



Rue des Marronniers, 4/4
1360 Perwez
SERVICE SOCIAL
081/65.62.25

Taxi Social du CPAS de Perwez Service de transport d'intérêt général Règlement

Table des matières

| | |
|---|---|
| 1. Mission | 1 |
| 2. Bénéficiaires | 2 |
| 3. Transports effectués | 2 |
| 4. Rayon d'activité | 3 |
| 5. Disponibilité | 3 |
| 6. Tarif - Facturation..... | 3 |
| 7. Frais de parking | 4 |
| 8. Demandes de transport - Modifications | 4 |
| 9. Refus - Annulations..... | 4 |
| 10. Respect des personnes, du matériel et du règlement..... | 5 |
| 11. Réclamations..... | 5 |
| 12. Entrée en vigueur..... | 5 |

1. Mission

Le Service de Taxi Social a pour mission d'assurer la mobilité des citoyens de Perwez, dans les limites définies par le présent règlement.

Sa vocation est avant tout sociale, tant en ce qui concerne le public visé que les déplacements à effectuer. Il ne peut donc se substituer ni aux taxis conventionnels ni aux ambulances ou services spécialisés dans le transport de personnes handicapées ou de malades qui ont besoin d'une assistance particulière pour se déplacer.

2. Bénéficiaires

Le Service de Taxi Social est accessible uniquement aux personnes qui sont domiciliées ou qui résident durablement sur le territoire de la commune de Perwez et qui répondent à au moins une des conditions suivantes :

- avoir au minimum 75 ans ;
- être handicapé reconnu ;
- être handicapé momentanément en raison d'une maladie ou d'un accident ;
- être en difficulté sociale et rencontrer des soucis réels de déplacement, faute de moyen de transport personnel adéquat ou d'une autre possibilité de transport accessible.

Les bénéficiaires doivent être capables de se déplacer seuls (ou à tout le moins avec l'aide d'appoint du conducteur).

Le transport d'un mineur n'est autorisé que s'il est accompagné par une personne majeure valablement responsable. Il doit impérativement s'effectuer conformément au prescrit légal (position dans le véhicule, nécessité éventuelle d'un système de retenue adapté et homologué qui doit alors être fourni par l'accompagnant...).

Seul le transport d'animaux de compagnie est admis, à condition pour l'utilisateur d'obtenir l'autorisation expresse du Service de Taxi Social lors de la réservation. L'animal sera alors installé conformément au prescrit légal et aux directives du chauffeur. En aucun cas, l'animal ne pourra gêner sa conduite et/ou constituer un danger pour les occupants.

3. Transports effectués

Les transports sont effectués par un agent du CPAS, au moyen d'un véhicule fourni par le CPAS, sur réservation uniquement.

La mise à disposition porte sur chacune des places du véhicule (hormis celle du chauffeur) et non sur le véhicule lui-même. Le Service peut dès lors transporter simultanément plusieurs usagers différents vers une même destination.

Le Service de Taxi Social assure, en fonction de ses disponibilités, 3 types de transports :

1. des navettes collectives ;
2. des sorties collectives ;
3. des courses ponctuelles.

Les transports collectifs ont la priorité sur les courses ponctuelles, sauf urgence particulière dûment motivée.

Quant aux courses ponctuelles, elles doivent avoir un des objets ci-après et elles sont effectuées selon l'ordre de priorité suivant :

- 1) soins de santé (hôpital, médecin, dentiste, pharmacie...)
- 2) admission ou sortie d'une institution (hôpital, centre de jour...), en cas d'indisponibilité de l'Association « Un Junior pour un Senior ».
- 3) démarches à caractère administratif, professionnel ou social (banque, commune, mutuelle, entretien d'embauche, formation ponctuelle...)
- 4) achats de première nécessité (alimentation...)
- 5) visites à des membres de la famille ou à des amis
- 6) participation à des activités sociales, culturelles ou de loisirs (bibliothèque, spectacles, expositions, coiffeur...)

Pour ces courses, le Taxi Social assure ses services de manière ponctuelle et non régulière ou systématique. Les usagers peuvent faire appel à lui régulièrement mais chaque transport à effectuer nécessite l'introduction d'une nouvelle demande de réservation.

4. Rayon d'activité

L'organisation des navettes et des sorties collectives appartient intégralement et exclusivement au CPAS, dans la zone qu'il estime utile.

En ce qui concerne les courses ponctuelles, le lieu de départ, la destination et le lieu de retour sont fixés par l'utilisateur, tous trois dans un rayon de 30 kilomètres à vol d'oiseau depuis le siège du CPAS.

A titre exceptionnel, un dépassement de cette distance peut être accepté par le Service, sur demande motivée.

5. Disponibilité

Le Service de Taxi Social assure ses missions, dans la limite de ses disponibilités, du lundi au vendredi, sauf jours fériés pour le CPAS, de 9 h 00 (départ du véhicule du CPAS) à 17 h 00 (retour du véhicule au CPAS).

