

FAQ – Écoles

Programme et configuration

Comment fonctionne Lunchbox?

Lunchbox est une plateforme en ligne complète de commande de repas et de collecte de fonds. L'école confirme les dates et heures de livraison, et l'équipe Lunchbox s'occupe du reste. Nous coordonnons et gérons les fournisseurs, configurons le calendrier de commande de votre école, envoyons des rapports de commande hebdomadaires, payons les fournisseurs, fournissons le matériel de marketing pour promouvoir le programme auprès des parents et générons des fonds pour votre école.

Qu'est-ce que le programme Lunchbox offre?

Nous recommandons d'offrir un programme de dîner hebdomadaire de trois jours pour maximiser vos fonds :

- Pizza : mardi et jeudi
- Sous-marins : mercredi

Quel est le coût du programme?

Il n'y a aucun coût pour exécuter le programme standard Lunchbox. La configuration et la mise en œuvre sont gratuites.

Comment fonctionne la collecte de fonds?

Pour chaque repas livré dans le cadre du programme Lunchbox, une contribution de collecte de fonds est remise à votre école. Le montant de la collecte de fonds pour chaque article est établi par l'école, à sa seule discrétion.

Comment recevons-nous les paiements de collecte de fonds?

L'école recevra un relevé mensuel de collecte de fonds détaillant les commandes livrées le mois précédent et les totaux de collecte de fonds associés. Les relevés sont générés le 6 de chaque mois pour les livraisons du mois précédent. La collecte de fonds est traitée mensuellement le 25 et sera versée par dépôt direct.

Avons-nous besoin de bénévoles pour gérer ce programme?

Les bénévoles ne sont pas nécessairement requis. Les écoles peuvent gérer leur programme avec succès sans bénévoles. Par exemple, les écoles organisent souvent les jours de livraison de repas avec l'aide d'élèves plus âgés (6e, 7e et 8e année). Les élèves livrent les commandes dans chaque classe, avec le soutien d'un membre du personnel qui supervise la distribution, s'assure que tous les articles sont livrés et sert de point de contact pour toute question ou préoccupation.

L'école doit-elle encore configurer le programme sur SchoolCash?

Non, votre programme de dîner est configuré par l'équipe Lunchbox. Nous collecterons d'abord les informations sur le programme de votre école à l'aide d'un formulaire en ligne, puis nous importerons vos données dans la plateforme Lunchbox pour compléter les informations requises.

Comment communiquons-nous le programme aux parents et tuteurs?

Nous fournissons un ensemble complet de ressources et d'outils de communication pour vous aider à sensibiliser votre communauté scolaire au programme. Les outils de marketing disponibles comprennent : une lettre d'introduction décrivant les détails du programme, des rappels hebdomadaires de commande par courriel, des rappels pour la newsletter de l'école, un dépliant (format numérique) et des publications sur les réseaux sociaux pour promouvoir le programme.

Si nous avons une question, qui devons-nous appeler?

Vous pouvez contacter directement l'équipe Lunchbox pour obtenir de l'aide. Pour les questions non urgentes, veuillez envoyer un courriel à schoollunch@kevgroup.com.

Pour les urgences ou les questions concernant les livraisons du jour même, veuillez appeler l'équipe de soutien Lunchbox au **1-877-426-6860 poste 1**.

Fournisseurs de repas

L'école sélectionne-t-elle les fournisseurs qui livrent les commandes de repas?

Oui. L'école confirme les fournisseurs de pizza et de sous-marins à inclure dans son programme. Lunchbox a établi des relations avec des fournisseurs locaux dans votre communauté pour vous aider dans votre sélection, au besoin.

Avez-vous des fournisseurs préférés?

Lunchbox travaille avec certains fournisseurs locaux. Les fournisseurs sont sélectionnés pour s'assurer que leurs menus de dîner scolaire respectent les directives nutritionnelles du ministère de l'Éducation, qu'ils sont sûrs pour les allergies aux noix et qu'ils sont conscients des allergies. De plus, nous veillons à ce que les fournisseurs s'engagent à respecter les protocoles de service et de livraison de Lunchbox.

Nous sommes ouverts à l'ajout de nouveaux fournisseurs si vous souhaitez travailler avec un fournisseur particulier ou si vous travaillez déjà avec un fournisseur actuel.

