



GUIDE D'AMÉLIORATION DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS À DOMICILE POUR LES PERSONNES ÂGÉES



“ Bien manger, c'est l'affaire de tous ! ”

Tel est le slogan du Programme National pour l'Alimentation (PNA) qui vise à garantir à chacun une alimentation de qualité. Ce programme est un fil d'Ariane qui relie tous les acteurs de l'alimentation pour garantir une alimentation suffisante, accessible à tous et de qualité, notamment aux personnes les plus fragiles que sont les seniors.

Améliorer l'alimentation des personnes âgées, c'est s'intéresser non seulement au contenu de l'assiette mais aussi à tout ce qui est autour du repas et qui en fait un moment agréable. La conservation d'un lien social et le plaisir de manger participent à la prévention de la dénutrition et par là-même limitent la perte d'autonomie des personnes âgées. N'oublions pas que la qualité de la relation humaine est à l'origine de 30% des variations d'apports alimentaires.

Les prestations de portage de repas à domicile sont un véritable service pour les personnes âgées qui souhaitent demeurer chez elles alors qu'elles ne sont plus capables de faire leurs courses ou de cuisiner. Il convenait donc d'apporter aux collectivités et aux sociétés de portage des outils, des méthodes ou des exemples de pratiques reconnues comme exemplaires leur permettant d'améliorer le service rendu à la personne âgée.

Piloté par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, avec l'appui de la Direction Générale de l'Alimentation, un groupe de travail multidisciplinaire a associé tous les acteurs présents tout au long du processus de portage de repas chez la personne âgée, du recueil de l'attente et des besoins de la personne âgée jusqu'au suivi et à l'évaluation de la prestation.

Afin de répondre à l'enjeu du vieillissement de la population, d'autres actions inscrites dans le PNA sont menées en concomitance pour prendre en considération les besoins des personnes âgées dans différents contextes et en fonction de la perte d'autonomie :

- un document pour les personnes âgées qui sont encore valides mais ont besoin d'une aide pour acheter leurs denrées (aide aux courses, livraison à domicile...) en lien avec la Mutualité française,
- un guide faisant l'inventaire des pratiques exemplaires en alimentation pour les professionnels en établissements de santé et médico-sociaux,
- des pages dédiées à l'animation d'ateliers cuisine seniors hébergées sur le site de la Société Française de Gériatrie et Gérontologie.

» Coordination

Cyrille MARTIN,
avec Audrey LE BŒUF

Direction Générale de la Cohésion sociale (DGCS)

Laure SOULIAC,
Valérie VIGIER
et Mélanie RAPHAËL

Direction Générale de l'Alimentation (DGAL)

» Membres du comité de pilotage et des groupes de travail

ANDRIANT Vololona	Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire, FNAAFP/CSF
BAGUET Philippe	Syndicat national de la restauration collective, SNRC
BAUDRON Nelly	Union nationale des centres communaux d'action sociale, UNCCAS
COLLOMB Maud	Union nationale ADMR
COLLOT Rémi	RADEAU (Repas À Domicile Et Autres Urgences)
CORBEAU Jean-Pierre	Sociologue de l'alimentation
CULIS Martine	Syndicat national de la restauration collective, SNRC
DENIS Noémie	Union des ingénieurs hospitaliers en restauration, UDIHR, CH Saint Anne
DESJEUX Cyril	Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, ANESM
DUPLAN Didier	Adessa à Domicile
DUPONT Patrick	Union des ingénieurs hospitaliers en restauration, UDIHR, CH Saint Anne
GIRARD Didier	Union des ingénieurs hospitaliers en restauration, UDIHR, CH Le Mans
JOSIEN Patrick	Association de la restauration collective en gestion directe, CCC France, CHS Henri EY
JOUFFROY Céline	Fédération nationale des associations des directeurs d'établissements et services pour personnes âgées dépendantes, FNADEPA
LE RAY Patrick	Union des ingénieurs hospitaliers en restauration, UDIHR
LEGENTIL Anne	Familles Rurales
LESOURD Bruno	Gériatre nutritionniste
MALOISEL Paul	Comité national des retraités et personnes âgées, CNRPA

MANGIN Rémi	Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles, UNA
MARTIN Claudine	Syndicat national de la restauration collective, SNRC
MENDY Titina	Syndicat national des établissements et résidences privés pour personnes âgées, Synerpa
MOIZEAU Nathalie	AIDER 17, Association spécialisée dans les services à domicile
MOURIER Véronique	Syndicat national de la restauration collective, SNRC
PARMENTIER Isabelle	Association française des diététiciens nutritionnistes, AFDN
PELLETIER Christophe	Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles, UNA
PERNIN Charles	Association nationale de consommateurs et usagers, CLCV
PERRETANT Jean-Louis	MSA Services - Laser Emploi
PY David	MSA Services - Laser Emploi
RAUZY Cécile	Association nationale des industries alimentaires, ANIA
RAYNAUD-SIMON Agathe	Société francophone nutrition clinique et métabolisme, SFNEP
RUHAULT Geneviève	Société française de gériatrie et gérontologie, SFGG
SCHOEFFTER Philippe	Caisse nationale d'assurance vieillesse, CNAV
TOURSIERE Françoise	Fédération nationale des associations des directeurs d'établissements et services pour personnes âgées dépendantes, FNADEPA

Ainsi que les Agences régionales de santé (ARS), Directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF) et Direction départementale cohésion sociale et protection des populations (DDCSPP)

Région Auvergne	Christelle Dhainaut, DRAAF Dr Denis Olléon, ARS
Région Centre	Christian Bourdel, DRAAF Dr Catherine Collet et Solenn Quintard, ARS
Région Haute-Normandie	Marie-Claude Bertrand, DRAAF
Région Auvergne	Annick Combrouze, DRAAF Valérie Cecina-Coppée, ARS Jean-Louis Servant, DDCSPP Allier
Région Martinique	Alexandra Boulon, DRAAF Nathalie Caïus, ARS
Région Nord-Pas-de-Calais	Cécilia Mathis, DRAAF

Avant-propos	■
Ont contribué à ce guide	■

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Qu'est-ce que le portage à domicile ?	■
Utilité du guide de portage à domicile	■
Pour qui ?	7
Pourquoi ?	7
Comment ?	8
Les outils du guide	8

THÈME 1 : Le marché du portage à domicile

1. Contexte général	■
1.1 Contexte démographique	10
1.2 Contexte médical	10
1.3 Contexte sociologique	11
2. Analyse des attentes du client du portage à domicile	■

THÈME 2 : Les acteurs de l'offre et les contrats qui les lient

1. La collectivité et l'appel d'offre	■
1.1 Textes et documents utiles	15
1.2 Le code des marchés publics	15
1.3 Des recommandations à intégrer dans vos appels d'offre	16
2. Le prestataire et son / ses fournisseur(s)	■
2.1 Négociateur	16
2.2 Le contrat	17

THÈME 3 : L'offre de repas et le service de portage à domicile

1. L'offre de repas et les règles d'hygiène	■
1.1 L'offre de repas	19
1.2 Les règles d'hygiène	19
2. L'offre de service	■
2.1 La réglementation	20
2.2 La démarche qualité	22
2.3 Améliorer votre qualité de service au quotidien : encourager le dialogue	25

THÈME 4 : Suivi et évaluation de la prestation

1. Les différentes évaluations	■
1.1 Évaluation de la satisfaction du client, par le prestataire de portage à domicile	29
1.2 Évaluation de la prestation de portage à domicile, par la collectivité	30
1.3 Évaluation du fournisseur, par le prestataire de portage à domicile	30
2. Les moyens d'évaluation	■
2.1 Suivi individuel	30
2.2 Modes d'évaluation du service	31
2.3 La commission menus / restauration	31

POUR ALLER PLUS LOIN...

VOTRE BOÎTE À OUTILS

Outil 1 : Exemple de CCTP	■
Outil 2 : Exemple de contrat entre le prestataire de portage à domicile et ses fournisseurs	■
Outil 3 : Le Paquet Hygiène	■
Outil 4 : Modèle de fiche de poste « Agent de portage de repas à domicile »	■
Outil 5 : Le livret d'accueil	■
Outil 6 : Contrat entre le client et le prestataire de portage à domicile	■
Outil 7 : Le cahier de liaison	■
Outil 8 : Analyse des besoins du bénéficiaire du portage à domicile	■
Outil 9 : Fiche MobiQual « Goûts et réticences alimentaires »	■
Outil 10 : Fiche de signalisation d'un incident	■
Outil 11 : Enquête de satisfaction	■
Outil 12 : L'action MobiQual	■



INTRODUCTION GÉNÉRALE

Une équipe évaluatrice, une équipe médico-sociale, un conseil général dans le cadre des prescriptions de l'équipe médico-sociale, un service d'aide à domicile, un médecin traitant, un CLIC (centre local d'information et de coordination) ou encore des proches vont identifier le besoin de la personne âgée de bénéficier d'un service de portage à domicile.

Lors de la mise en place du service de portage de repas à domicile, la mairie, le centre communal d'action sociale ou le prestataire choisi directement par la personne âgée ou son entourage vont devoir analyser plus finement les besoins et attentes de la personne âgée.

Afin de ne pas précipiter la perte d'autonomie de la personne âgée, le recours au portage de repas à domicile ne doit pas être systématique. Il peut ne pas être pertinent lorsque la personne âgée ne peut plus faire ses courses mais peut encore cuisiner. Un document grand public a été réalisé avec la mutualité française pour évoquer l'ensemble des services disponibles en fonction des besoins qui surviennent au fil du vieillissement.

Responsables de ce service de portage de repas, en régie directe ou en délégation, vous pouvez améliorer votre prestation en utilisant les 12 outils mis à votre disposition et les conseils de ce guide.



Le portage à domicile est la livraison à domicile d'un repas, des courses ou de produits répondant aux besoins du bénéficiaire.

Cependant ce sont «les petits plus» apportés par le service qui transforment la prestation de livraison en prestation de portage à domicile. C'est pourquoi l'offre doit placer les attentes de la personne âgée au centre de ses préoccupations.

➤ Pour qui ?

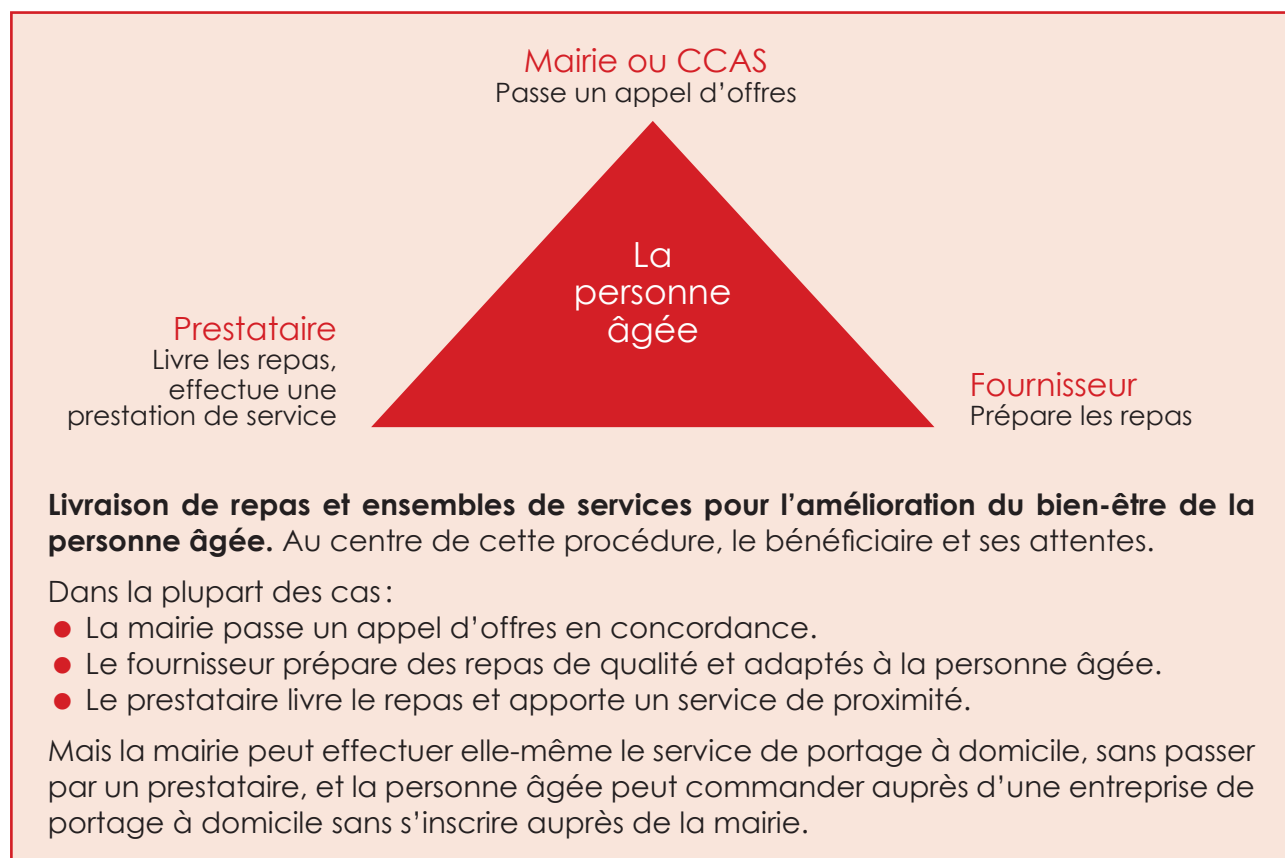
Ce guide pratique s'adresse à tous les acteurs de ce service, des collectivités territoriales au service de portage, en passant par les fournisseurs de repas, les fédérations d'aide à domicile et de tout acteur soucieux d'ajuster ses pratiques aux attentes des bénéficiaires.

➤ Pourquoi ?

Le fil conducteur du guide est l'adaptation et la personnalisation de la prestation. Ceci pour améliorer le service de prestation à domicile car, dans le contexte actuel, le portage de repas à domicile est un levier permettant de conserver l'autonomie et le maintien des capacités de la personne.

Aujourd'hui, l'objectif n'est pas d'ajouter des années à la vie, mais de la vie aux années.

Schéma 1 – Le service de portage à domicile



Dans ce sens, il est important de distinguer le minimum de service attendu et les «plus» qui permettent d'aller plus loin dans la qualité de service et de réellement placer le bénéficiaire au centre du dispositif de service.

➤ Comment ?

La mise en place des pratiques et des outils proposés dans ce guide vous aidera à améliorer la qualité de vos services, en luttant contre la dénutrition et l'isolement social.

