

DOSSIER DE PRESSE du CIAH 31

MOBIBUS, LE SERVICE DE TRANSPORTS ADAPTES EN PORTE A PORTE : DE PIRE EN PIRE ! Mal-traitance des usagers !

Les associations du CIAH 31, Collectif Inter Associatif Handicaps 31, vous invitent à un :

Point presse le mardi 2 juin 2015 à 16h30 devant le siège de TISSEO

(7 esplanade Compans Caffarelli, Toulouse)

À l'occasion du Comité de suivi MOBIBUS

Depuis le 1^{er} juillet 2013, la DSP (Délégation de Service Public pour le compte de TISSEO-SMTC) de **Mobibus, service de transports adaptés en porte à porte, pour les personnes en situation de handicap et âgées, est confiée à TPMR TOULOUSE (groupe TRANSDEV, filiale de VEOLIA Transports), jusqu'au 31 décembre 2018.**

Depuis plusieurs années, les usagers se mobilisent régulièrement (en 2011, en 2014) pour se plaindre de la **mauvaise qualité du service destiné à des personnes en situation de handicap lourd** (fauteuil roulant, déficience visuelle, ...). Le service compte plus de 4 000 abonnés à ce jour et il est également ouvert depuis 2013 aux personnes de plus de 60 ans (avec une perte d'autonomie de GIR 1 à 4 permettant l'octroi de l'APA Allocation Personnalisée d'Autonomie). Sans que les moyens nécessaires aient été donnés pour répondre à cette nouvelle demande. Et avec une entreprise TPMR, qui manque sérieusement de professionnalisme et de rigueur.

Nous avons espéré que les nouvelles équipes municipales et de la Métropole, ainsi que le nouveau Président de Tisseo allaient reprendre les choses en mains et apporter des améliorations à la situation. **Mais force est de constater qu'au contraire, la situation se dégrade encore.** Jusqu'à il y a 3 semaines, les personnes lourdement atteintes et ne pouvant pas communiquer oralement, pouvaient réserver leurs transports par internet. Maintenant, ce n'est plus possible, leurs demandes sont systématiquement placées en liste d'attente.

Les usagers sont maintenant informés seulement la veille au soir ou le jour même de l'acceptation ou non de leurs transports du lendemain. Ou mieux encore qu'il y a l'aller mais pas le retour, ou le contraire, ou que le transport est prévu 2-3h avant ou après l'horaire demandé ! Comment organiser sa vie quotidienne et ses soins dans ces conditions ? Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir connaître à l'avance leurs horaires de transports pour organiser les plannings de leurs auxiliaires de vie et de leurs personnels soignants.

Aujourd'hui les personnes qui travaillent subissent des changements d'horaires imposés, arrivent en retard au travail, subissent des groupages rallongeant leur trajet parfois d'1h ou plus, mettant en péril leur insertion professionnelle. Les transports réguliers, c'est-à-dire les transports quotidiens demandés aux mêmes horaires chaque jour, et donc réservés une fois pour toutes, ne sont plus possibles, obligeant des personnes qui font l'effort de travailler malgré leur handicap ou maladies, à renouveler chaque jour leurs appels pour réserver avec un standard qui dysfonctionne. **Mieux encore ce matin un usager n'a pu aller travailler car on lui assurait le retour mais pas l'aller : de qui se moque-t-on ?**

Les modalités actuelles ont été décidées unilatéralement par la direction de TPMR TOULOUSE sans consultation des associations représentatives des usagers ni même information des usagers, et en méconnaissant totalement les conditions de vie quotidienne difficiles des personnes les plus lourdement atteintes.

Une **logique économique de rentabilité** semble être devenue la règle imposée aux personnes les plus **vulnérables et les plus fragiles**. Dans ces conditions, comment peuvent-elles exercer leur pleine citoyenneté comme le prévoyait la loi du 11 février 2005 ?

Ces nouvelles modalités de réservations et de confirmations de transports ne sont pas acceptables et s'ajoutent à la liste déjà longue de nos plaintes et revendications. Quand serons-nous enfin entendus avec nos besoins et nos attentes légitimes ? **Comme tout citoyen, nous demandons à pouvoir user de notre liberté de déplacement ...**

Les personnes en situation de handicap et leurs familles n'en peuvent plus.

