



Règlement spécifique à la restauration scolaires d'Angers

Papillote et Compagnie - à compter du 4/09/2023

Papillote et Compagnie est une marque de la société publique locale Angers Loire Restauration qui exerce la mission de restauration collective en direction des enfants, pour les écoles publiques maternelles et élémentaires de 18 communes d'Angers Loire Métropole.

La Ville d'Angers lui a confié une Délégation de Service publique pour assurer la restauration scolaire et la gestion administrative des familles bénéficiant de la restauration scolaire sur les écoles publiques d'Angers.

1/ Les engagements de Papillote et Compagnie

- Papillote et Compagnie promeut une cuisine saine et équilibrée en alliant des recettes traditionnelles, des produits de qualité, et le plaisir des saveurs authentiques. Les repas sont préparés et cuisinés par une équipe de professionnels. Les menus sont équilibrés, établis par une diététicienne, en fonction des recommandations nationales. Ils sont accessibles sur le site Internet de Papillote et Compagnie.
- Réduire le gaspillage alimentaire est une priorité. Toute l'année les enfants sont sensibilisés au gaspillage sur les restaurants. Les familles ont aussi un rôle essentiel en effectuant leur démarche d'inscription dans les temps, et en réservant les repas le plus tôt possible, afin que Papillote et Compagnie puisse mettre à disposition sur chaque restaurant un nombre de repas au plus proche des réels besoins.

L'inscription et la réservation de repas sont 2 actions distinctes et obligatoires

2/L'inscription à la restauration scolaire de l'enfant

L'inscription à la restauration scolaire doit être effectuée chaque année. Elle permet l'accès de l'enfant au service de restauration scolaire. L'inscription n'entraîne pas d'obligation de fréquentation.

L'inscription s'effectue sur l'Espace Famille de Papillote et Compagnie.

Cet Espace Famille est un service en ligne gratuit, qui permet l'inscription, la réservation et l'annulation de repas, la consultation et le paiement des factures. Il est accessible à partir du site Internet de Papillote et Compagnie www.papillote-et-cie.fr

A l'inscription, vous pourrez éventuellement choisir un régime alimentaire spécifique pour votre (vos) enfant(s) : régime classique, régime sans viande ou régime sans viande uniquement le jour où la viande de porc est au menu.

Les documents à fournir en fonction de votre situation :

Pour tous, un justificatif de domicile de moins de 3 mois doit être fourni à l'inscription.

Pour pouvoir bénéficier d'une tarification solidaire :

- Si vous êtes allocataire CAF ou MSA : Une attestation de paiement de la CAF (ou attestation de quotient MSA avec composition du foyer) **de moins de 3 mois**.
- Si vous n'êtes pas affiliés à la CAF ou à la MSA :
 - Votre avis d'imposition de l'année précédente.
 - Et une copie de votre livret de famille.

Un dossier incomplet ne sera pas pris en compte. Une fois les conditions d'inscription réunies, une confirmation d'inscription sera adressée par email à la famille. En l'absence de confirmation d'inscription, aucun repas ne peut être réservé.

Au cours de l'année, il est nécessaire de mettre à jour dans l'Espace Famille les éventuelles modifications de coordonnées : adresse, téléphone, email. En cas de changement de domiciliation bancaire, les nouveaux justificatifs doivent nous parvenir au plus tôt.

3/La réservation et l'annulation des repas

Les repas des enfants au restaurant scolaire doivent être réservés à l'avance. La gestion prévisionnelle des effectifs est l'un des enjeux majeurs de la prévention du gaspillage.

A l'inscription, vous devez réserver les repas de votre enfant pour l'ensemble de l'année, ou par période scolaire, selon vos besoins. Au cours de l'année, vous pourrez ajouter des réservations jusqu'à 3 semaines avant le jour du repas.

Ex : vous pourrez réserver le repas du lundi 23 octobre jusqu'au lundi 2 octobre 9h00 du matin.

Les annulations de repas seront possibles sans justificatif, jusqu'à 2 jours ouvrés avant le jour de la consommation du repas, avant 9h00 du matin, sur l'Espace Famille, selon le calendrier suivant :

JOUR DU REPAS	ANNULATION POSSIBLE
LUNDI	jusqu'à 9h00 le jeudi précédent
MARDI	jusqu'à 9h00 le vendredi précédent
JEUDI	jusqu'à 9h00 le mardi précédent
VENDREDI	jusqu'à 9h00 le mercredi précédent

Attention : en cas de jour férié, les délais pourront être modifiés. Cela sera signalé sur l'Espace Famille.

Si votre enfant ne déjeune plus au restaurant, il faut absolument penser à annuler l'ensemble des réservations en cours. Sinon, la facturation sera établie en fonction des réservations.

En cas de déménagement, ou si vous êtes certains de ne plus profiter des services de la restauration scolaire, nous vous invitons, en complément de l'annulation des repas, à nous informer par email de votre résiliation.

Afin de limiter le gaspillage alimentaire, pensez à bien décommander 2 jours ouvrés avant le repas de votre enfant, avant 9h00, s'il ne déjeune finalement pas à la cantine. À défaut, le repas sera facturé.