➤ Les outils du guide

Schéma 2a – Les outils pour gérer les aspects réglementaires et contractuels

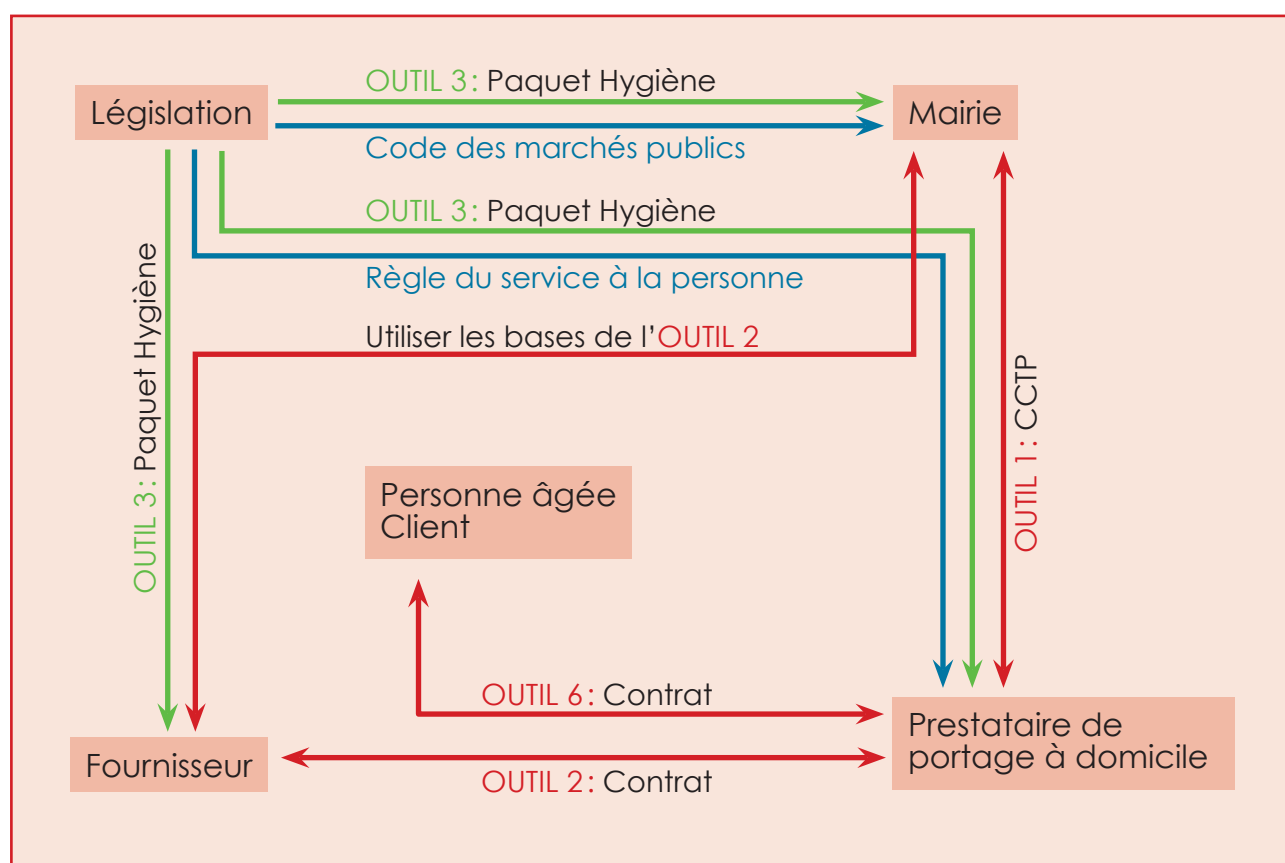
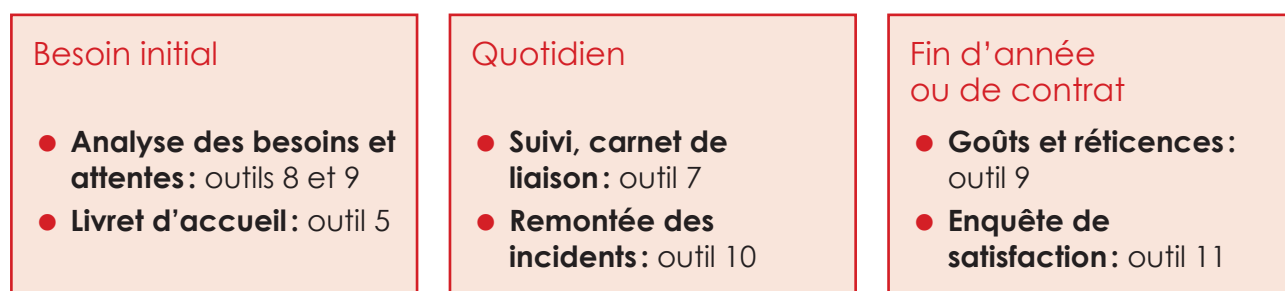


Schéma 2b – Les outils du guide pour prendre en compte la personne âgée





THÈME 1

LE MARCHÉ DU PORTAGE À DOMICILE

Le contexte, les attentes de la personne âgée et comment ce guide peut vous aider à y répondre

Plan du thème

1. Contexte général.....	10
1.1 Contexte démographique	10
1.2 Contexte médical	10
1.3 Contexte sociologique	11
2. Analyse des attentes du client du portage à domicile	12

➤ 1.1 Contexte démographique

Le vieillissement démographique est une certitude liée à une augmentation « inédite » de l'espérance de vie depuis les années 1970. L'ensemble des progrès réalisés explique un accroissement de la proportion des plus de 60 ans dans la population générale¹.

Selon les dernières prévisions de l'Insee :

- La France comptera 73,6 millions d'habitants en 2060, soit 11,8 millions de plus qu'aujourd'hui ;
- La part des 60 ans ou plus dans la population va augmenter jusqu'en 2035, passant de 21,7% à 31%. Après 2035, elle devrait continuer à croître à un rythme plus modéré ;
- Les plus de 75 ans qui étaient 5,2 millions en 2007 seront 11,9 millions en 2060 (soit 16,2% de la population).

D'après les prévisions du scénario intermédiaire du « Groupe de travail Dépendance 2011 », le nombre de personnes dépendantes doublerait d'ici 2060.

Concernant l'isolement social des personnes âgées, c'est un phénomène grandissant avec l'avancée en âge ; la part de la population en situation d'isolement objectif augmente de manière continue avec l'âge (2 à 3% avant 40 ans, 9 à 10% avant 60 ans et 15 à 16% au-delà de 60 ans).

D'après les Petits Frères de Pauvres, en 2010 :

- 16% des personnes de plus de 60 ans sont en situation d'isolement objectif, c'est-à-dire qu'elles déclarent avoir des relations personnelles (cadre familial, amical, professionnel, associatif et réseau de voisinage inclus) moins de deux à trois fois par an.
- 25% des personnes de plus de 75 ans souffrant d'un handicap invalidant sont en situation d'isolement objectif.

➤ 1.2 Contexte médical

par Geneviève Ruault, Société française de gériatrie et gérontologie

La prévalence de la dénutrition est élevée dans la population âgée : selon la Haute Autorité de Santé (HAS) dans sa recommandation de 2007, elle serait de 4 à 10% chez les personnes âgées vivant à domicile, de 15 à 38% en institution et de 30 à 70% chez les personnes âgées hospitalisées. La dénutrition est un facteur pronostique important chez la personne âgée : toutes morbidités confondues, le risque de mortalité d'une personne dénutrie se trouve multiplié par un facteur allant de 2 à 4 et le risque de morbidité est multiplié par un facteur de 2 à 6. Ainsi, les facteurs nutritionnels ont un rôle déterminant pour limiter la survenue des pathologies liées au vieillissement et donc les pertes d'autonomie chez la personne âgée.

Les modifications physiologiques liées à l'âge (diminution du goût, de l'odorat, de l'appétit, de la sensation de soif, digestion ralentie, altération de la denture et sécrétion salivaire diminuée, mais aussi modifications métaboliques dont le métabolisme protéique qui favorise la fonte musculaire...) exposent le sujet âgé à un risque de dénutrition, mais en aucun cas le vieillissement en lui-même ne peut être considéré comme la cause d'une dénutrition. Celle-ci ne s'installe que lorsque le vieillissement s'accompagne de pathologies inflammatoires ou dégénératives, de conditions d'environnement défavorables ou de difficultés psychologiques.

1 Rapport Groupe de travail Dépendance 2011

Aussi est-il indispensable d'être attentif aux situations à risque, celles qui sont responsables d'une diminution des apports alimentaires et/ou d'une augmentation des besoins énergétiques.

Au rang des facteurs socio-environnementaux, on retrouve : revenus financiers insuffisants, difficultés d'approvisionnement à domicile, pauvreté du lien social et isolement (57% des personnes âgées de plus de 70 ans vivent seules (CREDOC 1998). L'étude SOLINUT a montré une augmentation de la perte d'appétit et de la prévalence de la dénutrition (22%) chez les personnes vivant seules par rapport aux sujets en couple.

Un mauvais état bucco-dentaire (à noter la grande fréquence chez les personnes âgées), la présence de troubles de déglutition, de troubles de la vision, de troubles du comportement alimentaire chez les personnes atteintes de maladie d'Alzheimer ou apparentée, la dépression, toute affection aiguë ou décompensation de pathologie chronique, la douleur, la constipation, la dépendance pour les actes de la vie quotidienne, la polymédication, sont autant de facteurs de risque de dénutrition. Enfin, les régimes restrictifs (hypocholestérolémiant, diabétique, amaigrissant, sans sel strict etc.), destinés à prévenir des complications à long terme, sont un facteur de malnutrition et ne sont plus justifiés chez le sujet très âgé. Ils doivent faire l'objet d'une réévaluation systématique de leur pertinence. Gardons en mémoire qu'un cholestérol un peu élevé chez une personne âgée est le signe qu'elle se nourrit bien !

Prévenir la dénutrition est l'affaire de tous : sensibilisation des personnes elles-mêmes, des familles, des soignants, des sociétés chargées de la fabrication et du portage des repas. Il s'agit d'assurer une alimentation adaptée en termes qualitatifs et quantitatifs, de favoriser le plaisir de manger par une alimentation équilibrée et variée qui répond aux besoins et goûts de chacun (à noter que la monotonie alimentaire aggrave la diminution du goût et du plaisir alimentaire), de respecter au mieux les habitudes horaires, de veiller à ce que la personne puisse effectivement manger son repas en lui apportant les aides humaines et techniques nécessaires et de favoriser l'activité physique, parce que bouger sans manger n'empêche pas le muscle de fondre.

➤ 1.3 Contexte sociologique

par Jean- Pierre Corbeau, sociologue de l'alimentation

L'espérance de vie augmente. Une bonne alimentation qui accompagne le vieillissement y participe mais il est nécessaire de comprendre son importance socioculturelle, particulièrement chez nos aînés.

Nous mangeons plus que des nutriments... Si se nourrir de façon équilibrée est la première nécessité, celle qui confère à l'alimentation sa fonction vitale et biologique (vivre, penser et agir), c'est aussi s'inscrire dans toute une dimension affective qui mobilise nos expériences d'apprentissage gustatif, de préférences et de dégoûts, de souvenirs de bien-être avec ses proches ou avec des groupes où l'on exprimait des émotions. Se nourrir, c'est encore affirmer, parfois à son insu, des appartenances socioculturelles. Elles sont liées au genre (les femmes entretiennent avec l'aliment un rapport de défiance plus important), aux catégories sociales (les catégories populaires âgées ont une préférence pour le «nourrissant consistant», les viandes en sauces et les fritures), au niveau culturel (plus il est élevé, surtout chez les femmes, plus la part végétale du plat est valorisée), à l'âge (certaines textures peuvent être difficiles à manger pour des problèmes de mastication et de déglutition) ou la génération (les moins de 75 ans acceptent plus volontiers de ne pas cuisiner leur repas puisqu'ils mangeaient souvent hors domicile), à la région (charcuteries fumées de l'Est, beurre salé, etc.).

Se nourrir exprime une dimension symbolique. L'aliment est alors perçu comme mangeable ou non, avec des interdits, des recommandations, une représentation magique, mais aussi des rituels régissant son partage, des manières de le consommer, d'en parler... Autant de mécanismes qui construisent des identités sur lesquelles reposent notre personnalité.

Se nourrir permet ainsi de communiquer: avec les personnes qui partagent le mets dans le même espace et/ou, d'une façon plus virtuelle, en réactivant des souvenirs gustatifs, en associant l'aliment à un territoire ou en imaginant celles et ceux qui ont participé à sa confection. Appréhender cette complexité de notre alimentation est indispensable. C'est un outil permettant d'agir sur l'équilibre nutritionnel, le plaisir de manger et le maintien d'un lien social et des identités qui s'y fortifient. Efforçons-nous de maintenir le lien social à travers le portage du repas et le partage, même «éphémère» qui s'y associe; valorisons et respectons les préférences et les plaisirs gustatifs.

On observe souvent la tendance des personnes âgées à diminuer considérablement leurs apports alimentaires lorsqu'elles sont seules. Lorsque l'on rend visite aux aînés, ouvrons le réfrigérateur pour vérifier son contenu, le rythme des consommations. Veillons à construire des micro-rituels d'appropriation en valorisant les rapports de plaisanteries (en réfléchissant aux offres possibles autour des paniers à cuisiner ou réchauffer) pour que le mangeur âgé ne se transforme pas en assisté passif. L'idéal, dans le cadre d'actions de santé, est de provoquer de véritables convivialités autour d'un repas thématique partagé ou d'un dessert, voire d'un goûter, «événementiel».

Enquête DGAL /CLCV et enquête du département de l'Allier (03): perceptions et attentes des personnes âgées sur la qualité de l'alimentation

En partenariat avec la direction générale de l'Alimentation (DGAL), l'association Consommation Logement Cadre de vie (CLCV), association nationale de consommateurs et usagers, a mené une grande enquête sur l'alimentation des personnes âgées en institution et à domicile afin de mesurer leur satisfaction.

Pour la partie consacrée au domicile, cette enquête quantitative se base sur des entretiens individuels qui ont eu lieu en 2011 auprès de 251 usagers de 21 services à domicile proposant le portage de repas, dans 12 départements.

Le département de l'Allier, en partenariat avec la Mutualité Française et le Professeur Bruno Lesourd, a conduit une enquête représentative auprès des bénéficiaires des services de portage de ce département, et exhaustive auprès des structures (production et livraison) qui y interviennent.

Pourquoi fait-on appel à un service de portage de repas?

Environ 70% des usagers des services de portage ont recours à ce service parce qu'ils sont dans l'incapacité de faire leurs courses et/ou de préparer eux-mêmes leurs repas. C'est l'incapacité à faire la cuisine qui est la raison la plus fréquemment invoquée (54,3% de sondés) (enquête CLCV). 15,4% (CLCV) à 25% (Allier) des sondés se tournent vers un service de portage uniquement parce qu'ils ne peuvent plus faire leurs courses, à cause de l'éloignement des commerces (47,8%). Pour cette catégorie, un portage des produits alimentaires prêts à cuisiner pourrait être intéressant dans l'optique de maintenir une pratique culinaire régulière, afin de ne pas accélérer la perte d'autonomie.

Enfin, à l'opposé, pour 16 à 25% des sondés, le recours au service de portage semble davantage correspondre à un confort qu'à une incapacité.

Quels sont les repas livrés dans la semaine ?

Pour une majorité de sondés (61 %), seule une partie des repas de la semaine est fournie par le service de portage. 29 % (Allier) à 40 % (CLCV) des sondés utilisent les plats livrés pour un repas sur plusieurs repas. D'ailleurs, seuls un tiers font un repas structuré le soir (Allier).

Prix des repas livrés

- De 4 € à 10,3 € par repas sur l'échantillon CLCV, avec un prix moyen de 7,6 € (7,4 € dans l'Allier). Avoir recours au portage de 4 à 5 repas par semaine (ce qui signifie que le client utilise le plateau repas sur plusieurs repas) représente 10 % du budget de la personne voire 20 à 25 % pour les plus modestes. À titre de comparaison, la part totale de l'alimentation d'un ménage est en moyenne égale à 11,3 % de son budget.
- La moitié des services de portage enquêtés ne sont pas soumis à la concurrence, surtout en zone rurale ou semi-rurale
- Il n'y a pas de lien entre le prix et les avis exprimés sur la qualité.