A titre exceptionnel, une dérogation à cet horaire peut être acceptée par le Service, sur demande motivée.

6. Tarif - Facturation

Tout transport ou toute démarche nécessitant le véhicule effectué pour le compte d'un bénéficiaire est payant, que le bénéficiaire soit présent ou non à bord.

Le tarif et la facturation sont fonction du type de transport assuré :

- pour les navettes collectives et les sorties collectives, ainsi que pour les courses ponctuelles dans l'entité de Perwez, chaque bénéficiaire doit se procurer préalablement une carte spécifique prépayée d'une valeur de 12,00 €, comprenant 8 cases d'1,50 € (selon le prix en vigueur au moment de l'adoption du présent règlement). Chaque carte est personnelle et ne peut être utilisée que par son titulaire ou par les membres faisant partie de son ménage.

Cette carte prépayée doit être acquise avant le transport à effectuer. Elle est disponible uniquement contre paiement immédiat en espèces, soit au siège du CPAS, soit au magasin « Au Fil de Soi » (Rue de la Station, 15) soit auprès du chauffeur du Taxi Social.

L'identité son titulaire et la date de son achat sont indiqués sur la carte par le Service. Sa validité est de 12 mois à partir de son achat.

Son prix est indexé automatiquement le 1^{er} décembre de chaque année en tenant compte du dernier indice santé publié (ou de l'indice le remplaçant en cas de disparition de celui-ci), la base étant l'indice santé du mois de mai 2017 (base 2013 = 105.42).

Avant tout transport ou toute démarche nécessitant le véhicule, le bénéficiaire doit remettre sa carte au chauffeur pour être poinçonnée.

- pour les navettes collectives et les sorties collectives dans l'entité de Perwez, le chauffeur poinçonne 1 case par personne par trajet simple ou par trajet aller-retour si l'aller et le retour ont lieu au cours de la même journée ;
- pour les navettes collectives et les sorties collectives hors de Perwez, le chauffeur poinçonne 1 case par personne par trajet (= 1 case pour un aller ou un retour et 2 cases pour un aller-retour) ;
- pour les courses ponctuelles dans l'entité de Perwez, le chauffeur poinçonne 2 cases par personne pour un transport dont la durée ne dépasse pas 1 heure à partir du moment de la prise en charge du bénéficiaire à l'endroit convenu lors de la réservation). Au-delà ce temps écoulé, le chauffeur poinçonne 1 case par personne pour chaque nouvelle heure entamée ;
- pour les courses ponctuelles hors de Perwez, les trajets sont payables sur base d'une facture mensuelle adressée par le CPAS, payable dans les 15 jours de son émission.
Le prix du transport est fixé par ménage, selon le montant de l'indemnité kilométrique accordée aux fonctionnaires de la Région Wallonne en vigueur au jour du transport effectué.

Le nombre de kilomètres facturés est calculé depuis le lieu de départ de l'utilisateur jusqu'à sa destination et de sa destination jusqu'à son lieu de retour. Si l'utilisateur n'effectue pas de trajet retour, les kilomètres pour le retour sont néanmoins dus et calculés jusqu'au siège du CPAS.

Si un temps d'attente sur le lieu de destination a été demandé et accepté par le Service lors de la réservation, il est calculé à partir du moment de l'arrivée à destination jusqu'au moment du départ de la destination d'arrivée. S'il ne dépasse pas 1 heure, il n'est pas facturé. S'il dépasse 1 heure, il est facturé à raison de 5,00 € par heure supplémentaire entamée. Ce prix est indexé automatiquement le 1^{er} décembre de chaque année en tenant compte du dernier indice santé publié (ou de l'indice le remplaçant en cas de disparition de celui-ci), la base étant l'indice santé du mois de mai 2017 (base 2013 = 105.42).

Si un temps d'attente prévu sur le lieu de destination est supérieur à 2 heures, le chauffeur dépose l'utilisateur à destination et vient le reprendre plus tard, à l'heure convenue. Dans ce cas, ce sont 2 trajets aller-retour qui sont facturés par ménage selon le montant de l'indemnité kilométrique accordée aux fonctionnaires de la Région Wallonne en vigueur au jour du transport effectué. Le chauffeur calcule alors le nombre de kilomètres depuis le lieu de départ de l'utilisateur jusqu'à sa destination et de sa destination jusqu'au siège du CPAS, puis du siège du CPAS jusqu'au lieu de destination pour reprendre l'utilisateur et de ce lieu de destination jusqu'à son lieu de retour.

Le bénéficiaire ne peut donner ni pourboire ni gratification quelconque au chauffeur et il est interdit à celui-ci de les accepter.

Le bénéficiaire ne peut remettre sa carte bancaire et son code au chauffeur.

