

Foire aux questions

1. Pour les élèves de Maternelle (PS, MS et GS) seulement

Pour les élèves de Maternelle, Petite Section :

Pour répondre aux nouvelles règles gouvernementales qui entreront en vigueur le 1er janvier 2016 et qui concernent les enfants de moins de 3 ans et 8 mois, le Lycée Claudel en collaboration avec Chartwells vous informe qu'à compter du 4 septembre 2015, tous les élèves de Petite Section recevront leur repas du midi ainsi que 2 collations (l'une en matinée et l'autre l'après-midi) pour un coût annuel de 900\$ (non remboursable), payable directement auprès de Chartwells entre le 1er et le 3 septembre 2015 ou au Lycée Claudel en 6 versements égaux de 150\$/mois, de septembre 2015 à février 2016.

➤ **Qu'est que le « plan annuel » pour un élève de Maternelle ?**

○ **Le plan annuel Maternelle** comprend :

- une collation santé le matin (fruit, légume ou produit laitier)
+
- un plan repas incluant le plat principal, les légumes du jour, le pain, le breuvage et le dessert (voir le menu)
+
- une collation en après-midi (fruit, légume, produit laitier ou dessert du jour 1 fois par semaine)

- Le plan annuel Maternelle incluant le repas du midi et 2 collations est au coût de 900\$ (non remboursable). Ce qui correspond à un coût d'environ 5,29\$/jour.

➤ **Est-ce que le « plan annuel Maternelle incluant les 2 collations » est disponible pour les élèves de Maternelle Moyenne et Grande Section ?**

- À compter de la rentrée de septembre 2015, il sera possible de commander un Plan Annuel "Spécial Maternelle" qui inclut le repas du midi ainsi que 2 collations (l'une en matinée et l'autre l'après-midi) pour un coût annuel de 900\$ (non remboursable), payable directement auprès de Chartwells le 1er ou 2 septembre 2015 ou au Lycée Claudel en 6 versements égaux de 150\$/mois, de septembre 2015 à février 2016. Pour les parents qui ne souhaitent pas adhérer à ce Plan Annuel "Spécial Maternelle", il sera possible de commander uniquement à la carte un plan repas individuel (sans collation) au coût unitaire de 6,25\$.

➤ **Comment commander pour les élèves de Maternelle Moyenne et Grande Section?**

- Pour les élèves de Maternelle inscrit au Plan Annuel, aucune choix de menu est requis. Tous les élèves de Maternelle mangeront le même repas et les mêmes collations (voir le menu Maternelle).
- Pour les élèves de Maternelle qui souhaitent manger à la carte, le coût unitaire du repas du jour est de 6,25\$ pour les élèves de Maternelle incluant le plat principal, les légumes du jour, le pain, le breuvage et le dessert.
- Pour **acheter un repas au prix de 6,25\$**, il est possible de
 - Commander et payer sur le site www.mazonecaf.com ; paiement par carte Visa ou Mastercard (des frais de 2,5% s'appliquent);
 - Déposer votre bon de commande et un chèque à l'accueil du Lycée;
 - Vous rendre **au Restaurant scolaire tous les lundis entre 8h et 9h** pour y déposer votre bon de commande et effectuer votre paiement en espèces, par chèque, par carte de crédit ou de débit.