Elles réclament au plus vite l'organisation d'un « Grenelle du transport adapté » sur l'agglomération Toulousaine avec tous les partenaires concernés et les usagers. Pour nos élus décideurs, il est grand temps d'agir !

En attendant, elles ont 3 points de revendications immédiates :

- **le retour à une plage de réservation de 3 semaines, ou à minima de 15 jours, (au lieu des 7 jours en vigueur depuis 2013), avec confirmation immédiate du transport, et reprise de la possibilité de réservation par internet**
- **Reprise de la possibilité de réserver des transports réguliers et respect des horaires pour tous, et en particulier pour ceux qui travaillent, et se rendent à des RDV médicaux**
- **Sécurité : reprise en main de la formation et du contrôle des chauffeurs suite à des accidents car les fixations des fauteuils roulants ne sont pas convenablement arrimées**

Et nous demandons à Jean-Luc MOUDENC de recevoir nos associations de toute urgence.

Contacts presse :

Association des Paralysés de France 31, Odile MAURIN : 06 68 96 93 56

GIHP Midi-Pyrénées, Catherine COUSERGUE : 05 61 44 88 33

Associations membres du CIAH 31 :

ACT UP Sud-Ouest

AIDES Midi-Pyrénées

Alliance Maladies Rares Midi-Pyrénées (AMR)

AmiPlégiques

Association Avenir Dysphasie Midi-Pyrénées (AAD)

Association Connaitre les Syndromes Cérébelleux Midi-Pyrénées (CSC)

Association Charcot – Marie – Tooth (CMT)

Association Départementale des Parents d'Enfants Déficients Auditifs 31 (AD-PEDA)

Association Départementale des Infirmes Moteurs (ADIM)

Association des Familles de Traumatisés Crâniens Midi-Pyrénées (AFTC)

Association des Paralysés de France (APF)

Association des Parents d'Enfants DYSlexiques Midi-Pyrénées (APEDYS)

Association des Parents d'Enfants Handicapés ou Différents (APEHD)

Association des Sourds de Tolosa (AST – ex TOLOSA 31)

Association Française des Sclérosés en Plaques 31 (AFSEP)

Association Française contre les Myopathies 31 (AFM)

Association Nationale des Parents d'Enfants Aveugles (ANPEA)

Association Pour l'Insertion des Handicapés Moteurs et Sensoriels (APIHMS)

Dyspraxies France Dys 31 (DFD)

Groupe des Aphasiques Tchatcheurs du Toulousain (GATT)

Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques Midi-Pyrénées (GIHP)

Sésame Autisme Midi-Pyrénées

Toutes voiles dehors

Trisomie 21 Haute-Garonne

Union Nationale de Familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques 31 (UNAFAM)

QUELQUES EXEMPLES DE PLAINTES REÇUES (anonymisées)

28/5/15 – SL :

« Ci-dessous, un SMS que je viens de recevoir ... À noter que je dois être au travail, car il s'agit d'un transport professionnel et régulier, à 9h45 ...!!! 1/4 h de retard prévu !!! **Régulièrement, j'ai 10 ou 15 minutes de décalage avec, presque systématiquement un groupage pour mon trajet retour !!! Je ne sais pas si mon employeur va apprécier ...**

"Votre transport du 29/05/15 est prévu à 09:09 au 16 Rue des S pour une arrivée à 10:01 au 4 Avenue DD " Et j'en passe ... »

28/5/15 – MD :

« Je viens d'avoir la visite d'un chauffeur de Mobibus. J'avais **initialement un transport à 13h40 et le chauffeur sur sa fiche avait 11h40** »

22/5/15 – SL :

« ce petit message pour vous exprimer mon très fort mécontentement concernant le fonctionnement de Mobibus. Il est tout à fait **inadmissible de ne plus pouvoir réserver de transports longtemps à l'avance et de devoir attendre la veille du transport pour savoir si oui ou non vous pourrez nous transporter même si nous avons réservé une semaine avant.** Je vous rappelle que c'est vous qui êtes à notre service et non l'inverse. »

19/5/15 – APF :

