COLLECTIF INTER ASSOCIATIF HANDICAPS 31 (CIAH 31)
C/O GIHP MIDI-PYRENEES
10 Rue Jean Gilles
31100 TOULOUSE
Tel : 05 61 44 88 33 (de 14 h à 17 h)
E-mail : ciah31@handi-social.fr
Site : http://v2.handi-social.fr/ciah31.html

DOSSIER DE PRESSE du CIAH 31

MOBIBUS : PRIORITE A LA RENTABILITE AU DETRIMENT DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA SECURITE !

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

Point presse le lundi 10 février 2014 à 15h
devant le siège de TISSEO
(7, esplanade Compans Caffarelli, Toulouse)

En 2013, la DSP (Délégation de Service Public pour le compte de TISSEO-SMTC) de **Mobibus, service de transport adapté en porte à porte, pour les personnes en situation de handicap et âgées, a été de nouveau confiée à TPMR TOULOUSE**, pour une durée de cinq ans et demi, à partir du 1er juillet 2013.

TPMR Toulouse est une filiale du groupe TRANSDEV Midi-Pyrénées, elle-même filiale de VEOLIA et de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Mis en place en 2004, TISSEO / Mobibus compte 4 300 abonnés : *personnes en situation de handicap, en fauteuil roulant, malvoyantes ou aveugles, avec des périmètres de déplacement limités, âgées de plus de 60 ans avec une perte d'autonomie de GIR 1 à 4*.

Il dessert actuellement 101 communes entre 7 h et 0h30 en semaine, et 9h et 0h30 le week-end.
Le coût du trajet en porte à porte varie de 2.20 et 3 €, le double pour l'aller-retour.

Ce sont 122 420 transports qui ont été réalisés avec 45 véhicules en 2012, en hausse de 9 % par rapport à 2011.

Selon l'article du 4 juin 2013 de Busetcar.com, « *la nouvelle convention prévoit plusieurs améliorations de service : la réduction du taux de refus de prise en charge, l'extension de la limite de passage au lieu de prise en charge et des horaires de réservation, ainsi que l'envoi de SMS de confirmation de l'horaire de prise en charge. A partir de septembre prochain, le numéro de réservation sera non surtaxé pour les mobiles et fixes. TISSEO souhaite une certification du délégataire d'ici 2015.* »

Mais ceci est la théorie, l'affichage politiquement correct !

La réalité : nos plaintes, répétées mais non entendues ni suivies d'effet, concernant le fonctionnement de ce service spécialisé (*mis en place en complément d'un réseau de transports en commun encore très inaccessible*) nous amènent à rendre publiques les conditions dans lesquelles nous sommes transportés.

Nous avions déjà dû nous mobiliser en avril 2011 contre TISSEO et Mobibus : hélas, après une période de petites améliorations, nous assistons depuis plus d'un an à une nette dégradation de nos conditions de transports !

Quant à l'article de la Dépêche du 5 février, il présente le service sous un jour qui ne correspond absolument pas à la réalité. Malgré les dénégations du directeur du service, les usagers n'ont pas le sentiment d'avoir affaire à un service public soucieux de la qualité de service mais bien à une entreprise dont le souci immédiat est la rentabilité. Quant à l'augmentation de 50 % de transports en 1 an, c'est curieux car les informations données aux associations lors du comité de pilotage de septembre 2013 faisaient état d'une augmentation de la fréquentation de 12 % en 2013…

Ne connaissant pas les détails du contrat qui lie TISSEO et TPMR Toulouse, nous ne sommes pas en mesure de savoir si TISSEO donne des moyens financiers suffisants à l'exploitant ou si le problème vient de l'exploitant qui cherche à rentabiliser au maximum le service ? En tout cas, le principe d'un service public respectueux de ses usagers est sans cesse bafoué ! Et l'exploitant a accepté ce contrat en connaissance de cause, puisqu'il s'agit d'un renouvellement !

Que TISSEO-SMTC, et son président Gerard ANDRE,
prennent leurs responsabilités !
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.

LA LISTE DES PLAINTES ET DE NOS REVENDICATIONS EST LONGUE !

