

RÈGLEMENT DU SERVICE « MOBILITÉ CITOYENNE »

Le service « Mobilité citoyenne » est un service qui a vocation de faciliter les transports des administrés qui ne peuvent, pour des raisons de mobilité, accéder aux réseaux de transports publics. Il ne se substitue pas aux modes de transports existants sur le territoire (transports en commun, transports médicaux, transports privés...).

Ce dispositif favorise l'autonomie des personnes et contribue au maintien des liens sociaux. Il ne s'agit pas d'un transport individuel. Plusieurs personnes ne se connaissant pas peuvent être transportées simultanément dans le même véhicule pour des destinations et des motifs de trajet différents.

Article 1 : Généralités du service

Ce service est organisé par le CCAS à travers un standard téléphonique et la mise en place d'un véhicule adapté et accessible aux personnes à mobilité réduite, géré par un agent du CCAS.

Les usagers, sous condition d'une réservation préalable, sont pris en charge à leur domicile jusqu'à leur lieu de destination.

Article 2 : Conditions d'admission

Le transport de personnes est ouvert aux :

- Personnes en situation de handicap
- Personnes isolées sans possibilité d'utiliser les moyens de transport existants.

Ce transport est accessible sous condition d'une réservation préalable au moins 48 heures avant le rendez-vous et dans la limite des places disponibles.

La commune évalue l'éligibilité des demandeurs à bénéficier du service

Article 3 : Inscription au service

L'accès au service nécessite une inscription au préalable auprès du CCAS. Pour bénéficier de ce service, il convient de remplir une fiche d'inscription, de fournir une pièce d'identité et un justificatif de domicile. Cette inscription est gratuite.

Il est demandé à l'usager d'informer le CCAS en cas de modification des informations personnelles (déménagement, changement de numéro de téléphone, courriel...).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2019, tout usager bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant en prenant contact avec le CCAS. Tout usager peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Article 4 : Fonctionnement et accès au service

Le service fonctionne du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 puis de 13h30 à 16h30.

Le service peut être utilisé uniquement pour les motifs suivants :

- Rendez-vous médicaux, paramédicaux et services de santé (opticien, pharmacie...)
- Déplacements pour raisons administratives (Mairie, CCAS, Sous-préfecture, La Poste, Banque, etc.)
- Commerces de proximité (marché, magasin, supermarché, coiffeur...)
- Loisirs culturels, sportifs
- Cimetière
- Visite en EHPAD

Le service pourra refuser les demandes de transports ne rentrant pas dans ces catégories de démarches.

Lors de la prise de rendez-vous, il vous sera demandé l'objet du déplacement. Les courses supplémentaires ajoutées le jour même, ne seront pas acceptées par le chauffeur.

Le service fonctionne uniquement sur réservation, en contactant le CCAS.

L'agent est en mesure d'apporter son aide aux personnes ayant des difficultés physiques à accéder au véhicule. Cette demande d'aide est à signaler au moment de la réservation du trajet.

Pour la sécurité des usagers et/ou des chauffeurs, le service ou les chauffeurs pourront refuser la prise en charge de personnes rencontrant des problématiques de santé relevant d'un transport plus adapté (ambulance).

Article 5 : Modalités de réservation

Une fois le dossier d'inscription validé par le CCAS, toute demande de trajet se fera directement auprès du service qui validera la réservation sous réserve de disponibilité.

Le standard téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00. Cette réservation peut s'effectuer par téléphone au **03.91.80.07.26** ou par mail : Mobilité Citoyenne mobilite.citoyenne@ville-marleslesmines.fr au plus tard 48 heures avant la demande de transport.

Lors de la réservation, il sera demandé à l'utilisateur de fournir des informations concernant : le nom de la personne, l'adresse du domicile ou le lieu de prise en charge, le lieu de la destination ainsi que l'horaire souhaité ou l'horaire du RDV.

L'utilisateur devra également lors de la réservation signaler son besoin d'assistance pour monter dans le véhicule ou la présence d'un accompagnateur en cas d'importantes difficultés de mobilité.

Le CCAS s'engage à confirmer à l'utilisateur sa réservation, dans la limite des disponibilités.

