

LE GUIDE DE L'USAGER

Popote roulante

Version Octobre 2024

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.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Combien coûte un repas complet ?

- 9.00 \$ 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 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)
- Il est possible de remettre directement votre paiement au baladeur dans l'enveloppe de retour.
- 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.
- Si vous ne pouvez nous acheminer votre paiement dans ce délai, communiquez rapidement avec la responsable du service au **418-838-4094 poste 230** afin de prendre une entente de paiement.

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

Nom, Prénom Vos coordonnées		1025
	DATE	<input type="text"/>
PAYER À	CAB	\$ 67.50
L'ORDRE	Soixante sept .50	DOLLARS 
		<small>Security Features Included Details on Back</small>
Pour		VOTRE SIGNATURE
⑈000000000⑈ ⑈000000000⑈		1025

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 deux plats principaux à chaque journée de livraison, soit le plat A ou le plat B. Il n'y a pas de choix pour la soupe et le dessert.
- Vous pouvez également choisir un menu C. En hiver, nous avons une soupe repas et le dessert et en été, un jus de légumes, repas léger froid et 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 la livraison de votre repas **le mardi**, vous recevrez deux coupons 1 que vous pouvez garder et sur l'autre vous écrivez les choix de menus pour le mardi, mercredi, jeudi et vendredi de la semaine suivante. Indiquez la quantité soit 0, 1 ou 2. Si vous ne recevez pas de repas le mardi, vous devez appeler au 418 838-4094 poste 230 pour prendre connaissance du menu et faire votre choix avec la responsable.
- **Il est important de communiquer avec la responsable du service en composant le 418-838-4094 poste 230 pour faire votre commande. 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.**
- Vous êtes invités à retourner le deuxième coupon ou laisser votre commande sur le répondeur 418-838-4094 poste 230 en précisant votre nom, adresse, le jour désiré, le choix A, B ou C et la quantité de chaque repas. 418-838-4094 poste 230
- 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.

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 et prendre entente soit pour une livraison le lendemain, à un voisin, un autre jour, nous allons à ce moment-là, congeler votre repas.

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, l'on vous contactera, si possible, la journée même pour vous en informer. **Lorsque la commission scolaire des Navigateurs est fermée, il n'y aura aucune livraison.** Lorsque le Cégep Lévis - Lauzon est fermé, nos bureaux sont fermés.

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 rencontrez un problème avec l'un de nos bénévoles ou membres de notre personnel, vous pouvez communiquer avec le directeur général de Convergence action bénévole 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 du directeur général.

Il est possible de nous joindre au téléphone au 418-838-4094 poste 230

du lundi au vendredi

de 9h00 à 11h et de 13h à 16h00

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

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.