



TAXI SOCIAL

Adresse : Rue de Ten Brielen 160 à 7780 Comines

Téléphone : 056/39.39.39

Règlement du taxi social de Comines-Warneton

Article 1 : Mission

Le service de taxi social organisé par le CPAS de Comines-Warneton a pour objectif de mettre à disposition du public tel que défini à l'article 2 un véhicule avec chauffeur pour effectuer des trajets tels que définis à l'article 3.

Article 2 : Public

Le service est accessible à toute personne habitant sur le territoire de l'entité de Comines-Warneton.

Article 3 : Transports

Les personnes répondant au profil défini à l'article 2 peuvent faire appel au service, par ordre de priorité, pour :

- Accomplir des démarches administratives ;
- Se rendre aux permanences de la banque alimentaire ;
- Effectuer des courses (pas de transport de marchandises dangereuses, encombrantes, lourdes et/ou sales) ;
- Participer à des activités de loisirs (réservé aux seniors et personnes à mobilité réduite).
- Rendre visite à un proche hospitalisé ou résident en maison de repos ;
- Se rendre aux consultations des nourrissons ;
- Bénéficier des soins de santé (aucun accompagnement n'est prévu – les personnes sont déposées devant la porte de l'établissement hospitalier ou du médecin).

Toute autre demande fera l'objet d'un examen par le CPAS.

Version arrêtée par le Bureau Permanent en sa séance du 8 mai 2025

Les démarches administratives ou les courses doivent toujours être réalisées par les usagers ou leurs accompagnateurs. Le chauffeur n'effectue pas de démarches administratives ou de courses à la place de ces derniers.

Les déplacements nécessitant une formation médicale ou le transport de personnes avec matériel médical (type bouteille d'oxygène) ne pourront pas être assurés par le Taxi Social. L'agent de réservation redirigera le demandeur vers des services spécialisés.

Article 4 : Territoire desservi.

Les déplacements se font en priorité au sein de l'entité de Comines-Warneton.

Article 5 : Horaire.

Le taxi social circule du lundi au samedi de 8h à 18h avec priorité pour le centre d'accueil de jour du CPAS de Comines-Warneton en début et en fin de journée.

Le taxi social ne circule pas les jours fériés.

Les horaires de prise en charge (aller et/ou retour) sont convenus de façon approximative et sont susceptibles d'être modifiés par le chauffeur (avances ou retards de quelques minutes).

Article 6 : Réservations.

Les demandes de réservation doivent se faire par téléphone au 056/39.39.39 du lundi au vendredi durant les heures de bureau, soit de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00, et ce, au plus tard 24 heures avant le déplacement.

Lors de la réservation, il y a lieu de préciser :

- Le nombre de personnes ;
- Si la personne est mobile ou en chaise roulante ;
- Si la personne souhaite un arrêt intermédiaire ;
- S'il y a lieu de prévoir un retour ;
- Le motif du déplacement.

Les réservations seront satisfaites dans leur ordre d'arrivée au standard téléphonique. En cas de problèmes, le CPAS se réserve le droit de donner priorité aux déplacements effectués dans le cadre du centre d'accueil de jour ou selon l'ordre de priorité définie à l'article 5.

Le service ne peut être tenu responsable en cas d'impossibilité à assurer un transport notamment en raison d'intempéries importantes. Il s'engage à prévenir immédiatement la personne concernée pour lui permettre de prendre d'autres dispositions.

Il est demandé aux personnes qui souhaitent annuler une réservation d'avertir le service au plus tard la veille du déplacement, avant 16h00. Tout désistement non signalé fera l'objet d'une facturation de la course. Le service se réserve le droit de ne pas desservir les utilisateurs qui auraient, à plusieurs reprises, omis de signaler un désistement.

La course sera également facturée en cas d'absence de l'utilisateur à l'heure de rendez-vous avec le taxi. Le conducteur patientera cependant 5 minutes avant de reprendre son trajet.

Article 7 : Tarifs.

A partir du 1^{er} juin 2025, les utilisateurs du service devront s'acquitter d'une participation financière de **0,50 €/km** avec un minimum de **5 €/trajet**. **Pour les trajets en dehors de l'entité, un forfait de 0,25€/km sera facturé pour tous les trajets à vide.** Ce montant sera indexé selon la législation applicable en la matière.

Il est également demandé 1,50 €/quart d'heure d'attente (tout quart d'heure entamé est facturé).

En cas de trajet pour deux personnes, à condition que les deux personnes partent du même endroit et se rendent au même endroit, une des deux personnes paiera 50% du trajet. Une seule facture sera éditée pour les deux personnes.

En cas de trajet d'un adulte avec des enfants de moins de 12 ans, le 1^{er} enfant voyage gratuitement et les autres paient un forfait de 1€. Les mineurs non accompagnés ne peuvent pas utiliser les services du taxi social. Dans le cas où une telle demande devrait être faite, l'agent de réservation s'assurera de rediriger au mieux l'appel vers un service d'aide familiale pouvant assurer la mission.

A partir du 1^{er} juin 2025, le tarif du « forfait accueil de jour » (aller et retour) sera fixé à 7,00 €.

Le trajet le plus rapide sera privilégié. La facturation sera établie en fonction du nombre de kilomètre effectivement parcourus et non sur base du trajet le plus court.

En revanche, les kilomètres effectués en supplément pour aller chercher ou déposer une autre personne en cours de route ne seront pas facturés.

Les paiements se font sur base d'une facture mensuelle.

Les frais de parking éventuels sont à charge de l'utilisateur.

En cas de non-paiement des factures, le service se réserve le droit de refuser tout transport de l'utilisateur concerné.

Article 8 : Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans le véhicule à l'exception des chiens guides d'aveugle et sauf accord du service.

Article 9 : Civilité

Tout utilisateur du service est tenu de respecter ce règlement et de se conformer aux injonctions du chauffeur notamment en ce qui concerne les règles de civilité et de bienséance. Il s'engage à respecter le véhicule qui le prend en charge.

Il est notamment interdit de proférer des menaces, injures vis-à-vis du conducteur et des autres usagers. Il est interdit à l'utilisateur de demander au conducteur d'autres tâches que celles liées au transport.

Le taxi social étant un service social collectif, les bases élémentaires d'hygiène devront être suivies par les usagers. L'utilisation du service sous l'emprise de stupéfiants, alcool, ou tout autre produit entraînant un état second pouvant entraver le bon déroulement du parcours est formellement proscrite.

Il est interdit de boire ou manger dans le véhicule.

Il est interdit au conducteur de recevoir des pourboires ou autres avantages de la part des utilisateurs du service.

À défaut de respecter ces règles, le chauffeur se réservera le droit de ne pas prendre ou de débarquer l'usager.

Article 10 : Clause de non-responsabilité

Le CPAS de Comines-Warneton décline toute responsabilité en cas de retard ou d'annulation fortuite.

Les transports « médicaux » ne peuvent être considérés comme médicalisés. Si des complications surviennent lors du transport, le chauffeur prendra contact avec une ambulance afin d'assurer le reste du trajet, au frais du client.

Les trajets récurrents (dialyse, radiothérapie, ...) peuvent toujours être annulés ou modifiés selon l'ordre de priorité défini dans l'article 3. Le CPAS de Comines-Warneton ne peut être tenu responsable des frais liés à l'annulation d'une course.

Ainsi arrêté par le Bureau permanent en sa séance du 8 mai 2025.