

QUESTIONS SUR LES INTERVENANTS

1 – Est-ce toujours la même personne qui intervient chez moi ?

Oui, sauf en cas de situation exceptionnelle (comme l'accident ou la maladie).

2 – Si l'intervenant ne me convient pas, que dois-je faire ?

Votre satisfaction étant notre priorité, nous vous proposerons un nouvel intervenant qui répondra au mieux à vos attentes.

Dans un souci de qualité du service, nous vous demanderons de bien vouloir nous expliquer le pourquoi de votre insatisfaction afin d'y remédier et d'améliorer les compétences de l'intervenant qui ne vous convenez pas.

3 – Si mon intervenant tombe malade, que se passe-t-il ?

La **qualité du service** étant une de nos priorités, nous assurons la continuité de la prestation. Aussi, quelque soit le motif de l'absence de l'intervenant, AT'HOME prend contact immédiatement avec vous afin de mettre en place une solution de remplacement : un nouvel intervenant durant l'absence, un report des heures...

4 – Comment sont recrutés les intervenants chez AT'HOME ?

Le recrutement des intervenants s'effectue de la manière suivante :

- Recrutement sur lettre de motivation et Curriculum Vitae
- Entretien individuel avec la personne afin de connaître ses motivations, sa personnalité. Un test pratique peut être fait selon le poste
- Nous vérifions les références afin d'être sûr des informations fournies par les candidats.
- Un extrait de casier judiciaire est demandé à tous les candidats retenus.