction de thématiques clés : la qualité de l'information fournie, la qualité des repas, la relation avec le livreur, la tarification, etc. Les questions sont formulées de manière précise et simple. Tout en privilégiant des questions fermées, il importe de permettre l'expression libre par quelques questions ouvertes.

La forme du questionnaire doit être suffisamment claire et attractive. Le nombre de questions doit être limité.

- Le Guide pratique de la démarche qualité dans les services à la personne propose une trame pour l'enquête de satisfaction :
<http://www.dla-ca.org/fichiers/document/pdf/298/DQ%20SAP.pdf>
- Enquête de satisfaction du CCAS de Privas.
<http://www.valdac.fr/fr/cdra-services-personnes.aspx>

EN SAVOIR PLUS



COÛTS ET TARIFICATION

Le coût d'un repas livré à domicile se compose du coût de la confection du repas et des frais de livraison. Sur le territoire VALDAC, une enquête réalisée en 2011 fait apparaître les données suivantes, qui correspondent aux observations établies à l'échelle nationale :

- Le coût moyen de la confection d'un repas varie de 4 € à 6,40 €, pour une moyenne de 5,17€ le repas.
- Le coût du portage du repas, intégrant les frais de personnels et les moyens matériels et administratifs se situe, pour les services enquêtés sur le territoire de VALDAC, en moyenne à 3,31 € par repas.
- Le coût moyen de la prestation par repas livré est donc de 8,48 €.

Le tarif moyen facturé aux bénéficiaires varie de 6 € à 9,70 €, selon l'organisme prestataire, pour une moyenne de 7,8 €. Ce coût est atténué dans certains cas par les aides que peuvent percevoir les bénéficiaires.

Une enquête de la CSCV (Confédération Syndicale du Cadre de Vie) réalisée en 2011 auprès de 21 services de portage de repas à domicile au niveau national indique que le prix du repas varie de 4 € à 10,3 € avec une moyenne de 7,6 €.

Le niveau moyen mensuel des retraites s'établit en 2008 à 1.345 € (1.102 € pour les femmes, 1.588 € pour les hommes). Ce niveau moyen descend à 600 € pour les exploitants agricoles retraités.

La charge budgétaire du portage de repas pour les bénéficiaires peut rapidement s'avérer importante.

Pour 7 repas par semaine, le poids financier du portage de repas atteint ainsi 17% du montant moyen des retraites et 37% de celui des retraites agricoles (part calculée uniquement sur le montant des retraites à l'exclusion d'autres revenus). Pour une situation moyenne de 4 repas par semaine, cette charge représente encore 10% et 21 % du montant des retraites.



Il s'agit d'une charge élevée au regard du poids de l'alimentation dans le budget des ménages en général. En effet, toutes classes d'âge confondues, d'après les données INSEE de 2010, l'alimentation représente 11,3% du budget des ménages (sans tenir compte des repas hors domicile). Pour un retraité, le recours à quatre ou cinq repas hebdomadaires fournis par portage représente donc un poids presque équivalent à celui du budget alimentaire total d'un ménage moyen.

Très souvent, le prix du repas est établi sur la base d'une grille tenant compte du niveau de ressources des bénéficiaires, la différence entre le coût du repas et le prix payé par l'utilisateur étant prise en charge par la collectivité.

QUELQUES EXEMPLES DE GRILLES TARIFAIRES EN FONCTION DES REVENUS :

CCAS, enquête CLSV 2011	
Revenu	Prix du déjeuner
Non imposable	7.7 €
<660 euros	8.43 €
De 660 à 1288 euros	9.03 €
> 1288 euros	9.56 €

Le prix du repas proposé par le CCAS de Valence peut par exemple descendre à 1,20€ pour les personnes bénéficiant de l'aide sociale.

