

PLAINTES INDIVIDUELLES 2014 CONTRE MOBIBUS

Entre le 11 janvier et le 31 mai, essentiellement de janvier à mi avril

41 plaintes individuelles

Concernant :

Sécurité : 3

Chauffeur : 5

Retards ou avances (non-respect des horaires de départ ou d'arrivée) : 16 (trajet de 3h une fois)

Groupages abusifs : 9

Problèmes réservations (délai réponse standard, non-respect des heures demandés, délai pour réserver, résa internet, ... : 19

Abandon d'usagers : 4

Oubli : 2

Refus transport : 4

Autres : 1

Plainte O M – mail du 11 janvier 14

De : Odile MAURIN APF 31 <odile.maurin@apf31.fr>

Envoyé : samedi 11 janvier 2014 15:52

À : CARBONNIE, Philippe; TISSEO Gérard ANDRE; TISSEO Audrey DEBERNARDY

Cc : 'Catherine Cousergue'; 'PUSTOC'H Rebecca'

Objet : ALCYS, encore, et toujours pas de fixations conformes : non-respect des usagers et de la sécurité par Mobibus

Copie Gérard ANDRE et Audrey DEBERNARDY, TISSEO

Et Cabinet de Pierre COHEN

Bonjour Monsieur CARBONNIE,

Nous allons finir par croire que vous vous moquez vraiment de nous !

Lors du dernier comité de pilotage MOBIBUS, nous nous étions inquiétés du fait que votre sous-traitant ALCYS, après l'annonce de sa suspension pour non-respect de la sécurité, ait repris du service une semaine après, et vous nous aviez alors assuré que ce sous-traitant était de nouveau suspendu, ceci définitivement. J'ai donc du mal à comprendre comment il a pu assurer mon transport du 8 janvier !!!

Et encore plus de mal à comprendre que mon fauteuil ait été fixé au sol avec 3 QStraints, à priori aux normes, mais le 4e était en fait un système pour la fixation de la ceinture de sécurité et non pour la retenue d'un fauteuil et le chauffeur qui semblait de bonne foi était persuadé que c'était un système validé.

Je ne lui ai même pas fait remarquer que l'élévateur arrière du véhicule ne fonctionnait pas en sécurité, la palette AR destinée à bloquer le fauteuil pour l'empêcher de tomber dans le vide ne se relevant pas...

Valons nous vraiment plus que des boîtes de petits pois, pour que notre sécurité soit prise autant à la légère ???

Je n'ai pas refusé le transport car je n'avais pas le choix (encore une fois) et je risquais d'être en retard mais encore une fois, j'ai plus que le sentiment d'être prise en otage par un service qui se fout de nous et de tout ce que l'on peut dire !

De plus, si c'est ce chauffeur qui m'a pris, c'est aussi parce celui prévu risquait d'avoir du retard, et que vos temps de trajets et de prises en charge sont bien trop serrés, plus qu'il y a 1 an, occasionnant de nombreux retards et du stress inutile pour les chauffeurs et les usagers. Souci de rentabilité ou manque de moyens dévolus par Tisseo ? À titre d'illustration, en pleine heure de pointe, il avait été prévu de me récupérer dans la clinique Pasteur à 18h11 pour une arrivée impérative au Conseil Régional à 18h28 ! Heureusement que j'ai attendu le chauffeur dehors au froid (évitant 10 mn pour se garer et me trouver), que la circulation était pour une fois pas trop dense et que j'ai indiqué le chemin au chauffeur... Ne soyez donc pas étonnés si nous nous mobilisons bientôt. Cordialement Odile MAURIN

Réponse Carbonnié du 12/1 :

Odile, Personne ne se moque de personne, il s'agit certainement d'une erreur de planification, ou d'un personnel de retour de congés qui n'a pas respecté les consignes pourtant explicites de ma part à ce sujet.

Aujourd'hui, Dimanche, je ne peux pas faire grand chose, mais soyez certaine que dès demain, grâce à votre mail, je vais pouvoir prendre des sanctions disciplinaires irréversibles.

Désolé et néanmoins bon dimanche. Cordialement Philippe CARBONNIE Directeur

De : Odile MAURIN APF 31 <odile.maurin@apf31.fr>

Envoyé : dimanche 12 janvier 2014 20:56

À : CARBONNIE, Philippe; 'TISSEO Gérard ANDRE'; 'TISSEO Audrey DEBERNARDY'; GUILLEMIN, David

Cc : 'Catherine Cousergue'; 'PUSTOC'H Rebecca'

Objet : RE: ALCYS, encore, et toujours pas de fixations conformes : non-respect des usagers et de la sécurité par Mobibus

Bonsoir, Je m'étonne de votre réponse, car le chauffeur d'ALCYS n'est pas intervenu spécialement pour moi : il avait assuré de transport pour MOBIBUS pendant toute la journée. Et je m'étonne qu'un prestataire réellement suspendu assure des transports sans s'assurer de votre accord...

Je ne voudrais pas dans cette affaire que ce soient les chauffeurs qui payent les pots cassés pour leur direction.

Et il reste la question des temps de prise en charge et de trajets raccourcis, sans tenir compte de la circulation. Nous attendons d'urgence des changements sur ces points, et sur tous ceux que nous évoquons régulièrement en comité de pilotage. Cordialement. Odile MAURIN

Réponse Carbonnié du 13/1 :

Odile, Quand je parle de planification, c'est sur une journée....en clair, quand on planifie, on met des ressources (conducteurs, véhicules, et sous-traitants) et on leur affecte des courses sur la journée fonction de leurs itinéraires et de leurs horaires. Quand je parle d'erreur et de sanction, c'est à l'encontre d'un planificateur qui a mis Alcys ce jour là dans les ressources malgré l'interdiction. Bonne journée Philippe CARBONNIE

Plainte COUSERGUE – mail du 13 janvier :

Bonjour Monsieur CARBONNIÉ,

Ce message pour vous indiquer que la réservation des transports est « théoriquement » ouverte une semaine à l'avance selon les nouvelles modalités d'organisation que vous nous avez annoncées au comité de suivi MOBIBUS le 16/12/13.

Pourtant, ce lundi, à 10 h, il n'est toujours pas possible de réserver un transport par internet pour le lundi 20 janvier !!!

Que se passe-t-il ? Encore un oubli d'ouverture des jours de réservation ?

Je vais m'absenter et ne pourrai pas me connecter avant cet après-midi.

J'ai décalé des soins prévus ce matin afin de pouvoir faire ces réservations. Et ça ne fonctionne pas !

Je n'accepterai pas quand je me reconnecterai en fin de journée de ne plus trouver de créneaux disponibles pour lundi prochain ...

Cela n'est pas convenable pour les usagers que nous sommes.

Dans l'attente de votre réponse, Cordialement, Dr Catherine COUSERGUE

Plainte COUSERGUE – 2^e mail du 13 janvier :

Bonjour Monsieur Carbonnié,

Comme je le redoutais et vous l'avais dit, je viens de mettre plus de 40 mn pour réussir à réserver par internet 4 transports pour le lundi 20 janvier. Votre serveur n'arrivait pas à répondre sur l'après-midi du lundi 20/1 : il mouline, mouline, plante, déconnecte. Sur la matinée du 20/1, il m'a fallu près de 20 mn pour y parvenir.

Ne me dites pas que c'est ma liaison qui n'est pas bonne. J'ai suffisamment d'informaticiens dans mon entourage proche qui m'ont expliqué que cela vient de votre serveur ou de votre logiciel ...

Vous nous aviez expliqué que vous recevez le lundi 900 appels de réservations. Visiblement, vos opérateurs ou opératrices de réservation doivent saturer le logiciel. Et du coup, nous ne pouvons pas y accéder de l'extérieur.