2. Pour les élèves de CP à Terminale et les membres du personnel

- **Qu'est qu'une «option repas» pour un élève de CP à Terminale ?**
 - **L'option repas** comprend :
 - une soupe ou un jus de légumes OASIS 200 ml
 - un choix parmi deux mets cuisinés (voir menu) OU parmi une sélection de sandwichs/salade OU un choix de pâtes
 - un pain
 - un dessert au choix (fruit frais, yogourt 100 gr, salade de fruits ou compote de pommes et certains jours biscuit, gâteau, etc.)
 - un breuvage (eau en bouteille, lait 200 ml ou jus Oasis 200 ml)
 - Elle peut être achetée à l'unité au coût de **6,50\$** ou en plan repas :
 - 170 repas : **913\$** soit 5,37\$ par repas
 - 85 repas : **497\$** soit 5,85\$ par repas
 - 60 repas : **350\$** soit 6,00\$ par repas
- **Quelles sont les méthodes de paiement possibles au Restaurant Scolaire ?**
 - Pour les **plans repas de 60, 85 et 170 repas**, il est **nécessaire d'aller directement effectuer son paiement à la Restauration Scolaire**, paiement en espèces, par chèque, cartes débit/crédit. **Une carte magnétique sera utilisée tout au long de l'année pour gérer l'achat des plans repas**
 - A. soit du 1^{er} septembre de 16h30 à 19h30;
 - B. soit du 2 au 4 septembre de 8h à 10h ou de 15h à 17h30;
 - C. **soit tous les lundis entre 8h et 9h.**
 - D. soit par téléphone au **(613)733-8522 poste 675**, paiement par carte de crédit seulement
 - **Pour les élèves de CP à CM2, seule la carte magnétique sera acceptée comme méthode de paiement.**
 - Pour les élèves du Collège et du Lycée, le paiement avec la carte magnétique, en espèces, par chèque, par cartes débit et crédit est possible.
- **Détails concernant la carte magnétique**
 - La carte magnétique sera conservée par un adulte pour les élèves de CP à CM2 afin d'éviter la perte et faciliter le fonctionnement à chaque repas.
 - La carte magnétique permet 2 options simultanées, soit la gestion du plan repas et/ou l'option débit.
 - **On peut recharger la carte :**
 - A. **Au restaurant scolaire**, paiement en espèces, par chèque, cartes débit/crédit
 - B. **Via le site Internet www.mazonecaf.com**, paiement par carte de crédit Visa ou Mastercard (des frais de 2,5% s'appliquent) – **SAUF POUR LES PLANS REPAS 60, 85 ou 170 jours**
 - C. Par chèque émis au nom du Groupe Compass Québec, en le déposant à l'accueil du Lycée (délai de 24 heures à prévoir pour le traitement de l'opération)
- L'acquisition de la carte pour le **plan repas** ou pour **l'option débit** est gratuite lors du premier achat ou dépôt d'argent. Advenant la perte de la carte, l'étudiant devra nous en informer le plus tôt possible. Suite à cette information, la carte en question sera désactivée et **le solde transféré sur une nouvelle carte**. Le coût relié à ce changement est de 5 \$.
- **Comment accéder au site www.mazonecaf.com pour les élèves de CP à Terminale ?**
 - Nom d'utilisateur : Lycée Claudel
 - Mot de passe : cafétéria

3. Pour tous...

Quel est le coût de la carte magnétique ?

L'acquisition de la carte pour le **plan repas** ou pour **l'option débit** est gratuite lors du premier achat ou dépôt d'argent. Advenant la perte de la carte, l'étudiant devra en informer le Service de Restauration le plus tôt possible. Suite à cette information, la carte en question sera désactivée et le solde transférée sur une nouvelle carte. Le coût relié à ce changement est de 5 \$.

À quoi sert la carte magnétique Restauration scolaire ?

La carte magnétique permet 2 options simultanées, soit la gestion du plan repas et/ou l'option débit. Par exemple, sur une même carte on peut retrouver : un plan repas de 85 jours et un montant de 50\$ à dépenser librement comme une carte débit. Grâce à cette carte, il y aura beaucoup moins de manipulation d'argent comptant ou liquide.

Qu'arrive-t-il si mon enfant perd sa carte?

La carte magnétique sera conservée par un adulte pour les élèves de CP à CM2 afin d'éviter la perte et faciliter le fonctionnement à chaque repas. Chaque élève du secondaire a la responsabilité de sa carte. Dès qu'il s'aperçoit de la perte, il doit avertir immédiatement le responsable de la Restauration Scolaire qui lui transférera le montant restant sur une nouvelle carte. Les frais de remplacement sont de 5\$ (ceux-ci peuvent être payés ou simplement déduits du montant restant sur la carte).

Comment savoir si mon enfant ne paie pas à manger à des amis?

Le système de caisse permet l'achat d'un seul repas par jour par carte.

Plusieurs enfants d'une même famille, peuvent-ils tous utiliser la même carte?

Nous demandons à ce que les enfants d'une même famille aient chacun leur carte dans le but d'éviter les confusions concernant ces achats. Le système de caisse permet l'achat d'un seul repas par jour par carte.

Y a-t-il une photo sur la carte?

Non, la carte identifie l'élève à partir d'un numéro (il n'y a pas de NIP). Chaque numéro est attribué à un élève. Lors de la lecture de la bande magnétique, le nom de l'enfant apparaît à l'écran. En cas de doute, nous pouvons demander la carte étudiante pour comparer les noms pour les élèves du Collège et du Lycée.

Comment savoir si la carte utilisée est bien à l'élève qui vous la présente?

En cas de doute de la part de nos préposées à la cafétéria, nous demandons la carte étudiante comme preuve pour les élèves du Collège et du Lycée. Par contre, il est vrai que nous ne sommes pas à l'abri des fraudes et il est important de responsabiliser les jeunes et leur faire comprendre que leur carte est comme de l'argent et qu'ils doivent y faire attention.

