



Toulouse, le 10 avril 2016

Monsieur Jacques TOUBON

Défenseur des droits

7 rue Saint-Florentin

75409 Paris Cedex 08

Madame Annie LEOTEY

Déléguée du Défenseur des Droits en Haute
Garonne

annie.leotey@defenseurdesdroits.fr

Objet : Saisine sur les dysfonctionnements de Tisseo-Mobibus, service de transport adapté en porte à porte pour les personnes à mobilité réduite (PMR) de la métropole toulousaine

Monsieur le Défenseur des droits,

Je souhaite par la présente vous saisir au sujet des **dysfonctionnements graves de Tisseo-Mobibus, service de transport adapté en porte à porte pour les personnes à mobilité réduite (PMR) de la métropole toulousaine**. Et si l'on s'en tient à la définition de la maltraitance définie par le Conseil de l'Europe en 1987, c'est à dire « *Tout acte, ou omission qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien être général d'une personne vulnérable.* », **on peut aujourd'hui parler de maltraitance au sujet du service Mobibus.**

Je souhaite aussi vous saisir sur les **discriminations** liées aux types de handicaps limités acceptés par le service, sur les questions intrusives non respectueuses du droit à la vie privée, sur les conditions d'accès et de fonctionnement du service avec non-respect de la liberté d'aller et venir, toutes questions qui constituent des **discriminations par rapport aux personnes valides.**

HANDI-SOCIAL est une association déclarée en préfecture de la Haute-Garonne en 2001. Elle a vocation à intervenir au plan départemental et régional, mais aussi national.

HANDI-SOCIAL est membre du CIAH 31 et sa présidente, Odile MAURIN a participé au comité de suivi Tisseo-Mobibus (anciennement Copil Mobibus), en tant qu'administratrice du GIHP Midi-Pyrénées puis en tant que représentante Départementale de l'APF en Haute Garonne. Les 3 associations collaborant au sein du Collectif InterAssociatif handicaps 31 (CIAH 31) qui regroupent 25 associations représentant tous les types de handicap en Haute Garonne.

Association loi 1901 enregistrée en Préfecture de la Haute Garonne

Association d'entraide et de défense des droits des personnes malades et/ou handicapées

Siège Social : Association Handi-Social c/o Mme MAURIN (uniquement sur RDV)

6 Chemin du Mirail - 31100 TOULOUSE Tél. 06 68 96 93 56 entre 11 h et 19 h

Sur l'obligation de s'inscrire pour bénéficier du service, (PJ n° 213, article 2) à l'évidence, il s'agit d'une discrimination avec les usagers valides des transports en commun placés sous la responsabilité des AOTU (Autorités Organisatrices de Transport Urbain), puisqu'on ne demande pas de justificatif de domicile, ni d'inscription préalable, à ces usagers non handicapés.

Pour ne prendre en charge que les seuls usagers handicapés résidents ou inscrits, on ne peut pas mettre en avant l'argument selon lequel les transports des usagers handicapés seraient subventionnés : en effet, ces mêmes AOTU subventionnent les transports des usagers valides même lorsque ceux-ci habitent très loin de leur périmètre... Par exemple, les touristes chinois et américains ont pleinement accès aux réseaux de toutes les villes françaises !

On ne peut pas non plus mettre en avant l'argument selon lequel les TPMR sont généralement utilisés pour des déplacements point à point, et non pas d'un arrêt de ligne à un autre, parce que leurs usagers sont des usagers captifs, qui n'ont pas d'autres solutions que de recourir à ces services du fait précisément de leur handicap.

Les limitations quant aux types de handicaps sont-elles aussi discriminatoires : l'article 2 du règlement intérieur limite l'accès aux personnes atteintes d'un handicap moteur et visuel, et aux personnes âgées de plus de 60 ans présentant une perte d'autonomie correspondant aussi à un à 4. Ignorant les handicaps mentaux, psychiques et cognitifs, des moins de 60 ans, alors même que les personnes âgées correspondant au GIR 1 à 4 peuvent inclure ces types de handicaps et sont, elles, acceptées.

Sur les exigences de TISSEO de connaître le motif du déplacement des personnes qui empruntent Mobibus, et sur les limitations imposées quant aux motifs de déplacements, je rappelle que :

- la liberté d'aller et venir a une valeur constitutionnelle (décision du 12 juillet 1979 du Conseil Constitutionnel) : elle fait donc partie intégrante des droits fondamentaux, et se rattache à l'article 4 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et du citoyen de 1789, qui consacre le principe de liberté ;
- le droit au respect de la vie privée (art. 9 du code civil), a une valeur constitutionnelle (décision du 23 juillet 1999 du Conseil Constitutionnel) : elle fait donc partie intégrante des droits fondamentaux, et se rattache à l'article 2 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et du citoyen de 1789, qui détaille les droits naturels et imprescriptibles (liberté, propriété, sûreté, résistance à l'oppression, etc.) ;
- le personnel MOBIBUS/TISSEO n'est pas astreint au secret professionnel, et n'a donc pas vocation à être dépositaire d'informations qui peuvent être confidentielles (puisque liées à la vie privée et à l'état de santé).

