

REGLEMENT DE SERVICE

- Restauration Scolaire et des Centres de Loisirs

-

VILLE DE TORCY

Table des matières

I - DISPOSITIONS GENERALES	3
ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT	3
ARTICLE 2 - FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT	3
ARTICLE 3 – AUTRES PRESCRIPTIONS	4
ARTICLE 4 - PRESTATIONS CONCERNEES	4
II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES	5
ARTICLE 5 - COMPOSITION DES REPAS	5
ARTICLE 5 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS	5
ARTICLE 6 – ALLERGIES ET REGIME ALIMENTAIRES	5
ARTICLE 7 - LA COMMISSION DES MENUS	6
7.1 - Composition et rôle de la Commission des menus :	6
7.2 - Communication des menus	8
ARTICLE 8 - HORAIRES DES SERVICES	8
ARTICLE 9 - DELIVRANCE DES REPAS	8
III - FACTURATION & ENCAISSEMENTS : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE LA RESTAURATION	9
ARTICLE 10 - LES BENEFICIAIRES	9
ARTICLE 11 - L'INSCRIPTION	9
11.2 Validité de l'inscription	10
11.3 Résiliation ou modification	10
ARTICLE 12 – TARIFICATION	10
ARTICLE 13 –POINTAGE DES PRESENCES	10
ARTICLE 14 – FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT	10
14.1 Facturation et délais de paiement	11
14.2 – Paiement du prix du repas	11
14.3 Contestation de la facture et demande de remboursement	11
14.4 Service client et permanences	12
14.5 Défaut de paiement	12
14.6 Règlement des impayés par les familles	13
IV - DISPOSITIONS D'APPLICATION	14
ARTICLE 15 - ENTREE EN VIGUEUR	14
ARTICLE 16 - PUBLICATION	14
ARTICLE 17 - EXECUTION	14

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 de la Ville de Torcy, dont la gestion a été déléguée à la Société ELRES, ci-après dénommée « ELIOR », par la Ville de Torcy.

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 Ville de Torcy 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 Ville de Torcy.

Elior est chargé de la production et de la livraison des repas sur les sites de restauration, ainsi que de l'encaissement auprès des familles des prix des repas suivant les tarifs fixés par la Ville de Torcy.

La Ville de Torcy est chargée de la distribution et du service des repas aux convives.

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 – AUTRES PRESCRIPTIONS

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur et notamment les règlements intérieurs des établissements scolaires.

ARTICLE 4 - 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 collective de la Ville de Torcy.

II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES

ARTICLE 5 - COMPOSITION DES REPAS

Les repas sont constitués de 5 composantes :

Maternelles	Elémentaires
1 hors d'œuvre	1 hors d'oeuvre au choix parmi 2
1 plat protidique	1 plat protidique, à choisir parmi 2 d'égale valeur nutritionnelle et économique
1 légume d'accompagnement ou féculent	1 légume d'accompagnement ou féculent à choisir parmi 2 d'égale valeur nutritionnelle et économique
1 fromage ou laitage	1 fromage ou laitage au choix parmi 2
1 dessert	1 dessert au choix parmi 2
Pain	Pain

La structure est identique pour les centres de loisirs (sauf sur les deux mois d'été où un seul choix est proposé).

Les goûters proposés dans les centres de loisirs et les centres d'accueil comportent deux composantes.

ARTICLE 5 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS

En complément des fêtes calendaires, des repas à thèmes et animations sur les restaurants seront proposés au moins une fois par mois sur le scolaire et une fois par semaine sur les centres de loisirs.

ARTICLE 6 – ALLERGIES ET REGIME ALIMENTAIRES

En cas d'allergie alimentaire ou intolérance, la famille doit procéder à l'établissement d'un P.A.I (Projet d'Accueil Individualisé) et pour ce faire :

- Produire un certificat détaillé du médecin traitant
- Rencontrer le médecin scolaire pour la mise en place du P.A.I.

