

Contrat du service Repas sur roues





COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées



COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées

Table des matières

CONTRAT REPAS SUR ROUES.....	4
I. Objet du contrat.....	4
II. La durée du contrat.....	Erreur ! Signet non défini.
III. Les conditions : prestations et services	5
IV. Les conditions financières	7
1. Modalités de paiement.....	7
V. Les responsabilités et obligations.....	7
1. L'établissement.....	7
2. Le bénéficiaire	8
VI. Les absences	9
VII. Le contrat.....	9
1. Modification	9
2. Résiliation	9
Annexes	12
I. Règlement Général.....	12



CONTRAT DU SERVICE REPAS SUR ROUES

Le présent contrat est conclu entre

La Commune de Sanem, représentée par son Collège Échevinal, dénommé ci-après « **gestionnaire/l'établissement** » et

Madame / Monsieur, né(e) le à et demeurant actuellement à L-4408 Belvaux, 60, rue Waassertrap, et dénommé(e) ci-après « **Bénéficiaire** ».

I. Objet du contrat

Le contrat du service repas sur roues définit les droits et obligations de l'établissement et du bénéficiaire : la commande des repas, la livraison, la résiliation du présent contrat, les modalités de paiement.

Le contrat est conclu conformément à la Loi du 23 août 2023, modifiée, portant sur la qualité des services pour personnes âgées et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Les bénéficiaires appelés à souscrire un contrat du service repas sur roues sont invités à en prendre connaissance avec la plus grande attention. Ils peuvent, lors de la signature, se faire accompagner de leur représentant légal ou d'une personne de contact.

Au préalable à la signature du présent contrat, le bénéficiaire atteste avoir pris connaissance du règlement général.

Si la personne prise en charge ou son représentant légal / personne de contact refuse la signature du présent contrat, l'établissement se réserve le droit d'annuler la prestation en cours.

La Résidence op der Waassertrap, établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes et indépendantes est un établissement géré par le Collège des bourgmestre et échevins de la Commune de Sanem.

La gestion quotidienne est assurée par la direction de la REWA qui met tout en œuvre pour offrir la meilleure qualité des prestations de service.

Le contrat du service repas sur roues est établi pour une durée indéterminée sauf décès ou résiliation du présent contrat. Il est expliqué lors de la signature au bénéficiaire, et si besoin à son représentant légal ou la personne de contact.

Toute modification ou actualisation du contrat du service repas sur roues fera l'objet d'un avenant.

II. Les conditions : prestations et services

1. Critères d'admission

- Être résident dans la Commune de Sanem
- Et âgé(e) de 65 ans ou porteur d'une carte d'invalidité ou se trouver dans une situation de mobilité réduite (justifiée par un certificat médical)

2. Nature de la prestation

La REWA permet à chaque bénéficiaire de se faire livrer un repas journalier à domicile. Elle assure la confection et la livraison des repas, conformément à la réglementation en vigueur notamment en termes de règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, de livraison de repas en liaison chaude.

a. Composition du repas

Les repas proposés dans le service repas sur roues sont adaptés suivant les règles diététiques et les menus sont vérifiés par une diététicienne.

Les repas se composent :

- D'une entrée (soupe)
- D'un plat protidique (viande, œuf, poisson ou protéine végétale)
- D'accompagnement (légume ou féculent)
- D'un dessert
- Une boisson pourra être choisie pour tout repas commandé

b. Choix des menus

Les propositions de menus sont distribuées aux bénéficiaires du service repas sur roues par courrier ou par le livreur, pour 4 semaines. Le bénéficiaire peut alors choisir entre 2 menus.

Il est possible de commander un repas spécifique suivant un régime spécial, allergies ou repas particuliers :

- Régime spécial (Sur présentation d'un certificat médical) :
 - Sans sucre (diabétique)
 - Pauvre en cholestérol
 - Sans sel ajouté

- Préparations particulières :
 - Haché (menus en morceaux)
 - Mouliné (aliments en purée)
 - Menu sans porc

- Allergies : Il sera demandé au bénéficiaire de bien remplir la Fiche d'inscription afin d'y apporter les allergies connues pour éviter tout risque. L'établissement décline toute responsabilité si un incident venait à se produire concernant des allergies non stipulées sur la fiche d'inscription.

