



Règlement intérieur du transport social

Article 1 : le fonctionnement du service du transport social

Ce service n'a pas de vocation concurrentielle avec les prestataires professionnels de type Taxi, inaccessibles économiquement à une certaine population fragile et dans la précarité financière.

Ce service contribue à faciliter la mobilité **des habitants du territoire de la Communauté des Communes d'Aire sur Adour**, pour répondre à leurs besoins, en matière d'accompagnement à l'accès aux droits : santé, travail, services publics, solidarité et de lutte contre l'isolement.

Ce service s'adresse à un nombre limité de bénéficiaires dans le cadre de critères précis et **uniquement sur prescription de transport par l'un des organismes cités ci-dessous**.

➤ Le public concerné :

Ce service de transport social est destiné aux personnes en difficultés économiques :

- Bénéficiant des minimas sociaux : R.S.A., A.A.H., A.S.P.A., A.S.S., A.R.E. Le service du transport social ne peut être sollicité par des personnes bénéficiant d'un plan d'aide (APA) dans les situations qui ne peuvent être solutionnées par le temps d'accompagnement social des aides à domicile.
- N'ayant aucune possibilité de mobilité : réseau familial, amical, bus, carte solidaire, etc...

Les prescripteurs sont identifiés comme étant :

- Les Conseils Départementaux des Landes et du Gers,
- Les Missions locales des Landes et du Gers,
- Le service social de la CAF Landes (Caisse d'Allocations Familiales)
- Les assistantes sociales MSA Landes et Gers (Mutuelle Sociale Agricole)
- L'association Accueil et Solidarité
- Le Point Info Famille
- L'UDAF des Landes (Union Départementale des Affaires Familiales)
- Le CLIC des Landes et du Gers (Centre de Liaison et d'Information et de Coordination).
- PTA- (Plateforme Territoriale d'Appui) Santé Landes et Gers
- Maïa 32
- Service Pénitentiaire et d'Insertion et de Probation (SPIP) Landes et Gers

➤ Les jours et les horaires de fonctionnement

Le service fonctionne du lundi au vendredi de 9H00 à 17h00, excepté un vendredi sur deux (semaines impaires) et les jours fériés. Ces horaires correspondent aux horaires de prise en charge de l'utilisateur pour l'accompagner à son rendez-vous. Le service de mobilité est fermé lorsque l'animateur du transport social est en congés ou malade.

➤ Le transport d'enfant

Les mineurs doivent être accompagnés obligatoirement par un adulte.

Conformément à la législation en vigueur, les enfants de moins de 10 ans doivent voyager avec un système de retenue adapté à leur âge et leur morphologie (siège à harnais, rehausseur). Le service doit être en mesure de fournir ces équipements, le partenaire social réservant le transport doit le signaler au moment de la réservation.

➤ Les déplacements exclus :

- Le transport de tout mineur non accompagné par un adulte
- Le transport de groupe de plus de quatre personnes
- Les urgences médicales (de type services de secours)
- Les trajets scolaires et périscolaires (sauf exception pour partenariat)
- Les trajets domicile travail

➤ Le niveau de service :

Le service assuré est un service de transport à la demande des différents prescripteurs sociaux du territoire, intervenant dans le champ de la solidarité, du travail, des prestations sociales et de la santé. Il permet aux bénéficiaires de se rendre à des rendez-vous fixés par les partenaires.

Le bon fonctionnement de ce service public nécessite que le bénéficiaire soit prêt devant chez lui et à l'horaire convenu pour le transport.

Pour les usagers identifiés, un service de « porte à porte » peut être mis en place : le conducteur accompagnera l'utilisateur dans son déplacement entre le véhicule et la porte du domicile. Toutefois, le conducteur n'est pas l'auxiliaire de vie de l'utilisateur et n'a pas l'autorisation d'entrer dans le logement de l'utilisateur.

Dans la mesure où le handicap est lourd et nécessite l'aide d'une personne accompagnante, le transport de celle-ci peut être envisagé.

➤ Prescriptions de transports :

Les bénéficiaires doivent être munis de leur convocation à leur rendez-vous et ou de la prescription de transport remis par le travailleur social.

L'utilisateur ne peut en aucun cas faire de réservation de transports. Un transport est défini comme aller-retour du domicile au lieu du rendez-vous. Il n'est pas possible d'effectuer un trajet supplémentaire ou de s'arrêter sur le retour pour effectuer des achats ou autre. Le véhicule attendra l'utilisateur sur site pendant son entretien.

Les pourboires au conducteur ne sont pas admis.

Article 2 : le déroulement d'un déplacement

- La réservation :

Le service social du CIAS est un transport sur prescription, qui fonctionne sur réservation par les partenaires sociaux via l'animatrice du transport social.

Les réservations ont lieu au plus tard 24h avant le transport et le vendredi avant 16h30 pour le lundi.