Travaillez-vous avec un fournisseur de pizza en particulier?

Nous travaillerons avec vous pour déterminer les options disponibles avec votre fournisseur de pizza préféré.

Y a-t-il un nombre minimum de commandes requis?

Nous n'avons pas d'exigence de commande minimum; cependant, de nombreux fournisseurs ont une attente de base pour les commandes scolaires. Ces chiffres varient d'un fournisseur à l'autre et seront examinés avec vous lors de la sélection de votre fournisseur.

Comment les fournisseurs sont-ils payés?

Nous payons les fournisseurs chaque semaine au nom de l'école. Les factures et les paiements des fournisseurs sont coordonnés et traités par l'équipe Lunchbox.

Commandes

Comment les parents et tuteurs commencent-ils?

Veuillez consulter la FAQ Parents/Tuteurs pour les instructions sur la création d'un compte Lunchbox.

Je suis déjà inscrit(e) à Lunchbox. Comment accéder à mon compte?

Veuillez consulter la FAQ Parents/Tuteurs pour les instructions de connexion à votre compte Lunchbox.

Quelles sont les options de paiement pour les parents et tuteurs? Acceptez-vous les espèces?

Lunchbox est sans papier et sans argent comptant. Les parents et tuteurs passent leurs commandes en ligne et le paiement est traité par Visa, MasterCard, Discover, débit MasterCard ou débit Visa. En remplacement des espèces, les cartes prépayées Visa et MasterCard sont acceptées.

Quelle est la date limite de commande de repas?

La date limite de commande de repas est le dimanche à 12 h 00 (midi), heure locale, pour la semaine de livraison à venir. Les parents et tuteurs ont la flexibilité de commander semaine par semaine ou pour plusieurs semaines à l'avance. Aucune exception.

Les parents et tuteurs peuvent-ils annuler une commande après l'avoir passée?

Les commandes peuvent être annulées jusqu'à deux jours avant la date de livraison prévue. Veuillez consulter la FAQ Parents/Tuteurs pour les instructions d'annulation. Les utilisateurs de l'école n'ont pas accès à annuler une commande au nom d'un parent ou tuteur.

Lorsqu'une commande est annulée, un crédit est-il appliqué au compte Lunchbox du parent ou tuteur?

Un crédit sera appliqué au compte Lunchbox du parent ou tuteur pour toutes les commandes annulées. Ce crédit s'appliquera automatiquement à la prochaine commande lors du paiement.

Un parent ou tuteur peut-il obtenir un remboursement au lieu d'un crédit?

Oui. Si un parent ou tuteur préfère recevoir un remboursement, il peut demander que l'argent lui soit retourné par virement électronique en envoyant un courriel à info@lunchboxorders.com.

Quel est le prix des repas pour les parents et tuteurs? Inclut-il le montant de la collecte de fonds?

Le prix pour les parents et tuteurs est déterminé comme suit : Coûts du fournisseur + Collecte de fonds. Le prix est inclusif de tous les coûts : livraison, frais de marchand et TVH. Aucuns frais supplémentaires ne seront facturés aux parents ou tuteurs.

Comment procéder si une école souhaite acheter des repas supplémentaires pour des élèves dans le besoin?

L'école est invitée à envoyer un courriel à notre équipe de soutien aux opérations à schoollunch@kevgroup.com. Notre équipe de soutien guidera volontiers l'école tout au long du processus.

Jour de livraison

Quels sont les horaires de livraison des repas?

Les horaires de livraison des repas sont établis par l'école pour s'assurer que les repas sont reçus et prêts à être servis pendant la pause prévue. Le fournisseur livrera les articles alimentaires à la zone de livraison désignée de l'école. L'école sera responsable de distribuer les repas et le lait aux élèves concernés dans les salles à manger désignées.

Comment savons-nous quels élèves ont commandé?

Le lundi matin, les écoles reçoivent par courriel un rapport de commande détaillé pour chaque livraison de fournisseur prévue cette semaine-là. Ce courriel comprend un résumé de livraison indiquant le nombre de commandes passées et un rapport indiquant quels élèves ont commandé dans chaque classe, y compris les détails de la commande par élève. Veuillez utiliser le rapport de commande lors de la distribution des repas pour vous assurer qu'aucune commande n'est oubliée.