Il ne nous est pas possible de passer chaque jour ainsi ¾ d'heure pour réserver les transports d'une seule journée. Il est donc indispensable d'ouvrir les réservations par internet la veille au soir. Sinon, cela n'est pas viable avec nos contraintes d'organisation de la vie quotidienne et de soins. Je vous demande donc de faire en sorte que :

- ☐ dès ce soir à 19 h, il soit possible de réserver des transports pour le mardi 21/1 ;
- ☐ dès demain soir à 19 h, il soit possible de réserver des transports pour le mercredi 22/1 ;
- ☐ dès mercredi soir à 19 h, il soit possible de réserver des transports pour le jeudi 23/1 ;
- ☐ dès jeudi soir à 19 h, il soit possible de réserver des transports pour le vendredi 24/1 ;

☒ dès vendredi soir à 19 h, il soit possible de réserver des transports pour le samedi 25/1, le dimanche 26/1 et le lundi 27/1. Dans l'attente de votre réponse,
Cordialement, Dr Catherine COUSERGUE

Réponse TPMR à OM – mail du 13 janvier 14 :

Bonjour Mme Maurin,

Après vérification, nous avons constaté que la mise en attente téléphonique du 20/12/2013 était due au très grand nombre d'appel au service "info transport" de la part de nos usagers conformément à ce que l'opérateur vous a annoncé durant la conversation.

La mise en attente du 30/01/2013 est due à une coupure du réseau internet pendant près d'une demi heure. Ce dysfonctionnement a déjà fait l'objet d'un ticket incident chez nous auprès de l'opérateur Orange.

Nous resterons vigilants durant les prochaines semaines à ce sujet pour prendre les mesures nécessaires.

Au sujet de la planification de la journée du 31/12/2013, nous avons 7 conducteurs travaillant jusqu'à 00h30, ce qui correspond à plus de 20% sur l'effectif total de la journée.

L'effectif mis en place, ce soir là, était donc très convenable et supérieur à l'effectif habituel.

Restant à votre disposition, Salutations distinguées,

David GUILLEMIN Responsable Qualité/Marketing/Clientèle

Réponse TPMR à COUSERGUE – mail du 14 janvier 14 :

Bonjour Catherine,

Après vérification, il semblerait que vous étiez connectée à 10h00 du matin le 13/01/2014 pour supprimer vos deux trajets du 15/01/2014.

Vous vous êtes également connectée le même jour vers 15h20 pour réserver 5 transports au total sur le 17 et le 20/01/2014.

Le Service Client était en requête facturation.

Il s'agit d'une application incontournable qui ne dure que quelques minutes (une fois par mois) et qui ralentit momentanément le système.

Les requêtes facturation se sont terminées à 15h35.

Les 900 appels reçus, en moyenne, les lundis ne sont pas forcément des réservations de nouveaux transports et ne paralysent en rien le système informatique qui pourrait assumer, très facilement, le double d'appels actuels sans aucune lenteur. Dans un tel cas, nous serions plus facilement en manque de moyens humains qu'en manque de bande passante réseau.

Depuis le mois de Septembre, les deux usagers qui utilisent le plus la réservation via internet (plus de 90 trajets/mois chacun réservés sur internet) m'informent régulièrement des difficultés rencontrés quand il y en a. Jusqu'à présent, ils ne rencontrent aucunes lenteurs sur notre système.

Je vous remercie de votre proposition qui consiste à ouvrir les journées, la veille au soir, plutôt que le lendemain matin.

Cette procédure a été mise en place par le Service Client depuis Septembre 2013 pour éviter certains désagréments à nos usagers.

Nous avons rappelé à l'équipe d'exploitation l'importance de cette procédure avant même de recevoir votre deuxième mail et veillerons ensemble à ce qu'elle soit respectée.

Merci de votre compréhension, Restant à votre disposition,

Salutations distinguées, David GUILLEMIN

Plainte APF – mail du 16 janvier 14 :

Nous venons d'apprendre que Mobibus réduisait leur délai d'enregistrement des réservations à une semaine au lieu de 3. Hors cette décision vient mettre en difficulté beaucoup de nos adhérents, particulièrement pour l'organisation du repas du nouvel an qui aura lieu le 16 janvier au « Cmoon Palace » (10 boulevard du Libre Echange 31650 St Orens).

Les demandes risquent d'être importantes et nous craignons que Mobibus refuse le transport de certains de nos adhérents. Nous les avons contactés, mais rien ne semble avoir bougé. Mobibus refuse toujours de prendre en compte les demandes spécifiques à cette journée avant ce délais d'une semaine et personne ne semble pouvoir nous garantir que toutes les demandes seront prises en compte. (Une quarantaine de personnes pourraient être concernées par ce problème).

Raoul OLIVEIRA Responsable des actions d'intérêt collectif

Plainte AS Foyer des Cascades – mail du 16 janvier 14 :

Transports des 4 janvier à 11h et 5 janvier à 19h : La prise en charge à l'aller (04/01/2014) comme au retour (05/01/2014) a été retardée d'une heure, sans que la personne soit informée

Plainte pour T rapportée par AFTC et GEM ACTIV le 16 janvier 14 :

Les retards de prise en charge font légion. C'est très gênant quand une tierce personne attend le départ de T pour repartir au travail.

Lundi 4 novembre 2013 : 3/4 d'heure pour trouver la maison ! Le gps de son téléphone (c'est la voiture d'un particulier avec juste une carte TISSEO ou MOBIBUS apposée derrière le pare-brise), ne connaît ni lieu-dit, ni le quartier. Donc j'ai fini par le guider en « direct » au téléphone ! Heureusement que T n'était pas seul au domicile (il est aphasique)! Et je ne suis pas sûre que les auxiliaires de vie auraient été capables de le guider comme je l'ai fait !

Après ça, il laisse T en plein milieu du Mirail sous la pluie (sous un abri bus) devant la salle d'escalade (6 rue Ferdinand Laulanie) car il a pris du retard pour sa course suivante et GEM'ACTIV n'était pas arrivé car pris dans les bouchons et la salle est fermée ! Or j'ai gardé l'option max avec prise au domicile (ce qui n'est jamais fait car il y a toujours quelqu'un et T sort tout seul) et remise en main "propre" ! Pas la peine de vous écrire que j'étais sur des charbons ardents !!!!

Aller et retour pour la sortie neige du 10 décembre 2013 : Trajet réservé longtemps à l'avance via Internet. La veille, j'ai reçu par sms les horaires définitifs. Selon mes souvenirs, départ du domicile prévu à 8h42 ou 43 ; arrivée prévue à 9h36 au GEM'ACTIV (ce qui m'allait car j'avais demandé une arrivée à 9h45). Trajet retour demandé à 17h30 au GEM pour retour au domicile. Horaires envoyés par SMS prise en charge à 17h36 ou 39. Tout va bien ! Ouf !

Le jour J : le véhicule d'un particuliers (sans signe distinctif !) (immatriculée dans le 29 !) est là vers 8h25 ou même un peu plus tôt. T n'est pas prêt ! En effet, la veille je lui ai dit à quelle heure il devait être pris en charge et il s'est réveillé en fonction. Il finissait sa douche quand le véhicule est arrivé. Celui-ci a donc attendu car il était en avance ! T part.

Vers 9h15, appel du chauffeur. Ils sont devant le GEM et il n'y a personne !!!! Le chauffeur a bien sûr une autre course et doit repartir très bientôt et donc laisser T tout seul si personne n'arrive ! Comme c'est la 1ère fois que T y va dès le matin, je ne connais pas les horaires d'ouvertures ! J'appelle le 06 qui est noté sur le planning mensuel des activités.... Pendant ce temps, l'animateur est arrivé au GEM et a pris en charge T. Le chauffeur m'a appelé pour me le dire. Ouf !

2nd épisode : le trajet retour !!! Vers 17h35, la centrale m'appelle pour me prévenir que le chauffeur est sur place et qu'il n'y a personne ! J'explique que le retour de la sortie neige était prévu à 17h30, que leur mini bus n'allait sûrement pas tarder, qu'il devait être dans les bouchons... On m'a répondu qu'on me comprenait mais que le chauffeur avait d'autres courses après et qu'il ne pouvait pas attendre et qu'à l'heure prévue de prise en charge, il partirait si T n'était pas là ! Devinez mon état d'esprit ! Nous habitons dans le sud-est de Toulouse, à plus de 40km de Colomiers et à cette heure-là avec les bouchons, je ne sais pas à quelle heure je serais arrivée au GEM pour récupérer T !! Quelle chance, ce jour-là, je ne travaillais pas.... Je n'ose imaginer dans le cas contraire..... BLA BLA BLA....

Conclusion : c'est normal que le client attende quand MOBIBUS est en retard mais dans l'autre sens n'est pas possible car il y a d'autres courses après et le service public.....

