



Taxi-service – Règlement d’ordre intérieur à l’attention des usagers¹

Le service taxi a pour mission d’assurer, dans les limites ci-après, la **mobilité** des usagers, quel que soit le motif de leur déplacement.

Article 1^{er}: Il y a lieu d’entendre par :

- « Centre » : le Centre Public d’Action Sociale d’Eghezée ;
- « Service » : le taxi-service du Centre ;
- « Usager » : la personne qui bénéficie ou qui demande à bénéficier du service ;
- « Transport » : par transport, il faut entendre un trajet aller **et** un trajet retour.

CHAPITRE 1 : LES USAGERS

Article 2 : Peut être usager, la personne qui est domiciliée sur le territoire de la commune d’Eghezée **et est** :

- âgée de 60 ans au moins ou
- handicapée reconnue ou
- momentanément handicapée (immobilisé provisoirement) suite à une maladie ou un accident ou
- bénéficiaire d’un service du CPAS (après avis du service social) ;

et qui, dans tous les cas, **n’a pas besoin d’accompagnement** en-dehors du transport lui-même. Le cas échéant, le demandeur sera orienté vers le service d’accompagnement à la vie quotidienne du CPAS.

Article 3 : Le service assure les déplacements pour l’usager qui, outre les conditions visées à l’article 2 :

- ne dispose pas d’un moyen de locomotion ;
- ou dispose d’un tel moyen mais n’est plus en mesure de s’en servir (de façon temporaire ou définitive) ;
- ou ne peut faire appel à l’aide d’un tiers pour ses déplacements.

¹ Approuvé par le Conseil de l’Action Sociale en séance du 04/06/2019

Article 4 – Les déplacements assurés ont, par exemple, pour objet :

- bénéficier de soins de santé (médecin, dentiste, pharmacie...)
- se rendre vers ou sortir d'une institution (hôpital...)
- effectuer les démarches administratives (commune, banque, mutuelle, poste...)
- effectuer toute démarche à caractère social ;
- effectuer des achats de première nécessité (alimentation...)
- rendre visite à des membres de la famille ou à des amis ;
- se rendre au cimetière ;
- participer à des activités culturelles ;
- etc.

Aucune priorité n'est accordée à l'une ou l'autre catégorie de déplacements. Seul l'ordre chronologique des demandes est pris en compte conformément à l'article 7, §5.

Article 5 : Le véhicule réservé aux transports n'est pas équipé pour le déplacement des personnes à mobilité réduite mais le CPAS d'Eghezée dispose d'un autre véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite et le taxi peut l'utiliser en cas de besoin.

CHAPITRE 2 : MODALITES DE TRANSPORT

Section I : De la demande

Article 6 - §1^{er} - La demande est introduite auprès du service taxi, de préférence le lundi entre 8h30 et 10h30. En-dehors de cette permanence, le service est joignable tous les jours ouvrables, au 081/71.44.91 par le demandeur lui-même ou par un tiers agissant pour lui. En cas de non réponse, le demandeur est invité à laisser un message sur le répondeur du service. Un des chauffeurs reprendra contact avec lui dans les plus brefs délais.

Lors de la demande, toutes les destinations sont précisées. Aucune destination supplémentaire ne sera acceptée lors du transport.

§ 2 – Les demandes sont introduites auprès du service dès que possible et au plus tard 48 heures à l'avance sauf urgence laissée à l'appréciation du service.

§ 3 - L'agent rassemble au moins les informations suivantes² pour toute nouvelle demande : la date de la demande de l'utilisateur ou de la révision, les noms (pour les dames : de jeune fille et nom d'épouse), prénom et adresse de l'intéressé, son numéro de téléphone, la date du transport souhaité et la destination ainsi que les coordonnées d'une personne de contact en cas de problème ou d'absence

² Seules les données personnelles du client nécessaires à la réalisation du transport par le taxi-service, à la facturation du celui-ci et à l'échange d'informations entre le CPAS et les utilisateurs du taxi sont demandées. Il s'agit notamment des noms, prénoms, adresse postale, adresse électronique, numéro de GSM et numéro de compte en banque.

Ces données sont conservées par le CPAS dans les conditions définies par le règlement général sur la protection des données. Tout bénéficiaire peut demander à consulter et à faire modifier les données ainsi conservées par le CPAS en s'adressant au secrétariat du CPAS.

du demandeur. S'il s'agit d'un usager connu, seules la date du transport souhaité et la destination seront demandées.

Section II : Des transports

Article 7 - § 1^{er} - Le taxi-service circule uniquement les jours ouvrables, du lundi au vendredi, selon l'horaire suivant :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
7h30-16h00	7h30-18h00	7h30-17h00	7h30-16h00	7h30-18h00

Dès lors, les transports pour des rendez-vous médicaux ne sont acceptés qu'à partir de 8h00 et maximum une heure avant la fin du service (heure du rendez-vous).

§ 2 – Le rayon d'action du service est fixé à **20 km** à vol d'oiseau depuis le siège du CPAS, sauf pour les trajets médicaux pour lesquels le rayon d'action est de 25 kms.

§ 3 – Le service ne peut être tenu pour responsable en cas d'impossibilité d'effectuer un transport. Dans ce cas, le service prévient, sans délais, l'utilisateur afin qu'il puisse prendre d'autres dispositions.