Des résultats globalement positifs

Les entretiens individuels menés auprès des usagers des services de portage montrent que ceux-ci sont globalement satisfaits.

Le moment du repas est considéré comme agréable (89 % des sondés), la qualité du service est jugée globalement satisfaisante (60 à 96 %) et il y a une bonne prise en compte des demandes quand les bénéficiaires peuvent en exprimer, ce qui est loin d'être dans la majorité des cas (< 20 % dans l'enquête Allier). Les repas sont appréciés par près de 9 clients sur 10 qui jugent les portions comme suffisamment copieuses. Le mode de réchauffage des repas livrés froids (dans 90 % des cas) n'est pas un problème.

Il existe une réelle corrélation entre la qualité globale du service et la variété des menus.

... mais des points à améliorer

- Il n'y a pas de choix possible du menu (44 à 63 % des sondés), certains n'ont pas la possibilité d'un plat de remplacement si le plat proposé ne convient pas.
- Le personnel ne demande que rarement (voire jamais) si le repas précédemment livré a été consommé (63 %), entre autres parce que le temps consacré à la livraison est très court (< 3 minutes pour la majorité, dans l'enquête Allier).
- Le personnel ne discute que rarement (33 %) voire jamais (7 %) lors de la visite.
- Aucun conseil sur la conservation ou la préparation des plats livrés n'est fourni (62 %).
- Seuls 20 % des services enquêtés assurent une formation pour les livreurs de repas et exceptionnellement sur les personnes âgées.
- Sur la nature du service de restauration (traiteur, cuisine centrale ou société privée), 50 % des sondés ne savent pas ou se trompent. Moins d'un quart savent s'ils ont un contrat.

Finalement, les réponses recueillies mettent en évidence

- Une attente par rapport à la variété des plats.
- Des plats plus adaptés à leurs goûts ou leurs habitudes.
- Des aliments trop durs et difficiles à mastiquer : problème de tendreté de la viande.
- Un prix du repas trop élevé.

Vous pouvez retrouver les résultats complets de l'enquête CLCV sur le site de la CLCV :

<http://www.clcv.org/nos-enquetes/enquete-sur-l-alimentation-des-personnes-agees-02-02-2012.html>

et de celle de l'Allier dans la revue de gériatrie Octobre 2012 ; 37, 575-585.



THÈME 2

LES ACTEURS DE L'OFFRE et les contrats qui les lient

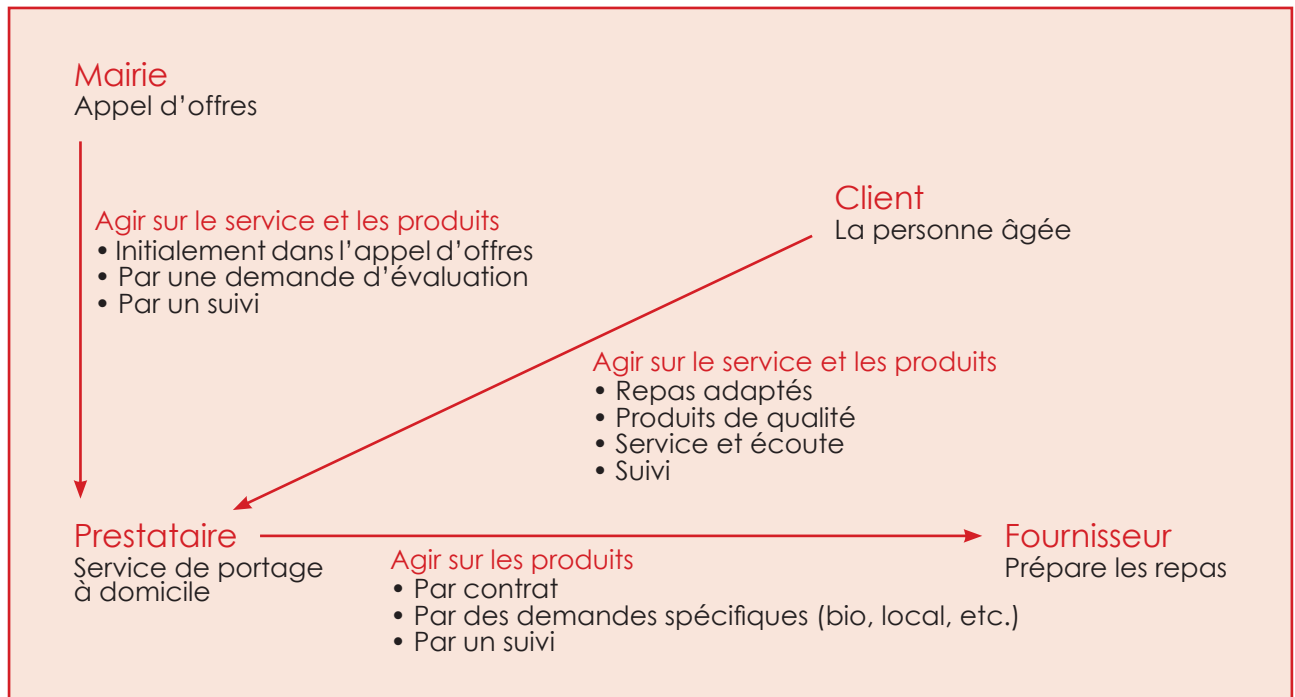
Plan du thème

1. La collectivité et l'appel d'offre	15
1.1 Textes et documents utiles.....	15
1.2 Le code des marchés publics	15
1.3 Des recommandations à intégrer dans vos appels d'offre	16
2. Le prestataire et son / ses fournisseur(s)	16
2.1 Négociier.....	16
2.2 Le contrat	17

Outils

Outil 1 : Exemple de CCTP	35
Outil 2: Exemple de contrat entre le prestataire et ses fournisseurs	37

Schéma 3 – Relations entre les acteurs



1.1 Textes et documents utiles



Outil 1 : Exemple de CCTP

- Circulaire du 14 février 2012 relative au Guide de bonnes pratiques en matière de marchés publics (JORF n°0039 du 15 février 2012 page 2600).
- Guide de DRAAF Rhône-Alpes : «Favoriser une restauration collective de proximité et de qualité» : <http://draaf.rhone-alpes.agriculture.gouv.fr/Guide-Favoriser-une-restauration>.
- Guide pour favoriser une alimentation de qualité, élaborée par le ministère en charge de l'alimentation et le Courrier des Maires : http://alimentation.gouv.fr/IMG/pdf/guide_alim_cle08e6d8.pdf. Pour l'achat des fruits et légumes et des viandes, on trouvera sur le site du CCC les guides d'achat : www.ccc-france.fr/index.php?page=284.
- Pour les menus équilibrés, l'accès à la recommandation nutritionnelle du GEMRCN : www.economie.gouv.fr/daj/recommandation-nutrition-gem-rcn-completee-et-mise-a-jour-10-octobre-2011.

1.2 Le code des marchés publics

La collectivité peut-elle imposer des règles au délégataire ?

La collectivité peut tout à fait imposer des règles plus précises que les obligations légales au délégataire.

Conformément à l'article 40 du Code des marchés publics, tout marché de plus de 15 000 € doit être publié. La libre concurrence et la liberté d'accès aux marchés publics doit être assurée pour tout fournisseur, de même que l'égalité de traitement des candidatures et la transparence des procédures. Cependant, ceci ne veut pas dire que le marché public sera remporté seulement sur des critères financiers. En effet, la collectivité peut définir ses propres critères, notamment sur la qualité.

Comment favoriser les produits locaux ?

Lors de la rédaction des marchés publics, il est possible d'établir des conditions d'attribution du marché (art. 52 et 53 du Code des marchés publics – lire annexe 2, Ressources juridiques, p. 38 à 45) et une pondération plus élevée de certains critères. Il est par exemple possible d'exercer un droit de préférence pour une offre d'un groupement de producteurs agricoles.

Comment favoriser les produits bio ?

Exactement comme dans le cas des produits locaux, il est possible de s'appuyer sur le Code des marchés publics pour favoriser l'utilisation de produits issus de l'agriculture biologique dans la restauration collective. Notamment en définissant des clauses environnementales dans les conditions d'exécution du marché (art. 6 du Code des marchés publics, relatif aux spécificités techniques). Ceci est également valable pour les produits sous d'autres signes officiels de qualité (AOC, AOP, IGP, STG).

➤ 1.3 Des recommandations à intégrer dans vos appels d'offre

- Mettre en place des modalités d'évaluation du service et des repas.
- Demander des produits de qualité, en favorisant certaines filières : bio, faible impact environnemental, produits de saison, circuits courts, etc.
- Obligation de diversifier les menus proposés aux bénéficiaires, obligation d'un menu équilibré, de choix entre 2 plats équivalents, de produits laitiers de bonnes qualités nutritionnelles, des fruits murs, etc.
- Mise en place d'un calendrier de menus festifs ou à thèmes (Noël, Semaine du goût, Semaine bleue, fêtes régionales...).
- Imposer des modes de préparation : mode de cuisson, teneur en sel, etc.
- Imposer un degré de tendreté ou de maturité (viande, légumes, fruits).
- Imposer une personnalisation : prise en compte du mode de vie, des impératifs alimentaires médicaux, religieux ou culturels, possibilité de choix, etc.
- Modalités de service : temps passé au domicile, obligation de remplir le cahier de liaison (outil n°7), etc.

➤ 2.1 Négocier

Le lien entre le prestataire et son fournisseur est de type contractuel et commercial, il appartient donc au prestataire de portage à domicile d'en négocier les clauses et d'agir sur l'amélioration de l'offre de repas.

Le cahier des charges établi par l'entreprise de portage à domicile doit se baser sur les attentes des clients et le cas échéant sur les obligations du marché conclu avec la collectivité.

Exemples d'éléments à négocier avec le fournisseur:

- Tarif des repas et des suppléments.
- Présence (ou non) de pain, d'eau, d'autres boissons (vin, bière...).
- Favoriser les achats de proximité et de qualité.
- Diversifier les repas pour éviter la monotonie.
- Proposer des menus festifs, à thèmes (Noël, Semaine du goût, Semaine bleue...).
- Mettre en place un dispositif permettant de s'assurer que le concepteur de repas s'attache à préserver la tendreté de la viande : favoriser la cuisson basse température.
- Mettre en place un dispositif permettant de s'assurer du respect de l'équilibre alimentaire (ex : fréquence alimentaire respectant le GEMRCN).
- Offrir un menu à 5 composantes au minimum pour le repas de midi, à 4 pour celui du soir.
- Si un aliment n'est pas apprécié, offrir la possibilité de le remplacer par un autre aliment du même groupe alimentaire.
- Soigner la confection, la présentation et la manipulation du plateau : ergonomie des barquettes, texture, identification des produits par étiquettes ou codes couleur...
- Adapter les repas au quotidien de la personne culture/religion, anniversaire, invité...
- Tenir compte des troubles visuels lisibles pour des personnes ayant des difficultés à lire les petits caractères, auditifs et cognitifs, troubles liés à la mastication (textures).
- Prendre en compte les régimes médicaux éventuels et contre-indications.

➤ 2.2 Le contrat



Outil 2: Exemple de contrat entre le prestataire de portage à domicile et son / ses fournisseur(s)

Ce document contractuel engage juridiquement les signataires. Les documents entre le service de portage et le fournisseur de repas ou entre la collectivité et le fournisseur de repas permettent de mettre en avant des exigences de prestation (respectivement par un document contractuel ou par CCTP dans le cas d'un marché public).



THÈME 3

L'OFFRE DE REPAS et le service de portage à domicile

Plan du thème

1. L'offre de repas et les règles d'hygiène.....	19
1.1 L'offre de repas.....	19
1.2 Les règles d'hygiène.....	19
2. L'offre de service	20
2.1 La réglementation	20
2.2 La démarche qualité	22
2.3 Améliorer votre qualité de service au quotidien : encourager le dialogue	25

Outils

Outil 3: Le Paquet Hygiène.....	40
Outil 4: Modèle de fiche de poste « Agent de portage à domicile ».....	41
Outil 5: Le Livrat d'accueil	43
Outil 6: Contrat entre le client et le prestataire de portage à domicile	45
Outil 7: Le cahier de liaison	49

➤ 1.1 L'offre de repas

Les résultats des enquêtes font ressortir que les clients sont informés de la composition des menus à l'avance, mais ne peuvent choisir (37 %) ou modifier (44-50 %) ces derniers. D'autre part, la qualité gustative de la viande (tendreté, sauces) ne satisfait pas les personnes interrogées. Enfin, la variété des aliments est jugée insuffisante.

Les horaires de livraison, satisfaisants la plupart du temps, sont parfois inadaptés pour les personnes livrées, très tôt (avant 9 heures ou après 12 h 30) obligeant les personnes à se lever ou à décaler le repas (enquête Allier). Cela peut poser aussi des problèmes d'hygiène, comme lorsque les repas sont laissés devant la porte.

Pour une amélioration de l'offre, chacun des acteurs doit prendre en compte ces évaluations. La réflexion menée par les différents acteurs doit aboutir à une traduction dans la passation des marchés publics (mairie), dans un ajustement de l'offre de service du prestataire et dans une négociation sur la qualité et les produits avec le fournisseur.

Ces demandes, motivées par les attentes du client / bénéficiaire, doivent être formalisées dans les contrats liant :

- la collectivité et le prestataire de portage à domicile,
- le prestataire de portage à domicile et son/ses fournisseur(s).

L'objectif de la contractualisation entre le service de portage et l'autre partie est de fournir une prestation de qualité et sécurisée à la personne âgée. Le document faisant office de contrat contribue à répondre à cet objectif de qualité en favorisant le dialogue entre ces deux parties ; il peut prendre la forme d'un cahier des charges ou d'une convention de partenariat par exemple.

➤ 1.2 Les règles d'hygiène

Textes et documents utiles

- **GalatéePro** : site d'information réglementaire
Le site d'information réglementaire GalatéePro de la Direction Générale de l'Alimentation (DGAL) s'adresse notamment aux professionnels et permet d'accéder à l'ensemble des textes réglementaires relatifs aux domaines d'activités de la DGAL : <http://galateepro.agriculture.gouv.fr/>.
- **Aide à domicile en milieu rural** : guide de bonnes pratiques d'hygiène en matière de livraison de repas à domicile, élaboré par le réseau national de services à la personne.
- **Exemple d'un plan de formation concernant les bonnes pratiques d'hygiène** : dans le Guide de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP du réseau national de services à la personne, un plan de formation est proposé pour permettre d'identifier les situations à risques en matière d'hygiène.



Outil 3: Le Paquet Hygiène

Depuis 2006, l'Union européenne a lancé une politique sanitaire unique, simplifiée et plus transparente : le «Paquet Hygiène». Cette politique a permis l'amélioration de la qualité sanitaire des aliments et de la traçabilité.

Concrètement, les acteurs deviennent responsables de la qualité sanitaire des produits qu'ils mettent sur le marché.

S'ils gardent une grande liberté dans le choix des moyens à mettre en œuvre pour maîtriser la qualité de leurs fabrications, ils doivent justifier de leurs choix et ils assument la responsabilité des produits qu'ils mettent sur le marché à titre gratuit ou onéreux. Pour cela, les professionnels doivent mettre en place un plan de maîtrise sanitaire. Ce plan comporte des points essentiels tels que les bonnes pratiques d'hygiène (formation et hygiène du personnel, plan de nettoyage et désinfection, plan de lutte contre les nuisibles, hygiène des manipulations, respect des températures, le plan HACCP (analyse des dangers et points essentiels pour leur maîtrise), la vérification régulière de leurs produits et process, la traçabilité des produits et la gestion des non-conformités (procédures de retrait/rappel).



