

# Règlement Service Taxi social « MOBIWAL »

## Art. 1 : Finalité

Le « MOBIWAL » est service de taxi social organisé par le CPAS de Walcourt et dont l'objectif est de mettre à la disposition du public défini à l'article 2, un véhicule avec chauffeur.

Le « MOBIWAL » vient chercher l'utilisateur à son domicile pour le conduire au lieu demandé et le ramener ensuite chez lui.

Le « MOBIWAL » est un service dont la vocation est avant tout sociale et ce tant au niveau du public visé que des 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 malades qui ont besoin d'une assistance particulière pour se déplacer.

Toute personne faisant appel à ce service est censée connaître le règlement et est tenue d'en respecter les conditions. *Un exemplaire lui sera remis lors de sa première course.*

## Art. 2 : Bénéficiaires

Toute personne (majeure ou mineure accompagnée) habitant sur le territoire de l'entité de Walcourt et plus particulièrement :

- les personnes de 60 ans et plus (d'office)

### **Solliciter l'accord du service social**

- Les personnes bénéficiaires du revenu d'intégration ou de ressources équivalentes
- Les demandeurs d'emploi
- Les personnes à mobilité réduite
- Les personnes invalides reconnues
- Les personnes qui connaissent des difficultés passagères de transport suite à une maladie, un accident, ...

Cette personne :

- Ne possède aucun moyen de transport personnel ou n'a pas momentanément la possibilité de l'utiliser (raison médicale, accident, ...)
- N'a pas la possibilité d'utiliser un moyen de transport en commun uniquement pour une raison géographique, physique, financière ou d'horaire
- Doit rencontrer des difficultés réelles de déplacement pour :
  - Bénéficier de soins de santé (consultation chez le médecin ou à l'hôpital, séances de kinésithérapeute, dentiste, ...) et de médicaments (pharmacien).
  - Accomplir des démarches auprès d'administrations ou de services (Administration communale, CPAS, poste, banque, bureau du cadastre, des contributions...).
  - Accéder à certains biens de consommation nécessaires à la vie quotidienne (courses chez les commerçants de l'entité Walcourt le choix étant très diversifié)
  - Se présenter à une session de permis de conduire
  - Se présenter à un entretien d'embauche
  - Se présenter à une consultation chez le vétérinaire
  - Rendre visite à un membre de sa famille hospitalisé, placé dans une maison de retraite, ou dans une maison d'enfants placé par le juge

Les utilisateurs doivent pouvoir se déplacer seuls ou avec l'aide d'un accompagnant si cela se justifie (ex. : perte d'autonomie du bénéficiaire).

Ils ne peuvent pas se trouver en état d'ébriété ou sous l'influence de substances illicites.

Tout cas non prévu dans ce présent règlement sera soumis à l'analyse par le service qui a le droit de refuser.

### Art. 3 : Horaire

Le taxi social circule du lundi au vendredi de 8h à 16h sauf les jours fériés dans un rayon maximum de 40 kms calculé au départ du CPAS.

Le dernier déplacement en aller-retour sera effectué à 14H00 au plus tard **(uniquement pour les courses vers les hôpitaux)** .

Le dernier déplacement en retour simple sera effectué à 15H15 au plus tard. Les départs tôt le matin et/ou les retours tardifs devront être justifiés et demandés préalablement (rdv médicaux, traitement, ...). **Le taxi doit être rentré au plus tard 16h45 (sauf exception).**

#### Art. 4 : Inscription

Une inscription préalable à toute utilisation est obligatoire.

Les inscriptions se font au CPAS de Walcourt entre 8H30 et 16H00, auprès de l'assistant(e) social(e) en charge du secteur géographique du demandeur qui transmettra à de l'agent responsable du service « MOBIVAL » ou en direct avec le service au n° 071/610.xxx.

Il sera demandé aux personnes à mobilité réduite de le signaler dès leur inscription.

