



REGLEMENT INTERIEUR - SERVICE MOBILITE

Préambule

La commune de Trouville-sur-Mer, au travers son Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) favorise une politique sociale notamment à destination des personnes rencontrant des problèmes de mobilité (les personnes âgées et/ou handicapées) ayant besoin d'un accompagnement spécifique dans leurs démarches.

En février 2022, l'association MA-RS (Medical Assistance – Rescue Solutions) a mis en place un service de transport à la demande pour nos seniors dans la continuité des actions menées précédemment par l'association Service Plus. Suite à la fermeture de l'association, **le CCAS** a décidé de reprendre cette activité.

Le service mobilité du CCAS a vocation de faciliter les transports des personnes âgées ou handicapées qui ne peuvent, pour des raisons de mobilité, accéder aux réseaux de transports publics. La navette, ne se substitue pas aux modes de transports existants sur le territoire (transports en commun, transports médicaux, transports privés...). Ce service mobilité favorise l'autonomie de la personne, contribue au maintien des liens sociaux et préserve l'environnement. 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 et avec la mise à disposition d'un véhicule et d'un chauffeur. Les clients, sous condition d'une réservation préalable, sont pris en charge devant leur domicile jusqu'à leur lieu de destination.

Le CCAS s'engage à poursuivre le service d'accompagnement dans la mobilité. Cette prestation comporte l'aide du chauffeur pour monter et s'installer dans le véhicule, ainsi que pour en sortir. Cette prestation inclut également l'aide au portage des courses jusqu'à la porte du domicile. Le chauffeur ne se substitue pas à la personne âgée dans les démarches qu'elle effectue. Il ne peut accompagner les personnes à l'intérieur des magasins pour les aider à faire leurs courses.

Le service d'accompagnement a pour but d'assurer une meilleure mobilité en direction des destinations suivantes : le centre-ville et ses abords, le marché le mercredi, les commerces de proximité et la zone commerciale de Touques, les professionnels de santé, le centre hospitalier de la côte fleurie et ses annexes à Equemauville, les cimetières, les établissements publics situés dans la zone de Trouville-sur-Mer et les communes avoisinantes et les lieux d'animations divers.

Ainsi, **Le CCAS** propose **un service de mobilité de première nécessité** assurant les déposes sur la zone commerciale de Touques, les services administratifs et sociaux et une dépose sur les centres médicaux et paramédicaux ou les praticiens pour le suivi médical de chaque adhérent et aussi permettre des visites pour les personnes en structures médico-sociales.

Également, **le CCAS** présente **un service de transport de vie quotidienne** pouvant proposer des déposes sur les centres culturels ou de loisirs afin de permettre aux séniors de continuer à maintenir leur qualité de vie à Trouville-sur-Mer. (En fonction de la disponibilité des plannings, les rendez-vous médicaux étant prioritaires).

Article 2 :

Conditions d'admission

Le service mobilité est ouvert exclusivement aux personnes domiciliées à Trouville-sur-Mer :

- Personnes de plus de 60 ans,
- Les situations exceptionnelles seront étudiées par le CCAS (ex : handicap...).
- Les animaux ne sont pas admis sauf les chiens guides.

Ce transport est accessible sous condition d'une réservation préalable au plus tard 72h avant le rendez-vous et dans la limite des places disponibles.

Les personnes doivent s'inscrire au CCAS avec les pièces suivantes :

- Carte d'identité.
- Justificatif de domicile récent (quittances EDF, eau, datant de moins de trois mois).
- Justificatif d'invalidité
- Nom et n° tél d'une personne à contacter en cas de problème.

A cette occasion, elles recevront le règlement intérieur, qu'elles signeront.

Article 3 :

Fonctionnement et accès au service

Le service mobilité fonctionne du lundi au vendredi de 9h00 à 11h45 puis de 13h30 à 16h45.

Il dessert les destinations citées dans l'article 1. Le CCAS pourra refuser les demandes de transports ne rentrant pas dans ces catégories de démarches.

Le service mobilité fonctionne uniquement sur réservation, en contactant le CCAS de Trouville sur Mer au **06 80 93 94 17** du Lundi au Vendredi de 9H à 12H.

En dehors de ces horaires les réservations ne pourront pas avoir lieu.

Les premiers rendez-vous peuvent être accordés pour 9h00 et 13h30, les derniers à 11h45 et 16h45.

