



**CAB**

Centre d'action bénévole  
de la MRC Manicouagan

## Politique de popote roulante



## Carnet du bénéficiaire

*Adoptée lors du conseil d'administration du 14 janvier 2020*

*Modifiée le 19 mars 2024*

## **AVANT-PROPOS**

---

Bonjour et bienvenue au service de popote roulante du Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan. Voici votre carnet du bénéficiaire pour la politique de popote roulante.

Cette politique vise à apporter des précisions sur le service de popote roulante du Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan, dans le but de définir les modalités de fonctionnement pour ce service dont les critères d'admissibilité et l'évaluation des demandes, les responsabilités des bénéficiaires, des bénévoles et celles de l'organisme.

### **Article 1- Définition du service de popote roulante**

Une popote roulante est un service qui consiste à offrir des repas livrés à domicile par des bénévoles aux personnes ayant besoin d'un appui leur permettant de demeurer chez elles le plus longtemps possible. Ce service vise à privilégier leur autonomie. C'est d'ailleurs un complément essentiel au maintien à domicile. Il permet aussi d'offrir un répit aux proches aidants en les libérant de la tâche de la préparation des repas.

La popote roulante est préparée par un fournisseur externe et le CAB coordonne le service directement auprès de sa clientèle. Le fournisseur externe ne traitera aucune demande de service avec les bénéficiaires. Le service de popote roulante relève entièrement du Centre d'action bénévole de la MRC Manicouagan.

### **Article 2- Définition de la clientèle admissible**

Notre mission vise d'abord à répondre :

- Aux besoins des personnes âgées de 65 ans et plus ;
- À celles en perte d'autonomie temporaire ou permanente et/ou ayant un handicap ;
- Aux personnes en convalescence ;

Le service est offert pour répondre à des besoins ponctuels ou pour des besoins réguliers.

### **Article 3- Procédures du service de popote roulante**

Toute personne qui utilise les services du Centre d'action bénévole (CAB) de la MRC Manicouagan devient automatiquement membre actif de l'organisme. Le conseil d'administration détermine le montant de la **cotisation annuelle et votre adhésion de 10\$** sera chargée à votre première facturation. Les membres ont le droit de recevoir les avis de convocation aux assemblées des membres, d'y assister et de voter.

Toute personne inscrite doit obligatoirement respecter les procédures établies pour ce service. Comme le CAB fait affaire avec un fournisseur externe pour la préparation des repas, il est impératif de prévoir des délais pour le traitement des demandes. Pour ce faire, chaque demande sera traitée selon la définition des types de clientèle.

## **Article 4- Définition des types de clientèles**

4.1. Clientèle régulière : Personnes déjà inscrites au service de popote roulante au moment de l'envoi de la feuille de commande à notre fournisseur.

4.2. Clientèle particulière : Personnes dont l'état de santé justifie un début de service ou une modification de commandes dans les meilleurs délais.

## **Article 5 -Délai du traitement des demandes et modifications de commandes**

Considérant les besoins de la clientèle, cette politique vise à définir les délais requis pour le traitement des demandes de service de popote roulante. Conséquemment, le CAB appliquera les délais suivants :

### **5.1. Situation nécessitant une modification immédiate :**

- Hospitalisation ou décès d'un client régulier.

### **5.2. Situation nécessitant un délai de 48h ouvrables :**

- Références pour répondre aux besoins d'un client particulier (sorties d'hôpital) ;
- Dégradation de l'état santé d'un client régulier.

### **5.3 Situation avec un délai de 7 jours ouvrables :**

- Nouvelle inscription ou référence non-urgente ;
- Arrêt de service volontaire des clients réguliers ;
- Interruption de service des clients réguliers dû à une absence AUTRE que pour des médicales ;
- Modifications de commandes parce que le menu ne convient pas aux clients réguliers.