§ 4 – Le planning des transports est dressé en fonction de l'ordre de l'arrivée des demandes.

§ 5 – Le service n'assure les transports récurrents³ que dans les limites de ses disponibilités et, dans tous les cas, au maximum une fois par semaine et par personne.

§ 6 - Le service répond aux demandes dans la mesure de ses disponibilités.

³ Il s'agit par exemple de traitements de kinésithérapie, de chimio/radiothérapie, de dialyse, ...

CHAPITRE 3 : COUT POUR LES USAGERS ET FACTURATION

Section I : Du coût

Article 8 - § 1^{er} - Le prix est fixé au montant de l'indemnité kilométrique accordé aux fonctionnaires de la Région wallonne (0,3485 €/km) selon les modalités suivantes:

NATURE DU TRAJET	Km domicile/ destination	Frais d'accompagnement, une heure d'attente incluse	Temps d'attente à partir de la seconde heure entamée:
Médicale/paramédicale	0,3485 €/km	4,00 EUR	2,50 EUR
Autres	0,3485€/km	7,50 EUR	2,50 EUR
Trajet mixte	0,3485 €/km	6,00 EUR	2,50 EUR

Exemples de trajet médical ou paramédical : médecin spécialiste, hôpitaux et cliniques pour un examen médical ou une consultation, kiné, logopède, service résidentiel pour adultes handicapés, etc.

Exemples de trajets autres : courses, vétérinaires, visites, coiffeur, réunion de séniors, etc.

Exemple de trajets mixtes : examen médical à l'hôpital suivi de courses à la grande surface voisine.

La première heure d'attente est gratuite. Le temps d'attente est compté à partir de la seconde heure d'attente lorsque le chauffeur reste sur place et ne peut effectuer d'autres trajets durant votre rendez-vous.

§ 2 – Toutes les courses sont payantes. L'acceptation préalable d'une **seconde** heure d'attente sera accordée si l'organisation du travail le permet.

§ 3 – Les contributions visées au présent article sont calculées pour chaque ménage présent dans le véhicule. Le transport simultané de plusieurs usagers (covoiturage) ou ménages est sans incidence sur le coût par usager.

§ 4 – Une demande de gratuité ou de réduction des contributions fixées au paragraphe 1^{er} peut être adressée par le bénéficiaire auprès du service social. La décision de réduction ou de gratuité appartient au Conseil de l'Action Sociale.

Section II : De la facturation

Article 9 - § 1^{er} - La facturation est **mensuelle**. Elle sera établie sur base de l'acceptation par l'usager d'un bordereau de transport. Quelque soit la situation, l'aller-retour est facturé à l'usager. Le temps d'attente est facturé en supplément de l'aller-retour à partir **de la seconde heure** d'attente entamée.

§2 – Les kilomètres sont calculés départ et retour du domicile de l'usager La facturation sera calculée via Google Maps (service de cartographie en ligne) sur

base des adresses exactes de l'usager et de la destination. Une marge d'erreur de 2 kilomètres au total est tolérée.

§3 - L'usager signe ou paraphe un bordereau de transport qui reprend au moins ses nom, prénom et adresse complète, le nombre d'heures prestées **à partir de la seconde heure d'attente**, le nombre de kilomètres parcourus ou le nombre de transports effectués, les heures et dates de prestations et de transports.

§ 3 - Les factures sont payées sur le compte n°BE37 0910 0100 8728 du CPAS dans les quinze jours de leur envoi.

§ 4 - A défaut de paiement dans le délai visé au §3, Madame la Directrice financière adresse un rappel au client.

Si deux factures sont impayées par l'usager, plus aucun transport ne sera accepté le concernant jusqu'à complet apurement des sommes dues.

CHAPITRE 4 : DROITS ET DEVOIRS DES USAGERS

Article 10 – L'usager veille à l'égard du chauffeur :

- à l'accueillir comme un collaborateur, à le respecter et à éviter tout geste ou parole déplacés ;
- à ne pas lui confier des tâches étrangères aux missions du service, des transports dangereux et périlleux.

Article 11 – L'usager veille à l'égard du service :

- à prévenir le plus tôt possible en cas de changement ou d'annulation de transport demandé ;
- à signer les documents de service qui lui sont présentés (fiche de prestations...).

Article 12 – Interdictions

§1^{er} - L'usager ne fume pas dans le véhicule de service.

§2 - Les animaux ne sont pas admis dans le véhicule sauf autorisation préalable dûment sollicitée lors de la prise de RDV (ex : toilettage ou vétérinaire).

Article 13 – L'usager ne donne ni pourboire ni gratification quelconque au chauffeur et il est interdit à celui-ci de les accepter.

Article 14 – Le seul fait de recourir au taxi-service vaut adhésion au règlement d'ordre intérieur.

L'usager s'engage à le respecter. A défaut, il risque de se voir retirer le bénéfice du service pour une durée fixée par le Bureau permanent.

Article 15 – Le présent règlement d'ordre intérieur entre en vigueur **le 1^{er} juillet 2019**

Pour le Conseil de l'Action Sociale,

La Directrice générale,
D. LAMBOTTE

Le Président,
M. DUBUISSON