Une fois établi et signé par le Directeur d'école et le médecin scolaire, le P.A.I devra être adressé au service de la restauration scolaire pour être validé et signé par le Maire-Adjoint et référent périscolaire et mis en place par le responsable du service sur site.

La Ville de Torcy, 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.

Elior fournit aux familles concernées un kit PAI permettant le stockage et le transport du repas.

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.

ARTICLE 7 - LA COMMISSION DES MENUS

7.1 - Composition et rôle de la Commission des menus :

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

Participent à la Commission :

Pour le Ville de Torcy :

- Ⓢ des Elus de la Ville de Torcy désignés par Monsieur le Maire
- Ⓢ des représentants des services municipaux concernés (y compris le référent désigné par la Ville de Torcy)
- Ⓢ de toute personne extérieure que la Ville de Torcy choisira de convier en fonction de ses compétences techniques en matière de restauration collective ou de son intérêt à la qualité de la prestation
- Ⓢ les Directeurs des centres de loisirs
- Ⓢ des représentants des différentes associations de parents d'élèves élus dans les conseils d'écoles et désignés par la Ville de Torcy, le cas échéant.

Pour Elior Restauration Enseignement :

- Ⓢ du référent désigné par le délégataire,
- Ⓢ du (de la) diététicien(ne) rattaché(e) au contrat,
- Ⓢ du directeur de la cuisine centrale du délégataire ou de son représentant en capacité de poser des arbitrages,
- Ⓢ éventuellement, selon les sujets à traiter, de tout responsable (chef de production, logistique, directeur qualité...).

Cette commission recueille les observations des membres à propos des repas servis puis donne son avis et formule des propositions quant à la qualité et la quantité des prestations de la période écoulée.

Elle remplit notamment les missions suivantes :

- Ⓢ vérifier puis valider les menus proposés (appellations, composition des plats). Pour ce faire, elle peut au cours de la réunion apporter les modifications nécessaires à leur composition,
- Ⓢ valider des projets de menus pour le cycle à venir, tels que les animations, repas à thème,
- Ⓢ proposer des solutions, suggestions pour améliorer la qualité de la prestation,
- Ⓢ faire un bilan des actions éducatives qui se sont déroulées autour du repas et échanger sur la base de nouvelles propositions du délégataire,
- Ⓢ examiner de nouveaux produits ou nouvelles préparations à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.
- Ⓢ étudier les résultats des enquêtes de satisfaction.

Elle se réunit à minima 4 fois par an et autant que de besoin pour des événements particuliers ou exceptionnels sur convocation du Président ou de son représentant.

Un compte-rendu de chaque commission est diffusé aux participants.

7.2 - Communication des menus

Les menus tenant compte des propositions de la Commission susvisée, sont disponibles : sur le site internet de la Ville de Torcy, sur le Portail Famille (Bon'App) et sont également affichés dans chaque établissement.

ARTICLE 8 - HORAIRES DES SERVICES

- Pour les restaurants scolaires : les déjeuners peuvent être servis à partir de 11h30 et jusqu'à 13h30.
- Pour les centres de loisirs : les déjeuners peuvent être servis à partir de 11h30 et jusqu'à 14h00.

Toute modification horaire fera l'objet d'un accord préalable entre la Ville de Torcy 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 la Ville de Torcy durant le temps de repas. La Ville de Torcy 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 et des centres de loisirs.

L'admission au service s'effectue sur inscription annuelle, auprès de la Ville de Torcy. Les familles règlent dans les conditions fixées ci-après le prix des prestations à Elior, selon le tarif déterminé par la Ville de Torcy.

ARTICLE 11 - L'INSCRIPTION

L'inscription au service de la restauration scolaire reste de la responsabilité de la Ville de Torcy. Elle s'effectue avant le début de l'année scolaire (un dossier par famille) au mois de mai ou juin pour l'année scolaire suivante.