### **5.4. Période d'essai**

- Toute période d'essai est pour une durée minimale de 1 mois à raison d'un (1) repas par livraison pour Marquette/Mingan et de deux (2) repas par livraison pour les péninsules.

### **5.5. Frais de service en cas d'annulation**

- Un arrêt de service **volontaire** ne respectant pas les délais prescrits (incluant la période d'essai) sera entièrement à vos frais. Les repas qui étaient prévus vous seront facturés si les délais ne sont pas respectés, sauf en cas d'urgence (hospitalisation).

## **Article 6- Fonctionnement**

Le CAB doit procéder à une ouverture de dossier et remplir un formulaire d'inscription pour chaque personne, en plus de compléter le menu prédéterminé pour établir les choix de repas pour les 6 semaines de menus. Le CAB en conserve une copie et en remet une au bénéficiaire.

Sauf pour des cas particuliers, le CAB **ne contactera pas** les clients à chaque semaine pour prendre leur commande, puisque le menu prédéterminé aura déjà été établi au moment de l'inscription et

que le bénéficiaire a une copie à la maison. Il est de la responsabilité de chaque bénéficiaire de nous faire part de leurs besoins pour le service de popote roulante et de nous informer dans les meilleurs délais de toutes situations entraînant une modification de commande.

**6.1. Cas particuliers** : Personne dont l'état de santé nécessite un aide pour la prise de commande en raison d'une perte d'autonomie significative, de problèmes cognitifs ou d'analphabétisme.

### **Article 7- Préparation des repas**

Les repas sont préparés par notre fournisseur externe selon les normes d'hygiène et de salubrité exigées par le MAPAQ (ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec). Les menus offerts sont des menus standards qui peuvent ne pas répondre aux besoins de bénéficiaires ayant des restrictions alimentaires. Chaque repas est étiqueté selon la date de préparation, indiquant le jour et le mois. (Ex : 09/01 = 9 janvier).

### **Article 8- Coût du service et paiement**

Les frais sont de **10.00\$** par couvert, incluant la soupe, le repas principal et le dessert, livraison incluse. Une facturation mensuelle vous sera acheminée en début de mois selon le nombre de popote roulante reçu. Nous vous demandons d'attendre votre état de compte avant de faire votre paiement, payable en argent ou par chèque. Les chèques doivent être faits **au nom du CAB de la MRC Manicouagan**. Vous pouvez remettre votre paiement au livreur, à condition qu'il soit dans une enveloppe scellée et identifiée à votre nom, avec votre talon d'état de compte. Pour les paiements au bureau, assurez-vous d'avoir votre état compte en main.

### **Article 9 -Livraison**

9.1. Pour les secteurs Est et Ouest de la ville de Baie-Comeau (Marquette et Mingan), la livraison se fait le lundi, mercredi et vendredi de chaque semaine. La livraison est effectuée dans la journée.

9.2. Pour le secteur de la péninsule (territoire MRC Manicouagan) la livraison se fait le mardi et jeudi de chaque semaine. La livraison est effectuée dans la journée.

### **Article 10- Congés fériés**

Il n'y aura pas de livraison de repas lors des congés fériés.

### **Article 11- Congés annuels**

Aucune livraison ne se fera lors de la période des fêtes et du congé annuel d'été. Cependant, nous offrons à notre clientèle la possibilité de prévoir des commandes supplémentaires pouvant aller au congélateur pour palier notre fermeture.

**Attention** : Privilégiez la décongélation au réfrigérateur plutôt qu'à température pièce et assurez-vous de consommer vos repas du plus ancien au plus récent.