Début Décembre 2013 : Réservation par internet 15 jours à l'avance pour un trajet aller dom, Colomiers vers 14h et un retour à 16h du bowling Colomiers domicile, retour mis en attente. La veille on m'appelle pour me dire qu'au retour prévu à 16h, il covoiturera et n'arrivera qu'après 17h30 (je dirai même 17h50)(je n'ai plus l'heure exacte en tête, dommage). Je décide d'annuler car T a systématiquement droit au covoiturage au retour et avec les bouchons en plus, il pète un câble ! Temps de trajet rallongé de 45 à 50mn environ (estimation).

6 janvier 2014 : tentative de réservation par téléphone pour 2 trajets le 9 janvier en milieu d'après-midi aller retour entre domicile et escalade à Montaudran, refusé ! Déjà complet !

14 janvier 2014 : tentative de réservation par téléphone pour un trajet le 16 janvier en milieu d'après-midi aller retour entre domicile et FOND PEYRE à ST JEAN ou l'UNION (je ne sais plus), refusé ! Déjà complet

Décembre 2013 : SMS avec les horaires "définitifs" envoyés après 19h la veille, donc on est pieds et poings liés quand les horaires ne conviennent pas !!! Car annulation après 19h la veille on paie le trajet même si on ne l'utilise pas !!! Nous l'avons vécu. Que TISSEO ne dise pas le contraire. Conclusion : Je ne fais plus appel à MOBIBUS !

Ce sont les auxiliaires de vie ou éducateurs spécialisés qui transportent T avec leurs véhicules ; donc frais démultipliés..... Je suis désespérée et T aussi dans une autre mesure.

Plainte Catherine COUSERGUE – échanges mails du 16 janvier 14 :

Bonjour Monsieur CARBONNIÉ,

Ce message pour vous indiquer que la réservation des transports est « théoriquement » ouverte une semaine à l'avance selon les nouvelles modalités d'organisation que vous nous avez annoncées au comité de suivi MOBIBUS le 16/12/13.

Pourtant, ce lundi, à 10 h, il n'est toujours pas possible de réserver un transport par internet pour le lundi 20 janvier !!! Que se passe-t-il ? Encore un oubli d'ouverture des jours de réservation ? Je vais m'absenter et ne pourrai pas me connecter avant cet après-midi. J'ai décalé des soins prévus ce matin afin de pouvoir faire ces réservations. Et ça ne fonctionne pas !

Je n'accepterai pas quand je me reconnecterai en fin de journée de ne plus trouver de créneaux disponibles pour lundi prochain ...Cela n'est pas convenable pour les usagers que nous sommes.

Voir suite des échanges dans le mail du 16/1

Plainte J V – mail à ADIM 16 janvier 14 :

Retards



Jeanine_140116_ses
%20plaintes%20à%2

Plainte S M – mail du 24 janvier 14 :

Pour me rendre à l'APF lundi 20 janvier j'avais réservé mobibus pour un départ de mon domicile (11 rue Jacques Prévert à Ramonville) à 11 h. 30. Cet horaire m'a été confirmé par SMS. En fait la voiture est arrivée à mon domicile à 11 h. 52. Je n'ai pas été prévenue de cette arrivée tardive.

Plainte GEM ACTIV AFTC – mail du 24 janvier 14 :

infos pour Mobibus : aujourd'hui vendredi 24 janvier:

arrivée de M-T à 9h30 au lieu de 10h, arrivée de JLC en même temps que moi: 9h40 au lieu de 10h

Maryse, animatrice GEM'ACTIV

pour info : ouverture de GEM'ACTIV à 10h. **Les personnes ont du patienter dehors....avec une mise en danger d'une personne ayant des troubles de l'orientation.**

Plainte C R – mail à TPMR Toulouse du 29 janvier 14 :

Monsieur, Madame

depuis peu, on ne peut réserver que pour un RDV ayant lieu dans 7 jrs... ça complique bien les choses et ça implique encore des contraintes. par ce mail je voudrais vous faire comprendre que ce délai est trop court et complique bien des choses pour l'organisation du quotidien

tout d'abord, je me présente: j'ai 32 ans, je suis infirme moteur cérébrale, je me déplace en fauteuil électrique, j'ai une fatigabilité accrue Malgré ce lourd handicap je travaille 20h/sem , j'ai aussi des engagements sociaux (représentation de l'apf dans des commissions accessibilité). de plus j'ai souvent des RDV médicaux . Et comme toute personne j'ai une vie de loisirs... bref j'ai "seulement" un handicap à gérer et une vie à organiser 'un peu plus qu'"un handicapé" car je ne peux conduire et je ne peux faire seule les actes de la vie quotidienne...

depuis quelques semaines, une nouvelle réglementation nous oblige à réserver que pour j-7...

-- oui pour le travail je suis sur trajets régulier et donc pas de problème (heureusement que j'ai des heures fixes)... et encore je suis parfois amené à avoir des représentations extérieures...

-- mais pour mes engagements sociaux ou personnels, c'est là que c'est MEGA compliqué : il faut appeler impérativement à j-7 sinon on a pas de place et donc je me retrouve dans l'obligation d'annuler mes engagements

exemple concret : cet après-midi, j'avais RDV pour faire un point annuel avec le service des auxiliaires de vie.

J'ai pas pu m'y rendre à cause du transport qui ne pouvait être assuré faute de place >> et même un peu plus il ne trouvait pas de place pour me ramener à mon domicile après le travail >> car quand j'ai des RDV

j'essaie d'enchaîner pour éviter la fatigue des déplacements inutiles >> aujourd'hui j'ai poiroté 40 min au travail. De plus j'ai reporté ce RDV au 11 fév sans la certitude que je pourrais y aller.

Le vendredi est tjrs une journée dense pour moi... je dois mettre mon réveil pour vendredi (j-7 avt) pour appeler et réserver mes différents allers – venus... au lieu de la faire 1 fois par mois, maintenant il faut trouver 30 min à j-7 pr caler les transports

De plus j'ai un problème d'élocution >> mobiliser quelqu'un pour m'aider ou penser à envoyer un mail pr réserver >> vérifier que la demande a été bien comprise...

Sachez que je prends 2 à 3 fois mobibus / jr soit environ 15 à 20 fois par semaine (dont 10 en trajet quotidien) mais quand j'ai un RDV je modifie 1 traj quotidien et je crée 1 de plus ... en moyenne je réserve donc 5 à 10 trajets par semaines... et j'annule environ 1 trajet sur 30 ou 40 ... si j'annule c'est souvent dû à ma fatigue

J'ai un agenda et je suis une personne rigoureuse... encore heureux mais toutes les personnes handicapées sont loin d'avoir la possibilité d'être organisé

Comment pouvez-vous m'ajouter cette contrainte ? Comment puis-je essayer de mener ma vie comme une personne quelconque ? Est-ce que vous pouvez me mettre un secrétaire particulier pr gérer mes transports ?

Pour conclure, comment pouvez-vous m'imposez cette nouvelle contrainte en m'expliquant comment ne pas me stresser pour savoir si mes RDV asso, perso, médical...et pro seront bien pris en compte.3

Je fais appel à vous car je ne peux faire autrement. Je suis loin d'avoir les moyens de me payer un taxi perso adapté... Comment continuer à être crédible et respecté avec votre nouvelle contrainte de réservation ?

Je me tiens à votre disposition pour en discuter oralement au XXXXXXXX. Je compte vraiment sur vous pour éviter que j'envoie balader les choses... tous les jrs, je me bats pour que mon handicap ne soit pas un frein à mon inclusion dans la société... c'est dur et là cette contrainte je ne saurais la gérer sur le long terme.