« Mardi 19 Mai à 14 h 40, LP, a joint devant moi Mobibus pour réserver un transport pour Vendredi 22 Mai afin d'être présente à la délégation de 14 h à 17 h. Elle a été placée sur liste d'attente pour l'aller et le retour. Elle a demandé à faire enregistrer ce transport comme transport régulier ... cela lui a été refusé. Ils ne **prennent plus de régulier « à partir de maintenant » selon eux.** »

18/5/15 – AJ :

« **on aurait pu me dire que le retour du 18 05 2015 en temps et heure était annulé** le message reçu sur ma boîte vocale affirmait le contraire »

17/5/15 – AMD :

« Je suis assez furieuse contre la gestion des transports. Pour cette semaine je devais faire 4 réservations. Pour chacune j'ai réservé une semaine avant dont délai maximum. **Pour aucune des 4 on n'a pu me donner les heures de réservations et je dois attendre la confirmation par SMS la veille. Déjà pour demain j'apprend que le retour sera pour 17 h 37 alors que je demandais un retour pour 16 h 30. Je ne veux pas attendre 1h ou plus donc j'ai annulé ce transport aller et retour.** Je ne sais pas ce qui m'attend pour les suivants mais je ne pourrai pas les annuler car trop importants, je devrai donc subir. je constate que toutes nos doléances n'ont rien changé. Que faire maintenant ? »

15/5/15 – CR :

« je veux réserver le transport ! jeudi 21 - retr 21 h30 - 60 chem x à 53 gd rue Y : **le site beug** »

14/5/15 – CR :

« merci de m'avoir répondu hier ... néanmoins le règlement intérieurs n'explique cela... hier un **problème grave est arrivée** et je vous demande de prendre des dispositions urgentes pour palier à ce problème. postulat de départ : je suis IMC - j'ai un problème d'élocutions et mes émotions me submergent. les faits : **hier soir à 20h Mobibus m'appelle à 20h... pour m'e confirmer mes transports de vendredis et m'annonce un groupage... je resterais une huer dans mobibus... mon transport de 13h fait habituellee 30 min...** le détour autorisé par le groupement éventuel indiqué pas plus de 15 min sur votre règlement intérieur... résultat : - je n'ai pas le temps de prendre ma pause déjeuner mais le

service s'en fout de mes besoins - je fais exprès de demander une arrivée en retard à mon cours d'arts plastique pour disposer du temps nécessaire à ma prise de repas (1h) et du temps nécessaire à la prise en charge mobibus... je finis à 12h30 à labège, et demande une arrivée vers 14h10-15 à Bellefontaine... donc théoriquement mobibus me prend à 13h40 - 50... je considère qu'il peut avoir besoin de me prendre avant pour les besoins de services : 13h30... l'agent me dit que c'est un groupage exceptionnel - hors la dernière fois que j'ai pu me rendre à cette activité - en avril - le groupage était le même.. **l'agent me culpabilise en me disant que si je refuse j'empêche quelqu'un de prendre un trajet... elle me fait monter en pression... je perds mes moyens...**

elle me raccroche au nez et me laisse pleurer toute la soirée... je n'aime pas me battre... je n'aime pas vous agressez... je suis aujourd'hui très mal... je suis en pleurs en écrivant ce mail...

Afin d'éviter ce mal être, je souhaite être au courant de changements d'horaires et de groupage par mail. je ne peux pas répondre à un sms vu mon handicap. le téléphone est trop compliqué à gérer avec vous... appeler à 20h alors que je suis fatigué et en train de me reposer n'est pas vivable... merci de prendre compte ma pathologie ... cordialement, *Ps : tout l'historique de nos derniers échanges est remis à la suite de ce mail. »*

13/5/15 – CR :

« bonjour à tous, un ami me rappelle que le règlement du service stipule : "délai de confirmation se fera sous 3 jours par mail" (p 8) Hors lorsqu'on réserve, on nous dit que le transport sera validé la veille... sur ce même paragraphe, il est mentionné que la réservation internet est faisable 24h/24h. **ce matin à 7h30 je ne pouvais pas réserver pour le mercredi 20. de plus sur le site internet : - les actus ne sont pas datées...** - "Or le nombre de demandes de transport de plus en plus important ne permet pas une confirmation automatique sans validation de nos services. est donc possible que nos services vous rappellent pour vous informer que votre transport réservé par internet n'est pas confirmé et est placé en liste d'attente. Sans appel de notre part, votre transport est confirmé. " - cela peut se comprendre qu'un opérateur humain doit vérifier la réservation mais **il n'est pas acceptable que nous n'ayons pas de délai de confirmation acceptable pour permettre l'organisation matériel de nos transports. de plus il est inacceptable de ne pas recevoir de nouvelles d'un trajet demandé. »**

