

Monsieur Jacques TOUBON

DEFENSEUR DES DROITS

7 rue Saint-Florentin

75409 PARIS CEDEX 08

Le 20 octobre 2015,

Copie pour information à :

Mme Annie LEOTEY, Déléguée du Défenseur des Droits en Haute-Garonne,
Préfecture de région Midi-Pyrénées

Objet : **Saisine à propos des dysfonctionnements du service de transport adapté en porte à porte pour les personnes à mobilité réduite (PMR) de Toulouse et ses environs : TISSEO-MOBIBUS**

N. Ref. : 201001/15

Monsieur le Défenseur des Droits,

Le GIHP MIDI-PYRÉNÉES réunit des personnes en situation de handicap (moteur, sensoriel, intellectuel ou cognitif) et leurs familles. Il relève de l'objet social de notre association d'assurer une vigilance particulière sur le **respect des droits des personnes en situation de handicap** de façon à ce qu'elles puissent bénéficier des mêmes droits que tous les citoyens, et notamment de la **liberté de circulation**.

Par la présente, nous vous adressons une **saisine concernant les dysfonctionnements du service MOBIBUS de transport adapté en porte à porte pour les personnes à mobilité réduite (PMR) de Toulouse et ses environs**. Ce service est confié par Délégation de Service Public (DSP) de l'Autorité Organisatrice des Transports Urbains (AOTU) TISSEOⁱ à la société TPMR Toulouseⁱⁱ, filiale du groupe TRANSDEV.

Notre association participe au comité de suivi de ce service animé par l'AOTU, TISSEO. Depuis plusieurs années, nous signalons et rapportons précisément tous les dysfonctionnements subis par les usagers du service, usagers en situation de handicap, de fragilité et de vulnérabilité. Malgré nos demandes réitérées d'améliorations de l'organisation et de la qualité du service, la situation se dégrade, au point qu'elle n'est plus tolérable.

Les usagers du service TISSEO-MOBIBUS subissent de nombreux **dysfonctionnements**. Les principaux portent sur :

– **La stabilité et la fiabilité des réservations :**

Malgré les engagements d'amélioration pris lors des différents comités de suivi, le système actuel non concerté crée un service aléatoire contraire aux principes de continuité, d'accessibilité et d'adaptation du service public. Actuellement, c'est aux personnes en situation de handicap de s'adapter à l'organisation du service.

– **Non-discrimination :**

La politique tarifaire par sa diversification et ses sanctions porte atteinte aux principes d'égalité devant le service public et discrimine les personnes les plus lourdement atteintes. Ainsi, une sanction est appliquée pour toute annulation survenant moins de 9 jours avant la date du transport réservé. Etc.

– **Intrusivité et non-confidentialité :**

Lors de la réservation des transports, l'utilisateur est interrogé sur l'objet de son déplacement, au motif de statistiques ou de priorisation des demandes. Or, cette priorisation n'est pas opérationnelle, elle se fait au

bon vouloir du personnel du service. Le personnel de ce service a connaissance d'informations d'ordre privé sans être soumis au secret professionnel. Le droit au respect de la vie privée et la liberté de circuler (art. 2 et 4 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et du citoyen) ne sont ainsi pas respectés.

– **Respect de la personne des usagers :**

Le traitement fait aux personnes (attentes interminables sans information de l'utilisateur dans les intempéries, incompatibilité des horaires des transports, subis par les usagers, faute pour eux d'obtenir ceux souhaités, avec les horaires de travail et autres rendez-vous (sanitaires, psychologiques, ou autres) est vécu par les usagers du service comme une maltraitance.

– **Sécurité des transports :**

Le défaut de formation et de contrôle des personnels (fautes de conduite, fauteuils roulants mal attachés, ...) et de définition du poste de conducteur / accompagnateur (téléphone pendant la conduite, ...) entraîne une multiplication des risques, produisant inévitablement des incidents, des presque-accidents, voire des accidents graves et des conséquences néfastes pour la santé de ces personnes fragiles.

Une **logique économique de rentabilisation** du service conduit à la **saturation du service** et oblige les usagers à réserver leurs transports plusieurs semaines à l'avance. Et la réponse à leur demande de réservation ne leur est donnée que la veille du transport souhaité, les obligeant ainsi à annuler des rendez-vous ...

Compte tenu des faibles revenus (très souvent inférieurs aux minima sociaux) de cette **population en situation de handicap lourd**, celle-ci est **captive du service**. Elle n'a pas les moyens financiers de recourir à la concurrence privée.

Tous les éléments concrets, témoignages et pièces justificatives concernant ce service vous ont été transmis dans la saisine adressée par l'Association des Paralysés de France (délégation de Haute-Garonne).

En conclusion, par cette saisine, le GIHP MIDI-PYRENEES sollicite **l'intervention du Défenseur des Droits** afin de :

1. **Faire cesser les discriminations** subies par les usagers (personnes en situation de handicap) de ce service et la maltraitance induite ;
2. **Rétablir l'égalité de tous les citoyens devant le service public ;**
3. **Emettre des préconisations visant à garantir une qualité de service public convenable ;**
4. Agir pour que les AOTU et le GART (Groupement des Autorités Responsables de Transport) permettent **l'ouverture de l'accès de tous les services TPMP à tous les usagers** ne pouvant pas utiliser régulièrement les transports en commun en raison de leur handicap, où qu'ils soient domiciliés et au même tarif pour tous.

Dans l'attente de votre réponse, et restant à votre disposition, veuillez agréer, Monsieur le Défenseur des Droits, l'expression de notre haute considération distinguée,



Docteur Catherine COUSERGUE,
Présidente.

ⁱ Président de TISSEO : Jean-Michel LATTES. Siège social : TISSEO, 7 Esplanade Compans-Caffarelli – B.P. 11120, 31011 TOULOUSE CEDEX 6

ⁱⁱ Siège social TPMP TOULOUSE : 133 Chemin du Sang de Serp – BP 17 509, 31075 TOULOUSE CEDEX