

POPOTE ROULANTE

GUIDE DE L'USAGER

Version printemps 2025

LA POPOTE ROULANTE

La Popote roulante est un service de repas chauds livrés à domicile quatre fois par semaine, **soit le mardi, mercredi, jeudi et le vendredi entre 11h15 et 12h30**, pour les personnes en convalescence ou en perte d'autonomie temporaire ou permanente ou en confinement.

La Popote roulante est un service qui repose sur l'implication de plusieurs bénévoles que nous appelons des *baladeurs*. Ceux-ci ont la responsabilité d'effectuer la livraison des repas à votre domicile. Ces repas incluent la soupe, le plat principal et le dessert.

LA CLIENTÈLE

Le service de livraison de popote à domicile s'adresse aux personnes de tout âge, qui sont en perte d'autonomie, ou en convalescence temporaire ou permanente ou en confinement.

CONFIDENTIALITÉ

Je suis informé que mes renseignements personnels seront traités avec confidentialité et dans le respect de la loi. Chez Convergence action bénévole, des mesures de sécurité sont en place pour garantir la protection des renseignements personnels.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Combien coûte un repas complet ?

- 9.70 \$ par repas, sans taxes.

Comment est-ce que je paie ?

- La facture comprend toujours les repas livrés entre le 1^{er} jour du mois et le dernier jour du mois **précédent**. Exemple : la facture du 15 juillet sera celle des repas du 1^{er} juin au 30 juin inclusivement.
- Vous devez acquitter votre facture dans les 30 jours suivant la réception de celle-ci. Il est important d'attendre votre facture avant de faire le paiement.

Le baladeur remet votre facture du mois précédent.



Vous préparez le paiement à remettre.



Vous remettez le paiement-chèque au baladeur dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre facture.

- Modes de paiement
 - Par chèque au nom du CAB
 - Par dépôt direct ou Interac (voir formulaire)
 - Prélèvement préautorisé (PPA)

- Si vous n'acquitez pas votre facture dans les 30 jours suivant la réception de celle-ci, le service de la popote roulante pourrait être suspendu jusqu'à la réception du paiement.

Voici un aide-mémoire pour bien remplir le chèque pour votre paiement.

The image shows a sample Canadian cheque form with the following fields and content:

- Nom, Prénom** and **Vos coordonnées**: Blank fields for the payer's name and address.
- DATE**: A blank box for the date.
- PAYER À**: **CAB**
- L'ORDRE**: **Soixante sept** and **.50**
- \$**: **67.50**
- DOLLARS**: A small icon of a padlock and the text "Security Features Included. Details on Back."
- Pour**: A blank line for the purpose of the payment.
- VOTRE SIGNATURE**: A blank line for the payer's signature.
- 1025**: The MICR line at the bottom of the cheque.

Qui prépare les repas ?

- Les plats sont cuisinés par la boucherie/traiteur « Le Relais des campagnes » de Saint-Lambert qui prend les précautions nécessaires prescrites par Santé Canada et le MAPAC.
- Chaque repas est placé en portion individuelle par le traiteur.



Choix de menus ?

- Vous avez le choix entre trois plats principaux à chaque journée de livraison, soit le plat A, le plat B ou le plat C. La soupe et le dessert sont compris. Il n'y a pas de choix pour la soupe et le dessert.
- En hiver, le choix C propose une soupe repas et un dessert. En été, l'option de la soupe repas demeure à l'occasion, mais le choix C propose plus souvent une soupe, un repas léger froid et un dessert.
- Les menus sont disponibles une semaine à l'avance.

Qui distribue les repas ?



○ Les plats sont livrés par une équipe de bénévoles, les baladeurs, de Convergence action bénévole.

○ Les bénévoles de la Popote roulante sont des personnes qui désirent s'impliquer dans leur communauté et qui, grâce à leur travail, offrent une aide tangible à leurs concitoyens vivant une situation de perte d'autonomie.

La livraison s'effectue à quelle heure ?

- La livraison s'effectue entre **11h15 et 12h30**.
- L'heure peut varier selon les circuits de livraison de chaque bénévole.



Quand dois-je faire mon choix de menus?