Communauté de communes du Sud Ouest de la France (janvier 2012) :

Revenu	Prix du repas
< 700 euros	6 €
De 701 à 900 euros	6.7 €
De 901 à 1100 euros	7.5 €
> 1101 euros	8 €



Commune de 25 000 habitants (Eure) :

	2012		2011		%
REPAS DU MIDI					
Quotient portage - QP (*)	HT	TTC	HT	TTC	
QP < 629 €	4.03	4.25	3.95	4.17	2%
629 € < QP < 750 €	5.34	5.64	5.24	5.53	2%
750 € < QP > 900 €	5.95	6.27	5.83	6.15	2%
900 € < QP > 1050 €	6.47	6.82	6.34	6.69	2%
1050 € < QP > 1200 €	6.87	7.25	6.74	7.11	2%
QP > 1200 €	7.47	7.88	7.32	7.72	2%
REPAS DU SOIR	1.61	1.70	1.58	1.67	2%

(*) Quotient portage = (Revenu Fiscal- charges de logement) / 12 mois / nombre de personnes au foyer

Les charges de logement sont : - le loyer annuel pour les locataires,
- la taxe foncière et les charges d'intérêts d'emprunt pour les propriétaires.

- Ville de St Etienne : de 7 à 10 euros (en fonction du revenu imposable)
- Communauté de Communes de 14500 habitants (Haute-Garonne) : 6.40 €





LA FACTURATION AUX USAGERS

Le Décret n° 2011-1133 du 20 septembre 2011 modifiant certaines dispositions du code du travail relatives au chèque emploi-service universel et aux services à la personne, indique précisément les éléments devant figurer sur les factures :

- 1.** Le nom et l'adresse de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel ;
- 2.** Le numéro et la date d'enregistrement de la déclaration si celle-ci a été demandée ainsi que le numéro et la date de délivrance de l'agrément lorsque les activités relèvent de l'article L. 7232-1 ;
- 3.** Le nom et l'adresse du bénéficiaire de la prestation de service ;
- 4.** La nature exacte des services fournis ;
- 5.** Le montant des sommes effectivement acquittées au titre de la prestation de service ;
- 6.** Un numéro d'immatriculation de l'intervenant permettant son identification dans les registres des salariés de l'entreprise ou de l'association prestataire ;
- 7.** Les taux horaires de main-d'œuvre ou, le cas échéant, le prix forfaitaire de la prestation ;
- 8.** Le décompte du temps passé ;
- 9.** Les prix des différentes prestations ;
- 10.** Le cas échéant, les frais de déplacement ;
- 11.** Lorsque la personne morale ou l'entrepreneur individuel est agréé en application de l'article L. 7231-1 mais non déclaré au titre de l'article L. 7232-1-1, les devis, factures et documents commerciaux indiquent que les prestations fournies n'ouvrent pas droit aux avantages fiscaux prévus par l'article L. 7233-2.

AIDES FINANCIERES

Les particuliers bénéficiaires d'un service de portage de repas à domicile peuvent bénéficier de différentes aides :

- une réduction d'impôt, sous réserve que la structure de portage bénéficie d'une déclaration (cf. rubrique déclaration et démarche qualité p.5) ;
- l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) allouée par les Conseils Généraux ;
- des aides sociales du département pour les personnes sans ressources ;
- des prestations fournies par assurances et mutuelles auxquelles le bénéficiaire est affilié.

Les structures prestataires peuvent, toujours sous condition de déclaration, bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux. Elles peuvent également, dans certains cas, obtenir des aides pour l'équipement.

1 LES AIDES POUR LES BENEFICIAIRES

A- LA RÉDUCTION D'IMPÔTS

Les personnes imposables, bénéficient d'une réduction d'impôt de 50% des sommes versées pour les services à la personne, dans la limite de 6 000€, soit une dépense réelle de 12 000€ par an maximum. Ce plafond peut être relevé en fonction de l'âge, de la situation familiale, ou d'une situation de handicap.

Seuls les montants correspondant au prix de la livraison sont pris en compte, le prix du repas étant exclu du montant retenu pour le calcul de la réduction d'impôts.

