

Son fonctionnement

LE PLANNING

Le planning est convenu entre l'employeur et son salarié et retranscrit sur le contrat de travail, qui présente les jours et heures d'intervention fixes.

INTERVENTIONS

A la fin de chaque mois, l'employeur déclare sur la feuille de travail les heures réalisées en précisant tous faits marquants (absences, congés du salarié comme de l'employeur).

SUIVI DU 1^{ER} MOIS

- Bilan au 1^{er} mois d'intervention.
- Enquête de satisfaction « première demande » effectuée au cours du premier mois.

Vous validez les congés de votre salarié. Si vous souhaitez un remplacement pour une absence prévue comme imprévue, vous pouvez en faire la demande auprès du Responsable de Secteur mandataire, en respectant un délai minimum. Sa mission sera de vous proposer un remplaçant en fonction des candidats disponibles ou en recherchant de futurs.

CONTINUITÉ DE SERVICE

SUIVI QUALITÉ

- Suivi qualité téléphonique régulier ou suivi au domicile pour vérifier l'adéquation entre la prestation et votre demande.
- Enquête de satisfaction « annuelle » ou en cas de cessation des prestations.
- Attention particulière aux remarques, suggestions et contestations éventuelles formulées auprès du service qualité, ou au référent.
- Répondre aux réclamations exprimées par toute personne ou entourage qu'elles soient verbales ou écrites et à tous courriers/ mails reçus. Les réclamations formulées par écrit feront l'objet d'une réponse systématique par courrier envoyée dans les 15 jours suivant la réception de la réclamation.

FACTURATION

La facture est communiquée sur Dôme chaque début de mois entre le 8 et le 10. Vous pouvez la régler par :

- Prélèvement automatique ; (*Nous vous conseillons ce mode de paiement sécurisé*)
- Virement ;
- Chèque ;
- Chèque emploi service universel (CESU) préfinancé ;
- Espèces : si vous payez avec ce mode, vous ne pouvez prétendre au crédit d'impôts.

L'adhésion et sa cotisation annuelle est à payer une fois par an et par foyer, à date anniversaire.

L'attestation fiscale est communiquée tous les ans sur Dôme.