Le service n'est pas assuré les samedi, dimanche et jours fériés sauf manifestations spécifiques.

Le CCAS se réserve le droit de suspendre les transports en cas d'intempéries (verglas, neige, tempête, plan grand froid, plan forte chaleur).

Le chauffeur 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.

L'accompagnateur pour les personnes rencontrant d'importantes difficultés de mobilité, sera soumis au même tarif que la personne inscrite. Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits, hormis les chiens guides. Pour la sécurité des usagers et/ou du chauffeur, le service ou le chauffeur pourront refuser la prise en charge de personnes rencontrant des problématiques de santé relevant d'un transport plus adapté (ambulance).

Article 4 :

Modalités de réservation

Le dossier d'inscription est fait et validé par le CCAS, toute demande de trajet se fera directement auprès du CCAS qui validera la réservation sous réserve de disponibilité. Le service de réservation est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00. Cette réservation s'effectue par téléphone au **06 80 93 94 17** au plus tard 72 heures avant la demande de transport.

Lors de la prise de rendez-vous, il vous sera demandé l'objet du déplacement, l'adresse de départ et de destination ainsi que les horaires d'arrivée et de retour souhaités.

Les demandes récurrentes sur plusieurs semaines ou plusieurs mois du type séance de kinésithérapie, d'orthophonie, etc. pourront être réservées sur un mois maximum. Lors de la réservation, il sera demandé à la personne 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 souhaitée ou l'horaire du RDV.

Le voyageur 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 transport des personnes dépend des places disponibles.

Article 5 :

Annulation et modification

La personne s'engage à prévenir le CCAS au 02.31.14.65.50 le plus tôt possible de toute modification impactant sa prise en charge ou de toute annulation de réservation et ce au plus tard deux heures avant le rendez-vous. Les absences injustifiées ou non prévenues pourront donner lieu à une suspension temporaire ou définitive de l'accès au service de transport. Les absences non excusées seront facturées. Un refus de partager le véhicule avec plusieurs personnes n'est pas un motif recevable d'annulation.

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

Les courses supplémentaires ajoutées le jour même, ne seront pas acceptées par le chauffeur.

Article 6 :

Ponctualité et respect

Concernant le chauffeur :

Il s'engage à prendre en charge la personne avec une tolérance de 5 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 la personne dans les plus brefs délais.

Toutefois le chauffeur ne pourra être tenu responsable des retards résultant des encombrements liés à la circulation, à des intempéries ou à des cas de force majeure.

Concernant le client :

Il doit se tenir prêt 5 minutes avant l'heure du rendez-vous, en effet le chauffeur ne pourra attendre les passagers retardataires afin de ne pas pénaliser les personnes suivantes.

Les personnes doivent attendre l'arrêt complet du véhicule pour monter ou descendre.

Les personnes ne doivent pas traverser devant la navette et doivent attendre que la vue sur la chaussée soit dégagée.

Les personnes doivent respecter les consignes du chauffeur ainsi que les règles relatives à la sécurité, à l'hygiène et au savoir-vivre.

Les personnes sont tenues de porter une tenue correcte

Il est obligatoire de porter sa ceinture de sécurité (sauf contre-indication médicale attestée)

Il est interdit de parler au conducteur ou de le distraire durant le trajet, de consommer de l'alcool, de mettre les pieds sur les sièges, de fumer, de jeter des débris, d'importuner les autres voyageurs, de troubler l'ordre public, de souiller et de dégrader le matériel.

Le CCAS se dégage de toute responsabilité, en cas de chute dans le véhicule et aux points de ramassage, qui ne seraient pas causés par le véhicule ou le conducteur.

Tout manque de respect envers le chauffeur et/ou service de réservation se verra signalé auprès de la direction du CCAS et pourra entraîner une exclusion temporaire ou définitive du service de transport.

Article 7 :

Tarification

| Destination | Tarif Aller simple | Tarif Aller – Retour |
|---------------|--------------------|----------------------|
| Moins de 6 Km | 2 € | 4 € |
| Plus de 6 km | 6 € | 12 € |

Le règlement s'effectue directement auprès du service mobilité, au CCAS, par l'achat d'une carte de dix trajets. Les moyens de paiements acceptés sont le chèque à l'ordre du Trésor Public de Trouville sur Mer ou les espèces).