12/5/15 – CC :

« Madame la Directrice, Visiblement les modalités de réservation de transports adaptés MOBIBUS ont été modifiées. Et il est devenu impossible de réserver par internet. Nous avons fait preuve de patience et de compréhension. Mais là ce n'est plus possible.

Les modifications apportées semblent complètement méconnaître les réalités des vies quotidiennes des personnes en situation de handicap lourd, qui sont celles qui ont justement besoin de MOBIBUS. Avez-vous décidé de réserver MOBIBUS aux personnes qui ont des réservations identiques et régulières ? Il serait bon et judicieux de nous informer.

Pour illustrer ce message, je m'appuie sur les nombreux témoignages reçus récemment et sur mon cas personnel : Ainsi, **ce dimanche 10/5 à 17h22, j'ai eu la surprise de recevoir un appel d'A m'annonçant que je n'aurai pas le retour du lendemain soir 13/5 à 19h17 alors que j'avais l'aller. Je lui ai expliqué qu'il était trop tard pour moi pour avoir cette info car je ne pouvais plus modifier le planning de mes auxiliaires de vie.** Nous sommes aussi des employeurs et nous devons respecter le droit du travail.

Hier soir **lundi 11/5 vers 21 h, quand j'ai réservé mes transports pour le lundi 18/5, aucun de mes transports n'a été placé malgré toutes mes tentatives de modifications d'horaires, que ce soit le matin, l'après-midi ou le soir. J'en ai déduit que vous aviez une quantité de demande phénoménale de demandes de transports pour ce lundi 18/5 !!!** Du coup, ce matin, j'ai voulu réserver mes transports pour le mardi 19/5 et même problème : aucun de mes transports n'a été placé malgré toutes mes tentatives de modifications d'horaires, Il nous est dit qu'on sera rappelé la veille pour nous indiquer ce qui est possible de faire ou non. Cela n'est pas acceptable car nous ne pouvons pas donner à nos auxiliaires de vie leur planning la veille pour le lendemain. Je vous prie donc de bien vouloir intervenir au plus vite pour résoudre cette situation insupportable et nous indiquer comment vous agissez dans le sens de l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Dans l'attente de votre réponse, Cordialement, »

12/5/15 - CR :

« Madame, je suis dans la même situation que Mme C : je suis **en colère et désarmée- je travaille et je viens d'apprendre que je ne peux pas modifier mes trajets réguliers...** en effet **chaque matin j'arrive en retard au travail** et je voulais donc avancer de 5 min mon heure d'arriver... Le service réservation et le service client m'ont répondu que c'était plus possible... **les chauffeurs arrivent 10-15 min en retard car ils ont trop de transport avant moi... le bureau ne m'appelle pas... je ne peux pas continuer à arriver tous les matins en retard ...** je suis aussi active au sein des groupes de travail de la mairie et métropole de Toulouse : je réserve mes transports à j-7 par internet et donc avec votre nouveau système je ne peux plus m'engager auprès de l'APF pour leur assurer qu'ils seront représentés.... mon handicap m'oblige à aller régulièrement à l'hôpital... mes transports sont aussi réservés par internet... je fais comment pour m'y rendre si ce n'est pas confirmée... je suis une personne atteinte de IMC. **j'ai des problèmes d'élocutions... la plage horaire de réservation téléphone ne permet pas de réserver avant 8h du matin...** Mes auxiliaires de vie passent de 6h à 8h... chaque semaine, je jongle avec mon handicap... en effet je suis en fauteuil électrique car j'ai des douleurs quotidiennes liées à une fatigabilité musculaire accrue... un handicap invisible mais qui ne permet pas de faire de nombreux trajets en transports communs... c'est grâce à mobibus que je peux travailler, mener une vie aussi riche... une vie comme les autres... quelles solutions concrètes me proposez-vous pour palier à mes difficultés ? »