Sans parler du fait que les restrictions imposées vers les établissements et services médico-sociaux, en arguant qu'il serait pris en charge par la sécurité sociale ou par l'action sanitaire et sociale des départements, semble ignorer que pour bon nombre de ces établissements, la question des transports n'est pas financée.

C'est pourquoi je vous demande au nom d'HANDI-SOCIAL, ainsi que l'on fait d'autres associations, de mettre fin à ces discriminations en exigeant de toutes les AOTU, ainsi que de leur union au plan national, le GART (Groupement des Autorités Responsables de Transport), qu'ils ouvrent l'accès de tous les services TPMR à tous les usagers qui, du fait de leur handicap, et quel que soit ce handicap, ne peuvent pas utiliser régulièrement les transports en commun dans les mêmes conditions de confort et de sécurité que les usagers valides - cela sans considération de domicile et bien entendu avec les mêmes tarifs que ceux appliqués aux usagers handicapés résidents.

Sur les dysfonctionnements et la maltraitance, nous avons été alertés par des adhérents, des sympathisants ou usagers de nos établissements et services, ainsi que d'autres associations, au sujet des très nombreux dysfonctionnements du service Mobibus. Nous faisons le **constat d'une lente mais continue et inexorable dégradation des conditions de prise en charge par ce service de transport spécialisé. Ce qui aboutit depuis plus de 2 ans à des situations de maltraitance des personnes en situation de handicap usagères du service.**

Le service est destiné à assurer les transports des personnes en situation de handicap moteur ou visuel essentiellement, et d'une manière générale les personnes en situation de handicap qui ne peuvent pas utiliser le réseau de transport en commun TISSEO. Sont admises automatiquement les personnes titulaires d'une carte d'invalidité, qui sont en fauteuil roulant, ou qui sont aveugles ou très malvoyants.

Il est essentiel de préciser que pour nombre d'usagers du service, c'est la seule solution pour sortir de chez eux. Or les dysfonctionnements du service **conduisent certains à ne plus sortir de chez eux, voire à arrêter leur activité professionnelle, à cesser ou reporter des soins, ou à ne pas être en capacité de répondre à des offres d'emploi. Ou tout simplement à ne plus avoir de vie sociale.**

L'utilisation du service par les personnes en situation de handicap est liée à 2 facteurs : d'une part, les personnes en situation de handicap qui n'ont pas de services de transport accessible à proximité de chez elles ou de l'adresse de destination, et d'autre part, les personnes en situation de handicap dont la lourdeur du handicap nécessitent dans tous les cas un transport adapté et un accompagnement en porte-à-porte. La mise en accessibilité intégrale du réseau de transport collectif existant permettrait de diminuer le nombre des premiers utilisateurs.

Il s'agit d'un réseau de transport qui a grossi petit à petit, et qui fait l'objet d'une délégation de service public depuis plusieurs années.

Il y a eu déstabilisation du service depuis l'élargissement de l'offre aux personnes âgées titulaires de l'APA (classées en perte d'autonomie GIR 1 à 4) depuis juillet 2009. Non pas qu'il soit un problème de transporter des personnes âgées, mais comme elles sont largement plus nombreuses que les personnes handicapées, cela ne pouvait fonctionner avec une qualité suffisante qu'à la condition d'une très importante augmentation du nombre de véhicules et de chauffeurs. Ce qui n'a pas été le cas.

Néanmoins, beaucoup d'usagers du service sont encore des personnes lourdement handicapées, et pour certaines dans l'incapacité d'exprimer leur plainte soit oralement, soit par écrit, et d'autres ont peur, à tort ou à raison, de représailles. Nous constatons que les usagers les plus maltraités par le service sont généralement les plus fragiles, pas toujours en capacité de se défendre.

Les usagers du service sont victimes de fait de ségrégation, alors que l'inaccessibilité d'une bonne partie du réseau de transport en commun collectif constitue une discrimination, une atteinte à leur liberté constitutionnelle d'aller et venir librement, une perte de chance de participation à la vie citoyenne.

Les difficultés que surajoute le service MOBIBUS à l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés utilisateurs du service occasionnent une capacité de gain réduite pour ces personnes. Alors que beaucoup d'usagers qui travaillent sont extrêmement fatigables, le service, par ses abus, dégrade leur santé ou limite leur activité professionnelle, voir leur recherche d'emploi.

