



Entretien ménager AVD

Tout ce que vous devez savoir sur le cadre de services de l'entretien ménager

Comment faire pour annuler un service?

Quand dois-je faire mon annulation ?

Votre annulation doit se faire dans un minimum de 48 heures ouvrables avant la date prévue du service. Vous voulez annuler votre service du jeudi ? Vous devez appeler au plus tard le mardi précédent avant 16h30.

Donc, une annulation faite le vendredi ou la fin de semaine pour le lundi suivant ne sera pas acceptée. Pour annuler un lundi dans les temps, il faut appeler le jeudi précédent.

Il est évident que cette consigne ne concerne pas les urgences.



Comment faire pour annuler un service ?

- ⇒ Vous téléphonez à la Coopérative au 819 823-0093 poste 1.
- ⇒ Vous donnez votre nom, votre numéro de téléphone et vous précisez la date et l'heure de votre annulation.

Vous pouvez appeler en tout temps, même en dehors des heures de bureau.

Vous ne pouvez pas annuler votre service en prévenant la préposée.

Vous devez absolument appeler l'administration.

J'ai droit à combien d'annulations gratuites par année ?

Vous avez droit à 2 annulations, sans frais, par année. Elles couvrent la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre.

Laissez votre clé à la préposée, vous pourrez alors vous absenter sans vous préoccuper d'annuler !

Quelles genre d'annulations sont facturées ?

- ⇒ Toutes annulations qui dépassent les 2 gratuites.
- ⇒ Toutes les annulations qui ne respectent pas le temps minimum requis (48 heures ouvrables) .
- ⇒ Toutes les **annulations non prévues**, par exemple, si vous avez oublié le service et que vous vous êtes absenté ou si vous dormez et que vous n'avez pas entendu la sonnette de l'entrée.

Combien coûte une annulation que je dois payer ?

Les annulations se paient au tarif de la Coopérative, c'est-à-dire au prix coûtant du service. Le rabais accordé par la RAMQ n'est pas pris en compte lors d'une annulation.

Pourquoi y a-t-il des règles concernant les annulations ?

Quand vous respectez le 48 heures demandé, nous sommes en mesure de trouver du remplacement à la préposée et lui éviter, ainsi, une baisse de revenu.

Si je refuse de payer une annulation facturée au tarif de la Coopérative, que se passera-t-il ?
Le refus de payer une facture peut entraîner l'arrêt des services.

Le meilleur moyen d'éviter de payer des annulations est de nous confier votre clé afin qu'il soit toujours possible d'effectuer le service.

Tout savoir sur les bris



Comme nos préposées déplacent et manipulent beaucoup d'équipements et d'objets, elles ne sont pas à l'abri d'un incident.

Que se passe-t-il quand la préposée provoque un bris ?

Si possible et si vous le permettez, la préposée prendra des photos du bris et remplira un rapport.

Elle vous remettra l'original du document si vous êtes présent ou le laissera bien en vue si vous êtes absent.

Vous pourrez lire au verso du document de bris, tous les détails de la démarche.

Les principales étapes

1. Vous devez contacter la gestionnaire de la préposée. Vous trouverez son nom sur le rapport de bris. **Vous avez 30 jours pour le faire après la date de l'incident.**
2. La gestionnaire discutera avec vous et rendra une décision suite à votre demande.

Est-ce que je peux me faire rembourser intégralement le bris ?

La Coopérative rembourse pour un maximum de 250 \$. Les bris majeurs peuvent être réclamés à votre assurance habitation. Il faut aussi faire la différence entre un bris causé par l'usure d'un équipement et un objet brisé par accident. En aucun cas nous nous rendons responsable d'un bris causé par l'usure.

Que dois-je faire suite à un bris ?

Vous pouvez immédiatement faire réparer l'objet brisé ou en acheter un nouveau ou attendre de parler à la gestionnaire. Gardez précieusement votre facture,. Aucun remboursement ne sera fait sans elle.

La préposée fait des courses pour vous !