Comment les commandes de repas arrivent-elles à l'école?

Les repas sont livrés à l'école par le fournisseur :

- Tous les fournisseurs sauf la pizza : livrés à l'école, organisés par classe et étiquetés par élève.
- Pizza en portions individuelles : les pointes seront emballées individuellement (barquette ou boîte en carton) et arriveront organisées par type (fromage ou pepperoni). Une liste détaillée par classe et par élève sera fournie.
- Pizza en pointes non emballées individuellement : des pizzas entières seront livrées à l'école. L'école doit désigner un membre du personnel ou un bénévole pour organiser et distribuer les pointes aux élèves.

Que faire si un fournisseur est en retard?

Si votre livraison de repas prend plus de 10 minutes de retard, veuillez contacter le fournisseur directement pour obtenir une mise à jour. Les coordonnées du fournisseur figurent sur le rapport de livraison en classe.

Que faire s'il manque un repas?

Voici les étapes à suivre si une commande est manquante :

- Consultez le rapport de commande pour confirmer si l'élève figure sur la liste de classe. Si l'élève n'y figure PAS, aucune commande n'a été passée.
- Si l'élève figure sur le rapport, vérifiez auprès du bureau principal si le repas a été oublié lors de la cueillette ou retourné au bureau.
- Faites un appel général pour vérifier si le repas a été envoyé par erreur dans une autre classe.
- Si le repas est confirmé manquant, appelez le fournisseur directement pour qu'un nouveau repas soit livré.
- Si vous ne pouvez pas joindre le fournisseur, appelez (ne pas envoyer de courriel) l'équipe Lunchbox au 1-877-426-6860 poste 1.

Que se passe-t-il en cas d'erreur ou de commande incorrecte?

- Consultez le rapport de commande pour confirmer l'erreur.
- Si l'erreur est confirmée, contactez le fournisseur avec les détails (nom de l'élève, enseignant, niveau scolaire). Les coordonnées figurent dans le rapport de commande.
- Le fournisseur s'engage à livrer le repas correct dans les 45 minutes suivant la communication du problème.
- Si un nouveau repas n'est pas nécessaire, envoyez un courriel à l'équipe Lunchbox à schoollunch@kevgroup.com pour accorder un crédit ou un remboursement au parent ou tuteur.

Que se passe-t-il si un problème est découvert le lendemain ou plus tard?

Tout problème concernant une commande doit être communiqué à l'équipe Lunchbox dans les 48 heures suivant la livraison prévue pour qu'une enquête puisse être lancée. Contactez l'équipe Lunchbox en envoyant un courriel à schoollunch@kevgroup.com ou en appelant le **1-877-426-6860 poste 1**.

Que faire si un élève est malade ou absent?

Cette décision est guidée par la politique de votre école. Vérifiez auprès de la direction scolaire ou du coordinateur du programme. Lunchbox ne peut pas rembourser un parent ou tuteur pour une livraison déjà effectuée. Si l'école souhaite accorder un remboursement, les fonds seront prélevés sur les fonds de collecte de l'école.

Si un élève est absent lors d'une commande de lait prévue, le lait sera remis le prochain jour d'école.

Que faire s'il y a des intempéries et que les autobus sont annulés?

Cela dépend de la politique de votre école. Si les livraisons sont annulées, l'école doit contacter le fournisseur de repas et soit effectuer une annulation prioritaire via SchoolCash Online, soit envoyer un courriel à schoollunch@kevgroup.com avant 8 h 00. Si cette notification est reçue avant la date limite, un crédit sera émis aux comptes Lunchbox des parents concernés dans les 2 jours ouvrables.

Le lait sera remis aux élèves absents le prochain jour d'école.

Que faire s'il y a une fermeture d'école un jour de livraison prévu?

En cas de fermeture d'école, les commandes de repas prévues doivent être annulées. L'école doit contacter le fournisseur de repas et soit effectuer une annulation prioritaire via SchoolCash Online, soit envoyer un courriel à schoollunch@kevgroup.com avant 8 h 00.

Le lait sera remis aux élèves absents le prochain jour d'école.

Que faire si un élève est inscrit dans la mauvaise classe ou la salle du personnel?