3. Organisation des commandes

a. Commande des repas

Toute commande de repas doit être passée avec un préavis de 3 semaines.

Pour toute modification, il est demandé de prévenir jusqu'à 48 heures avant la date de livraison prévue.

Il est possible pour le bénéficiaire de commander et partager un repas avec ses proches.

b. Livraison des repas

- Les repas sont livrés 365 jours par an, entre 11h00 et 13h00.
- La REWA met un point d'honneur à livrer les repas en liaison chaude et à respecter les règles d'hygiène alimentaire.
- Pour une bonne réception des repas, le bénéficiaire doit être présent à son domicile pour réceptionner le repas. Le chauffeur en charge de la livraison se présente une première fois. En cas d'absence ou de non-réponse, une seconde tentative est effectuée à la fin de son itinéraire.
En cas d'immobilité importante, une clé peut être confiée au chauffeur, contre décharge.
- Sauf cas d'hospitalisation, le bénéficiaire doit prévenir 48 heures à l'avance d'un changement de situation. Sans nouvelle du bénéficiaire le service sera suspendu à partir du lendemain du jour d'absence. Le repas non réceptionné sera facturé.

III. Les conditions financières

Les conditions financières sont fixées par la fiche tarif annexée au présent contrat.

Le non fonctionnement temporaire d'un élément particulier du présent contrat qui n'affecte pas de façon substantielle ses dispositions, n'en met pas en cause la validité. Le bénéficiaire ne peut pas en déduire un droit de différer ou de refuser, ni en partie, ni en entier, le paiement des prix facturés par l'établissement.

I. Tarifs des repas

Un tableau des tarifs est mis en annexe de ce présent contrat.

Les tarifs sont révisés annuellement, applicables au 1er janvier de chaque année. Une information préalable sera transmise avant l'application des nouveaux tarifs avec la possibilité de résilier le contrat, sous réserve de respecter un délai de préavis de 8 jours.

2. Modalités de paiement

La facture est adressée bimensuellement au bénéficiaire ou envoyé au représentant légal (sur demande et suivant tarif en vigueur).

Elle est encaissée par domiciliation bancaire. En cas de non-paiement, le suivi et les poursuites sont gérés par la recette communale.

IV. Les responsabilités et obligations

I. L'établissement

a. Protection des données et secret professionnel

En matière de protection des données, l'établissement s'engage à ne collecter que les données nécessaires et s'engage à une utilisation loyale de ces données n'excédant pas les besoins. L'établissement assure la confidentialité et la sécurité de ces données. Le personnel, doit avoir accès aux informations en vue de pouvoir mieux prendre en charge la gestion de la prestation.

Le bénéficiaire se déclare d'accord avec la collecte et l'enregistrement de données à caractère personnel pour les besoins de l'établissement et dans son propre intérêt. Le bénéficiaire peut s'informer et accéder aux données le concernant en introduisant une demande écrite auprès de l'établissement / la direction.



COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées

Le bénéficiaire déclare son accord pour toutes modifications nécessaires concernant les documents énumérés ci-avant.

L'établissement s'engage à respecter et à appliquer le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. La déclaration générale de protection des données de la Commune de Sanem peut être retrouvée sous le lien suivant : <https://www.suessem.lu/fr/chartergpd/>.

b. Affaires personnelles

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

L'établissement pourra faire une déclaration pour tous dommages causés par le personnel dans l'exercice de ses fonctions pour tout matériel appartenant au bénéficiaire.

2. Le bénéficiaire

Dans le cadre du présent contrat, le bénéficiaire s'engage à :

- Remplir et à remettre à la structure les documents et informations nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations

Faciliter l'exécution du présent contrat notamment :

- En respectant les conditions essentielles à la bonne exécution de celui-ci, notamment les règles d'hygiène et de sécurité et de respect des intervenants.
- En garantissant l'accès à son domicile et en étant présent pour la livraison.
- Informer la structure par écrit ou par téléphone, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution au problème rencontré.

