



VITAME

Services et Repas à domicile



TOUT SAVOIR SUR LE PORTAGE DE REPAS

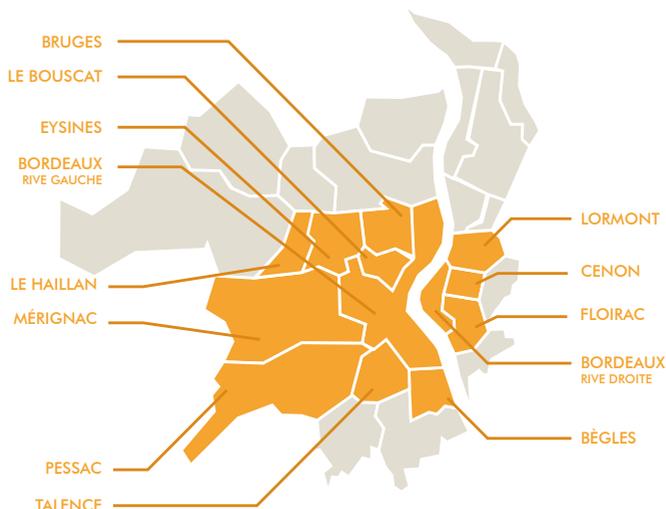


www.vitamebordeaux.fr



ZONE D'INTERVENTION

Toute personne résidant sur les communes de **BÈGLES, BLANQUEFORT, BORDEAUX (RIVE GAUCHE, DROITE et CAUDERAN) BRUGES, CENON, EYSINES, FLOIRAC, GRADIGNAN** (selon secteur, nous consulter) **LE BOUSCAT, LE HAILLAN, LORMONT, MÉRIGNAC, PESSAC, TALENCE** et **VILLENAVE-D'ORNON** peut accéder à cette prestation, que vous soyez âgés, handicapés, actifs, dépendants, de façon ponctuelle ou définitive. Dans ce livret, vous trouverez des informations et de nombreux conseils pratiques pour vous accompagner au mieux dans votre vie quotidienne.



Cette zone est très évolutive, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous trouvions ensemble des solutions afin de desservir des zones qui ne figurent pas sur la carte...



PREMIER CONTACT.....	4
FONCTIONNEMENT	4
COMPOSITION DES MENUS	7
RÉCHAUFFAGE DES PLATS.....	9
ASTUCE POUR LE PAIN.....	13
TARIFS DES REPAS	13
PROGRAMME ANTI-GASPILLAGE	15



Dans ce livret, vous trouverez des informations et de nombreux conseils pratiques pour vous accompagner au mieux dans votre vie quotidienne.

1/ PREMIER CONTACT

Ensemble,

- Nous complétons un document concernant vos attentes, vos goûts, vos préférences et contraintes alimentaires, votre entourage,
- Nous choisissons la formule la mieux adaptée (déjeuner et/ou dîner, potage...),
- Nous déterminons les jours où vous souhaitez être livrés,
- Nous étudions les horaires de livraison et l'organisation (clés, accès au réfrigérateur).

2/ FONCTIONNEMENT

J'AI ENTENDU DIRE QUE LES REPAS ÉTAIENT LIVRÉS LE MATIN POUR LE MIDI ET LE SOIR ?

Oui.

Nous livrons, tous les matins, les repas du midi et du soir. Le jeudi matin, nous livrons les repas du jeudi et du vendredi.

Le vendredi matin, nous livrons les repas du samedi et du dimanche.

ÊTES-VOUS SÛRS QUE LES REPAS DU DIMANCHE LIVRÉS À L'AVANCE (LE VENDREDI OU LE SAMEDI) PEUVENT ÊTRE CONSOMMÉS SANS PROBLÈME ?

Oui.

Les repas sont préparés en tenant compte du délai de consommation. Ils doivent être immédiatement stockés dans un réfrigérateur propre et à bonne température. Vous devez ensuite respecter les dates de consommation indiquées sur chaque barquette.

UN DÉLAI EST-IL NÉCESSAIRE POUR COMMANDER OU ANNULER LES REPAS ?

Oui.

Le délai minimum de commande est de 48h (jours ouvrés) et avant midi.

Le délai minimum d'annulation est de 72 h (jours ouvrés) et avant midi.

QUAND PASSER MA COMMANDE ?

