

Politique d'annulation des heures de services clients

La présente est pour vous aviser que le conseil d'administration de la Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny a observé une forte augmentation des annulations de services de la part des clients. À la suite de ce constat et dans le but d'améliorer la qualité de nos services et la gestion des horaires de nos intervenantes à domicile, les administrateurs ont adopté une nouvelle politique concernant «l'annulation des heures de services planifiées» par les clients.

La dite politique se définit comme suit :

Lorsque vous devez annuler des heures de services, vous avez la responsabilité (vous ou un proche) de contacter la Coopérative pour nous informer de cette annulation.

Pour toute annulation des heures de services planifiées à votre plan de services, nous vous demandons de nous aviser au moins 48 heures à l'avance. Ainsi, ce délai nous permettra d'assigner temporairement l'employée assignée à votre plan de services à d'autres tâches. Bien entendu, ce délai ne s'applique pas pour les situations d'urgence, telles : le décès, l'hospitalisation ou toute autre cause majeure hors de contrôle, comme un incendie, un dégât d'eau, ou autres. Dans ces situations, aucuns frais ne seront portés à votre compte, malgré le non-respect du délai.

Par contre, en cas de non-respect du délai de 48 heures expliqué précédemment, les heures de services qui étaient planifiées à votre horaire seront portées à votre facture.

Si, toutefois, vous devez modifier ou déplacer des heures de services, il n'y aura aucuns frais encourus si les heures déplacées sont dans la même semaine que les heures prévues originalement, soit du dimanche au samedi.

Résolution : CA-2006-796

Nonobstant la politique précédente, et dans le souci de maintenir la stabilité de nos services, une modification importante à cette politique d'annulation est également entrée en vigueur le 3 juillet 2011. **Ainsi, le tarif résiduel sera dorénavant exigé pour un client qui refuse un employé de remplacement et annule la prestation de services quand son employé régulier est en congé. Il est à noter que cette modification à la politique prévaut sur la précédente, sauf pour les situations d'urgence, bien entendu.**

Résolution: CA-2011-1242 politique de remplacement vacances-employés

Résolution: CA-2012-1392

Nous vous prions de recevoir, cher(e) client(e), nos salutations les meilleures.