



Règlement spécifique à la restauration scolaires d'Angers

Papillote et Compagnie - à compter du 01/06/2026

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 24 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 alimentation équilibrée et durable, en alliant des recettes traditionnelles, des produits de qualité et le plaisir gustatif. Les repas sont préparés et cuisinés par une équipe de professionnels. Les menus sont équilibrés, établis par une diététicienne, en fonction des recommandations nutritionnelles 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 les habitants d'Angers, 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) mentionnant un quotient familial correspondant à une période de référence datant 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.

Les modifications (ajouts ou 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	MODIFICATION 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 sont 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 annuler 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, les repas seront régularisés sous condition d'envoi d'un certificat médical ou d'hospitalisation. L'ensemble des jours d'absence couverts par le certificat médical seront régularisés. Nous vous invitons cependant à annuler les repas en cas d'absence longue sur l'Espace Familles. Le certificat médical doit nous être transmis via l'espace dédié dans l'Espace Familles dans un délai maximal de 2 semaines. Aucun certificat médical transmis par email ne sera traité.

Si vous êtes dans l'incapacité d'obtenir un certificat médical, une déclaration sur l'honneur d'absence de l'enfant pour cause de maladie peut être complétée sur l'Espace Famille. Les repas seront alors régularisés sur l'ensemble des jours d'absence déclarés, selon les conditions définies ci-dessous :

- La déclaration d'absence doit être effectuée sur votre compte personnel de l'Espace Famille, au plus tard le lendemain du 1er jour d'absence déclaré de l'enfant. Elle ne pourra être effectuée passé ce délai. Tout autre format d'attestation sur l'honneur ne pourra être pris en compte.
- Les absences déclarées entraînent l'annulation des réservations de repas sur les dates notifiées. Vous vous engagez alors à ne pas présenter votre enfant à la restauration scolaire sur ces dates. En cas d'absence prolongée, il est fortement conseillé d'annuler les réservations dans votre espace famille, jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de consommation, avant 9h00 du matin.

Conformément à l'article 441-1 du Code Pénal, toute fausse déclaration, constitue un délit puni par la loi. Nous vous rappelons que la déclaration sur l'honneur engage votre responsabilité, et toute fausse déclaration pourrait également entraîner des conséquences ou mesures coercitives.

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 est envoyée en fin de mois. La période relative au nombre de repas facturé sera indiquée sur la facture. Un calendrier prévisionnel annuel de facturation est mis à disposition sur notre site internet pour plus d'information.

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, il suffit pour cela de renseigner votre IBAN dans l'Espace familles. Le prélèvement est effectué autour du 10 du mois suivant.
En cas de prélèvement automatique, la facture est obligatoirement envoyée par courrier électronique.
- Sur notre Espace 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.

Toute réservation de repas ou présence au restaurant vaut engagement de paiement par la famille, sauf cas de régularisation prévus au présent règlement. Les factures sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture.

Les représentants légaux sont solidairement responsables des sommes dues et s'engagent à maintenir à jour leurs coordonnées administratives, électroniques et bancaires dans l'Espace Famille. Toute contestation relative à une facture doit être formulée par écrit dans un délai de deux mois à compter de sa date d'émission, sur l'adresse email reclamation@alrest.fr. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte, sauf erreur constatée par Papillote et Compagnie.

En cas de non-paiement, une ou plusieurs relances pourront être adressées à la famille par tout moyen. À défaut de régularisation, le dossier fera l'objet d'une procédure de recouvrement conformément aux règles applicables au service public.

En cas de difficultés financières, les familles sont invitées à contacter le service de la relation aux familles dans les meilleurs délais afin d'étudier les solutions adaptées.

En cas de séparation des parents,

A l'inscription, les parents séparés ou divorcés doivent compléter un formulaire de garde alternée daté et signé conjointement. Il y sera précisé le calendrier de garde alternée pour l'année scolaire, ou celui défini par le dernier jugement.

Le tarif du repas est déterminé en fonction des pièces justificatives présentées de la manière suivante :

- Si la garde de l'enfant est attribuée exclusivement à un parent résidant à Angers, le repas est calculé en fonction du quotient familial du parent qui en a la garde. En cas de nouvelle union de ce dernier, le repas est calculé en fonction des revenus du nouveau foyer. Si le parent qui a la garde de l'enfant réside hors Angers, le tarif Hors commune est appliqué.
- Si la garde de l'enfant est alternée entre les deux parents, une facturation est effectuée pour chaque parent en fonction de son lieu de résidence et de son quotient (pour ceux qui habitent Angers), suivant le calendrier défini dans le formulaire de garde alternée. En cas de nouvelle union de l'un des deux parents, le tarif du repas est calculé en fonction du quotient familial du ou des nouveau(x) foyer(s). Ce tarif s'applique à l'ensemble des enfants des deux parents.
- Si la garde de l'enfant est alternée entre les deux parents et qu'ils résident tous les deux hors Angers, le tarif du repas correspond au tarif hors commune.

A défaut de ces documents (formulaire de garde alternée signé par les deux parents ou jugement), la facturation est établie au nom du parent qui a effectué l'inscription de l'enfant, et selon sa situation.

Si vous souhaitez mettre en place une de ces solutions, veuillez nous contacter par email à relationfamille@alrest.fr pour que nous vous accompagnions dans la démarche.

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 tout changement de quotient familial au cours de l'année. Les justificatifs de revenus doivent être transmis via l'Espace Familles ou déposés au guichet Papillote et Compagnie de l'Hôtel de Ville d'Angers. Aucun justificatif de quotient transmis par email ne sera traité.