■ Guide de déclaration de revenus élaboré par l'Agence Nationale « Services à la Personne ».

http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/Actus/2011/110520_declaration.pdf





B- L'ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE (APA)

Elle peut être attribuée par les Conseils généraux aux personnes âgées de plus de 60 ans, dépendantes qui rencontrent des difficultés dans leur vie quotidienne. (Classées dans les catégories 1 à 4 de la grille AGGIR - Autonomie Gérontologique Groupe Iso Ressources).

Elle permet la prise en charge partielle du portage (ou livraison) des repas à domicile. Elle ne prend pas en charge le repas lui-même.

Le degré de perte d'autonomie de la personne âgée est évalué par une équipe médico-sociale. Six Groupes Iso-Ressources (GIR) permettent de classer les personnes concernées en fonction de leur degré de dépendance : le GIR 1 correspond aux personnes âgées les plus dépendantes, le GIR 6 se compose des personnes qui n'ont pas perdu leur autonomie pour les actes discriminants de la vie courante. Les quatre premiers GIR ouvrent droit à l'APA, dès lors que les conditions d'âge et de résidence sont remplies (Attester d'une résidence stable et régulière en France).

Dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, les Conseils généraux de l'Ardèche et de la Drôme apportent une aide financière aux bénéficiaires d'un service de portage de repas à domicile :

- Cette aide s'élève à 3,32 € par repas (1 repas par jour) et par personne dans le département de l'Ardèche, selon leurs revenus

http://www.ardeche.fr/Action_sociale/Personnes_agees/allocation-personnalisee

En Prestation de Compensation du Handicap (PCH), le CG prend en charge 75% du montant du service de portage de repas.

- Le Conseil général de la Drôme apporte quant à lui une aide plafonnée à 6 € par repas (1 repas par jour), sur la base d'un repas de 10 € maximum.

<http://www.ladrome.fr/fr/les-services/sante-solidarite/personnes-agees/index.html>



C- L'AIDE SOCIALE

Les services de l'aide sociale du Département de la Drôme peuvent prendre en charge une partie des frais de repas pour les usagers qui remplissent les conditions d'admission.

Le Conseil Général a étendu cette prestation à la fourniture de repas par des services assurant le portage de repas à domicile.

- Le règlement départemental d'action sociale de la Drôme:

<http://www.ladrome.fr/uploads/media/solidarites-RDAS-2011.pdf>

EN SAVOIR PLUS

D- LES CAISSES DE RETRAITES

Les caisses de retraite peuvent également participer au financement de services à domicile pour les personnes relevant des GIR 5 et 6.

2 LES AIDES POUR LES STRUCTURES PRESTATAIRES

A- LES AVANTAGES SOCIAUX ET FISCAUX

Pour bénéficier de ces avantages, la structure doit être déclarée (cf. rubrique déclaration et démarche qualité p.5).

- application du taux réduit de TVA,
- exonération des cotisations patronales d'assurances sociales, d'accidents du travail et d'allocations familiales, dans la limite d'une rémunération correspondant à un SMIC pour les rémunérations des salariés des organismes agréés, y compris celles des personnels administratifs.

Circulaire : http://www.servicelapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/Clic%20pratik/cote%20pro/Circulaire_20070515.pdf



B- LES AIDES À L'EQUIPEMENT

⇒ **Le règlement départemental d'aide sociale** de la Drôme prévoit la possibilité pour le Département d'accorder aux communes et communautés de communes des aides pour l'acquisition de véhicules utilisés pour le portage de repas aux personnes âgées : acquisition du premier véhicule ou acquisition d'un deuxième véhicule lié à l'extension du service :

- En cas de création (acquisition du premier véhicule) : subvention de 20% du montant de l'investissement et plafonnée ;
- En cas d'extension et d'acquisition d'un deuxième véhicule : le Conseil Général aligne sa participation sur celle de la Commune ou Communauté de Communes, plafonnée à 1.500 €.