SÉCURITÉ EN JEU :

Sous-traitance dangereuse :
Depuis plusieurs mois, un nouveau sous-traitant ALCIS est apparu : notre constat est particulièrement sévère : véhicules non conformes pour le transport de personnes à mobilité réduite, systèmes de fixation non conformes et dangereux (*ceintures de sécurité utilisées pour fixer les fauteuils au lieu des fixations aux normes*), absence de formation des chauffeurs, retards très importants.
Suite à nos plaintes, en décembre 2013, la direction de TPMR Toulouse nous a informé de la suspension du sous-traitant mais nous découvrions malheureusement une semaine après que tout a repris comme avant : de qui se moque-t-on ?
Puis début janvier, le directeur de TPMR nous assure par écrit que ce sous-traitant est définitivement suspendu mais comment croire à ces nouvelles promesses ? Surtout quand nous apprenons que ce prestataire continue ses missions. **La sécurité des personnes handicapées ne semble pas peser lourd face aux questions budgétaires !**

Témoignage d'OM (mail à Mobibus du 24 novembre) :
….J'ai constaté que tous les 2, E et M, l'un avec un fauteuil manuel et l'autre un fauteuil électrique, ***étaient mal fixés. Le fauteuil électrique était fixé seulement par 2 points dont une ceinture de sécurité même pas tendue ! Le fauteuil manuel quant à lui était fixé seulement par 2 points, dont 1 ceinture de sécurité. Quant à moi, mon fauteuil électrique a été fixé par 4 points au final, dont 3 ceintures retenues au sol et la ceinture du siège passager accrochée latéralement au cadre de mon fauteuil. Ce qui n'est pas du tout conforme ni respectueux de ma sécurité. Ceci après que j'ai insisté pour être fixée correctement, sinon on partait avec une fixation en 2 ou 3 points par des ceintures pour un fauteuil électrique !***

Le chauffeur, de bonne volonté, m'a dit que son patron lui avait dit que le véhicule n'était prévu que pour 2 fauteuils et que le patron ne lui fournissait des fixations que pour 2 fauteuils (mais en l'envoyant prendre 3 fauteuils à la fois…). ***Le problème c'est que les fixations utilisées dans ce véhicule, en dehors de quelques rares QStraints sont des ceintures de sécurité pour personnes en fauteuil, dont l'usage n'est pas prévu pour retenir un fauteuil, à fortiori électrique, + son utilisateur****.*

Nous sommes partis après plusieurs tentatives du chauffeur de nous fixer au mieux, au vu des conditions mise à disposition par son employeur et de fait par Mobibus. Départ de l'APF à 17h45 passée alors que j'aurai déjà dû être chez moi et ***plus d'1/2h de retard au final****.*

- Transport du 2/11 prévu à 18h54 : À l'aller, j'ai eu une jeune femme bossant pour Alcys, venue avec un master bleu. Fille gentille mais j'ai dû lui expliquer comment se garer pour me charger sans gêner, puis elle a voulu me mettre sur l'essieu arrière et j'ai dû lui dire de me mettre plus en avant. ***Mais surtout j'ai dû lui expliquer comment mettre les QStraints, les arrimer au sol, dérouler la sangle, etc… et elle m'a avoué n'avoir eu aucune formation sur le handicap et le transport adapté, et ne pas savoir comment fixer un fauteuil.***

Merci de vous assurer que votre prestataire équipe convenablement ses véhicules et forme ses chauffeurs ou changez de prestataire !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…

Fixations non conformes dans véhicule d'Alcys le 23 novembre 2013

Non-respect des règles de sécurité pendant la conduite :
Non-respect des distances de sécurité, des limitations de vitesse, utilisation du téléphone, à la main, en conduisant, conduite brutale de certains chauffeurs, … Tous les chauffeurs ne sont pas soucieux du respect des règles minimales de sécurité…

Usagers abandonnés dans la nature :
Des personnes fragiles sont régulièrement laissées en plan faute de respect des horaires, et de soucis pour les personnes concernées.

