Carnet de bord pour l'utilisation des minibus du Plan de Cohésion Sociale

Version adaptée au système WIBEE – Ville de Malmedy

FICHE SYNTHÉTIQUE — L'essentiel en un coup d'œil

① Je réserve Sur l'application Wibee depuis mon smartphone : véhicule, date et heure. Ma réservation peut être prolongée si le véhicule n'est pas réservé par un autre utilisateur après moi. **L'utilisation d'un smartphone équipé de l'application Wibee est indispensable pour réserver, ouvrir et fermer le véhicule.**	**② Je retire la clé** J'ouvre le véhicule depuis ma réservation dans l'application Wibee. Je récupère ensuite la clé et le badge (ou la carte) attaché au trousseau dans le boîtier connecté situé dans la boîte à gants.
③ Je roule Avant de partir : photos de l'état du véhicule envoyés au PCS si dégâts. Carte carburant dans la boîte à gants – utilisez votre code PIN personnel.	**④ Je restitue** Je fais le plein, je stationne le minibus sur son emplacement réservé et je replace correctement la clé dans le boîtier. **Je ferme ensuite le véhicule avec l'application Wibee afin de clôturer ma réservation.**

0,30 € / km	**1 € / heure**	**Réservation sur plusieurs jours : maximum 10 € / jour + 0,30 € / km**

Carburant inclus — tarif identique pour toutes les utilisateurs

Urgence / blessé	Assurance (Ethias)	PCS Malmedy	Panne / assistance
112	+32 4 220 34 00 sinistresauto@ethias.be	0485/23.91.20 080/79.96.16 pcs@malmedy.be	+32 2 533 75 75 (police d'assistance : 8410009561)

Rappel : interdit de fumer, manger/boire ou transporter des animaux dans le véhicule. Franchise en cas de sinistre : 250 €.

Sommaire

- Comment s'inscrire sur l'application Wibee ?
- Comment réserver un véhicule ?
- Comment démarrer le minibus ?
- Comment fermer le minibus ?
- Le véhicule manque de carburant ?
- Un désagrément avec le véhicule ?
- Un accident ? Pas de panique !
- Un vol ? Du vandalisme ?
- Un problème avec le véhicule ?
- Comment changer ma réservation ?
- Combien ça coûte ?
- Petit rappel des règles

Comment s'inscrire sur l'application Wibee ?

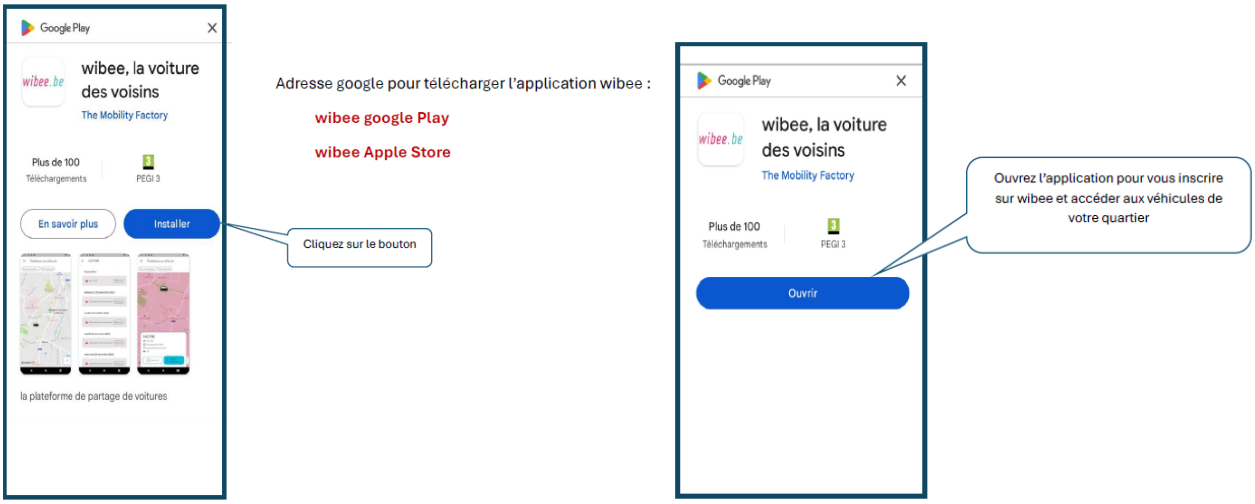
Toute personne souhaitant utiliser les minibus doit créer un compte sur l'application Wibee. Après votre inscription, votre demande d'accès aux minibus devra être validée par le PCS avant que vous puissiez effectuer une réservation.