⇒ **La CRAM et la MSA** peuvent également apporter une aide à l'investissement pour les structures proposant ce type de service : aménagement ou achat d'un véhicule pour le transport des repas, achat de matériel pour le conditionnement (barquettes)...

- Le montant de la subvention de la CRAM est plafonné à 6 600 € par projet. Ce dernier doit généralement bénéficier d'un autre co-financement pour prétendre à l'aide de la CRAM.
- La MSA apporte son soutien à des initiatives bénéficiant prioritairement à une population rurale et agricole. Les projets sont étudiés par une commission spécifique qui décide de l'attribution de la subvention. L'aide apportée n'excède pas 1 500 €.

⇒ Un soutien financier peut enfin être apporté par certaines **caisses de retraites complémentaires**. C'est le cas, par exemple, d'APICIL qui a participé au financement d'un véhicule pour le CCAS de Privas.





RESSOURCES ET PARTENAIRES

1 RECUEIL D'EXPÉRIENCES

⇒ UNE ORGANISATION INTERCOMMUNALE

Organisme : communauté de communes du Pays d'Astrée (Loire) - Maître d'ouvrage : CCAS de Boën

Création d'un service de portage de repas à l'initiative de la communauté de communes et desservant l'ensemble du territoire du Pays d'Astrée.

Fiche disponible sur la plateforme régionale de développement rural Rhône-Alpes :

http://territoires.rhonealpes.fr/IMG/pdf_Portage_de_repas.pdf

⇒ DÉVELOPPEMENT D'UN SERVICE DE PORTAGE INTERCOMMUNAL

Organisme : CIAS de la communauté de communes Astérienne Isle et Vern (Dordogne).

Extension d'un service communal au territoire intercommunal - Portage de repas = outil de veille sociale

Fiche d'expérience Mairies Conseils :

<http://www.localtis.fr/cs/ContentServer?pagename=Mairie-conseils/MCExperience/Experience&cid=1245645202611>

⇒ DES PRODUITS LOCAUX ET/OU BIOLOGIQUES

Organisme : CCAS de Saint-Etienne

Réorganisation du service dans le cadre du plan municipal seniors « Bien vieillir à domicile » - Recours aux produits locaux ou régionaux, et portage de repas biologiques (40% de composants biologiques).

Fiche disponible dans la banque d'expériences de l'action sociale locale de l'UNCCAS :

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1143>



⇒ UN PARTENARIAT ENTRE UN CIAS ET LA FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS DE SOINS ET DE SERVICES À DOMICILE (FASSAD)

Organisme : CIAS du Val Fleuri/Lavoncourt (Haute-Saône)

Pôle de services de proximité en milieu rural, et renforcement du service de portage de repas à domicile

Fiche disponible dans la banque d'expériences de l'action sociale locale de l'UNCCAS : <http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=717>

⇒ ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ AU REPAS

Organisme : CCAS de Blois

Transport des personnes âgées de leur domicile au restaurant du foyer logement pour le repas - Accompagnement individualisé à la prise de repas.

Fiche disponible dans la banque d'expériences de l'action sociale locale de l'UNCCAS : <http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=944>

⇒ RÉALISATION D'UNE ENQUÊTE AUPRÈS DE LA POPULATION DE PLUS DE 60 ANS

Organisme : CCAS de Quessoy (Côtes d'Armor)

Réalisation d'une enquête pour identifier et analyser les besoins des personnes âgées. Enquête réalisée par une classe de lycée dans le cadre d'un projet intergénérationnel.

