

CHAPITRE IER - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement fixe les conditions d'accès, d'organisation et de fonctionnement du service de livraison de repas à domicile (ci-après « le service ») organisé par le Centre public d'action sociale de Brunehaut (ci-après « le CPAS »), en collaboration avec un prestataire extérieur spécialisé en restauration collective (ci-après « le Prestataire »).

ARTICLE 2 : BENEFICIAIRES

Peuvent bénéficier du service, moyennant introduction d'une demande conformément à l'article 3 :

1. les personnes domiciliées et résidant effectivement sur le territoire de l'entité de Brunehaut, âgées de 60 ans au moins ;
2. les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, quel que soit leur âge, sur présentation d'un certificat médical ou d'une reconnaissance officielle attestant de cette situation et de sa durée probable ;
3. à titre exceptionnel et temporaire, toute personne en incapacité passagère de préparer ses repas (convalescence, sortie d'hospitalisation, etc.), sur avis du service social et pour une durée limitée.

Le Conseil de l'action sociale (ou l'organe auquel la compétence est déléguée) statue sur les demandes ne relevant pas manifestement des 1^o et 2^o.

CHAPITRE II - PROCEDURE DE DEMANDE

ARTICLE 3 : INTRODUCTION DE LA DEMANDE ET ENQUÊTE SOCIALE

La demande est introduite auprès du CPAS, par le bénéficiaire lui-même, un membre de sa famille ou un tiers mandaté.

Une enquête sociale, conforme à l'article 60 de la loi organique du 8 juillet 1976, peut être menée à domicile afin de vérifier les conditions d'admission, d'expliquer le fonctionnement du service et de recueillir les documents nécessaires.

Le bénéficiaire communique lors de son inscription :

- les coordonnées d'une personne de référence à contacter en cas de difficulté lors d'une livraison ;
- le cas échéant, le certificat médical ou la reconnaissance officielle visés à l'article 2, 2^o ;
- les données personnelles strictement nécessaires à la livraison et à la facturation du service, dans les conditions fixées à l'article 14.

La livraison des repas commencera au minimum deux jours ouvrables après l'acceptation de la demande.

CHAPITRE III - ORGANISATION DU SERVICE ET RÔLE DU PRESTATAIRE

ARTICLE 4 : DESIGNATION ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE



La préparation des repas est confiée à un Prestataire spécialisé en restauration collective, désigné par le Conseil de l'action sociale.

Il est imposé au Prestataire :

- de disposer d'un enregistrement/agrément AFSCA en cours de validité pour l'activité de restauration collective ;
- de préparer et conditionner les repas dans le respect strict des normes d'hygiène et du système d'autocontrôle (HACCP) ;
- de garantir le respect de la chaîne du froid (ou de la liaison froide sous vide) jusqu'à la remise au CPAS ou au bénéficiaire ;
- de proposer une solution alternative équitable en cas de rupture de stock d'un composant du menu ;
- d'informer le CPAS de toute modification substantielle de menu ou de conditionnement.

Le CPAS conserve la faculté de substituer, sans préavis et sans engager sa responsabilité vis-à-vis du bénéficiaire, un menu présentant des caractéristiques équivalentes à celui initialement annoncé, notamment en cas de contrainte imposée par le Prestataire.

CHAPITRE IV - COMPOSITION, COMMANDE ET ANNULATION DES REPAS

ARTICLE 5 : COMPOSITION DES REPAS

Chaque repas comprend un potage, un plat et un dessert. Une adaptation en texture modifiée (haché, mixé) ainsi qu'une adaptation « peu de sel » « diabétique » peuvent être fournies sur demande motivée.

ARTICLE 6 : COMMANDE, MODIFICATION ET ANNULATION

Le bénéficiaire complète un bulletin de commande hebdomadaire qu'il transmetts au CPAS au plus tard le jeudi précédent la semaine concernée. Le document peut être remis au personnel lors de la livraison ou par mail à l'adresse repas@cpasbrunehaut.be. Toute annulation d'un repas déjà commandé doit être communiquée au service par téléphone au 069/452490 ou par mail à l'adresse repas@cpasbrunehaut.be dans un délai de deux jours ouvrables, faute de quoi le repas reste dû.

