

# SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ



**RÈGLEMENT  
D'ORDRE  
INTÉRIEUR**





## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA CELLULE D'AIDE A LA MOBILITÉ

Les conditions d'utilisations reprises ci-dessous doivent être respectées, sans quoi, la cellule se verra contraint de refuser le transport.

### 1. Qui peut bénéficier du service mobilité sociale ?

Les personnes aidées par le Centre Public d'Action Sociale d'Ixelles via l'un des services suivants :

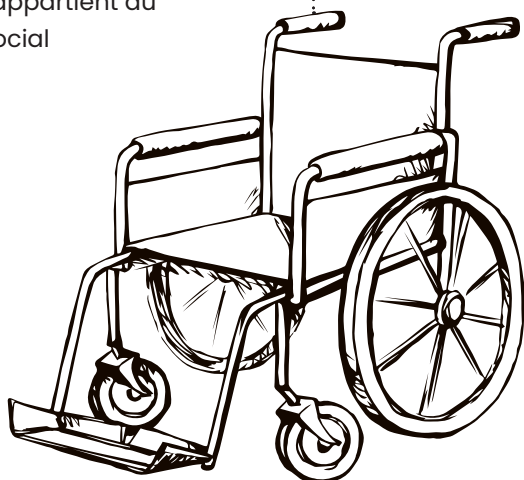
- Le Service Social Général ;
- Le Centre de Jour Audrey Hepburn ;
- Le SAFPA ;
- La Résidence Van Aa ;
- Les Résidence Heures Douces.

Attention, il appartient au travailleur social du CPAS de décider si une personne

peut, ou non, bénéficier d'un transport via le service (sur base de l'enquête sociale et de la situation sociale individuelle).

C'est également à ce dernier de signaler à la cellule le ou les type(s) de transport(s) pris en charge pour le bénéficiaire en question ainsi que tout changement survenu dans sa situation qui l'empêcherait de continuer à bénéficier de cet avantage. Afin que les chauffeurs de la cellule puissent préparer au mieux leurs transports, il y a lieu de compléter la fiche d'identification « bénéficiaire » reprise en annexe.

Le tout premier contact entre un bénéficiaire et la cellule doit être introduit par le travailleur social.



Comme évoqué, afin de déterminer si une personne peut bénéficier



d'un transport, le travailleur social doit réaliser une enquête sociale afin de déterminer les conditions exactes d'exécution du service.

Le travailleur social est également tenu de signaler tout changement survenu dans la situation d'un bénéficiaire (adresse, numéro de téléphone, fin d'une aide, ...).

## **2. Quels types de déplacements sont assurés par le service ?**

Au départ, principalement et prioritairement les transports à caractères médicaux, paramédicaux et apparentés, ainsi que les transports des participants du Centre de Jour

entre leur domicile et le Centre.

Tout autre type de transport peut être envisagé (par ex : courses ménagères), également dans le cadre du développement de la cellule à long terme.

D'autres motifs de transport ne sont donc pas exclus. Il appartient au travailleur social d'en présenter la demande devant l'autorité compétente.

Dans ces situations donc, il n'appartient pas à la cellule transport d'apprécier l'opportunité d'avoir recours ou non à ses services d'aide à la mobilité mais bien au travailleur social du CPAS.

C'est ce dernier qui cadrera via la fiche d'identification, pour chacun des bénéficiaires, les demandes de transports auxquelles la cellule se doit de réserver une suite favorable (dans la limite de la disponibilité des véhicules).

### 3. Comment fonctionne le service d'aide à la mobilité sociale ?

Un carnet de bord est présent dans chaque véhicule.

Lors de chaque transport, le chauffeur complète ce carnet de bord.

Après identification par le travailleur social et la cellule des conditions d'utilisation du service rendu, le bénéficiaire pourra réserver son transport selon les modalités suivantes :

Appeler le **02/563.57.14**,  
ou envoyez un mail à [planificateur@cpasixelles.brussels](mailto:planificateur@cpasixelles.brussels) au moins 48 heures à l'avance !

Dans un souci de bonne organisation, la cellule doit être prévenue à l'avance afin de préparer au mieux le planning des déplacements de nos chauffeurs.

Cependant, si le bénéficiaire appelle le jour même et que l'heure qu'il demande est encore disponible, la cellule assurera votre transport. Il est demandé au bénéficiaire de préciser l'endroit où le

chauffeur doit venir le chercher, la destination souhaitée (cette information est recoupée avec les données reprises dans la fiche d'identification « bénéficiaire » introduite au préalable par le travailleur social), l'heure à laquelle il désire y être, l'heure théorique de fin de rendez-vous s'il souhaite faire appel à la cellule pour le trajet retour, ainsi que toute autre information particulière et utile pour garantir un service de qualité.

La cellule pourra ainsi déterminer au cas par cas quelles sont les actions d'accompagnement complémentaires indispensables et faire appel, s'il y a lieu, à d'autres services du CPAS pour organiser l'accompagnement (par un travailleur social, une aide familiale).

