

Saisine du Défenseur des Droits par l'APF 31 / MOBIBUS

LISTE COMMENTEE DES PIECES JOINTES

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxxx plaintes d'usagers

Xxxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

1. **Août 2015 : GIHP Midi-Pyrénées : historique du transport adapté** en porte à porte pour personnes à mobilité réduite de la région toulousaine depuis 1982 + **liste et coordonnées des responsables de Tisseo-SMTC, de TRANSDEV et de TPMR Toulouse**, avec historique de Tisseo
2. **3/7/08** Lettre Mr Coppey Président Tisseo à CG 31 pour extension de Mobibus et rappelant étapes de la DSP Mobibus
3. 11/5/09 confirmation de réservation Mobibus pour le 18/5 (confirmation faite le jour même et 7 jours avant le transport) (exemple du précédent système de réservation avant passage de la DSP à Transdev)
4. **2/4/09** mail de Remy Besson Président du GIHP au CIAH avec ses échanges avec Mr Poulet président de Synergihp au sujet de ses plaintes sur Mobibus (retard, état et maintenance des véhicules, Régulation et écoute téléphonique assurées par un chauffeur conduisant ...)
5. **7/5/09** lettre du CIAH à Synergihp suite réponse Mr Poulet à Besson (incident technique, retards, groupages, accès tél, maintenance véhicules, ...) suite plaintes sur service
6. **16/5/09** plainte Odile MAURIN à Synergihp : temps prise en charge et pression sur chauffeurs et usagers
7. **15/7/09** lettre du CIAH au Président de Tisseo au sujet de la nouvelle DSP Mobibus attribué aux Courriers de la Garonne et absence d'informations des usagers
8. **10/8/09** réception courrier TPMR et **lettre d'informations pour les usagers Tisseo Mobibus n° 0 de juillet 2009 (nouvelles coordonnées, nouvelles conditions de réservation, site internet, ouverture du service aux personnes âgées, ...)** + **nouveau règlement du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite (confirmation immédiate bien prévue page 5)**
9. **7/12/09** CR et diaporama du comité de suivi Mobibus du 7 décembre 2009 (**CR du Copil Mobibus du 21/9/09** pas encore retrouvé mais il doit contenir la trace de l'opposition et des craintes des associations du CIAH à l'entrée des personnes âgées sans vrais moyens supplémentaires)
10. **9/12/09** mail de réponse d'Odile MAURIN à Radio Occitania listant ses plaintes contre service mobibus (groupage, retards, maintenance des véhicules, formation des chauffeurs, réservation internet moins pratique, site réservation délocalisé à Bordeaux)
11. **Février 10** lettre de TPMR reconnaissant les dysfonctionnements du service
12. **10/3/10** lettre de plainte de Frédéric V sur service Mobibus suite **pneumonie attrapée faute d'accompagnement de Mobibus (non-respect du porte à porte)**
13. **12/3/10** ODJ complémentaire du CIAH pour le Copil mobibus du 17 mars 2010 (accès au campus de Sabatier, réservation en ligne et le WE, entretien du véhicule, conduite et formation des chauffeurs)

14. 16/3/10 échanges avec TPMR sur le dysfonctionnement du site de réservation en ligne toujours pas opérationnel
15. 29/4/10 lettre Tisseo et CR du Copil Mobibus du 17 mars 2010 et CR de la réunion plus complet par Odile MAURIN
16. 7/6/10 CR de l'APF de la réunion entre les associations du CIAH et TPMR sur les dysfonctionnements rencontrés (maintenance et choix des véhicules, sécurité de fixation des fauteuils, horaire différent donné au client par rapport au chauffeur, non-respect porte à porte et port du badge)
17. 30/7/10 Diaporama et CR Copil Mobibus du 14 juin 2010
18. 20/9/10 réponse TPMR à plainte Odile MAURIN sur dysfonctionnement site internet de réservation (problème de nommage des rues dans leur logiciel)
19. 29/9/10 échange avec TPMR suite à nouvelle plainte Odile MAURIN sur dysfonctionnement site internet de réservation
20. 26/11/10 Réponse d'Odile MAURIN à lettre du 18 novembre de TPMR suite fauteuil mal fixé dans Mobibus et glissades du fauteuil par 2 fois, dont une avec blessure
21. 3/12/10 Échanges et réponses de TPMR à la liste des dysfonctionnements rencontrés par Catherine COUSERGUE entre octobre et novembre 2010 + Mail du 6/12 de Catherine COUSERGUE à Tisseo et liste les dysfonctionnements de Mobibus qu'elle a constaté entre novembre et décembre 2010 (fixation fauteuil, dysfonctionnements site internet, pas d'info du service régulation aux usagers, ...)
22. 6/12/10 Échanges avec P BOISSIERE suite sa plainte sur attitude d'un chauffeur le 1^{er} décembre 2010 (Mr Boissière ne peut pas parler et se défendre seul mais s'il a toutes ses facultés intellectuelles : il est chercheur)
23. 3/12/10 Échanges et réponses de Tisseo à la liste des dysfonctionnements rencontrés par Odile MAURIN entre le 12 octobre et le 3 décembre 2010 (retards, fixation fauteuil, dysfonctionnement site internet de réservation)
24. 9/12/10 diaporama présentation au groupe de travail du Copil Mobibus – **Évolution du service Mobibus avec 3 niveaux de service**
25. 10/12/10 diaporama présenté à la réunion de la CCSPL du 10 décembre 2010 : rapport annuel Mobibus 2009
26. 19/12/10 mail à TPMR d'Odile MAURIN – plainte sur attitude d'un chauffeur
27. 20/12/10 article de La Dépêche.fr « Mobibus- pas qu'un simple chauffeur »
28. 21/12/10 lettre RAR du CIAH 31 à COHEN Président de Tisseo demandant l'extrait de la convention Mobibus sur les dispositions techniques + réponse de Tisseo du 4 janvier 2011 (pas ce que nous demandions) + nouvelle lettre de demande du CIAH du 11 janvier et précisions du CIAH du 12 janvier, puis réponse de Tisseo du 21 janvier 2011 au CIAH – **précisions sur les conditions du transport porte à porte et aide incluse**
29. 19/1/11 mail de Catherine COUSERGUE à Tisseo et liste dysfonctionnement de Mobibus en décembre 2010 et janvier 2011 (retards, mauvaise connaissance de la ville par les chauffeurs, dysfonctionnement site internet de réservation)
30. 21/1/11 CR Tisseo du Copil Mobibus du 11 octobre 2010
31. 19/1/11 diaporama et CR du Copil Mobibus du 19 janvier 2011

