

# NOTRE FONCTIONNEMENT ET NOS INTERVENANTS

**Dès votre premier contact, le responsable de secteur sera votre seul interlocuteur et aura pour mission :**

- de vous informer des modalités d'intervention
- de vous aider à préciser votre demande, vos besoins, trouver une solution et d'établir un devis gratuit.
- de vous informer sur les financements possibles et les aides fiscales
- de désigner le (ou les) intervenant(s) adapté(s) à votre situation
- de répondre à vos questions, recevoir vos inquiétudes et y apporter une solution
- d'avoir un rôle de médiateur entre vous et l'intervenant en cas de difficulté
- d'adapter une solution à l'évolution de vos besoins.

## PROCEDURE

Une synthèse des besoins à votre domicile est effectuée afin de prendre en compte vos souhaits.

Après la synthèse au domicile, **un devis gratuit** détaillé vous est remis dans les 48 Heures (sauf cas d'urgence). Il reprendra les éléments définis ensemble.

Nous procédons à la planification de l'intervention et un intervenant vous sera présenté lors de votre 1<sup>ère</sup> heure de prestation.

L'intervenant est informé de vos besoins par l'intermédiaire d'un cahier de liaison mis en place à votre domicile.

Dans le cadre du suivi des interventions, votre Responsable de secteur vous contactera une fois par mois pour connaître votre satisfaction du service.

Un bilan annuel sera réalisé pour si besoin, un réajustement de vos prestations.

Le remplacement de votre intervenant, en cas d'absence, sera effectué dans les meilleurs délais en fonction des disponibilités ainsi que des horaires du poste. Une modification de la plage horaire et du jour d'intervention pourra être proposée si cela ne nuit pas à la qualité de la prestation.

- **Il est demandé de mettre à disposition, auprès de l'intervenant, tout le matériel nécessaire pour la bonne exécution des services.**