Cordialement

Plainte Mme J pour sa fille – lettre du 31 janvier 14 :

Retards, plainte contre chauffeur



Jourde_140131_plai
nte%20à%20Mobibu

Plainte Mme S – mail du 6 février 14 :

Et voilà une de plus dans vos réclamations auprès de Tisseo !!

pas de court de danse aujourd'hui motif il nous ont oublié

Après nous avoir appelé ce matin pour prévenir que c'était un départ groupe et qu'il arriverait plus tard !

le comble non 3 heures après plus personne

Veuillez excuser Remy S auprès de la professeur

Lettre de A Z du 6 février 14 :

Plainte sur refus transports réservés plusieurs jours à l'avance



Ziegelbaum_140206
_ses%20plaintes%20

Plainte COUSERGUE – mail à TPMR Toulouse du 9 février 14 :

Plusieurs membres de notre association nous ont signalé la conduite brusque des conductrices Coralie et Corinne : elles freinent brusquement, car trop tardivement, sur les feux, les ralentisseurs, ou les véhicules auxquels elles doivent céder la priorité sans anticiper les obstacles, elles prennent les ronds points sans rétrograder convenablement, balançant vivement les personnes transportées d'un côté puis de l'autre.

Il serait judicieux de les reprendre en formation pour une conduite douce et sécurisée des personnes vulnérables qu'elles transportent.

Plainte COUSERGUE – mail à TPMR Toulouse du 13 février 14 :

Hier soir, j'avais un retour prévu de l'école Michoun à 20h24 (la réunion finissait à 20h30).

Kezia m'a appelée à 19h50 pour me dire qu'elle était bloquée avenue de Grande-Bretagne, n'avait pas encore déposé son passager et ne pourrait donc pas être à l'heure pour me prendre.

Yohann m'a rappelée vers 20h20 pour me dire que la conductrice serait très en retard, mais sans pouvoir indiquer la durée de ce retard ni être en mesure de mettre en place un remplacement ni un aménagement ... Le responsable de la réunion, qui était terminée à 20h30, est donc resté pour ne pas me mettre sur le trottoir par ce froid ! Kezia n'est finalement arrivée qu'à 21 h. Ce retard a induit des frais d'auxiliaire de vie supplémentaires. Je vous demande donc de ne pas me facturer ce transport.

Plainte A Z (par GATT) – mail du 14 février 14 :

Je vous envoie ce soir un mail car vraiment je suis fatigué de toujours se battre.

Se que je ne ressentais pas au début que j'ai commencé à prendre mobibus, c'est sur nous étions moins nombreux à le prendre mais quand même, on sentait une envie de vraiment nous aider.

On a l'impression que que mobibus savait que sans eux ne pouvait bouger on était cloué sur place on ne faisait plus rien. Je ne dis pas qu'il n'y avait pas de loupé mais on ne pouvait leurs en vouloir.

Là, depuis la reprise par tisèò, tisèò, qui rend bien service par tous ses bus qui naviguent, à tous ses gens valides, et qui prennent le bus pour éviter de prendre leur voiture, et s'il n'y pas de bus ils peuvent faire du covoiturage, ou même avec un peu d'effort le faire à pied, ils ont des solutions ...

Pour nous « esclots » de la vie, ils y a un ressentiement comme si, on dirait au niveau du commandement : « Tant pis, il ne peut pas partir avec mobibus, il trouvera bien ou si non : Il ira pas ou une autre fois, on a autre chose à faire que de s'occuper de lieu.

Alors pour moi j'habite Cugnaux et ma mère a été placée en maison de retraite à Grenade. Je compte y aller 1 fois par semaine

1 Mobibus ne va jusqu'à Seilh mais pas jusqu'à Grenade

- J'ai demandé à mon mari de m'amener 1 fois par mois voir ma mère

- J'ai demandé à mon frère qui habite Mondonville de m'amener une fois par moi (il peut un vendredi, m'amener IL faut simplement que je sois chez lui à 11h15 et que je reparte de chez lui à 15h maximum.

Il habite 5 route de Montaigut (route qui n'est pas goudronnée)

Donc, après avoir commander le voyage avec mobibus et me mettre d'accord avec mon frère du vendredi qu'il lui convient, il faut que je commande 1 repas à la maison de retraite puisque c'est l'heure de manger.

Donc pour aller simplement voir ma mère il faut que ces trois « personnes » soient « au courant

Donc j'appel le mardi 11 février pour commander mon transport pour le vendredi

Et là déjà on me dit que j'ai le retour mais pas aller (pour moi si je n'ai pas d'aller je ne peux retourner...)

Et s'il y a l'aller cet à 9h05 départ de Cugnaux

Le problème c'est que mon frère ne sera chez lui qu'à 11h et sa maison est en bord de route sans goudron et attendre tous ce temps.

Ils ont noté la course mais je leurs et préciser qu'il fallait me le dire assez tôt pour que je puisse avertir mon frère et le cuisinier de la maison de retraite oui, mais on fait le planning au jour

Et voilà on est le 13 février à 18H la veille et on m'appel pour me dire : Ce n'est pas possible à cette heure de départ on viendra vous chercher demain matin à 8h05 ...

Vous comprendrez que ce n'était pas possible, ça à changer car on m'a dit à la même heure d'autres fois non ce n'est pas possible. Là c'était oui mais à 8H05. Voilà pourquoi je vous envoie ce mail ce soir, car je pense que l'aide a fait place à rentabilité

Oui, vous pouvez le passer, même si, je l'ai mal rédigé (après lecture ce matin !)

Le 11 février 2004, à 35 ans, j'ai fais un AVC, 14 jours de coma ... Depuis je suis en perpétuelle bataille ...

Et il m'arrive maintenant de baisser les bras, de fatigue

Merci pour votre boîte mail, et de votre écoute.

Plainte G T – mail 14 février 14 :

Bonjour, Je trouve que le dernier courrier de Mobibus sonne comme une menace. Acceptez le règlement qui leur fait la part belle, qu'il vous plaise ou pas, ou alors vous n'avez plus accès à ce "service" !

Je trouve que l'amplitude de prise en charge à plus ou moins 15mn par rapport à l'heure demandée est énorme. Ce n'est plus le quart d'heure toulousain ! Par contre l'usager doit accepter d'être pris 5 mn avant ou 10mn après l'horaire convenu et comble de l'hypocrisie si l'usager a 5mn de retard, Mobibus part ! Ce n'est pas sérieux.

Plainte par AFTC – mail 17 février 14 :

Voici encore un témoignage que je viens de recevoir d'un adhérent, qui s'est résigné à ne plus envoyer son amie au GEM, du fait des problèmes posés par MOBIBUS. Nicolas Baron AFTC

« Bonjour, Merci beaucoup pour toutes vos informations concernant MOBIBUS. Nous avons peu utilisé leurs services en raison des difficultés rencontrées : non respect quasi systématique des horaires, temps de trajet très longs (plus de 3h entre Colomiers et Pins Justaret sans raison d'embouteillage), difficulté de savoir où se trouve le minibus, personne transportée déposée en pleine rue sous la pluie, ... et toujours sans aucune information. Nous avons été contraints d'abandonner Gem'Activ pour mon amie. Merci pour votre action d'alerte et de mobilisation. »

Plainte GIHP COUSERGUE – mail à TPMR Toulouse 18 février 14 :

Des membres de notre association nous ont signalé la conduite brusque du conducteur Jonathan : freinage brusque et trop tardif sur les feux, les ralentisseurs, ou les véhicules, absence d'anticipation des obstacles, passage des ronds points sans rétrograder convenablement, balançant vivement les personnes transportées d'un côté puis de l'autre.

Il serait judicieux de le reprendre en formation pour une conduite douce et sécurisée des personnes vulnérables qu'il transporte.

Plainte L P – mail du 19 février 14 :

Je vous écris ce message car mardi 18 février 2014 j'ai voulu annuler mon transport pour aller à l'apf à 13 h30. J'ai appelé la veille avant 19h je n'ai pas réussi à les joindre, j'ai recommencé 6 ou 7 fois le lendemain sans succès.

Il faut savoir tout de même que je tombé à chaque fois le mardi 18 sur les courriers de la garonne.

Mobibus m'a donc appelé le 18 à 13 h30 pour dire que le chauffeur était devant chez moi alors j'étais déjà sur place donc j'ai demandé à ce que le transport ne me soit pas facturé, on m'a répondu qu'on ne savait pas qu'il fallait que je vois avec le service client qui ne sera pas accessible avant jeudi.

ma question est : comment faut-il faire quand on veut annuler un transport et qu'on arrive à les car leur ligne est en dérangement.

Plainte N G – mail du 20 février 14 :

Aujourd'hui, le mobibus qui devait passer à mon domicile n'est pas venu ..