La nécessité de détention d'une marque de salubrité communautaire (agrément sanitaire) ou d'une dérogation à l'agrément sanitaire par la cuisine fabriquant les repas se pose dès lors qu'il existe un intermédiaire «physique» entre la cuisine et le consommateur final. Si l'intermédiaire stocke les plats cuisinés ou les manipule (découpage, tranchage, hachage, mixage, moulinage), le fabricant doit être détenteur d'une autorisation, marque de salubrité communautaire ou dérogation à l'agrément sanitaire. Par contre, la décongélation, l'assemblage, le dressage, l'assaisonnement et la remise en température, le transport, même s'il est effectué par un tiers, la préparation de commande, le dégroupage, ne sont pas considérés comme des manipulations.

Concernant les règles d'hygiène : pour les établissements non soumis à agrément et pour le transporteur : respect des règles d'hygiène «générales» donc règlements (CE) n°178/2002 et 853/2004 ainsi que l'arrêté du 21 décembre 2009 essentiellement pour les températures.

Si les établissements sont soumis à l'agrément sanitaire, les mêmes exigences que précédemment s'imposent ainsi que le règlement (CE) 853/2004.

➤ 2.1 La réglementation

Références utiles

- Site de l'agence nationale des services à la personne (ANSP) – www.servicessalapersonne.gouv.fr/ANSP.cml – et guide La démarche qualité dans les services à la personne, ANSP 2012.
- Le site de la marque NF services à la personne : www.marque-nf.com/marquenf/argumentaires/NF-service-service-aux-personnes-a-domicile.html.
- Le management par la qualité dans les services à la personne, Christophe Pelletier, 2010, Édition Dunod.
- Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées, Inspection générale des affaires sociales, juillet 2009.
- www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/094000475/0000.pdf.
- www.servicessalapersonne.gouv.fr/le-guide-la-demarche-qualite-dans-les-services-a-la-personne-91371.cml.

Les règles du service à la personne

Toute entreprise agroalimentaire doit être déclarée en préfecture à l'aide du document CERFA adapté. L'instruction DGCIS n°1-2012 du 26 avril 2012 précise la définition des activités concernées et le mode de fonctionnement des organismes de services à la personne, les procédures d'agrément et de déclaration et rappelle les textes de référence.

Les services de portage de repas à domicile sont soumis à titre facultatif à la déclaration auprès du Préfet de département prévue à l'article L. 7232-1-1 du code du travail. Elle leur permet d'être mieux repérés et d'intégrer des réseaux mais celle-ci permet également, à la structure ainsi qu'aux bénéficiaires du service, de bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux en engageant en contrepartie la structure à respecter certaines obligations (condition d'activité exclusive, offre globale, facturation...).

Il peut exister des services de portage de repas non déclarés et qui, pour autant, s'inscrivent dans une démarche de qualité des prestations. La déclaration est un acte qui reste facultatif et qui permet à un service de bénéficier des avantages sociaux et fiscaux. À noter que, dans le cas d'un service non déclaré, la condition d'offre globale ne s'applique pas. La seule déclaration ne suffit donc pas à la mise en place d'un service de qualité. Ceci doit donc être indiqué dans le contrat avec l'utilisateur pour qu'il connaisse les avantages fiscaux et sociaux auxquels il a droit ou non.

Les obligations légales, induites par la déclaration

● Respect de la condition d'activité exclusive

L'organisme doit proposer exclusivement des activités de services à la personne, au profit de particuliers, sauf s'il est dispensé de la condition d'activité exclusive (article L.7232-1-2 du code du travail), auquel cas il est tenu d'établir une comptabilité séparée pour ses activités de services à la personne.

● Offre globale

Les services à la personne exercés pour partie hors du domicile (activités de transport, de portage et d'accompagnement hors du domicile) doivent être compris dans une «offre globale» comprenant des services effectués entièrement au domicile de l'utilisateur. La déclaration ne peut donc être enregistrée que dans la mesure où certaines activités qui sont exercées par nature pour partie hors du domicile sont comprises dans une «offre globale» de services à la personne, comprenant en majorité des activités effectuées en totalité au domicile des clients. C'est le cas du portage de repas à domicile.

● Traceur

Le traceur «S! Services à la personne» doit être apposé sur tous les supports commerciaux.

● Attestation fiscale annuelle

L'organisme déclaré doit communiquer avant le 31 janvier de l'année N+1 à chacun de ses clients une attestation fiscale annuelle, afin de leur permettre de bénéficier de l'avantage fiscal au titre de l'imposition de l'année N.

Ces obligations sont précisées sur le site de l'Agence Nationale des Services à la Personne. La déclaration peut être effectuée en ligne sur le site de l'ANSP : <https://nova.servicesalapersonne.gouv.fr/extranet/inscription/>.

● Agrément

L'agrément, qui remplace l'ancien «agrément qualité» et qui ne dispense pas de la déclaration, est obligatoire pour exercer des activités de services à la personne auprès de publics fragiles. L'agrément est lié au respect de critères définis dans un cahier des charges auquel les organismes demandeurs doivent se conformer strictement : ils doivent ainsi respecter des exigences de qualité renforcées en raison de la fragilité des publics concernés.



ATTENTION

L'agrément n'est pas une obligation induite par la déclaration. L'obtention d'un agrément (ou d'une autorisation) est nécessaire dès lors que l'on exerce une activité à domicile qui implique une manipulation de la personne fragile (aide aux actes de la vie quotidienne, aide à la mobilité, garde malade). Dans ce cas, l'agrément est obligatoire même en l'absence de déclaration. À noter que l'activité de portage de repas ne nécessite pas d'agrément (ou d'autorisation) même si elle est délivrée auprès d'un public fragile. En effet, elle n'implique pas une manipulation de la personne.

➤ 2.2 La démarche qualité

La qualité est incontournable pour le développement des activités de services à la personne. Elle contribue à structurer, valoriser et professionnaliser le secteur. C'est une démarche d'amélioration continue de la structure, visant à optimiser son organisation et ses prestations. La démarche qualité permet de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire les besoins des clients, des bénéficiaires et du personnel. Elle peut être mise en œuvre par toute structure, quelle que soit sa taille ou ses moyens. Elle est participative et associe l'ensemble du personnel. La démarche qualité répond à plusieurs objectifs :

- Satisfaire les bénéficiaires et en intégrer de nouveaux.
- Renforcer la crédibilité de la structure sur son territoire.
- Structurer son organisation et améliorer son fonctionnement quotidien : définir les rôles et les fonctions de chacun, améliorer la communication interne et les échanges entre les différents collaborateurs.
- Professionnaliser et fédérer son équipe : motiver son équipe, partager des objectifs, concilier qualité de service et bien-être du personnel...
- Optimiser ses ressources humaines, financières et matérielles.

Un service adapté aux attentes de la personne âgée passe par :

- une réponse scrupuleuse au cahier des charges de la collectivité (abordé dans le thème précédent) ;
- des exigences en matière de recrutement du personnel.



Outil 4: Modèle de fiche de poste pour le recrutement d'un agent de portage de repas à domicile

La certification

L'aboutissement d'une démarche qualité peut être la certification qui permet d'attester qu'un service répond aux normes de qualité exigées par l'organisme certificateur. La certification n'est pas une obligation mais une démarche volontaire. La norme NF X 50-056 est le document de base du référentiel de certification de la marque NF Service «Service aux personnes à domicile» délivrée par AFNOR Certification uniquement.

Les caractéristiques certifiées par cette marque NF Service sont :

- le respect de la déontologie ;
- l'accueil ;
- l'analyse de la demande ;
- l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat ;
- la préparation et la réalisation de l'intervention ;
- la compétence des personnes et leur suivi ;
- le traitement des réclamations ;
- l'analyse de la satisfaction des clients.

S'accorder sur les prestations

Une explication claire du service proposé est nécessaire.



Outil 5: Le livret d'accueil

Pour que votre action soit comprise des bénéficiaires et de leur entourage, remettez avec le contrat un livret d'accueil.

Le livret d'accueil peut comporter 3 parties :

- **Présentation de l'entreprise / du service – Votre savoir-faire :** les services administratifs et numéros d'urgence, votre service de transport, vos horaires, vos produits, vos fournisseurs, etc.
- **Présentation de l'entreprise / du service – Votre savoir-être :** votre démarche éthique, votre prise en compte du client, etc.
- **Personnalisation de votre service pour le client** en indiquant les spécificités de son régime, les horaires de passage à son domicile et la personne référente.

Cette présentation de votre entreprise, de ses valeurs et de ses services, est inspirée de votre discours marketing, mais doit être adaptée à la cible.

Exemples :

- **«Nous nous approvisionnons en circuit court».** Dans le livret d'accueil, il pourrait être dit : «Ce que vous mangez a été produit près de chez vous, pour limiter l'impact sur l'environnement et développer l'économie locale».
- **«Notre cœur de métier ne se résume pas à la livraison de repas, mais à l'amélioration du bien-être des personnes dont l'autonomie est réduite».** Dans le livret de présentation, il pourrait être dit : «Nos livreurs sont serviables et à l'écoute, notre service est avant tout humain».

La prise de contact avec le futur client

L'amélioration du service de portage à domicile passe par la personnalisation du service.

La première étape franchie (étude de marché, le cas échéant réponse à l'appel d'offre lancé par la collectivité), la mise en place du service, pour être efficace et satisfaisante, doit se baser sur les attentes du client, c'est-à-dire le bénéficiaire du service de portage à domicile.

Au préalable de la signature du contrat avec le client et de la mise en place du service, un recueil d'informations en deux temps est nécessaire (cf. outil 5). Tout élément transmis par le bénéficiaire ou son entourage doit être mis en perspective et sert de base à la personnalisation du service.

1. L'enregistrement de la demande initiale

Le premier contact est l'enregistrement de la demande initiale, celui-ci est administratif et/ou commercial. Cependant, il est l'occasion de tisser un premier lien et de recueillir les informations nécessaires à la personnalisation du service proposé, à travers les éléments récoltés sur la personne âgée :

- identification du bénéficiaire,
- situation familiale (degré d'isolement),
- degré d'autonomie (GIR),
- etc.

2. L'analyse

Cette demande est ensuite approfondie par une analyse qui permet de définir au mieux une proposition de service adaptée.

Cette étape de l'analyse permet de définir les goûts de la personne, la nature du repas demandé (normal ou régime particulier...), la fréquence hebdomadaire (nombre de repas midi, soir...), les raisons à l'origine de la mise en place du service (retour d'hospitalisation, problème de santé...), etc. Elle permet également de déterminer les éventuels troubles de la personne (visuels, auditifs, de mémoire) et d'adapter la réponse à apporter en terme de prestation.

La demande comme l'analyse sont formalisées. Dans le cas d'un service de portage adossé à une structure sociale ou médico-sociale, cette formalisation pourra constituer un des volets du projet personnalisé de la personne. Ces deux temps permettent au service d'apporter une réponse adaptée aux attentes et besoins de la personne âgée, future cliente, et ainsi mettre en place une prestation de qualité.

D'après la définition de l'Anesm¹, la qualité d'une prestation a pour objectif d'améliorer la vie des usagers en prenant en compte leur point de vue. Aussi, le «respect de la qualité de vie à domicile consiste à reconnaître les normes et les valeurs personnelles de l'usager, mais également à prendre en considération le contexte social et familial dans lequel il vit, ses aspirations, ses contraintes du quotidien, ses possibilités d'action et ses inquiétudes».

Comment recueillir les informations nécessaires ?

Lors de cette première étape, 3 pratiques peuvent être mises en place :

1. Visite au domicile de la personne âgée préalable à la mise en place de la prestation.

Cette visite permet d'évaluer l'environnement de la personne (réfrigérateur, micro-onde, état général du domicile, identification et prise de contact avec les éventuels intervenants à domicile, accessibilité du logement...) et de détecter d'éventuels obstacles au bon déroulement de la prestation.

2. Entretien avec le futur bénéficiaire du service et/ou son entourage.

Un entretien est nécessaire, soit lors de l'évaluation de l'environnement, soit séparément, avec le bénéficiaire du portage à domicile et/ou avec son entourage. Cet entretien permet d'aller au delà du questionnaire, de connaître les besoins non alimentaires de la personne âgée, afin d'y prêter une attention particulière.

3. Document formalisant la demande.

L'établissement d'un contrat est obligatoire. Ce contrat doit refléter l'engagement à la fois du service et du client et ce de manière équilibrée : les obligations ne se situent pas seulement du côté du client ou du service mais bien des deux parties. On y trouvera des éléments comme la fréquence d'utilisation du service, les attentes vis-à-vis du service (horaire de portage, goûts de la personne...), le régime alimentaire, l'équipement nécessaire (réfrigérateur, micro-onde), le mode d'utilisation des produits (variable suivant qu'on est en liaison chaude ou froide), l'identification de la personne référente et/ou de la personne aidante à contacter en cas d'absence/ de problème, du médecin traitant, identification des intervenants à domicile et autres partenaires...



Outil 6 : Contrat entre le client et le prestataire de portage à domicile

1 Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, Recommandation « Évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes », Anesm, 2012. p. 60

➤ 2.3 Améliorer votre qualité de service au quotidien : encourager le dialogue

Les personnes âgées souhaitent avoir plus d'échanges avec le personnel des services de portage. Cette relation de proximité participe au rôle social que joue l'alimentation :

- Le repas est un moment de plaisir, résonnant avec les habitudes antérieures.
- Le repas est un moment de rencontres avec les autres (avec l'aidant, avec un invité...).
- Le repas participe au maintien et à l'éveil des sens.

Comment encourager cette relation de proximité au quotidien ?

Cinq points sont ci-après développés ; ils permettent au service de portage de mettre en place des actions simples et ainsi d'encourager le dialogue au quotidien avec la personne âgée cliente.

>> Organiser le portage en tenant compte du quotidien de la personne

- Créneau horaire / «heure habituelle» : tenir compte régulièrement de l'avis du client concernant les horaires.
- Équipe de tournée : veiller à ce que les livreurs se rendant chez le client ne soient pas différents d'un jour à l'autre.
- Absence de la personne : être en mesure de pouvoir gérer les clés pour mettre les repas dans le réfrigérateur de la personne (définir la procédure à suivre, lors de la signature du contrat).
- Remise des repas en main propre (évitant les dérives souvent constatées de dépose des repas devant la porte d'entrée ou dans l'escalier de l'immeuble).

>> Informer le client sur le produit livré et l'accompagner

- Cet accompagnement doit avoir lieu lors de chaque livraison et il faut un temps suffisant pour cela.
- Présenter le repas avec des arguments culinaires pour stimuler la curiosité et l'appétit de la personne, en précisant par exemple l'origine des produits, d'autant plus quand ce sont des produits de la région.
- Identifier clairement à l'oral les jours de consommation des plats et adopter les mêmes habitudes de placement des plats dans le réfrigérateur en fonction des jours de consommation. Autre possibilité : conditionner les barquettes dans des sacs plastique portant la date de consommation.
- Informer sur les règles de remise et de maintien en température, à l'oral : expliquer le mode de consommation des repas et s'assurer que la personne sait réchauffer son plat principal.
- Indiquer sur l'étiquette le mode de cuisson et de remise en température ; cela est d'autant plus utile si les repas sont commandés pour le week-end. Cela sert aussi aux aidants et si le client est absent.
- La température de conservation et l'origine de fabrication doivent être notés sur l'étiquetage, de même que le nom du produit.
- En liaison froide, préciser qu'un excédent de barquette réchauffée doit être jeté.



