

REGLEMENT DE SERVICE

- Restauration Scolaire -

Collectivité de Juvignac

Table des matières

I - DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT	4
ARTICLE 2 - FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT.....	4
ARTICLE 3 - PRESTATIONS CONCERNEES.....	4
II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES.....	5
ARTICLE 4 - COMPOSITION DES REPAS	5
ARTICLE 5 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS.....	5
ARTICLE 6 – ALLERGIES ET REGIMES ALIMENTAIRES.....	6
ARTICLE 7 - LA COMMISSION DE RESTAURATION	6
7.1 - Composition et rôle de la Commission de restauration :	6
7.2 - Communication des menus	7
ARTICLE 8 - HORAIRES DES SERVICES.....	7
ARTICLE 9 - DELIVRANCE DES REPAS	7
III - FACTURATION & ENCAISSEMENTS : CONDITIONS D’ACCES AU SERVICE DE LA RESTAURATION	7
ARTICLE 10 - LES BENEFICIAIRES.....	7
ARTICLE 11 - L’INSCRIPTION.....	7
11.1 Conditions d’inscription	8
11.2 Validité de l’inscription	8
11.4 Résiliation ou modification	8
11.5 Réinscription des familles débitrices	8
ARTICLE 12 - RESERVATION DES REPAS.....	8
12.1 Réservation ou annulation des repas et absences	8
ARTICLE 13 – TARIFICATION	9
ARTICLE 14 –POINTAGE DES PRESTATIONS.....	9
ARTICLE 15 – FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT.....	9
15.1 Facturation et délais de paiement	9
15.2 – Paiement du prix du repas	10
15.3 Contestation de la facture et demande de remboursement	10
15.4 Service client et permanences	10
15.5 Défaut de paiement	11

15.6 Règlement des impayés par les familles	11
IV - DISPOSITIONS D'APPLICATION	12
ARTICLE 17 - ENTREE EN VIGUEUR.....	12
ARTICLE 18 - PUBLICATION.....	12
ARTICLE 19 - EXECUTION	12

I - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT

Le règlement de service a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du service public de la restauration scolaire, dont la gestion a été déléguée à la Société ELRES, ci-après dénommée « ELIOR», par la commune de Juvignac, ci-après dénommée la Collectivité.

Il arrête les conditions dans lesquelles les bénéficiaires ont accès au service et précise, conformément au contrat de délégation de service public, les prestations qui leur seront rendues par Elior. L'inscription au service de restauration vaut acceptation, par les usagers, des prescriptions du présent règlement.

La Collectivité est l'autorité délégante. En cette qualité, elle arrête les tarifs de repas que les usagers acquittent directement auprès d'Elior, assure le contrôle des présences et la surveillance des convives. Le service de restauration demeure organisé et contrôlé par la Collectivité.

Elior est chargé de la production et de la distribution des repas aux convives, ainsi que de l'encaissement auprès des familles des prix des repas suivant les tarifs fixés par la Collectivité.

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur.

ARTICLE 2 - FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT

Le présent règlement a un caractère obligatoire.

Les bénéficiaires ont accès au service dans les conditions arrêtées au règlement. Le respect de ces prescriptions est impératif. Les contrevenants s'exposent aux sanctions prévues par le présent règlement.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS CONCERNEES

Sont concernés les repas et autres prestations, tels que définis au chapitre II ci-après, destinés aux usagers du Service Public de la restauration de la Collectivité.

II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES

ARTICLE 4 - COMPOSITION DES REPAS

Les repas sont composés de la façon suivante :

4 éléments sans choix selon les dispositions suivantes :

- ✓ 1 plat protidique
- ✓ 1 légume d'accompagnement (légume ou féculent)
- ✓ 1 fromage ou produit laitier
- ✓ 1 dessert ou fruit de saison

Ou (en alternance)

- ✓ 1 hors d'œuvre ou potage
- ✓ 1 plat protidique
- ✓ 1 légume d'accompagnement (légume ou féculent)
- ✓ 1 fromage ou produit laitier

Le Délégué accompagnera chaque repas de pain blanc frais du jour tranché à sa discrétion.

IMPORTANT : Le repas à 4 éléments ainsi constitué devra respecter les dispositions de la recommandation J5-07 du GEMRCN, en termes d'apport en fruits et légumes crus et en calcium.