J'avais réservé par téléphone la semaine précédente .

C'est moi qui ai appelé, je n'ai pas été prévenu du retard : la personne que j'ai eu au téléphone m'a indiqué que le chauffeur avait eu un problème (?) .

Je ne me souviens pas si des excuses ont été présentées, j'étais stressé car mon RV est tombé à l'eau ...

Plainte S R – mail à TPMR Toulouse du 23 février 14 :

Son mail à l'attention du service Mobibus :

La semaine dernière, vendredi 14 février 2014, j'ai utilisé le service MOBIBUS pour me rendre de Auchan Balma à Muret. Le départ était prévu à 15h45 avec un impératif d'arrivée à 16h50. Avec la manifestation des agriculteurs, le chauffeur sous traitant est venu me récupérer tardivement à 17h00 (heure à laquelle j'aurais dû arriver à destination) et nous sommes arrivés finalement à 18h00 car j'étais groupée avec une personne à aller chercher à Portet sur Garonne. Je peux concevoir ce retard car vous n'y êtes pour rien concernant la grève des agriculteurs.

Ce que je vous reproche à ce sujet, c'est que durant 20 minutes, je fus mise en attente par vos services et que je n'ai eu personne au bout du téléphone. Le chauffeur ne m'a même pas informé du retard, si ce n'est que 10 minutes avant de me récupérer à 16h50 (soit une heure plus tard).

Avant-hier, vendredi 21 février 2014, en début d'après-midi, vous m'avez pris à 13h26 pour m'amener à l'APF par taxi plaisance. A la même heure pour le même trajet, vous avez également transporté Stéphane . Vous nous avez fait des remarques comme quoi vous ne pouviez pas envoyer plusieurs véhicules pour le même trajet, ce fut le cas cette fois et quelques autres fois. Je ne peux vous en tenir rigueur que quelques trajets passent à la trappe vu le grand nombre de trajets et de véhicules que vous gérez.

Par contre, concernant mon trajet de retour du vendredi 21 février, je souhaiterais faire une réclamation. Nous devons partir de l'APF, 60 chemin du Joel Legoff à Toulouse à 15h55 pour destination Muret. J'ai demandé un impératif d'arrivée à 16h50 afin de récupérer ma fille à l'école et en suivant dans un autre lieu mon fils à la crèche.

Quand le chauffeur nous a récupéré, il nous a informé que nous devions aller chercher 2 personnes à Belle Fontaine pour en déposer une à Portet sur Garonne. Vous aviez prévu un chrono de 55 minutes pour effectuer tout cela. Nous savions bien que cela allait être compliqué de réaliser le trajet dans ces temps sachant que le vendredi en fin de journée, il y a de la circulation. Nous sommes arrivés donc à 17h30. Quand on demande un impératif d'arrivée, c'est celui-ci soit respecté à quoi sinon ça sert de le demander. Sinon, les usagers du service n'auraient pas le choix entre « départ à partir de » et 'arriver avant ». J'ai dû faire récupérer mes enfants par d'autres personnes et m'organiser à la dernière minute par téléphone de trouver des gens disponibles (ce fut le cas aussi pour vendredi de la semaine dernière avec la manifestation des agriculteurs).

En conséquence, je vous tiens responsable de ce dernier trajet et non de celui de la semaine dernière car vous pouviez le prévoir. C'est bien vous qui effectuait la planification des trajets et des groupages. Je vous demanderai donc de ne pas être facturé pour celui-ci car en voulant rentabiliser la place dans le véhicule, l'objectif ne pouvait être atteint.

Enfin, je tiens également à exprimer mon mécontentement sur un autre point.

Etant maman de 2 jeunes enfants 2 et 4 ans, il m'arrive quelquefois à me déplacer avec eux. Vous nous imposez de prendre à notre charge les sièges auto, ce qui est inconcevable. Vous en aviez auparavant à nous proposer, bien que les chauffeurs les oubliassent et quand j'appelais un peu avant le trajet, celui-ci devait passer au dépôt les chercher. Maintenant, vous décidez que ce n'est plus possible. Et quand nous partons faire des courses, nous devons porter nos 2 enfants, se trimbaler les 2 sièges auto, les sacs. Il faut avoir des pouvoirs surhumains pour faire tout ça ! Vous comprenez bien que c'est impossible ! Si encore, nous avions le même chauffeur au retour qu'à l'allée, nous pourrions prendre les sièges auto et les laisser dans les véhicules, ce qui n'est jamais le cas.

Vous allez me dire peut-être que le service est fait pour les personnes en situation de handicap. Mais, celles-ci ont une vie de famille et il est normal à mon avis que nous puissions utiliser le service pour nos déplacements avec nos enfants et non uniquement quand nous sommes seuls.

Je suis au courant également que d'autres usagers ont aussi exprimés leur insatisfaction du service MOBIBUS lors d'une manifestation, il y a quelques jours (je n'étais point informée de celle-ci, mais cela prouve que certains points devaient être revu).

Je vous remercie de bien vouloir tenir compte de mes demandes et de me répondre.

Je reste à votre disposition si vous avez besoin de renseignements complémentaires.

Plainte C C - mail à TPRM Toulouse du 24 février 14 :

Il n'est pas possible ce soir lundi de réserver les transports par internet pour le mardi 4 mars.

Encore un nouvel oubli ce soir ??? Décidément ! Cela commence à faire beaucoup. C'est la faute à pas de chance ou à un défaut d'organisation ?

Pour nous, il ne s'agit pas d'un simple « désagrément » mais encore un point d'aggravation de la qualité du service. Car compte tenu de la saturation actuelle du service, nous constatons tous que ce délai de réservation réduit à 8 jours ne nous permet plus d'avoir des transports aux horaires qui nous conviennent le mieux. Cela nous contraint de plus en plus souvent à employer nos auxiliaires de vie plus longtemps pour nous accompagner ... La période des vacances scolaires, mal anticipée et organisée, est encore probablement la cause de cet oubli.

Nous avons besoin d'un service PROFESSIONNEL SVP.

Mes réponses dans votre message ci-dessous.

En espérant que vous allez réussir à remettre les choses dans l'axe,

De : GUILLEMIN, David [mailto:David.GUILLEMIN@transdev.fr]

Envoyé : lundi 24 février 2014 09:52

À : Catherine Cousergue; CARBONNIE, Philippe

Cc : Mobibus, Info; gihp.mip@laposte.net; CAMPANA, Cédric

Objet : RE: Réservation internet

Bonjour Catherine,

Il s'agit vraisemblablement d'un oubli de la planification.

Nous vous remercions pour cette remarque, veuillez recevoir nos excuses pour le désagrément.

Cf. ma réponse ci-dessus concernant le « désagrément ».

La journée du 3 Mars a été ouverte ce matin à 06h30, vous pouvez à présent réserver vos transports.

Ainsi que nous vous l'avons déjà expliqué à plusieurs reprises, la grande majorité des personnes en situation de handicap lourd subissent des soins le matin et ne peuvent pas être devant un écran ou un téléphone pour réserver des transports. Donc que l'oubli ait été réparé ce matin à 6h30 ne résoud pas notre difficulté ...

Salutations distinguées,

Plainte C R - mail à TPRM Tlse du 25 février 14 :

hier ils sont venus à 7h50. je n'étais pas averti

j'ai été déposé à 8h10 alors que je demande une arrivée pr 8h40

quand j'ai tel à la régul ils m'ont dit que j'avais demandé un horaire d'arrivée à 8h30... or mes demandes de programmation de trajet régulier je les fais par mail et je n'ai pas trace de cette demande comment pouvez vs savoir quand la modif de ce trajets réguliers a été faite ?

il y a quelques semaines, je t'avais tel pr te dire que j'avais une aide à domicile jusqu'à 8h...

Plainte C C - mail à TPRM Tlse du 2 mars 14 :

Encore impossible ce soir d'effectuer une réservation par internet pour le lundi 10 mars !...

Une nouvelle fois, vos engagements à veiller à ouvrir la réservation la veille au soir ne sont pas respectés !

Il serait temps de mettre en place une organisation avec des procédures et des consignes efficaces pour les salariés, car les usagers, que nous sommes, en font les frais, et sont réellement excédés de tous ces dysfonctionnements. Dans l'attente de vos explications,

Plainte C C - mail à TPRM Toulouse du 10 mars 14 et réponse Carbonnié :

Et encore impossible ce soir d'effectuer une réservation par internet pour le mardi 18 mars !...