## Article 12- Tempête de neige

Les bureaux du CAB sont fermés lorsque les établissements de la commission scolaire de l'Estuaire le sont. Conséquemment, aucune livraison ne se fera lors des journées de tempête. En tout temps, le CAB se réserve le droit d'annuler les livraisons si les conditions routières sont périlleuses pour la sécurité des bénévoles. **\*Important : Lors des journées de tempête, vous ne recevrez pas d'appel : Les livraisons seront alors remises au lendemain après-midi, le cas échéant.**

## Article 13- Responsabilités des bénéficiaires du service de popote roulante

Les menus du service de popote roulante sont établis sur six (6) semaines qui reviennent en rotation. Les choix de menus suivent les semaines de 1 à 6. Pour assurer l'efficacité du service de popote roulante, **la clientèle régulière doit** :

- Déterminer à l'avance son choix de menus pour les six (6) semaines ;
- Déterminer le nombre de repas requis par livraison ;
- Respecter le délai de **7 jours ouvrables** pour toute modification de commande ;
- Informer le CAB le plus tôt possible de tout arrêt temporaire ou interruption de service. Toute modification de commande ne respectant pas les délais requis sont entièrement à la charge du bénéficiaire (article 5) ;
- Lors des commandes de repas supplémentaires en prévision d'une fermeture, congeler votre popote roulante dès la livraison ;
- Consommer les repas selon leur date de préparation, du plus ancien au plus récent ;
- Être présent pour recueillir sa commande popote roulante. En raison des risques de toxico-infection alimentaire, aucune popote roulante ne sera laissée sur les poignées de porte. **En cas d'absence** au moment de la livraison, **vous devez obligatoirement avoir une glacière** avec couvercle assez grande pour y recevoir vos repas, et qu'un bloc réfrigérant (ice pack) selon la température y est laisser devant la porte, sinon vous ne recevrez pas votre repas et il sera tout de même facturé.
- S'assurer que l'accès à votre domicile soit sécuritaire : les bénévoles ne seront pas autorisés à livrer votre commande si leur sécurité est compromise (entrées ou marches enneigées et/ou glacées) ;
- Ne pas demander aux bénévoles d'accomplir des tâches autre que la livraison de popote roulante;
- **Ne jamais contacter le fournisseur** externe pour le service de popote roulante ;
- Faire preuve de courtoisie envers le personnel du CAB. Aucun propos ou comportements agressifs ne seront tolérés. En cas d'insatisfaction, contactez directement la coordonnatrice du service au 418-294-1445 poste 2 ;
- Acquitter son état de compte dans un délais de 30 jours suivant la facturation ;
- Respecter les ententes et procédures établies pour le service popote roulante ;

13.1 En tout temps, le CAB se réserve le droit d'interrompre le service de popote en cas de non-conformité de la présente politique.

## Article 14- Responsabilités du Centre d'action bénévole

- Respecter les délais prescrits pour le traitement des commandes de popote roulante, conformément à l'entente de service avec le fournisseur externe ;
- Informer le fournisseur dans les meilleurs délais pour toutes modifications de commandes;
- Voir à ce qu'il y ait de nouveaux choix de menus une fois par année ;
- Comptabiliser le nombre de repas et émettre une facturation mensuelle ;
- Superviser et encadrer les bénévoles responsables de la popote roulante ;
- Informer les bénéficiaires dans les meilleurs délais de toutes modifications au service de popote roulante ;
- S'assurer de la satisfaction de la clientèle ;
- Répondre aux besoins particuliers de certains bénéficiaires ;
- Signaler toute situation critique d'un bénéficiaire aux autorités concernées ;
- Collaborer avec la famille immédiate et les intervenants du bénéficiaire ;
- Veiller à la sécurité des bénévoles et des bénéficiaires ;
- Annuler les livraisons en cas de mauvaises conditions routières ;
- Fournir un relevé pour le crédit d'impôt pour le maintien à domicile des aînés (70 ans) ;
- Respecter les ententes et procédures établies pour toutes les parties ;

14.1 Le CAB se dégage de toutes responsabilités en cas d'intoxication alimentaire occasionnée par de l'accumulation de repas ou de toute manipulation pouvant altérer la qualité des repas.