Fiche disponible dans la banque d'expériences de l'action sociale locale de l'UNCCAS : <http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=917>

⇒ CONVENTION AVEC LA POSTE

Organisme : Communauté de communes des Vals et Plateaux des Monts de Lacaune

Article La Dépêche : <http://www.ladepêche.fr/article/2010/12/14/969346-vabre-portage-des-repas-a-domicile-renouvellement-du-service.html>



2 PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

CONSEIL GÉNÉRAL 07

Direction générale adjointe des solidarités
Pôle départemental Astier Froment
2 bis rue de la recluse - 07 000 PRIVAS
Tél : 04 75 66 78 11 - Fax : 04 75 66 78 36

<http://www.ardeche.fr>

Unité Territoriale Centre
740 rue Jean Moulin
07 500 GUILHERAND-GRANGES
Tél : 04 75 44 91 73 –
04 75 40 78 58

CONSEIL GÉNÉRAL 26

Direction des solidarités
13 avenue Maurice Faure
BP 1 132 – 26 011 VALENCE Cedex
Tél : 04 75 79 70 00

<http://www.ladrome.fr>

DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE ET DE LA PROTECTION DES POPULATIONS (DDCSPP)

7 boulevard du lycée – BP 730 - 07 007 PRIVAS
Tél : 04 75 66 53 00

DDCS DRÔME - SERVICE DES POLITIQUES DE SOLIDARITÉ

33 avenue de Romans – BP 2 108 – 26 021 VALENCE Cedex
Tél : 04 26 52 22 80 – Fax : 04 26 52 22 79

AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE (ANSP)

■ **DIRECCTE RHÔNE-ALPES** - Unité Territoriale Ardèche

Gilles DE VANSSAY, directeur Adjoint
15 avenue Clément Faugier - 07 000 PRIVAS
Tél : 04 75 66 74 74 – Fax : 04 75 64 76 18

■ **DIRECCTE RHÔNE-ALPES** - Unité Territoriale Drôme

Céline GISBERT, animatrice territoriale
70 avenue de la Marne – BP 2 121 – 26 002 VALENCE Cedex
Tél : 04 75 75 21 21 – Fax : 04 75 55 78 67

CARSAT (Caisse d'assurance Retraite et Santé au Travail)

13 boulevard Lancelot - 07000 PRIVAS - Tél : 3646
avenue Président Herriot - 26024 VALENCE Cedex - Tél : 3646



3 CONTACTS LOCAUX / Structures assurant un service de portage de repas à domicile sur le Valdac

■ CCAS BOURG LES VALENCE

16 avenue de Lyon
26500 BOURG LES VALENCE
04 75 79 45 78 - accueil.ccas@bourg-les-valence.fr

■ CCAS CHABEUIL - Mairie - Hélène ARNAUD, secrétaire du CCAS

1 place Génissieu
BP 63 26120 CHABEUIL
04 75 59 01 70 - ccas@mairie-chabeuil.fr
<http://www.mairie-chabeuil.com/seniors.html>

■ AAD 07 (Association Aide à Domicile) - Nelly ASTIC, responsable de secteur

13 r Basse Ville
07160 LE CHEYLARD
04 75 29 22 54 - nastic@aad07.com

■ AAD 07 (Association Aide à Domicile)

1 rue du 5 juillet 1944
07160 LE CHEYLARD
04 75 30 81 51 - Monique SERILLON - info.valdeyrieux.fede07@admr.org

■ CCAS ETOILE SUR RHÔNE - Mairie

45 Grande Rue 26800
26800 ETOILE SUR RHONE
04 75 60 69 50 - accueil@mairie-etoilesurrhone.fr

■ LA FRINGALINE - Christian GUILLEMOT

142 rue des Noniers
07500 GUILHERAND GRANGES
04 75 55 59 29 - guillemotchristian@wanadoo.fr
<http://lafringaline.pagesperso-orange.fr/index.htm>

■ CCAS GUILHERAND-GRANGES

100 rue Christophe Colomb
07500 GUILHERAND GRANGES
04 75 43 84 19

■ ASSOCIATION DES AIDES À DOMICILE (ASSAD)

100 rue Christophe Colomb
07500 GUILHERAND GRANGES
04 75 40 70 62 - assad.guilherand@laposte.net