4/Mon enfant est malade :

En cas de maladie de votre enfant, il est nécessaire de prévenir Papillote et Compagnie de son absence le jour même par email à relationfamille@alrest.fr, avant 9h00 du matin, en précisant bien le nom et prénom de l'enfant, et d'annuler si besoin les repas à plus de 48h sur l'Espace Famille.

Sur justificatif médical, et si l'absence a bien été signalée, le délai de carence de 2 jours sera réduit à 1 jour. Ainsi, à la réception du justificatif, le 2eme jour d'absence de l'enfant ne sera pas facturé, selon la date d'établissement du justificatif.

Dans tous les cas, le 1^{er} jour d'absence est facturé au tarif en vigueur.

Le justificatif doit être transmis à Papillote et Compagnie dans un délai de 5 jours calendaires à compter du 1^{er} jour d'absence. Le nom/prénom de l'enfant et le(s) jour(s) concerné(s) par l'absence doivent être clairement identifiés sur le justificatif. Ne sont pas pris pas en compte les justificatifs de rendez-vous médicaux ou paramédicaux programmés à l'avance.

5/La présence au restaurant d'un enfant sans réservation

Tout repas doit être réservé à l'avance selon les modalités précisées précédemment. En cas de non réservation et si l'enfant se présente au restaurant scolaire, il lui sera servi un repas en fonction des possibilités. Ce repas sera alors facturé à un tarif majoré équivalent au tarif Hors-commune.

6/La facturation

La facturation s'effectue chaque mois en fonction du nombre de repas réservé. Elle est envoyée en fin de mois. La période relative au nombre de repas facturé sera indiquée sur la facture.

Les factures sont pour tous accessibles en téléchargement dans l'Espace Famille. Elles sont envoyées par courrier électronique ou courrier postal selon le choix de la famille. Par défaut, elles sont envoyées par courrier électronique.

Le règlement de la facture s'effectue auprès de Angers Loire Restauration selon les modalités suivantes :

- Le prélèvement automatique est la solution la plus simple et la plus pratique. Nous vous encourageons à le mettre en place en complétant un mandat de prélèvement, disponible en téléchargement sur notre site internet, et à nous faire parvenir avec un RIB. Le prélèvement est effectué entre le 10 et le 15 du mois suivant.

En cas de prélèvement automatique, la facture est obligatoirement envoyée par courrier électronique.

- Sur notre portail famille, accessible depuis notre site internet : www.papillote-et-cie.fr, par carte bancaire.
- Par courrier, avec l'envoi d'un chèque bancaire, à l'ordre d'Angers Loire Restauration, 44 rue Jacqueline Pertus, 49100 Angers.
- A l'Hôtel de ville d'Angers au guichet de Papillote et Compagnie, par chèque bancaire, carte bancaire, ou espèce.

Les titulaires de l'autorité parentale présents dans le foyer sont solidairement responsables des sommes dues au titre de la prestation. Les factures impayées feront l'objet de poursuite auprès du débiteur.

En cas de difficultés financières passagères ou imprévues, les représentants légaux sont invités à prendre contact avec le service de la relation aux usagers de Papillote et Compagnie dans les meilleurs délais.

En cas de séparation des parents, la facture est établie, selon les modalités établies lors de l'inscription.

2 alternatives sont possibles :

- Chaque responsable crée son propre dossier d'inscription, sans mise en place d'un calendrier de facturation alternée. Chaque responsable a accès à son agenda annuel et réserve les repas, selon ses besoins. Tout repas réservé sera facturé au représentant légal qui l'a réservé.
- Un calendrier de facturation alterné peut aussi être mis en place, à la demande des familles, avec attestation complétée et signée par les deux parents. Les repas réservés seront alors facturés selon le calendrier de facturation communiqué. Le calendrier mis en place sera établi sur la base d'une semaine complète (la semaine ne peut être fractionnée entre les deux parents) ou par quinzaine. Il pourra être modifié uniquement une fois pendant l'année scolaire en cours.

7/Les tarifs

La grille tarifaire est approuvée par délibération du Conseil Municipal de la Ville d'Angers. Elle est révisée chaque année. Elle est disponible sur le site Internet de Papillote et Compagnie. La Mairie d'Angers prend en charge pour les angevins une partie des coûts de restauration scolaire.

Le tarif solidaire appliqué est déterminé au regard des justificatifs de ressources, en cours de validité, transmis par la famille (Caisse d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole ou justificatifs fiscaux). A défaut de pièces justificatives lors de l'inscription des familles angevines, le tarif correspondant à la tranche 10 sera appliqué (QF à partir de 2000 et plus).

Papillote et Compagnie invite les familles à leur faire part de tous changements de quotients familiaux au cours de l'année. La prise en compte du nouveau quotient sera effective sur la facturation suivante. Cependant si le nouveau justificatif nous arrive moins d'une semaine avant la date d'émission de la facturation, la mise à jour pourra être reportée d'une période de facturation.

