

## LA PRISE EN CHARGE DE LA DEMANDE

### LE PREMIER CONTACT

**Lors de votre premier appel, de votre contact par email ou de votre déplacement à notre agence :**

- Nous vous demanderons les informations principales liées à votre demande.
- Nous vérifierons que nous pouvons vous proposer une offre en adéquation avec votre demande.
- Dans le cas où nous ne pouvons pas donner une réponse positive, nous vous orientons vers une autre structure ou un autre service.

### L'ÉTABLISSEMENT DU DEVIS

**Un coordinateur responsable de secteur fera une estimation par téléphone :**

- Si la prestation est simple et unique l'homme de toutes mains qui viendra chez vous confirmera le temps estimé et le coût de la prestation.
- Si la prestation est compliquée et nécessite plusieurs passages, le responsable se déplacera pour vous proposer un plan d'intervention.

### L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

**Une fois qu'un accord a été trouvé, nous intervenons à votre domicile:**

- Pendant la prestation l'employé vous expliquera ce qu'il fait et vous donnera des conseils.
- L'intervenant fera avec vous un contrôle à la fin de la prestation pour valider la bonne exécution de son travail.
- Des évaluations régulières sont effectuées et nous comptons sur vous pour nous faire part de votre avis.

### LA CONTINUITÉ DES PRESTATIONS

**Afin de garantir la qualité de nos prestations et de vous satisfaire :**

- Vous serez suivi par un responsable désigné.
- Lors de chaque prise de contact nous ferons un point pour nous adapter au mieux à vos besoins.
- Le responsable fera en sorte que ce soit toujours la même personne qui intervienne à votre domicile.

Prenez le temps de vivre, on s'occupe de tout !