



REGLEMENT DE SERVICE

- Restauration Scolaire et Centre de Loisirs-

Collectivité de TORCY

Table des matières

I - DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT	4
ARTICLE 2 - FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT	4
ARTICLE 3 - PRESTATIONS CONCERNEES.....	5
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 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.....	7
ARTICLE 8 - HORAIRES DES SERVICES	7
ARTICLE 9 - DELIVRANCE DES REPAS	8
III - FACTURATION & ENCAISSEMENTS : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE LA RESTAURATION	8
ARTICLE 10 - LES BENEFICIAIRES.....	8
ARTICLE 11 - L'INSCRIPTION	8
11.1 Conditions d'inscription	9
11.2 Validité de l'inscription	9
11.3 Résiliation ou modification	10
11.4 Réinscription des familles débitrices.....	10

ARTICLE 12 – TARIFICATION	10
ARTICLE 13 –POINTAGE DES PRESENCES	10
ARTICLE 14 – FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT	11
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.....	13
ARTICLE 17 - ENTREE EN VIGUEUR	13
ARTICLE 18 - PUBLICATION	13
ARTICLE 19 - EXECUTION.....	13

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 Collectivité 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 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 constitués de 4 composantes.

Le repas pour les maternelles et les élémentaires est dit à 4 composantes plus le pain. Il est structuré de la manière suivante : 1 plat protidique, 1 légume d'accompagnement et/ou féculent, plus deux composantes sélectionnées quotidiennement en respectant l'équilibre alimentaire préconisé par le GEMRCN parmi les trois composantes suivantes : hors d'œuvre ; fromage ou laitage ; dessert.

Parmi ces composantes et le plat protidique les élémentaires ont le double choix.

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

ARTICLE 5 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS

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

- Faire remplir le document Education Nationale et le document Ville par le médecin traitant
- Fournir l'ordonnance
- Prendre rendez-vous avec le Service Intendance pour remettre le document Ville
- Remettre le document Education Nationale au Directeur de l'école

Une fois établi et signé par le Directeur d'école et le médecin scolaire, le P.A.I. Education Nationale sera adressé au Service Intendance pour être validé par le Maire-Adjoint et le Directeur de l'Enfance. Le P.A.I. Ville sera signé par le Maire-Adjoint, Référent Périscolaire et le Responsable Intendance.

Ils seront mis en place par le référent périscolaire de l'école.

Le P.A.I. doit être renouvelé chaque année.

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 en verre 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.

ARTICLE 7 - LA COMMISSION RESTAURATION

7.1 - Composition et rôle de la Commission restauration :

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

Participent à la Commission :

Pour le Ville ou le CCAS :

- ✳ des Elus de la Ville ou du CCAS désignés par Monsieur le Maire ou Président
- ✳ des représentants des services municipaux concernés (y compris le référent désigné par la Ville)
- ✳ toute personne extérieure que la Ville choisira de convier en fonction de ses compétences techniques en matière de restauration collective ou de son intérêt à la qualité de la prestation
- ✳ Un référent périscolaire
- ✳ des représentants des différentes associations de parents d'élèves élus dans les conseils d'écoles.

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.

- ❖ 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.

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 Collectivité, sur le Portail Famille (App'Table) 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 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 et des centres de loisirs.

L'admission au service s'effectue sur inscription annuelle, auprès de la Collectivité. Les familles 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.

Les familles devront remplir la fiche d'inscription fournie par le prestataire pour bénéficier du service de la restauration scolaire.

Elle s'effectue avant le début de l'année civile (un dossier par famille) un mois avant l'année suivante.

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.

Variante obligatoire : faire proposition :

11.1 Conditions d'inscription

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 Collectivité,
- ✘ Avoir rempli le dossier d'inscription à la restauration scolaire auprès de la Collectivité,
- ✘ Avoir fait calculer leur taux d'effort auprès de la Collectivité
- ✘ Ne pas être débiteur à l'égard d'Elior d'une quelconque somme au titre du service de la restauration.

La mise à jour du taux d'effort est obligatoire en début de chaque année civile.

Le non-paiement des factures peut entraîner une décision de la Ville d'exclusion du service.

La commande/décommande des repas pour la restauration scolaire (hors périscolaire) doit être faite par les familles directement sur l'application App'table jusqu'à 8 jours avant le jour de consommation.

11.2 Validité de l'inscription

L'inscription est valable sur l'année civile pendant tout le temps où au moins un convive de la famille bénéficie du service de restauration. Elle doit être renouvelée obligatoirement chaque année civile.

L'inscription est mise à jour en début de chaque année civile 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 début d'année civile, en cas de non règlement du solde débiteur du compte App'Table.

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

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

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.

11.4 Réinscription des familles débitrices

Une réinscription ou une réintégration à la restauration scolaire ne pourra être effective que le jour suivant le règlement des sommes dues.

ARTICLE 12– 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.

Une majoration de 25% sur le taux d'effort (ou quotient familial) sera appliquée:

- En cas de commande et(ou) décommande de repas hors délai
- En cas de repas commandé et non consommé
- En cas de repas non commandé et consommé

Cette majoration sera facturée directement aux familles par le Délégué.

La majoration ne s'applique pas sur présentation d'un certificat médical et certificat employeur.

ARTICLE 13 –POINTAGE DES PRESENCES

Le pointage quotidien des effectifs de chaque restaurant est réalisé par le représentant de la Collectivité. 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.

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 [App'Table](#)
- ❁ 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 selon les modalités définies à l'article 14.4 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.

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 01 41 29 39 01

Les **permanences** sont par ailleurs organisées dans les locaux de l'hôtel de ville

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

Pas de permanence pendant les vacances scolaires hormis un mois d'ouverture pendant les congés d'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 (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.

14.6 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 maintien d'accueil au restaurant est conditionné au paiement régulier des factures.

IV - DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 17 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement de service entre en vigueur pour le service délégué à compter du 10 juillet 2023, 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 TORCY, le 17/11/23

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

Pour la Collectivité,
Le Maire, M. Guillaume Le Lay-Felzine

Pour Elior,
Le Directeur Général Boris Derichebourg et par
délégation