De plus, lors de la signature de ce contrat, le bénéficiaire s'engage à respecter le règlement général mis en annexe du présent contrat ainsi qu'au paiement des factures adressées bimensuellement.

V. Les absences et annulation

En cas d'absence du bénéficiaire ou en cas de volonté d'annuler la prestation, il est demandé de communiquer à la direction son absence ou annulation au moins 48 heures à l'avance.

En cas de désistement en dehors de ces délais, les repas commandés seront facturés.

VI. Le contrat

1. Durée du contrat

Le contrat est établi pour une durée indéterminée sauf décès ou résiliation du présent contrat.

2. Modification

A l'exception des dispositions contenues dans les annexes, toute modification ou complément du présent contrat doit faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

3. Résiliation

a. Résiliation du contrat à l'initiative du bénéficiaire

Le bénéficiaire, respectivement la personne pouvant engager valablement ce dernier, peut résilier le contrat moyennant une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la direction en respectant un délai de préavis de 48 heures.

Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà réalisées reste à la charge du bénéficiaire.

Le bénéficiaire peut résilier son contrat sans préavis, ni pénalité financière en cas de situations d'urgence (hospitalisation, entrée en structure pour personnes âgées non programmée...).

b. Résiliation du contrat à l'initiative du gestionnaire

Le gestionnaire peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis de 48 heures si :

- Le bénéficiaire manque gravement aux obligations contractuelles ou à des dispositions importantes du règlement général ;



COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées

- Le contrat pourra prendre fin à l'initiative de l'une des parties sans délai en cas de mise en danger des intervenants ou du bénéficiaire lui-même ;
- Le contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties en cas de violation grave et/ou répétée des dispositions du règlement de fonctionnement ;
- Le bénéficiaire ne paie pas le prix facturé des prestations reçues pendant deux mois consécutifs ;
- Comportement dangereux et/ou déviant (verbal ou physique) vis-à-vis du personnel du service de repas sur roues ;
- En cas de fermeture de son service ;

La résiliation doit être précédée d'un avertissement écrit énumérant les faits qui donnent lieu au préavis.

En cas de décès, le contrat de service se trouve résilié le lendemain du décès.

Le bénéficiaire confirme avoir pris connaissance des documents suivants :

- Liste des prix
- Règlement général du service repas sur roues
- Traitement des données personnelles



COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées

Lu et approuvé,

Belvaux, le 23 septembre 2024

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Le bénéficiaire

Signature du bénéficiaire

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Le représentant

Signature du représentant

Alain Willet

Pour l'établissement

Signature du directeur

Annexes

I. Règlement Général

Le présent règlement fait partie intégrante du contrat de service signé par tout bénéficiaire.

Article 1 : En Général

Le bénéficiaire est obligé de respecter les dispositions du règlement en vigueur ainsi que toute modification apportée ultérieurement par le gestionnaire.

Article 2 : Le service du repas sur roues

Le service du repas sur roues est accessible à tout usager sans distinction, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique, d'orientation sexuelle ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune ou de naissance.

Il est destiné aux personnes résidant dans la Commune de Sanem, qui à cause de leur âge supérieur à 65 ans ou d'un handicap physique quelconque, ont des difficultés à préparer leurs repas elles-mêmes et qui ne peuvent se déplacer pour prendre un repas au restaurant.

Les résidents de la Commune de Sanem âgés de moins de 65 ans peuvent profiter du service repas sur roues sur base d'un certificat médical.

Article 3 : Choix du menu

Chaque jour, le bénéficiaire a le choix entre deux plats principaux, complétés par une soupe et un dessert. Le menu est livré en liaison chaude par nos agents entre 11h00 et 13h00. La REWA se réserve le droit de passer à la liaison froide et de modifier les horaires de livraison, qui seront communiqués par courrier moyennant un avenant.

Les propositions de menus et ainsi que la fiche reprenant la sélection de menus sont distribuées aux bénéficiaires du service par courrier ou par le chauffeur pour 4 semaines.