Téléchargez l'application « Wibee, la voiture des voisins » sur Google Play ou l'App Store.

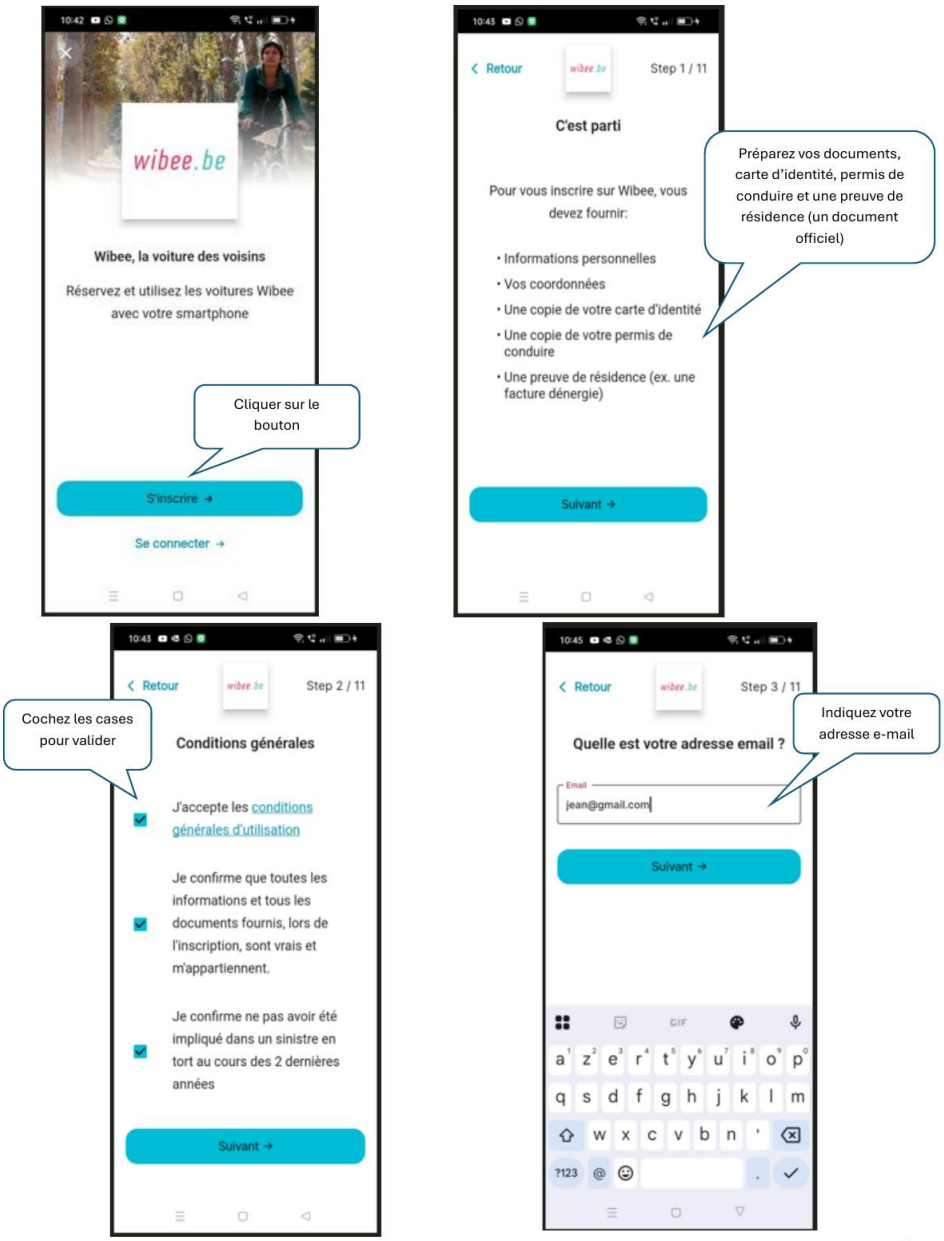
- Ouvrez l'application et cliquez sur « S'inscrire ».
- Préparez vos documents : carte d'identité, permis de conduire et une preuve de résidence (par exemple une facture d'énergie).
- Acceptez les conditions générales d'utilisation (https://www.wibee.be/legal) et confirmez que vos informations sont exactes.
- Indiquez votre adresse e-mail, puis allez chercher l'e-mail de vérification reçu dans votre boîte et cliquez sur le lien.
- Notez le code reçu par SMS et encodez-le dans l'application.
- Complétez vos informations de base (prénom, nom, date de naissance).
- Prenez une photo de votre carte d'identité puis de votre permis de conduire : centrez, rognez si nécessaire, puis validez.
- Continuez la procédure indiquée à l'écran jusqu'à la validation de votre compte.