Une nouvelle fois, vos engagements à veiller à ouvrir la réservation la veille au soir ne sont pas respectés !

Avons-nous à faire avec des professionnels ou des amateurs ??? Cela est réellement affligeant pour votre entreprise !

Tout cela, bien sûr, dans le cadre de votre démarche qualité, dont vous nous rebattez les oreilles dès qu'on appelle votre standard. Cette fois, j'attends des explications sur ces manquements autres que les précédentes : un oubli, un problème de serveur ... Les usagers, dont je suis, sont vraiment excédés.

Nous allons demander des pénalités pour votre entreprise lorsque les engagements pris ne sont pas respectés.

Réponse Carbonnié : Cool, nous sommes encore au boulot, Nico vient de rappeler Catherine pour lui dire qu'elle pouvait se connecter. Bonne soirée à tous.

Envoyé en utilisant le BlackBerry

Plainte C B – mail du 12mars 14 :

Hier 11/03/2014, nous sommes allés à Leclerc Blagnac et au retour nous avons été en co-voiturage ce qui jusque là ne nous dérange pas, mais pour nous qui sommes à 10 mn du départ au terminus de la destination, nous nous sommes retrouvés avec un trajet de 50 mn car au lieu de nous déposer en 1er, il a fallu aller chercher une personne à Lardennes (Toulouse) et ensuite l'amener chez lui Rue du Couderc et ensuite nous déposer à notre domicile.

Quand j'ai demandé au départ au chauffeur si il ne pouvait pas nous laisser avant puisque nous étions près, il m'a dit gentiment qu'il fallait qu'il respecte sa feuille de route et donc qu'il ne pouvait pas et comprenait très bien notre position, mais n'avait pas de choix.

Je trouve quand même inadmissible ce genre de chose, jusqu'à présent nous n'avions eu aucun problème avec Mobibus, mais là je leur fait un courrier pour me plaindre de cet état de choses.

De plus l'aberration du transport voulait que le fauteuil de mon mari soit en 1er dans le véhicule et l'autre ensuite évidemment, mais il devait nous laisser à notre domicile avant d'après sa feuille et donc, descendre la personne, ensuite mon mari et remonter la personne dans le véhicule, comme nous n'étions qu'à 5 mn de notre domicile, nous lui avons proposé de nous laisser en dernier, ce qu'il a accepté.

MME B pour Mr B A

Plainte AM D – mail du 21 mars 14 :

J'ai voulu faire aujourd'hui une réservation pour le vendredi 28 et je suis très en colère. On ne peut plus réserver plus de 8 jours avant le déplacement et passé ce délais on est souvent sur liste d'attente.

Comment faire ? .. Je demande donc aujourd'hui pour le 28 un transport, je souhaitais un retour pour 17 h et on me répond qu'il n'y a plus aucune disponibilité entre 16 h et 18 h 10. J'ai donc refusé le retour. J'ai

voulu appeler le service client pour me plaindre de ce dysfonctionnement, il est indisponible pour la journée. Je suis désolée mais je crois que ça m'a rendu folle....

+ son mail à Carbonnié : Bonjour Monsieur,

Il m'a été refusé ce matin un transport pour le vendredi 28 donc demandé une semaine à l'avance. Refus pour cause d'indisponibilité. Je trouve cela inadmissible dans la mesure où il n'est plus possible de réserver plus tôt et où on ne m'a même pas proposé la liste d'attente comme cela arrive quand on réserve un peu trop tard. Il me semble bien avoir vu cependant que l'on pouvait réserver 24 h avant le transport ! même si je n'ai jamais pris ce risque. Comment doit-on faire maintenant pour les réservations? Que devient ce Service dont j'étais, depuis plusieurs années que je l'utilise, tout à fait satisfaite. Dans l'attente que de tels dysfonctionnements ne se produisent plus recevez, Monsieur, mes salutations.

Plainte S L – son mail à TPMR du 24 mars 14 :

A : Madame, Monsieur Le Responsable du Service client de TISSEO-MOBIBUS

Copie : APF / CIAH31

Bonjour, Je vous remercie de prendre en compte mes remarques suivantes à propos de la qualité du service de transport de personnes à mobilité réduite :

Pour rappel : Mes horaires de travail à BLAGNAC sont 9h45 – 13h15 tous les jours ouvrés.

Mes rendez vous sont 9h20 à mon domicile et 13h20 à BLAGNAC. Historiquement, ces horaires ont été mis en place avec Taxi COURTES afin de tenir compte, notamment, de l'encombrement de la rocade et des retards conséquents et réguliers, surtout quand mes horaires étaient 9h-12h30 !

Ces derniers temps, j'ai constaté certains problèmes d'horaire, notamment :

- Le 18/03/14 : Comme indiqué ci-dessus, le départ de mon domicile étant prévu à 9h20 et n'ayant pas été prévenu d'un quelconque changement ; je n'étais donc pas prêt à 8h55 !!! :

J'ai été très surpris et stressé par un appel de MOBIBUS me signifiant que je n'avais plus que 5 mn pour rejoindre le camion, qui partirait, sinon ; alors que je m'étais signalé au chauffeur à son arrivée (c'était une dame !) et qu'elle était en avance !!! Son heure de rendez-vous était 9h10 !?

- Ce même jour (le 18/03/14) mon retour était prévu à 13h29 au lieu des 13h20 habituels, sans avoir été prévenu ; l'information m'a été donnée suite à mon interrogation auprès du chauffeur ! Un groupage est possible, à l'avenir, m'a-t-on dit au standard téléphonique.

Personnellement je travaille à mi-temps et à la fin de la matinée, je dois impérativement manger et faire la sieste ... d'autant plus que j'ai souvent des rendez-vous médicaux à partir de 16h, voire 15h30. Une attente de 10 mn, dans le hall de ma société, ou une arrivée tardive à cause d'un groupage est très préjudiciable !

- J'ai demandé, ponctuellement, deux jours avant, à changer mes horaires de travail le 20/03/14 : C'est à dire de travailler l'après-midi au lieu du matin ; alors que cela m'arrivait de temps en temps et n'a jamais posé de problème, auparavant en prévenant la société de taxi sous-traitante, il semblerait que cela en posait à MOBIBUS et j'ai dû renoncer, ce qui professionnellement est préjudiciable.

- Le 20/03/14, je suis arrivé sur mon lieu de travail à 9h26. Le rendez-vous à mon domicile était à 8h50 et je n'ai pas eu le choix ...

- Le 21/04/14 le chauffeur est arrivé à 13h37, au lieu de 13h20, sans que je sois prévenu ; j'ai eu information du retard, parce que j'ai téléphoné à 13h30 ...

- Aujourd'hui, le chauffeur MICKAEL (c'est le seul qui s'est présenté) est arrivé à 9h09, comme indiqué sur son planning et je suis arrivé à 9h35 ...

- J'ai demandé le 19/03/14 un transport régulier (pour une formation) certains mardis, à compter du 1er Avril, jusqu'au mois de Juin, à la place de mes transports « professionnels » actuels ; la réponse est : « ... Cependant nous ne pouvons pas donner suite à vos demandes étant donné que depuis le mois de Janvier 2014, en raison du nouveau fonctionnement du service, nous ne sommes plus ouvert que sur 7 jours à l'avance pour les réservations de transports » ; Cela signifie qu'il me faut faire, avant chaque demi-journée de formation, au risque finalement que cela ne soit pas possible aux horaires demandés, une demande de réservation ? Soit 8 au total !!!

- J'ai fait ma demande de transport, en tenant compte du délai imposé, le 21/03 pour le 27/03.

Finalement, j'ai eu un appel téléphonique le soir même, m'informant que MOBIBUS ne peut pas assurer mon transport pour 15h15 et m'a proposé un rendez-vous à 15h30 et une arrivée à 15h50, soit plus d'une heure avant mon rendez-vous médical !!!

- Je viens d'être informé (le 24/03/14-12h33) que demain, mes transports professionnels sont prévus à 9h10 et 13h30 et qu'un groupage étant aussi prévu, l'arrivée à mon domicile l'est vers 14h15 ...

