

Restaurant scolaire du Collège du Verney à Puidoux

Espace client – Guide pratique

Espace client

Connexion

Rendez-vous sur notre site internet www.concordance.ch et cliquez en haut à droite sur « **Espace client** » puis « **cantine Puidoux** », et connectez-vous avec l'identifiant et le mot de passe que vous avez reçu par courrier.

(Respectez bien les majuscules/minuscules et n'hésitez pas à passer directement au Restaurant scolaire (avant le service de 12h15 ou juste après dès 13h55) si vous désirez une démonstration de l'utilisation du site avec notre responsable Madame Vania De Barros.)

Page d'accueil & fonctionnalités

Une fois connecté à votre Espace Client, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Consultation/impression des menus
- Gestion de vos réservations
- Recharge du compte de votre enfant (Twint, BVR, carte de crédit)
- Remboursement de votre solde
- Consultation/impression de vos décomptes
- Téléchargement de documents

Vous trouverez également un bouton « Aide », qui vous guidera au besoin dans l'utilisation de ces fonctionnalités.



Menus



Il est possible de consulter et/ou d'imprimer les menus de la semaine en cours en cliquant sur la touche « Menus ». En utilisant les flèches, vous avez accès à 2 semaines de menus.

Gestion des réservations

Réservation des repas

Vous pouvez gérer vos réservations sur toute l'année scolaire à l'aide de votre agenda. Il vous suffit de cliquer sur le repas concerné. Une confirmation vous est envoyée automatiquement par mail pour tout changement. Votre agenda s'affiche à la semaine. Vous pouvez naviguer de semaine en semaine ou accéder directement à la date souhaitée à partir du calendrier pour réserver le "menu normal" ou le "menu végétarien".

En fonction des menus, il se peut que l'élève décide parfois de prendre le "menu végétarien" même s'il est inscrit à l'année pour le "menu normal". Dans ce cas, nous vous remercions d'avance de bien vouloir faire la modification dans la réservation du jour une fois les menus accessibles en ligne.

Dans un esprit de développement durable, nous luttons contre le gaspillage alimentaire et mettons tout en œuvre pour adapter nos productions au plus près des commandes reçues.

Important : Nous vous remercions de nous annoncer rapidement si votre enfant souffre d'une intolérance ou d'une allergie à certaines denrées alimentaires. Dans ce cas, notre secrétariat vous fera parvenir un formulaire à compléter et à valider par un médecin afin de garantir le service d'un repas adapté qui sera livré en barquette individuelle nominative.

Annulation des repas

Un repas peut être annulé sur votre espace client jusqu'au matin même à 8h15. Il suffit pour cela de cliquer sur le repas réservé pour l'annuler.

Communication

En cas d'imprévu, vous pouvez toujours réserver ou annuler des repas par téléphone au **079 837 37 65** ou par e-mail à cafeteria.puidoux@concordance.ch jusqu'à 8h15 le matin même.

Dans la mesure du possible, merci de bien vouloir communiquer les commandes ou annulations de repas 3 jours à l'avance.

Recharge du compte de l'élève

Le système préPaié, implique que les repas consommés par les enfants soient payés à l'avance.

Ainsi, dès le début de l'année, nous vous remercions de bien vouloir alimenter votre compte. A chaque passage en caisse, le montant du repas sera déduit du compte. Dès que le solde descendra en dessous de CHF 25.-, un mail avec le solde disponible vous parviendra automatiquement. Un SMS sera envoyé si le compte venait à descendre en négatif.

Prix du repas

CHF 6.00 (l'ASCL subventionne CHF 2.85 au restaurateur)

Tout repas réservé et non consommé pourra faire l'objet d'une facturation sans subvention à CHF 8.85.

Il est possible de recharger votre compte de différentes manières :

Cash

Un élève a toujours la possibilité de recharger son compte en argent liquide, directement à la caisse du réfectoire. Pour cela, il donne l'argent à notre collaboratrice, en échange d'un reçu, et la recharge du compte est immédiate.

e-banking

En validant le formulaire pré-rempli, vous obtiendrez par email un BVR électronique, qui contiendra toutes les informations nécessaires pour effectuer un virement bancaire ou un ordre permanent.

Vous pouvez aussi l'imprimer si vous préférez faire un versement au guichet postal.

Délai de recharge du compte : 3-7 jours ouvrables depuis la date du virement.

En cas de fréquentation régulière du Restaurant scolaire, nous vous recommandons de mettre en place **un ordre permanent (mensuel)** et de vous faire rembourser le solde positif à la fin de l'année scolaire.

Afin de tracer vos paiements, il est essentiel d'utiliser uniquement le No de référence indiqué sur le BVR.

Paieement en ligne

Il suffit de compléter et valider le formulaire pré-rempli (ne pas oublier d'accepter les conditions générales) puis d'opter pour l'un des quatre moyens de paiement proposés :

- Visa
- Mastercard
- Postcard
- Twint

La recharge est effectuée au maximum 24h après la validation du paiement.

Remboursement du solde

Il est possible en tout temps de demander le remboursement du solde de son compte client. Il suffit de compléter le formulaire prévu à cet effet, notamment en indiquant un **No IBAN** sur lequel rembourser le solde. Pour des raisons de sécurité, le remboursement n'est pas automatisé. Il intervient dans les 15 jours suivant la demande, après vérification du solde et des données de paiement.

Décomptes



Décomptes individuels

Vous pouvez à tout moment consulter et/ou imprimer vos décomptes individuels, qui retracent toutes les opérations sur votre compte client. Il vous suffit de saisir la fourchette de dates désirée et de cliquer sur « Décompte par dates ». Un PDF est généré automatiquement.

Décomptes annuels

Il est également possible de générer directement des décomptes annuels, par exemple pour votre déclaration fiscale. Il vous suffit de saisir l'année désirée et de cliquer sur « Décompte fiscal ». Un PDF est généré automatiquement.

Notre collaboratrice se tient à votre disposition pour toute question :

Mme Vania Barros 079 837 37 65

(Mme Barros répondra à vos appels/SMS dès 7h30 à partir de la rentrée, dans l'intervalle merci de contacter la direction)

Puidoux, juillet 2025

Concordance SA
Direction :
Rte du Verney 18, 1070 Puidoux
021/946.04.60
info@concordance.ch

Restaurant scolaire du
Collège du Verney à Puidoux
Mme Vania De Barros
cafeteria.puidoux@concordance.ch
079 837 37 65