- Lors de votre première journée de livraison de la semaine, vous recevrez 2 coupons comme celui-ci :

Mardi 12 novembre			Mercredi 13 novembre			Jeudi 14 novembre			Vendredi 15 novembre		
Crème de carottes			Soupe au chou			Soupe bœuf et nouilles			Velouté de rutabaga à l'érable		
Gâteau à l'érable			Tarte au coconut			Rensversé aux pommes			Pouding au chocolat et biscuit		
Pâté Chinois	Pâtes crémeuses au jambon et brocoli	Soupe repas chaudrée de saumon et maïs avec pain	Poulet à la dijonnaise avec riz aux légumes	Bœuf à la jardinière, pommes de terre pilées	Pain farci au poulet avec salade	Longe de porc en sauce, pommes de terre pilées et légumes	Macaroni à la viande	Fajitas au jambon et fromage	Lasagne	Chaudronnée de poulet	Salade de pâtes au poulet et légumes
A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Remettre votre deuxième coupon au baladeur après avoir inscrit votre nom et votre commande ou téléphoner au 418-838-4094 poste 230 avant le jeudi midi.											

Nom : _____

- Le premier coupon est pour vous. Il vous permettra de mémoriser vos choix de menus.
- Le deuxième coupon peut vous être utile pour faire votre commande, si vous choisissez cette option (voir page suivante).

Trois options s'offrent à vous pour faire votre commande :

À l'aide du 2 ^e coupon	Par téléphone	Par courriel
Sur le coupon, écrivez votre nom et les choix de menus pour le mardi, mercredi, jeudi et vendredi de la semaine suivante. Indiquez la quantité soit 0, 1 ou 2. Remettez le coupon au bénévole et celui-ci se chargera de nous le rapporter.	Appelez la responsable du service en composant le 418-838-4094 poste 230. Précisez votre nom, votre adresse, le jour désiré, le choix A, B ou C et la quantité de chaque repas.	Pour les personnes ayant accès à un courriel, le choix des menus est envoyé le lundi ou mardi et vous pouvez faire votre choix en répondant directement au courriel.

Vous devez commander vos repas une semaine à l'avance, donc avant le jeudi midi. Sinon, vous ne pourrez recevoir des repas de la popote roulante la semaine suivante.

Que dois-je faire si je dois m'absenter de mon domicile lors de la livraison?

- Tout ajout ou annulation de livraison de popote doit nous parvenir la semaine précédente. Vous devez obligatoirement contacter nos bureaux au 418-838-4094 poste 230 le plus tôt possible.
- **Il n'est pas possible d'annuler la commande d'un repas dans la semaine en cours, vous devrez assumer le coût de ce repas.**
- Si vous prévoyez être absent lors de la livraison de la popote, veuillez communiquer avec nous pour nous aviser.

J'aimerais laisser un pourboire au bénévole, est-ce possible?

- Il est **strictement interdit d'offrir un pourboire** au bénévole même si vous appréciez son soutien. Des bons mots feront tout autant plaisir.
- Cependant, si vous désirez faire **un don à l'organisme**, veuillez établir le chèque au nom de Convergence action bénévole et l'expédier à CAB, 10 rue Giguère, Lévis (Québec) G6V 6N1. Nous vous en remercions à l'avance. Pour les dons de plus de 20 \$, un reçu de charité peut vous être fourni sur demande.
- Il est interdit de contacter directement le bénévole à son domicile.

En cas de tempête, la livraison a-t-elle lieu ?

- En cas de tempête, nos bénévoles ne sont pas tenus d'effectuer la livraison de la popote. En cas d'annulation, nous vous contacterons, si possible, la journée même pour vous en informer. **Lorsque la commission scolaire des Navigateurs est fermée, il n'y aura aucune livraison.**

Crédit d'impôt

- Un reçu vous permettant de faire valoir un **crédit d'impôt** pour les services de soutien à domicile vous sera remis à la fin de chaque année fiscale. Vous devez nous fournir votre date de naissance ainsi que nous faire part de tout changement d'adresse en cours d'année. **Des conditions peuvent s'appliquer.**

SI VOUS VIVEZ UN PROBLÈME LIÉ À NOS SERVICES

Si vous rencontrez un problème avec un membre de notre personnel, vous pouvez communiquer avec la directrice générale de Convergence action bénévole, Mme France Le Bel, au 418 838-4094 poste 226. Vous pouvez également le faire par écrit en postant votre lettre au 10, rue Giguère, Lévis (Qc) G6V 1N6, à l'attention de la directrice générale.

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. L'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services agit en toute indépendance et ses services sont gratuits et confidentiels.

Pour porter plainte, vous devez remplir le formulaire prévu à ce sujet et disponible sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches.

Il existe plusieurs options pour acheminer une plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En ligne : Le formulaire est disponible directement en ligne sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches

Par la poste : Commissariat aux plaintes et à la Qualité des services 1637, rue Notre-Dame Est Thetford Mines (Québec) G6G 2V3

Par courriel : Commissariat.ci-ss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Par téléphone : 1 877 986-3587