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

32. 21/1/11 lettre du CIAH à Tisseo refusant le projet de test et de 3 niveaux de service Mobibus
33. 25/1/11 échanges mail avec TPMP sur problème du temps de prise en charge à domicile d'Odile MAURIN
34. 10/2/11 CR Tisseo du groupe de travail du 10 février sur les 3 niveaux de service, avec la déclaration des associations du CIAH, et le projet de flyer de Tisseo présentant les 3 niveaux de service
35. 18/2/11 échange mail de Catherine COUSERGUE avec TPMP sur le problème des temps de groupage n'incluant pas les temps de prise en charge des usagers, avec problème du contrat qui parle de temps de roulage
36. 18/2/11 échange mail d'Odile MAURIN avec TPMP sur temps de roulage dépassé et groupage problématique
37. 23/2/11 lettre de Mr COHEN président de Tisseo répondant au refus du CIAH des 3 niveaux de service disant préfiguration du service de substitution au réseau urbain, voulu par la loi de 2005
38. 10/3/11 lettre du CIAH à Tisseo au sujet de la **dérive des groupages d'usagers aberrants et de leurs conséquences** et réponse de Tisseo du 4 avril 11
39. 12/4/11 mail à la correspondante de la HALDE en Haute Garonne demandant son avis sur les 3 niveaux de service du Transport spécialisé Mobibus et question sur la discrimination ou rupture de l'égalité de traitement + relance du 19 avril + relance du 2 juin (pas de réponse)
40. 12/4/11 liste du CIAH des points à inscrire à l'ordre du jour du Copil Mobibus du 18 avril 2011 : Port des badges par les conducteurs et présentation orale pour les déficients visuels, Informations des usagers sur les retards, les groupages, groupage d'usagers et temps roulage, attente sur le trottoir / service de « porte à porte », conduite / sécurité, fixation des fauteuils roulants dans les véhicules, Formation des conducteurs et turn over, dysfonctionnements site internet, horaires différents de prise en charge donnés au conducteur et à l'utilisateur, horaires de réservation, accès au campus de l'université de Ranguel, entretien des véhicules, pénalités pour annulation
41. 13/4/11 lettre AFSEP à Tisseo refusant 3 niveaux de service et réponse du 13 mai de P COHEN Président de Tisseo
42. 14/4/11 communiqué de presse du CIAH et liste des revendications pour la conférence de presse du 18 avril sur les dysfonctionnements Mobibus (Service de « porte à porte », horaires de réservation, centrale de réservation délocalisée, réservations internet, groupages d'usagers et temps de roulage, informations groupages et retards, entretien des véhicules, fixation des fauteuils, conduite sécurisée, pénalités pour annulation, comité de pilotage limité, port du badge et présentation orale pour les DV, expérimentation de 3 niveaux de service, avec des conditions de prises en charge et de tarifications différentes) , et mail du 18 avril à Tisseo avec le CP et les messages et lettres de soutien des associations du CIAH qui ne pouvaient être présente au point presse
43. 22/4/11 Suites médias du point presse du CIAH sur Mobibus (articles de la Dépêche du Midi, la Voix du Midi, l'Humanité, Politis, France handicap info, 20 minutes, Metro Toulouse, le petit journal, joints et 3 interviews sur France bleu, radio FMR et radio Mon pays non jointes)
44. 5/5/11 lettre Tisseo avec enquête de satisfaction auprès des usagers de Tisseo Mobibus
45. 24/5/11 Diaporama et CR Tisseo du Copil Mobibus du 18 avril 2011 et mail du 31/5 d'Odile MAURIN avec ses ajouts et remarques sur le CR de Tisseo
46. lettre d'informations pour les usagers Tisseo Mobibus n° 3 de mai 2011
47. 23/6/11 échanges d'Odile MAURIN avec Tisseo sur les plaintes d'un usager sur le non-respect des horaires de prise en charge et la pression sur les usagers

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMP

48. 16/6/11 Diaporama sur la situation du transport adapté dans d'autres villes et CR groupe de travail avec Tisseo sur le prochain contrat de DSP Mobibus et mail d'Odile MAURIN du 10 juillet à Tisseo avec ses précisions sur CR de Tisseo
49. 19/6/11 mail du CIAH à Tisseo demandant des infos sur les normes officielles d'adaptation de véhicules au transport de fauteuil roulant et de personnes à mobilité réduite et un comparatif des véhicules adaptés suite à la réunion sur DSP Mobibus + relance du 17 septembre + réponse du 12 octobre
50. 6/7/11 Échanges de mails avec Tisseo et TPMR suite au message d'Odile MAURIN alertant sur le **danger de la mauvaise fixation des fauteuils électriques dans les véhicules Mobibus et mettant en jeu de la responsabilité de Mobibus**
51. 29/8/11 échanges d'Odile MAURIN avec TPMR : plaintes sur calcul temps de trajet aberrant, problème de réservation sur le site internet toujours pas réglé, et toujours pas de rallonge pour fixation des fauteuils électriques malgré demande répétée
52. 16/7/11 réponse d'Odile MAURIN à Laurent B avec ses nombreuses plaintes contre Mobibus (retards, oublis, **annulation de dernière minute ne permettant pas le retour du travail, changements d'horaires imposés malgré un enfant à aller chercher à l'école**)
53. 25/7/11 plainte de S LEVEILLE contre Mobibus (dysfonctionnements service réservation, changements d'horaires imposés)
54. Octobre 11 diaporama et CR Copil Mobibus du 19 septembre 2011 et mail CIAH du 12 octobre rappelant questions posées sans réponse
55. Novembre – décembre 2011 **lettres des associations du CIAH à Tisseo refusant le projet de nouveau service Le Lien** (toutes les associations du CIAH ont fait et adressé ce courrier mais copie celles de l'APF et du GIHP en PJ et les autres à disposition) et réponse de Mr COHEN pour Tisseo du 4 décembre
56. 7/12/11 publication dans la Dépêche du résumé de l'appel d'offre de la DSP Mobibus
57. 29/12/11 échanges avec TPMR sur les plaintes d'Odile MAURIN et Catherine COUSERGUE sur les dysfonctionnements du site internet de réservation
58. 18/1/12 Points à inscrire par le CIAH à l'ordre du jour du comité de pilotage de MOBIBUS du lundi 23 janvier 2012 : améliorations apportées et résultats obtenus depuis le Copil d'avril 11, port des badges par les conducteurs et présentation orale pour les déficients visuels toujours pas opérationnels, informations des usagers sur les retards et groupages, groupage d'usagers et temps de roulage, attente sur le trottoir trop souvent demandée aux usagers, site internet MOBIBUS et dysfonctionnements persistants, horaires différents de prise en charge donnés au conducteur et à l'utilisateur, problème de la réservation de Bordeaux, sécurité du système de fixation au sol des fauteuils électriques un peu longs, conduite / sécurité, formation des conducteurs, accès au campus de l'université de Rangueil
59. 15/2/12 diaporama et CR Copil Mobibus du 23 janvier 2012 et mail du 26 avril d'Odile MAURIN à Tisseo complétant le CR
60. 10/4/12 Points à inscrire par le CIAH à l'ordre du jour du comité de pilotage de MOBIBUS du lundi 23 avril 2012 : combien de conducteurs sont en poste (en équivalent temps plein) et combien à la même date sont en formation en binôme avant prise de poste ? Quelle est la durée de cette formation avant leur prise de poste ? et questions sur améliorations depuis janvier, port des badges par les conducteurs et présentation orale pour les déficients visuels toujours pas opérationnels, retards, groupages d'usagers, informations préalables des usagers, dysfonctionnements site internet MOBIBUS, délai de réservation à l'avance de 3 semaines non opérationnel, problèmes principaux liés au logiciel, réservation de Bordeaux, système de fixation au sol des fauteuils électriques un peu longs, Conduite / sécurité, conditions formation des conducteurs

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

61. 27/4/12 mail de Catherine COUSERGUE à TPMR : plainte réservation internet impossible et **casse sur son fauteuil** lors transport
62. 23/5/12 Mail et lettre RAR du 23 mai 2012 du CIAH à Tisseo demandant le report de l'enquête de satisfaction pour en revoir le questionnaire et l'orienter droits des usagers et copie du questionnaire + réponse du 5 juin de Tisseo
63. 25/5/12 mail de Catherine COUSERGUE à TPMR / plaintes sur absence confidentialité des plaintes des usagers par le service et conséquences sur relations avec chauffeurs
64. 5/6/12 diaporama et CR Copil Mobibus du 23 avril 2012
65. 20/6/12 Article de 20 minutes sur **la grève des chauffeurs Mobibus** (elle a duré du mardi 19 au mercredi 27 juin inclus, et les chauffeurs ont obtenu : augmentation du salaire de 2,4 %, augmentations de la prime de travail le samedi, de la prime PMR, et du chèque déjeuner. Ils attendent une meilleure organisation des plannings.)
66. 21/8/12 lettre du CIAH à Gérard André de Tisseo demandant de modifier l'enquête satisfaction et de la relancer pour 2013 et joignant un projet de questionnaire orienté droits des usagers
67. 25/10/12 diaporama et CR Copil Mobibus du 12 septembre 2012
68. 19/11/12 Échanges mail d'Odile MAURIN et de Catherine COUSERGUE avec TPMR au sujet des nombreux dysfonctionnements persistants du site internet de réservation
69. 24/11/12 **lancement par le CIAH d'un formulaire de signalement d'incident avec Mobibus**, avec un fichier PDF ou Word, et un site internet permettant le remplissage en ligne et garantissant l'anonymat des plaintes à ceux qui le veulent (une première version avait été lancée au printemps 2012) et mails d'explications d'Odile MAURIN et Catherine COUSERGUE à Mr CARBONNIE (nouveau directeur TPMR arrivé à l'été 2012) suite à ses questions – NB : formulaire peu utilisé finalement car trop complexe pour beaucoup d'usagers
70. 6/12/12 Échanges d'Odile MAURIN avec Mr CARBONNIE suite à la plainte contre des groupages imprévus et occasionnant des retards
71. 11/12/12 liste du CIAH des points à inscrire à l'ordre du jour du Copil Mobibus du 17 décembre 2012 (reporté au 16/1/13 suite à panne d'ascenseur chez Tisseo)
72. 13/12/12 formulaire sur Mobibus rempli par Maryvonne S (chauffeur pas passé car s'est trompé d'adresse, état du véhicule)
73. 16/12/12 mail de Catherine COUSERGUE à TPMR avec liste plaintes pour semaine du 10 décembre (problème réservations, infos, groupages, retards,...)
74. Décembre 2012 Flyer Tisseo et TPMR avec les **99 communes désormais desservies** par Mobibus (ajouts des communes du Muretain)
75. 21/1/13 CR du GIHP de la 1^{ère} rencontre le 7 janvier 2013 avec Mr CARBONNIE nouveau directeur TPMR et CR du GIHP sur rencontre avec GUILLEMIN (service client) le 2 janvier sur dysfonctionnement site réservation internet
76. 6/2/13 diaporama et CR de Tisseo sur Copil Mobibus du 16 janvier 2013
77. 28/2/13 formulaire de signalement incident mobibus de Ludovic G (conduite, sécurité, respect horaires, infos, ...)