ARTICLE 5 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS

Le DELEGATAIRE proposera, annuellement,

- un programme d'animations calendaire, à destination de l'ensemble des usagers, en intégrant à minima les grandes fêtes calendaires (Épiphanie, Chandeleur, Pâques, Noël, Mardi gras, Semaine du Goût).
- Un programme de repas thématiques, à destination de l'ensemble des usagers, renouvelé chaque année et proposé 1 fois par trimestre
- Une animation à finalité pédagogique à destination des enfants en classe maternelle et élémentaires en lien avec soit la santé et la lutte contre l'obésité (petit déjeunons ensemble, jeu d'équilibre), soit les gestes éco-citoyens (la lutte contre le gaspillage alimentaire, le tri des déchets ...)

ARTICLE 6 – ALLERGIES ET REGIMES ALIMENTAIRES

La Collectivité, en accord avec Elior, autorise les usagers présentant des particularités allergiques à apporter leur repas en conditionnement individuel dans un sac isotherme, qui sera stocké dans une boîte plastique dédiée à chaque enfant dans un réfrigérateur.

L'établissement mettra à la disposition du personnel de service, si besoin, un four à micro-ondes et réfrigérateurs spécifiques, afin qu'il procède à la conservation et la remise en température de ces repas spécifiques.

Parmi les convives fréquentant les restaurants de la COMMUNE, certains dans le cadre leur pratique religieuse ou par conviction personnelle, ne doivent pas consommer de recettes préparées à partir de viande porcine.

Afin de respecter ces dispositions, le DELEGATAIRE proposera à chaque fois que le menu le nécessite, en plat de substitution, une recette préparée sans viande porcine – ces plats de substitution devront être variés dans le temps.

Ces plats de substitution seront clairement identifiés sur les menus communiqués aux usagers.

ARTICLE 7 - LA COMMISSION DE RESTAURATION

7.1 - Composition et rôle de la Commission de restauration :

La Collectivité a constitué un comité consultatif de la restauration scolaire, dénommé « Commission de Restauration ».

Participent à la Commission :

- Ⓢ les Représentants dûment habilités de la COMMUNE
- Ⓢ les représentants d'Elior Restauration Enseignement
- Ⓢ la diététicienne d'Elior Restauration Enseignement
- Ⓢ

Cette Commission a pour mission, outre les échanges d'information et suggestions, de donner son avis sur :

- Ⓢ L'appréciation des menus servis et futurs,
- Ⓢ La découverte de plats nouveaux,
- Ⓢ Les animations proposées par Elior et leur déroulement,
- Ⓢ L'hygiène et la sécurité dans les restaurants.

Elle se réunit à la fin de chaque période scolaire soit une fois par trimestre.

Un compte-rendu de chaque commission est diffusé à la Ville.

7.2 - Communication des menus

Les menus tenant compte des propositions de la Commission susvisée, sont disponibles sur le site internet de la Collectivité, sur le site internet Elior Bon'App et sont également affichés dans chaque établissement.

ARTICLE 8 - HORAIRES DES SERVICES

Les déjeuners peuvent être servis à partir de 11h30 et jusqu'à 13h30 sur le temps scolaire, selon les établissements, et de 12h00 à 14h00 sur la période d'activité de l'ALSH.

Toute modification horaire fera l'objet d'un accord préalable entre la Collectivité et Elior.

ARTICLE 9 - DELIVRANCE DES REPAS

L'admission au service du restaurant est réservée aux convives régulièrement inscrits auprès de la Collectivité, dans les conditions définies ci-après.

Les élèves restent sous la responsabilité de l'établissement durant le temps de repas. L'établissement organise l'accès et la sortie des salles de restaurant.

III - FACTURATION & ENCAISSEMENTS : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE LA RESTAURATION

ARTICLE 10 - LES BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires sont les convives régulièrement inscrits au service de restauration scolaire. L'admission au service s'effectue sur inscription annuelle, auprès de la Collectivité. Les familles et les enseignants règlent dans les conditions fixées ci-après le prix des prestations à Elior, selon le tarif déterminé par la Collectivité.