Si un bénéficiaire estime ne pas être en mesure de payer partiellement ou totalement le prix réclamé pour le transport, il peut introduire une demande de prise en charge au CPAS pour qu'un de ses organes compétents apprécie l'aide à apporter.

7. Frais de parking

Les frais de parking éventuels sont à charge des bénéficiaires et sont payables directement par eux sur place.

Les bénéficiaires qui peuvent prétendre à une exonération partielle ou totale de ces frais (personnes handicapées...) doivent se munir des documents adéquats (carte de stationnement spécifique...) pour que le chauffeur puisse les faire valoir. A défaut, ils doivent s'acquitter du tarif plein.

8. Demandes de transport - Modifications

Le Service de Taxi Social ne fonctionne que sur réservation, quel que soit le type de transport souhaité.

Sauf cas d'urgence particulière, les demandes de transport doivent être faites au minimum 48 heures avant, en téléphonant au Service de Taxi Social du CPAS, qui est accessible tous les jours ouvrables, de 9 h 00 à 17 h 00.

Concernant les courses ponctuelles, le Service doit pouvoir analyser toute demande de manière éclairée. Tous les paramètres utiles doivent donc être précisés par l'utilisateur lors de sa demande de réservation : date, heure et lieu de départ, destination, temps d'attente éventuel sur place, heure et lieu de retour, nom des personnes à véhiculer et coordonnées, présence éventuelle d'enfant(s) ou d'un animal, biens éventuels à transporter...

Après acceptation de la demande par le Service, sauf cas d'urgence particulière toujours, aucun paramètre ne peut plus être modifié et aucune destination supplémentaire ne peut être ajoutée, y compris lors du transport. Toute demande de modification implique l'annulation de la réservation effectuée et l'introduction d'une nouvelle demande de transport.

9. Refus - Annulations

Le Service a le droit de refuser les demandes qui ne répondent pas aux critères prévus dans le présent règlement.

Tout transport doit s'effectuer en offrant toutes les garanties de sécurité, tant pour les bénéficiaires que pour le personnel. Si celles-ci ne sont pas réunies, le Service a le droit de refuser, de postposer ou d'annuler un déplacement.

Le Service répond aux demandes de transport dans la limite de ses possibilités et des critères de priorité définis par le présent règlement. A défaut de disponibilité ou en cas de survenance d'un transport plus prioritaire à effectuer, le Service a le droit de refuser, de postposer ou d'annuler un déplacement et ce sans pouvoir être tenu pour responsable. Dans ce cas, le Service veille néanmoins à en informer le bénéficiaire le plus rapidement possible et à le renseigner, s'il le souhaite, sur l'existence d'autres moyens de transport.

Lorsque l'annulation émane de l'utilisateur ou de son représentant, celle-ci doit être notifiée au Service de Taxi Social le plus rapidement possible et au plus tard 48 heures avant l'heure prévue pour le début du transport. Passé ce délai, ou en cas de désistement non signalé ou en cas d'absence lors du rendez-vous fixé pour le déplacement, à défaut de pouvoir prouver un cas de force majeure l'ayant empêché d'avertir le Service (hospitalisation, maladie, rendez-vous médical urgent), l'utilisateur est facturé d'une pénalité équivalente au prix du transport non assuré majoré de 5,00 €.

Si le Service constate que 3 pénalités ont été facturées au cours des 12 derniers mois écoulés et/ou l'existence de facture(s) de quelque nature que ce soit non payée(s) au CPAS pour leur échéance fixée d'un montant total dépassant 200 €, le Service a le droit de refuser le bénéfice du Taxi Social à l'utilisateur concerné.

10. Respect des personnes, du matériel et du règlement

L'utilisateur et le chauffeur se doivent un respect mutuel. Ni le chauffeur ni le Service ne peuvent être tenus responsables des retards éventuels occasionnés par des accidents de la route, des embouteillages, des conditions climatiques défavorables...

L'utilisateur ne peut confier au chauffeur des tâches étrangères au transport.

L'utilisateur doit également respecter le matériel utilisé et le maintenir en parfait état de propreté. Toute consommation (boisson, nourriture, tabac...) à l'intérieur du véhicule est interdite.

Le fait de recourir au Service de Taxi Social vaut adhésion à son règlement. L'utilisateur s'engage à s'y soumettre et à le respecter intégralement. A défaut, le bénéfice du Service peut lui être refusé ou retiré.

11. Réclamations

Toute réclamation relative au fonctionnement du Service de Taxi Social doit être introduite par écrit, au siège du CPAS, à l'attention du (de la) Président(e).

12. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} septembre 2017.
Il annule et remplace toute version antérieure.

Le Directeur Général du CPAS,

Pascal SOMVILLE

Par le Conseil de l'Action Sociale,



La Présidente du CPAS,

Anne van der ELST