Province de Luxembourg
Arrondissement de Bastogne
CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE

Règlement d'ordre intérieur - Service repas livrés à domicile

(Approuvé par le Conseil de l'Action Sociale le 8 juillet 2026)

Article 1er - Objet du service

Le CPAS de Sainte-Ode organise un service de repas livrés à domicile afin de fournir des repas aux personnes ne pouvant pas/plus assurer la préparation de leur repas.
Les repas sont réalisés par un prestataire tiers désigné par marché public.

Article 2 - Conditions d'accès au service

Le service est accessible à toute personne domiciliée ou résidant sur le territoire communal de Sainte-Ode et qui remplit au moins une des conditions suivantes;

1. Être âgée de 55 ans et plus ;
2. Être malade ou en période de convalescence post-opératoire (certificat médical ou attestation médicale à produire);
3. Être reconnue handicapée (attestation à produire):

Toute personne ne remplissant pas un de ces trois conditions fixées peut solliciter du Conseil de l'Action Social ou du Bureau permanent si la compétence lui a été déléguée, l'admission au service sur base de sa situation personnelle conformément aux articles 57 et 60 de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres Publics d'Action Sociale,
Le Conseil de l'Action Social ou le Bureau permanent statue sur base d'une enquête sociale.

Article 3 - Contenu du repas, conservation et consommation

Les repas sont livrés en portion individuelle se composant d'un potage (250 ml), d'un plat complet (légume viande et féculent) et d'un dessert.
Le service offre la possibilité

- De découper la viande en petits dés ou de la moudre;
- De choisir un menu de remplacement en cas d'aversion.

Les repas sont livrés dans des assiettes compartimentées. Les potages sont servis dans des poches (pots en plastic).
Les repas qui ne sont pas consommés le jour de leur distribution doivent être conservés au frigo.
Le jour de leur consommation, les repas doivent être réchauffés à au moins 65°C uniquement au micro-ondes.

Article 4 - Commande des repas

Pour une première commande, le bénéficiaire du service s'adresse à l'assistant social du service repas. Il sera invité à signer pour accord les conditions du présent règlement. Il recevra ensuite le menu du mois et sera invité à passer sa première commande.
Pour les commandes suivantes, le bénéficiaire reçoit le menu mensuel directement par la personne chargée de la livraison des repas et lui remet sa commande du mois.
C'est à cette même personne qu'il transmet ses demandes éventuelles de modifications, annulation, suspension.
Tout repas commandé ne peut être annulé que pour des circonstances imprévues et urgentes (hospitalisation, entrée en maison de repos, problèmes familiaux aigus à interpréter par l'assistant social du service, …)

Article 5 - Livraison

Les repas sont livrés en liaison froide les lundis, mardis, jeudis et vendredis avec la possibilité pour les bénéficiaires du service, d'en commander en plus, pour les mercredis, samedis, dimanches et jours fériés légaux.
La livraison est assurée par du personnel et un véhicule du CPAS équipé de containers de transport isotherme.
Il est préférable que le bénéficiaire soit présent pour réceptionner son/ses repas. En cas d'absence le(s) repas sera (ont) laissé(s) à un endroit de dépôt à convenir avec la personne chargée de la livraison.
Cet endroit de dépôt est à prévoir à l'extérieur du logement et dans une boîte frigo mise à disposition au préalable.
Ce dépôt est fait sous la seule responsabilité du bénéficiaire.

Article 6 - Prix

Le prix du repas est fixé à 9,50 euros.
Ce montant peut être revu annuellement par le Conseil de l'Action Social.

Article 7 - Paiement

Le service fait l'objet d'une facturation mensuelle par le CPAS,
Le montant facturé est à payer sur le numéro de compte du CPAS BE45 0910 0100 5189, dans les 15 jours de la facture.

Article 8 - Recouvrement

A défaut de paiement dans le délai, un rappel gratuit par envoi simple sera envoyé au bénéficiaire. Ce rappel sera conforme au titre XIX du CDE relatif aux dettes du consommateur ;
À l'issue de ce rappel, en cas de non-paiement, le bénéficiaire sera mis en demeure par courrier recommandé.
Les frais administratifs inhérents à cet envoi seront mis à sa charge et s'élèveront à 10 euros.
Ce montant sera ajouté au principal sur le document de rappel et sera également recouvré par la contrainte prévue à l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres Publics d'Action Sociale;
Le montant réclamé sera majoré des intérêts de retard au taux légal à dater de la mise en demeure du bénéficiaire.

Article 9 - Réclamation

Les réclamations doivent être introduites via un courrier motivé, daté et signé, adressées au Bureau permanent et présentées, sous peine de déchéance, au plus tard quatre mois à partir de la réception de la facture. Le Bureau permanent statuera sur ladite réclamation dans un délai de 6 mois par courrier simple.

Article 10 - La CPAS de Sainte-ode est soumise au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (« RGPD »)
- Le responsable du traitement est le CPAS de Sainte-Ode;

- Les finalités des traitements opérés en application du présent règlement sont la mise en place du service et sa facturation;
- Les catégories des données sont les données d'identification, les données financières;

- La durée de conservation est de 30 ans. Les données sont ensuite supprimées ou transférées aux archives de l'Etat.
- Les données sont collectées via la convention signée.
- Les données ne sont pas communiquées ni à des tiers ni à d'autres services que le service des repas et le service finances sauf à des tiers autorisés par ou en vertu de la loi et à des sous-traitants soumis à des dispositions contractuelles assurant le respect du RGPD

Article 11 - Dispositions finales
Le règlement d'ordre intérieur du service des repas livrés à domicile en vigueur est abrogé.
Le présent règlement entrera en vigueur le 1er aout 2026.

Contact : Claudine RICHARD – 061/210.458 – claudine.richard@cpassainteode.be