Une fois votre compte validé par Wibee et votre statut d'utilisateur autorisé confirmé par le PCS, les deux minibus apparaissent dans l'application et vous pouvez les réserver.

Téléchargement de l'application sur le store

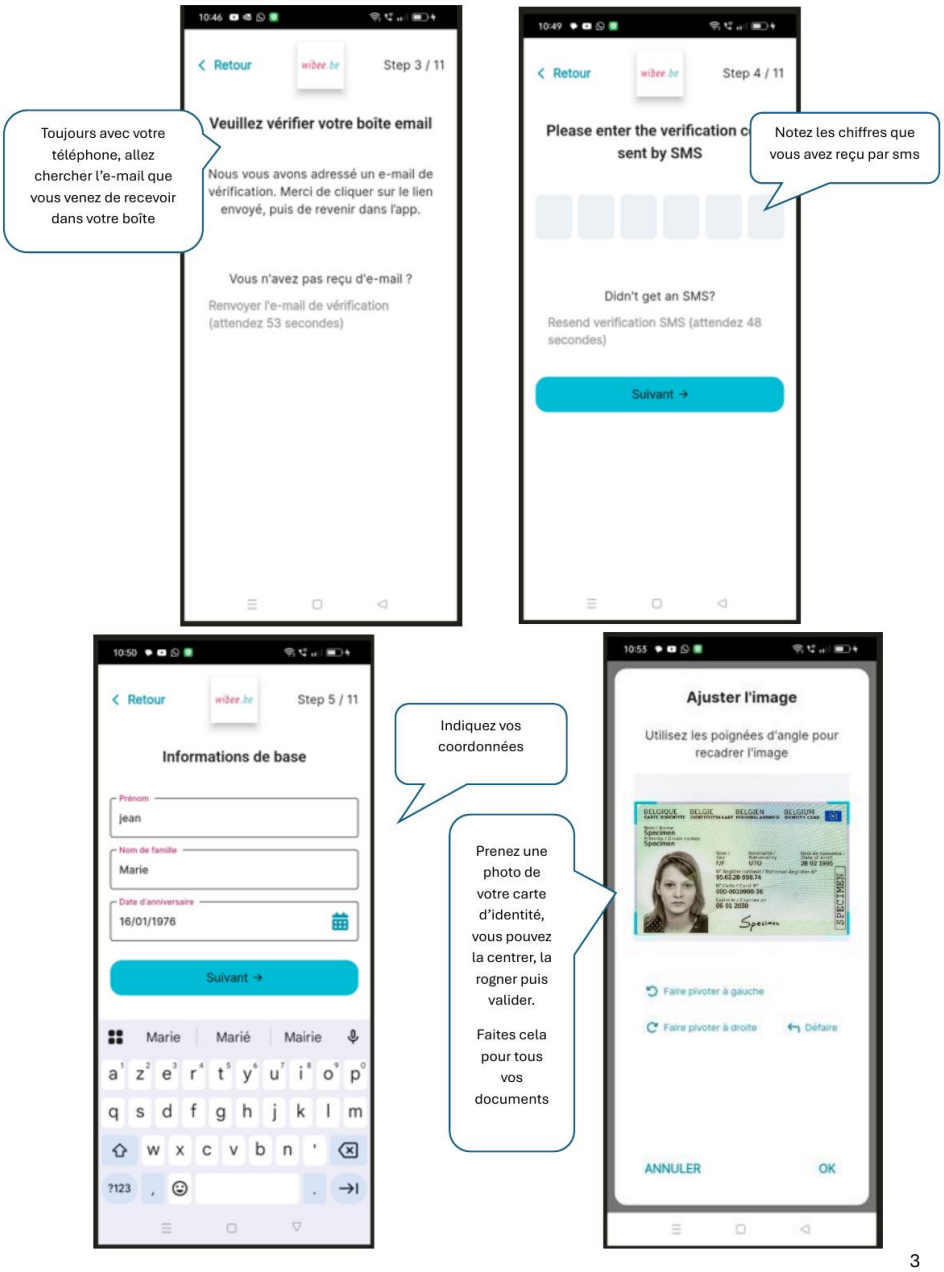


Inscription : documents requis, conditions générales, adresse e-mail



2

Vérification e-mail et SMS, informations de base, photo de la carte d'identité



3

Comment réserver un véhicule ?

- Dans l'application, repérez la station sur la carte : les minibus apparaissent au parking réservé situé à proximité de la Cathédrale.
- Cliquez sur la station : les véhicules disponibles s'affichent (Ford et/ou Opel).
- Sélectionnez le véhicule souhaité, puis cliquez sur « Réservez ».

Visualisations de la plateforme



Pour réserver une voiture, il suffit de cliquer sur la station, les voitures disponibles apparaissent sur l'écran.

