

REGLEMENT DE SERVICE

RESTAURATION SCOLAIRE DE LA VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

La ville de Digne Les Bains, ci-après dénommée la "Ville", a approuvé par délibération en date du 08/11/2022, le principe de la concession de son service de restauration scolaire du premier degré et du pôle social.

La Ville, par délibération en date du 30/05/2023, a autorisé Madame Patricia GRANET-BRUNELLO, Maire de la ville de Digne-les-Bains à signer le contrat de concession du Service Public de la restauration collective, sous forme d'affermage, avec le Groupe ELIOR.

La société ELIOR ci-après dénommée le "Concessionnaire" accepte de prendre en charge le service délégué dans les conditions définies audit contrat.

Ce contrat est conclu pour une durée de quatre ans ferme à compter de la date de démarrage de l'exploitation fixée au 08/07/2023. La commune se laisse la possibilité de renouveler de façon expresse le contrat pour une durée de 12 mois. La Ville en avertira explicitement le Concessionnaire 6 mois avant la date d'échéance du présent contrat. La prise d'effet est subordonnée au contrôle de légalité par la préfecture de Digne les Bains, elle est prévue pour expirer le dernier jour d'école de l'année scolaire 2026-2027.

Ce contrat prévoit à l'article 13.3 la rédaction d'un règlement de service définissant les rapports entre les usagers et le service de la restauration.

Le présent document formalise ce règlement.

Table des matières

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT	4
ARTICLE 2 - FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT	4
ARTICLE 3 - PRESTATIONS CONCERNEES.....	4
ARTICLE 4 - DISCIPLINE	4
CHAPITRE II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES	5
ARTICLE 5 - COMPOSITION DES REPAS SCOLAIRES ET PERISCOLAIRES (Centres de loisirs).....	5
ARTICLE 6 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS	5
ARTICLE 7 — ALLERGIES ET REGIME ALIMENTAIRES.....	5
ARTICLE 8 - LA COMMISSION DE RESTAURATION.....	6
8.1 - Composition et rôle de la Commission de restauration :.....	6
8.2 - Communication des menus.....	7
ARTICLE 9 - HORAIRES DES SERVICES	7
ARTICLE 10 - DELIVRANCE DES REPAS.....	7
CHAPITRE III - FACTURATION & ENCAISSEMENTS : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE LA RESTAURATION	7
ARTICLE 11 - LES BENEFICIAIRES.....	7
ARTICLE 12- L'INSCRIPTION	8
12.1 Conditions d'inscription.....	8
12.2 Validité de l'inscription	8
12.3 Procédure d'inscription nouvelle	8
12.4 Résiliation ou modification.....	8
12.5 Réinscription des familles débitrices.....	8
ARTICLE 13- RESERVATION DES REPAS.....	9
13.1 Repas occasionnels.....	9
13.2 Réservation ou annulation ponctuelle des repas et absences.....	9
ARTICLE 14 — TARIFICATION.....	9
ARTICLE 15 — POINTAGE DES PRESTATIONS	9
ARTICLE 16 - REGLEMENT DU PRIX DES REPAS	10
16.1 Moyens de paiement.....	10
ARTICLE 17 — FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT	10
17.1 Facturation et délais de paiement	10
17.2 Contestation de la facture et service client famille.....	10
17.3 Remboursement.....	11

17.4 Défaut de paiement.....	11
17.5 Règlement des impayés par les familles	11
CHAPITRE IV - DISPOSITIONS D`APPLICATION.....	12
ARTICLE 18 - ENTREE EN VIGUEUR.....	12
ARTICLE 19- PUBLICATION.....	12
ARTICLE 20 – EXECUTION	12

CHAPITRE 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 France Enseignement » ou « le Concessionnaire », par la Ville de Digne-les-Bains, ci-après dénommée la Ville.

Il arrête les conditions dans lesquelles les bénéficiaires ont accès au service et précise, conformément au contrat de concession de service public, les prestations qui leur seront rendues par le Concessionnaire.

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

Le Concessionnaire 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 Ville.

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 scolaire de la Ville.

ARTICLE 4 - DISCIPLINE

Toute personne inscrite ou qui fréquente le service est tenu de respecter scrupuleusement le règlement de la restauration scolaire.

