



REGLEMENT DE SERVICE

- Restauration Scolaire -

Collectivité de CHANTELOUP LES VIGNES

Table des matières

I - DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT	4
ARTICLE 2 - FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT	4
ARTICLE 3 - PRESTATIONS CONCERNEES.....	5
II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES	5
ARTICLE 4 - COMPOSITION DES REPAS	5
ARTICLE 5 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS	6
ARTICLE 6 – ALLERGIES ET REGIME ALIMENTAIRES	6
ARTICLE 7 - LA COMMISSION DE RESTAURATION.....	6
7.1 - Composition et rôle de la Commission de restauration :.....	6
7.2 - Communication des menus	7
ARTICLE 8 - HORAIRES DES SERVICES	7
III - FACTURATION & ENCAISSEMENTS : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE LA RESTAURATION	8
ARTICLE 10 - LES BENEFICIAIRES.....	8
ARTICLE 11 - L'INSCRIPTION	8
11.1 Conditions d'inscription	8
11.2 Validité de l'inscription	8
11.3 Résiliation ou modification	9
11.4 Réinscription des familles débitrices	9
ARTICLE 12 - RESERVATION DES REPAS	9

12.1 Repas occasionnels	9
12.2 Annulation ponctuelle des repas et absences.....	10
ARTICLE 13 – TARIFICATION	10
ARTICLE 14 –POINTAGE DES PRESENCES	10
ARTICLE 15 – FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT	11
15.1 Facturation et délais de paiement.....	11
15.2 Facturation spécifique.....	11
15.3 Paiement du prix du repas	12
15.4 Contestation de la facture et demande de remboursement	12
15.5 Service client et permanences	12
15.6 Défaut de paiement	13
15.7 Règlement des impayés par les familles.....	13
V - DISPOSITIONS D'APPLICATION.....	13
ARTICLE 16 - ENTREE EN VIGUEUR.....	13
ARTICLE 17 - PUBLICATION	13
ARTICLE 18 - EXECUTION	14

I - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT

Le règlement de service a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du service public de la restauration scolaire, dont la gestion a été déléguée à la Société Elior Restauration France, ci-après dénommée « ELIOR », par la Collectivité de CHANTELOUP LES VIGNES.

Il arrête les conditions dans lesquelles les bénéficiaires ont accès au service et précise, conformément au contrat de délégation de service public, les prestations qui leur seront rendues par Elior. L'inscription au service de restauration vaut acceptation, par les usagers, des prescriptions du présent règlement.

La Collectivité est l'autorité délégante. En cette qualité, elle arrête les tarifs de repas que les usagers acquittent directement auprès d'Elior, assure le contrôle des présences et la surveillance des convives. Le service de restauration demeure organisé et contrôlé par la Collectivité.

Elior est chargé de la production et de la distribution des repas aux convives, ainsi que de l'encaissement auprès des familles des prix des repas suivant les tarifs fixés par la Collectivité.

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur.

ARTICLE 2 - FORCE OBLIGATOIRE DU REGLEMENT

Le présent règlement a un caractère obligatoire.

Les bénéficiaires ont accès au service dans les conditions arrêtées au règlement. Le respect de ces prescriptions est impératif. Les contrevenants s'exposent aux sanctions prévues par le présent règlement.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS CONCERNEES

Sont concernés les repas et autres prestations, tels que définis au chapitre II ci-après, destinés aux usagers du Service Public de la restauration de la Collectivité.