Les familles habitant hors Angers ne peuvent pas bénéficier de cette tarification solidaire spécifique à la commune d'Angers. Il leur sera appliqué un tarif spécifique dit « Hors commune » défini dans la grille de tarif.

Des spécificités tarifaires peuvent être mises en place dans les cas suivants:

-Vous êtes famille d'accueil (assistant familial) habitant Angers : le tarif selon votre quotient familial pourra être appliqué, sous justificatif de quotient et attestation de votre statut d'assistant familial.

-Votre enfant est scolarisé en classe ULIS et vous habitez hors Angers : le tarif selon quotient familial pourra être appliqué sur justificatif d'un certificat de scolarité en classe ULIS.

8/En cas d'intolérance ou allergie alimentaire :

Lors d'un trouble de la santé (allergie, diabète, ...), les enfants sont accueillis au sein du restaurant scolaire dans le cadre exclusif d'un Projet d'Accueil Individualisé (PAI), soit avec fourniture d'un panier repas par la famille, soit avec simple éviction de produit si le risque vital est exclu, sans substitution.

En tout état de cause, la mise en place d'un PAI doit faire l'objet d'un accord préalable entre le médecin scolaire, la famille, la direction de l'école, la ville d'Angers et un représentant de Papillote et Compagnie. **Il est donc nécessaire avant tout de vous rapprocher de la direction de l'école avec un certificat d'un médecin allergologue. La Direction se chargera de vous mettre en relation avec le médecin scolaire du secteur.**

Il est important de préciser que l'organisation de la préparation des repas ne permet pas de proposer des repas adaptés aux régimes alimentaires particuliers.

Les troubles alimentaires faisant l'objet d'un PAI avec fourniture d'un panier repas :

- Entraînent l'entière responsabilité de la famille quant au contenu du repas (composantes), son transport et son stockage au sein de l'établissement.
- Entraînent une facturation spécifique, voir grille de tarif SANTE, lié au service.

Dans le cadre d'un PAI avec Panier Repas, les consignes suivantes doivent être respectées :

- Dès la préparation au domicile, les composantes du repas sont placées dans des boîtes hermétiques (couvercle étanche) susceptibles de supporter un réchauffage au four à micro-onde.
- Chaque boîte est identifiée au nom de l'enfant.
- L'ensemble des éléments est rassemblé dans un sac plastique à usage unique, clairement identifié au nom de l'enfant.
- Ce sac est placé dans un contenant capable de maintenir une température à cœur des produits ne dépassant pas + 5°C (glacière ou sac isotherme avec source de froid).

Important : les observations formulées par le représentant légal de l'enfant lors de l'inscription ne seront pas respectées si le PAI n'est pas établi.

9/En cas de sortie scolaire

En tant que parent, vous n'avez aucune action à effectuer.

La Direction de l'école prévient Papillote et Compagnie des sorties scolaires afin que votre enfant bénéficie d'un pique-nique, au lieu d'un repas au restaurant scolaire. Pour cela, la réservation du repas doit donc bien être maintenue.

Si exceptionnellement, Papillote et Compagnie ne peut fournir de pique-nique, le repas sera annulé par nos équipes, en accord avec la Direction de l'école, sans intervention de votre part.

10/En cas de grève :

Lorsqu'un mouvement de grève est annoncé, les délais d'annulation de repas sont exceptionnellement allongés afin que vous puissiez annuler les repas selon la situation sur l'école. L'annulation de réservation est possible jusqu'à la veille du jour de grève à minuit, depuis l'Espace Famille. Aucune annulation de repas ne sera prise en compte par email ou téléphone.

Attention : aucune annulation automatique ne sera effectuée par Papillote et Compagnie.

11/Protection des données informatiques

Le dossier de restauration scolaire fait l'objet d'un traitement informatisé, conformément aux dispositions de la loi 78.17 du 06/01/1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement européen sur la protection des données n° 2016/79 dit RGPD. Les personnes concernées par les informations portées sur le dossier peuvent en demander auprès d'Angers Loire Restauration la communication ainsi que la rectification le cas échéant par email à contact@alrest.fr. Il est fait mention de ce droit d'accès des personnes aux données à caractère personnel les concernant sur le dossier d'inscription.

12/Acceptation de ce règlement :

L'inscription de l'enfant au restaurant scolaire vaut acceptation de ce règlement.

13/Nous contacter :

Pour toutes questions, vous pouvez contacter notre service de la relation aux familles via l'adresse email relationfamille@alrest.fr ou par téléphone au 02 41 21 18 96.

Un guichet Papillote et Compagnie est à votre disposition dans le Hall d'accueil de l'Hôtel de Ville d'Angers pour vous accompagner dans vos démarches. Des outils informatiques permettant l'accès à l'Espace Famille de Papillote et Compagnie sont disponibles dans le hall d'accueil de l'Hôtel de ville et dans les Relais mairies pour vous permettre d'effectuer toutes vos démarches, notamment d'inscription, réservation et annulation des repas, selon vos besoins.

14/Réclamation :

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à nous faire part de votre réclamation via l'adresse email reclamation@alrest.fr.