Compte tenu des éléments mentionnés plus haut, concernant la nécessité de me faire à manger, de manger et de faire la sieste avant 15h30 sachant qu'en l'occurrence je vais chez le kinésithérapeute à 15h30, vous comprendrez ma très grande insatisfaction, contrariété et les conséquences sur mon état général !

- Aujourd'hui la prise en charge était à 13h27 (au lieu de 13h20 !)

MOBIBUS n'a que peu communiqué sur ses changements de gestion des transports ne m'a pas permis de s'adapter à ces nouveaux horaires ; difficile d'anticiper, quand c'est possible et quand finalement les plages de rendez-vous possibles sont assez étendues !

Il semblerait que tout d'un coup, sans concertation ou information et sans tenir compte des contraintes des PMR considérés finalement comme des « colis », MOBIBUS impose ses horaires et sa gestion des transports, tout en se privant d'une souplesse ou d'une réactivité qui existait avec la sous-traitance ; Départ si 5 mn de retards, horaires imposées et finalement très variables, puisque la prise en charge de mes transports « professionnels » varie entre 8h50 et 9h10 (ces dernières ne correspondant pas à celles qui étaient historiquement prévues et qui « fonctionnaient »), groupage ...

Je vous remercie de prendre en compte ces remarques et de tout mettre en œuvre pour que le Service TPMR soit vraiment efficace et tienne vraiment compte des contraintes des Personnes à Mobilité Réduite.

Plainte Mme B – mail du 27 mars 14 :

Depuis 15 jours que nous reprenons le service Mobibus, non seulement nous ne pouvons réserver que 7 jours avant mais aussi si l'on veut faire le retour à domicile à 16h il m'est répondu que de 16h à 18h tous les véhicules sont pris, comment fait-on si on ne peut pas rentrer plus tôt. Le retour que l'on nous propose est à 15h50, sinon après 18h. Pour nous qui ne faisons que quelques sorties avec le GEM ACTIV, c'est très pénalisant.

Plainte L P – son mail à TPMR du 27 mars 14 :

Je me permet de vous écrire, car j'ai eu un souci concernant mon transport d'aujourd'hui pour aller place saint étienne à Toulouse. Je commande mon transport dans les temps cet à dire sept jours avant je demande un impératif d'arriver à 14 heures car c'est pour une manifestation mais non on met l'arrivée du bus à 14 heures chez moi résultat cela me fais une arrivée à 14 h 50 à toulouse en pleine manifestation. Je ne comprends pas pourquoi on m'a mis en groupé au retour ce qui tout a fait acceptable et pas à l'aller. De ce fait j'ai du annuler le transport de l'aller et dois me débrouiller par mes propres moyens. J'estime être une cliente arrangeante est acceptant beaucoup de choses mais il y a des limites. Alors maintenant je souhaite qu'on me dise comment faire pour formuler mes demandes de ce genre afin qu'elle soit present en compte et quelles soient respectées afin que cela se reproduise le moins possible à l'avenir.

Plainte M B – foyer APF Muret – eu 8 avril 14 :

Plainte sur mauvaise fixation d'un fauteuil électrique qui a bougé pendant trajet et chauffeur qui conduit téléphone à la main – aller du foyer à Pechabou le 5 mars 14- n'a pas osé se plaindre

Plainte transmise par SAVS APF – mail 10 avril 14 :

Une personne, accompagné par notre service, et qui réside à Auzeville Tolosane, m'a demander de faire « remonter » les problèmes qu'elle rencontre en utilisant Mobibus.

Dernièrement, elle a voulu le réserver pour se rendre à un atelier peinture qui a lieu le vendredi de 14 heures à 16 heures au centre culturel Albin Minville à Toulouse. Elle a téléphoné le lundi pour effectuer la réservation. Son interlocuteur lui a proposé un retour non pas à 16 heures comme elle le souhaitait mais à 18 heures.

Une autre fois, sur ce même trajet, Mobibus est venue la chercher à 16 heures mais elle n'est rentrée à son domicile qu'à 18 heures car Mobibus est allé déposé des personnes à Saint Jean et l'Union avant de la ramener chez elle ce qui a fait beaucoup de détours.

Plainte F M – mail du 10 avril 14 :

Copie ses échanges du 8/4/14 avec Debernardy :

Bonjour Madame DEBERNARDY,

Je tiens à vous remercier pour la réactivité que vous m'avez accordé concernant votre réponse et votre action mise en oeuvre. Mon souhait le plus profond, qui n'est pas qu'individuel mais aussi collectif, c'est de retrouver un transport Mobibus qui fonctionne selon les dispositions que vous venez de me transmettre.

Pour information, ce jour, je me suis rendu avec mon épouse à l'association VALENTIN et j'ai pu constater à travers plusieurs échanges que mon cas est malheureusement loin d'être isolé.

Espérant vivement que votre action permettra de résoudre les nombreux dysfonctionnements.

> Message du 08/04/14 12:04 > De : "DEBERNARDY Audrey" > A :

> Copie à : "comite.avh.toulouse@free.fr" > Objet : RE: Réclamation

Bonjour, C'est avec une grande attention que j'ai pris connaissance de votre courriel par lequel vous me faites part de dysfonctionnements lors de vos transports sur le service Mobibus.

Je vous informe que les dispositions relatives à la nouvelle convention pour la délégation du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite approuvée par délibération du Comité Syndical du 30 mai 2013 prévoient « le Délégué s'engage à assurer le service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite dans les meilleures conditions de sécurité, de confort, d'accessibilité, de ponctualité et de rapidité, ainsi qu'à assurer une qualité optimale du service de réservation et d'information. »

Par conséquent, j'ai transmis votre courrier à TMR TOULOUSE, actuel exploitant du service Mobibus, afin qu'il se rapproche de vous et vous apporte des éléments de réponse à ces dysfonctionnements.

En vous remerciant de votre contribution qui permet aux services de Tisséo-SMTC de veiller à la bonne exécution du service et à son niveau de qualité. Audrey DEBERNARDY DJABOUR

De : > Envoyé : lundi 7 avril 2014 12:20 > À : DEBERNARDY Audrey

> Cc : comite.avh.toulouse@free.fr > Objet : Réclamation

Bonjour Madame Debernardy,

Suite à notre communication téléphonique, je vous adresse ce courrier afin de vous confirmer par écrit les difficultés que je rencontre avec MOBIBUS. Afin d'illustrer mes difficultés, je vous présente ci-dessous deux exemples sur mes deux derniers transports effectués au mois de Mars.

1- Transport du Vendredi 21 mars 2014

Tous les vendredis, j'ai un transport régulier à 14h35 qui nous permet, moi et ma fille de 6 ans, d'aller du Centre de Rééducation de l'Enfant (2 rue du Languedoc) à notre domicile (x – 31830 Plaisance du Touch). Un chauffeur de MOBIBUS est venu nous chercher à 15h. Etant donné que j'avais un rendez-vous médical à 16h, dès que nous sommes montés dans le véhicule, j'ai demandé au chauffeur vers quelle heure il pensait que nous serions arrivés à mon domicile. Il m'a indiqué qu'il y avait un transport groupé et qu'il ne serait pas possible d'être à l'heure à mon rendez-vous. N'ayant plus de batterie sur mon portable, j'ai contacté mon épouse pour lui signaler le problème. A ma demande, elle a contacté par téléphone le service de régulation Mobibus et on lui a expliqué que comme la tournée était déjà organisée, le chauffeur ne pouvait le déposer qu'en dernier.

Aussi, voici la tournée à laquelle nous avons eu droit : Tout d'abord, nous avons été prendre une personne en fauteuil vers je pense la bibliothèque de Toulouse, puis une autre personne vers la rue Saint Michel. Ensuite, le chauffeur a pris la direction de Muret, il a déposé une personne à l'entrée de Muret et une autre vers la clinique Occitanie. De là, enfin, nous avons pu rejoindre Plaisance du Touch, et le chauffeur nous a déposé à notre domicile vers 17h, nous étions épuisés. Nous avons donc vécu un périple de 2h de transport et 25mn d'attente et malheureusement je n'ai pas pu aller à mon rendez-vous médical à 16h.