II - MODALITES DE COMPOSITION DES PRESTATIONS ALIMENTAIRES

ARTICLE 4 - COMPOSITION DES REPAS

Les repas sont constitués de 4 composantes :

Repas scolaire/ service à table	Repas scolaire/ adulte libre-service
1 hors d'œuvre ou 1 entrée chaude <i>(en alternance avec le fromage)</i> 1 plat protidique à base de viande, poisson, volaille, œufs, abats, etc. Légume vert ou féculent : 2 <i>choix minimum</i> 1 fromage ou laitage <i>(en alternance avec l'entrée)</i> 1 dessert ou fruit Boisson : eau potable de Ville Pain	Hors d'œuvre ou entrée chaude : 2 <i>choix minimum</i> <i>(en alternance avec le fromage)</i> 1 Plat protidique à base de viande, poisson, volaille, œufs, abats, etc. Légume vert ou féculent : 2 <i>choix minimum</i> Fromage ou laitage : 2 <i>choix minimum</i> <i>(en alternance avec l'entrée)</i> Dessert ou fruit : 2 <i>choix minimum</i> Boisson : eau potable de Ville Pain

*l'assaisonnement est fourni si nécessaire

* le choix proposé pour les restaurants scolaires disposant de lignes de self s'effectue entre des produits de même nature.

ARTICLE 5 - MENUS A THEME ET ANIMATIONS

En complément des fêtes calendaires, des repas à thèmes et animations sur les restaurants seront proposés. Les animations supplémentaires dites « saveurs et découvertes » seront animés sur les sites à tour de rôle selon un calendrier défini en amont.

ARTICLE 6 – ALLERGIES ET REGIME ALIMENTAIRES

La Collectivité, en accord avec Elior, autorise les usagers présentant des particularités allergiques à apporter leur repas en conditionnement individuel dans un sac isotherme. Les usagers devront alors bénéficier d'un PAI alimentaire valide. Leur repas sera stocké dans un réfrigérateur dédié spécialement aux enfants bénéficiant d'un PAI.

L'établissement mettra à disposition, un four à micro-ondes et réfrigérateur spécifique, afin qu'il procède à la conservation et à la remise en température de ces repas spécifiques.

(Matériels à charge de la Collectivité, nettoyage quotidien, entretien, réparation et remplacement)

La responsabilité et la mise en œuvre du repas est prise en charge par la Collectivité.

ARTICLE 7 - LA COMMISSION DE RESTAURATION

7.1 - Composition et rôle de la Commission de restauration :

Chap. X – Article 10.3 « Tous les 2 mois, une rencontre est organisée par la Collectivité entre le Délégataire et la commission de restauration composée des personnes suivantes » :

Participent à la Commission :

- ☉ Représentant du Concédant,
- ☉ Représentants des parents d'élèves,

- ② un ou plusieurs représentants du Concessionnaire dont l'expertise nutritionnelle,
- ② et le cas échéant, toute personne étrangère (consultant, externe, etc.) que la Collectivité jugerait utile d'y associer.

Cette Commission est consulté sur :

- ② la variété, la composition, le goût et la température des repas servis,
- ② la qualité des denrées et des prestations de service,
- ② l'évaluation des repas par l'intermédiaire de l'observatoire du goût
- ② la composition des menus
- ② Le calendrier des animations

7.2 - Communication des menus

Les menus tenant compte des propositions de la Commission susvisée, sont disponibles : sur le site internet de la Collectivité, sur le Portail Famille, sur l'application App'Table.

Les menus sont consultables en affichage à l'accueil de loisirs Cité Champeau et sur chaque restaurant scolaire de la commune.

Les menus en ligne sur App'Table présentent les allergènes et le nutriscore.

ARTICLE 8 - HORAIRES DES SERVICES

Les déjeuners peuvent être servis à partir de 11h30 et jusqu'à 13h20, selon les établissements.

Toute modification horaire fera l'objet d'un accord préalable entre la Collectivité et Elior.

Des visites de site sur le temps de restauration peuvent être organisées avec un représentant délégataire, 1 responsable communal (et le Maire ou son représentant), 1 fois par session entre chaque vacances scolaires et 1 fois en temps ALSH.

III - FACTURATION & ENCAISSEMENTS : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE LA RESTAURATION

ARTICLE 10 - LES BENEFICIAIRES

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

ARTICLE 11 - L'INSCRIPTION

L'inscription au service de la restauration scolaire est obligatoire et relève de la responsabilité de la Collectivité.

Elle s'effectue avant le début de l'année scolaire (un dossier unique par famille)

Une inscription voire une résiliation en cours d'année est possible.