#### Art. 5 : Tarification

- Les trajets inférieurs ou égaux à 10 kms seront facturés au forfait de 2,50 €.
- Au-delà, des trajets sont facturés **0,4297 €** le kilomètre (suivant tarif IDESS).
- Le chauffeur n'assume pas l'accompagnement de l'usager.
- L'usager en perte d'autonomie devra s'assurer qu'une personne l'accompagne (l'accompagnant bénéficiera de la gratuité si celle-ci se justifie)
- Le temps d'attente du chauffeur sera facturé à 2 € par heure (1 € par 30 minutes), toute période entamée est due.
- *Le prix de la (des) courses sera payé électroniquement directement au chauffeur ou facturé mensuellement (sur demande) dès lors l'usager effectuera un paiement sur le compte du CPAS*
- Le déplacement est comptabilisé depuis le domicile du bénéficiaire jusqu'à la destination souhaitée et retour (ex : domicile de l'usager → destination → et retour)
- Tout km entamé est facturé (exemple : 5,3 kms = 6 kms facturés / 5,6 kms = 6 kms facturés).
- En cas d'aller simple, le trajet vide sera à charge de l'usager.
- Les frais de parking sont à charge de l'usager. Les personnes qui possèdent une carte de stationnement spécifique se muniront de celle-ci.
- En fonction du temps d'attente et de l'organisation du service, le chauffeur laisse l'usager sur place et vient le reprendre à l'heure convenue. Les trajets aller et retour font l'objet de deux déplacements distincts et les kms sont dès lors facturés à l'usager. (Exemple : le chauffeur dépose la personne à une consultation médicale, revient au CPAS, retourne chercher la personne pour la déposer à son domicile correspond à quatre trajets et une seule prise en charge).
- **Une révision du tarif sera effectuée trimestriellement au tarif IDESS.**

## Art. 6 : Réservation

- La réservation du taxi social est obligatoire au minimum 48 heures à l'avance en téléphonant au CPAS entre 8H30 et 16H00. Téléphone : **071/610.520** ou auprès de son assistant(e) social(e) qui transmettra au service « MOBIWAL » pour confirmation de la disponibilité.
- Pour les déplacements médicaux, il est fortement conseillé de réserver le taxi dès la connaissance de la date du rendez-vous, ceci afin de garantir au maximum la disponibilité du véhicule le jour souhaité.
- Lors de la réservation, toutes les destinations doivent être précisées (plusieurs arrêts sont possibles) afin de gérer au mieux les plannings du chauffeur. Le chauffeur ne pourra en aucun cas ajouter une destination le jour du déplacement si celle-ci n'était pas prévue lors de la réservation.
- Toute prise de rendez-vous ou modification et/ou annulation de rendez-vous doit se faire exclusivement auprès du CPAS et en aucun cas auprès du chauffeur. En cas de déplacement inutile du chauffeur suite à un désistement non signalé, un défraiement de 10 € plus les km parcourus aller/retour jusqu'au domicile de l'utilisateur seront facturés.
- Les demandes seront honorées dans leur ordre d'arrivée.
- En cas de problème le CPAS se réserve le droit de privilégier les déplacements motivés par des raisons médicales.
- Le service n'est pas tenu pour responsable en cas d'impossibilité d'assurer un transport. Dans ce cas, la personne sera prévenue rapidement afin qu'elle puisse prendre d'autres dispositions.
- Le chauffeur du service peut refuser l'accès du demandeur dans certaines circonstances particulières (ex : une personne en état d'ébriété, une personne manquant d'hygiène de façon flagrante, une personne mettant la sécurité du conducteur en danger, ...). Le chauffeur s'en référera, dans ce cas, au responsable administratif en charge du service « MOBIWAL » du CPAS.

## Art. 7 : Interdictions - Dommages - Règles particulières

- Il est interdit de fumer, boire et manger dans le véhicule et de transporter des animaux, à l'exception des chiens d'assistance pour les non-voyants
- Le taxi social n'est pas destiné au déménagement ni transport d'objets encombrants. Les courses ménagères doivent répondre à des besoins courants (petit électro ex. percolateur, mixer, ... sont considérés comme essentiels). Ne sont pas considérés être des besoins courants, notamment l'achat de meubles, d'appareils ménagers, d'appareils audio-vidéo, etc. Ce qui exclut notamment le transport d'objets vers un parc à conteneurs.

- Pour le transport des animaux de compagnie il devra être obligatoirement placé dans une cage de transport fourni par l'utilisateur, cette cage sera installée à l'arrière du véhicule.
- Le coût des réparations de dégâts causés volontairement ou non au véhicule par l'utilisateur sera à charge de celui-ci.
- **Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire sauf sur présentation d'un justificatif médical.**
- **Un siège auto pour enfants (- 18 kg) et un réhausseur (enfants de + de 18kg) seront disponibles et installés sur un siège passager à la demande de l'utilisateur qui voyage accompagné d'enfants.**

#### Art. 8 : Enregistrement de la demande.

Lors de la demande, *l'agent responsable du service « MOBIIWAL »* est tenu de demander et consigner les renseignements suivants :

- Nom.
- Prénom.
- Adresse.
- Numéro de téléphone.
- Motif du déplacement.
- Lieu de prise en charge.
- Destination avec adresse complète.
- Date et heure du déplacement.
- Durée approximative du déplacement.
- Capacité du demandeur de monter et de descendre seul du véhicule.
- Accompagnant(s) éventuel(s).

