

**REGLEMENT INTERIEUR DU TRANSPORT A LA DEMANDE DU CENTRE D'ACTION SOCIALE DE
LA VILLE DE MALAKOFF – 15/10/2025**

NOM :

PRENOM :

Préambule :

Le Pôle Seniors du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Malakoff propose une prestation portant sur un service de transport à la demande.

Ce service consiste à véhiculer des personnes âgées dépendantes (GIR 4 à 5) ou des adultes handicapés pour des trajets du quotidien en proximité de leur domicile. Il permet d'accompagner des personnes qui ne disposent pas de l'autonomie suffisante (temporaire ou permanente) pour assurer elles-mêmes ces déplacements avec les moyens de transport usuels.

Le présent règlement présente le public concerné, l'inscription et le fonctionnement du service, les conditions d'annulation et de modification, la tarification et la facturation, les règles de sécurité, le comportement et les obligations avant et durant le trajet.

Il a été approuvé par délibération du Conseil d'Administration en date du 17 septembre 2024 et modifié le 15 octobre 2025. Il s'applique de plein droit à tous les usagers prenant place dans les véhicules du service.

Article 1) Public concerné

1. Résider à Malakoff
2. Être dans l'une des 3 situations suivantes :
 - Être une personne âgée de + 75 ans ayant des difficultés de déplacement (hors GIR 1 à 3).
 - Être une personne âgée de + 60 ans ayant des difficultés de déplacement attestées par :
 - avoir été évalué en GIR 4 ou 5 de la grille Groupe ISO Ressources* établie par un médecin
 - ou tout autre justificatif (ex. plan d'aide retraite).
 - Être une personne handicapée :
 - titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) avec la mention Invalidité ou Priorité,
 - ou attester d'une mobilité réduite sur présentation d'un certificat médical récent (hors GIR 1 à 3).

3. Ce service s'adresse aux personnes ayant des difficultés de déplacement physique et ne présentant pas de problématiques cognitives.

Le service se réserve le droit de refuser une demande de transport. Une évaluation des critères d'éligibilité sera effectuée.

**Précisions* : GIR 4 : personne n'assumant pas seul ses transferts mais qui, une fois levée, peut se déplacer à l'intérieur de son logement, et qui a besoin d'aide pour la toilette et l'habillement. Quant GIR 5 : personne ayant seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage.

Article 2) Inscription au service :

L'inscription au service nécessite une inscription au préalable, à faire auprès du pôle Seniors du CCAS via le portail de démarches <https://demarches.malakoff.fr/> ou par téléphone au 01.47.46.77.77. Cette inscription est gratuite.

Il est demandé de fournir les documents suivants :

- Une pièce d'identité ou livret de famille
- Un justificatif de domicile
- L'avis d'imposition ou de non-imposition de l'année de référence
- La fiche d'inscription au service du maintien à domicile du CCAS dûment remplie, datée et signée.
- et, le cas échéant, la carte mobilité inclusion (CMI) délivrée par la MDPH portant la mention « Invalidité » ou « Priorité ».

Il est demandé à l'utilisateur de renseigner le service par le même biais en cas de modification de ces informations : changement d'adresse, de numéro, courriel, personnes à prévenir.

Article 3) Fonctionnement du service :

Les horaires téléphoniques sont les suivants :

- Lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h (jusqu'à 18h le lundi), hors jours fériés.

Les horaires de transport sont les suivants :

- Lundi au vendredi, de 8h45 à 11h30 et de 13h45 à 16h30 (jusqu'à 17h30 le lundi), hors jours fériés.

Il dessert les communes suivantes :

- Malakoff et les communes limitrophes (Vanves, Montrouge, Clamart, Châtillon, Issy-les-Moulineaux, Bagneux...) dans un rayon de cinq kilomètres
- Certains hôpitaux parisiens
- Sous-Préfecture Antony

IMPORTANT : Le CCAS ne peut garantir la prise en charge des trajets aller-retour vers la sous-préfecture en raison des contraintes horaires. Il appartient aux usagers de prévoir une solution alternative pour le trajet retour si celui-ci intervient en dehors des horaires prévus par le service.

La réservation du trajet doit se faire, au plus tard, la veille de la date du transport.

Lors de la réservation, il sera demandé à l'usager de fournir des informations concernant le nom de la personne, l'adresse du domicile ou du lieu de prise en charge, le motif de déplacement, le lieu de la destination ainsi que l'horaire du rendez-vous.

La réservation peut se faire via le portail de démarches <https://demarches.malakoff.fr/> ou par téléphone au 01.47.46.77.77.

Le service s'engage à prendre en charge l'usager avec une tolérance de 15 minutes par rapport à l'heure prévue, avant et après l'heure du rendez-vous convenue lors de la réservation. Au-delà de ce délai ou en cas de situation exceptionnelle (trafic perturbé, panne de véhicule, etc), une information sera transmise au voyageur aussitôt que le service le pourra.