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

78. **6/3/13** Échanges d'Odile MAURIN avec Tisseo suite à sa **demande de rectifier le CR du Copil du 16 janvier** incomplet et de réponses aux questions du CIAH, et CR rectifié par Tisseo le 6 mars avec envoi des réponses aux questions du CIAH **et commentaires d'Odile MAURIN le 8 avril sur la réponse de Tisseo**
79. **16/3/13** mail d'Odile MAURIN à directeur TPMR au sujet plainte Magalie DEJEAN (groupage intempestif, retard et conséquences santé)
80. **8/4/13** liste du CIAH des **points à inscrire à l'ordre du jour du Copil Mobibus** du 8 avril 2013 : Réponse au compte-rendu de la réunion du 16/1/13 concernant les conditions d'accès au service : carte de priorité, ne pas confondre service « porte à porte » et service de transport de substitution ..., confidentialité des plaintes des usagers, rappel de la nécessité de veiller au bon confort des passagers : fenêtre, climatisation, chauffage, radio, etc., Pb des chauffeurs de Veolia remplaçants sur Mobibus, Site internet : quels progrès depuis janvier 2013 ?, audit comptable : où en est-on ?, **groupages : de plus en plus souvent, ils dépassent largement le 1/4h réglementaire sans prévenir l'utilisateur concerné (conséquences sur l'état de santé de M.D. ...), Retards plus fréquents depuis une dizaine de jours ...**, siège enfant fixé au sol dans le véhicule de Robin d'Autonomia
81. **17/4/13** Plainte de Arly ZIEGELBAUM pour refus de transport la veille
82. **30/4/13** mail d'Odile MAURIN à Tisseo se plaignant de **l'augmentation du nombre de refus de transport la veille malgré des réservations faites plusieurs jours avant**
83. **18/5/13** lettre de Magalie DEJEAN à TPMR se plaignant d'un chauffeur parti sans l'attendre le temps réglementaire le 17 mai
84. **21/5/13** mail d'Odile MAURIN au directeur de TPMR avec plainte de Josyane ESCUDERO suite au **comportement inadmissible d'un chauffeur qui l'a laissé très longtemps sous la pluie en pleine nuit avec sa fille handicapée aussi**
85. **12/6/13** invitation de Tisseo du 31 mai pour la **présentation de la nouvelle convention Mobibus (démarrage au 1/7/13)** et CR de l'APF sur le groupe de travail, + flyer d'info de TPMR du 15/7/13 sur les nouveaux services (notamment service adresse à adresse, contesté par nos associations)
86. **12/7/13** Échanges d'Odile MAURIN avec Tisseo et TPMR au sujet de la **question déjà posée de la sécurité de fixation des gros fauteuils roulants électriques**
87. **23/7/13** Lettre du CIAH à Gérard ANDRE président du comité de pilotage Mobibus **s'opposant à la réduction du délai de réservation et aux majorations après 3 annulations tardives**, indiquant que ces **modifications sont déconnectées des réalités et difficultés de la vie quotidienne de nombre de personnes usagères de MOBIBUS**, et réponse du 26 septembre de G ANDRE
88. **25/10/13** Mail de Catherine COUSERGUE au directeur de TPMR signalant quelques-unes de ses plaintes (**sécurité, horaires modifiés sans prévenir, retards, état des véhicules, sous-traitants, attitudes certains chauffeurs, ..**)
89. **28/10/13** diaporama, lettre et CR Copil Mobibus du 25 septembre 2013
90. **30/10/13** Échanges d'Odile MAURIN avec le directeur de TPMR suite à un **incident avec un chauffeur, incident généré par le fait que Mobibus ne donne pas les mêmes horaires aux chauffeurs qu'aux usagers** + nouvel échange du 24 novembre sur le même sujet
91. **13/11/13** Échanges d'Odile MAURIN avec Vincent F sur **ses plaintes contre Mobibus et le sous-traitant ALCIS (retard, adresses pas trouvés, absence info usager, méconnaissance de la ville)**, et sa plainte du 27 octobre + sa lettre à TPMR plainte du 12 novembre)
92. **20/11/13** plainte de Claire RICHARD sur le **manque de formation des chauffeurs sur le handicap** et leurs mauvaises réactions et conséquences pour l'utilisateur

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

93. 24/11/13 lettre de l'AFM à G ANDRE TISSEO concernant des **refus de transport** de leurs adhérents et préjudice
94. 25/11/13 Échanges de Catherine COUSERGUE avec le directeur de TPMR sur ses plaintes notamment sur les horaires différents donnés aux chauffeurs et aux usagers et autres points récurrents
95. 25/11/13 mail réponse du directeur de TPMR au mail d'Odile MAURIN du 24 novembre, avec copie à Tisseo : **suspension du sous-traitant suite plaintes concernant de graves manquements à la sécurité avec le sous-traitant Alcis** + photos prises par Odile MAURIN + mail du 13 décembre de Catherine COUSERGUE s'étonnant de la poursuite des transports par Alcis après la confirmation du directeur de la suspension de ce sous-traitant le 25 novembre
96. 29/11/13 **lettre RAR du CIAH à G ANDRE président Copil Mobibus au sujet des dysfonctionnements de Mobibus** (en prévision du Copil du 16 décembre) : sécurité, fixation fauteuils, formation des chauffeurs, retards, groupages abusifs, changements d'horaires imposés, informations usagers, non-respect du porte à porte, délais de modifications, réponses du service clientèle rejetant la faute sur l'utilisateur, ...) et avertissant de **l'épuisement et de l'exaspération des usagers**
97. 6/12/13 **nouvelle version du règlement intérieur de Mobibus** trouvé sur le site par Odile MAURIN le 24 novembre, sans informations particulières des usagers ni discussion en Copil
98. 13/12/13 mail de Catherine COUSERGUE à TPMR au sujet du gros retard du 12 décembre et conséquences
99. 14/12/13 mail de Catherine COUSERGUE à TPMR signalant les **mauvaises pratiques de guidage des déficients visuels** par certains chauffeurs
100. 15/12/13 liste du CIAH des points à inscrire à l'ordre du jour du Copil Mobibus du 16 décembre 2013
101. 16/12/13 mail du président de l'AFTC (personnes cérébro-lésées) au sujet des plaintes de ses adhérents : **oublis, retards, horaires différents, etc...** et conséquences
102. 17/12/13 mail de Catherine COUSERGUE à TPMR signalant des problèmes de conduite d'un chauffeur
103. 18/12/13 lettre de TPMR d'information aux usagers : **changement de numéro d'appel, possibilité de joindre la centrale de réservation 7j/7, et rappel sur les tolérances sur l'horaire de passage (quasiment jamais respecté par Mobibus)**
104. 20/12/13 échange d'Odile MAURIN avec Tisseo sur la procédure sur les impayés et l'adaptation des documents de TPMR aux déficients visuels
105. 30/12/13 mail d'Odile MAURIN au directeur de TPMR se plaignant des délais d'attente téléphoniques pour joindre le service des réservations et des transports du jour (30 mn) et pour relayer la plainte de l'ADIM sur le manque de chauffeurs prévus le 31/12 privant des usagers de fêter le nouvel an + réponse du service du 13 janvier
106. 13/1/14 échanges d'Odile MAURIN avec le directeur de TPMR, avec copie à Tisseo, au sujet **d'Alcis prétendument suspendu qui a assuré son transport le jour même et nouveaux problèmes de sécurité, et problème des temps de trajet et de prises en charges raccourcis occasionnant de plus en plus de retard et de pressions sur chauffeurs et usagers**
107. 16/1/14 Échanges de Catherine COUSERGUE avec TPMR au sujet de grosses difficultés de réservation sur internet
108. 16/1/14 lettre de famille de T (membre AFTC et participant GEM ACTIV) listant et détaillant ses plaintes sur Mobibus depuis novembre 2013 et pourquoi ils cessent de faire appel au service : **abandon d'une personne très fragile dans la nature**, groupages abusifs, refus de transports, changement d'horaires, ...)