La Collectivité transmet, après validation, les données concernant les familles à Elior. Il en sera de même pour toutes les inscriptions faites en cours d'année.

11.1 Conditions d'inscription

Pour s'inscrire au service de la restauration, les familles doivent :

- ② Avoir inscrit leur(s) enfant(s) dans les établissements publics de la Collectivité et/ou domicilié sur la commune,
- ② Fournir un dossier unique complet auprès de la Collectivité,
- ② Ne pas être débiteur à l'égard d'Elior d'une quelconque somme au titre du service de la restauration.

Si les conditions susvisées ne sont pas remplies, l'inscription peut faire l'objet d'un refus par la Collectivité.

11.2 Validité de l'inscription

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

L'inscription est mise à jour en début de chaque année scolaire au moment de la réinscription et chaque fois qu'une modification intervient dans la situation de la famille (nombre d'enfants, déménagement etc...)

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

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

11.3 Résiliation ou modification

L'inscription au service de restauration pourra être modifiée ou résiliée en cours d'année, sur simple demande adressée à la Collectivité. (exemple en cas de radiation auprès du Guichet Unique)

11.4 Réinscription des familles débitrices

Une réinscription à la restauration scolaire ne sera définitive que si les factures de la famille sont payées avant la rentrée.

ARTICLE 12 - RESERVATION DES REPAS

La réservation des repas est obligatoire.

Lors de l'inscription à la cantine auprès du délégataire, les familles créent un profil de fréquentation de la cantine qui constitue une réservation par défaut sur l'ensemble de l'année. Les familles peuvent créer ce profil sur le portail App'Table du Délégué ou directement auprès du représentant du délégataire au guichet unique. La réservation de repas supplémentaires doit se faire dans un délai de 5 jours ouvrés.

12.1 Repas occasionnels

Toute consommation, même occasionnelle nécessite une inscription préalable.

Dans le cas où la consommation interviendrait sans inscription préalable, la famille devra se présenter auprès des services de la Collectivité sous 72 heures pour régularisation de son dossier unique. Tout repas occasionnel consommé et non réservé fera l'objet d'une majoration tarifaire.

12.2 Annulation ponctuelle des repas et absences

L'annulation des repas réservé doit se faire dans un délai de 5 jours ouvrés sous peine de facturation majorée.

Toutefois, en cas d'absence pour maladie, accidents ou cas de force majeure validée par la ville, la famille doit transmettre un justificatif à Elior dans un délai de 5 jours ouvrés (certificat médical...). Les repas non consommés seront déduits de la facture par Elior sous réserve de la réception du certificat dans les délais indiqués ci-dessus. L'annulation des repas sera soumise à la durée indiquée sur le justificatif fourni.

12.3 Liste de réservation

Une liste des repas réservés par les familles sera transmise à la collectivité par voie électronique, par niveau de classe et de manière nominative.

ARTICLE 13 – TARIFICATION

C'est la Collectivité qui détermine les différentes catégories de tarifs et les modalités d'application. Les tarifs de la restauration seront communiqués à Elior un mois minimum avant leur prise d'effet effective.

En accord avec la Collectivité, toute réservation d'un repas est soumis à facturation.

Si un repas est réservé mais non consommé, il sera facturé au tarif majoré.

Si un repas est non réservé mais consommé, il sera facturé au tarif majoré.

Le tarif majoré est identifié dans la grille tarifaire en annexe.

ARTICLE 14 –POINTAGE DES PRESENCES

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

ARTICLE 15 – FACTURATION DES REPAS ET RECOUVREMENT

15.1 Facturation et délais de paiement

Le système de facturation électronique aux familles est mis en place par Elior pour les familles inscrites au service de la restauration scolaire.

A l'issue d'un mois de consommation, Elior adresse donc aux familles une facture émise vers le 5 du mois suivant.

La facturation est dématérialisée. Dans un souhait de matérialisation de la facture, les usagers peuvent en faire la demande via l'application App'Table ou lors des permanences effectuées par ELIOR.

