

ÇA
VAUT
LE
COÛT

AIDE-MÉMOIRE : SERVICE D'ENTRETIEN MÉNAGER

Questions à poser avant l'embauche d'un employé d'entretien :

Quels sont vos tarifs? Facturez-vous à l'heure? Au forfait?

Selon notre enquête, on peut s'attendre à payer entre 60 \$ et 140 \$ par visite. Pour un grand ménage, on peut payer entre 200 \$ et 500 \$. Certaines compagnies facturent à l'heure, d'autres fonctionnent au forfait. Le coût varie selon les particularités de la résidence (animaux, nombre de miroirs et de vitres, fumée, etc.).

Quelles sont vos disponibilités?

Puis-je parler à 3 de vos clients réguliers? Avez-vous des références?

Apportez-vous vos propres produits, votre propre équipement?

Si vous êtes prêts à les fournir, vous pouvez demander que les produits utilisés soient écologiques.

Que comprend le service de base?

Demandez qu'on vous avertisse dès qu'on s'apprête à faire une tâche en «extra». C'est le moment de préciser si vous voulez qu'une tâche supplémentaire (lavage des vêtements, changement des draps, nettoyage de la litière du chat...) soit faite systématiquement.

Quelles méthodes de paiement acceptez-vous?

Avez-vous une assurance responsabilité?

Est-ce qu'un reçu sera remis?

Quelle est votre politique d'annulation?

Si vous faites affaire avec une entreprise ou des franchisés, demandez qu'on vous avertisse si l'employé habituel est remplacé par quelqu'un d'autre, même si c'est temporaire.

Prévoyez aussi quoi faire si vous partez en vacances.

Offrez-vous une garantie de satisfaction?

C'est surtout le cas des entreprises et des franchises. Vous pouvez exiger une période d'essai. Dans tous les cas, attention aux contrats qui vous imposent un nombre de visites. Gardez-vous l'option d'annuler le service.



AIDE-MÉMOIRE : SERVICE D'ENTRETIEN MÉNAGER

À faire lors de la première visite du contractant :

- ❑ **Faire une visite guidée du logement. Incluez toutes les particularités et les éléments inhabituels de votre demeure.**

C'est le moment de bien identifier les objets et les meubles fragiles.

- ❑ **Si vous avez un système d'alarme, prévoyez un code unique pour l'employé.**
- ❑ **Si vous donnez une clé, il est préférable de s'assurer qu'elle ne puisse être copiée (clé haute sécurité).**

La journée de sa visite, vous pouvez aussi cacher une clé dans un endroit désigné et réservé à l'employé d'entretien. Vous n'avez qu'à la reprendre à la fin de la journée.

- ❑ **Indiquez où se trouvent l'équipement et les produits ménagers.**
- ❑ **Indiquez si vous préférez être sur place pendant les visites de l'employé d'entretien. Indiquez si vous travaillez de la maison.**

Vous avez tout à fait le droit de rester chez vous pendant le ménage. Si vous travaillez de la maison, vous pouvez demander à ce que votre bureau soit nettoyé en dernier, en premier, pendant votre pause...