ARTICLE 11 - L'INSCRIPTION

L'inscription au service de la restauration scolaire reste de la responsabilité de la Collectivité. Elle s'effectue avant le début de l'année scolaire (un dossier par famille) avant le 31 août de chaque année.

Une inscription voire une résiliation en cours d'année est possible.

La Collectivité transmet après validation les données concernant les familles à Elior. Il en sera de même pour toutes les inscriptions faites en cours d'année.

11.1 Conditions d'inscription

Pour s'inscrire au service de la restauration, les familles doivent :

- Ⓢ Avoir inscrit leur ou leurs enfants dans les établissements publics de la Collectivité,
- Ⓢ Avoir rempli le dossier d'inscription à la restauration scolaire auprès de la Collectivité,
- Ⓢ Avoir fait calculer leur quotient familial auprès de la Collectivité,
- Ⓢ Ne pas être débiteur à l'égard d'Elior d'une quelconque somme au titre du service de la restauration.

11.2 Validité de l'inscription

L'inscription est valable sur l'année scolaire pendant tout le temps où au moins un convive de la famille bénéficie du service de restauration. **Elle doit être renouvelée obligatoirement chaque année scolaire.** L'inscription est mise à jour en début de chaque année scolaire au moment de la réinscription et chaque fois qu'une modification intervient dans la situation de la famille (nombre d'enfants, déménagement etc...)

L'inscription peut être invalidée en cas de suspension du service ou en début d'année scolaire, en cas de non règlement du solde débiteur du compte bon'App.

En cas de non renouvellement de l'inscription, celle-ci prendra automatiquement fin en début d'année scolaire suivante.

L'inscription en cours d'année s'effectue suivant la même procédure.

11.4 Résiliation ou modification

L'inscription au service de restauration pourra être modifiée ou résiliée en cours d'année, sur simple demande adressée à la Collectivité.

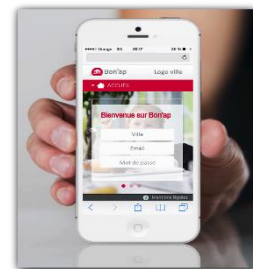
11.5 Réinscription des familles débitrices

Une réinscription à la restauration scolaire ne sera définitive que si les factures de la famille sont payées avant la rentrée.

ARTICLE 12 - RESERVATION DES REPAS

12.1 Réserve ou annulation des repas et absences

Pour les familles inscrites, une réservation ou une annulation doit être faite auprès du serveur vocal d'Elior au 01-41-29-38-85 ou via l'application bon'App au plus tard la veille du jour de consommation avant 23h00. Tout repas consommé non préalablement réservé au plus tard la veille du jour de consommation avant 23h00, fera l'objet d'une majoration tarifaire de 25%.



Un repas réservé non consommé et non annulé la veille du jour de consommation avant 23h00 fera l'objet d'une facturation au tarif standard.

Les 2 premières journées d'absence ne seront pas déduites de la facture (jour de carence). Les repas non consommés les jours suivants seront déduits de la facture par Elior.

En cas d'absence pour maladie et non présence en classe sur la période, la famille doit transmettre un certificat médical à Elior sous un délai de 8 jours ouvrés pour que le ou les repas non décommandé(s) ne soi(en)t pas facturé(s).

En cas de sorties scolaires sans pique-nique : les familles doivent préalablement décommander leurs repas. A défaut, le repas sera considéré comme réservé non consommé et non annulé et fera l'objet d'une facturation au tarif standard.

ARTICLE 13 – TARIFICATION

C'est la Collectivité qui détermine par arrêté municipal les différentes catégories de tarifs, ainsi que les conditions d'attribution aux familles.

Les tarifs de la restauration seront communiqués à Elior un mois minimum avant leur prise d'effet effective.

ARTICLE 14 – POINTAGE DES PRESTATIONS

Au moment du repas, le représentant d'Elior pointera sur la tablette électronique chaque enfant se présentant au restaurant.

Les données de pointage sont envoyées quotidiennement à Elior.

ARTICLE 15 – FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT

15.1 Facturation et délais de paiement

Le système de facturation aux familles est mis en place par Elior pour les familles inscrites au service de la restauration scolaire. La facturation est établie sur la base des pointages effectués quotidiennement ainsi qu'au regard des informations de commande/décommande des repas.