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

109. 16/1/14 mail d'Odile MAURIN au directeur de TPMR relayant les difficultés et les conséquences pour les adhérents APF de la diminution du délai de réservation de 3 à 1 semaine
110. 24/1/14 plainte de Simone MIQUEL sur retard et absence d'information le 20 janvier après la mise en place par Odile MAURIN d'une adresse dédiée sosmobibus@apf31.fr pour que les usagers lui fassent parvenir leurs plaintes sur le service (suite au formulaire trop compliqué)
111. 27/1/14 mail de l'AFTC : plainte pour non-respect des horaires de transport : des personnes ont dû patienter dehors....avec une mise en danger d'une personne ayant des troubles de l'orientation
112. 29/1/14 mail de Claire RICHARD à TPMR expliquant en quoi la limitation du délai de réservation à 7 jours (au lieu de 3 semaines) impacte très négativement son quotidien
113. 2/2/14 informations trouvées par Odile MAURIN sur le site internet de Mobibus : règlement intérieur à compter du 1/1/14, liste des associations membres du Copil Mobibus (figurent dans cette liste 3 associations du CIAH AFM, AFSEP et ADIM, qui voudraient justement participer mais à qui c'est refusé !) et conditions de réservations (non respectées) et flyer présentation du service
114. 4/2/14 Échanges de Catherine COUSERGUE avec Tisseo au sujet de l'accès temporaire en urgence d'une adhérente ne pouvant plus utiliser son véhicule : refus
115. 6/2/14 échanges d'Odile MAURIN avec Mireille B suite à son courrier recommandé à P COHEN président de Tisseo du 27 octobre 2013 listant ses plaintes récurrentes contre le service : retard, confusion entre service adresse à adresse et porte à porte, formation des chauffeurs, sécurité, service régulation, respect des horaires, ...
116. 6/2/14 plainte de GS pour son fils R oublié par Mobibus après avoir averti seulement le matin d'un retard et d'un groupage mais pas de transport finalement
117. 6/2/14 lettre plainte d'Arly ZIEGELBAUM sur des refus de transport le jour même ou la veille malgré une réservation plusieurs jours avant
118. 6/2/14 diaporama et CR Tisseo du Copil Mobibus du 16 décembre 2013 et nouvelle version du CR le 24/2/14 suite aux demandes de modifications de l'APF
119. 9/2/14 mail de Catherine COUSERGUE à TPMR se plaignant de la conduite de 2 chauffeurs
120. 10/2/14 récapitulatif des plaintes individuelles reçues par Odile MAURIN sur Mobibus pour 2013 et début 2014
121. 10/2/14 **Communiqué et dossier de presse du CIAH pour son point presse du 10 février 2014 devant Tisseo – dossier listant les plaintes par thématique, illustrés de quelques témoignages : un bon résumé argumenté et détaillé de la situation**
122. 12/2/14 plusieurs plaintes reçues par Odile MAURIN : **trajet aller sans retour malgré réservation faite 7 jours avant, mise en danger d'usagers du GEM abandonnés seuls, 2h30 de retard pour une personne ayant des soins à faire (diabétique),**
123. 15/2/14 mail d'Odile MAURIN à TPMR relais plainte Z : **info à la dernière minute d'un décalage de 2h du transport et d'un aller sans retour**
124. 15/2/14 mail de plainte de T à Odile MAURIN : **son refus de signer le règlement intérieur de mobibus qui menace de ne plus transporter ceux qui refusent de signer**
125. 17/2/14 mail de plainte de l'AFTC suite plainte famille usagers du GEM Activ : **usager très fragile abandonné sous la pluie**

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

126. 18/2/14 mail de Catherine COUSERGUE de plainte sur conduite brusque d'un chauffeur
127. 19/2/14 Lettre RAR du CIAH à P CARBONNIE directeur de TPMR au sujet du **nouveau règlement intérieur envoyé à signer aux usagers : demande de suspension + réponse négative du directeur de TPMR du 17 mars**
128. 20/2/14 mail plainte de Laetitia PARO qui n'a pu annuler un transport à temps : service client et **réservations injoignables plusieurs heures**
129. 21/2/14 mail de plainte de Mme G au sujet de Mobibus qui a **oublié de venir la prendre**
130. 23/2/14 mail de plainte de Silvia S sur **un retard l'empêchant de récupérer son enfant à l'école** et problème des sièges auto enfant à fournir par l'utilisateur (porter des sièges auto en fauteuil !) contrairement à ce qui se passait avant
131. 25/2/14 réponse de TPMR au mail de Catherine COUSERGUE de plainte sur l'impossibilité de réserver un transport dans 7 jours malgré les promesses passées – conséquences- **info changement de directeur d'exploitation de TPMR et sur la baisse du nombre de groupages**
132. 25/2/14 mail de plainte à TPMR de Claire RICHARD sur **transport pour le travail avancé sans information préalable et conséquences pour la gestion de l'auxiliaire de vie**
133. 1/3/14 échanges de claire RICHARD avec le service client de Mobibus sur ses questions sur le règlement intérieur et les conséquences néfastes qu'il a sur son quotidien
134. 2/3/14 mail de Catherine COUSERGUE de plainte sur absence d'ouverture des réservations la veille à J+7 comme prévu
135. 10/3/14 réponse limite du directeur de TPMR au mail de Catherine COUSERGUE de plainte sur absence d'ouverture des réservations la veille à J+7 comme prévu
136. 12/3/14 mail de plainte de Mme B pour son fils suite à un **groupage trop long et temps perdu à charger et décharger les fauteuils plusieurs fois**
137. 14/3/14 mail de plainte de Anne-Marie DUCLOS à TPMR suite à un **refus de transport le matin même malgré une réservation 1 semaine avant**
138. 24/3/14 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE à TPMR : retards, changement d'horaires sans information préalable, retards, groupages, **conséquences professionnelles préjudiciables**
139. 27/3/14 mail de plainte de Laetitia PARO à TPMR : malgré réservation 7 jours avant, non-respect impératif horaire d'arrivée et **retard de 50 mn**
140. 10/4/15 message du SAVS de l'APF relayant une plainte : **réservation à J-5 et horaire proposé 2h plus tard que l'horaire demandé, et groupage de 2h**
141. 10/4/14 Mail de plainte de Fred MUNOZ à Tisseo avec exemple de ses 2 derniers transports : **retard de prise en charge de 25 mn, groupage de 2h et RDV médical annulé et prévenu 5 mn avant le départ d'un retard d'1h10**
142. 11/4/14 Mail de plainte de Magalie DEJEAN : transport prévu 45 mn + tard que l'horaire demandé + retard supplémentaire 1/4h
143. 16/4/14 mail de plainte de Mme B pour son mari dont le **fauteuil a failli se renverser, se soulevant à cause d'une conduite trop rapide et d'une mauvaise fixation du fauteuil**