CHAPITRE II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES

ARTICLE 5 - COMPOSITION DES REPAS SCOLAIRES ET PERISCOLAIRES (Centres de loisirs)

Concernant les scolaires (maternelles, élémentaires, collégiens), les adultes et ALSH un repas avec 4 composantes :

- 1 hors d'œuvre sans choix mais avec substitution le jour où du porc est proposé
- 1 plat protidique sans choix mais avec substitution le jour où du porc est proposé
- 1 garniture sans choix, (féculent ou légumes)
- 1 dessert sans choix
- OU
- 1 plat protidique sans choix mais avec substitution le jour où du porc est proposé
- 1 garniture sans choix, (féculent ou légumes)
- 1 produit laitier sans choix
- 1 dessert sans choix

Toutefois, des variantes seront proposées pour les maternelles lorsque la texture d'un plat (ex : cuisse de poulet) ou sa recette culinaire (ex : bœuf aux épices) n'est pas adaptée à cette catégorie de jeunes enfants

ARTICLE 6 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS

En complément des fêtes calendaires, des repas à thèmes et animations sur les restaurants seront proposés deux fois par mois.

ARTICLE 7 — ALLERGIES ET REGIME ALIMENTAIRES

Tout enfant présentant une allergie doit faire l'objet de la mise en place d'un Projet d'Accueil Individualisé dument complété. La Ville assure le suivi, la réception et la transmission des PAI au concessionnaire.

La Ville, en accord avec le Concessionnaire, autorise les usagers présentant des particularités allergiques, figurant dans les 14 allergènes à déclaration obligatoire et mentionnés sur tous les menus, à fréquenter le restaurant scolaire sur la base de l'éviction du ou des allergènes. Cette autorisation est strictement conditionnée à la prescription du médecin en charge de l'enfant. Celui-ci devra notifier ce choix, de façon claire et lisible, dans le PAI.

En cas d'impossibilité d'éviction de l'allergène, la famille pourra fournir un panier repas, sous réserve que cela soit notifié par le médecin en charge de l'enfant dans le PAI.

Dans le cas où le PAI implique la fourniture d'un panier repas, celui-ci sera confectionné et acheminé par la famille, dans des conditionnements individuels conformes aux règles sanitaires, sur le site de restauration correspondant. Les boîtes repas, comportant obligatoirement le nom et le prénom des enfants sont réceptionnés :

- Par le personnel communal sur les sites satellites externes, pour être stockés en armoire froide positive ;
- Par le personnel du concessionnaire sur le site de la cuisine centrale (restaurant Paul Martin).

Les repas sont remis en température et servis :

- Par le personnel du concessionnaire au self de la cuisine centrale,
- Par le personnel communal dédié sur les sites satellites.

Le Concessionnaire mettra à la disposition du personnel de service, un four à micro-ondes et un réfrigérateur spécifique, afin qu'il procède à la conservation et la remise en température de ces repas spécifiques.

Le Concessionnaire met également à disposition des familles la possibilité de commander des plateaux repas prêts à consommer (type NATAMA) et destinés aux enfants présentant des allergies alimentaires selon des modalités de réservation spécifiques. La mise en place de ces plateaux repas est conditionnée à la rédaction d'un PAI. Dans ce cas de prise de repas sous forme de plateaux sans allergènes, les conditions d'accès pour ces convives sont identiques à celles fixées au Chapitre III.

ARTICLE 8 - LA COMMISSION DE RESTAURATION

8.1 - Composition et rôle de la Commission de restauration :

Une Commission Technique Menu (CTM) est chargée de mettre en œuvre le processus de validation des menus.

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 le Concessionnaire et leur déroulement,
- L'hygiène et la sécurité dans les restaurants,
- Le fonctionnement du service

Sont membre de la commission :

- Le Maire Adjoint à l'Education ou son représentant, (Le Président)
- Le Chef du Service Education de la Ville,
- Le Proviseur du collège Maria Borrely ou son représentant,
- La Directrice de la crèche intercommunale « Les premiers pas » ou son représentant
- Le Directeur de l'ACEM la Sympathie ou son représentant,
- La Directrice du CCAS ou son représentant,
- Les Directeurs des écoles primaires,
- Le Coordonnateur du service Education,

- Le Responsable des personnels de service des sites satellites,
- Un représentant des personnels accompagnants par site de restauration
- Un représentant de chaque association de parents d'élèves,
- Un représentant des parents élus délégués de chaque école
- Les représentants d'Elres
- Un représentant des convives bénéficiant de la restauration scolaire

Elles doivent se dérouler dans un climat serein, avec des représentants ayant pouvoir de modifications des propositions et de décision permettant la prise en compte des adaptations nécessaires

8.2 - Communication des menus

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

ARTICLE 9 - HORAIRES DES SERVICES

Les déjeuners peuvent être servis à partir de 11h45 et jusqu'à 13h30.