Munis de ces renseignements, *l'agent responsable du service « MOBIIWAL »* la durée totale du déplacement afin de déterminer si le conducteur devra attendre le bénéficiaire ou venir le rechercher plus tard.

#### Art. 9 : Responsabilités

Le responsable du service de transports a pour missions :

- La coordination de l'agenda du conducteur du véhicule (le planning devra être établi la veille à 15H00 **ou en fonction du chauffeur et de son planning**) ;
- L'organisation matérielle du service ;
- La résolution des problèmes matériels et personnels des conducteurs et/ou clients ;

La Directrice Générale du CPAS est son supérieur hiérarchique direct auquel il est tenu de faire rapport de l'activité du service.

Le conducteur du véhicule du service de transports :

- est tenu de respecter le devoir de discrétion imposé à tout membre du personnel du CPAS, tant à propos de lui-même qu'à propos des bénéficiaires ou de tiers, il est tenu au secret professionnel (la violation de celui-ci constitue une faute grave)
- est tenu de respecter les règles de politesse et de courtoisie vis-à-vis des bénéficiaires du service ;
- est tenu de transmettre, aux personnes en difficultés, les informations utiles relatives aux services du CPAS ;
- ne peut fumer dans le véhicule du CPAS ;
- ne peut manger dans le véhicule du CPAS que s'il est seul et assure l'entretien du véhicule;
- ne peut conduire sous l'effet de la boisson ou d'une drogue ;
- doit respecter le présent règlement et, notamment, ne peut sortir des zones fixées ou transporter une personne n'entrant pas dans le cadre des critères d'accès sans autorisation préalable du responsable du service, aucun transport privé ne sera permis ;
- ne peut recevoir de l'argent ou toute autre forme de gratification de la part du bénéficiaire ;

#### Art.10 : Protection des données personnelles

Par l'adhésion au service du Taxi social, l'utilisateur déclare expressément marquer son accord sur la collecte, l'enregistrement et l'utilisation de ses données à caractère personnel par les services du Taxi social dans le cadre de leurs missions de service public. Ces informations sont exploitées par les agents communaux dans le respect de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel et ne sont transmises ou utilisées à aucune fin commerciale. L'utilisateur peut en tout temps accéder aux informations le concernant, les rectifier ou les supprimer en s'adressant au service du Taxi social. Les données personnelles sont conservées deux années à dater de la dernière utilisation des services du Taxi social par l'utilisateur.

Le présent règlement a été approuvé par le Conseil de l'Action sociale réuni en séance, le 2 février 2021.

**Revu par le Bureau permanent le 19 septembre 2023**

Toute dérogation au présent règlement n'est autorisée que sur décision du Conseil de l'Action Sociale ou du Bureau Permanent qui est également habilité à examiner toute réclamation concernant le fonctionnement du service,

Les réclamations sont à introduire par écrit au :

*CPAS de Walcourt,*

*A l'attention du de la Directrice Générale*

*Allée du 125<sup>ème</sup> Régiment d'Infanterie, 1*

5650 WALCOURT

Pour le Conseil,

La Directrice Générale,



Ingrid MASQUILLIER

Le Président,



Albert NAVAUX



## TAXI SOCIAL - Fiche signalétique

- Nom : .....
- Prénom : .....
- Adresse : .....  
.....
- Numéro de téléphone : .....
- Date de la demande : .....
- Heure du déplacement : .....
- Capacité du demandeur de monter et de descendre seul du véhicule :  
Autonome : OUI - NON (barrer la mention inutile)

Motif de la demande :

### Protection des données personnelles

Par l'adhésion au service du Taxi social, l'utilisateur déclare expressément marquer son accord sur la collecte, l'enregistrement et l'utilisation de ses données à caractère personnel par les services du Taxi social dans le cadre de leurs missions de service public. Ces informations sont exploitées par les agents communaux dans le respect de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel et ne sont transmises ou utilisées à aucune fin commerciale. L'utilisateur peut en tout temps accéder aux informations le concernant, les rectifier ou les supprimer en s'adressant au service du Taxi social. Les données personnelles sont conservées deux années à dater de la dernière utilisation des services du Taxi social par l'utilisateur.

Date : .....

Signature de l'utilisateur,

**Liste des hôpitaux desservis par notre Taxi :**

CHU Mont-Godinne

CHU Dinant

CNP - Saint Martin à Dave

Le Centre de Santé des Fagnes à Chimay

L'hôpital de Lobbes

Tous les Hôpitaux du Grand Charleroi