## Article 15- Responsabilités des bénévoles

- Livrer les repas à domicile en suivant la feuille de commande ;
- Être courtois et respectueux envers les bénéficiaires ;
- Signaler toute situation inquiétante ou critique aux responsables du CAB (ex : détérioration de l'état de santé du bénéficiaire, blessure, chute etc.) ;
- Ne pas accepter de bien matériel ni financier (**pourboire**) du bénéficiaire ;
- Aviser l'administration du CAB de toute demande dépassant l'entente ;
- Faire les suivis entre le CAB et les bénéficiaires ;
- Assurer la confidentialité des bénéficiaires ;
- Se conformer aux règles de régie interne et signer les documents officiels du CAB ;
- Respecter les ententes et procédures établies pour le service popote roulante.

## Ce qu'il faut retenir :



- Le service de popote roulante coûte **10.00\$** (soupe, repas principal, dessert, livraison incluse)
- Il **n’y aura pas d’appels** pour les prises de commande chaque semaine puisque votre menu est déjà prédéterminé d’avance ;
- Respecter les délais pour toute modification de commande. **Les modifications hors délais seront à vos frais ;**
- Informer le CAB le plus tôt possible de tout arrêt temporaire ou interruption de service. Un arrêt volontaire ne respectant pas les délais prescrits seront à vos frais ;
- Être présent pour recueillir votre popote roulante. **En cas d’absence, vous devez obligatoirement avoir une glacière** avec couvercle assez grande pour y recevoir vos repas, et qu’un bloc réfrigérant (ice pack) selon la température y est laisser devant la porte, sinon vous ne recevrez pas votre repas et il sera tout de même facturé.
- S’assurer que l’accès à votre domicile soit sécuritaire pour le livreur ;
- Acquitter votre paiement dans les 30 jours suivants la facturation.
- Libellé votre chèque au nom du **CAB de la MRC Manicouagan ;**
- Il **n’y aura pas de livraison** lorsque les écoles sont fermées les journées de tempête et **vous ne serez pas contactés** puisque nos bureaux seront fermés. La livraison sera reportée au lendemain après-midi ;
- Lors des commandes de repas supplémentaires en prévision d’une fermeture, congelez votre popote roulante dès la livraison ;
- Consommer les repas selon leur date de préparation, du plus ancien au plus récent.
- Le CAB se dégage de toutes responsabilités en cas d’intoxication alimentaire occasionnée par de l’accumulation de repas ou de toute manipulation pouvant altérer la qualité des repas.

*\*Le conseil d’administration est l’instance décisionnelle à qui revient le mandat de déterminer la tarification des services en fonction des capacités financières de l’organisme. Les tarifs sont sujets à changement à toutes les années.*

Heures d'ouverture régulière		En période estivale (Fête Nationale à la fête du Travail)
Lundi	8h à 12h 13h à 16h	8h à 16h30
Mardi	8h à 12h 13h à 16h	8h à 16h30
Mercredi	8h à 12h 13h à 16h	8h à 16h30
Jeudi	8h à 12h 13h à 16h	8h à 16h30
Vendredi	8h à 12h Fermé en pm	Fermé

*Prenez note que le service de popote roulante est interrompu pendant le congé des fêtes et pour une certaine période pendant la saison estivale. Les dates de fermetures vous seront communiquées préalablement à chaque année.*

**Jours de livraison pour les secteurs Marquette et Mingan :**

- Lundi, mercredi et vendredi

**Jours de livraison pour le secteur de la Péninsule Manicouagan :**

- Mardi et jeudi

**Pour nous rejoindre : 418 294-1445**

- Service de popote roulante, **poste 2** ([coordo@cabmrcmanic.com](mailto:coordo@cabmrcmanic.com))
- La direction, **poste 4** ([direction@cabmrcmanic.com](mailto:direction@cabmrcmanic.com))
- **Adresse postale : 909 rue de Puyjalon, Baie-Comeau, G5C 1N3**

*Merci de votre confiance 😊*