- Le groupage de transports

Les transports peuvent être regroupés dans le cas où plusieurs bénéficiaires ont rendez-vous au même endroit au même moment.

- La prise en charge de l'utilisateur

Au jour et à l'heure prévus pour le déplacement, l'utilisateur doit se trouver au lieu de rendez-vous défini, lors de la réservation et cela 5 minutes avant la prise en charge.

Le conducteur attendra au maximum 10 minutes après l'horaire défini, passé ce délai le transport est annulé (cf. article 3 du présent règlement).

- Les animaux

Les animaux ne sont pas autorisés à bord sauf les chiens d'assistance (**loi du 11 février 2005**).

La présence d'un animal devra être signalée lors de la réservation. Le propriétaire est responsable des dégâts causés à bord du véhicule.

- Les bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants portés par les usagers et ou les accompagnants, est autorisée dans la limite du véhicule, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 3 : L'annulation ou le retard :

- L'annulation par l'utilisateur

Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait pas effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service par téléphone, **au plus tard 24h avant le rendez-vous** qui était fixé, et **le vendredi avant 16h30 pour un déplacement prévu le lundi**.

Après trois annulations de transports, l'utilisateur ne pourra plus prétendre au service du transport social.

En cas de retard pour un déplacement aller ou retour, l'utilisateur ou le partenaire prescripteur doit en informer le service au plus tôt. La prise en charge sera alors effectuée en fonction des disponibilités du planning.

- L'annulation par le service du taxi social.

Le service peut être amené, à titre exceptionnel, à annuler un transport déjà réservé. Dans ce cas, il préviendra les usagers et les partenaires prescripteurs dans les meilleurs délais (au plus tard la veille avant 16h sauf cas de force majeure) et propose de programmer un transport de remplacement.

Article 4 : Comportement des usagers

Il est interdit de :

- D'avoir un comportement inadapté (gestes, propos déplacés, violences verbales et ou physiques).
- De ne pas respecter les normes de sécurité en vigueur.
- Fumer et vapoter dans les véhicules
- Être en état ébriété et ou avoir consommé des produits toxiques.
- Consommer dans le véhicule toute boisson (notamment alcoolisée).
- Transporter des produits et/ou substances interdites.
- Souiller, dégrader ou détériorer le matériel
- D'apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches...,
- Abandonner ou de jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport), résidus ou détritrus de toute nature.

Il est **impératif de respecter les règles de sécurité** à savoir d'attendre que le véhicule soit complètement à l'arrêt avant de dégrafer sa ceinture et d'ouvrir la portière.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils pourraient occasionner aux biens et aux personnes dans les véhicules.

L'agent est tenu de respecter la capacité maximale des véhicules. En cas de surcharge, l'accès au véhicule pourrait être refusé (par ex : accompagnants multiples).

En cas de refus d'un usager de respecter le présent règlement, le conducteur est habilité à lui refuser l'accès au véhicule.

Tout acte de violence verbale et ou physique à l'encontre du conducteur ou de toute personne se trouvant dans le véhicule est passible d'un procès-verbal établi par la Police ou la Gendarmerie conformément aux dispositions du Code de Procédure Pénale.

L'agent en référera à sa hiérarchie, qui décidera des suites à donner à ces événements indésirables.

Article 5 : Dispositions pénales

Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés de la Gendarmerie et ou les fonctionnaires de la Police Nationale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.

Article 6 : Information relative au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

Protection des données à caractère personnel

La réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles¹ définit les conditions dans lesquelles des traitements de données personnelles peuvent être effectués et impose une utilisation des données personnelles qui soit responsable, pertinente et limitée aux stricts besoins d'une collectivité ou de tout autre organisme. Ainsi, toute information se rapportant directement ou indirectement à une personne physique ne peut être utilisée que de manière transparente et en respectant les droits des personnes concernées.

La collectivité a désigné un délégué à la protection des données personnelles qui a pour mission d'informer, de conseiller et de veiller à la conformité des traitements à la réglementation en matière de données personnelles. Il doit être consulté préalablement à la création d'un traitement et veille au respect des droits des personnes (droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement). En cas de difficultés rencontrées lors de l'exercice de ces droits, les personnes concernées peuvent saisir le délégué à la protection des données personnelles.

Chaque agent est soumis à une obligation de confidentialité pour l'ensemble des données personnelles auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions.

Article 7 : Information au public- réclamations

Le présent règlement sera disponible dans le véhicule du service de transport social, au siège du C.I.A.S. d'Aire sur l'Adour, et en téléchargement sur son site Internet. Un exemplaire de ce document pourra être remis à toute personne le souhaitant sur demande par mail : transportsocial@cdcaire.org

Les demandes d'information ou les éventuelles remarques ou réclamations doivent être adressées :

- par écrit à M. le Président du C.I.A.S. d'Aire sur l'Adour, 18 rue du Général Labat 40800 Aire sur l'Adour.

¹Loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) n° (UE) 2016/679 du 27 avril 2016