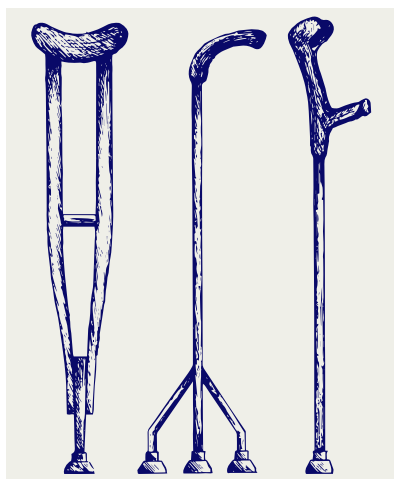
Pour les prises de rendez-vous, les heures d'ouverture de la permanence téléphonique de la cellule sont : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00.

En dehors de ces heures, un message peut être laissé sur un répondeur (les messages seront écoutés le lendemain matin).

Les transports, quant à eux, sont assurés de 8h00 à 16h00.

Pour des raisons pratiques, le chauffeur n'est pas tenu de déposer le bénéficiaire à différents endroits si cela n'était pas prévu lors de la réservation de transport. En effet, le chauffeur est tenu de respecter son planning afin de satisfaire, au maximum, tous les bénéficiaires du service d'aide à la mobilité.

La règle est que la cellule honore les demandes d'aide à la mobilité dans l'ordre de leurs arrivées, tout en tenant compte des disponibilités des véhicules. Toutefois, la priorité est donnée aux demandes de déplacements en vue d'examen médicaux.



En cas d'impossibilité d'assurer un transport, la cellule ne pourra être tenue responsable. Si ce cas de figure se présente, le bénéficiaire sera prévenu dans les plus brefs délais afin de pouvoir prendre d'autres dispositions, y compris avec l'aide de la cellule.

#### 4. Quelles sont les destinations desservies par le service ?

Les déplacements sont effectués sur les communes suivantes : Auderghem, Etterbeek, Ixelles, Saint-Gilles, Saint-Josse Ten Noode, Bruxelles-ville (petite ceinture), Uccle (uniquement hôpital St-Elisabeth), Watermael-Boitsfort.

#### 5. Quelle est la tarification appliquée?

- Pour les bénéficiaires en possession d'une carte médicale délivrée par le CPAS, les transports pour raison médicale, sont facturés 1,25€/trajet soit 2,50€/aller-retour.
- En cas d'annulation moins de 24h à l'avance, le trajet sera facturé à 50%
- Pour les bénéficiaires sans carte médicale délivrée par le CPAS, les transports pour raison médicale, sont facturés 2,40€



trajet soit 4,80€/aller-retour.

- La voiture n'est pas réservée de manière individuelle. D'autres personnes (bénéficiaires du CPAS d'Ixelles) peuvent être invitées à prendre place dans le même véhicule en fonction des itinéraires qui doivent être empruntés. La facturation du bénéficiaire sera alors adaptée en fonction du nombre de participants au trajet (tarif dégressif).
- Les factures doivent être payées par domiciliation.

## 6. Règles particulières

- Il est strictement interdit de fumer dans le véhicule et de transporter des animaux de grande taille. Seuls les chiens guides et animaux de compagnie tenus dans un box portable sont acceptés.
- Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous (passagers et chauffeurs) sauf avis médical. Si un passager refuse de la porter, le chauffeur sera en mesure de refuser le transport.
- Les enfants mineurs doivent, dans tous les cas, être accompagnés

d'un adulte. Lors de votre réservation du transport, il est indispensable que vous nous communiquiez le fait que vous serez accompagnés (précisez le nombre d'enfants) afin que nous puissions équiper le véhicule des sièges adéquats : maxi cosy, sièges rehausseurs pour enfants de moins de 1,35 m (aucune dérogation à l'utilisation de ce matériel ne sera permise).

- Les désistements doivent être signalés le plus rapidement possible et au plus tard 2h avant le déplacement prévu. En cas de non respect de cette règle, le trajet sera facturé.



- La cellule mobilité se veut, avant tout, être à vocation sociale. De ce fait, nous ne nous substituons ni aux taxis, aux ambulances ou autres services spécialisés dans le transport de personnes qui ont besoin d'une assistance spécifique pour se déplacer.
- Si le bénéficiaire a des bagages ou achats encombrants à transporter, il est tenu de prévenir au préalable la cellule lors de la réservation du transport. Si ceux-ci sont trop volumineux, le transport peut être refusé.
- Il est strictement interdit aux chauffeurs d'accepter un pourboire.
- Il est demandé que le bénéficiaire prévienne la cellule de toute information importante (ex. maladie contagieuse).

### CONTACT:

**02/563.57.14**

**planificateur@**

**cpasixelles.brussels**

Au moins 48 heures  
à l'avance!