12/5/15 – GF :

« Cher Pascal, j'ai appris hier que le mobibus ne pouvait pas venir me chercher aujourd'hui pour assister à la réunion sur les difficultés d'élocution et je ne veux pas me hasarder avec le bus en raison des grèves. »

11/5/15 – ChC :

« Bonjour à tous, De retour à la vie réelle après une semaine au soleil, je viens de prendre connaissance de deux dispositions prises par Mobibus, qui me semblent inquiétantes pour notre mobilité au quotidien. J'invite donc celles et ceux qui utilisent ce service, à consulter les deux brèves publiées le 6 mai dans la rubrique actualités, présente sur la page d'accueil du site Tisséo Mobibus, ou encore plus simplement en vous rendant sur cette page : http://www.tisseomobibus.com/evenement/?rub_code=3 Qu'en pensez-vous ? Nos représentants ont-ils été consultés, ou au moins informés par rapport à ces changements majeurs ? La nouvelle procédure de réponse par téléphone aux réservations en ligne, ne me semble ni très claire ni très moderne. Personnellement dans le cas où ma demande ne peut pas être confirmée automatiquement, je préférerais que le système me suggère de la modifier si je n'ai pas d'impératif horaire pour m'éviter d'être placé en liste d'attente, et m'adresse des notifications par Mail ou SMS si je n'ai pas d'autre choix et qu'une validation humaine est nécessaire.

Mais c'est surtout **l'impossibilité de demander de nouveaux transports réguliers à Mobibus par n'importe quel moyen, donc cette fois cela n'a plus rien avoir avec Internet et la technique, qui me préoccupe.** Car si cette formule est confortable pour tous ceux qui ont des activités récurrentes chaque semaine, elle me semble indispensables pour tous ceux qui utilisent Mobibus tous les jours pour aller travailler ou pour une formation professionnelle et pour les étudiants.

Si j'ai bien compris les transports réguliers déjà enregistrés ne semblent pas être remis en cause, ce qui serait la moindre des choses. Mais **moi qui cherche une nouvelle fois du boulot après 18 mois d'intérim, je suis bien placé pour vous dire qu'aujourd'hui le CDI n'est plus la norme.**

Concrètement si je parviens à trouver un nouvel emploi demain, je n'ai pas envie de devoir caler mes transports un par un chaque semaine sans aucune garantie. Je ne me vois pas non plus dire à mon futur employeur "je suis désolé mais lundi je ne serai pas à l'heure parce que Mobibus est complet en début de matinée.", ou encore "pouvez-vous me payer un taxi ou me laisser partir plus tôt demain soir, car il n'y a plus de places après 17:00 ?" Merci pour vos réactions et pour vos compléments d'information éventuels si vous en avez. »

11/5/15 – CDS :

« Bonsoir, je ne pourrais malheureusement pas venir. A la réunion. Mardi, faute de place A MOBIBUS. **J'ai pas mal de refus, les veilles des mes déplacements. Je ne sait plus quoi faire. l'or de mes demandes, ils me disent (VOUS ETES EN ATTENDE). et la veille de mes déplacements. Ils appellés pour me dire qu'ils ne peuvent pas assurer le transports. »**

30/4/15 – SL :

« Bonjour, J'espère que vous pourrez prendre en compte mon insatisfaction suivante, dans un soucis d'amélioration de ce transport à la demande de personnes à mobilité réduite !

Je reçois, comme quotidiennement des SMS m'indiquant les horaires des transports du lendemain.