Un cas de force majeure dûment justifié (hospitalisation en urgence, décès, etc.) dispense de facturation même hors délai.

CHAPITRE V - MODALITES DE LIVRAISON

ARTICLE 7 : JOURS, HORAIRES ET MODALITÉS DE REMISE

Les repas sont livrés du lundi au samedi, en dehors des jours fériés légaux, selon une plage horaire fixée par le CPAS et communiquée aux bénéficiaires. Cette plage peut varier en fonction du nombre de bénéficiaires et des contraintes de tournée ; elle ne peut être imposée au CPAS par un bénéficiaire déterminé.

Le repas est remis en mains propres au bénéficiaire ou à une personne qu'il a désignée. A défaut de présence à domicile sans annulation préalable dans les délais, le repas



reste facturé et le CPAS contacte la personne de référence visée à l'article 3, puis, en dernier recours, les services de secours si une inquiétude légitime le justifie.

Le bénéficiaire veille à ce que l'accès à son domicile soit possible (sonnette en état de fonctionnement, accès dégagé). Il peut confier le code de la boîte à clé au service ; celui-ci s'engage à ne pas le dupliquer et à ne lui adjoindre aucune coordonnée d'identification. Le CPAS et le Prestataire ne peuvent être tenus pour responsables des dommages qui ne résulteraient pas d'une faute grave dans leur chef.

Dès la remise du repas, les risques liés à sa conservation (respect des dates de péremption, conservation au réfrigérateur ou au congélateur selon le type de repas, réchauffage adéquat) sont transférés au bénéficiaire.

CHAPITRE VI - TARIFICATION ET FACTURATION

ARTICLE 8 : PRIX DU REPAS

Le prix du repas est fixé à 8 € par repas, TVA, frais de conditionnement et de livraison compris, et est identique pour tous les bénéficiaires. Une réduction de 0,50€ est prévue pour la deuxième personne d'un même ménage qui commande un repas le même jour.

Il est arrêté par le Conseil de l'action sociale (ou, sur délégation, par le Bureau permanent). Il sera indexé annuellement en décembre sur base de l'évolution de l'indice santé du mois d'octobre. Au-delà de l'indexation annuelle prévue, le Conseil de l'action sociale peut également réviser le prix. Dans ce cas, le CPAS communiquera deux mois à l'avance le changement tarifaire.

ARTICLE 9 : FACTURATION

Une facture reprenant le nombre de repas livrés durant le mois écoulé et le montant total dû est adressée mensuellement au bénéficiaire. Le paiement est exigible dans les 30 jours de la date de facturation ; le paiement par domiciliation bancaire est autorisé.

Toute contestation relative à une facture doit être communiquée par écrit ou par mail à l'adresse repas@cpasbrunehaut.be au CPAS dans un délai de 8 jours à dater de son envoi ; à défaut, la facture est considérée comme acceptée.

ARTICLE 10 : NON-PAIEMENT

A défaut de paiement dans le délai fixé à l'article 9, le CPAS adresse une mise en demeure au bénéficiaire. Si celle-ci reste sans effet, le service peut être suspendu après enquête sociale soumise au Conseil de l'action sociale, sans préjudice du recouvrement des sommes dues selon les voies de droit ordinaires.

CHAPITRE VII - SUSPENSION ET RESILIATION

ARTICLE 11 - SUSPENSION TEMPORAIRE A L'INITIATIVE DU BENEFICIAIRE

Le bénéficiaire qui souhaite suspendre temporairement le service (absence, hospitalisation programmée, vacances) en informe le CPAS le plus tôt possible et au minimum deux jours ouvrables avant la date souhaitée de suspension, faute de quoi les repas commandés durant la période concernée restent dus.

ARTICLE 12 - RESILIATION



Le bénéficiaire peut mettre fin au service à tout moment, moyennant un préavis de deux jours ouvrables communiqué au CPAS par écrit ou par mail à l'adresse repas@cpasbrunehaut.be.