La facture du mois prend en compte :

- 📄 Les prestations facturées
- 📄 Les régularisations tarifaires et de pointage

A compter de la date de réception de la facture, la famille dispose d'un délai de 10 jours calendaires pour procéder au règlement à Elior par l'un des moyens de paiement visés dans l'article ci-dessous.

15.2 Facturation spécifique

- 📄 Sortie scolaire

En cas de sortie scolaire prévue et connue d'ELIOR et de la Direction Enfance Education où les familles doivent fournir un pique-nique, les prestations prévues seront automatiquement exonérées de facturation.

- 📄 Absence d'un enseignant non remplacé et mouvement de grève

Les familles pouvant garder leur(s) enfant(s) ne seront pas facturées à partir du moment où la Direction Enfance Education, en connaissance de cause, informe ELIOR de l'absence ou mouvement de grève de l'enseignant.

15.3 Paiement du prix du repas

Les moyens de paiement proposés aux familles sont les suivants :

- ☎ Le prélèvement automatique
- ☎ Le paiement électronique via **App'Table (CB)**
- ☎ Le TIP cheque

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

15.4 Contestation de la facture et demande de remboursement

Toute **contestation** de la famille doit être portée à la connaissance d'Elior selon les modalités définies à l'article 15.4 ci-dessous, dans un délai de 30 jours calendaires suivant la date de la facture.

Une facture non contestée est réputée acceptée par la famille.

Les demandes de **remboursement** peuvent se faire en cas de compte créditeur pour les cas listés ci-dessous :

- ☎ Résiliation définitive de l'inscription
- ☎ Trop perçu par Elior

En l'absence de demande de remboursement écrite de la famille, le solde créditeur sera réputé acquis à Elior à l'expiration d'un délai d'un an.

15.5 Service client et permanences

Les familles peuvent s'adresser à Elior ou à ses représentants pour toute question relative au pointage, facture, règlement etc... par l'intermédiaire des moyens ci-dessous :

- Le **service d'accueil téléphonique** dédié à la commune de Chanteloup-les-Vignes qui est joignable :
 - ☎ Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 18h00 au **01 41 29 38 98** (hot line)
 - ☎ Après 18h, un serveur vocal est disponible
- Le **portail App'Table** : Possibilité de laisser un message à partir de la rubrique « Contactez-nous ».
- Les **permanences** : 2 permanences par semaine sont organisées :
 - ☎ Tous les mardis de 15h à 17h30
 - ☎ Tous les vendredis de 11h00 à 13h00.

Lieu : même espace que le Guichet Unique, 2 rue Paul Gauguin, 78 570 Chanteloup-les-Vignes

Les horaires de ces services d'accueil seront adaptés pendant les périodes de vacances scolaires.

Une communication par affichage et sur la facture du mois précédent est établie lors des modifications.

15.6 Défaut de paiement

En l'absence de réception du règlement dans le délai imparti, Elior envoie deux relances aux familles en retard de paiement (une relance est un document présentant le détail des factures en retard de paiement).

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

Elior transmet à la Collectivité, sur demande de celle-ci, la liste des familles en situation de retard de paiement.

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

15.7 Règlement des impayés par les familles

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

V - DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 16 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement de service entre en vigueur pour le service délégué à compter du 1^{er} du mois suivant le passage en conseil municipal. Tout règlement antérieur en vigueur dans la Collectivité étant abrogé de ce fait.

ARTICLE 17 - PUBLICATION

Le présent règlement sera publié par voie d'affichage.

ARTICLE 18 - EXECUTION

Le Maire, les services administratifs, les directeurs d'établissements, le personnel enseignant, les agents du service de restauration et les représentants d'Elior habilités à cet effet, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.

ANNEXE

Grille des tarifs applicable à la restauration scolaire

Fait à Chateaufort, le 06/10/2025

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

Pour la Collectivité,
Mme Catherine Arenou



Pour Elior,
Le Directeur Général
P/O
J. Sendjakedine