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 pour T rapportée par AFTC et GEM ACTIV le 16 janvier 14 :
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 connait 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 sure 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 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 !!!!*

NON-RESPECT DU SERVICE « PORTE À PORTE » :
Selon le règlement intérieur, « *avec ce service, la prise en charge de l'usager se fait de la porte du lieu de départ jusqu'à la porte du lieu de destination. Une aide à la personne handicapée sera apportée, si besoin, par le conducteur accompagnateur, à la demande de la personne transportée, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou la destination*. »
C'est normalement le principe de fonctionnement du service, mais il n'est pas respecté : la pression sur les usagers et sur les conducteurs (*pour éviter des retards à cause de planning trop serrés*) contraint beaucoup d'usagers à attendre sur le trottoir, ce qui met la santé de certains en danger. Régulièrement des usagers se plaignent de chauffeur qui leur demande de descendre et se contente de les attendre sur le trottoir.

Il y a près de 2 ans un jeune chercheur travaillant sur le campus de Rangueil s'est retrouvé à l'hôpital 2 mois après avoir attrapé froid sous la pluie car le chauffeur l'attendait à la sortie du campus.

CONDITIONS DE RÉSERVATIONS PROBLÉMATIQUES :

Horaires et amplitude de la période de réservation : Réduction abusive de la plage de réservation, limitée à 7 jours avant le trajet au lieu de 21 jours :
Les réservations téléphoniques sont possibles entre 8h et 20h en semaine et 10h et 18h pour WE et jours fériés. Jusqu'à fin 2013, on pouvait réserver jusqu'à 21 jours en amont.

Malheureusement, les réservations ne sont maintenant possibles que 7 jours avant, au lieu de 21 jours précédemment, ce qui complique davantage encore nos réservations !

Témoignage de CR le 29/1/14 par mail à Mobibus:

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 social …. 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'une personne lambda" car je ne peux conduire et je ne peux faire seule les actes de la vie quotidienne... depuis quelques semaines, une nouvelle règlementation 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 social ou personnel, 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 engagement

Exemple concret : cet aprem, 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'essaye d'enchainer 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 trajet quotidien et je crée 1 de plus … en moyenne je réserve donc 5à 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.

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.

Non-respect de la possibilité de réserver jusqu'à 19h la veille du déplacement :

De plus en plus, il est devenu impossible de réserver un transport dans le délai prévu au contrat.

Le service indique que les réservations se font la veille avant 19h00 pour une prise en charge en journée le lendemain, et jusqu'à 2 heures avant le déplacement pour une prise en charge en soirée, le WE et jours fériés. Il précise « selon la disponibilité » mais **il n'y a jamais de disponibilités !** Dans la réalité, pour obtenir le créneau horaire demandé, il faut réserver plusieurs jours à l'avance pour la journée, voire plus.

Et pour les réservations les WE et le soir, présentées comme possibles 2h avant, ce n'est jamais le cas ou extrêmement rarement.

Plainte de AZ – lettre du 6 février 14 :
Réservation faite vendredi pour 2 transports mardi et jeudi. Lundi j'apprends que le transport de mardi est refusé : plus de places ! Et mercredi, c'est celui de jeudi qui est refusé. J'ai dû annuler 2 RDV à cause de Mobibus.

Réservation en ligne 24h/24, sur internet, qui dysfonctionne :
Dysfonctionnements répétés du logiciel, sans solution depuis plusieurs années, malgré les plaintes répétées des associations, et les promesses non tenues de TPMR, obligeant donc trop souvent à faire la réservation par téléphone. Ce qui reste compliqués pour les personnes ayant une déficience du langage. De plus, depuis des années, impossible d'obtenir un classement alphabétique ou numérique pour la recherche des adresses favorites : quand il y en a plusieurs dizaines toutes mélangées, c'est pratique !

Plainte CC – mail du 13 janvier 14 :
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.

Centrale de réservation téléphonique insuffisante :
Enfin relocalisée à Toulouse depuis peu, mais sans vrais moyens (*des conducteurs assurent aussi la réservation*), elle utilise toujours un **logiciel sans mise à jour des rues de Toulouse**, ou alors elles sont mal classifiées ; d'où de nombreuses erreurs d'adresses ! En ce moment, **il faut régulièrement patienter 10 mn pour avoir un interlocuteur au bout du fil,** sans parler du temps nécessaire aux prises de réservation !