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

144. 21/4/14 mail de plainte d'Odile MAURIN à TPMR et Tisseo sur plusieurs transports : **réservation à J-5 en liste d'attente puis décalage de l'horaire demandé la veille avec comme conséquences des RDV médicaux pris de longue date annulés et constat dégradation qualité service constaté par nombre d'usagers → sentiment de maltraitance + réponse de TPMR invoquant augmentation de la demande**
145. 26/5/14 mail de plainte de Catherine COUSERGUE à TPMR : plusieurs adresses refusées et introuvables sur le site de réservation internet
146. 1/6/14 résumé des plaintes individuelles reçues par Odile MAURIN sur Mobibus pour début 2014 : 41 plaintes individuelles reçues par l'APF sur les 4,5 premiers mois de 2014
147. 2/6/14 CR du CIAH de la 1^{ère} rencontre avec JM LATTES nouveau Président de Tisseo
148. 4/6/14 mail de plainte de Catherine COUSERGUE à TPMR pour des **manques et des erreurs sur la cartographie sur service de réservation** internet + réponse de TPMR tentant encore de justifier les dysfonctionnements + plainte 10/6/14 toujours sur la cartographie + plainte 18/6 : délai de réservation pas internet non respecté, problème de climatisation, + plainte 23/6 problème conduite brusque, manque de formation des chauffeurs + échanges 27/6 avec directeur de TPMR sur délai réservation pas respecté
149. 12/6/14 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE à TPMR et échanges : **retards et décalages d'horaires au dernier moment pour trajets professionnels, RDV médicaux annulés, différence entre horaire donné au chauffeur et à l'utilisateur, erreurs de trajets avec la nouvelle application GPS**, et lassitude de devoir répéter les mêmes plaintes
150. 19/6/14 mail de plainte Magalie DEJEAN sur une adresse impossible à trouver sur le site internet
151. 29/7/14 mail de plainte de Guillaume St Amand sur la **conduite d'un chauffeur ayant effrayé un cheval**
152. 10/7/14 lettre de JM LATTES président à Tisseo à Catherine COUSERGUE en réponse à plaintes sur dysfonctionnements signalés
153. 15/7/14 mail de plainte d'Odile MAURIN à TPMR suite à **une erreur de date du service (logiciel mélangeant les journées finissant après minuit avec celle du lendemain et pas d'infos claires pour les usagers) et absence de transport retour**, réponse de TPMR du 21 juillet et réponse d'Odile MAURIN du 30 juillet
154. 2/9/14 Lettre RAR de Catherine COUSERGUE à TPMR **sur facturation indus, règlement intérieur imposé et relations clientèle**
155. 8/9/14 réclamations et demande de remboursement d'Elodie BLAQUIERES à TPMR suite retard et autres
156. 10/9/14 plainte d'Odile MAURIN à TPMR sur dysfonctionnements répétés du logiciel de réservation et réservation en ligne impossible et échanges avec TPMR
157. 17/9/14 quelques-unes des plaintes d'adhérents recensées par la délégation APF de Toulouse
158. 18/9/14 plaintes de Christiane DE SAURET pour des transports les 10 et 11 septembre avec **aller mais sans retour**
159. 22/9/14 échanges de mail entre Odile MAURIN et TPMR suite une erreur de facturation et encaissement
160. 24/9/14 échanges mail d'Odile MAURIN à TPMR sur dysfonctionnement site internet réservation avec rues introuvables et justifications abusives du service client qui n'informe pas correctement les usagers
161. 3/10/15 Échanges de mail d'Odile MAURIN avec la direction de TPMR suite à sa demande de solution de contact par SMS pour les usagers ayant des difficultés d'élocution : demande acceptée et note d'info de TPMR pour informer les usagers

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

162. 7/10/15 plainte de Françoise GINESTE : **aller sans retour** le 6 octobre
163. 16/10/14 Échanges de Catherine COUSERGUE avec TPMR au sujet de problèmes de réservation et du manque de rigueur dans la transmission des infos dans le service
164. 22/10/14 liste des plaintes d'adhérents écrites à la délégation APF entre le 18 septembre et le 7 octobre + copie plainte à TPMR de Sonia LAVENIR le 6 octobre avec colère suite **annulation transport médical la veille**
165. 3/11/14 **Lettre de l'APF 31 à TPMR, avec copie au Président de Tisseo, sur l'augmentation des plaintes d'usagers du service MOBIBUS par rapport à la nette dégradation de la qualité de service**, et réponse du 3 novembre de TPMR
166. 3/11/14 mail de plainte de VF avec copie de ses échanges avec TPMR sur retard et autres points
167. 4/11/14 plainte de Magalie DEJEAN sur le **non-respect du service porte à porte et appel pour faire descendre alors que personne en difficultés d'élocution qui ne peut répondre et non utilisation du service par SMS dédié**
168. 5/11/14 mail de Mme BEUZIT du GATT relayant la plainte d'un usager et les échanges avec TPMR ayant abouti à une indemnisation
169. 6/11/14 plainte de Claire RICHARD à TPMR sur **oubli transports, retard, changement d'horaire imposé au dernier moment, erreur résa par tél**
170. 28/11/14 Mail de plainte de Magalie DEJEAN à TPMR pour **appel au lieu SMS malgré rappel ses difficultés d'élocution**
171. 28/11/14 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE pour **groupages abusifs et pénalisants**
172. 4/12/14 Échanges mail de plaintes de Magalie DEJEAN avec TPMR suite plusieurs appels du service au lieu des SMS prévus pour les difficultés d'élocution
173. 4/12/14 liste du CIAH des points à inscrire à l'ordre du jour du Copil Mobibus du 5 décembre 2014 : Élargissement des représentants associatifs au comité de suivi ; Convention de délégation de service public ; Relations du service MOBIBUS avec Campus Trafic ; Circulation dans les couloirs de bus ; **Formation des conducteurs ; Accidentologie du service MOBIBUS ; Délai variable de réservation des transports par internet** ; Plage de dates de réservation ; Retour à la possibilité de réserver 21 jours avant et possibilité de réserver réellement la veille avant 19h ; **Prestations de sous-traitants de qualité incorrecte : véhicules inadaptés, mauvaise fixation ; Plaintes et réclamations des usagers du service MOBIBUS ; Service clientèle**
174. 4/12/14 échanges mail de Sylvain LEVEILLE avec TPMR sur retards, groupages, et message de TPMR signalant que l'APF n'aurait pas le droit d'utiliser l'adresse sosmobibus et que l'APF serait avertie (ce qui était faux)
175. 5/12/14 témoignage mail de **Nicolas BARON président de l'AFTC disant avoir beaucoup de plaintes de leurs adhérents au sujet de Mobibus** et certains cessent d'utiliser le service à cause de cela. Il réitère aussi la demande de l'AFTC d'obtenir l'admission au service des personnes avec handicap cognitif car si elles n'ont pas de difficultés motrices en plus, elles sont refusées alors qu'elles sont incapables d'utiliser les transports en commun
176. 6/12/14 **plainte remontée à l'APF suite à un accident grave d'Audrey GRISON ayant eu lieu le 5 novembre : à un feu rouge, le chauffeur a pilé fortement et la ceinture de sécurité du camion n'a pas tenue le coup, elle s'est détachée et Audrey a été projetée au sol. Elle a de nombreuses séquelles pour l'instant : coude droit, insuffisance respiratoire et autre... Et plus en état de se servir de son fauteuil**
177. 9/12/14 mail de plainte de Claire RICHARD à TPMR manifestant son **incompréhension sur l'absence de prévenance des changements sur trajets réguliers** et question sur les critères appliqués

