

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>

COMMUNIQUE DE PRESSE du CIAH 31

MOBIBUS : LA RENTABILITE AVANT LE SERVICE ! MERCI VEOLIA !

Les 24 associations du CIAH 31, Collectif Inter Associatif Handicaps 31, vous convient à une :

**Conférence de presse le lundi 18 avril à 13h30
devant le siège de TISSEO (7, esplanade Compans Caffarelli, Toulouse)**

En 2009, la DSP (Délégation de Service Public) Mobibus, service de transport spécialisé en porte à porte de Tisseo pour les personnes handicapées et âgées, est passée aux mains de Veolia et de sa filiale TPMR Toulouse, sans que les associations représentatives des personnes en situation de handicap ne puissent participer à l'élaboration du cahier des charges, ni aux critères de choix du nouveau délégataire.

Nos plaintes, répétées mais non entendues et non 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.

LA LISTE DE NOS REVENDICATIONS EST LONGUE !

- Service de « porte à porte » : c'est normalement le principe de fonctionnement du service mais il n'est pas respecté : la pression sur les usagers et les chauffeurs conduit beaucoup d'usagers à attendre sur le trottoir, ce qui met la santé de certains en danger.
- Horaires de réservation : le service indique que les réservations se font avant 19h pour le lendemain et 2h avant pour les WE et soirées : dans la réalité, pour obtenir le créneau horaire demandé, il faut réserver au moins une semaine à l'avance pour la journée, et l'absence de standard pour la réservation les WE et le soir ne permet pas la réservation 2h avant, ou extrêmement rarement.
- Centrale de réservation téléphonique : délocalisée à Bordeaux, donc avec des agents qui ne connaissent pas Toulouse, et qui utilisent un logiciel où il manque une partie des rues de Toulouse, ou alors elles sont mal classifiées ; d'où de nombreuses erreurs d'adresse !
- Réservation en ligne 24h/24, sur internet : dysfonctionnements répétés du logiciel, sans solution depuis plus d'un an, malgré les plaintes des associations, obligeant donc à faire la réservation par téléphone.
- Expérimentation de 3 niveaux de service, avec des conditions de prises en charge et de tarifications différentes : cela revient à faire payer les usagers en fonction de leur niveau d'autonomie, les personnes les plus lourdement

handicapées payant le plus, rompant ainsi avec l'égalité de traitement, et la solidarité entre usagers.

- Groupage d'usagers et temps roulage : l'information donnée aux associations membres du comité de pilotage était que les groupages ne devaient pas rallonger de plus d'1/4 d'heure le temps passé, mais la notion de temps de roulage, que nos associations découvrent, 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 source de nombreux retards.
- Informations sur les retards et les groupages : les usagers sont rarement informés, et il y a même parfois des usagers oubliés.
- Comité de pilotage : seules 5 associations y siègent, ce qui n'est pas représentatif.
- Entretien des véhicules : insuffisant, nous constatons souvent des pannes (climatisation, fonctionnement des portes, ...)
- Respect des règles de sécurité pendant la conduite : non respect des distances de sécurité, des limitations de vitesse, téléphone à la main en conduisant, ...
- Systèmes de fixation des fauteuils roulants dans les véhicules : peu adaptés à certains types de fauteuils roulants, donc dangereux, et s'ajoute le non respect des règles de fixation par certains chauffeurs.
- Pénalités pour annulation, dont le montant est supérieur au tarif prévu, alors que nombre d'annulations sont liés aux problèmes de santé des usagers et à l'obligation de réservation plusieurs jours avant la sortie prévue.
- Port du badge par les chauffeurs et présentation orale pour les déficients visuels, afin de permettre aux usagers d'identifier le chauffeur : peu de chauffeurs le portent et respectent les consignes.
- Extension du service à l'ensemble du département et prise en charge des personnes en situation de handicap intellectuel et cognitif : malgré des demandes répétées depuis plusieurs années, toujours pas à l'ordre du jour.

**En résumé, Veolia vise la rentabilité au détriment de la qualité !
Les associations membres du CIAH 31 s'y opposent
et s'y opposeront fermement !**

Contacts presse :

GIHP Midi-Pyrénées :	Catherine COUSERGUE	05 61 44 88 33
	Jean BOUILLAUD	06 89 75 13 36
Handi-social :	Odile MAURIN	06 68 96 93 56
APF 31 :	Magalie DEJEAN	06 83 77 65 90

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 Déficlients 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)
- Être Et Avoir 31
- Groupe des Aphasiques Tchatcheurs du Toulousain (GATT)
- Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques Midi-Pyrénées (GIHP)
- Handi-Social
- 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)