Je passe ma commande...	Je suis livré(e)
Lundi avant midi	Mercredi
Mardi avant midi	Jeudi
Mercredi avant midi	Vendredi
Jeudi avant midi	Lundi
Vendredi avant midi	Mardi

QUAND ANNULER MA COMMANDE ?

Si j'annule...	je suis facturé(e)
Lundi avant 12h	Lundi, mardi, mercredi
Lundi après 12h	Mardi, mercredi, jeudi
Mardi avant 12h	Mardi, mercredi, jeudi
Mardi après 12h	Mercredi, jeudi, vendredi
Mercredi avant 12h	Mercredi, jeudi, vendredi
Mercredi après 12h	Jeudi, vendredi, samedi
Jeudi avant 12h	Jeudi, vendredi, samedi
Jeudi après 12h	Vendredi, samedi, dimanche
Vendredi avant 12h	Vendredi, samedi, dimanche, lundi
Vendredi après 12h	Samedi, dimanche, lundi, mardi

En cas de commande imprévue (sortie d'hospitalisation non programmée, sortie extérieure annulée...), nous nous efforcerons de vous livrer votre repas sans toutefois vous garantir le choix du menu.





À QUELLE HEURE LIVREZ-VOUS ?

La livraison se fait entre 8h et 12h30 et dépend de la tournée de votre livreur. Nous essayons au maximum de respecter l'horaire déterminé ensemble. Cependant, nous ne pouvons anticiper les problèmes de circulation ou faits exceptionnels.

EST-IL VRAI QUE VOUS FAITES UNE VEILLE SANITAIRE ET SOCIALE ?

Oui.

Des livreurs bienveillants à l'écoute de leurs clients.

Pour l'équipe de VITAME, la livraison représente aussi l'occasion d'échanger avec les clients et de s'assurer que tout va bien pour eux. Cette bienveillance s'inscrit dans la philosophie d'une entreprise centrée sur le bien-être de ses clients. Très à l'écoute, les livreurs deviennent une présence rassurante pour les clients et leurs proches. Ils profitent de leur passage pour vérifier que les repas sont consommés. Si l'état physique ou moral des personnes livrées les préoccupe, ils peuvent alerter la famille ou les services médico-sociaux. Veille sanitaire et sociale prennent ainsi tout leur sens.

SI JE NE SUIS PAS LÀ, POUVEZ-VOUS LAISSER LE REPAS À LA PORTE ?

Non.

Nous devons mettre votre repas dans votre réfrigérateur. Si vous ne pouvez pas être là lors de la livraison, vous pouvez nous confier une clé.

Si vous souhaitez que nous laissions votre repas chez un voisin à proximité immédiate de chez vous, vous devez au préalable, prévenir le service portage de repas par téléphone ou par mail.

LES REPAS SONT-ILS LIVRÉS CHAUDS OU FROIDS ?

Les repas sont livrés froids par véhicule frigorifique. Ils sont conditionnés en barquettes micro-ondables filmées comportant une date limite de consommation (DLC).

PUIS-JE PRENDRE DES REPAS POUR QUELQUES JOURS OU QUELQUES SEMAINES ?

Oui.

Vous n'avez aucune obligation quant à la durée et à la fréquence de la prise des repas.

PUIS-JE ARRÊTER ET PRENDRE LES REPAS À MA CONVENANCE ?

Oui.

Vous devrez nous prévenir au moins 72 heures à l'avance (jours

ouvrés) pour une absence et 48 heures à l'avance (jours ouvrés) pour une reprise.

Un tableau récapitulatif des commandes et annulations est disponible en page 3.

3/ COMPOSITION DES MENUS

DE QUOI EST COMPOSÉ LE MENU ?

Un choix de plats variés vous est proposé, soit :

- un potage
- une entrée
- un plat garni
- un laitage
- un dessert
- un pain individuel

QUI PRÉPARE LES REPAS ?

Nos deux cuisines de Bordeaux et Mérignac confectionnent les petits plats mitonnés. Nous cultivons ensemble le vrai goût pour la cuisine traditionnelle. Elles s'attachent à garder la tradition des petits plats mijotés.

Les repas de régime strict sont confectionnés par notre cuisine spécialisée à Bordeaux.

Nous tenons compte des impératifs liés à l'état de santé du bénéficiaire (diabète, diète alimentaire, mixé, haché, régime sans résidus, sans sel strict...).