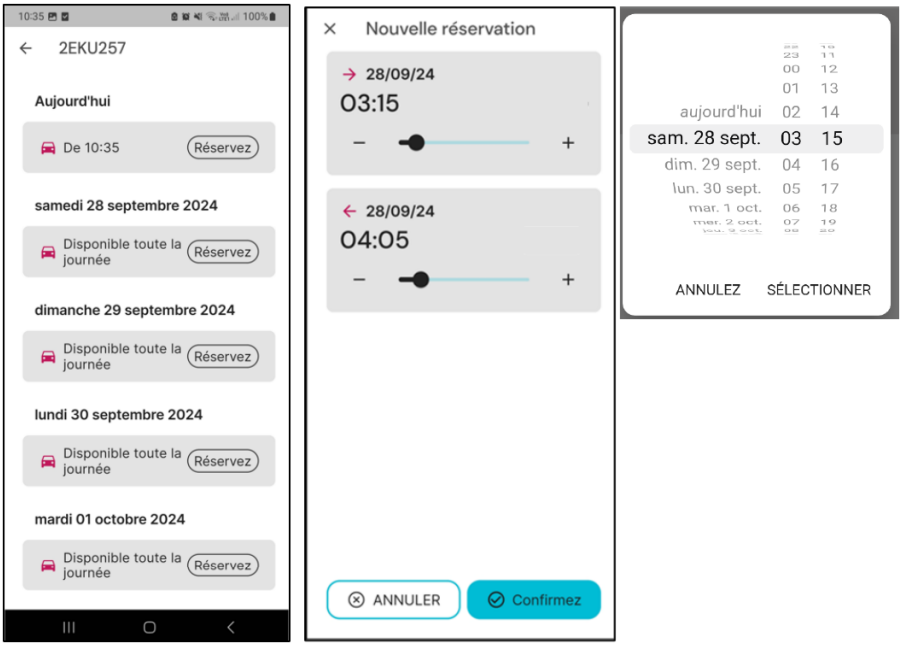




Après avoir sélectionné le véhicule, il suffit de cliquer sur le pavé bleu pour réserver le véhicule (la plaque et le modèle sont mentionnés).

- Choisissez la date et l'heure de départ et de retour : les horaires peuvent être modifiés tant que le véhicule n'est pas réservé par un autre utilisateur.
- Confirmez la réservation.

Les heures de départ et d'arrivée sont facilement modifiables.

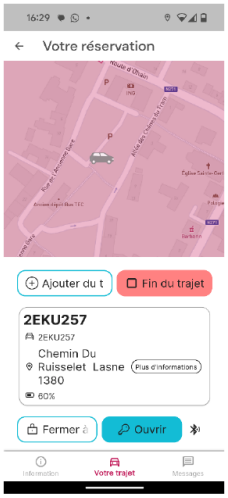


Comment démarrer le minibus ?

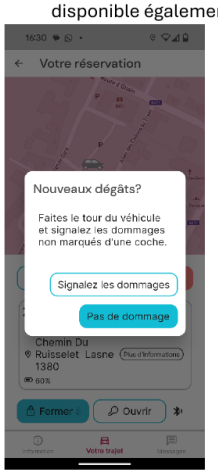
Pour utiliser le minibus, vous devez obligatoirement disposer de votre smartphone équipé de l'application Wibee. La réservation ainsi que l'ouverture et la fermeture du véhicule s'effectuent exclusivement via l'application. Sans accès à votre réservation dans l'application Wibee, vous ne pourrez pas déverrouiller ni utiliser le véhicule.

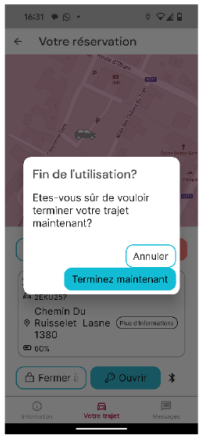
Au début de votre réservation :

1. Ouvrez l'application Wibee sur votre smartphone et accédez à votre réservation.
2. Avant l'utilisation du véhicule, contrôlez son état extérieur et intérieur et signalez dans l'application tout dégât ou anomalie éventuel, photos à l'appui.
3. **Déverrouillez le véhicule depuis votre réservation dans l'application Wibee.**
4. Ouvrez la boîte à gants : la clé du véhicule se trouve dans le boîtier connecté.
5. **Récupérez la clé ainsi que le badge (ou la carte) attaché au trousseau.** Ce badge/cette carte doit impérativement rester attaché au trousseau : il vous sera nécessaire pour replacer correctement la clé dans le boîtier à la fin de votre réservation.
6. Refermez la boîte à gants et démarrez normalement le véhicule à l'aide de la clé.



Une fois la réservation active, le membre peut accéder aux voitures directement via l'application. Signaler les éventuels dommages. Ouvrir, fermer, démarrer les voitures. Ajouter du temps. Et enfin terminer son trajet. A l'issue de son trajet, un décompte est adressé au membre et son solde de crédit disponible également.





Comment fermer le minibus ?