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

178. 10/12/14 mail de plaintes de Magalie DEJEAN à TPMR suite **plusieurs appels du service au lieu des SMS prévus pour les difficultés d'élocution, malgré plusieurs promesses**
179. 20/11/14 Diaporama de présentation de Tisseo pour le groupe de travail du 20 novembre 2014 sur **certification NF service : mise en place et suivi norme + copie du référentiel de certification d'un service de transport de voyageurs de juin 2011 + cahier des charges des missions des certificateurs**
180. 12/12/14 diaporama et CR de Tisseo du Copil Mobibus du 5 décembre 2014 + CR de l'APF 31 de la même réunion mais plus complet
181. 12/12/14 réponses d'Odile MAURIN et Catherine COUSERGUE à Mr CARBONNIE directeur de TPMR suite à son message du 7 décembre se plaignant de nos propos suite au Copil Mobibus du 5 décembre
182. 22/12/14 copie mail de plainte de Sylvain LEVEILLE à TPMR au sujet d'un **gros retard (près de 2h) et service client injoignable**
183. 24/12/14 mail de réclamation d'Odile MAURIN à TPMR suite à **nouveau problème de date lors d'une réservation d'un transport après minuit**, et autres erreurs du site internet
184. 27/12/14 mail de plainte de Catherine COUSERGUE à TPMR signalant 2 jours de suite une panne de la réservation internet sans réponse et **conséquences sur santé de l'obligation de téléphoner**
185. 12/1/15 lettre RAR de Magalie DEJEAN au directeur de TPMR, avec copie au Président de Tisseo, se plaignant du **non-respect du service porte à porte et des consignes vis-à-vis des personnes avec des difficultés d'élocution** + réponse du 20 janvier du service client de TPMR
186. 20/11/14 Diaporama de présentation de Tisseo pour le groupe de travail du 14 janvier 2015 sur **certification NF service : recueil des engagements de service + nouvelle version du règlement intérieur + CR de l'APF du GT comité tripartite Mobibus du 14 janvier + mail du 19 janvier 2015 d'Odile MAURIN pour le CIAH, avec le GIHP, informant qu'après décision du Collectif Inter Associatif Handicaps de la Haute-Garonne (CIAH 31) du 19 janvier 2015, l'APF et le GIHP MIDI-PYRENEES, qui en sont membres, ne participeront pas au comité tripartite pour la certification Mobibus (critères obligatoires de cette procédure de certification ne permettant pas l'évaluation de la qualité d'un service de transport adapté en porte à porte pour les personnes à mobilité réduite).**
187. 18/1/15 mail de plainte de Patricia THIRY, Présidente de l'ANPEA, signalant la situation de **2 jeunes que Mobibus a oublié d'emmener travailler et qui ont perdu chacun une journée de travail**
188. 21/1/15 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE sur **retards, groupages et conséquences sur fatigue et emploi** + **autre mail de plainte de Sylvain LEVEILLE sur un RDV médical raté à cause de Mobibus le 16 janvier**
189. 22/1/15 mail d'Odile MAURIN à Mme DEBERNARDY de Tisseo relayant quelques plaintes
190. 30/1/15 mail de Sonia LAVENIR à Odile MAURIN ok pour diffusion du récapitulatif de ses plaintes pour janvier 2015 (aller sans retour, non-respect horaires, attitude conducteur et conduite nerveuse)
191. 2/2/15 mail de plainte de Serge CAPDEVILLE pour des **transports allers sans retour ou avec des décalages horaires importants** + mail de réponse du 5/2 de TPMR + lettre de réponse du 25/2/15 du Président de Tisseo
192. 25/2/15 **statistiques de sylvain LEVEILLE sur le respect de ses horaires de transport entre novembre 2014 et février 2015**
193. 10/3/15 Mail de plainte de Magalie DEJEAN à Odile MAURIN sur persistance chauffeur qui ne sonne pas chez elle

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

194. **16/3/15** Nouveau CR de Tisseo du Copil Mobibus du 5 décembre 2014 suite aux demandes de modification de Mme MAURIN + les réponses aux questions du CIAH et le tableau de l'accidentologie du service en 2014 **avec 1 seul accident corporel reconnu**
195. **17/3/15** mail de plainte de sylvain LEVEILLE pour des erreurs, des retours sans l'aller,
196. **22/3/15** mail d'Odile MAURIN au Président de Tisseo relayant la dernière plainte de Mr LEVEILLE, montrant aucune amélioration, et signalant les **refus de transports ou décalage d'horaires pour les résidents du foyer APF de Muret**
197. **23/3/15** Mail de Catherine COUSERGUE à TPMR et Tisseo relayant plusieurs plaintes concernant une conductrice sur plusieurs points (**sécurité, attitude**)
198. **23/3/15** Mail de Catherine COUSERGUE pour le CIAH au Président de Tisseo l'alertant sur de **nombreux refus de transport pour aller voter et pour aller au salon Autonomic**
199. **2/4/15** Mail de plainte d'Odile MAURIN à TPMR et au Président de Tisseo sur un **transport réservé 3 jours avant, accepté puis finalement refusé et conséquences sur la vie sociale et familiale** + réponse à la réponse faite par TPMR le 4/4
200. **3/4/15** 2 plaintes relevées sur le questionnaire Google du CIAH : **réservations en attente malgré demande 6 à 7 jours avant puis refus la veille**
201. **14/4/15** mail de l'APF 31 relayant **plainte de parents en situation de handicap à qui TPMR a refusé un transport avec leur enfant** car ils n'avaient pas de siège auto alors qu'il est impossible de se munir d'un tel siège pour des personnes ne fauteuil
202. **24/4/15** mail de plainte de claire RICHARD sur bug site internet Mobibus et réponse TPMR du 28 avril
203. **28/4/15** mail d'Odile MAURIN au pôle handicap de la mairie de Toulouse suite à la plainte de Claire RICHARD ne pouvant participer à une réunion de la mairie après un refus de transport la veille malgré réservation 4 jours avant
204. **28/4/15** mail de Claire RICHARD se plaignant d'une **réservation faite 7 jours avant et mise en attente pour pouvoir rentrer chez elle en revenant par le train et conséquences organisationnelles**
205. **30/4/15** mail de plainte de Sylvain LEVEILLE et différence d'horaires sur les trajets pro réguliers, groupages préjudiciables
206. **11/5/15** plainte d'un aveugle s'inquiétant et alertant sur le **changement des conditions de réservation : plus de confirmation immédiate de la réservation internet et plus de nouveaux transports réguliers (sans information du Copil)**
207. **12/5/15** cinq plaintes d'adhérents APF avec **refus de transport la veille ou jour même pour une réunion APF pour les personnes en difficultés d'élocution** le jour même
208. **12/5/15** Échanges par mail entre Catherine COUSERGUE, Claire RICHARD et la directrice de TPMR au sujet des nouvelles conditions de réservation avec réservation internet impossible faute de confirmation et leurs colères face aux réponses de Mme BARRE + mail de Catherine COUSERGUE du 13/5 au Président de Tisseo + nouvel échange du 14/5 de Catherine COUSERGUE avec TPMR + mail de soutien d'Odile MAURIN pour l'APF aux positions de Catherine COUSERGUE et Claire RICHARD
209. **13/5/15** Échanges entre Claire RICHARD et la directrice de TPMR sur le non-respect des engagements de Mobibus montrant encore la **mauvaise foi de la nouvelle directrice** (arrivée en février ou mars 2015)
210. **13/5/15** mail de plainte de Claire RICHARD : **mise en attente 7 jours avant le transport et difficultés pour avoir des RDV médicaux dans ces conditions**

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

211. 14/5/15 mail de plainte de Claire RICHARD sur la **pression qu'elle subit à cause de Mobibus et l'absence de prise en compte de son handicap + mail du 16/5 d'Odile MAURIN la soutenant et disant que les dysfonctionnements sont devenus intolérables + réponse de TPMR du 20 mai reconnaissant les dysfonctionnements et les présentant comme lié à saturation du service et problèmes ponctuels (qui durent)**
212. 15/5/15 mail de plainte de Claire RICHARD suite à un bug sur la réservation internet avec copie d'écran
213. 13/5/15 règlement intérieur du service Mobibus
214. 17/5/15 mail de plainte d'Anne-Marie DUCLOS au sujet de 4 de ses **réservations faites à J-7 et malgré mise en attente avec confirmation la veille par SMS avec d'importants décalages horaires préjudiciables**
215. 18/5/15 **lettre recommandée AR de l'APF (avec copie au maire de Toulouse, à l'adjoint au maire en charge du handicap, et aux présidents des communautés urbaine ou d'agglomération) et lettre du CIAH, contestant les nouvelles modalités de réservations du service MOBIBUS, situation qui met en jeu la santé psychologique et physique de personnes fragiles et vulnérables, et demandant de revenir aux anciennes modalités d'urgence dans un 1^{er} temps + mail à JM LATTES demandant une réponse sans attendre le Copil du 2 juin + AR + courrier de réponse du 15 juin du président de Tisseo à l'APF justifiant les dysfonctionnements et s'engageant à un retour à la situation antérieure à la semaine 23 (engagement non tenu)**
216. 19/5/15 mail de Pascal VINCENS directeur délégation APF attestant avoir assisté à la tentative de réservation de Laetitia PARO pour un **transport à J+4 mis en attente pour l'aller et le retour, et refus d'enregistrer un nouveau transport régulier (transports identiques : jours, horaires et trajets, qui ne nécessite pas de nouvelle réservation), le service n'acceptant plus de nouveaux transports réguliers**
217. 19/5/15 mail de Claire RICHARD à TPMR au sujet de ses **transports en attente et des difficultés engendrées, du problème d'annulation tardive coûteuse engendrée par la confirmation trop tardive des transports, et de l'absence de réponse à ses plaintes des 14 et 15 mai**
218. 19/5/15 mail de Claire RICHARD au pôle handicap de la mairie de Toulouse suite à la mise en attente de ses demandes de transports pour le 26 mai pour un groupe de travail mairie et donc son incapacité à confirmer sa présence
219. 21/5/15 mail de Catherine COUSERGUE à Claire RICHARD et Odile MAURIN **exposant ses dernières difficultés avec Mobibus, avec des exemples précis montrant d'importants décalages horaires avec les confirmations la veille, et les conséquences sur sa santé, son système nerveux et sur son maintien à domicile. S'interrogeant sur la volonté du service de la dissuader d'utiliser le service ?**
220. 21/5/15 mail de Pascal VINCENS directeur APF informant d'une **double annulation de transport concernant un adhérent : une annulation la veille mais aussi une annulation d'un transport retour de courses obligeant à faire appel à un voisin pour le ramener avec son chariot plein + réponse de TPMR du 22/5 contestant la version de l'utilisateur**
221. 21/5/15 mail de Charlotte BARRE directrice de TPMR aux membres du Copil Mobibus informant d'un **préavis de grève des chauffeurs à compter du 26 mai**, des perturbations possibles et de la mise en attente de l'ensemble des transports
222. 21/5/15 mail de Gérard TRABUC à l'APF s'excusant de ne pouvoir participer à la rencontre des personnes avec difficultés d'élocution (à cause de Mobibus) au cours de laquelle il souhaitait s'exprimer et sa plainte sur 2 annulations de transport pour aller à une activité et la **demande du chauffeur de Mobibus qu'il soit accompagné pour ses transports à cause de ses difficultés d'élocution alors qu'il fait falloir qu'il dispose d'une synthèse vocale qui lui permet d'être autonome** et nous demande notre soutien
223. 22/5/15 mail de plainte de Sophie LOMBARD à TPMR sur les dysfonctionnements de la réservation, le délai à partir duquel on peut réserver et la **mise en attente des transports même à J-7 + copie de la réponse de TPMR du 28/5 disant « les usagers qui utilisent notre service, sont victimes d'une saturation qui a pour**

