



# REGLEMENT INTERIEUR A LA CONCIERGERIE – CCAS ROCHE LA MOLIERE

## 1. OBJECTIFS DU DISPOSITIF

Projet innovant, moderne et évolutif dans le temps, P'Roche de Vous est un dispositif à deux vitesses :

- un dispositif d'aide pérenne, solidaire et sur mesure, pour les seniors et les personnes empêchées
- un dispositif d'aide transitoire pour les personnes momentanément en incapacité physique.

Le dispositif a vocation à favoriser le maintien à domicile en facilitant la vie quotidienne.

## 2. MOYENS DÉPLOYÉS

### Moyens humains :

Sous la direction du Directeur du CCAS un agent administratif polyvalent est dédié à P'Roche de Vous. L'agent est le gestionnaire du dispositif et le principal interlocuteur des différentes parties ayant accepté les modalités d'exigence de P'Roche de Vous :

- des adhérents « bénéficiaires »
- des entreprises labellisées P'Roche de Vous
- la Résidence du Parc
- les services culturels de la Ville de Roche la Molière
- des bénévoles
- des jeunes du Secteur Jeunes
- des animateurs

### Moyens techniques :

Un mail et un numéro de téléphone sont mis à disposition : [prochedevous@rochelamoliere.fr](mailto:prochedevous@rochelamoliere.fr) et/ou 06 18 21 63 00, sur rendez-vous, un bureau est ouvert à la Résidence du Parc. Un véhicule est à disposition pour les accompagnements sur le périmètre rouchon.

## 3. CONFIDENTIALITÉ ET RESPECT MUTUEL

Chacun des partenaires est connu et reconnu par P'Roche de Vous.

- les adhérents font l'objet d'une visite à domicile par un agent spécialisé afin de recenser exactement leurs besoins et les orienter sur les bons services.
- les entreprises intervenant au domicile des adhérents bénéficient du label P'Roche de Vous. Le label repose

sur des critères de qualité de prestations, de réactivité dans le temps, de veille « bienveillante » et de relations permanentes avec le gestionnaire de P'Roche de Vous.

- les bénévoles intervenant dans le dispositif P'Roche de Vous font l'objet d'un entretien au préalable afin de cerner au mieux leurs motivations. Ils sont signataires de la charte du bénévole du dispositif P'Roche de Vous et leur engagement est annuel.

- les agents municipaux, quels qu'ils soient, issus des différents services sont soumis au droit de réserve comme tout fonctionnaire.

Tous doivent garantir le respect de la confidentialité et de la vie privée de l'adhérent et mettre tout en œuvre à cet effet. P'Roche de Vous s'engage à garantir la tranquillité des adhérents.

Les adhérents s'engagent à ne pas solliciter les intervenants en dehors des prestations demandées. Ils s'engagent à payer régulièrement les factures relatives aux prestations réalisées. Ils s'engagent à avoir une attitude respectueuse envers tout intervenant.

Les adhérents s'engagent à ne faire intervenir les prestataires uniquement au domicile déclaré dans leur adhésion.

## 4. CONSEIL

P'Roche de Vous et les prestataires s'engagent à informer de manière complète les adhérents sur les tarifs des prestations et les possibilités de réduction de coûts (aides, financières, déductions fiscales).

P'Roche de Vous s'engage à orienter les seniors vers des services spécialisés si besoin.

Les prestataires s'engagent à établir un devis gratuit, sauf si la facturation pour l'établissement du devis est raisonnablement justifiée (déplacement, création, ...), soit inférieure à 100 €.

Les prestataires s'engagent à fournir les meilleurs conseils en toute transparence, tant à l'adhérent qu'à P'Roche de Vous, pour garantir la qualité des réponses apportées aux utilisateurs.



## REGLEMENT INTERIEUR A LA CONCIERGERIE – CCAS ROCHE LA MOLIERE

### 5. EFFICACITÉ

Les prestataires s'assurent de mettre à la disposition des membres les moyens humains, matériels et financiers adéquats et propres à répondre aux demandes des utilisateurs, dans les meilleures conditions.

P'Roche de Vous vérifie de manière régulière (sous forme d'enquête de satisfaction) que les prestations effectuées correspondent aux attentes des utilisateurs. Le prestataire s'engage, comme P'Roche de Vous, à en tenir compte pour améliorer continuellement les produits et services proposés.

Les prestataires s'engagent à assurer la continuité de la prestation et devront informer immédiatement P'Roche de Vous si des difficultés sont rencontrées, et le cas échéant les solutions apportées.

Les prestataires s'engagent à proposer une solution de remplacement en cas d'impossibilité de répondre à la demande initiale de l'utilisateur.

Les prestataires s'engagent à ne mettre à disposition que du personnel déclaré et autorisé.

Les prestataires s'engagent à répondre aux sollicitations qui leur sont faites dans un délai minimum.

Les prestataires s'engagent à laisser un bordereau d'intervention à l'adhérent. Ces derniers seront relevés régulièrement par P'Roche de Vous qui s'inquiétera systématiquement de la qualité des prestations fournies.

En cas de difficulté ou litige quelconque, le prestataire s'engage à donner une réponse à P'Roche de Vous dans un délai maximum de 72h malgré la relation commerciale entre l'adhérent et le prestataire.

### 6. TARIFS

#### Adhésion annuelle :

Au moment de leur adhésion, les adhérents s'acquittent sur facture du montant de l'adhésion en vigueur à P'Roche de Vous, tarif fixé par délibération annuelle. L'adhésion est valable par année glissante.

L'adhésion est valable pour une personne seule ou deux personnes vivant sous le même toit.

En cas de déménagement sur le périmètre rouchon l'adhésion reste valable. Elle n'est en aucun cas remboursable (décès, déménagement à l'extérieur de la commune).

Elle est renouvelable d'année en année, au tarif en vigueur et après un entretien individuel assuré par le gestionnaire.

Les adhérents ont la possibilité d'établir un chèque du montant en vigueur au nom du Trésorier Principal de Firminy ou encore en espèces.

#### Trajets :

le tarif trajet et valable pour un aller/retour le même jour et pour une personne. Une facture sera établie de façon mensuelle ou trimestrielle et payable par chèque ou en espèces.

Les abonnements, trajets sont vendus dans les sites au tarif en vigueur et selon le règlement intérieur des différentes structures.

#### Prestataires extérieurs :

Pas d'échange monétaire entre P'Roche de Vous et l'adhérent. Ce dernier règle au prestataire le montant facturé.

P'Roche de Vous est une mission de service public qui répond aux valeurs de qualité, bienveillance et accessibilité au service.

### 7. RESPONSABILITÉ

Les prestataires extérieurs disposent chacun d'une assurance professionnelle.

P'Roche de Vous dispose d'une assurance responsabilité civile, dommages aux biens et assurance automobile.

L'adhérent doit disposer d'une assurance responsabilité civile.