Alors qu'il s'agit d'une clientèle captive, qui n'a pas le choix d'être transportée autrement, car rare sont les véhicules équipés pour transporter des personnes en fauteuil roulant, et encore plus s'agissant des fauteuils roulants électriques très lourds et non pliables. Et les quelques sociétés qui assurent ce type de transport sont hors de prix pour nombre d'usagers (20 à 30 € pour un aller-retour, au lieu de 6 € avec MOBIBUS).

Dans les pièces jointes à ce dossier, qui sont au nombre de 273, et qui sont listés et commentés dans l'ordre chronologique dans un document séparé, vous retrouverez de nombreuses plaintes, de plus en plus nombreuses au fil des ans, ainsi que la très grande majorité des présentations et comptes-rendus des comités de pilotage, devenus des comités de suivi de MOBIBUS. Comités de suivi animés par TISSEO, en présence du délégataire, TPMR Toulouse, filiale de Transdev, et de Veolia, et de 5 associations de personnes handicapées choisies par TISSEO.

Les pièces jointes 1 et 2 retraceront un historique du transport adapté de la région toulousaine depuis 1982, et vous trouverez aussi la liste et les coordonnées de tous les responsables de TISSEO SMTC, de TRANSDEV et de TPMR Toulouse. Avec un courrier retraçant les étapes de la DSP MOBIBUS.

En 2009, le règlement du service prévoyait une confirmation immédiate de la réservation par internet et quel que soit le mode de réservation (voir PJ n°8) avec des délais de réservation jusqu'à 19h la veille du déplacement en semaine et pour le WE, le soir et les jours fériés, jusqu'à 2h avant le déplacement. Et une plage de réservation de 3 semaines.

Or depuis quelques mois, les transports réservés plus de 7 jours en amont sont mis en liste d'attente, et la veille au soir tard, ou le jour même, l'usager a soit confirmation du transport, soit un refus de transport, soit un aller sans retour ou le contraire, l'obligeant à annuler sa sortie et ce quelle qu'en soit l'importance !

De surcroît, en septembre 2015 (PJ n° 258), TISSEO a imposé de nouvelles modalités de fonctionnement qui aggravent la situation, mais sans donner lieu à un nouveau règlement de service, le précédent datant de février 2015 étant toujours celui affiché sur le site à ce jour : <http://www.tisseomobibus.com/wp-content/uploads/2015/02/TPMR-R%C3%A8glement-utilisateurs.pdf>

Pour l'année 2009, vous trouverez en pièces jointes 2 plaintes pour des problèmes de retards, groupages, maintenance véhicules, de temps de prise en charge, de la sécurité avec de la régulation téléphonique par des chauffeurs qui conduisent.

Pour l'année 2010 (à partir PJ n°11), vous trouverez en pièces jointes 9 plaintes pour des problèmes de groupage, retards, maintenance des véhicules, conduite et formation des chauffeurs, sécurité et fixation des fauteuils, horaire différent donné au client par rapport au chauffeur, réservation internet moins pratique et dysfonctionnements du site, centrale de réservation délocalisée à Bordeaux, non-respect du porte à porte, non port du badge, ...

Avec une plainte sur des difficultés d'accès au campus de l'université de Rangueil qui ont **occasionné une pneumonie chez un jeune chercheur abandonné sous la pluie, à cause du non-respect du porte à porte par le service.**

Fin 2010, TISSEO proposera de **modifier la délégation de service public pour proposer 3 niveaux de service** : le porte-à-porte existant, un service d'adresse à adresse (prise en charge et dépose sur le trottoir), et un service d'adresse à un pôle de rabattement du service de transport collectif. Avec 3 tarifications en fonction du niveau de service. Voir PJ n°24, 32, 34.

Pour l'année 2011, (à partir PJ n° 29) vous trouverez en pièces jointes 10 plaintes écrites et d'autres au sujet de :

La formation et l'attitude de certains chauffeurs, du turn over des chauffeurs, de l'absence de port des badges par les conducteurs et de présentation orale pour les déficients visuels, des problèmes de sécurité en matière de conduite, de maintenance et d'entretien des véhicules et du matériel, de fixation des fauteuils, de très

nombreux dysfonctionnements du site internet, des temps de prise en charge non prise en compte, **la notion de temps de roulage additionnel pour les groupages, l'absence d'information par le service régulation des usagers sur les retards et groupages**, une mauvaise connaissance de la ville par les chauffeurs, **des attentes imposées sur le trottoir sans respect du service de « porte à porte », des horaires différents de prise en charge donnés au conducteur et à l'utilisateur, le non-respect des horaires de prise en charge**, des plaintes sur le mode de calcul temps de trajet aberrant, une contestation des pénalités pour annulation, une centrale de réservation délocalisée avec des agents ne connaissant pas Toulouse, un comité de pilotage limité, **des débuts de pression sur les usagers, pas de rallonge pour la fixation des fauteuils électriques malgré des demandes répétées et le danger, des oublis de personnes, des annulations de dernière minute ne permettant pas le retour du travail, des changements d'horaires imposés malgré un enfant à aller chercher à l'école.**

En conséquence de toutes ces plaintes et des projets de modification, le 18 avril 2011, une **conférence presse du CIAH a eu lieu devant la direction de TISSEO. Avec un titre : « MOBIBUS : la rentabilité avant le service ! Merci Veolia ! »**. Conférence bien relayée par les médias. Voir PJ n° 42 et 43.