À la fin de votre réservation :

1. **Faites le plein de carburant** à la station Shell de Malmedy. En cas d'indisponibilité du carburant ou de problème à la pompe, prévenez le PCS.
2. **Stationnez le minibus sur son emplacement réservé**, au parking situé à proximité de la Cathédrale.
3. **Reprenez tous vos effets personnels**, évacuez vos déchets et emballages et veillez à laisser le véhicule dans un état correct de propreté.
4. Vérifiez que **la carte carburant, les documents de bord et le carnet de bord** sont bien présents dans le véhicule.
5. Ouvrez la boîte à gants et **replacez la clé dans le boîtier connecté à l'aide du badge (ou de la carte) attaché au trousseau**.
6. Assurez-vous que la clé est correctement replacée dans le boîtier et que **le voyant du boîtier repasse au vert**.
7. **Fermez le véhicule depuis votre réservation dans l'application Wibee** et assurez-vous qu'il est correctement verrouillé.

La fermeture du véhicule via l'application Wibee clôture votre réservation.

Attention : la clé ainsi que le badge (ou la carte) attaché au trousseau doivent impérativement rester dans le véhicule. Ne les emportez jamais après votre réservation. Sans remise correcte de la clé dans le boîtier, vous ne pourrez pas clôturer correctement votre réservation.

Emplacement occupé ?

Si l'emplacement réservé est occupé par un autre véhicule malgré l'interdiction de stationnement, **ne garez pas le minibus ailleurs**. Contactez immédiatement la Police et le PCS afin qu'une intervention soit organisée pour libérer l'emplacement.

Prévoyez suffisamment de temps !

Votre réservation doit tenir compte du temps nécessaire pour effectuer le plein, revenir au parking, vider le véhicule, replacer correctement la clé et fermer le minibus via l'application **avant l'heure de fin prévue**.

FERMEZ TOUJOURS LE VÉHICULE VIA L'APPLICATION WIBEE PUIS CLÔTURER VOTRE RÉSERVATION.

La remise de la clé dans le boîtier ne suffit pas : **vous devez ensuite fermer le véhicule depuis votre réservation dans l'application Wibee.** Vérifiez que le véhicule est bien verrouillé et que votre réservation est clôturée avant de quitter les lieux.

Le véhicule manque de carburant ?

Une carte carburant se trouve dans la boîte à gants de chaque véhicule.

À Malmedy, le plein doit être effectué **à la station Shell**. Si vous devez faire le plein en dehors de Malmedy, la carte carburant peut être utilisée dans les stations partenaires du réseau CAPS. La liste actualisée des stations acceptant la carte est disponible ici : Consulter le réseau CAPS

Si, pour une raison indépendante de votre volonté, le plein ne peut pas être effectué à la station Shell de Malmedy (par exemple, en cas d'indisponibilité du carburant ou de problème à la pompe), **ne faites pas le plein dans une autre station de Malmedy et n'avancez pas personnellement les frais**. Signalez simplement la situation au PCS. Dans ce cas, l'absence de plein ne sera pas considérée comme un manquement et aucun frais lié au défaut de plein ne vous sera facturé.

Lors du plein :

- placez la carte carburant dans le lecteur ;
- introduisez le **code PIN inscrit sur la carte** ;
- introduisez **votre référence personnelle**, liée à chaque utilisateur ;
- introduisez le **kilométrage affiché au compteur du véhicule** ;
- avant de remplir le réservoir, vérifiez impérativement qu'il s'agit du bon carburant (**diesel**) ;
- pensez également à vérifier le niveau d'**AdBlue** et à le compléter avec la carte carburant si nécessaire.

La carte carburant doit impérativement **rester dans le véhicule avec les documents de bord** et ne peut en aucun cas être emportée par l'utilisateur.

Le carburant est inclus dans le tarif (voir « Combien ça coûte ? ») ; son utilisation normale n'entraîne donc aucune facturation complémentaire.

Tout dysfonctionnement de la carte doit être signalé au PCS à l'adresse **pcs@malmedy.be**. En cas de perte ou de vol, faites bloquer la carte en contactant CAPS au **056 73 30 06**. En cas de perte ou de non-restitution de la carte, **les frais de remplacement seront facturés à l'utilisateur**.

Un désagrément avec le véhicule ?