La commande doit être passée avec un préavis de 1 semaine, et les modifications peuvent être apportées jusqu'à 48 heures avant la date prévue.

Le client est responsable du choix de son menu. La REWA est en mesure de préparer des menus avec régime spécifique (Moins de sucre, sans sel, pauvre en cholestérol...). En cas de troubles de la mastication et de la déglutition, des repas à textures modifiées : viande coupée



COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées

ou moulue, menu tout coupé ou tout moulu, peuvent être livrés. Il suffit d'indiquer le choix lors de l'inscription à notre service. En cas d'allergie, il est demandé au bénéficiaire de bien remplir la fiche d'inscription et de stipuler toutes les allergies auxquelles ils sont confrontés. Le bénéficiaire détermine la fréquence à laquelle il fait appel au service.

Article 4 : Personnes de contact

Le service est assuré par la Résidence Op der Waassertrap, un service communal ci-après dénommé « REWA » sous la surveillance du chargé de direction du service « Repas sur roues », par délégation du collège des bourgmestre et échevins. Il se charge de la préparation des repas, de l'emballage, de la mise en température et de la distribution.

Le responsable du département hôtelier, ainsi que le responsable du service d'entretien et le responsable du service cuisine sont également des membres clés de l'équipe.

Vous pouvez les contacter aux numéros suivants :

- Responsable du service repas sur roues : 59 49 40 - 9412
- Responsable du service cuisine : 59 49 40 - 1
- Responsable du département hôtelier : 59 49 40 - 9401

Ces informations de contact vous permettront de joindre directement les personnes responsables pour toute question ou préoccupation relative aux services fournis.

Article 5 : Inscription

La personne qui désire bénéficier du service repas sur roues fait personnellement la demande à la REWA.

Une fiche d'inscription est alors remplie. Elle reprend le nom, l'adresse postale, le numéro de téléphone, le matricule du demandeur, une indication sur un régime probable, les allergies et le nom et le numéro de téléphone de deux personnes de contact.

Article 6 : Polices d'assurances

- I.1. L'établissement dispose de différentes polices d'assurances :
- La responsabilité Civile exploitation,
 - La responsabilité Civile après livraison - Intoxications Alimentaires,
 - La responsabilité Civile Professionnelle des Préposés,



COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées

Article 7 : Utilisation du box

Le repas, fraîchement préparé est livré dans un box. Il est également possible de réchauffer le menu au four à micro-ondes.

Chaque bénéficiaire est prié de respecter le matériel de livraison (propreté, intégrité ...). L'établissement s'engage à nettoyer journalièrement, suivant le plan d'hygiène en vigueur, le matériel du repas sur roues.

Il est interdit d'utiliser le matériel du repas sur roues à des fin personnelles.

Le bénéficiaire s'engage à informer immédiatement le personnel du repas sur roues de l'établissement en cas de dégât du matériel. Tout dégât (causé par une utilisation inappropriée du bénéficiaire) ou perte est à charge du bénéficiaire.

Le chauffeur livre le box et récupère le précédent (assiettes et bols compris). Les assiettes et bols doivent avoir été rincés après utilisation.

Article 8 : Livraison

La livraison se fait moyennant des voitures spécialement équipées à cet effet et ne servant qu'à la distribution des repas et contrôlés régulièrement. Le personnel en charge de la distribution des repas sur roues est tenu de couper le moteur du véhicule en cas de stationnement lors des livraisons.

Le personnel en charge de la distribution des repas est tenu d'appliquer et de respecter le code de la route en vigueur.

La REWA ne peut pas être tenue responsable pour les infractions causées par le chauffeur. Le personnel en charge de la distribution des repas sur roues est tenu de signaler à la REWA de tout défaut technique ou autre en utilisant la procédure de déclaration des non-conformités (fiche qualité).

En cas de mobilité réduite, il est possible de remettre à la REWA une clé du domicile qui est conservée dans une armoire sécurisée permettant sa traçabilité à tout moment. Un formulaire est à remplir à cet effet.