Qu'arrive-t-il si mon enfant oublie sa carte à la maison?

Nous avons accès au dossier de votre enfant sans utiliser sa carte. Cependant, lorsqu'un élève oublie sa carte, nous lui demandons son nom ainsi que son numéro. Ainsi, celui-ci devra donc le mémoriser. Nous nous réservons toujours le droit de demander une preuve d'identification avec photo pour confirmer son identité pour les élèves du secondaire.

Est-ce que je peux percer la carte pour la mettre avec son collier de clé?

Oui, pourvu que vous ne perciez pas le numéro ou la bande magnétique.

Si mon enfant est en Maternelle, puis-je réserver le repas le matin même?

Il est préférable de commander quelques jours à l'avance.

Si mon enfant n'utilise pas tous les repas du plan repas commandé, qu'arrivera-t-il?

Lors d'une demande de remboursement complète d'un plan repas dont les tarifs sont préférentiels, le prix des repas consommés sera celui du prix à la carte (6,50\$ pour les élèves de CP à Terminale), au moment de la déduction. Le plan repas annuel des élèves de la Maternelle est non remboursable.

Comment contacter le responsable de l'équipe Chartwells au Restaurant Scolaire ?

Il sera possible de vous rendre au Restaurant Scolaire tous les lundis entre 8h et 9h ou de téléphoner au (613)733-8522 poste 675 pour parler avec la personne responsable du service de restauration.

Quelles sont les heures d'ouverture du Restaurant Scolaire?

Du lundi au vendredi de 11h00 à 13h30 pour tous. Pour les élèves du Secondaire seulement, le service de restauration sera ouvert de 8h00 à 8h20 et de 10h20 à 10h35.

Les paiements par chèque?

Veillez prévoir un délai de traitement de 24 heures pour tout chèque remis à l'accueil du Lycée. Les chèques doivent être émis au nom du Groupe Compass Québec. Dans l'éventualité d'un chèque sans provision, des frais de 30\$ supplémentaires seront chargés. Par la suite, nous nous réservons le droit de refuser vos chèques personnels.

J'ai certaines difficultés à me connecter à votre site www.mazonecaf.com

Voici des trucs pouvant vous aider :

- Utiliser préférentiellement le moteur de recherche EXPLORER
- Les informations utilisées doivent être les mêmes que celles sur votre relevé de carte bancaire. (ce sont des mesures de sécurité par la compagnie de gestion du site)
- Si vous essayez plus de 2 fois avec échecs, le site bloquera les transactions par mesure de sécurité pour une période de 2 heures.
- L'utilisation de produits de marque Apple pourrait vous causer des problèmes.
- Si toutefois les problèmes persistent, veuillez communiquer avec nous soit par téléphone ou en personne. Il est également possible d'émettre un commentaire au www.mazonecaf.com, sous l'onglet Commentaires.

Mon enfant souffre d'allergie, quelle est votre politique à ce sujet?

La politique du Groupe Compass face aux allergies alimentaires demeure prudente en raison des risques associés. Ainsi, bien que nous portions un effort particulier à prévenir les risques de contamination croisée pour réduire les risques de dissémination des allergènes, nous ne pouvons pas garantir que nos produits sont exempts d'un ingrédient ou de traces de cet ingrédient. Certains allergènes entrent dans la composition de plusieurs de nos recettes. Il s'agit donc d'allergènes que nous manipulons régulièrement. Par conséquent, il est possible qu'un mets préparé avec des ingrédients ne contenant aucun de ces allergènes ait été en contact avec un allergène par l'environnement de notre cuisine, de nos fournisseurs qui n'ont pas de programme de contrôle des allergènes ou même d'un autre consommateur. Conséquemment à la sévérité des symptômes ressentis, nous tenons à ce que la décision finale de consommer ou non les mets du Service de restauration revienne au consommateur.

Sachez bien sûr qu'il est toujours possible de consulter les listes des ingrédients composant les plats servis. Cette demande doit être faite au gestionnaire du service alimentaire qui ira chercher les listes des ingrédients composant les plats. Ainsi, la personne pourra choisir de consommer ou non ces aliments. Cette vérification peut idéalement être faite avant les classes ou durant la pause du matin, pour le midi. Des affiches à cet effet sont mises dans l'aire de service pour rappeler aux consommateurs de s'informer.

L'équipe de Chartwells, Restauration-Jeunesse
Chartwells «Manger - Apprendre - Vivre»