Vous vous préparez à utiliser un minibus et il n'est pas comme vous l'espériez ?

- Le véhicule est boueux ou les tapis de sol sont sales.
- Des objets oubliés par un utilisateur précédent traînent à l'intérieur.
- Une odeur de cigarette ?

Pour que tous les utilisateurs soient satisfaits, il est important que le véhicule reste propre. Pour signaler un problème ou faire part de vos commentaires, envoyez un e-mail à pcs@malmedy.be.

Un accident ? Pas de panique !

En premier lieu, si quelqu'un est blessé, composez le **112** pour une ambulance, la police ou les pompiers.

Ensuite, contactez immédiatement notre assureur Ethias au +32 4 220 34 00, sinistresauto@ethias.be ou auto.collectivites@ethias.be, puis prévenez le PCS au 0485/23.91.20 ou au 080/79.96.16.

S'il y a uniquement des dégâts matériels, merci de suivre la procédure ci-dessous :

- Sécurisez le véhicule.
- Remplissez toujours un constat d'accident européen (disponible dans la boîte à gants). Détaillez les circonstances et faites contresigner par le ou les conducteurs des autres véhicules impliqués.
- Contactez Ethias (+32 4 220 34 00 — sinistresauto@ethias.be ou auto.collectivites@ethias.be), puis envoyez une copie du constat au PCS (pcs@malmedy.be) dans les 5 jours suivant le sinistre.
- Communiquez les noms et adresses des personnes lésées et des témoins.
- Ne signez jamais une reconnaissance de tort.

Une franchise de 250 € reste à charge de l'utilisateur responsable, conformément à la convention.

Véhicule Ford Transit	Véhicule Opel Vivaro	Numéro d'assuré
Police Ethias : 1/163/19684889/00	Police Ethias : 1/163/24061521/00	1/381800

Un vol ? Du vandalisme ?

- Déposez plainte auprès de la police.
- Avertissez immédiatement le PCS.
- Envoyez dans les 48h une copie de la plainte ainsi qu'une déclaration explicitant les circonstances du vol ou de la dégradation.

Un problème avec le véhicule ?

Vous êtes en panne ? Contactez le PCS par e-mail (pcs@malmedy.be) ou par téléphone (0485/23.91.20 – 080/79.96.16).

En cas de panne mécanique, de panne due à un mauvais carburant, d'enlisement ou de perte de clé, vous pouvez appeler Europ Assistance au +32 2 533 75 75 en donnant le numéro de police d'assistance : 8410009561.

Informations à communiquer à l'assistance :

- La marque et le numéro de plaque du véhicule.
- La position exacte où vous vous trouvez.
- Votre numéro de téléphone.
- Un descriptif de la panne.

Si une dépanneuse doit prendre en charge le véhicule, restez à proximité jusqu'à l'arrivée du dépanneur ou d'un représentant du PCS. Le non-respect de cette obligation entraîne la facturation des frais de dépannage à l'utilisateur.

Si le véhicule est enlevé par une dépanneuse, une solution sera recherchée avec le PCS (uniquement si la zone n'est pas couverte par les transports en commun). Avant de repartir, vérifiez que tout est en bon état.

Comment changer ma réservation ?

Un changement de programme ? Il suffit de reprendre votre réservation dans l'application et de cliquer sur « ajouter du temps ».

Si l'application ne le permet pas, c'est qu'un autre utilisateur a réservé le véhicule juste après vous : dans ce cas, vous devez impérativement arriver à temps.

Attention : tout dépassement de l'heure de fin de réservation est facturé à raison de 0,30 € par minute de retard (soit 1,50 € pour 5 minutes). En cas de retard, prévenez immédiatement le PCS.

Combien ça coûte ?