Article 6 : Annulation et modification

L'utilisateur s'engage à prévenir le service le plus tôt possible de toute modification ou annulation de sa prise en charge au plus tard 48 heures avant le rendez-vous.

Les absences injustifiées ou non signalées préalablement pourront donner lieu à une suspension temporaire ou définitive de l'accès au service de transport. Les absences non excusées seront facturées.

Au bout de trois annulations injustifiées ou non prévenues, l'utilisateur ne pourra plus bénéficier de ce service.

Les absences justifiées sont les suivantes :

- Hospitalisation urgente (bulletin de situation)
- Maladie (certificat médical)
- Décès d'un proche (acte de décès)

Le CCAS peut être contraint d'annuler un trajet dans certaines circonstances indépendantes de sa volonté : indisponibilité du personnel ou du véhicule du transport, conditions climatiques ou difficultés liées au transport... Le CCAS s'engage à prévenir les usagers de toute modification organisationnelle ou annulation au plus tôt.

Un refus de partager le véhicule avec plusieurs personnes n'est pas un motif recevable d'annulation.

En cas de défaillance du service, le service s'engage à avertir les usagers.

Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent pas être modifiées en cours de trajet.

Article 7 : Ponctualité et respect

Le service s'engage à prendre en charge l'utilisateur avec une tolérance de 10 minutes par rapport à l'heure convenue avec lui. Au-delà de ce délai ou en cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise à l'utilisateur dans les plus brefs délais. L'utilisateur doit se tenir prêt 5 minutes avant l'heure du rendez-vous, en effet l'agent ne pourra attendre les passagers retardataires afin de ne pas pénaliser les usagers suivants.

L'agent ne pourra être tenu responsable des retards résultant des encombrements liés à la circulation, à des intempéries ou à des cas de force majeure.

Tout manque de respect envers les agents se verra signalé et pourra entraîner une exclusion temporaire ou définitive du service de transport.

Article 8 : Tarification

Les trajets font l'objet d'une facturation basée sur le lieu de destination

- 2 € l'aller-retour pour les déplacements sur la commune

- 3 € l'aller-retour pour les déplacements à l'extérieur de la commune (inférieur à 25 kilomètres de la commune)

Article 9 : Bagages et objets trouvés

La prise en charge de bagages et de colis peu encombrants est autorisée dans la limite de capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres usagers : encombrement, odeur, etc.

Les déplacements avec des bagages encombrants devront faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation.

Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition au sein du CCAS et seront conservés 1 mois.

Article 10 : Sécurité et comportement

L'accès au véhicule se fait par la porte latérale, l'usager doit attendre l'arrêt complet du véhicule avant de monter ou de descendre de celui-ci.

Conformément à la législation en vigueur, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Les personnes, qui, par leur comportement, risqueraient d'incommoder les autres usagers et le conducteur du véhicule ou d'apporter un trouble à l'intérieur du véhicule ne seront pas admises à monter.

Article 11 : Interdictions générales et infraction au règlement

Pour la sécurité et la tranquillité des usagers, il est strictement interdit :

- D'enfreindre le présent règlement,
- De fumer, boire et manger dans les véhicules,
- De se lever pendant le trajet,
- De troubler l'ordre et la sécurité dans le véhicule,
- De jeter des déchets par les fenêtres ou dans le véhicule,
- De détériorer le matériel.

Article 12 : Sanctions

Les infractions liées aux règles du présent règlement sont passibles d'avertissements, mais également d'exclusions temporaires ou définitives du service.

Article 13 : Communication, information, remarques et réclamations

Le présent règlement sera accessible au sein des véhicules du service, il sera également disponible dans les locaux du CCAS ainsi que sur le site internet de la Ville. Il sera à consulter par chaque usager lors de son adhésion au service. Les usagers peuvent faire part à tout moment au CCAS de leur remarques et suggestions par courrier ou par e-mail.

Les réclamations pourront être formulées auprès du CCAS par e-mail mobilitecitoyenne@ville-marleslesmines.fr ou par téléphone au 03.91.80.07.26

Date :

Signature :