La prise en compte du nouveau quotient intervient sur la facturation suivant la réception et la validation d'un justificatif en cours de validité transmis par la famille. Toutefois, si le justificatif est transmis moins d'une semaine avant la date d'émission de la facturation, la mise à jour pourra être reportée à la période de facturation suivante.

Les modifications de tarification liées à un changement de quotient familial ne sont pas rétroactives. Aucun recalcul des factures déjà émises ne pourra être effectué. Les attestations CAF ou MSA transmises doivent mentionner un quotient familial correspondant à une période de moins de 3 mois au moment de la transmission du justificatif. En effet, la validité du document est appréciée au regard du mois de référence du quotient familial et non de la date d'édition de l'attestation.

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

Les enfants présentant une allergie alimentaire, une intolérance alimentaire ou toute autre pathologie nécessitant un aménagement alimentaire ne peuvent être accueillis au restaurant scolaire que dans le cadre d'un Projet d'Accueil Individualisé (PAI) validé. Aucune adaptation alimentaire ne pourra être mise en œuvre en dehors d'un PAI. Les familles concernées doivent se rapprocher du directeur de l'école afin d'engager la mise en place du PAI, sur présentation d'un certificat médical établi par un allergologue ou le médecin spécialiste assurant le suivi de l'enfant.

Papillote et Compagnie applique exclusivement les deux modalités suivantes dans le cadre des PAI :

- PAI avec éviction simple : les aliments concernés sont retirés du repas de l'enfant, sans remplacement des composantes évincées. Cependant, malgré les précautions mises en œuvre, Papillote et Compagnie ne peut garantir l'absence totale de traces accidentelles d'allergènes dans les repas servis en restauration collective.
- PAI avec panier repas fourni par la famille : la famille fournit l'intégralité du repas de l'enfant conformément aux modalités définies dans le PAI. Aucun élément du repas servi au restaurant scolaire ne sera proposé à l'enfant (pain, fruit, yaourt, etc.). Un tarif spécifique « panier repas » est appliqué conformément à la grille tarifaire en vigueur. Dans le cadre d'un panier repas, la famille demeure entièrement responsable de la composition du repas, du respect des règles d'hygiène et de conservation précisées ci-dessous, ainsi que de la présence éventuelle d'allergènes. Papillote et Compagnie pourra refuser tout panier repas présentant un risque sanitaire ou ne respectant pas les conditions prévues par le présent règlement. Dans cette situation, la famille sera contactée afin de rechercher une solution adaptée.

Règles d'hygiène et de conservation des paniers repas à respecter par les familles :

- Dès la préparation au domicile, les composantes du repas sont placées dans des boîtes hermétiques (couvercle étanche) aptes au contact alimentaire, susceptibles de supporter un réchauffage au four à micro-onde et un lavage au lave-vaisselle.
- Chaque boîte est identifiée au nom de l'enfant.
- Les boîtes sont placées dans un contenant permettant de maintenir les produits à une température prise à cœur inférieure ou égale à +5°C (glacière ou sac isotherme avec source de froid).
- Les produits frais fournis par les familles doivent impérativement avoir une date limite de consommation (DLC) non dépassée. Tout produit périmé ne sera pas servi à l'enfant.

9/En cas de sortie scolaire

En cas de sortie scolaire, il est nécessaire d'annuler les réservations de repas pour le jour concerné. Si le repas n'est pas annulé par vos soins dans les temps impartis, il sera facturé.

10/En cas de grève

Lorsqu'un mouvement de grève est annoncé, les délais d'annulation de repas sont exceptionnellement allongés afin que chaque famille puisse annuler les repas selon la situation de l'école : présence ou non des enseignants, possibilité d'accueillir les enfants dans d'autres classes, ouverture ou non des centres de regroupement, ouverture ou non du restaurant scolaire...

En effet, chaque école et chaque famille sont impactées différemment en fonction de la nature et de l'ampleur de la mobilisation. **Ainsi vous aurez la possibilité d'annuler à votre convenance la (les) réservation(s) de repas jusqu'à minuit la veille du jour de grève (jour ouvré*) depuis l'Espace Famille.**

**si grève prévue le mardi, possibilité d'annulation de repas jusqu'à minuit la veille le lundi soir. Si prévue le lundi, possibilité d'annuler le repas jusqu'au vendredi soir minuit.*

En complément, Papillote et Compagnie annulera systématiquement les réservations de repas lorsque le restaurant scolaire de votre enfant sera fermé. Nous maintiendrons uniquement la facturation si l'enfant est accueilli dans un centre de regroupement.

A savoir qu'aucune annulation de repas ne sera prise en compte par email ou téléphone.

11/En cas d'absence d'un enseignant non remplacé

En cas d'absence d'un enseignant, si le directeur d'école vous invite à garder votre enfant à domicile, nous pourrions régulariser les repas à partir du 2eme jour d'absence de l'enseignant, sans remplaçant. Cela sera mis en place sous condition du transfert par la Direction de l'Ecole à Papillote et Compagnie de la note d'information envoyée aux familles. Les repas des enfants accueillis dans une autre classe et déjeunant au restaurant scolaire ne doivent pas être annulés et resteront facturés.

12/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.

13/Acceptation de ce règlement

L'inscription de l'enfant à la restauration scolaire vaut acceptation de ce règlement.

14/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.

15/Réclamation

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