Si vous donnez votre carte de crédit ou de débit à la préposée, elle vous fera signer un document officialisant la situation. Vous pouvez aussi lui donner de l'argent comptant.

Dans tous les cas elle devra vous remettre une facture.

Kilométrage et essence

Ne donnez rien à la préposée, Nous lui remettons, sur sa paie, le 5\$ que nous vous facturons. Ne vous inquiétez pas elle aura ce qui lui revient.



Comment vous préparer à l'arrivée de la préposée ?

Produits et équipements

Vous recevez, en même temps que ce document, la liste du matériel nécessaire à votre entretien ménager. Nous vous demandons de la respecter. Il est important que la préposée ne soit pas en contact avec des produits toxiques ou avec des équipements qui pourraient être dommageables pour sa santé.

La CNESST (Commission des normes, de l'équité de la santé et de la sécurité du travail) a des exigences que nous appliquons.

Organisation du travail et priorités

Votre préposée est formée et connaît son travail. Cependant, vous avez peut-être des priorités qui vous tiennent à cœur. Il est important d'en discuter avec votre préposée et d'établir une routine de travail satisfaisante.

Dans cet envoi vous trouverez un document permettant de fixer vos priorités afin d'en discuter avec votre préposée. **Veuillez cependant ne pas oublier que votre préposée a un temps limite pour faire votre entretien. Elle répondra à vos besoins s'il est possible de le faire.**

Vous avez un animal ?

La préposée ne peut pas effectuer votre service si vos animaux de compagnie se promènent librement dans votre domicile.

Ils doivent être soit dans une pièce fermée ou mis en cage pour la durée du service.

Pour la préposée c'est une question de santé et de sécurité au travail (chutes, agressivité soudaine de l'animal.)

Pour votre animal c'est une question de protection (blessure accidentelle causé par la préposée, fugue.)



La préposée ne s'occupe pas de vos animaux. Elle ne videra pas la litière de votre chat et ne lavera pas la cage de votre lapin ou de votre oiseau.

La préposée ne promènera pas votre chien.

Horaire d'ouverture

Nos bureaux sont ouverts au public :

Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h
et de 13h à 16h

Le vendredi de 8h30 à 12h

La préposée est soucieuse de conserver en état vos meubles et accessoires

Si vous demander à la préposée de nettoyer, par exemple, votre divan de cuir avec un produit qu'elle ne connaît pas, elle peut refuser de le faire à moins que vous lui signiez une décharge.

La préposée peut aussi refuser d'épousseter des éléments trop fragiles pour éviter les bris.

Travail au noir

Vous ne pouvez pas demander à la préposée de travailler pour vous en dehors du temps de service prévu.

Si vous souhaitez plus d'heures de service, appelez-nous et nous verrons ce qu'il est possible de faire.

La préposée doit s'absenter

Si la préposée s'absente elle vous contactera par téléphone pour vous prévenir.

Évidemment vous n'aurez pas à déboursier pour ce service annulé.

Perdre votre préposée

La coopérative vous offre un service mais pas une préposée spécifique.

Il est donc possible que vous perdiez la préposée que vous connaissez et nous comprenons que cela puisse être difficile.

Malheureusement nous n'avons aucun pouvoir sur les mouvements de personnel. Dans un pareil cas vous êtes remis sur une liste d'attente et nous mettons tout en œuvre pour pouvoir répondre à votre besoin.

Cigarettes, vapoteuse, marijuana, alcool

Nous vous demandons d'avoir la gentillesse de ne pas fumer du tabac, de la marijuana, de vapoter ou de boire de l'alcool en présence de la préposée afin de lui assurer un environnement de travail le plus agréable possible.

Les préposées fumeuses n'ont pas le droit de fumer dans votre domicile que vous soyez fumeur ou pas. Il est interdit d'offrir de l'alcool à la préposée.

Vous avez une question, vous manquez d'informations ?

N'hésitez pas et appelez-nous !
au **819 823-0093 poste 200.**

Notre réceptionniste saura vous répondre ou vous dirigera vers la bonne ressource.