Plainte de MB à TPMR du 24 octobre 2013 :
…de vos collaborateurs qui manifestent d'ailleurs des exigences particulièrement amusantes... J'en veux pour preuve la réservation récente pour un déplacement à Blagnac au 10 rue Lavoisier : il m'a été demandé de préciser le prénom (!) de notre illustre chimiste français correspondant à la rue... comme si Lavoisier.... Bref !

Non-respect des horaires de réservations :
Selon le règlement intérieur, « *l'horaire de passage du véhicule au lieu de prise en charge est programmé entre 5 minutes avant et 10 minutes après l'horaire convenu* », mais malheureusement, **au dernier moment, les horaires sont modifiés unilatéralement par le service et le règlement n'est pas respecté. De plus, les conducteurs, à cause de la pression, tentent de venir avant l'horaire et d'imposer le nouvel horaire**, mettant une grosse pression aux personnes les plus fragiles, sans tenir compte de leurs contraintes et besoins. Et en fin de journée, les embouteillages servent d'excuses à de nombreux retards, parfois très importants**. Parce que les temps de trajets sont les mêmes en heures de pointes et en heures creuses : les embouteillages ont bon dos !!!**

Témoignages de Simone 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 AS Foyer – 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

GROUPAGES ET RETARDS ABUSIFS :

Groupage d'usagers et temps de roulage abusifs :
Selon le règlement intérieur de Mobibus, « *le temps additionnel engendré par le groupage dans le même véhicule de deux usagers ou plus n'excède pas 15 minutes de roulage supplémentaire par rapport au trajet direct de chaque usager*. »
La notion de temps de roulage, et non de temps de trajet supplémentaire, permet tous les abus ! Sans parler du fait que ce temps de roulage n'est pas non plus respecté. Il n'intègre pas les temps de prise en charge et d'installation / fixation dans les véhicules conduisant à des dépassements importants de temps, préjudiciables aux usagers les plus fragiles (*certains attendent de rentrer pour retrouver leur respirateur, leur aide à domicile ou des soins*). De plus, de nombreux groupages sont incohérents et sources de nombreux retards. Le temps supplémentaire engendré dépasse ainsi largement le ¼ h prévu.

Plainte sur site CIAH de J L du 17 juin 2013 :
Je n'ai pas été averti que je serais groupé mais pire, nous avons attendu 30 min la personne avec laquelle j'étais groupé car elle n'était pas arrivée lorsque nous devions la prendre. Ensuite, nous l'avons déposée en premier. ***Et je suis arrivé chez moi à l'heure où devait partir mon auxiliaire de vie qui devait m'aider pour le repas. Ce retard m'a donc occasionné des frais supplémentaires.***
Je n'ai pas été averti que j'étais groupé mais chose incroyable, nous avons traversé Toulouse, par le centre, en venant de Launaguet, pour aller chercher une personne qui habitait Saint-Cyprien, alors que le chauffeur aurait pu me déposer avant puisque mon domicile était sur le trajet. Le chauffeur lui-même n'a pas compris le sens de ce groupage.

Plainte pour T le 16 janvier 14 :
Début Décembre 2013 : Réservation par internet 15 jours à l'avance pour un trajet aller domicile, 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).***

Extrait lettre RAR de Mireille B à TPMR du 24 octobre 2013, avec copie à Mr COHEN :
Et cela c'est à chaque fois, en permanence et on voudra bien me dire quid de la facturation du 24/10 sur ***1 h 10 mn de retard en matinée et le risque de ne pouvoir assumer tant pour moi que pour mon « collègue du transport» des soins médicau****x, surtout pour lui d'ailleurs...—VOUS ne « promenez » pas de la viande de boucherie et 35 mn en fin de journée ! Ce Mr aura donc fait le tour de Toulouse et sa banlieue pour rien J'ai fait le tour de Toulouse et sa banlieue mais j'ai pu avoir 20 mn de soins de nature vitale ! J'ai véritablement une pensée affectueuse pour lui qui n'a pu être soulagé ou bénéficier de soins. Cette matinée a été abominable, inconséquente* ***Votre public « clientèle » est faible, désarmé, en état de souffrance physique ou psychologique. Vos procédés de « gestion » sont inadmissibles I Vous travaillez avec de l'humain ! Ne l'oubliez pas ! Sinon transportez des quartiers de viande...***