0,30 € / km parcouru	1 € / heure d'utilisation	Pour toute réservation s'étendant sur plusieurs jours, la participation liée à la durée d'utilisation est plafonnée à 10 € par jour de réservation. La participation kilométrique de 0,30 €/km reste applicable et le carburant est inclus

Carburant inclus

Exemple : pour une réservation du vendredi au dimanche, la participation liée à la durée est plafonnée à 30 €, auxquels s'ajoutent les kilomètres parcourus à raison de 0,30 €/km.

Ce tarif est identique pour toutes les associations (locales ou extérieures) et pour les services communaux.

En cas d'augmentation significative et durable du coût du carburant, le tarif horaire pourra être porté à 1,50 €/heure sur décision du Collège communal.

Prévoyez une durée de réservation suffisante pour avoir le temps d'effectuer le plein de carburant, de stationner le véhicule sur son emplacement réservé et de réaliser les opérations de restitution avant l'heure de fin de votre réservation.

Le relevé mensuel des kilomètres et des heures est transmis automatiquement par Wibee au PCS pour la facturation — plus besoin de compléter de document manuel.

Petit rappel des règles

Munissez-vous obligatoirement de votre smartphone équipé de l'application Wibee : celui-ci est indispensable pour ouvrir et fermer le véhicule.

Pensez aux autres utilisateurs :

- Laissez toujours le véhicule en bon état de propreté et n'oubliez rien à l'intérieur.
- Respectez l'heure de fin de votre réservation.
- Interdit de manger, boire ou fumer dans le véhicule.
- Interdit de transporter des animaux.
- Une remarque ou un souci ? Prévenez le PCS : pcs@malmedy.be.

Pensez aux autres usagers de la route :

- Pas d'alcool ni de stupéfiants au volant.
- Protégez les usagers faibles sur la route.
- Utilisez des sièges adaptés pour les enfants.

Vous vous engagez à :

- Ne pas circuler en dehors du territoire belge sans autorisation préalable du PCS. Tout déplacement à l'étranger doit être signalé au PCS avant la réservation et ne peut être effectué qu'après confirmation d'une couverture d'assurance adéquate. Les éventuels frais liés à l'extension de l'assurance ou à la souscription d'une assurance complémentaire sont intégralement à charge de l'association ou du service communal demandeur.
- Vérifier l'état du véhicule (extérieur/intérieur) avant chaque utilisation et signaler immédiatement tout dégât dans l'application.
- Conduire le véhicule avec prudence, diligence et dans le respect du code de la route.
- Vous assurez que le véhicule est fermé à clé et stationné en lieu sûr quand vous ne l'utilisez pas.
- Restituer le véhicule sur les emplacements réservés du parking situé à proximité de la Cathédrale.

Effectuez le plein de carburant avant la restitution du véhicule et prévoyez suffisamment de temps dans votre réservation pour réaliser le plein et ramener le minibus sur son emplacement avant l'heure de fin prévue.

Vous êtes personnellement responsable de toute infraction commise pendant votre réservation (excès de vitesse, stationnement, péage, amende...) : toute somme réclamée à la Ville de Malmedy à ce titre vous sera intégralement refacturée, avec des frais administratifs.

Nous vous rappelons que, lors de votre déclaration comme conducteur autorisé, vous avez pris connaissance de la convention de mise à disposition des minibus du PCS, qui reste le document de référence en cas de litige.

Avant de quitter le véhicule

✓ Faites le plein à la station Shell de Malmedy (sauf indisponibilité ou problème à la station, à signaler au PCS).

✓ Stationnez le minibus sur son emplacement réservé.

✓ Reprenez tous vos effets personnels.

✓ Videz les déchets et emballages.

✓ Vérifiez la présence de la carte carburant, des documents de bord et du carnet de bord.

✓ Replacez correctement la clé dans le boîtier à l'aide du badge (ou de la carte) attaché au trousseau et vérifiez que le voyant repasse au vert.

✓ **Fermez le véhicule via l'application Wibee et vérifiez qu'il est correctement verrouillé. Ensuite, clôturer votre réservation avec votre GSM.**