Si un repas est livré à la mauvaise classe, nous conseillons aux enseignants et aux surveillants de dîner de contacter le bureau pour organiser la livraison du repas à la bonne classe.

Pour les écoles utilisant SchoolCash Online, les données du SIS seront automatiquement mises à jour et reflétées dans les rapports de la semaine suivante. Pour les autres écoles, informez le parent ou tuteur de l'erreur et demandez-lui de mettre à jour le profil de l'élève dans Lunchbox.

Programme de lait

Comment fonctionne le programme de lait?

Le lait est livré à votre école par votre distributeur de lait local préféré 1 semaine avant la date de distribution prévue aux élèves. Le lait est livré en vrac et sera entreposé sur place à l'école. Lunchbox fournira des rapports de commande hebdomadaires (organisés par classe) pour faciliter la distribution quotidienne. L'école doit mettre en place un système pour distribuer le lait.

L'école sélectionne-t-elle le fournisseur de lait?

Oui — l'école confirmera le fournisseur de lait à inclure dans son programme. Lunchbox a également établi des relations avec des fournisseurs locaux dans votre communauté pour vous aider dans votre sélection, au besoin.

Comment fonctionne la collecte de fonds avec le programme de lait?

Pour chaque carton de lait livré dans le cadre du programme Lunchbox, une partie du coût constitue une contribution de collecte de fonds qui sera remise à votre école.

Les parents peuvent-ils commander du lait pour un ou deux jours par semaine, avec différentes variétés?

Oui — les parents et tuteurs peuvent s'inscrire et commander pour les jours de leur choix, en sélectionnant du lait blanc 2 % ou du lait au chocolat.

Quelle est la date limite de commande de lait?

La date limite de commande de lait est le dimanche à 12 h 00, deux semaines avant la semaine de distribution prévue à l'école. Aucune nouvelle commande ne peut être ajoutée après la date limite. Les parents et tuteurs ont la flexibilité de commander semaine par semaine ou pour plusieurs semaines à l'avance.

Les parents peuvent-ils annuler une commande de lait après l'avoir passée?

Les commandes de lait passées à l'avance peuvent être annulées jusqu'à la date limite de commande du dimanche pour la période de livraison prévue. Si la date limite a été dépassée, la commande de lait ne peut plus être annulée.

Quel est le prix du lait pour les parents et tuteurs? Inclut-il le montant de la collecte de fonds?

Le prix pour les parents et tuteurs est déterminé comme suit : Prix de base Lunchbox + Collecte de fonds. Le prix est inclusif de tous les coûts : livraison, frais de marchand et toutes les taxes gouvernementales applicables. Aucuns frais supplémentaires ne seront facturés.

Le prix moyen d'un carton de lait pour les parents et tuteurs est de 0,90 \$ à 1,25 \$.

Notre école n'a pas de réfrigérateur pour le lait. Pouvons-nous quand même gérer un programme de lait?

Pour faciliter le programme de lait, l'école doit disposer d'un réfrigérateur à lait dédié sur place. Si vous n'en avez pas, veuillez nous contacter à esmp@kevgroup.com pour discuter des options possibles.

Que se passe-t-il avec le lait si un élève est absent ou si l'école est fermée?

Lorsqu'un élève est absent ou si l'école est fermée, le lait sera remis le prochain jour d'école prévu. Veuillez garder une trace des absences des élèves et vous assurer de leur remettre le lait à leur retour. Aucun crédit ou remboursement ne sera accordé pour les commandes de lait manquées.

Le lait est périmé. Qui doit-on appeler?

Si le lait est périmé, veuillez contacter le distributeur de lait pour déterminer les prochaines étapes et trouver une solution. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, veuillez contacter l'équipe Lunchbox à schoollunch@kevgroup.com. Les écoles doivent s'assurer de faire la rotation du lait dans leur réfrigérateur afin que le lait le plus ancien soit toujours utilisé en premier.

En cas de doute, appelez-nous et un membre de notre équipe Lunchbox se fera un plaisir de vous aider. Veuillez envoyer un courriel à l'équipe de soutien Lunchbox à schoollunch@kevgroup.com. Pour toute question

ou préoccupation urgente, veuillez appeler l'équipe de soutien Lunchbox au **1-877-426-6860 poste 1**.