FLEMAL'IDESS Service MobiFlémalle : service de transports d'intérêt général

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Arrêté par le Bureau permanent du 28.01.2025

NB : Tous les Règlements d'ordre intérieur de nos activités sont disponibles à la consultation (sur le site web communal) ou à la demande. Un exemplaire lui sera présenté lors d'une rencontre physique avec l'un des membres du service.

Article 1 - Mission du service IDESS - Service de Transport d'Intérêt Général (STIG), nommé MobiFlémalle

Flémal'IDESS est agréée sous le n°114 par le SPW - Direction de l'Economie sociale comme Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale. Le concept d'économie sociale vise à mettre en place plusieurs principes de fonctionnement, tels que la primauté des personnes et du travail et non un objectif de rentabilité économique, le service à la collectivité (citoyens), un projet axé sur le développement durable, l'insertion socioprofessionnelle, etc.
Son service de transport public est agréé spécifiquement. Vous pouvez consulter la liste des transports public agréé en Région wallonne sous "http://mobilite.wallonie.be/home/je-suis/un-citoyen/en-taxi/services-et-solutions/services-autorises-par-le-spw.html"
L'objectif de son activité de transport est de vous aider dans vos déplacements quotidiens.

Article 2 - Disposition générale

Toute personne faisant appel à ce service est censée connaître le règlement et est tenue d'en respecter les conditions.

Article 3 - Les bénéficiaires

Le service est accessible aux habitants de Flémalle. Les personnes mineures âgées de moins de 12 ans doivent toujours être accompagnées d'un adulte.

Article 4 - Les travailleurs

Les travailleurs du CPAS sont tenus au secret professionnel, à un comportement de probité, à être au service du citoyen, … Toute situation sociale et de difficulté doit faire l'objet d'un renvoi vers le service social du CPAS afin que celui-ci puisse trouver une réponse adéquate à la problématique. Le travailleur doit avoir un comportement exemplaire et ne colporter aucune rumeur qui pourrait nuire à l'activité ou au CPAS. En cas de difficulté, tout travailleur sait qu'il peut s'adresser à son responsable.

Article 5 - Les déplacements

Les déplacements concernent (liste non-exhaustive) :

- Démarches administratives.
- Visites chez un ami.
- Evènements culturels ou autres.
- Vers un arrêt de bus ou de train.
- Vers un marché.
- Vers un magasin.
- Trajets à caractère médical uniquement pour
    - Les personnes qui possèdent une carte de stationnement délivrée par le SPF Sécurité Sociale et leur accompagnant ;
    - Et/ou des personnes âgées de plus de 65 ans ;
    - Et/ou des personnes ayant exceptionnellement une incapacité temporaire rendant difficile leur autonomie et mobilité sur base d'un certificat médical.

Rue de l'Ermitage, 16 - 4400 Flémalle Tél. 04/235.10.00 Fax. 04/234.10.48 Courriel : cpas@flemalle.be
Belfius 091-0009757-86 IBAN: BE78 0910 0097 5786 BIC: GKCC BE BB

Article 4 - Le territoire

Le territoire desservi par le service de transport **en priorité** est la Commune de Flémalle et les communes limitrophes.

Article 5 - Les transports.

Les transports sont effectués par un agent du CPAS spécialement affecté à cette mission avec une véhicule du CPAS.

En aucun cas, le chauffeur n'est tenu d'ouvrir et/ou de fermer la porte du domicile du client. De même, le chauffeur n'est pas autorisé à entrer au sein du domicile du client. Si toutefois, le client en faisait la demande, cette décision serait sous l'entière responsabilité du bénéficiaire qui lui en aurait fait la demande préalable.

Le chauffeur n'est pas non plus tenu d'attendre le client sur place. Les horaires sont réalisés pour permettre à un maximum de monde de bénéficier d'un transport. Des trajets peuvent donc être planifiés entre le moment où un client est déposé à destination et le moment où l'on vient le rechercher.

Si lors de la prestation, des raisons indépendantes de votre volonté venaient à retarder l'heure de départ ou de retour prévu au planning, nous vous prions de prévenir directement le service.

Toute personne détentrice d'une carte de stationnement pour personne handicapée est priée de se munir de celle-ci lors des transports. L'utilisation de ses cartes est facultative mais offre aux bénéficiaires l'opportunité de gagner en proximité par rapport au lieu de rendez-vous.

Article 6 - Conditions d'utilisation

Dans le véhicule, il est interdit de fumer, manger et boire. Il est également interdit de transporter des animaux dans le véhicule, sauf éventuellement, un chien en laisse et de petite taille, dans un sac prévu à cet effet ou un chien guide ou un chat en box. Le propriétaire veillera à ce que son animal ne perturbe pas le conducteur et les autres passagers.

Le client et/ou son accompagnant sont tenus d'avoir un comportement adapté par rapport aux autres personnes présentes dans le véhicule. En cas de difficulté ou de demande exceptionnelle, le chauffeur (sous l'acceptation de son responsable) peut accepter ou refuser la prise en charge d'un client pour des motifs établis et faisant l'objet d'une problématique récurrente.

Afin d'organiser au mieux les prestations selon les besoins du bénéficiaire, une rencontre sera organisée par l'assistant(e) social(e) du service pour chaque nouvelle demande. Cette rencontre peut se passer au CPAS ou au domicile du bénéficiaire. L'assistant(e) social(e) profitera de cette occasion pour présenter le règlement d'ordre intérieur, la déclaration sur l'honneur demandée par la Région wallonne, ainsi que d'examiner la situation globale de la personne et, en conséquence, lui proposer, au besoin, la mise en place d'autres services d'aide à domicile.