Cela me paraît "normal" pour les transports ponctuels ; par contre cela me surprend pour les transports réguliers. Tout du moins, je constate que si mes horaires (pour 9h45 et à 13h20 (voire 15)) sont stables et les mêmes depuis plusieurs années, **mes horaires de transport varient beaucoup (entre 8h55 et 9h10 pour le départ aller et 13h20 et 13h30 pour le départ retour) ! J'ai eu la mauvaise surprise, ce matin, de constater que mon départ retour était prévu à 13h35 pour une arrivée à 14h21 (Habituellement, mon arrivée a lieu vers 13h45-14h00) et que j'étais "groupé"** J'ai appelé le service client qui a argué qu'ils avaient des chauffeurs manquants (3, je crois) et un nombre important de demandes de transports conséquemment au pont à venir, et qu'ils étaient obligés de procéder à des groupages et à des décalage d'horaire. **Le fait que pour ma part, et j'en suis persuadé, pour d'autres personnes, le transport soit régulier (outre ma fatigue, faim, etc ...) n'y change rien et aucun "arrangement" n'est possible. J'ai demandé à ce que le chauffeur m'appelle un peu avant son arrivée, afin que je puisse attendre d'une manière plus confortable que dans un hall sur un siège pliant, ce qui va être le cas, mais ce genre de situation, assez régulière, en fait, ajoutée au fait que tout retard de quelques (5 au maxi.) minutes est passible d'un appel téléphonique du standard, voire d'un départ (sans moi !) du chauffeur est au minimum STRESSANTE. »**

28/4/15 – CR :

« Bonjour nous sommes **mardi 28 et j'ai pris une réservation pour mardi 5 mai à 21h15 - retour de vacances - gare >> domicile - mon trajet en attente ...** je ne pouvais pas réserver hier puisque c'était pas ouvert... il me sera confirmer ou pas que la veille... comment je fais pour m'organiser ? j'ai de plus en plus de difficultés à gérer les réservations... »

2/4/15 – OM :

« Bonjour Monsieur LATTES, Mesdames, Ce matin j'ai réservé sur internet un transport aller-retour pour samedi 4/4 soir (aller, impératif d'arrivée 20h et retour 23h50). **Transport validé. Ce midi je trouve un message tél de Mobibus me disant que le transport est refusé !** Avons-nous encore le droit de sortir librement de chez nous, d'avoir une vie sociale, et pas seulement dans les tranches horaires qui « arrangent » Mobibus ? La famille qui me reçoit doit-elle annuler ce repas alors que les courses sont faites (nous serons 8 adultes et 4 enfants)? Suis-je privée de vie amicale ? Mon cas n'étant malheureusement pas isolé (et sachant que peu d'usagers vont jusqu'à faire remonter leurs plaintes), ça devient insupportable pour tous. Merci de veiller à ce que Mobibus répondent aux besoins de ses usagers ! »

30/3/15 – AFTC :

"Problème de place annoncé dès le lundi 23 mars concernant une réservation pour le samedi 28 mars. La tentative de résolution par le service n'ayant pas aboutie la personne n'a pas assisté à sa réunion d'association. »

28/03/15 - AFTC :

«**Impossible de réserver le dimanche 22 pour le samedi 28, les lignes étaient occupées lorsque l'auxiliaire de vie à essayer plusieurs fois. Lundi 23 au matin nous sommes déjà sur liste d'attente.** Nous avons l'habitude de le faire ainsi toutes les semaines. Vendredi 27 am le service nous informe ne pas pouvoir répondre à notre réservation. Conséquences : **annulation** »

23/3/15 – CC :

« Plusieurs membres de notre association nous rapportent de **grosses difficultés avec la conductrice F.** Elle tirerait bénéfice d'être formée sur plusieurs points : Sur le plan de la relation avec les usagers du service afin qu'elle se présente systématiquement à la personne accompagnée et adopte une attitude bienveillante ; Sur le plan de la manutention des fauteuils roulants manuels afin qu'elle sache enfin monter et descendre convenablement un ressaut de trottoir, monter et descendre un plan incliné ; Sur le plan de l'accompagnement des personnes déficientes visuelles afin qu'elle adopte un comportement sécurisant ; **Sur le plan de la conduite afin qu'elle anticipe convenablement les arrêts ou obstacles : elle freine brusquement, et trop tardivement, sur les feux, les ralentisseurs, ou les véhicules auxquels elle doit céder la priorité sans anticiper les obstacles, ils prennent les ronds points sans ralentir à temps, balançant vivement les personnes transportées d'un côté puis de l'autre. Certains passent même d'une file à l'autre sur le périphérique de façon dangereuse.** Nous insistons pour que vous la placiez en situation réelle : mettez la sur un fauteuil roulant dans un de vos véhicules avec une conduite brusque en ville, et sur le périphérique, en période d'affluence, en prenant les échangeurs rapidement. Et elle comprendra !... Les usagers ont fait preuve d'une grande patience à son encontre. Son comportement actuel n'est plus acceptable. Il est urgent de lui rappeler qu'elle transporte des personnes vulnérables et doit adopter une attitude bienveillante et une conduite douce et sécurisée. Dans l'attente de savoir ce que vous mettez en place par rapport à cette conductrice. »

30/1/15 – SoL :

Voici les dysfonctionnements/problèmes rencontrés avec Mobibus ce mois-ci (janvier 2015) :

1. 27/01/2015 (domicile/APF aller-retour)

Lors de la réservation téléphonique **mon transport aller le matin est confirmé mais mon retour est sur liste d'attente** (comme quasi à chaque fois pour des transports l'après-midi).