Lors des livraisons des repas, il est demandé aux bénéficiaires ayant des animaux de faire en sorte qu'ils ne viennent pas perturber la livraison des repas lors de l'intervention des agents de la REWA.



COMMUNE DE SANEM

Résidence op der Waassertrap

Structure d'hébergement pour Personnes Âgées

Article 9 : Absence du bénéficiaire

Si un repas ne peut pas être livré parce que la personne n'ouvre pas la porte, le chauffeur doit essayer de joindre la ou les personnes de contact du bénéficiaire.

Après avoir terminé son premier tour de livraison, le chauffeur repasse une deuxième fois auprès des personnes absentes lors du premier essai.

S'il n'arrive toujours pas à les joindre, le chauffeur est tenu d'en informer de suite par téléphone le chargé de direction du service Repas sur roues ou la personne responsable du service qui lui est chargé d'en avertir sans retard le commissariat de Police de Belvaux, et/ou le cas échéant le responsable du Centre d'intervention de Sanem.

Lors de la première livraison, un formulaire est à remplir pour valider ou non cet accord.

Article 10 : Annulation du repas

Si une livraison de repas doit être annulée, que ce soit en raison d'une hospitalisation, d'un accident, d'une maladie, ou pour toute autre raison, il est impératif d'en informer rapidement la personne responsable.

En cas de force majeure, telle qu'une panne de voiture, le responsable du service doit immédiatement aviser les clients de l'annulation de la livraison, sans que cela n'ouvre droit à un dédommagement quelconque.

Toute annulation de repas sans frais doit être communiquée au REWA avant 48 heures. Il est essentiel de maintenir une communication proactive dans de telles situations, garantissant ainsi une gestion efficace des annulations et permettant au service de s'organiser de manière optimale.

Article 11 : Doléances

En cas de réclamation concernant la qualité des repas, il est impératif de la transmettre immédiatement en remplissant une fiche préparée à cet effet. Cette fiche doit être remise au responsable du service par l'intermédiaire du chauffeur.

Pour toute autre réclamation qui ne concerne pas spécifiquement la qualité des repas, il est nécessaire de la transmettre au chargé de direction du service repas sur roues. Cette procédure permet d'assurer une gestion efficace des retours d'information et garantit que les préoccupations des clients sont adressées de manière appropriée, contribuant ainsi à maintenir un service de qualité.

Article 12 : Mode de paiement - La domiciliation

Le paiement se fait suivant un décompte bimensuel reprenant les commandes passées et livrées. Les factures de l'établissement sont payables par voie de domiciliation bancaire. Le bénéficiaire s'engage à maintenir à tout moment sur son compte en banque les fonds nécessaires afin de permettre le paiement des factures de l'établissement.

De plus, l'établissement se réserve le droit de recouvrer tout montant impayé par toutes voies de droit.

Toute facture impayée produit des intérêts de retard au taux légal à partir de son échéance.

A titre de justificatif le bénéficiaire reçoit une facture énumérant les services prestés.

Article 13 : Le prix

13.1. Le prix du service repas sur roues peut être ajusté par validation du Conseil Communal en fonction notamment de l'évolution du marché et des dépenses d'exploitation.

13.2. De plus, le prix de pension est attaché à l'évolution du coût de la vie (indice).

Article 14 : Modifications et ajoutes

L'établissement a le droit de modifier et/ou de compléter à tout moment le présent règlement interne. L'établissement doit notifier par écrit toute modification et tout complément au bénéficiaire, qui dispose d'un délai de 15 jours à partir de la notification pour manifester son (ses) objection(s). Passé ce délai, aucune objection n'est recevable et le bénéficiaire est considéré comme ayant accepté la modification et/ou le complément.



Résidence Op der Waassertrap
60, rue Waassertrap L-4408 BELVAUX
www.rewa.suessem.lu

Numéros utiles:
Réception: 59 49 40 – 1
Fax: 59 49 40 - 33 99

M. Willet Alain
Directeur
59 49 40 -1

M. Ney Jérôme
Responsable département
Hôtelier

Mme Hischer Sabrina
Responsable service
Repas sur roues

M. Pierron Sébastien
Responsable service
Cuisine