Plainte CC – mail du 25 octobre 13 :
Le mercredi 16 octobre, j'ai appelé le matin pour demander qu'on décale mon transport de l'après-midi car le Conseil Régional avait décalé l'horaire de réunion de 14 h à 14h45. C'est Y qui m'a répondu. Il m'a dit qu'il pensait que ce ne serait pas possible, mais qu'il me rappellerait dans la matinée pour me donner la réponse. En fait, j'ai du rappeler moi-même vers 12h45 pour savoir que la modification demandée ne serait pas possible. J'ai donc choisi de conserver l'horaire prévu initialement, soit 13h38 !
En fait, V m'a prise pour m'emmener chercher Avenue de l'URSS (proche du Bd des Récollets) une personne âgée marchant très difficilement pour la déposer Rue Maran (près de St-Agne). ***Cette dame âgée attendait sur le trottoir depuis un bon moment et était bien fatiguée et très contrariée d'arriver en retard à sa***

réunion de club du 3ème âge. *Cela oblige des personnes à l'attendre sur le trottoir pour l'aider ensuite à marcher jusqu'à la salle et à s'y installer. Il était 14h05 quand on l'a déposée.*
Quant à moi, j'ai été déposée au Conseil Régional à 14h25 … il n'a pas su voir sur le planning que V aurait pu aller chercher cette dame et la déposer (lui évitant ainsi fatigue inutile sur le trottoir et retard à sa réunion) avant de venir me prendre.
…Je tiens à vous préciser que ***pour être en bas de chez moi à l'heure prévue, j'ai dû débrancher le respirateur du secteur à 13h20 et ne plus pouvoir ensuite aller aux toilettes jusqu'à mon arrivée au conseil Régional alors qu'étant sous diurétiques, à cette heure-là, j'ai besoin d'aller aux toilettes plusieurs fois.***
Au total, mon respirateur a été sur batterie 1h05, ce qui est bien sûr possible, mais pas sécurisant car on ne sait jamais les autres problèmes qu'on peut rencontrer dans la demi-journée.
De plus, si ma réunion avait été maintenue à l'heure prévue initialement (14 h), je serai arrivée avec 25 mn de retard.

Absence d'informations sur les retards et les groupages :
Les usagers sont très **rarement prévenus du retard de l'arrivée du conducteur, les retards peuvent être de plus d'une heure, sans information ni excuses, et il y a même parfois des usagers oubliés**.

Retards nombreux et répétés, sans prévenir, voire oubli de personnes :
Les retards atteignent parfois plus d'une heure et nous avons des témoignages très fréquents. Dans la majorité des cas, les usagers sont abandonnés sans information.

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 ils nous ont oublié. Après nous avoir appelés ce matin pour prévenir que c'était un départ groupe et qu'il arriverait plus tard ! le comble non ? 3 heures après plus personne !

Confirmation des horaires de transports par SMS : faux progrès, vrai recul :
Il ne s'agit nullement d'une avancée pour les usagers : en fait, c'est juste un moyen d'imposer la veille au soir ou le jour même un changement de l'horaire prévu, de façon non négociée, et sans tenir compte des contraintes de vie des usagers.

AUTRES POINTS :

La réalité du nombre de personnes qui utilisent le service interroge ?
Sur plus de 4 300 inscrits au service, moins de la moitié l'utilise au moins 1 fois par an, selon le dernier compte-rendu du comité de pilotage (25 septembre 13).
Les motifs possibles de ce faible taux d'utilisation par les inscrits évoqués par nos adhérents :

- la complexité et la longueur de la démarche d'inscription au service
- Les contraintes et trop nombreux dysfonctionnements du service
- En raison de ces retards itératifs, une université a mis en place son service de transport adapté pour les étudiants les plus lourdement atteints
- Pour la même raison, des employeurs prennent en chargé les transports adaptés de leurs salariés et les font assurer par des transporteurs privés (à un coût élevé)

Comité de pilotage insuffisamment représentatif et entendu :
Seules 5 associations y siègent, ce qui n'est pas représentatif. Pourtant, sur son site, TPMR Toulouse affirme que 8 associations sont membres du comité de pilotage : 3 associations membres du CIAH ignorent qu'elles sont membres : l'AFM, la FNASEP et l'ADIM !