- En liaison chaude, utilisation immédiate de tous les plats chauds : pas de conservation d'excédents. Température de conservation : + 63 °C à minima.
- Vérifier, avec l'accord de l'utilisateur, le respect de la date limite de consommation : jeter les aliments non consommés dont la DLC est dépassée, en expliquant les raisons de ce geste à l'utilisateur. Veiller à ce qu'aucun plat ne reste à température ambiante ou sur le coin du fourneau.
- Vérifier et signaler les problèmes de température du réfrigérateur du client. La température réglementaire de stockage d'un plat cuisiné est de + 3 °C, alors que les réfrigérateurs ménagers présentent souvent une température insuffisante de l'ordre de + 8 °C ou plus, d'où la nécessité d'un thermomètre fiable dans le réfrigérateur ou d'un thermomètre sonde embarqué par le livreur. On peut laisser un thermomètre à disposition du client comme le font certains services.

>> Être attentif à l'état de santé

Être attentif à l'état de santé suppose d'être attentif à la consommation des barquettes et à l'état général habituel du client.

a. Ouvrir le dialogue avec l'utilisateur

- Poser des questions à l'utilisateur sur son état général en privilégiant le « comment » (« Comment ça va aujourd'hui ? ») ou les questions impliquant une réponse en « oui » ou « non » (« Est-ce que ça va aujourd'hui ? »), en fonction des potentialités de communication de la personne.
- Lorsque les circonstances le permettent, aborder des questions sur des sujets relatifs à la vulnérabilité de la personne. Par exemple :
 - Les questions sur la famille, les petits enfants, la vie sociale de la personne permettent de repérer les signes de solitude et de détresse.
 - Les questions sur la consommation des repas permettent de repérer les signes de dénutrition. Plus spécifiquement, si la barquette n'est pas consommée ou si elle sert à 2 repas.

b. Lorsque la barquette n'est pas consommée

- Échanger avec l'utilisateur sur les raisons qui l'ont amené à ne pas la consommer.
- Expliquer à l'utilisateur les risques que cela peut occasionner et l'intérêt nutritif des repas.
- Si, après les échanges, la personne continue de ne pas manger son repas ou une partie de son repas, l'accompagner dans sa décision (les usagers ont droit au refus et à la prise de risques). En cas de mise en danger, prévenir l'utilisateur que le service en informera la personne référente (indiquée dans la fiche d'évaluation).
- Les questions sur les sensations corporelles ou l'état général de la personne (maux de tête, difficultés intestinales, etc.) permettent de repérer les signes de douleur ou de dépression.
- Les questions sur le quotidien, les activités de la semaine, les lieux visités, permettent de repérer les signes de perte de repères temporels ou spatiaux, etc.
- Prendre le temps de regarder la personne, son lieu de vie, la manière dont elle se déplace, les signes de perte de poids visible (visage émacié, vêtement trop ample, etc.) ou les signes de maltraitance (disparition d'objet, attitude corporelle, etc.).
- La livraison doit être un vrai lieu d'échange : ne pas se contenter de déposer le repas.

c. Assurer un rôle de «veille sociale»

- Repérer les personnes âgées clientes du service dont les changements (physiques, comportementaux, état du logement...) interpellent le livreur par un état général inhabituel.
- Contacter la personne référente (indiquée dans la fiche d'analyse).
- Échanger avec le professionnel d'encadrement du service pour les situations qui apparaissent problématiques.
- Utiliser le cahier de liaison.



Outil 7 : Le cahier de liaison

Lorsqu'il n'est pas déjà mis en place par un autre intervenant, ce cahier est une des modalités de «coordination» des intervenants au domicile de la personne âgée. Ce cahier permet d'entrer dans une logique d'accompagnement global de la personne.

C'est un document qui permet de recenser des informations sur les actions qui ont été réalisées et qui sont à poursuivre auprès de la personne mais également au sein du domicile (nettoyage du réfrigérateur, etc.). Il permet également de signaler toutes observations jugées utiles sur la personne âgée comme des changements d'attitude, un refus de manger ou l'élimination de certains aliments, une fatigue particulière...

Tous ces éléments doivent être consignés de façon claire et objective, le cahier de liaison étant un véritable outil professionnel, qui peut être complété avec la personne âgée, dans la mesure du possible.

>> Proposer des prestations additionnelles complétant la prestation principale et répondant aux attentes de la personne en termes de :

- paniers fermiers,
- pain,
- petit-déjeuner,
- boissons chaudes et froides,
- serviettes de tables/bavettes,
- etc.

Ces prestations additionnelles doivent être adaptées aux contre-indications mentionnées dans la fiche d'analyse des besoins (par exemple concernant les boissons alcoolisées).

>> Action «Thermomètre»

Comment s'assurer de la bonne température du réfrigérateur de la personne âgée ?

- Lorsque la température du réfrigérateur est supérieure à + 3°C, il faut la régler immédiatement si possible ou veiller à la signaler à la personne référente, mentionnée dans le cahier de liaison, ou au Centre communal d'action sociale (CCAS), à l'association ou encore à l'entreprise.
- Lorsque des problèmes de température du réfrigérateur ou d'autres problèmes matériel apparaissent, n'hésitez pas à en faire part au référent, qui se rapprochera de la collectivité. La collectivité pourra alors faire appel à des associations ou fera intervenir ses propres services, en fonction des besoins et possibilités de la personne.



THÈME 4

SUIVI ET ÉVALUATION de la prestation

Plan du thème

1. Les différentes évaluations.....	29
1.1 De la satisfaction client, par le prestataire de portage à domicile....	29
1.2 De la prestation de portage à domicile, par la collectivité	30
1.3 Du fournisseur, par le prestataire de portage à domicile	30
2. Les moyens d'évaluation	30
2.1 Suivi individuel	30
2.2 Modes d'évaluation du service	31
2.3 La commission menus / restauration	31

Outils

Outil 8: Analyse des besoins du bénéficiaire du portage à domicile	51
Outil 9: Fiche MobiQual « Goûts et réticences alimentaires »	55
Outil 10: Fiche de signalisation d'un incident	56
Outil 11: Enquête de satisfaction	58

La CLCV relève dans son enquête une corrélation négative qualité/prix, les repas les plus chers étant souvent les moins appréciés, les plus appréciés sont souvent des plats traditionnels qui correspondent aux habitudes des personnes âgées. D'autre part, il existe sur le territoire de nombreuses situations de monopole qui de fait ne laissent pas le choix à la personne âgée de son service de portage de repas. Cette situation représente la majorité des cas dans l'enquête 03.

Un plan d'amélioration du service de portage doit tenir compte de l'avis des personnes âgées clientes, rarement pris en compte (20% dans l'enquête 03). Il doit permettre d'ajuster la prestation aux attentes et besoins des clients, encore faut-il qu'ils puissent les exprimer au jour le jour, les capacités de mémorisation sont moindres avec l'âge. La mise en place d'une évaluation, à la fois individuelle (centrée sur la prestation délivrée à M^{me} X) et globale (sur le service en général), s'avère pertinente. Or celle-ci est rarement faite et peu régulière (enquête 03).

Il existe 3 types d'évaluations :

- de la satisfaction du client par le prestataire de portage à domicile,
- de la prestation de portage à domicile par la collectivité,
- du fournisseur par le prestataire de portage à domicile.

➤ 1.1 Évaluation de la satisfaction du client par le prestataire de portage à domicile

Cette évaluation permet de répondre à 3 questions, avec les 6 réponses qui correspondent :

- | | |
|--|--|
| 1. Est-ce que la personnalisation du service du client correspond à ses besoins ? | ➔ OUI : renouvelons le programme
➔ NON : adaptons le programme |
| <hr/> | |
| 2. Est-ce que mes clients sont satisfaits des repas ? | ➔ OUI : continuons avec le fournisseur et valorisons notre action auprès de la collectivité
➔ NON : adaptons les menus, négocions avec le fournisseur, changeons de fournisseur, etc. |
| <hr/> | |
| 3. Est-ce que mes clients sont satisfaits du service ? | ➔ OUI : continuons notre action, la formation, et valorisons notre action auprès de la collectivité
➔ NON : identifions en interne les modifications à apporter (formation, changement de méthode, embauches, etc.) |

➤ 1.2 Évaluation de la prestation de portage à domicile par la collectivité

La collectivité, après avoir identifié les besoins sur sa commune, passé l'appel d'offre et sélectionné un prestataire, assure le suivi de la prestation.

Il s'agit ici d'une auto-évaluation, qui s'appuie sur les retours des clients et évaluations internes, pour présenter à la collectivité le bilan. Ces évaluations permettent de démontrer le respect du cahier des charges, les évolutions à apporter d'une année sur l'autre, et de valoriser votre travail.

Afin d'assurer ce suivi, il est intéressant de se doter d'un référent, et de mettre en place un processus de suivi, en demandant un référent au sein de l'entreprise de portage à domicile et la mise en place d'un cahier de liaison. Le suivi est alors facilité et permet à la fois une gestion globale et personnalisée, par la coordination des différents acteurs. La permanence opérée par le référent permet la consignation de tous les éléments nécessaires à l'évolution du service, ou au passage d'un nouvel appel d'offre.

➤ 1.3 Évaluation du fournisseur par le prestataire de portage à domicile

Le retour des évaluations des clients doit servir d'appui au prestataire de portage à domicile pour négocier des modifications auprès de son fournisseur.

D'une part, un suivi de la prestation individuelle qui permet notamment d'actualiser au moins chaque année la fiche d'analyse des besoins de chaque client, voire plus dès lors qu'un problème est découvert. D'autre part, l'évaluation du service de portage via une enquête annuelle de satisfaction.

➤ 2.1 Suivi individuel

- Faire remplir chaque année la fiche d'attentes et besoins de la personne, ainsi que la fiche des «goûts et réticences alimentaires». La prestation répond-elle aux attentes et besoins de la personne ?



Outil 8 : Analyse des besoins du bénéficiaire du portage à domicile
Outil 9 : Fiche MobiQual « Goûts et réticences alimentaires »

- Faire remonter toute information transmise par le client et/ou consignée sur le cahier de liaison, sur la qualité gustative d'un aliment, sur la quantité, ou autre information utile. **Faire remonter immédiatement tout incident ou toute insatisfaction comme toute satisfaction.**



Outil 10 :
Fiche de signalisation d'un incident

➤ 2.2 Modes d'évaluation du service

- **Questionnaire de satisfaction**

Envoyé à chaque bénéficiaire annuellement ou à la fin du contrat. Il porte sur la prestation de portage de repas en général, l'évaluation des repas, la réalisation du service, les contacts avec le service, leurs observations, la facturation.



Outil 11 : Enquête de satisfaction

- **Commission menus / commission de restauration chez le prestataire** (voir ci-après)

Le service de portage mobilise des clients représentant les clients du service pour participer à l'amélioration de la prestation.

➤ 2.3 La commission menus/restauration

Pourquoi ?

La commission menus/restauration a pour rôle de veiller, en collaboration avec le fournisseur de repas, au bon fonctionnement du service de portage et d'assurer un suivi de la qualité des prestations. C'est une instance de concertation entre tous les acteurs du portage qui intègre non seulement les professionnels mais également les clients. La commission menus/restauration est un élément clé d'une politique de qualité, transparente et organisée autour des repas. En effet, elle n'a pas pour vocation d'être une critique, elle se veut constructive. Cette commission est également l'occasion pour le prestataire de répondre directement aux questions que les clients se posent. Le meilleur indicateur de son efficacité est l'amélioration de la satisfaction des clients mesurée via l'enquête annuelle de satisfaction.

Qui participe ?

Chaque acteur du processus de portage doit être représenté lors de l'échange.

- **Les clients** : des représentants des personnes âgées clientes du service et qui font remonter les points forts et points faibles.
- **Le responsable du service de portage** accompagné d'un ou plusieurs livreurs.
- **Le (ou les) diététicien(s)** : ils ont un rôle d'expertise en matière de diététique (tenir compte des besoins nutritionnels des clients), recueillent les attentes et souhaits (bilan d'entrée comprenant les habitudes alimentaires antérieures, les goûts et dégoûts, les contraintes liées à une pratique religieuse, enquête de satisfaction et attentes...). Ils doivent pouvoir analyser les documents en amont de la réunion pour donner un avis éclairé, tenant compte des outils disponibles.
- **Le responsable de cuisine et les agents de la cuisine du prestataire** : ils proposent des idées de menus, évoquent les contraintes et les capacités d'adaptation du personnel de restauration.
- Éventuellement, le service d'aide à domicile qui aide au moment des repas, etc.

Comment ?

- Solliciter les clients pour intégrer cette commission en leur expliquant l'objectif, diffuser l'information à tous les clients.
- Prévoir le déplacement des clients.

- Avoir des outils de recueil d'informations ou d'appréciation en amont (fiche ou cahier de liaison, fiche d'appréciation des plats, questionnaire de satisfaction, fiche d'évaluation des retours...) permettant à tous les clients de s'exprimer sur la prestation et de faire un retour en commission.
- Définir la fréquence des réunions ainsi que leur durée.
- Définir le groupe de participants.
- Définir un « ordre du jour ».
- Valider les menus de la période à venir (satisfaction des besoins et goûts des clients).
- Analyser les retours.

Après chaque commission...

- Prendre en compte les propositions validées en commission menus.
- Définir des propositions ou points à aborder lors de la prochaine commission.
- Rédiger un compte-rendu de la réunion qui doit être diffusé à l'ensemble des participants (clients, personnels...).



POUR ALLER PLUS LOIN...

Le Guide sur les services alimentaires à domicile pour les plus de 60 ans

Guide à destination des personnes âgées et de leurs proches, il est composé de deux parties :

- 4 pages nationales délivrent des messages très généraux sur les services qui viennent compléter le portage de repas à domicile (portage de courses...) ainsi que quelques messages de prévention (trois repas complets chaque jour...).
- 2 pages régionales indiquent les services disponibles sur son territoire notamment les services de livraison gratuite des hypermarchés, des petites structures de centre ville, le passage de camion livreur en campagne, l'apport de paniers fermiers par des agriculteurs, etc.).

Les pages nationales seront disponibles en pdf pour les conseils généraux.

Le Guide nutrition à partir de 55 ans La santé en mangeant et en bougeant (Inpes)

www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/932.pdf

Ce guide destiné aux plus de 50 ans donne une information simple et des repères de consommation concrets pour une alimentation quotidienne favorable à la santé. Il propose des conseils et astuces adaptés concernant l'alimentation et l'activité physique des seniors. Issu d'un groupe de travail coordonné par l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa), il est publié dans le cadre du Programme national nutrition-santé (PNNS).

Le Guide nutrition pour les aidants des personnes âgées (Inpes)

www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/941.pdf

Il n'est pas toujours facile de conserver le plaisir de manger et de bouger lorsque le vieillissement et les problèmes de santé influent sur la façon de s'alimenter et sur la forme physique. Or, aider une personne très âgée ou fragilisée à maintenir la qualité de son alimentation et à faire de l'activité physique est très important en termes de qualité de vie.

Ce guide est destiné aux proches – conjoint, enfant, membre de la famille, ami – mais aussi aux aidants professionnels. Il donne nombre d'informations, de conseils et d'astuces pour accompagner la personne âgée au quotidien. Il s'inscrit dans le cadre du Programme national nutrition-santé (PNNS).