Article 7 - Les horaires

Le service MOBI-FLEMALLE fonctionne du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00. Des prestations peuvent être organisées les samedis de manière exceptionnelle, limitées et sur demande du CCCA.

Article 8 - Réservation

Une permanence téléphonique est ouverte au numéro 04/235.10.47. Elle se déroule :

- Du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h ;
- Le vendredi de 9h à 12h.

Les demandes doivent être introduites au plus tard 2 jours avant le déplacement et au plus tôt 2 mois à l'avance. Cette règle est valable également pour les clients réguliers afin d'assurer au mieux le suivi des demandes.

Lors de la réservation, toutes les destinations doivent être précisées 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

Rue de l'Ermitage, 16 - 4400 Flémalle Tél. 04/235.10.00 Fax. 04/234.10.48 Courriel : cpas@flemalle.be
Belfius 091-0009757-86 IBAN: BE78 0910 0097 5786 BIC: GKCC BE BB

réservation et s'il ne bénéficie pas du temps nécessaire pour l'assumer.

Concernant les déplacements médicaux des personnes en fauteuil roulant et leur accompagnant et/ou pour les personnes qui possèdent une carte de stationnement délivrée par le SPF Sécurité Sociale et leur accompagnant ; et/ou des personnes âgées de plus de 65 ans ; et/ou des personnes ayant exceptionnellement une incapacité temporaire rendant difficile leur autonomie et mobilité, il est **fortement conseillé** de réserver dès la connaissance de la date du rendez-vous, ceci afin de garantir au maximum la disponibilité du véhicule le jour souhaité.

Toute modification ou annulation de rendez-vous doit se faire au moins la veille du déplacement. A défaut, le trajet aller et retour sera facturé.

Les demandes seront honorées dans leur ordre d'arrivée au standard téléphonique. Une priorité est accordée à une demande de déplacement pour un examen médical pour les personnes en fauteuil roulant et leur accompagnant et/ou pour les personnes qui possèdent une carte de stationnement délivrée par le SPF Sécurité Sociale et leur accompagnant et/ou des personnes âgées de plus de 65 ans.

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.

Article 9 - Voyages multi-usagers

Dans un souci d'efficacité et de bonne gestion, il pourrait arriver que plusieurs transports soient regroupés. Dans le cas où plusieurs usagers voyagent dans le même véhicule, chacune de ces personnes sera tenue de régler individuellement son trajet.

Article 10 - Nombre de voyageurs

L'usager voyage seul ou accompagné. Dans le souci de garantir la qualité du service, l'usager doit préciser lors de la réservation le nombre de personnes transportées le jour du déplacement, ainsi que toute difficulté pouvant être rencontrée.

Pour les personnes en fauteuil roulant et leur accompagnant et/ou pour les personnes qui possèdent une carte de stationnement délivrée par le SPF Sécurité Sociale et leur accompagnant ; et/ou des personnes âgées de plus de 65 ans ; et/ou des personnes ayant exceptionnellement une incapacité temporaire rendant difficile leur autonomie et mobilité, l'accompagnant voyage gratuitement.

Article 11 - Tarification.

- Les trajets sont facturés comme suit : l'aller simple revient à 3,00 EUR et l'aller-retour revient à 6,00 EUR.
- 3,00 EUR sont ajoutés à toute étape supplémentaire.
- En cas de déplacement hors entité, tout kilomètre entamé est comptabilisé à 0,50 EUR. La prise en charge des trajets extérieurs se calcule depuis le départ du CPAS (appelé par la suite lieu d'origine et situé au 16, Rue de l'Ermitage à 4400 Flémalle) jusqu'au retour du véhicule à son lieu d'origine. Le principe de base est de tarifer sur base du trajet le plus court.
- Les frais de parking éventuels sont également à charge du bénéficiaire et viendront s'ajouter à la somme à payer pour le service rendu.

Article 12 – Modalités de paiement.

Le paiement se fait sur base d'une facturation établie pour les prestations réalisées sur le mois écoulé. Aucun paiement ne s'effectuera en espèce.

Article 13 - Cas particuliers

Le service se réserve le droit de refuser toute prise en charge non-conforme au règlement.

Toute demande particulière liée au transport sera analysée par la coordination et, le cas échéant, soumis au Bureau permanent.

Rue de l'Ermitage, 16 - 4400 Flémalle Tél. 04/235.10.00 Fax. 04/234.10.48 Courriel : cpas@flemalle.be
Belfius 091-0009757-86 IBAN: BE78 0910 0097 5786 BIC: GKCC BE BB

Article 14 - Litige

En cas de litige, la coordinatrice sociale reprendra contact avec le client en vue d'une conciliation. A défaut, le Bureau permanent sera saisi du dossier pour suite voulue.
Toute dérogation au présent règlement n'est autorisée que sur décision du Bureau Permanent qui est également habilité à examiner toute réclamation concernant le fonctionnement du service.
La réclamation doit être adressée par écrit à la Direction du CPAS, 16, rue de l'Ermitage à 4400 Flémalle.

Rue de l'Ermitage, 16 - 4400 Flémalle Tél. 04/235.10.00 Fax. 04/234.10.48 Courriel : cpas@flemalle.be
Belfius 091-0009757-86 IBAN: BE78 0910 0097 5786 BIC: GKCC BE BB