

Foire aux questions

Niveau secondaire, collégial ainsi que 8^e et 7^e année

- L'acquisition de la carte pour le **plan repas** ou pour **l'option débit** est gratuite lors du premier dépôt d'argent. Advenant la perte de la carte, l'étudiant devra nous en avvertir le plus tôt possible. Dès que nous en serons informés, la carte en question sera alors désactivée et le solde transféré sur une nouvelle carte. Le remplacement d'une carte est de 5 \$.
- Plusieurs façons de payer;
 1. En argent comptant, simplement se présenter à la cafétéria principale.
 2. Par chèque (aucun chèque postdaté n'est accepté) Le **chèque** doit être fait au nom de « Groupe Compass (Québec) ltée ».
 3. Par cartes de crédit – Visa ou Mastercard
 - A. En personne, en se présentant à la cafétéria principale
 - B. Par téléphone au 514-273-9521 poste 2245
 - Option **carte débit (cartecaf prépayée)** à partir de notre site internet à l'adresse suivante : www.mazonecaf.com
 - Option **Plan Repas**
 - Achat de 175 repas au coût de 935\$, soit 5,34 \$ par repas (Plan offert jusqu'au 4 septembre 2015)
 - Achat de 60 repas au coût de 365 \$, soit 6,08 \$ par repas
 - Achat de 90 repas au coût de 530 \$, soit 5,89 \$ par repas
 - **Ces plans repas** doivent être achetés en contactant directement l'équipe du service alimentaire au 514-273-9521 poste 2245
 - À la carte; 6,35 \$ par repas

Niveau pré-maternelle, maternelle ainsi que primaire 11^e, 10^e et 9^e année

- Les commandes peuvent être faites via le site www.mazonecaf.com ou avec les formulaires de commandes, copie papier, disponibles au service alimentaire et doivent être complétées mensuellement. Notre but étant de s'assurer de la satisfaction de notre jeune clientèle et, contrairement aux autres niveaux où davantage d'offres alimentaires sont offertes, nous désirons pouvoir adapter notre offre tout au long de l'année scolaire.
- Les commandes peuvent être payées par carte de crédit via le site www.mazonecaf.com ou en argent comptant, par carte débit ou par chèque en personne (les chèques postdatés ne sont pas acceptés). Le **chèque** doit être fait au nom de « Groupe Compass (Québec) ltée ».
- Option **Plan Repas**
 - Achat de 175 repas au coût de 935\$, soit 5,34 \$ par repas
 - Achat de 60 repas au coût de 365 \$, soit 6,08 \$ par repas
 - Achat de 90 repas au coût de 530 \$, soit 5,89 \$ par repas

 - **Ces plans repas** doivent être achetés en contactant directement l'équipe du service alimentaire au 514-273-9521 poste 2245 ou en personne au service alimentaire.
 - **Important.** Les parents devront cependant compléter la commande de repas mensuellement par copie papier (le programme de plan repas n'étant pas disponible via notre site internet).
- À la carte; 6,35 \$ par repas

FONCTIONNEMENT LORS DU RENOUELEMENT DU MONTANT POUR L'OPTION DÉBIT : (CARTECAF PRÉPAYÉE)

Lors de cette transaction, l'élève doit obligatoirement présenter sa carte à la caissière pour s'assurer que l'enregistrement de la transaction sera effectué au nom de la bonne personne. Par conséquent, les membres d'une même famille doivent posséder chacun leur propre carte.

Le montant est alors enregistré sur la carte de l'élève et le montant est en fonction immédiatement.

À ce moment, l'élève peut se servir de sa carte pour toutes ses transactions à la cafétéria. Quand le solde de sa carte atteint le seuil d'environ 10 \$, la caissière informe l'étudiant pour que celui-ci prévienne de renflouer le montant de sa carte à temps.

QUESTIONS POSÉES PAR LES PARENTS :

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

L'élève a la responsabilité de sa carte mais dès qu'il s'aperçoit de la perte, il doit venir avertir immédiatement la responsable de la cafétéria pour nous permettre de transférer le montant restant sur une nouvelle carte. Les frais de remplacement sont de 5 \$.

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

Nous n'acceptons pas à la caisse des achats qui dépassent une consommation normale. Et, nous demandons que les enfants d'une même famille aient chacun leur carte dans le but de ne pas accepter des élèves qui paient pour d'autres produits que les leurs.

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 et lors de la lecture de la bande magnétique nous voyons apparaître sur un écran cathodique, le nom de l'élève et son degré.

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. 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.

Si mon enfant change de niveau, va-t-il avoir une nouvelle carte tous les ans?

Non, votre enfant reste propriétaire de sa carte jusqu'à la fin de son séjour au collège Stanislas (de la 8^e au terminal).

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.

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 pré-maternelle, maternelle ou primaire 11^e, 10^e ou 9^e année, puis-je réserver le repas le matin même?

Les priorités de Chartwells sont la qualité et la fraîcheur des aliments de même que le service à la clientèle. Afin de cuisiner, chaque matin aux petites heures, le repas que votre enfant consommera, respecter les portions et les bons nombres de commandes, il est primordial pour notre chef Nicolas d'avoir, à l'avance, nos quantités de repas à produire et à livrer dans les pavillons. Ainsi, en travaillant avec les commandes mensuelles, nous sommes certains que chaque élève aura un succulent repas préparé avec soin par notre équipe le matin même.

J'ai certaines difficultés à me connecter à votre site [www.mazonecaf](http://www.mazonecaf.com) ?

Voici des trucs pouvant vous aider :

- Utiliser préférentiellement le moteur de recherche EXPLORER
- Rentrer votre nom, adresse et numéro de téléphone correspondant à votre relevé de compte de carte de crédit.
(ce sont des mesures de sécurité par la compagnie de gestion du site)
- Si vous essayez plus de 2 fois avec échecs, le site bloque les transactions par mesure de sécurité pour une période de 2 heures.

Mon enfant est très jeune et je crains qu'il perde sa carte. Que dois-je faire?

C'est justement pour cette raison que les cartes serviront aux enfants débutant la 8^e année. Pour les autres plus jeunes, nous utiliserons des listes permettant à notre équipe d'identifier votre enfant. Il n'aura donc pas à avoir sa carte avec lui avant la 8^e année.

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 de la cafétéria 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, et 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.

Voici en résumé, les questions les plus fréquemment demandées. Merci de votre intérêt.

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