VOTRE BOÎTE À OUTILS

Liste des outils

Outil 1 : Exemple de CCTP	35
Outil 2 : Exemple de contrat entre le prestataire et son (ses) fournisseur(s) ...	37
Outil 3 : Le Paquet Hygiène	40
Outil 4 : Modèle de fiche de poste pour le recrutement d'un agent de portage de repas à domicile	41
Outil 5 : Le livret d'accueil	43
Outil 6 : Contrat entre le client et le prestataire de portage à domicile.....	45
Outil 7 : Le cahier de liaison	49
Outil 8 : Analyse des besoins du bénéficiaire du portage à domicile	51
Outil 9 : Fiche MobiQual « Goûts et réticences alimentaires »	55
Outil 10 : Fiche de signalisation d'un incident	56
Outil 11 : Enquête de satisfaction.....	58
Outil 12 : L'action MobiQual	61

- ➔ *Sont présentées ici des clauses techniques qu'une collectivité peut être en mesure d'exiger de la part du service de portage de repas à domicile auquel elle fait appel. Ces clauses peuvent être insérées dans le CCTP du marché public.*

Article 1 - Portage des repas

Les dispositions techniques qui suivent engagent le service de portage titulaire à créer une relation de proximité entre le livreur et le client.

Processus de portage

À chaque portage de repas au domicile d'un client, le livreur est chargé de :

- placer les plats du jour dans le réfrigérateur ou sur la table pour la liaison chaude,
 - s'assurer du bon fonctionnement de ce dernier,
 - vérifier que les plats livrés la veille ou les jours précédents ont été consommés,
 - jeter à la poubelle les barquettes dont la date limite de consommation est dépassée,
 - contrôler et enregistrer la température à cœur des composantes du dernier plateau livré : en cas d'écart de température avec celle indiquée dans l'instruction de contrôle, établir une fiche de non conformité et compléter l'outil 9. Il est bon, à intervalle régulier, de contrôler les températures pour un repas contrôle qui ferait le circuit de livraison...
- ➔ *Il faut également préciser la démarche à suivre lorsque le client est absent (sac isotherme...) ou lorsque le client s'oppose à ce que le livreur jette les barquettes dont la DLC est dépassée.*

Veille sanitaire et sociale

- ➔ *Le rôle de veille sanitaire et sociale que la collectivité souhaite voir mis en place est détaillé (fiche de liaison, indicateurs d'alerte...) et les objectifs fixés.*

Les principaux indicateurs d'alerte, sans que cette liste présente un caractère exhaustif, sont à préciser (état général de la personne différent de la tournée précédente – hygiène, langage, démarche, incontinence... –, propos décousus, difficultés nouvelles de santé, état de propreté du logement).

Au cas où un bénéficiaire n'ouvrirait pas sa porte, il convient de préciser la démarche que le livreur est tenu d'appliquer (appeler immédiatement le référent de la collectivité, par exemple).

L'engagement du service de portage de repas lors du déclenchement du plan départemental « canicule » peut être indiqué ; ce peut être s'engager à livrer à chaque bénéficiaire une bouteille d'eau de 1,5 litre par jour de portage.

Désignation et rôle du référent administratif et du référent portage

Mise en place d'une fiche de liaison

Le référent administratif reçoit et traite les nouvelles inscriptions, les changements et les suspensions de prestations à partir des informations fournies par la collectivité.

Le référent portage a vocation à être l'interlocuteur du référent de la collectivité en transmettant chaque jour à celui-ci les fiches de tournées du jour, les remarques éventuelles de l'équipe de portage à l'aide des fiches de liaison correspondantes.

La fiche de liaison a pour objet la remontée d'information du système de veille sociale lié au portage des repas à domicile ; les modalités d'utilisation sont à préciser.

Livreurs

- ➔ *Détailler le fonctionnement de l'équipe de livreurs souhaité. L'objectif est bien de pouvoir exiger du service de portage une équipe stable, afin que le client soit livré par une équipe de deux ou trois agents maximum.*

La fonction relationnelle du livreur ainsi que sa capacité à détecter les difficultés des clients, peuvent être précisées tout comme des éléments plus pratiques (tenue vestimentaire spécifique...).

Article 2 - Vérification de l'exécution des prestations

Contrôle de l'exécution des prestations

- ➔ *La collectivité peut être amenée à contrôler la bonne exécution des prestations ; il convient alors de détailler les modalités de ce contrôle (qui contrôle, et sur quoi celui-ci porte).*

Processus de remontées des réclamations

- ➔ *Il faut préciser le processus de remontée des réclamations depuis le client jusqu'au service de portage ainsi que la façon dont ce service répond à celles-ci (un délai de réponse peut être indiqué).*

Vous pouvez vous référer à l'outil «Fiche de suivi et d'identification d'un événement», dans le thème 4 de ce guide.

L'évaluation de la satisfaction des clients participe à la qualité de la prestation.
Vous pouvez en préciser les modalités dans cette partie.
Le thème 4 de ce guide, «Suivi et évaluation de la prestation»,
est consacré à cette partie évaluative.

entre le prestataire de portage à domicile et ses fournisseurs

- ➔ *Sont présentées ici des clauses techniques que le service de portage de repas à domicile peut être en mesure d'exiger de la part du fournisseur de repas auquel il fait appel. Ces clauses peuvent être insérées dans le cahier des charges défini par le service de portage. Elles peuvent aussi servir de bases dans le CCTP de la collectivité qui lance un appel d'offres fournitures de denrées.*

Article 1 - Objet et généralités

Le contrat / marché de restauration est conclu pour une durée de ans prenant effet au / /

1. Offre de base – Restauration

Le repas du midi comportera composantes et g de pain.

Le repas du soir comportera composantes et g de pain.

Les composantes des repas sont définies comme suit :

- **Entrée :** crudités, légumes cuits, charcuterie, quiche salée froide ou chaude, potage, entrée protidique, entrée féculent ;
- **Plat protidique :** viande, poisson, œufs ;
- **Garnitures :** légumes verts, légumes secs, féculents, céréales ;
- **Produits laitiers :** fromage (emballé ou non en portion individuelle) ou laitages ;
- **Dessert :** fruit frais entier ou en salade, fruit cuit, au sirop, pâtisserie, dessert lacté ;
- **1 demi-baguette de 125 g** (ou l'équivalent en pain en tranches) ;
- **1 boisson** (eau 33 cl ou vin 25 cl).

- ➔ *Les repas devront être adaptés aux différents régimes. Ces derniers sont à préciser.*

Le fournisseur de repas devra également proposer :

- un menu sans porc ;
- des repas à texture modifiée.

Ces différentes propositions sont susceptibles d'être cumulées (ex : régimes sans sel / texture modifiée, sans sel / sans sucre, etc.).

Les clients auront la possibilité de choisir entre deux menus différents préalablement validés par le service de portage de repas.

2. Commande et modalité de choix des menus

- ➔ *Les modalités de commandes sont propres à chaque service. Il est cependant important de ne pas omettre de préciser les modalités d'annulation de la commande, de transmission des données pour un nouveau client ou bien la démarche en cas d'hospitalisation d'un client (ce qui nécessite la suspension de la prestation durant la période de séjour).*

- ➔ *Concernant les modalités de choix des clients entre les différents menus proposés, voici un exemple :*

Ce choix sera géré par le livreur qui laissera un formulaire de choix à remplir pour les menus du mois suivant lors d'un portage de début de mois à récupérer lors d'un portage en fin de mois. Ce choix pourra s'exercer sur chaque élément du menu. Si le bénéficiaire ne souhaite pas exercer cette faculté ou s'il n'en est plus capable, la formule n°1 sera cochée par le livreur, ce qui sera précisé et signalé à la structure portant le contrat.

3. Prestations additionnelles

- ➔ *Si de telles prestations sont proposées, le fournisseur doit obligatoirement présenter et chiffrer ces prestations additionnelles afin que le service de portage puisse, à son tour, en informer le client.*

4. Estimations annuelles des prestations à fournir

À titre d'information, le nombre de repas livrés en 2012 était de repas facturés.

- ➔ *Vous pouvez préciser ici la répartition des repas livrés par mois.*

Les volumes prévus pour 2013 sont

- ➔ *Préciser si hausse ou baisse ou modification de la répartition pour la durée du marché.*

5. Conditionnement des repas

- ➔ *Porter une attention particulière au conditionnement des repas permet de donner envie au client de manger ; il est donc nécessaire de se pencher sur ce point et de le négocier. Les repas peuvent être conditionnés dans des barquettes jetables, à ouverture facile (sans nécessité d'un couteau ou de ciseaux), utilisables en micro-ondes et en four traditionnel. L'identification des repas est facilitée par une étiquette ou un marquage lisible (en gros caractère).*

Présenter l'ensemble des barquettes le plus harmonieusement possible, dans un contenant pratique mais agréable à l'œil (sac repas à compartiments, carton repas dépliant, etc.) permet de stimuler l'appétit du client.

Si une personne non voyante fait partie des clients, le service de portage en avisera le fournisseur de repas afin que celui-ci s'adapte aux handicaps (exemple : méthodologie de rangement des réfrigérateurs, texte en braille...).

6. Documents communs de suivi de la prestation et de remontées de réclamations

- ➔ *Ce sont des documents qui permettent aux deux parties de suivre le client et d'adapter éventuellement la prestation en cours.*

Il faut ici préciser le processus de remontée des réclamations depuis le client jusqu'au fournisseur de repas, le service de portage étant l'intermédiaire.

Les résultats de l'enquête de satisfaction doivent également être transmis au fournisseur de repas qui, et c'est à préciser dans le cahier des charges, s'engage à prendre en compte les décisions prises par le service suite à cette enquête.

Article 2 - Les menus

1. L'élaboration des menus

- ➔ *Qui élabore les menus ? Quel est le processus de validation des menus ? Sur quelle base (éléments pris en compte) ?*

2. Commission menus/restauration

- ➔ *Sa composition ainsi que le calendrier de réunion de la commission sont à préciser. Vous pouvez dans cette partie indiquer de quelle manière les clients participent à cette commission.*

3. Composition des repas

- ➔ *Pour chaque composante, détailler ce qu'elle peut être ainsi que la fréquence à laquelle elle est servie permet d'éviter la monotonie alimentaire pour le client. Par exemple, une entrée peut être une quiche, des carottes râpées... mais il ne faut pas qu'une quiche soit servie comme entrée deux fois sur un intervalle d'une semaine.*

Dans cette partie, vous pouvez préciser que le fournisseur de repas s'engage à proposer des menus adaptables au régime du client par exemple. Vous pouvez également insérer les repas à texture modifiée qui doivent comprendre un nombre de composants identiques aux repas dits normaux.

La qualité du pain, la diversité des potages, le goûter... sont autant d'exigences que vous pouvez inscrire dans ce document contractuel.

Un menu amélioré sera proposé en fonction des fêtes et/ou événements: Noël, Pâques, fêtes des mères/pères, Semaine Bleue, Semaine de la Santé... Ces menus devront proposer des produits de tradition (ex. : bûche à Noël, petits nids à Pâques, galette des rois en janvier, etc.).

Des menus à thème seront aussi proposés une fois par mois (menu espagnol avec de la paella, menu alsacien avec une choucroute, etc.).

Pour les anniversaires, une pâtisserie sera proposée au bénéficiaire avec une petite carte. Le livreur, muni d'un listing fourni ou mis à jour par la ville, souhaitera également verbalement l'événement.

Article 3 - Spécifications qualitatives

- ➔ *Cet article contient toutes les spécifications qualitatives que le service de portage souhaite voir appliquer tout au long de la prestation.*

Il s'agit de références générales (les recommandations du Groupement d'Étude des Marchés de la Restauration Collective et de Nutrition – GEMRCN – par exemple) mais également de spécifications comme le Paquet Hygiène.

Des précisions d'ordre organoleptique et gastronomique peuvent être introduites concernant la préparation culinaire («les aliments doivent si possible correspondre aux saisons», «les fruits doivent être mûrs», les assaisonnements, les condiments...), ou la présentation des repas qui ne doit pas être négligée («L'adjonction dans les plats d'une garniture très simple, par exemple d'une persillade, d'un lit de cresson, d'une tranche de citron ou de salade pour certains hors d'œuvre ou certaines viandes, de produits naturels colorés est favorisée.»).

La nouvelle réglementation relative à l'hygiène des aliments est entrée en application le 1^{er} janvier 2006. Le Paquet Hygiène est un ensemble de textes législatifs, adoptés par l'Union européenne, qui régissent les dispositions en matière d'hygiène. Il englobe l'ensemble de la filière agroalimentaire depuis la production primaire, animale et végétale jusqu'au consommateur en passant par l'industrie agroalimentaire, les métiers de bouche, le transport et la distribution.

Les textes

Pour le portage à domicile, il convient de connaître le règlement général food law (178/2002), les règlements 852/2004, 853/2004 concernant l'organisation des contrôles officiels, le règlement 2073/2005 (microbiologie) et deux directives (2002/99/CE et 2004/41/CE), qui précisent la mise en œuvre pratique de certaines mesures du Paquet Hygiène. Enfin, le règlement CE 1760/2000 et le décret 2002-1465 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration. Ces textes sont complétés par plusieurs arrêtés ministériels dont l'AM du 21/12/2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant.

Les obligations du professionnel

- Se déclarer auprès des autorités compétentes et fournir les documents demandés.
- Coopérer avec les services officiels, notamment lors de retrait et de rappel de denrées ne répondant pas ou susceptibles de ne pas répondre aux prescriptions en matière de sécurité alimentaire.
- Mettre sur le marché des produits sûrs en réalisant les opérations suivantes.
- Respecter les bonnes pratiques d'hygiène.
- Élaborer des procédures fondées sur les principes HACCP, qui visent à analyser les dangers et définir les points critiques pour mieux les maîtriser.
- Se former dans les domaines de l'hygiène alimentaire et de l'application des principes HACCP.
- Mettre en place un système de traçabilité pour pouvoir procéder à des retraits ciblés et rapides en cas de crise.
- Mettre en place des procédures de retrait et de rappel.
- S'assurer des éléments de traçabilité mis en œuvre dans le cadre de la prestation (température...).

Pour en savoir plus : alimentation.gouv.fr et agriculture.gouv.fr/la-reglementation
L'information sur les réglementations européennes :
<http://eur-lex.europa.eu/fr/index.htm>

« Agent de portage de repas à domicile »

..... est une société de livraison de repas à domicile auprès des personnes âgées et /ou handicapées.

Nous intervenons sur

Nous intervenons auprès d'un public âgé, souvent malade et handicapé.

Définition du poste

- Préparer et répartir les commandes, si ce n'est pas déjà fait par le fournisseur. En cas de liaison froide, ce travail s'effectue dans un local réfrigéré (3°C)
- Conduire et manœuvrer un Véhicule Utilitaire Léger équipé d'une cellule frigorifique ou d'un maintien en température en vue d'effectuer la livraison de repas à domicile tout en respectant le code de la route. Les secousses peuvent déranger la présentation des plats et les rendre peu appétissants.
- Assurer le chargement et le déchargement.
- Effectuer l'entretien courant du véhicule (plein de carburant, nettoyage, suivi de l'entretien).
- Appliquer les procédures HACCP définies au sein de l'entreprise (contrôle des températures par exemple).
- Assurer la prise de commande, en vérifiant lors de cette prise que cela correspond bien au désir de la personne.
- Remettre les repas en main propre pour le service en liaison chaude et dans le frigidaire pour celui en liaison froide ; vérifier les températures des réfrigérateurs et signaler celles qui sont non conformes.
- S'assurer que les repas sont consommés et sinon s'inquiéter du pourquoi et demander systématiquement comment les repas précédents ont été appréciés.
- Signaler toute modification du comportement ou de l'impression ressentie (fatigue...).
- L'agent peut être amené à distribuer des fiches informatives et à encaisser des paiements.