Aucun transport ne sera effectué si la personne n'a pas effectué le paiement au préalable.

Article 8

Limites du service et rôle du chauffeur

Le chauffeur apporte une aide (soutien physique) mais ne se substitue pas à la personne dans les démarches qu'elle effectue. Il ne peut accompagner les personnes à l'intérieur des magasins pour les aider à faire leurs courses.

Les personnes qui font des courses alimentaires pourront être aidées pour porter les sachets jusqu'à la porte de leur domicile si leur état le nécessite et dans la mesure du raisonnable (à l'exclusion des bouteilles de gaz et des packs d'eau ou de lait en grande quantité.). Pour le reste de l'alimentation, il est nécessaire de rester dans le raisonnable au niveau des quantités (par exemple 5 kg de pommes de terre ...).

Le chauffeur n'entrera dans le domicile pour déposer les courses que sur demande expresse de la personne.

Le chauffeur ne manipule pas d'argent lors des courses effectuées par les personnes. (Retrait au distributeur automatique, paiement de courses ou rendu de monnaie).

Plus globalement le chauffeur n'est pas habilité à :

- Recevoir de l'argent.
- Effectuer des gestes médicaux et d'hygiène (Toilette, etc.).
- Remplir les papiers administratifs.
- Transporter les analyses médicales.
- Transporter des matériaux, des bouteilles de gaz.

Le chauffeur n'est pas autorisé à recevoir des personnes bénéficiaires du service mobilité, de somme d'argent, de cadeaux en remerciement ou en récompense du service rendu aux usagers.

Accompagnement médical :

Le chauffeur n'a aucune formation médicale et l'aide physique aux personnes se borne à des gestes simples de bon sens.

Le service mobilité de Trouville-sur-Mer est un service public non marchand, à ce titre, il n'entre pas en concurrence avec les transports sanitaires ou les taxis.

Article 9

Congés annuels

Le service mobilité ferme deux semaines l'été et une semaine pendant les vacances de fêtes de fin d'année.

Article 10 :

Communication, information, remarques et réclamations

Les personnes peuvent faire part à tout moment au CCAS de leur remarques, suggestions et réclamations :

- Par courrier : CCAS 17, Rue Biesta Monrival 14360 TROUVILLE SUR MER
- Par courriel : mobilite@mairie-trouville-sur-mer.fr
- Par téléphone : Au **06 80 93 94 17**

Toute réclamation doit impérativement mentionner :

- La date et l'heure du trajet,
- L'arrêt d'embarquement et de débarquement,
- La description précise des désordres constatés,
- Les factures afférentes aux biens perdus ou endommagés,
- La faute reprochée et les justificatifs y afférents.

Article 11

Objets trouvés

Les objets trouvés dans le minibus sont remis au chauffeur. Le CCAS décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

Les objets sont mis à la disposition de leurs propriétaires à l'accueil du CCAS.

Engagements du CCAS

- Le chauffeur est soumis(e) au secret professionnel et à la confidentialité ;
- Le chauffeur doit être discrète(e), honnête et soigné(e) ;
- Le chauffeur doit le respect au client et en contrepartie a droit à sa considération ;
- Le chauffeur est tenu(e) d'observer une stricte neutralité politique et religieuse ;
- Le chauffeur ne peut, en aucune circonstance, importuner les personnes par ses problèmes personnels ;

Engagements du Client

- Payer son transport auprès du CCAS.

Il a droit à l'information, au respect de son libre arbitre et à sa dignité. Il peut procéder à toute réclamation si nécessaire sur la qualité du service rendu. Il ne devra pas retenir le chauffeur au-delà du temps qui lui est accordé sauf s'il y a un problème urgent à régler dans l'instant.

Il devra rester respectueux du chauffeur. Aucune rémunération ou gratification supplémentaire ne devra être versée par la personne au chauffeur.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel ou racial conduira à une rupture du contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Règlement Général sur la Protection des Données est le nouveau cadre juridique de l'Union européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : Centre Communal d'Action Sociale de Trouville sur Mer en précisant ses nom et prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

A Trouville-sur-Mer, le

Le client : Nom et prénom

Pour Madame la Présidente,
par délégation,
La Vice-Présidente

Lu et approuvé »

Martine GUILLON