2- Transport du Jeudi 27 mars 2014

Le jeudi 27 mars, j'avais un transport avec un temps sur place pour amener ma fille à l'école. Départ prévu de mon domicile à 8h35 et arrivée à l'école à Plaisance à 8h45. J'ai reçu un appel de la régulation à 8 h40 pour me dire que le chauffeur ne pourrait être à mon domicile qu'à partir de 9h55.

Devant mon insistance et mes explications comme quoi ma fille était en pleine évaluation et stressée, la personne de la régulation a bien voulu faire appel à un sous traitant (COURTE). Grâce à l'intervention de la régulation, le chauffeur est arrivé à notre domicile à 9h05 et j'ai pu déposer ma fille à 9h15 à l'école.

Pour conclure, je viens de vous exposer deux exemples, mais malheureusement j'ai l'impression que les difficultés que je rencontre sont de plus en plus importantes et fréquentes.

En tant que passager, il me devient de plus en plus difficile de pouvoir utiliser vos services car je ne peux garantir d'être à l'heure à un rendez-vous.

Pour moi, je constate que les services Mobibus se sont détériorés, nous n'avons plus le service que nous avions avant, nous perdons beaucoup de temps dans les transports, c'est très fatigant et c'est gênant pour l'organisation. Je vous avoue être très inquiet, parce que je considérais que Mobibus pouvait être une solution pour mes déplacements médicaux et professionnels.

Suite aux nombreux retards, à ce jour, j'ai dû stopper les rendez-vous au Centre de Rééducation de l'Enfant.

Par ailleurs, j'ai un rendez-vous jeudi prochain à 15h45 pour un IRM à la Clinique des Cèdres, par précaution, j'ai demandé à mon épouse de s'absenter de son travail pour m'assurer le transport. De plus, si demain je réussis enfin à me réinsérer dans le monde du travail, comment pourrais-je être crédible vis-à-vis d'un employeur si je ne respecte pas mes horaires ?

Pour ma part, avant mon accident, je n'imaginai pas les difficultés que pouvaient rencontrer les personnes handicapées, maintenant je les vois, je les subis.

Je reste à votre disposition si vous souhaitez des informations complémentaires et je fais part de ce mail à l'association VALENTIN – 7 rue Idrac – 31000 Toulouse que j'ai déjà contacté pour faire part de mes mécontentements. Vous remerciant pour l'accueil téléphonique que vous m'avez accordé et dans l'attente de votre retour, Bien cordialement,

Plainte M D - mail du 11 avril 14 :

Mon transport de ce jour. Ma demande pour la réunion de ce jour était 13h30, l'horaire qui m'a été octroyé était 13h45, le chauffeur est arrivé 15 minutes après l'horaire prévu résultat je suis arrivée en retard à la réunion du CVS.

Plainte Mme B – mail du 16 avril 14 :

Bonjour Hier 15 avril, pendant le trajet pour aller au Bowling, avec un chauffeur un peu trop rapide, le fauteuil manuel de mon mari a basculé sur le côté, soulevé d'au moins 20 cm au court du passage d'un rond-point à Colomiers (donc posé sur une roue pendant quelques secondes de frayeur). Je signale quand même que mon mari pèse 80 kgs plus le poids du fauteuil, donc je vous laisse imaginer la façon de conduire de ce jeune homme et aussi l'accrochage du fauteuil car il n'a pas jugé bon de m'écouter pour dire où on le fixait d'habitude, cela fait quand même 3 ans que nous utilisons ce service et je commence à avoir l'habitude. Depuis mars que nous reprenons ce service il y a une certaine dégradation de ce transport. Mais comme on ne peut faire autrement on subit. Cordialement. Mme B pour A B

Plainte F – appel 16 avril 14 :

Difficulté pour joindre le service au tél, problème délai de réservation de 7 jours qui oblige à multiplier les appels, chauffeurs qui se perdent, groupages incohérents et dépassant largement le ¼ de plus, etc....

Plainte OM - mail du 21 avril 14 :

Il devient intolérable de ne pas pouvoir honorer ses rendez-vous à cause des dysfonctionnements majeurs du service MOBIBUS.

Dernier exemple en date : Appel de la réservation jeudi 17 avril pour demander un transport pour mardi 22 avril avec un impératif d'arrivée à 17 heures 15 pour un rendez-vous médical pris il y a plusieurs semaines. À noter que si la plage de réservation était toujours de 3 semaines, j'aurais pu réserver ce transport bien en amont... Bien que nous soyons à 5 jours de la date du transport, mise en liste d'attente ! Le vendredi 18, je rappelle pour modifier l'adresse de départ de ce trajet : toujours en liste d'attente.

Et ce lundi 21 avril, juste avant 19 heures, appel de Leïla (que je ne mets pas en cause) pour m'annoncer qu'on viendra me prendre à 16 heures 15, ceci pour un trajet qui prend une demi-heure maximum ! Malheureusement je ne peux pas me libérer avant 16 heures 30, et j'ai donc dû refuser ce transport alors que j'attendais ce rendez-vous médical depuis trop longtemps. Demain, je vais certainement devoir annuler ce rendez-vous qui devait être encore reporté de plusieurs semaines, à moins que je réussisse à trouver une solution avec mon service d'aide à domicile, ce qui n'est pas gagné moins de 24 heures avant le rendez-vous !

Et mon cas personnel n'est rien à côté de ce que j'entends de la part des usagers du service à qui on propose la veille du déplacement des transports décalés de 2 à 3 heures par rapport à l'horaire demandé, sans aucune considération pour ces personnes, leurs engagements, leurs besoins, leur vie quotidienne.

Plainte C C – mail du 26 mai 14 :

Voulant réserver des transports pour le mardi 3 juin afin de me rendre à un colloque qui se tiendra dans l'auditorium de l'Hôpital G. Marchant au 134 Route d'Espagne à Toulouse, j'ai la désagréable surprise de constater que votre logiciel refuse cette adresse !... Il propose seulement le 134 route de Toulouse à Cugnaux, ce qui n'a évidemment rien à voir. Pouvez-vous résoudre ce nouveau problème de cartographie SVP ?

Par ailleurs, je vous signale une nouvelle fois que votre logiciel refuse l'adresse correcte de la Maison des Associations (quartier Niel / St-Agne) qui est le 3 Place Guy Hersant. En effet, depuis plus d'un an, l'ancien accès par le 81 rue St-Roch a été fermé par la création d'un jardin. Cela cause de sérieuses difficultés pour les conducteurs qui viennent nous rechercher à cet endroit où se déroulent de nombreuses réunions, puisque l'ancienne adresse ne correspond pas à l'entrée actuelle et qui restera. Pouvez-vous aussi remédier à ce problème avec une solution fiable et pérenne, autre que du bidouillage ?

De plus, le même type de difficulté de cartographie est observé aussi sur Labège : impossible d'enregistrer une adresse sur la « voie de l'occitane » ou sur la « voie de la pyrénéenne ». Le logiciel n'enregistre que « Lieu-dit l'Occitane » ou « Lieu-dit La Pyrénéenne » en refusant dans ces cas d'enregistrer les n° des voies. Il faut alors noter le n° dans la 2nde ligne de précision d'adresse, mais cette 2nde ligne ne figure pas sur la feuille de route du conducteur dans près de la moitié des cas.

Enfin, depuis quelques semaines, il semble y avoir des problèmes d'impression des feuilles de route des conducteurs. Selon leurs dires, la liste de tous nos transports du jour n'est pas complètement lisible, seule une partie est imprimée lisiblement ... Dans l'attente de votre réponse, et en vous remerciant par avance,

Plainte O M – 31 mai 14 :

31mai retour prévu à 18h24 du Capitole au domicile, mais info : feuille route du gars indiquant 18h14...

À 18h45 ai dû appeler service car pas de nouvelles et eu S qui a appelé en même temps et m'a dit a info gars bloqué rue Rémusat par borne. Ai proposé le rejoindre mais arrivée à 19h50 et personne aux bornes. ai rappelé et m'a dit gars serait ailleurs en fait ! dû attendre 19h passé pour voir chauffeur- arrivée à 19h20 chez moi et gars n'avait pas prévu me raccompagner porte à porte- a alors laissé camion avec porte ouverte et moteur qui tournait.... Conduisait en téléphonant : pas d'oreillette....