



## Les petits plats portés

**PROPOSEZ UN SERVICE DE PORTAGE DE REPAS PAR LE  
FACTEUR AU DOMICILE DES SÉNIORS ET PERSONNES  
FRAGILISEES**



**LA POSTE**  
SOLUTIONS **BUSINESS**



## La livraison : une relation humaine



### VOS ENJEUX

Vous développez dans votre ville **une offre sociale autour du bien vieillir à domicile**, au service de vos convives les plus fragiles.

Aujourd'hui, vous recherchez un prestataire pour la **livraison de repas** à vos bénéficiaires.



### NOTRE SOLUTION

Vous aidez à **contribuer au bien être de vos convives** par la prise en charge de la **livraison des repas à domicile en liaison froide**, en passant par une **veille sociale et sanitaire**.

**UNE OFFRE BASÉE SUR DES VALEURS PARTAGÉES,  
AVEC LA PROMESSE DE QUALITÉ DE SERVICE AU QUOTIDIEN.**

# LE FACTEUR UN ACTEUR DE CONFIANCE



## ACTEUR DE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

Une livraison des repas en liaison froide par le facteur **jusqu'à 6 jours sur 7** à un horaire régulier

## DES ACTIONS AU RÉFRIGÉRATEUR

Dépôt du repas, vérification des DLC des barquettes et collecte des barquettes périmées.

## RÔLE DE SENTINELLE ET VEILLE SOCIALE

En cas de signes de détresse évidents, le facteur alertera les secours en contactant le 112

## Un sourire et des attentions :

- Visite de bienvenue
- Collecte des menus
- Gestion des clés sur demande

# UN PROCESS DE BOUT EN BOUT



**BOX RÉFRIGÉRÉE**



et/ou



**VEHICULE RÉFRIGÉRÉ**



Une chaîne du froid **GARANTIE** et **MAITRISÉE**

Une **TRAÇABILITÉ** de la livraison



## CONTINUITÉ DE SERVICE

Quoi qu'il arrive, le repas sera livré à vos convives.



## RENFORCEMENT DU LIEN

Vos convives sont rassurés par la présence quotidienne du facteur (lien social).



## MAITRISE DE VOTRE BUDGET

Un coût fixe qui vous est donné par repas pour estimer votre budget annuel.



## VALORISATION DE VOTRE ACTION

Communiquez grâce aux flyers et affiches qui sont mis à votre disposition.



# DIFFÉRENTS SCHÉMAS DE LIVRAISON



	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Du lundi au vendredi	 Repas du lundi	 Repas du mardi	 Repas du mercredi	 Repas du jeudi et vendredi	 Repas du samedi et dimanche		
Du mardi au samedi		 Repas du mardi	 Repas du mercredi	 Repas du jeudi	 Repas du vendredi et samedi	 Repas du dimanche et lundi	
Du mardi au vendredi		 Repas du mardi	 Repas du mercredi et jeudi	 Repas du vendredi et samedi	 Repas du dimanche et lundi		
Du lundi au samedi	 Repas du lundi	 Repas du mardi	 Repas du mercredi	 Repas du jeudi	 Repas du vendredi	 Repas du samedi et dimanche	

# VOS PRESTATIONS



« UN PORTAIL CLIENT  
**ACCESSIBLE 24H/24**  
DEPUIS UN ORDINATEUR,  
UNE TABLETTE OU UN  
SMARTPHONE »



Pour commander et/ou annuler vos prestations jusqu'à 48h à l'avance



Pour consulter vos commandes et la réalisation de vos prestations



Pour suivre la remontée des infos sur la veille sociale quotidienne



# ÉTAPES CLÉS DE MISE EN PLACE



1

**ETUDE DE VOTRE BESOIN** - Étude de faisabilité de votre besoin par La Poste

**CONTRACTUALISATION** - Validation et activation du contrat



2

**CODES DE CONNEXION** - Réception de l'identifiant et du code de connexion à votre espace client

**COMMANDE** - Passage de vos commandes de prestations dans le portail client

**RÉALISATION** des prestations par le facteur



3

**SUIVI** de la réalisation des prestations dans le portail client

**FACTURATION** des prestations réalisées pendant le mois



**Les petits plats  
portés**

# ANNEXES



**LA POSTE**  
SOLUTIONS **BUSINESS**

# LE FACTEUR, UNE PERSONNE FORMÉE AU PORTAGE DE REPAS



Les facteurs bénéficient de **formations spécifiques au portage à domicile et aux bonnes attitudes à adopter en présence d'une personne âgée,**

## Les formations indispensables à maîtriser :

- La sensibilisation à l'hygiène alimentaire.
- La connaissance des bonnes pratiques relationnelles envers les personnes âgées et les bonnes attitudes à adopter en cas de difficulté.
- La connaissance des processus du métier de porteur de repas.



Ces formations donnent lieu à  
**UNE HABILITATION INDISPENSABLE**  
pour assurer les prestations.



## SOLUTION 1

### LA BOX RÉFRIGÉRÉE

#### Une chaîne du froid garantie

- Une solution réfrigérée innovante assurant le respect de la chaîne du froid
- Un froid compris entre 0°C et 3°C jusqu'à 30h
- Une solution certifiée par un organisme agréé (CEMAFROID)
- Un contrôle systématique du respect de la chaîne du froid est effectué par le facteur grâce à un traceur de température avant la remise de chaque repas



#### Remise contradictoire par signature du convive pour chaque livraison



#### Un reporting de livraison via le portail



▲ **La mise en box des repas est à la charge du client**



## SOLUTION 2

### LE VÉHICULE RÉFRIGÉRÉ

#### Une chaîne du froid garantie

- Tous les véhicules réfrigérés utilisés par La Poste font l'objet d'une attestation de conformité technique ATP (Accord sur le Transport des denrées Périssables)
- La Poste fait appel à une société de location de véhicules réfrigérés qui nous assure une assistance 24 heures/24, 7 jours/7, 365 jours/an
- Les facteurs sont formés à l'utilisation de ces véhicules
- Un contrôle systématique des températures est effectué par le facteur grâce à un thermomètre laser avant la remise de chaque repas



#### Remise contradictoire par signature du convive pour chaque livraison



#### Un reporting de livraison via le portail client



**La mise en caissette des repas est à la charge du client**

# UNE CONTINUITÉ DE SERVICE GARANTIE



## En cas de panne immobilisant le véhicule de livraison

Un véhicule de remplacement est aussi disponible de par notre contrat avec le loueur de véhicules réfrigérés.



## En cas d'absence du convive à domicile

La Poste vous tient informé si elle n'a pas pu livrer dans les conditions définies par le contrat. En fonction de la consigne et de ses capacités, le facteur pourra procéder à un deuxième passage.



## En cas d'absence du facteur

Un facteur formé et connaissant la tournée se charge d'effectuer la livraison. Les facteurs sont habitués à se substituer les uns aux autres.