A l'issue d'un mois de consommation, Elior adresse donc aux familles une facture émise vers le 5 du mois suivant.

La facture du mois prend en compte :

- Ⓢ Les prestations facturées
- Ⓢ Les régularisations tarifaires et de pointage

A compter de la date de réception de la facture la famille dispose d'un délai de 10 jours calendaires pour procéder au règlement à Elior par l'un des moyens de paiement visés dans l'article ci-dessous.

15.2 – Paiement du prix du repas

Les moyens de paiement proposés aux familles sont les suivants :

- Ⓢ Le prélèvement automatique
- Ⓢ Le paiement électronique via **bon'App**
- Ⓢ Le TIP chèque



Pour utiliser un autre moyen de paiement, les familles se rapprocheront d'Elior lors de ses permanences.

15.3 Contestation de la facture et demande de remboursement

Toute **contestation** de la famille doit être portée à la connaissance d'Elior selon les modalités définies à l'article 15.4 ci-dessous, dans un délai de 45 jours calendaires suivant la date de la facture.

Une facture non contestée est réputée acceptée par la famille.

Les demandes de **remboursement** peuvent se faire en cas de compte créditeur pour les cas listés ci-dessous :

- Ⓢ Résiliation définitive de l'inscription
- Ⓢ Trop perçu par Elior
- Ⓢ Régularisations

En l'absence de demande de remboursement écrite de la famille le solde créditeur sera réputé acquis à Elior à l'expiration d'un délai d'un an.

15.4 Service client et permanences

Les familles peuvent s'adresser à Elior ou à ses représentants pour toute question relative au pointage, inscription, facture, règlement etc...

Le **service d'accueil téléphonique** est joignable

- ☎ Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 18h00 au 01-41-29-38-85

Les **permanences** sont par ailleurs organisées dans les locaux de l'école Nelson Mandela au 20 rue Neptune 34 990 JUVIGNAC :

- ☎ Le lundi de 8h00 à 9h00
- ☎ Le vendredi de 8h00 à 9h00

Les horaires de ces services d'accueil seront adaptés pendant les périodes de vacances scolaires.

15.5 Défaut de paiement

En l'absence de réception du règlement dans le délai imparti, Elior envoie au moins une relance aux familles en retard de paiement (une relance est un document présentant le détail des factures en retard de paiement).

A défaut de paiement, Elior procède au recouvrement par tous moyens de droit (amiable ou judiciaire) de l'ensemble des factures impayées.

Elior transmet à la Collectivité, selon une fréquence définie contractuellement, la liste des familles en situation de retard de paiement.

La Collectivité se réserve le droit de prendre en charge à titre social les impayés des familles en difficultés ou de prononcer l'exclusion du service de restauration. Il en informera préalablement Elior.

Dans certains cas particuliers, la Collectivité pourra être autorisée par Elior à engager des poursuites à l'encontre des familles qui auraient contracté une dette vis-à-vis d'elle en faisant d'elle en faisant appel au TRESOR PUBLIC. A ce titre, la Collectivité est subrogée dans tous les droits d'Elior à l'égard de l'utilisateur.

15.6 Règlement des impayés par les familles

La famille doit régler **la totalité de son impayé**, c'est-à-dire le principal, les intérêts et les pénalités administratives le cas échéant. Le non recouvrement après mise en demeure peut entraîner une exclusion temporaire ou définitive de la restauration scolaire par le Maire.

IV - DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 17 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement de service entre en vigueur pour le service délégué à compter du 1er septembre 2017, tout règlement antérieur en vigueur dans la Collectivité étant abrogé de ce fait.

ARTICLE 18 - PUBLICATION

Le présent règlement sera publié par voie d'affichage.

ARTICLE 19 - EXECUTION

Le Maire, les services administratifs, les directeurs d'établissements, le personnel enseignant, les agents du service de restauration et les représentants d'Elior habilités à cet effet, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.

Fait à, le

En deux exemplaires originaux pour être annexés au contrat de Délégation.

Pour la Collectivité,
Le Maire, Jean-Luc Savy

Pour Elior,
Le Directeur Général Benoit Drillon et par
délégation Le Directeur Régional, André Cros