QUELLES SONT LES PRÉCAUTIONS D'USAGE ?

Chacun de vos plats porte une étiquette. Elle vous indique les informations essentielles pour une dégustation optimale :

- Nom du plat
- Nombre de part dans la barquette
- Date de fabrication
- Date limite de conservation
- Conseil de conservation

AVEZ-VOUS DES CONSIGNES DE CONSERVATION DES DENRÉES ALIMENTAIRES À NOUS SOUMETTRE ?

Oui.

Dès réception, placez votre repas immédiatement dans votre réfrigérateur. Il conservera ainsi toutes ses saveurs.

Ne laissez sur la table que les fruits et le pain. Ils seront meilleurs à température ambiante, ils craignent le froid.

Y-A-T-IL UNE FEUILLE DE MENU POUR CHOISIR SON REPAS À L'AVANCE ?

Oui.

Chaque lundi, nous distribuons ou envoyons par mail une feuille de menu présentant les choix des différents plats du lundi au dimanche. Elle est à rendre au

livreur le jeudi matin au plus tard lors de son passage.

Vous trouverez chaque semaine un menu différent. De plus, des repas à thèmes viennent rythmer les temps forts de l'année et font découvrir des saveurs originales, exotiques ou tout simplement oubliées.

AI-JE LE CHOIX DES PLATS SI JE N'AIME PAS LE MENU DU JOUR ?

Oui.

Nous proposons pour chaque jour 2 menus différents selon votre régime

PROPOSEZ-VOUS DES MENUS DE RÉGIMES ?

Oui.

Chaque consommateur a la possibilité de manger en fonction de son état de santé et de ses envies, en choisissant parmi différents menus :

- Repas normal
- Régime diabétique (type 1 & 2)
- Régime hypocalorique
- Pauvre en fibres (large & strict)
- Régime sans résidus (large & strict)
- Régime sans sel (large & strict)
- Régime sans graisses animales
- Repas sans sel et sans sucre
- Repas mixés
- Repas végétariens, sans porc...

4/ RÉCHAUFFAGE DES PLATS

Micro-ondes



- Percer ou entrouvrir l'opercule de la barquette
- Placer la barquette dans le micro-ondes
- Réchauffer votre plat suivant la durée indiquée dans le tableau de réchauffage en annexe du livret
- Agiter doucement votre barquette
- Retirer l'opercule

Four



- Préchauffer votre four à température
- Verser le contenu de la barquette dans une assiette ou dans un plat allant au four
- Réchauffer votre plat suivant la durée indiquée dans le tableau de réchauffage en annexe du livret



Poêle

- Verser le contenu de la barquette dans une poêle
- Réchauffer à feu doux pendant 5 minutes



Casserole

- Verser le contenu de la barquette dans une casserole
- Ajouter 2 cuillères à soupe d'eau
- Réchauffer à feu doux pendant 5 minutes en remuant le contenu



TABLEAU DE REMISE EN TEMPÉRATURE

ENTREES CHAUDES		FOUR TRADITIONNEL
PLATS	FOUR MICRO-ONDES	
	2 minutes maximum Barquette ouverte pour produit moelleux	20 à 25 minutes (four préchauffé)
Potage	2 minutes maximum Barquette fermée pour produit sec	
	3 minutes maximum Barquette fermée	Non conseillé
METS DELICATS		
Steaks hachés, Faux-filet, Foie de veau & bœuf	FOUR MICRO-ONDES	FOUR TRADITIONNEL
		Réchauffage uniquement à la poêle
CEUFS		
PLATS	FOUR MICRO-ONDES	FOUR TRADITIONNEL
	2 minutes maximum Barquette ouverte	10 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Omelette	2 minutes maximum pour la sauce	
	2 minutes maximum pour les œufs	10 à 15 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Œufs durs en sauce		
PLATS COMPOSES		
PLATS	FOUR MICRO-ONDES	FOUR TRADITIONNEL
	5 minutes Barquette fermée	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
PLATS PROTIDIQUES		
Choucroute, Cassoulet, Couscous, Tajine...	FOUR MICRO-ONDES	FOUR TRADITIONNEL
	2 minutes maximum Barquette fermée	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Volaille rôtie		
	ou sur une assiette avec une cloche	