Pour s'inscrire au service de la restauration scolaire et des centres de loisirs, les familles doivent :

- Ⓢ Avoir inscrit leur ou leurs enfants dans les établissements publics de la Ville de Torcy,
- Ⓢ Avoir rempli le dossier d'inscription à la restauration scolaire auprès de la Ville de Torcy,
- Ⓢ Avoir fait calculer leur taux d'effort auprès de la Ville de Torcy,

Les inscriptions s'effectuent à la Mairie de Torcy – Espace Accueil, lors des permanences qui se tiennent en Mairie. Les inscriptions par courrier ne sont pas admises.

Une inscription voire une résiliation en cours d'année est possible. L'inscription en cours d'année scolaire prend effet le lendemain du jour d'enregistrement de l'inscription.

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.

11.2 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...).

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 et prend effet le jour suivant l'inscription.

11.3 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.

ARTICLE 12 – TARIFICATION

La Ville de Torcy détermine par délibération du Conseil Municipal les différents 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 13 –POINTAGE DES PRESENCES

Le pointage quotidien des effectifs de chaque restaurant est réalisé par le représentant de la Ville de Torcy sur tablette électronique. Les données de pointage sont envoyées quotidiennement à Elior.

ARTICLE 14 – FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT

14.1 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 des présences 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 10 du mois suivant par voie postale au domicile des familles.

La facturation pourra être dématérialisée à la demande des familles.

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.

14.2 – Paiement du prix du repas

Les moyens de paiement proposés aux familles sont les suivants :

- Ⓢ Le prélèvement automatique,
- Ⓢ Le paiement électronique via le site bon'App,
- Ⓢ Le TIP cheque.



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

14.3 Contestation de la facture et demande de remboursement

Toute contestation de la famille doit être portée à la connaissance d'Elior par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse ci-dessous, dans un délai de 45 jours calendaires suivant la date de la facture.

ELIOR Service des Encaissements

Mairie de Torcy
Place de l'Appel du 18 juin 1940
TORCY 77207 MARNE LA VALLEE CEDEX 1

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.

14.4 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 N° **01.41.29.39.01**

Les permanences sont par ailleurs organisées en Mairie de Torcy - Espace Accueil :

- Ⓢ Le lundi de 14h00 à 17h00
- Ⓢ Le mercredi de 9h00 à 12h00

Il n'y a pas de permanence pendant les vacances scolaires, hormis durant un mois en été.

14.5 Défaut de paiement

En l'absence de réception du règlement dans le délai imparti, Elior envoie deux relances aux familles en retard de paiement.

La relance présente le détail des factures en retard de paiement. Le principal de la créance est majoré de 5 euros de frais de relance.

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

La créance est alors majorée soit de frais de recouvrement contentieux par le cabinet de recouvrement, soit forfaitairement de la somme de 70 Euros, à titre de pénalité prononcée en application du présent règlement.

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

14.6 Règlement des impayés par les familles

La famille doit régler la totalité de son impayé, c'est-à-dire principal, intérêts et pénalités administratives le cas échéant.

Le règlement des sommes qui ont fait l'objet d'une mise en demeure adressée par le Délégué, s'imputera sur les prestations objet de la mise en demeure.

Tout règlement partiel s'imputera sur les prestations impayées les plus anciennes.

IV - DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 15 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement de service entre en vigueur pour le service délégué à compter du 1^{er} septembre 2018, tout règlement antérieur en vigueur dans la Collectivité étant abrogé de ce fait.

ARTICLE 16 - PUBLICATION

Le présent règlement sera publié par voie d'affichage et sur le site internet de la Ville de Torcy www.ville-torcy.fr

ARTICLE 17 - 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 .Torcy., le 12 juillet 2018

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

Pour la Ville de Torcy,

Le Maire,

Monsieur Guillaume LE LAY-FELZINE



Direction des Opérations
Elior France Nord Est
Tour Egée
10 Avenue de l'Arche
92032 Paris La Défense Cedex
Tél : 01 71 06 80 15

Le Directeur des Opérations

Monsieur Thierry COLAS