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

conséquences des décalages d'horaires, des groupages en hors-tolérance et des refus pour cause de saturation. »

224. 28/5/15 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE sur des **changements d'horaires de ses transports réguliers et conséquences professionnelles**

225. 28/5/15 mail de Magalie DEJEAN à l'APF se plaignant de la visite d'un chauffeur ayant sur sa fiche un **transport prévu 2h plus tôt que l'horaire prévu** et de l'absence de confirmation de ce transport

226. 1/6/15 **Communiqué et dossier de presse du CIAH 31 « MOBIBUS, LE SERVICE DE TRANSPORTS ADAPTES EN PORTE A PORTE : DE PIRE EN PIRE ! Mal-traitance des usagers »** invitant à un point presse le **mardi 2 juin 2015 à 16h30 devant le siège de TISSEO, avec 3 points de revendications immédiates :**

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

Point presse qui s'est transformé en occupation des locaux de Tisseo par l'APF et le GIHP, aboutissant à l'engagement de Tisseo de satisfaire les 2 premiers points de revendication (promesses non tenues) – plus d'infos :

<http://dd31.blogs.apf.asso.fr/archive/2015/06/07/communiqu-e-mobibus-maltraitance-des-usagers-82276.html>

<http://dd31.blogs.apf.asso.fr/archive/2015/06/07/occupation-de-tisseo-stop-a-la-maltraitance-de-mobibus-82285.html>

227. 2/6/15 Document de Claire RICHARD faisant **l'historique de ses problèmes de réservation et transports fin mai**

228. 3/6/15 relai plainte de Laetitia PARO sur un **groupage incohérent pour aller de Cugnaux à Lardenne en passant par St SIMON puis l'hôpital Larrey**

229. 3/6/15 mail de plainte Claire RICHARD signalant des problèmes de réservation

230. 3/6/15 mail d'Audrey DEBERNARDY de Tisseo informant que le « retour aux modalités antérieures de réservation par internet est effectif. » et demandant de l'alerter en cas de dysfonctionnements + réponses de Catherine COUSERGUE contestant que le site fonctionne selon les modalités antérieures

231. 4/6/15 mail de Catherine COUSERGUE à la directrice de TPMP se plaignant de la disparition de toutes ses réservations sur le site internet + réponse directrice parlant de maintenance informatique

232. 5/6/15 mail de plainte de Chantal T à l'APF au sujet de sa réservation à J-7 pour participer au barbecue APF mise en attente, alors que c'est sa seule sortie nocturne de l'année, et réponse du directeur APF

233. 5/6/15 mail de plainte de Laetitia PARO suite sa tentative de réserver un transport pour le 12 juin et réponse négative de TPMP qui **refuse toute nouvelle réservation au prétexte de la grève**

234. 6/6/15 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE au CIAH suite à un refus de transport à J+6 le 12 juin

235. 8/6/15 mail de plainte de Louis BERSI suite au refus de Mobibus pour son transport pour RDV médical du 12 juin

236. 9/6/15 mail de plainte de Sonia LAVENIR suite à refus de prendre sa réservation

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMP

237. 9/6/15 information des adhérents de **l'annulation et du report de l'Assemblée Départementale et du barbecue de l'APF à cause de la grève Mobibus** : <http://dd31.blogs.apf.asso.fr/archive/2015/06/09/report-de-l-assemblee-departementale-et-du-barbecue-82340.html>
238. 9/6/15 mail d'Odile MAURIN à Alain VAYSSE conseiller du Président de Tisseo lui confirmant sa **demande de rappel à TPMR des conditions de la DSP et notamment l'Article 23 sur la Continuité du service pendant la grève et ses doutes sur le fait que TPMR fasse ses meilleurs efforts pour mettre en place des moyens d'urgence et de substitution en fonction des moyens disponibles** + relance du 11/6 sans réponse
239. 12/6/15 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE sur **retard annoncé sur son transport régulier pour aller au travail, groupage contestable, et retard d'1/2h à l'arrivée, sans prise en compte des soucis professionnels et santé engendrés et obligation d'annuler plusieurs transports pro et médicaux**
240. 12/6/15 Document du foyer APF de Muret relayant quelques plaintes des usagers du service, notamment sur des **refus de transports ou des allers sans retour ou le contraire**
241. 12/6/15 mail de Charlotte BARRE directrice TPMR aux associations du comité de suivi Mobibus annonçant la **fin de la grève Mobibus et retour à la normale progressive à partir du 15 juin**
242. 13/6/15 mail de Sonia LAVENIR **listant les conséquences directes de la grève sur ses activités**
243. 15/6/15 mail de plainte de Magalie DEJEAN sur réservation dysfonctionnant avec copie d'écran montrant pas d'horaire d'arrivée (arrivée 30/12/1889 à 0h !!!)
244. 15/6/15 mail de plainte de Josyane ESCUDERO sur un **transport en attente malgré réservation à J-6 et pareil à J-4 pour les obsèques de son cousin** et ses plaintes remontées à son parti politique avec réponse de Mr LATTES
245. 16/6/15 mail de l'APF relayant la plainte de Serge CAPDEVILLE suite à la proposition de Mobibus pour le **retour d'un RDV médical demandé à J-7, avec un retour soit à 15h soit à 21h !**
246. 23/6/15 mail de plainte de Kevin FIRMINE sur ses transports mis en attente malgré réservation à J-7
247. 24/6/15 Document de Claire RICHARD faisant l'historique de ses problèmes de réservation et transports entre le 26 mai et le 4 juin : transports en attente, horaires décalés, retards au travail, aller sans retour, retards, groupages, **trajet assuré seulement si pas utilisation du fauteuil roulant**, et conséquences professionnelles et sur la santé avec **perte d'heures de travail**
248. 24/6/15 mail de plainte de Viviane DOUMAYROU sur **transports en liste d'attente** malgré promesse Tisseo
249. 1/7/15 lettre de réclamation de Sonia LAVENIR à TPMR avec copie au président de Tisseo résumant ses nombreuses réclamations pour le mois de juin 2015 (liste d'attente, horaires inadaptés à la demande, délais pour réserver, problèmes de conduite, de téléopératrice, sécurité, non-respect du porte à porte, non-respect des engagements contractuels, ...) + réponse du 13 août du Président LATTES à la plainte de Sonia LAVENIR disant que **TPMR Toulouse a fait l'objet d'un rappel des dispositions de la convention de délégation de service public pour les personnes à mobilité réduite du 30 juin 2013 qui spécifient que « le Déléataire 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 »**
250. 6/7/15 Mail de Catherine COUSERGUE à la directrice de TPMR concernant les dysfonctionnements et **fautes observés** (fautes sur sécurité et fixation des usagers, absence d'information de la régulation au chauffeur sur une annulation, et joignant une **photo sur la manière inadapté dont son fauteuil a été fixé** avec le schéma rappelant la procédure et demande d'affichage de cette procédure dans les bus
251. 6/7/15 diaporama et **relevé de conclusion du Comité de suivi Mobibus** du 24 juin reçu de Tisseo