AU MICRO-ONDES ET FOUR TRADITIONNEL

Volaille en sauce	3 minutes maximum Barquette fermée ou sur une assiette avec une cloche	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Rôtis (porc, dindonneau)	2 minutes maximum Barquette fermée ou sur une assiette avec une cloche	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Saucisses de Strasbourg, boudin	30 secondes maximum Barquette fermée ou sur une assiette avec une cloche	10 minutes (four préchauffé)
Côtes grillées, saucisse	1 minute maximum Barquette fermée ou sur une assiette avec une cloche	10 à 15 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Viandes en sauce (braisée, sautée, rognons en sauce)	3 minutes maximum Barquette fermée ou sur une assiette avec une cloche	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Viandes de type paupiette et bourguignon	4 minutes maximum Barquette fermée ou sur une assiette avec une cloche	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Poisson (frit, pané, meunière, sticks panés)	2 minutes maximum Barquette ouverte	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Poisson en sauce	2 minutes maximum Barquette ouverte	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
LEGUMES D'ACCOMPAGNEMENT		
PLATS		
Légumes dits « verts »	4 minutes maximum Barquette fermée	10 à 15 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Pommes frites, pommes noisettes, pommes dauphines	3 minutes maximum Barquette ouverte	15 à 20 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium
Pâtes, riz, semoule, purée	3 minutes maximum Barquette fermée	10 à 15 minutes (four préchauffé) Recouvert d'une feuille d'aluminium

EST-IL EXACT QUE LE RÉCHAUFFAGE DES REPAS EST MIEUX AU MICRO-ONDES QU'AU FOUR ?

Oui et Non.

Les barquettes sont étudiées pour le réchauffage aux micro-ondes. Il suffit de décoller légèrement le film de fermeture ou de le percer et de réchauffer la barquette entre 1 et 3 minutes (le temps est indiqué sur le film plastique de la barquette ou dans le tableau « Remise en température » page précédente).

Cependant, nous vous recommandons la cuisson des pommes frites, des pommes noisettes, des pommes dauphines, des feuilletés ou des friands au four traditionnel.

AVEZ-VOUS QUELQUES PRÉCONISATIONS D'USAGE CONCERNANT LE FOUR MICRO-ONDES ?

Oui.

Le réglage de votre four micro-ondes doit se faire sur la position 750 Watts ou sur la position réchauffe de votre micro-ondes.

Pour avoir une température homogène de votre plat, il est important de le mélanger avant de le consommer.

Il est également conseillé de faire réchauffer la viande séparément de la garniture afin de bien respecter les temps de réchauffe de chaque plat.

AVEZ-VOUS QUELQUES PRÉCONISATIONS D'USAGE CONCERNANT LE FOUR TRADITIONNEL ?

Oui.

D'abord, ne pas oublier de déposer les aliments dans un plat adapté au four traditionnel. Le réglage de votre four traditionnel doit se faire sur thermostat 4 ou 5 (120 à 150 degrés). Il est nécessaire de faire préchauffer le four traditionnel avant de faire chauffer les aliments.

AVEZ-VOUS DES RECOMMANDATIONS D'HYGIÈNE DES DENRÉES ALIMENTAIRES ?

Oui.

Nous avons quelques recommandations :

- Tous les produits réchauffés et non consommés doivent être jetés.
- Jeter impérativement tout produit dont la date limite de consommation (DLC) est dépassée.
- Les barquettes non réchauffées, non ouvertes et conservées au froid peuvent être gardées jusqu'à la DLC.
- Ne pas congeler les barquettes.
- Rincer abondamment tous vos fruits à l'eau claire avant de les consommer.

5/ ASTUCE POUR LE PAIN

COMMENT PUIS-JE CONSERVER MON PAIN LE WEEK-END ?

C'est très simple.

Nous vous donnons une astuce pour avoir du pain frais, même le week-end.

Pour cela, rien de plus simple : congelez le pain qui vous est livré le vendredi. Ainsi, le samedi et le dimanche vous aurez du pain frais! Un conseil, sortez votre pain du congélateur 30 à 60 minutes avant de consommer.

Très important, ne pas recongeler du pain qui a déjà été décongelé une première fois !

6/ TARIFS DES REPAS

COMBIEN COÛTE CE SERVICE ?

Vous trouverez toutes nos formules de repas dans la feuille de tarifs en annexe de ce livret.

COMMENT DEVRAIS-JE PAYER ?