Le problème principal reste l'absence d'écoute réelle et de prise en compte de nos demandes par Gérard ANDRE, président de TISSEO-SMTC. Nous sommes lassés de répéter chaque trimestre les mêmes plaintes, non résolues : aucune modification du fonctionnement

Pénalités pour annulations abusives = impôt sur la mauvaise santé des usagers :
TPMR prévoit dans son règlement intérieur que « *Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service, la veille de son transport avant 19h00, par téléphone, fax ou Internet.* » … « *Si, dans les 48 heures, l'usager peut produire un certificat médical attestant de son impossibilité d'avoir pu se déplacer, ces trajets ne lui seront pas facturés. Au bout de 3 annulations tardives (le jour même du déplacement, sans certificat médical) dans un délai de 3 mois, une pénalité de 15,00 € sera appliquée.* »
Une telle disposition méconnait les réalités de vie des personnes en situation de handicap, nombreuses à être fragiles, et qui se trouvent souvent empêchées de sortir du fait de leur état de santé, au dernier moment, alors que le délai pour annuler est passé. Pour autant, cela ne justifie souvent pas la visite d'un médecin et encore moins une visite à son cabinet, alors même que nous sommes dans l'obligation de réserver bien à l'avance.

Traitement contestable des plaintes des usagers :
Les plaintes sont constamment minimisées voire niées, et Mobibus et ses agents n'ont jamais tort !

Non-respect du port du badge par les conducteurs et de leur présentation orale pour les déficients visuels :
Il s'agit d'une demande répétée de nos associations afin de permettre aux usagers d'identifier le conducteur : peu de conducteurs portent le badge et respectent les consignes.

Absence d'extension du service à l'ensemble du département et prise en charge des personnes en situation de handicap intellectuel et cognitif :
Malgré nos demandes réitérées depuis plusieurs années, toujours pas à l'ordre du jour. Ce qui est difficilement compréhensible alors que les personnes Alzheimer sont acceptés puisque le service prend en charge les personnes âgées classées GIR 1 à 4 (classification pour l'APA) en inscription automatique. **S'il est normal que les personnes âgées en difficulté sur le plan de la mobilité soient aussi bénéficiaires du service, on peut légitimement s'interroger sur le refus appliqué par exemple aux personnes déficientes intellectuelles ou cognitives (porteuses de trisomie 21 par exemple), alors qu'elles ont besoin de ce service surtout en soirée pour ne pas attendre isolées à un arrêt de transport collectif …**

En résumé, la maltraitance se poursuit avec la rentabilité
au détriment de la qualité !
Les associations membres du CIAH 31
en colère contre TISSEO et TPMR !
TROP C'EST TROP !
Pour nos élus décideurs, il est grand temps d'agir !

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
Et Jean BOUILLAUD : 06 89 75 13 36

Associations membres du CIAH 31 :

- Alliance Maladies Rares Midi-Pyrénées
- Association Avenir Dysphasie Midi-Pyrénées (AAD)
- Association Connaitre les Syndromes Cérébelleux (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 (AFTC)
- Association des Paralysés de France (APF)
- Association des Parents d'Enfants DYSlexiques 31 (APEDYS 31)
- Association des Parents d'Enfants Handicapés ou Différents (APEHD)
- Association des Sourds de Tolosa (AST – ex TOLOSA 31)
- Association Française contre les Myopathies (AFM)
- Association Nationale des Parents d'Enfants Aveugles (ANPEA)
- Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH)
- Association Pour l'Insertion des Handicapés Moteurs et Sensoriels (APIHMS)
- Groupe des Aphasiques Tchatcheurs du Toulousain (GATT)
- Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques Midi-Pyrénées (GIHP)
- Association Française des Sclérosés en Plaques (AFSEP)
- Sésame Autisme Midi-Pyrénées
- Spina-Bifida Midi-Pyrénées
- Trisomie 21 Haute-Garonne
- Union Nationale de Familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)