L'usager devra être ponctuel. Afin de ne pas pénaliser l'ensemble des utilisateurs du service, le conducteur ne pourra pas attendre les passagers retardataires.

Les destinations prévues ne peuvent pas être modifiées en cours de trajet, ni donner lieu à des étapes supplémentaires.

Le jour du rendez-vous, l'agent stationnera au plus proche de l'entrée charretière (entrée immeuble, garage, rue piétonne...) du domicile en fonction des contraintes de circulation (parking, chaussée...).

Si une personne rencontre d'importantes difficultés de mobilité, elle peut être accompagnée. L'accompagnateur est soumis à un tarif qui varie selon son avis d'imposition : tarif imposable ou tarif non imposable. Sa présence doit être mentionnée lors de la réservation.

Toutefois, la gratuité est accordée si :

- La mention « Besoin d'accompagnement » est inscrite sur la carte CMI (ou équivalent)
- Ou si un accompagnement est prescrit par le médecin dans un bilan fonctionnel.

L'accompagnateur, dit obligatoire, voyage alors gratuitement dans le véhicule de transport à la demande.

Les animaux sont autorisés à accéder au véhicule uniquement s'ils sont :

- de petite taille,
- transportés dans une cage ou un panier fermé,
- ou s'il s'agit de chiens-accompagnateurs (dans le coffre)

Les animaux ne peuvent occuper un siège. Les propriétaires sont responsables des dommages occasionnés par ces derniers. Leur présence doit être signalée lors de la réservation.

Article 4) Annulation et modification

4.1 Du fait de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à prévenir, le plus tôt possible, de toute modification impactant sa prise en charge ou de toute annulation de réservation, et ce, au plus tard 24 heures avant le rendez-vous.

En cas d'annulation non justifiée ou hors délai, le trajet sera facturé.

Au bout de trois annulations injustifiées ou non prévues, 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)
- Dégât des eaux ou autre événement en lien avec l'habitat (assurance ou tout autre justificatif déclarant le sinistre).

4.2 Du fait du CCAS

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.

Article 5) Tarification et facturation

Une feuille de prestation est à signer par l'utilisateur à chaque trajet et sert de base à la facturation. A noter, un trajet aller-retour correspond à deux trajets.

Chaque trimestre, une facture est émise à terme échu, mentionnant le nombre de trajets réalisés. La facture doit être acquittée au plus tard le 25 du mois en cours par carte ou par chèque. Concernant le règlement par prélèvement automatique, il s'effectue le 20 du mois.

Le règlement peut être adressé par courrier adressé au **CCAS, place du 11 novembre-1918, CS 80031-92245 Malakoff Cedex** ou se faire à la permanence du pôle Seniors, 1 place du 11 novembre.

Le tarif du trajet est fixé et révisé par délibération du Conseil d'administration du CCAS.

En cas de litige sur la facturation des trajets, le CCAS s'engage à étudier la demande et procédera à un contrôle à partir des feuilles de prestations signées.

Article 6) Sécurité et comportement avant et durant le trajet :

Les personnes qui, par leur comportement ou leur état, risqueraient d'incommoder les autres voyageurs et le personnel, ou de perturber la tranquillité à l'intérieur du véhicule ne seront pas admises à bord. En cas de constat au cours du trajet, elles seront raccompagnées à leur domicile et le trajet leur sera facturé.

En cas de problème à bord du véhicule, le voyageur doit s'adresser au conducteur, qui appliquera les consignes de sécurité.

Article 7) Obligations à respecter durant le trajet

Pour la sécurité et la tranquillité de tous, il est impératif que les usagers du service :

- Tiennent compte des annonces, avertissements et consignes du personnel du pôle seniors.
- Mettent leur ceinture de sécurité.
- Respectent les règles d'hygiène élémentaire

Et qu'ils s'abstiennent strictement de :

- Fumer, boire et manger dans le véhicule.
- Se lever durant le trajet.
- Actionner les poignées et dispositifs d'ouverture des portes durant le trajet.
- Jeter des déchets par les fenêtres ou dans le véhicule.
- Détenir des objets coupants.
- Souiller ou dégrader le matériel ou le véhicule.

L'utilisateur reste civilement et pénalement responsable de tout acte, direct ou indirect, pouvant nuire à la sécurité et à la tranquillité des usagers et des dommages qu'ils causerait aux biens et au tiers dans le véhicule ainsi que sur la voie publique.

L'inscription à la prestation de transport à la demande implique l'acceptation du présent règlement.

Date :

Signature du bénéficiaire,
Précédée la mention
« Lu et approuvé »