Toute modification horaire fera l'objet d'un accord préalable entre la Ville et le Concessionnaire.

ARTICLE 10 - DELIVRANCE DES REPAS

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

Les élèves restent sous la responsabilité de la Ville durant le temps de d'accueil.
La Ville organise l'accès et la sortie des salles de restaurant.

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

ARTICLE 11 - 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 Ville. Les familles règlent dans les conditions fixées ci-après le prix des prestations au Délégué, selon le tarif déterminé par la Ville.

ARTICLE 12- L'INSCRIPTION

L'inscription au service de la restauration scolaire reste de la responsabilité de la Ville.

Elle s'effectue avant le début de l'année scolaire (une fiche par famille). Le document est transmis par la Ville à la famille, qui la remet une fois dûment complétée au concessionnaire.

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

Les inscriptions ont lieu avant le 31 juillet de chaque année.

12.1 Conditions d'inscription

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

- Avoir inscrit leur ou leurs enfant(s) dans les établissements publics de la Ville,
- Avoir rempli le dossier d'inscription à la restauration scolaire auprès de la Ville,
- Avoir fait calculer leur quotient familial auprès de la Ville,

12.2 Validité de l'inscription

L'inscription est valable sur l'année scolaire pendant tout le temps ou 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.

12.3 Procédure d'inscription nouvelle

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

12.4 Résiliation ou modification

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

12.5 Réinscription des familles débitrices

Un impayé est caractérisé par un défaut de paiement par l'utilisateur après mises en demeure par recouvrement amiable.

Le Concessionnaire adresse trimestriellement à la commune un état des impayés reprenant, famille par famille ou usager par usager, la situation de l'encours et le détail des actions menées au titre du recouvrement amiable (lettres de rappel, mises en demeure, appels téléphoniques,) et/ou le détail des actions de recouvrement contentieux (injonction de paiement, référé provision, ...).

Pour les familles ou les usagers dont les situations d'impayés perdurent, les parties conviennent de se rencontrer au minimum deux fois par an, pour définir une action conjointe à effectuer auprès de chaque famille concernée.

Chaque année, les parties dressent le bilan de la gestion des impayés et des procédures de recouvrement mises en œuvre par le Concessionnaire.

ARTICLE 13- RESERVATION DES REPAS

La réservation des repas est obligatoire et doit avoir lieu au moment de l'inscription.

Les familles remplissent un dossier de réservation des repas auprès d'ELIOR au moment de l'inscription, en indiquant les jours réservés. La réservation peut se faire pour 1 (un) à 4 (quatre) jours par semaine et déterminera le profil de consommation du convive pour toute l'année scolaire.

13.1 Repas occasionnels

Toute consommation, même occasionnelle nécessite une inscription préalable.

Dans le cas où la consommation interviendrait sans inscription préalable, la famille devra se présenter auprès des services de la Ville sous 48 heures pour régularisation de son dossier d'inscription.

De même, tout repas non réservé dans les délais, ou non réservé, fera l'objet d'une majoration de 5%. ⁽¹⁾

13.2 Réservation ou annulation ponctuelle des repas et absences

Pour les familles régulièrement inscrites, une réservation ou une annulation ponctuelle, en décalage par rapport au profil consommateur, peut être faite auprès de la centrale de réservation du concessionnaire ou via l'application App'Table sous un délai minimum de 3 jours ouvrés avant le jour du repas.

Un repas réservé non consommé et non annulé 3 jours ouvrés avant le jour du repas fera l'objet d'une facturation majorée de 5%. ⁽¹⁾

En cas d'absence pour maladie supérieure à 2 jours, la famille doit transmettre un certificat médical au concessionnaire sous un délai de 8 jours ouvrés. La première journée d'absence ne sera pas comptabilisée sur la facture pour délai de carence, si le concessionnaire est informé de l'absence avant 9h du matin, le jour « j ». Les repas non consommés les jours suivants seront déduits de la facture par le concessionnaire sous réserve de la réception du certificat dans les délais indiqués ci-dessus.