Formation et expériences

- Être détenteur du permis de conduire B en cours de validité, datant de plus de 3 ans.
- Une connaissance du secteur géographique est requise (savoir lire une carte et utiliser un GPS).
- L'activité nécessite des qualités d'écoute, d'attention et un bon relationnel compte tenu de la fragilité de la clientèle.

Capacités liées à l'emploi

- Savoir organiser son travail et gérer les priorités.
- S'adapter aux imprévus et rechercher les solutions.
- Établir un lien social de confiance avec la clientèle.
- Être ponctuel et savoir respecter un planning de livraison.
- Être autonome, polyvalent et savoir appliquer des procédures.

Contrat proposé et rémunération

.....

.....

Lieu de travail

.....

.....

Modalités de candidature

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ➔ Cette fiche vient compléter et préciser les informations contenues dans le contrat de prestation.

La présentation de l'activité de portage de repas à domicile proposée ci-après est une partie qui peut être insérée dans le livret d'accueil du client, éventuellement sous forme de fiche, ce qui permet une meilleure maîtrise du contenu du livret d'accueil. Il convient de personnaliser ce texte à vos propres pratiques et à votre fonctionnement. Les éléments de cette fiche peuvent aussi être utilisés lors de l'élaboration d'une plaquette de présentation.

Cette fiche est également un support permettant de faire passer auprès des personnes utilisatrices du service quelques bonnes pratiques d'hygiène ou de cuisson.

Tout ou partie des éléments figurant ci-dessous peuvent être repris.

Qu'est ce que le service «portage de repas» ?

- ➔ Cette première partie présente l'activité du service comme s'inscrivant dans une démarche globale d'accompagnement des personnes âgées à domicile. Des données chiffrées sur l'activité et la valeur ajoutée de votre service peuvent être mentionnées.

Le portage de repas à domicile est un service mis en place par notre structure afin de

Notre service «portage de repas» s'inscrit dans une prestation plus globale d'aide à domicile. Nous veillons à ce que ce service soit spécifiquement adapté aux besoins de chaque bénéficiaire.

Les compétences d'une diététicienne garantissent que les menus respectent les besoins de chacun en protéines, fibres, minéraux, vitamines... La durée du service peut varier en fonction des besoins de la personne. Notre diététicienne est formée à l'alimentation de la personne âgée.

En 2012, l'association a assuré portages de plateaux repas à personnes.

Pour qui ? Pourquoi ?

Le service portage de repas s'adresse aux personnes et a pour objectif de

La prestation fait l'objet d'une contractualisation. Le responsable du service réalise une évaluation annuelle de vos besoins et peut, à tout moment et à votre demande, se rendre à votre domicile pour réévaluer votre situation.

Comment ?

- ➔ Cette partie est l'occasion pour le service d'informer clairement le client sur le «processus de portage», que ce soit en liaison chaude ou froide : d'où viennent les produits qui sont cuisinés, qui les cuisine, comment les barquettes sont acheminées jusqu'à chez le client et la façon d'optimiser au mieux la qualité gustative des barquettes.

Les modalités de prise de commande et de réclamation, déjà précisées dans le contrat de prestation, sont à expliciter dans cette partie ainsi que tout supplément qui peut être ajouté à la prestation de base (pain, verre de vin, café...).

Les produits généralement cuisinés proviennent de et sont cuisinés par

Le portage s'opère habituellement sur la plage horaire suivante:

Les commandes peuvent être faites en continu ou à la demande.

Les repas sont présentés dans des barquettes dont les conditions de remise en température sont les suivantes:

➔ *Prévoir une modalité liaison chaude et une modalité liaison froide.*

Pour une meilleure maîtrise des conditions d'hygiène et de sécurité alimentaire, les dates de fabrication, les dates limites de consommation et la température de conservation figurent sur le conditionnement des produits. C'est également la raison pour laquelle les portages s'opèrent à l'aide de véhicules à température adaptée (véhicule réfrigéré, isotherme...).

Les commandes et annulations doivent parvenir h à l'avance, soit en contactant le service par téléphone au ou par mail, soit directement auprès du livreur.

Quelle est la composition des plateaux ? Comment les réchauffer ?

➔ *Vous pouvez préciser les composantes des plateaux repas, le mode de liaison (chaude ou froide) et ses particularités pour optimiser la qualité gustative du plat.*

Les plateaux sont composés de

Les plats sont présentés dans une barquette plastique datée qui peut se réchauffer de différentes manières:

Les plats cuisinés froids ne doivent pas être sortis du réfrigérateur longtemps avant le repas. Les plats chauds doivent être consommés immédiatement. Les excédents réchauffés et non consommés doivent être détruits.

Quels tarifs et financement ? Quel mode de facturation ?

Cette prestation peut être financée en partie par l'APA (Allocation Personnalisée Autonomie) dans le cadre d'un «plan d'aide», ou par certaines caisses de retraite. Elle ouvre droit sous certaines conditions à une réduction d'impôts ou à un crédit d'impôt (les avantages fiscaux ne s'adressent qu'aux personnes qui sont titulaires de l'APA).

Vous recevrez une facture mensuelle équivalente au nombre de repas servis pour le mois précédent. Vous avez la possibilité de régler cette facture par prélèvement

entre le client et le prestataire de portage à domicile

- ➔ Ce contrat est obligatoire. Le modèle présenté ci-dessous est un exemple qui doit être adapté par la structure, les 11 articles présentés étant donnés à titre indicatif.

Ce contrat doit refléter l'engagement à la fois du service et du client et ce de manière équilibrée : les obligations ne se situent pas seulement du côté du client ou du service mais bien des deux parties.

Entre les soussignés :

- D'une part, le prestataire, ci-après dénommé, bénéficiaire de l'agrément n°
- D'autre part, le client, ci-après dénommé, demeurant
.....
Ou son représentant légal, c'est-à-dire le tuteur,

Il est convenu ce qui suit.

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet la définition des conditions générales d'intervention au domicile du client, permettant de personnaliser la prestation de service.

Le présent contrat est établi par consentement mutuel, le prestataire s'étant assuré du consentement éclairé du client conformément au code de la consommation.

Il sera exécuté conformément aux conditions ci-après, ainsi que conformément aux termes du règlement de fonctionnement ci-joint.

Article 2 : Conditions d'exécution de la prestation

- ➔ Le service s'engage sur un créneau horaire restreint durant lequel le portage aura lieu. Le service vérifie que les horaires proposés sont adaptés au quotidien du client.

Article 3 : Nature de la prestation

- ➔ Le contenu de chaque portage ainsi que la fréquence de portage sont ici précisés. Il faut également préciser les modalités d'accès à toutes prestations additionnelles à la prestation principale.

Article 4 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu :

- ☐ Pour une durée initiale d'un an à compter du/....../.... et renouvelable par tacite reconduction.
- ☐ Pour une durée déterminée : du/....../.... au/....../...., date à laquelle il prend fin automatiquement et sans notification préalable.

Article 5: Nombre de repas à commander - Rythme de portage

➔ *La répartition des repas souhaités par le client est indiquée ici. Par exemple :*

Le nombre de repas commandés et à livrer par semaine, est réparti comme suit au moment de la signature du présent contrat :

- ☐ 1 MIDI tous les jours, week-end et jours fériés compris.
- ☐ 1 MIDI tous les jours, sauf les week-ends et jours fériés.
- ☐ 1 MIDI + 1 SOIR* tous les jours, week-end et jours fériés compris.
- ☐ 1 MIDI + 1 SOIR* tous les jours, sauf les week-ends et jours fériés.

Autres choix (jour de consommation à préciser) :

- ☐ Repas MIDI :
- ☐ Repas SOIR* :

* Le repas du soir ne peut pas être commandé, pour une même journée, sans le repas du midi

Article 6 : Prise de commande et modalité d'annulation

➔ *Cette partie peut préciser la démarche du service de portage en cas de retard du livreur et la mise en place d'une interruption momentanée du portage.*

Le client a la possibilité de commander ou décommander auprès du livreur ou en appelant le service au

Article 7 : Coût du repas livré et modalités de paiement

➔ *La participation financière du Conseil général sera précisée ainsi que le mode de facturation et de modification tarifaire. Les avantages fiscaux induits par la qualité juridique du service de portage pourront y être indiqués.*

Le coût du repas livré au domicile du client s'élève, à la date de signature du contrat, à :

- ☐ € le repas du MIDI, pour une commande journalière d'un repas.
- ☐ € le repas du MIDI, pour une commande journalière d'au moins deux repas (pour un couple ou un invité). Ce tarif s'applique sur les repas sans aide financière.
- ☐ € pour le repas du SOIR.

Le repas livré est facturé au tarif en vigueur à la date de sa réalisation.

Le Conseil Général, dans le cadre de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie, participe à hauteur de € par repas, dans la limite de repas.

Toute modification tarifaire sera portée à la connaissance du Client, un mois avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif.

Article 8 : Les engagements des parties

1. L'organisation matérielle (réfrigérateur, glacière...)

Le Client s'engage à mettre à disposition du livreur un réfrigérateur en bon état de fonctionnement et à une température comprise entre 0 et 3 °C pour entreposer les repas livrés, équipé d'un thermomètre à lecture directe.

Le service ne pourra pas être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du réfrigérateur.

2. La remise des clés

- ➔ *La remise des clés est une étape délicate, en pratique. Certains services de portage ont élaboré des attestations de remise de clés. Si elle n'exonère pas le service de ses responsabilités, elle a le mérite de faire prendre conscience des risques/contraintes liés à la gestion des clés des clients.*

Dans tous les cas, il faut impérativement que le service soit informé de la remise des clés au livreur et qu'une procédure soit mise en place.

Le client peut remettre à tout moment au livreur, un double des clés de son domicile. Le livreur s'engage à restituer le double à la demande du client et/ou du service.

3. Le suivi qualité

- ➔ *Expliciter de quelle manière le client peut exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction du service (questionnaire de satisfaction, réclamations exprimées par le client...) et la suite donnée par le service à celle-ci.*

Un questionnaire de satisfaction est envoyé une fois par an à chaque client ou à l'issue de la prestation (dans le cas d'un contrat de courte durée).

Le service s'engage à apporter une réponse à toutes les réclamations exprimées par le client. Les réclamations formulées par écrit font l'objet d'une réponse systématique par courrier envoyé dans les 15 jours suivant la réception de la réclamation.

Article 9 : Rétractation

1. Rétractation pour les contrats conclus à distance

Le client dispose d'un délai de 7 jours francs pour exercer son droit de rétractation ; ce délai court à compter de l'acceptation de l'offre, conformément aux dispositions de l'article L21-20 du code de la consommation.

2. Renonciation pour les contrats conclus à domicile

Le client peut exercer son droit de renoncer à sa commande, par téléphone dans les 7 jours. À cet effet, un formulaire d'annulation de commande est joint au règlement.

Article 10: Résiliation anticipée du contrat

Avant toute résiliation, le service de portage met en œuvre les mesures de prévention à cette résiliation (relance téléphonique si non paiement...) et en avertit le CCAS ou Centre intercommunal d'action sociale (CIAS) dans le cas où le service relève de leur gestion. Par exemple, dans le cas où un client a un comportement inadapté vis-à-vis du livreur ou de la structure, il convient d'avertir la personne référente nommée dans la fiche d'évaluation des besoins.

1. Résiliation à effet immédiat à l'initiative du service de portage

Dans les cadres suivants :

- Non paiement des prestations ;
- Non respect des termes du présent contrat par le client ;
- Non respect des règles de sécurité, d'hygiène et de la chaîne du froid ;
- Comportement dangereux et/ou déviant (verbal ou physique) vis-à-vis des livreurs ou de la structure.

2. Résiliation anticipée du contrat, à l'initiative du client, avec délai de prévenance

Le client peut résilier son contrat, à tout moment, par téléphone 48 h avant.

Article 11 : Responsabilité Civile

Le service est entièrement responsable des dommages corporels et matériels occasionnés par le livreur, au client ainsi qu'à des tiers.

M. / M^{me}..... ou son représentant légal déclare avoir pris connaissance des articles du présent contrat et des annexes jointes, et s'engage à en respecter les dispositions.



POINT DE VIGILANCE: LES CLAUSES ABUSIVES

Un avis du Conseil national de la Consommation sur les services à la personne en date du 12 juin 2012 émet des recommandations en matière de clauses en précisant que certaines peuvent être abusives ou illicites.

Ce document comporte 10 recommandations qui, pour la plupart, sont communes à certaines dispositions du cahier des charges de l'agrément, notamment la nécessité d'informer sur les prix et le contenu de la prestation. Vous trouverez cet avis sur :

www.economie.gouv.fr/files/avis_sap120612_0.pdf

Renseignements utiles	
Coordonnées des proches	Enfants, petits enfants, famille proche, ami...
Coordonnées des professionnels intervenant au domicile	Médecin, infirmier, pharmacie, assistant social / tutelle, CLIC / Réseau de santé, portage repas, aide à domicile...
Autre(s)	Téléassistance, kiné...

➔ Cette partie permet de savoir qui intervient et quand. Ce sont des informations précieuses notamment pour les proches qui souhaitent rencontrer un intervenant particulier.

Intervenants à domicile		
INTERVENANT	JOURS	HORAIRES
Nom et fonction de l'intervenant: Coordonnées: Objet de l'intervention: À compter du:	☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi ☐ Samedi ☐ Dimanche	☐ Matin vers h ☐ Après-midi vers h à h ☐ Soir de h à h
➔ Prévoir plusieurs lignes identiques à la précédente si plusieurs intervenants.		
Intervention portage repas Nom du service/livreur: Coordonnées: À compter du:	Livraison: ☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi Repas du: ☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi ☐ Samedi ☐ Dimanche repas invités	Livraison: ☐ Matin vers h ☐ Après-midi vers h à h Repas du: ☐ Midi ☐ Soir ☐ Midi ☐ Soir ☐ Midi ☐ Soir ☐ Midi ☐ Soir ☐ Midi ☐ Soir ☐ Midi ☐ Soir ☐ Midi ☐ Soir

- ➔ Le tableau ci-dessous est un moyen de communication entre les intervenants qui ne se croisent pas au domicile de la personne mais qui souhaitent cependant partager une information utile avec un ou plusieurs intervenant(s). Il est à consulter à chaque visite.

Informations			
Date et heure	Intervenant	Destinataire	Observations particulières



ATTENTION

Ne pas oublier que ce cahier peut être librement consulté par la personne âgée, il est donc important que cet outil ne remplace pas le dialogue avec la personne et que les informations contenues soient également transmises à la personne !
La personne livrant les repas doit regarder le cahier de liaison régulièrement et au minimum toutes les semaines.

du bénéficiaire du portage à domicile

- ➔ La fiche est à remplir avec le client ou la personne qui en a la charge, de façon à adapter au mieux les repas en évaluant notamment la capacité à prendre le repas. Elle a également pour but de recenser les personnes intervenant auprès du client et les personnes référentes afin de pouvoir signaler tout problème rencontré.

