



COLLECTIF INTER ASSOCIATIF  
HANDICAPS 31 (CIAH 31)

## COMMUNIQUE – INFORMATION

# MOBIBUS, LE SERVICE DE TRANSPORTS INADAPTES DE TISSEO POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**Les personnes en situation de handicap sont épuisées et excédées.**

TISSEO-SMTC a renouvelé la délégation de service public (DSP) de transports « adaptés » en porte à porte des personnes en situation de handicap à TPMR Toulouse (filiale de TRANSDEV) pour 5 ans depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019.

Alors que nos associations et les usagers de ce service se mobilisent régulièrement depuis plusieurs années (en 2011, en 2014, 2015) pour se plaindre de la **mauvaise qualité du service assuré pour des personnes en situation de handicap lourd** (fauteuil roulant ou avec déficience visuelle), la qualité du service qui était déjà décevante s'est encore gravement dégradée avec la mise en place du nouveau logiciel PASS le 1<sup>er</sup> octobre 2019.

Depuis cette date, les usagers ont fait preuve d'une grande patience. Les associations ont signalé et rapporté à TISSEO et à TPMR Toulouse tous les dysfonctionnements subis par les usagers. Des promesses, que des promesses, ... ! C'est tout ce que nous avons obtenu sans aucun échéancier. Cela a encore été le cas lors du dernier comité de suivi TISSEO/MOBIBUS du 7 janvier 2020. Et depuis : toujours pas d'amélioration observée par les usagers.

Les personnes en situation de handicap à Toulouse ne disposent plus d'un service de transports adaptés, mais d'un SERVICE DE **TRANSPORTS INADAPTES**.

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

Aussi, ce jour, au comité de suivi TISSEO/MOBIBUS du 24 février 2020, **les associations de personnes en situation de handicap exigent un engagement écrit sur les points suivants :**

- **Remise commerciale de 30 % minimum sur les factures** d'octobre à ce jour en dédommagement des dysfonctionnements ;
- **Echelonnement sur 6 mois du paiement des factures** de novembre à janvier que les usagers vont recevoir en une seule fois en raison du retard de la facturation ;
- **Possibilité de modifier une réservation déjà effectuée** : avec le logiciel actuel, il est obligatoire d'annuler la réservation et de refaire complètement la saisie. Cela engendre des surcoûts de facturation pour annulations qui sont fausses, une énorme perte de temps et beaucoup de fatigue pour les usagers ...
- **La non-facturation de ces « fausses » annulations** pour modifications de réservations effectuées ;
- **L'arrêt du recours à des sous-traitants « équipés » de véhicules inadaptés** avec des conducteurs souvent maltraitants ;
- **Des agents compétents et bienveillants à la régulation** du service ;
- **Des agents compétents et efficaces rapidement à la réservation téléphonique**, qui prend actuellement un temps fou aux usagers avec un handicap lourd de la communication (troubles de l'élocution ou de la respiration ;
- **Des groupes cohérents ;**
- Un **calendrier échéancier précis** de retour à la normale avec la mise en œuvre de tous ces points.

### **Personnes contacts :**

Association Française contre les Myopathies :

Annette JULIAN

[annette.julian@orange.fr](mailto:annette.julian@orange.fr)

APF France handicap

Sonia LAVENIR

06 81 78 33 94

Pour le CIAH 31, GIHP Midi-Pyrénées :

Catherine COUSERGUE

05 61 44 88 33

Liste des associations membres du CIAH 31 disponible sur demande.