■ **AAD 07 (ASSOCIATION AIDE À DOMICILE)** - Fanny MONTEIL, responsable de secteur
18 quai Anatole France
07800 LA VOULTE-SUR-RHÔNE
04 75 62 21 87 - fmonteil@aad07.com

■ **ADMR**
7 place Rampon
07270 LAMASTRE
04 75 07 83 46 - admr.lamastre@orange.fr

■ **AAD 07 (ASSOCIATION AIDE À DOMICILE)**
1 r Désiré Bancel
07270 LAMASTRE
04 75 07 95 06 - info@aad07.com

■ **CCAS LAMASTRE - MAIRIE**
Place de la République
07270 LAMASTRE
04 75 06 41 92 - mairie.lamastre@wanadoo.fr

■ **CCAS LE POUZIN - MAIRIE**
3 r Marcel Nicolas
07250 LE POUZIN
04 75 63 81 48 - mairie@lepouzin.fr

■ **COMMUNAUTÉ DE COMMUNES EYRIEUX AUX SERRES** - Olivier LEVENT, chargé de mission
Grande rue
07360 LES OLLIERES SUR EYRIEUX
04 75 66 20 99 - socioculturel@eyrieux-aux-serres.fr
www.eyrieux-aux-serres.fr

■ **COMMUNE DE MARCOLS-LES-EAUX**
Place de la Mairie
07190 MARCOLS LES EAUX
04 75 65 63 36 - mairie.marcols.les.eaux@inforoutes-ardeche.fr

■ **MAISON DE RETRAITE "DOMAINE DU CHATEAU"**
5 montée Château
26760 MONTELEGER
04 75 59 58 58 - domaineduchateau@orange.fr

■ **CCAS Porte lès Valence - Mairie** - Murielle BAYLE, Directrice du CCAS
Place de la République
26800 PORTES LES VALENCE - 04 75 57 95 00 - mbayle@ville-portes-les-valence.fr



■ **CCAS PRIVAS (pour les communes de Alyssas, Chomérac, Coux, Creyzeilles, Flaviac, Lyas, Le Pouzin, Privas, Rochessauve, Rompon, St Julien St Alban, St Priest, Veyras) -**

Danièle PHILIPPON, Responsable du Pôle Maintien à Domicile
8 avenue de l'Europe Unie
07000 PRIVAS - 04 75 64 69 60 - maintien.domicile@ccas-privas.fr

■ **AAD 07 (Association Aide à Domicile)**

Av. du Moulin de Madame
07000 PRIVAS - 04 75 64 64 55 - info@aad.07.com

■ **TRAITEUR BONNET**

Grand rue
07800 ST LAURENT DU PAPE
04 75 62 20 77 - dominique.bonnet0379@orange.fr

■ **ADMR - Ginette MARTIN**

37 r Vivarais
26320 ST MARCEL LES VALENCE
04 75 58 79 82 - gmartin@admr.org
www.fede26.admr.org

■ **FÉDÉRATION ADMR - Denis AYE, Directeur**

37 r Vivarais
26320 ST MARCEL LES VALENCE
04 75 56 44 25 - info.fede26@admr.org
www.fede26.admr.org

■ **CCAS VALENCE - Véronique ORAND, responsable pôle solidarité - autonomie**

15 rue Jonchère
26000 VALENCE - 04 75 79 21 50
veronique.orand@mairie-valence.fr ; nathalie.bompard@mairie-valence.fr
www.valence.fr/fr/vivre-ensemble/ccas.html

■ **DOUCE VIE AGENCE DE VALENCE**

Marie-Christine JORCIN, responsable du service portage de repas
7 rue Prompsault 26000 VALENCE
04 75 44 70 74 - accueil@doucevie.fr - www.doucevie.fr

■ **"SERVEA DRÔME REPAS SERVICE VITAME"**

Othello Bureau II, 3 rue Rossini
26000 VALENCE - 04 75 40 79 19 - valence@vitame.fr

■ **ADMR**

16 av Vincent D'Indy
07240 VERNOUX EN VIVARAIS - 04 75 55 24 51