Fiche remplie par (préciser la fonction):

Coordonnées du client

Nom: Prénom:

Adresse:
.....

Tél. domicile:  / 

Courriel:@.....

Date de naissance: / /

Situation personnelle: ☐ Retraité(e) ☐ Handicapé(e) ☐ En activité ☐ En couple
☐ Seul(e) ☐ Vivant avec autre génération

Êtes-vous bénéficiaire de l'APA: ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous besoin d'aide dans vos gestes quotidiens: ☐ Oui ☐ Non GIR:

Contacts en cas de problème

① Nom: Prénom:

Lien de parenté ou contractuel:

Adresse:
.....

Tél. domicile:  / 

Tél. travail:  / 

Courriel:@.....

② Nom: Prénom:

Lien de parenté ou contractuel:

Adresse:
.....

Tél. domicile:  / 

Tél. travail:  / 

Courriel:@.....

Intervenants auprès du client

Bénéficiez-vous (merci d'indiquer les moyens de les contacter si ces personnes ne figurent pas dans les contacts) :

☐ **Aide à domicile**

Nom : Prénom :

Coordonnées :

☐ **Auxiliaire de vie**

Nom : Prénom :

Coordonnées :

☐ **Soins infirmiers**

Nom : Prénom :

Coordonnées :

☐ **Autres :**

Nom : Prénom :

Coordonnées :

Accessibilité et équipement du domicile

☐ Maison individuelle

☐ Appartement

☐ Téléalarma

☐ Alarme :

☐ Digicode :

Si vous étiez absent(e) au moment du portage et afin de préserver les qualités de votre plateau repas, il nous faudrait (1 seul choix possible) :

☐ Contacter :

☐ Prendre les clés chez :

☐ Déposer le repas chez :

Équipement :

☐ Réfrigérateur

☐ Autre moyen de conservation :

☐ Moyen de cuisson (plaques de cuisson, four traditionnel ou micro-onde, autre) :

Prestation demandée

Durée : du / / au / /

Jours : ☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi ☐ Samedi ☐ Dimanche

☐ Jours fériés

Repas : ☐ Midis ☐ Soirs

Nombre de personnes :

Nombre de composants :

Supplément : ☐ Pain ☐ Bouteille d'eau ☐ Goûter ☐ Verre de vin

Informations médicales générales

Médecin traitant:

Nom: Prénom:

Adresse:

Téléphone:  / 

Courriel:@.....

Vous souffrez de troubles: ☐ Visuels ☐ Auditifs ☐ De mémoire

Mangez-vous seul(e)? ☐ Oui ☐ Non

Êtes-vous en capacité de prendre vos repas seul (cuisson, ouverture des barquettes...)?

☐ Oui ☐ Non

Avez-vous des difficultés pour sortir de chez vous? ☐ Oui ☐ Non

Pouvez-vous ou savez-vous cuisiner? ☐ Oui ☐ Non

Informations utiles:

Avez-vous des commerces de proximité pour faire vos courses? ☐ Oui ☐ Non

Actuellement suivez-vous un régime? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, lequel:

Je désire que mes aliments soient: ☐ Moulinés (texture fine) ☐ Mixés (purée) ☐ Hachés

Prenez vous un petit-déjeuner? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, de quoi est-il composé?

☐ Boisson : thé, café, tisane, lait :

☐ Produit céréalier : pain, biscotte, brioche :

☐ Produit laitier : lait, yaourt, fromage :

☐ Un fruit ou un jus de fruit :

Prenez-vous un repas le soir? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, de quoi est-il composé?

☐ Soupe :

☐ Plat :

☐ Charcuterie :

☐ Fromage ou laitage :

☐ Dessert ou fruits :

☐ Pain :

Quelle quantité d'eau buvez-vous par jour?

➔ Les informations ci-dessus servent à connaître les habitudes de la personne afin d'évaluer les apports nutritionnels de celle-ci. L'objectif est d'ajuster les repas pour un meilleur équilibre alimentaire du client.

Goûts et réticences

Mes repas doivent prendre en compte mes habitudes alimentaires :

☐ Je suis végétarien ; préciser :

☐ Je ne mange pas de porc

Les aliments que je préfère sont :

.....

Les aliments que je déteste sont :

.....

Je préfère les plats en sauce : ☐ Oui ☐ Non

J'aime les plats pimentés : ☐ Oui ☐ Non

Commentaires du client

Information complémentaire à prendre en compte dans l'élaboration de mes repas et le portage :

.....

.....

Je certifie l'exactitude des renseignements mentionnés ci-dessus et m'engage à respecter les conditions générales de fonctionnement du service figurant dans le règlement de fonctionnement¹ ci-joint.

Fait à : le .../.../....

Nom : Prénom :

Signature :

Si la personne ayant donné les informations n'est pas le bénéficiaire, lien de parenté ou contractuel :

La circulation de données personnelles sous forme de fichiers nominatifs doit se faire dans le respect de la loi informatique et libertés (loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978).

¹ Le règlement de fonctionnement est obligatoire. Il est transmis et expliqué à la personne âgée cliente du service au moment de la signature du contrat de prestation.

GOÛTS ET RÉTICENCES ALIMENTAIRES

Demandez à chacun quelles sont ses habitudes alimentaires

Nom :		Prénom :			
Date :	Sexe :	Âge :	Poids (kg) :	Taille (cm) :	

QUE MANGEZ-VOUS OU BUVEZ-VOUS QUAND VOUS VOULEZ VOUS FAIRE PLAISIR ?			QUE N'AIMEZ-VOUS PAS MANGER OU BOIRE ?		
	Oui	Non		Oui	Non
Viande	☐	☐	Êtes-vous allergique à certains aliments ?	☐	☐
Poisson	☐	☐	Si oui, lesquels ? _____		
Légumes	☐	☐	_____		
Fruits	☐	☐	_____		
Gâteaux	☐	☐	Pour quels aliments éprouvez-vous une réticence particulière ?		
Produits laitiers	☐	☐	_____		
Boissons	☐	☐	_____		
Spécialités régionales ou autres	☐	☐	_____		
Café à la fin du repas ?	☐	☐	_____		

QUELLES SONT VOS HABITUDES ?
Avez-vous des habitudes pour les horaires de vos repas ?
- petit-déjeuner : _____
- déjeuner : _____
- goûter : _____
- dîner : _____
Avez-vous l'habitude de goûter ? Si oui, qu'avez-vous l'habitude de prendre pour le goûter ?

Que prenez-vous habituellement pour votre petit-déjeuner ?

Avez-vous des habitudes liées à une pratique religieuse ou autre : consommation de porc, régime végétarien, habitudes régionales, etc. ?

Avez-vous l'habitude de pratiquer un régime particulier, si oui, lequel ?

GOÛTS ET RÉTICENCES ALIMENTAIRES

Demandez à chacun quelles sont ses habitudes alimentaires

- ➔ Cette fiche permet de recenser et d'analyser les événements.

Le contenu du document est en conformité avec les exigences de la norme NF X 50.056 version mai 2008 ainsi que les règles de certification NF311 version décembre 2008.

Il est indispensable de personnaliser ce document à vos propres pratiques.

1. Identification de l'événement

- ➔ Partie renseignée par tout le personnel

Nature de la situation

- ☐ Suggestion d'amélioration
 - ☐ Problème / dysfonctionnement interne
 - ☐ Remontées d'information du personnel (intervenants, référents...) en contact avec le client
 - ☐ Réclamation client
 - ☐ Non-conformité ou remarque à la suite d'un audit
- ➔ Établir une instruction précisant en froid et chaud la fréquence de contrôle de température en fin de service de distribution, la méthode (+ 3°C maximum et + 63°C minimum), les valeurs limites acceptables, l'enregistrement des non conformités.

Description de la situation

- ➔ Détailler l'événement indésirable rencontré.

Traitement immédiat (action curative)

- ➔ Détailler les actions mises en œuvre et les décisions prises.

2. Analyse du problème rencontré

- ➔ Partie renseignée par le Responsable Qualité.

Identification de la criticité de l'événement

- ➔ Préciser la fréquence et la gravité de l'événement indésirable rencontré.

Récurrence :

Cet événement s'est-il déjà produit ?	☐ Oui	☐ Non	Nombre :
Chez le même client ?	☐ Oui	☐ Non	Nombre :
Chez d'autres clients ?	☐ Oui	☐ Non	Nombre :
En interne ?	☐ Oui	☐ Non	Nombre :

Gravité :

L'événement est-il grave ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, précisez les conséquences :
.....

3. Amélioration continue

➔ *Partie renseignée par le Responsable qualité et la direction.*

Analyse des causes

➔ *Préciser les causes de l'événement indésirable.*

Action corrective / Action préventive

➔ *Détailler les actions mises en œuvre et les décisions prises, les ressources et les méthodes utilisées et la personne chargée de la mise en œuvre.*

Évaluation de l'efficacité de l'action et suivi

Les actions mises en œuvre ont-elles permis de résoudre le problème avec efficacité ?

☐ Oui ☐ Non

➔ *Préciser l'indicateur si besoin.*

Si non, autre(s) action(s) prévue(s) ?

Clôture de l'événement

➔ *La clôture a lieu lorsque le problème a été résolu.*

Clôture de la fiche progrès: ☐ Oui

Date: / /

Nom:

Visa :

Le présent document va circuler entre les professionnels de la structure.
Cependant, les informations seront centralisées par le Responsable Qualité
de la structure, qui peut être le directeur du service.

- ➔ Cette enquête de satisfaction est transmise chaque année à tous les clients du service du portage. Il ne faut pas négliger le mode de retour choisi (voie postale, remis au livreur...) qui favorisera le maximum de recueil d'avis. Il est également important de préciser que l'anonymat de ce questionnaire est facultatif, certains clients pouvant souhaiter être identifiés.

Suite à cette enquête, le service de portage doit faire un retour d'enquête aux clients en leur transmettant une synthèse des résultats et des pistes d'amélioration envisagées.

Pour construire votre enquête, vous pouvez également vous reporter à l'annexe 4 «Fiche technique : enquête par questionnaire» des Recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm sur la «Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique»:

www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Anesm_09_protection-juridique_CS4_web.pdf

L'accueil

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Les horaires d'accueil téléphonique ou mail				
Le temps d'attente				
L'amabilité de l'accueil				
Le délai de réponse à vos courriers				
La clarté des réponses à vos courriers				

Vos commentaires / propositions :

.....

.....

La prestation

A / Les documents fournis (courrier, facture, attestation fiscale...)

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Le délai de transmission des documents administratifs				
La clarté des documents transmis				

Vos commentaires / propositions :

.....

.....

B / La prestation fournie

Nombre de repas par semaine habituellement commandé :

Avez-vous un régime ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, lequel ?

Avez-vous une texture modifiée (exemple : haché, mixé, mouliné, tendre...) ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, laquelle ?

Préciser si l'alimentation est végétarienne ou sans porc :

Les menus vous sont-ils présentés ? ☐ Oui ☐ Non

Quel est votre niveau de satisfaction sur les critères suivants :

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
La température des aliments livrés en liaison chaude				
La présentation des repas				
Le goût des aliments				
La variété des menus				
La qualité du pain				
La qualité du potage				
La qualité de la viande				
La qualité de la garniture				
La qualité des fromages				
La qualité des fruits				
La qualité des entrées				
La qualité des desserts				
La qualité des boissons				
La quantité des entrées				
La quantité des potages				
La quantité de garniture				
La quantité de la viande / poisson / oeuf				
La quantité des desserts				

Votre plat préféré :

Le plat le moins apprécié :

Vos commentaires / propositions :

.....

C / Le personnel qui intervient a votre domicile

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant
Ponctualité				
Efficacité				
Respect des consignes				
Amabilité				
Discrétion				

Vos commentaires / propositions :

.....

.....

En conclusion

De manière générale, quelles améliorations souhaiteriez-vous qu'on apporte aux prestations que nous fournissons ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Le programme de «Mobilisation pour l'amélioration de la Qualité» est une action nationale de sensibilisation et de formation dont l'objectif est d'améliorer la qualité des pratiques professionnelles, la qualité des soins et de l'accompagnement au bénéfice des personnes âgées et handicapées. Une des thématiques du programme porte sur la nutrition / dénutrition / alimentation de la personne âgée.

Pourquoi ?

Pour sensibiliser, former et aider tous les personnels des EHPAD à améliorer les pratiques quotidiennes concernant l'alimentation des personnes âgées. Pour maintenir un bon état nutritionnel des personnes âgées, tant en termes de besoins que de plaisir de manger.

Comment ?

En mettant gratuitement à la disposition des professionnels des outils, développés par la Société française de gériatrie et de gérontologie (SFGG) en lien avec l'ensemble des sociétés savantes concernées et avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

Leur utilisation vise à sensibiliser les professionnels sur le sens de leur mission, actualiser les connaissances, constituer une aide à la pratique et développer une culture de l'évaluation. En contrepartie d'un engagement à une bonne utilisation : l'établissement bénéficiaire s'engage à signer la charte MobiQual et à remplir un questionnaire d'évaluation.

Qui contacter ?

Équipe nationale de coordination du programme MobiQual

Délégation générale de la SFGG, 60 rue des Cherchevets, 92150 Suresnes
mobiqual@sfgg.org et www.mobiqual.org.

En pratique

Se présentant sous la forme d'une mallette, l'outil contient plusieurs éléments :

- Un classeur contenant :
 - une plaquette, référentiel de pratiques ;
 - des fiches pratiques pour faciliter la prévention, le repérage, le diagnostic et la prise en charge de la dénutrition, aborder les situations particulières tant au niveau des acteurs professionnels que des aspects techniques et organisationnels ;
 - des fiches «Ils le font» : trucs et astuces pour enrichir les recettes, cuisine à texture modifiée ;
 - des outils d'évaluation : courbe de poids, échelle de Blandford ;
 - des sites de référence.
- Des posters : évaluation des portions alimentaires, arbre décisionnel en cas de dénutrition ;
- Un mètre ruban pour mesurer la circonférence du mollet dans le cadre du MNA.
- Un DVD, contenant 4 documents vidéo de courte durée, un diaporama modifiable, pour les formateurs.
- Un ensemble de fichiers imprimables, incluant les recommandations de bonnes pratiques et les programmes nationaux.

Retrouvez nos guides pratiques en téléchargement gratuit



Recueil d'actions pour l'amélioration
de l'alimentation en établissements
hébergeant des personnes âgées
<http://agriculture.gouv.fr/Ameliorer-l-offre-en-institution>



Guide d'amélioration du service
de portage de repas à domicile
pour les personnes âgées
<http://alimentation.gouv.fr/guides-portage-seniors>



Bien manger chez soi ! Des courses à
l'assiette : des solutions pour les séniors
www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_alimentation_seniors.pdf

et sur le site du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé :
[www.social-sante.gouv.fr/documentation-publications,49/
ouvrages-pratiques-chartes,1348/handicap-personnes-agees,1688/](http://www.social-sante.gouv.fr/documentation-publications,49/ouvrages-pratiques-chartes,1348/handicap-personnes-agees,1688/)

Conception et rédaction :



Graphisme et mise en page :



Bioviva Développement Durable
9 place Chabaneau
34000 MONTPELLIER
Tél. 04 99 02 61 31
infos@bioviva.fr

Crédits photos : Alexander Raths - iStockphoto ; RADEAU ; Aider 17 ; Centre hospitalier de santé mentale Henri Ey ; Uta Kroder - Stock.xchgng ; SILGOM.