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

252. 11/7/15 Documents de Claire RICHARD faisant l'historique de ses problèmes de réservation et transports entre le 26 mai et le 10 juillet : transports en attente, horaires décalés, retards au travail, aller sans retour, retards, groupages, problèmes de la régulation, problème de modification de transports réguliers, sécurité, Et légère amélioration après arrêt de la grève, mais **perte d'heures de travail et problèmes avec ses auxiliaires de vie**
253. 13/7/15 lettre de TPMR à Sonia LAVENIR en réponse à ses réclamations du 3 juillet
254. 15/7/15 réponse de TPMR Toulouse à Claire RICHARD suite à l'envoi des historiques de ses problèmes, reconnaissant des problèmes et les imputant à la grève en promettant des améliorations
255. 18/7/15 mail de Catherine COUSERGUE à Odile MAURIN avec copie de la réponse de TPMR à ses plaintes du 6 juillet sur dysfonctionnements et fautes observées
256. 19/7/15 + 30/7/15 relance mail d'Odile MAURIN du 19 juillet au titre de l'APF à l'attention du Président et de responsables de Tisseo **demandant la rectification du compte-rendu de la réunion du 24 juin**, et joignant le CR du GIHP et de l'APF, avec sa réaction du 30/7 sur l'affiche vue dans des véhicule et ses **questions sur le délai de confirmation de réservation appliqué et la question des annulations avec et sans pénalités et les conditions afférentes** ; en réponse au mail du 7 juillet de Tisseo joignant le relevé de conclusions pour le 24 juin + copie du RDC de Tisseo contesté et du diaporama présenté par Tisseo le 24 juin + CR APF et GIHP pour le 24 juin
257. 27/7/15 mail de plainte d'Emilie GARBAGE, se plaignant de la **mise en péril de son activité professionnelle de kiné à l'hôpital par Mobibus**
258. Juillet 15 : affiche prise dans un véhicule **Mobibus informant de modifications du service à compter du 15 septembre 15**
259. 6/8/15 mail de plainte de claire RICHARD à TPMR, au sujet de modifications opérées par le service réservation sur ses transports réguliers avec pour **conséquence de l'empêcher de déjeuner le midi** + problèmes avec le service réservation : refus de lui répondre par mail et de l'avertir systématiquement des changements dans ses transports pour s'organiser
260. 7/8/15 Échange entre Odile MAURIN et TPMR au sujet des transports réservés entre minuit et 1h du matin dont les usagers ne savent jamais si la date à choisir est celle du jour écoulé ou celle du jour suivant et **nouvelle demande de préciser un règle sur le site internet pour les usagers** + réponse TPMR disant transmis à la direction : malgré plusieurs demandes info jamais faite !
261. 11/8/15 mail de plainte de Sonia LAVENIR à TPMR, avec la **liste des dysfonctionnements constatés en juillet pour ses transports** : transports réservés à J-7 en liste d'attente et confirmation la veille au soir, retards, manque d'informations : conséquences dommageables
262. 11/8/15 Lettre de TPMR en date du 11 août (reçue le 17 août) à l'attention des usagers du service informant de la **modification du service à compter du 15 septembre 2015 : « Pour simplifier l'organisation de votre quotidien, vos transports réservés avant J-9 vous seront ainsi confirmés à J-7 au lieu de J-1. Les transports réservés après J-9 seront confirmés immédiatement si les disponibilités le permettent. Dans le cas des transports réservés après J-9 et places en liste d'attente (pas de disponibilité au moment de la réservation), la confirmation se fera au plus tard à J-1. »**
263. 14/8/15 mail de Sonia LAVENIR à la déléguée du Défenseur des Droits à Toulouse pour saisine sur les dysfonctionnements Mobibus
264. 16/8/14 mail de plainte d'Odile MAURIN à Tisseo, son Président et TPMR, pour une **réservation confirmée à J-4 puis info de mise en liste d'attente la veille du transport puis le jour même refus**, appris de surcroît après avoir appelé le délégataire en s'étonnant de ne pas avoir de confirmation : excuse de la saturation du service (en août...) : résultat vie familiale empêchée

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR

265. 20/8/15 Échange entre Odile MAURIN et la directrice de TPMR répondant à sa plainte du 16 août (pièce 264) en arguant que ce serait la faute des représentants des usagers si le transport est confirmé puis mis en attente + réponse de Mme MAURIN disant que le fonds du problème est de ne pas disposer d'une confirmation immédiate
266. 27/8/15 relance mail d'Odile MAURIN à Tisseo sans réponses, suite à 1^{er} message le 19/7 et relance le 30/7, demandant la rectification du CR de la rencontre du 24 juin (voir pièce 256)
267. 30/8/15 mail de Frédéric MUNOZ à Odile MAURIN l'autorisant à utiliser ses plaintes, rappelant celles de 2014 et disant ne plus arriver à utiliser le service : mise en liste d'attente et confirmation trop tardive même avec réservation à J-7, et conséquence avec son enfant qui rate l'école, annulation de RDV médicaux, problème financiers et familiaux engendrés
268. 7/9/15 mail de plainte de Françoise GINESTE au sujet d'un trajet prenant habituellement 1/4h et ayant duré 1h et plainte sur le chauffeur (problème de climatisation, de conduite et de sans gêne)
269. 8/9/15 Échange entre Marie BATTISTELLA et TPMR suite à sa plainte du 2 septembre au sujet d'un transport décalé ayant engendré près de 15 mn de retard à son travail et réponse de TPMR
270. 20/9/15 copie d'écran du site internet de Tisseo Mobibus (géré par TPMR) affichant la liste des associations partenaires dans lesquelles figurent des associations qui ne participent pas au comité de pilotage (rejet de leur demande par Tisseo) et qui n'ont pas de partenariat avec Tisseo (AFM, NAFSEP et ADIM), ce qui constitue de la désinformation – en remplacement de l'information qui figurait avant et était aussi erronée (voir PJ n°113)
271. 28/9/15 mail de plainte de Sylvain LEVEILLE à TPMR au sujet d'un transport mise en liste d'attente malgré réservation à J-7, et appel la veille pour lui confirmer l'aller mais pas le retour l'obligeant ainsi à annuler son transport
272. 30/9/15 mail de plainte d'Odile MAURIN du 26/9 à TPMR pour un transport réservé à J-6 mis en attente et pas confirmé la veille + réponse TPMR prétendant que le transport n'était pas en liste d'attente et n'avait donc pas à être confirmé + réponse d'Odile MAURIN affirmant qu'au moment de la réservation le transport comportait la mention en liste d'attente et soulevant pour ce transport un problème de formation du chauffeur touchant à la sécurité
273. 30/9/15 Échanges de mails entre Odile MAURIN APF et Tisseo suite leur mail du 11 septembre informant d'un prochain comité de suivi Mobibus le 13 octobre. Réponse d'Odile MAURIN du 13 septembre rappelant ses demandes de modification du CR du 24 juin et ses questions, sans réponses malgré plusieurs relances. Puis réponse du DGS de Tisseo Mr EVIN disant qu'il ne s'agit que d'un relevé de conclusion. Et réponse d'Odile MAURIN disant que ce n'est pas l'exhaustivité du CR qui est en cause mais sa fidélité. L'enjeu est important car Tisseo n'a pas repris les maigres avancées obtenues par les associations par rapport aux 2 propositions initiales de recul des droits des usagers du service par Tisseo

Codes couleurs pour aider au repérage dans la liste :

Xxxxx CR et diaporamas Comité de pilotage, et ODJ CIAH

Xxxxx plaintes d'usagers

Xxxxx échanges de courriers et mails des associations avec Tisseo et TPMR