La veille au soir à plus de 19h30 le service exploitation mobibus me téléphone (par expérience je sais que c'est rarement pour une bonne nouvelle !) **pour me confirmer mon transport aller et pour m'informer que je n'ai pas de transport pour le retour** (et ce n'est pas la 1ère que ça m'arrive) et donc pour savoir si je maintiens mon transport aller. Oui je maintiens mon aller car je sais que c'est pour aller à l'APF et qu'il y aura une solution pour me ramener chez moi. Si ça avait été pour aller ailleurs j'aurais été contrainte d'annuler car la veille au soir c'est trop court pour trouver une solution alternative.

2. 15/01/2015 (domicile/Espace Sc puis Espace St C/chemin x/domicile). Ce n'était pas un bon jour car il y a eu accumulation de désagréments. J'ai une réservation récurrente pour les jeudis après-midi (domicile/Espace St C) pour aller à l'atelier danse de l'APF. La veille au soir le service exploitation mobibus me téléphone pour m'informer qu'il y a un groupage et donc mon transport est avancé à 13h40 au lieu de 13h50. Pas de problème pour moi et je reçois en suivant le SMS de confirmation pour un transport à 13h42. Le jour J à 13h20 (soit 20 minutes en avance) le conducteur mobibus me téléphone pour me dire qu'il est devant chez moi et qu'il m'attend. Evidemment je ne suis pas prête et je lui explique qu'il est en avance. Lorsque je me présente enfin devant le conducteur de mobibus à l'heure initialement prévue il est visiblement très contrarié, il n'est pas aimable du tout et sa conduite a été très nerveuse. Puis mon transport suivant est prévu à 16h34 de l'Espace St C pour une arrivée prévue à 16h55 au chemin x. A 16h50 mon mobibus n'est toujours pas arrivé... Un mobibus arrive mais ce n'est pas pour moi mais pour ramener 2 autres personnes en fauteuil de l'atelier danse. Le conducteur ayant encore la place pour un fauteuil dans son bus propose de me prendre en charge même si je ne suis pas prévue sur sa feuille de route plutôt que de me laisser attendre dans le froid. Il contacte au préalable le service d'exploitation et après leur accord me prend donc en charge. Finalement je suis arrivée à destination à 17h25 (soit un **retard de 30 minutes**). Par avance merci de votre action auprès du comité des usagers de mobibus. »

18/1/15 – PT :

Je viens vers vous pour vous rapporter un évènement indésirable concernant MOBIBUS.

N et J domiciliés à B dans le même immeuble prennent Mobibus plusieurs fois par semaine, au plus tard à 7h, pour aller à la gare de Matabiau et prendre le train de 7h31 ou 7h41 pour aller à Carbone où ils travaillent.

Le 8 janvier dernier, Mobibus n'était pas là à 7h. J a téléphoné pour se renseigner sur un éventuel retard. Le standard lui a dit que c'était un sous-traitant qui devait les prendre ce jour là, qu'il allait joindre le sous traitant pour se renseigner. N et J ont patienté en bas de leur immeuble. Le secrétariat les a rappelé vers 7h15 en disant que le sous-traitant avait un empêchement et ne pouvait pas venir. Il était trop tard pour que Mobibus envoie un autre chauffeur.

Résultat : il était trop tard également pour prendre le tram et arriver à l'heure pour le train. Sachant que le train suivant est à 13h30, N et J ne sont pas allés travailler et ont donc perdu le salaire de leur journée.

Ils sont décidés cette fois-ci à faire un courrier et à réclamer en dédommagement le montant de leur journée de travail perdue, équivalant à 7h du Smic horaire.