Le CPAS peut mettre fin au service, moyennant un préavis raisonnable et sans indemnité, notamment lorsque les conditions d'admission fixées à l'article 2 ne sont plus remplies, en cas de non-paiement persistant malgré mise en demeure, ou en cas de comportement inapproprié à l'égard du personnel de livraison. En cas d'interruption du service pour une cause étrangère au bénéficiaire un préavis d'au moins 30 jours est respecté, sauf cas de force majeure.

CHAPITRE VIII - RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

Ni le CPAS ni le Prestataire ne peuvent être tenus pour responsables d'un dommage aux personnes ou aux biens qui ne résulterait pas d'une faute grave dans leur chef, notamment lorsque le bénéficiaire n'a pas respecté les consignes de conservation ou de réchauffage du repas.

Les retards ou l'impossibilité de livraison résultant d'un cas de force majeure (grève, intempéries, incendie, inondation ou tout autre événement imprévisible et inévitable échappant au contrôle du CPAS ou du Prestataire) ne peuvent donner lieu à indemnité.

ARTICLE 14 : RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à la qualité, à la composition ou à la livraison des repas est adressée au CPAS par écrit ou par mail à l'adresse repas@cpasbrunehaut.be. Les réclamations récurrentes concernant le Prestataire sont transmises à celui-ci dans le cadre du suivi de la collaboration.

CHAPITRE IX - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ARTICLE 15 : TRAITEMENT DES DONNEES

Dans le cadre de la gestion du service de livraison de repas à domicile, le CPAS de Brunehaut traite des données à caractère personnel concernant les bénéficiaires, les personnes de référence et, le cas échéant, les personnes mandatées pour effectuer les démarches.

Les données sont traitées uniquement dans la mesure nécessaire à l'instruction et au suivi de la demande, à la vérification des conditions d'accès au service, à l'organisation et à la réalisation des livraisons, à la gestion des commandes et annulations, à la facturation et au recouvrement des sommes dues, ainsi qu'à la gestion des éventuelles réclamations et situations nécessitant un contact avec une personne de référence ou les services compétents.

Les données traitées peuvent notamment comprendre les données d'identification et de contact, l'adresse de livraison, les informations nécessaires à l'organisation des livraisons, les coordonnées d'une personne de référence, ainsi que les documents ou informations permettant de vérifier les conditions d'accès au service. Lorsque cela est nécessaire à l'adaptation du service, certaines informations relatives à l'état de santé ou à la situation de handicap peuvent être traitées, dans le respect des règles particulières applicables aux données concernant la santé.

Les données sont accessibles uniquement aux membres du personnel du CPAS habilités à intervenir dans la gestion du service et, lorsque cela est nécessaire, au Prestataire intervenant pour la préparation ou la livraison des repas, dans la stricte mesure de ce qui est nécessaire à l'exécution de ses missions. Le CPAS veille à ce que les personnes et organismes intervenant dans le traitement des données présentent des garanties appropriées en matière de confidentialité et de sécurité.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion du service et au respect des obligations légales, administratives, comptables et d'archivage auxquelles le CPAS est soumis. A l'issue de ces délais, elles sont supprimées ou archivées conformément aux règles applicables.

Le CPAS met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données à caractère personnel et de prévenir tout accès, divulgation, modification ou utilisation non autorisé.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, le bénéficiaire dispose, selon les conditions et limites prévues par celle-ci, d'un droit d'accès à ses données, de rectification des données, ainsi que, lorsque les conditions légales sont réunies, d'un droit à la limitation du traitement, à l'effacement et d'un droit d'opposition. Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée au CPAS de Brunehaut ou à son délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse suivante : dpo@cpasbrunehaut.be.

Le bénéficiaire peut également introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (APD), rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, s'il estime que le traitement de ses données ne respecte pas la réglementation applicable.

CHAPITRE X - DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 16 : MODIFICATION

Le présent règlement peut être modifié à tout moment par le Conseil de l'action sociale.

ARTICLE 17 : ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} décembre 2026, après son approbation par le Conseil de l'action sociale en date du 23 septembre 2026.