La prestation est facturée mensuellement, vous la réglerez à réception, soit par chèque bancaire soit par prélèvement automatique ou virement. La facture mensuelle vous sera remise par votre livreur ou envoyée par mail.

EST-IL EXACT QUE MA FACTURE SERA SCINDÉE EN DEUX LIGNES ?

Oui.

Dans le cadre de notre agrément Qualité, nous devons dissocier l'achat du repas de la prestation de livraison.

Ainsi, par exemple, pour un repas à 9,50 € :

- Pour la partie prestation de livraison : 4.75€ (déductible d'impôt)

- Pour la partie achat du repas : 4,75€ (non déductible d'impôt)

Le montant des 2 lignes s'élève ainsi à 9,50 € soit le prix total du repas.

PUIS-JE DÉDUIRE CE SERVICE DE MES IMPÔTS ?

Oui.

Du fait de notre agrément Qualité et de notre adhésion à l'Agence Nationale des Services à la Personne, vous pouvez déduire 50% des sommes engagées.

Attention ! La déduction est valable uniquement sur la partie livraison de repas qui correspond au service.

Vous recevrez en début d'année une attestation fiscale. La limite des sommes engagées est de 12000 € par an et par foyer pour l'année en cours.



Y-A-T-IL DES FRAIS DE DOSSIER ?

Oui.

Des frais de dossier de 50 € vous sont demandés lors de la seconde facture. Ce montant est unique et non renouvelable. Ces frais de dossier vous ouvrent les droits sur tous nos services (portage de repas, entretien de la maison et d'aide à la personne).

EST-IL VRAI QU'UN RETRAITÉ PEU OU NON IMPOSABLE A DROIT AU CRÉDIT D'IMPÔT SUR SES LIVRAISONS DE REPAS ?

Oui.

La réduction de 50% ou le crédit d'impôts en faveur du portage de repas est pour tous. Cette réforme fiscale est mise en application depuis le 1^{er} janvier 2017. Ainsi, les retraités peu ou non imposables, qui jusque-là ne bénéficiaient pas des conditions d'attribution de ce crédit, peuvent maintenant en bénéficier. C'est une avancée notable pour favoriser le maintien à domicile des personnes fragiles dans les meilleures conditions de confort, de sécurité et de dignité. Cette réforme a pour but d'inciter un grand nombre de personnes à faire appel à de véritables professionnels du maintien à domicile.

PUIS-JE BÉNÉFICIER D'UNE AIDE FINANCIÈRE SUR LES PRESTATIONS DE LIVRAISON DE REPAS ?

Oui.

Vous pouvez bénéficier d'une aide sociale en fonction de votre handicap ou de votre perte d'autonomie. Cette aide peut vous être accordée soit par votre mutuelle, soit par votre caisse de retraite (CARSAT, RSI...), soit par le Conseil Départemental de la Gironde, soit par la MDPH (Maison Départementale pour les Personnes Handicapées). Le montant de l'aide est ensuite évalué en fonction de vos revenus. Nous restons à votre entière disposition pour constituer tout dossier de demande d'aides auprès des organismes sociaux.

7/ PROGRAMME ANTI-GASPILLAGE

Aidez-nous à réduire le gaspillage tout en faisant une bonne affaire !

En effet, nous disposons régulièrement de repas invendus.

Ces repas devant être finalement détruits, VITAME vous propose d'en bénéficier à un tarif avantageux.

NOTRE ENGAGEMENT

Aucun repas périmé et de qualité identique, vendu à -50%, livré le lendemain par votre livreur habituel

VOTRE ENGAGEMENT

Vous maintenez vos commandes en cours (pas d'annulation).

INSCRIVEZ-VOUS à l'agence au **05 57 10 70 03** et nous vous contacterons par SMS dès qu'un repas est disponible.



Des professionnels à vos côtés

Entretien du logement • Aide à domicile

Portage de repas à domicile



Agence BORDEAUX

Rue du Professeur DANGEARD

Parc Masterclub entrée E1

33300 BORDEAUX

[vitame.bordeaux@orange.fr](mailto:vitime.bordeaux@orange.fr)

05.57.10.70.03



VITAME

Services et Repas à domicile

www.vitamebordeaux.fr

SARL PIERLINE - Agrément Qualité : SAP 507 940 021 délivré par la DIRECCTE de Gironde