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 14 — TARIFICATION

C'est la Ville 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 au concessionnaire un mois minimum avant leur prise d'effet effective. Un affichage spécial des tarifs en vigueur sera réalisé de manière à être clairement lisible par les usagers à l'entrée du centre et à la caisse

La ville se réserve le droit d'appliquer des majorations si un enfant se présente au service de restaurations scolaire sans avoir commandé son repas au préalable.

ARTICLE 15 — POINTAGE DES PRESTATIONS

Le pointage quotidien des effectifs de chaque restaurant est réalisé par le représentant de la Ville sur des tablettes numériques fournies par le concessionnaire.

(1) Les majorations entreront en fonction à partir du lundi 6 novembre 2023 pour laisser le temps aux familles d'intégrer le nouveau fonctionnement.

ARTICLE 16 - REGLEMENT DU PRIX DES REPAS

L'inscription de chaque famille donne lieu à l'ouverture par le concessionnaire d'un compte famille informatique. Ce système permet de constater que chaque repas pris par un convive a bien été facturé et payé par la famille.

Dans ce compte famille sont enregistrés :

- Les repas facturés conformément au tarif fixé par la ville applicable pour chaque usager
- Les règlements effectués par les familles
- Les régularisations tarifaires et de pointages
- Les remboursements éventuels

16.1 Moyens de paiement

Les moyens de paiement proposés aux familles sont les suivants

- Le prélèvement automatique
- Le paiement électronique via le portail ou l'application Bon App
- Le TIP cheque
- Espèce lors de la permanence mensuelle.

Pour utiliser un autre moyen de paiement, les familles se rapprocheront du concessionnaire lors de ses permanences.

ARTICLE 17 — FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT

17.1 Facturation et délais de paiement

Le Concessionnaire prend en charge à terme échu la facturation auprès des convives sur la base des repas consommés au sein du restaurant.

A l'issue d'un mois de consommation, le Concessionnaire adresse donc aux familles une facture vers le 10 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 jour calendaire pour procéder au règlement au concessionnaire par l'un des moyens de paiement visés dans l'article ci-dessus.

17.2 Contestation de la facture et service client famille

Toute contestation de la famille doit être portée à la connaissance du concessionnaire dans un délai de 45 jours calendaires suivant la date de la facture.

Une facture non contestée est réputée acceptée par la famille.

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

Le service d'accueil téléphonique est joignable

- Par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00 au 01 41 29 39 06

Cette permanence est assurée au minimum les lundis, mardis, jeudis et vendredis en période scolaire de 7h45 à 12h30 et de 13h30 à 15h30

Il est précisé que les horaires de ce service d'accueil seront adaptés pendant les périodes de vacances scolaires.

17.3 Remboursement

Seuls les cas suivants ouvrent la possibilité d'un remboursement d'un compte famille créditeur :

- Résiliation définitive de l'inscription
- Trop perçu par le délégataire
- Régularisations

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

En l'absence de mouvement sur le compte famille durant une année, et en l'absence de demande de remboursement telle que décrite ci-dessus ; le solde créditeur sera reversé intégralement à la famille

17.4 Défaut de paiement

En l'absence de réception du règlement dans le délai imparti, le Concessionnaire envoie 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, le Concessionnaire procède au recouvrement par tous moyens de droit (amiable ou judiciaire) de l'ensemble des factures impayées, auxquelles s'ajouteront des pénalités administratives pour retard de paiement d'un montant fixé forfaitairement à 5 € maximum

Le Concessionnaire transmet à la Ville, selon une fréquence définie contractuellement, la liste des familles en situation de retard de paiement.

La Ville 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 le Concessionnaire.

17.5 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.

CHAPITRE IV - DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 18 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement de service entre en vigueur- pour le service délégué à compter du 8 juillet 2023, tout règlement antérieur en vigueur clans la Ville étant abrogé de ce fait.

ARTICLE 19- PUBLICATION

Le présent règlement sera publié par voie d'affichage.

ARTICLE 20 – EXECUTION

Le Maire, les services administratifs, les directeurs d'établissements, le personnel enseignant, les agents du service de restauration et les représentants du Concessionnaire 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 Concession.

Pour la Ville	Pour le Concessionnaire
Le Maire, Patricia GRANET-BRUNELLO	Le Directeur Général