Fin 2011, nos associations s'opposeront à la mise en place de ces 3 niveaux de service, les considérant comme discriminatoires, car aboutissant à faire payer davantage les personnes plus lourdement handicapées. Malgré tout, ces 3 niveaux de service seront mis en place. Avec le service Le lien. Voir PJ n°32.

Pour l'année 2012, vous trouverez en pièces jointes 7 plaintes écrites. (à partir PJ n°58)

Concernant principalement les points suivants :

absence de port des badges par les conducteurs et présentation orale pour les déficients visuels toujours pas opérationnels, absence d'informations des usagers sur les retards et groupages, groupage d'utilisateurs et temps de roulage abusifs, 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 (voir PJ n°50), conduite / sécurité, formation des conducteurs**, accès au campus de l'université de Ranguel.

Constat aussi de **casse sur un fauteuil pendant le transport**, de délai de réservation à l'avance de 3 semaines non opérationnel, de plaintes sur **l'absence de confidentialité des plaintes des usagers par le service et conséquences sur les relations avec chauffeurs, oubli de personnes handicapées par des chauffeurs, ...**

En juin 2012, il y a eu une grève des chauffeurs, mais elle n'a pas eu trop de conséquences pour les usagers grâce à l'augmentation de l'appel à la sous-traitance.

En novembre 2012, 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). Le formulaire sera peu utilisé finalement car trop complexe pour beaucoup d'utilisateurs. Voir PJ n°69.

Pour l'année 2013, vous trouverez en pièce jointe 17 plaintes écrites. (à partir PJ n°75)

Ces plaintes et d'autres concernent :

Mauvaise maintenance et état du véhicule, problème délais de réservations, non informations des usagers sur retards et groupages, conduite dangereuse, non-respect des horaires, **dysfonctionnements réservation internet persistants**, de plus en plus souvent des **groupages intempestifs occasionnant retards et dépassant largement le 1/4h réglementaire sans prévenir l'utilisateur concerné et conséquences sur la santé**, problème sur les conditions d'accès au service, confusion entre **service « porte à porte » non respecté** et service de transport de substitution (pas aux mêmes tarifs), confidentialité des plaintes des usagers, non-respect du bon confort des passagers : fenêtre, climatisation, chauffage, radio, etc., problème des **chauffeurs de Veolia**

non formés et remplaçants sur Mobibus, augmentation du nombre de refus de transport la veille malgré des réservations faites plusieurs jours avant, chauffeur parti sans attendre le temps réglementaire, qui se trompe d'adresse, chauffeurs qui ne connaissent pas la ville, qui oublient des usagers, comportement inadmissible d'un chauffeur qui a laissé très longtemps sous la pluie en pleine nuit 2 femmes handicapées, voir PJ n°84

horaires modifiés sans prévenir, mauvaise qualité et contrôle des sous-traitants, **Mobibus ne donne pas les mêmes horaires aux chauffeurs qu'aux usagers, manque de formation des chauffeurs sur le handicap engendrant de mauvaises réactions refus de transports, mauvaises pratiques de guidage des déficients visuels, siège enfant mal fixé, ...**

Le 1^{er} juillet 2013, entre en vigueur la nouvelle convention de DSP délégation de service public pour 5 ans et demi. La DSP est confiée à TPMR Toulouse.

Une des mesures qui posent problème est la réduction de la plage du délai de réservation de 3 semaines à 1 semaine malgré les protestations de nos associations.

Et apparaissent les premiers refus de transport !

Fin 2013, après une nouvelle augmentation des plaintes, dont beaucoup concernent un nouveau sous-traitant, **Alcis, avec des manquements graves à la sécurité, notamment en matière de fixation des fauteuils roulants, TPMR annonce avoir suspendu son sous-traitant Alcis. Il s'avérera après que c'était faux et TPMR veillait juste à ce que ce sous-traitant ne transporte pas les représentants associatifs !**

Le sous-traitant finira finalement pas perdre le marché mais seulement fin janvier 2014, grâce à l'obstination des associations. Qui détenait des preuves en photo sur des fauteuils très mal fixés. Voir PJ n°95.

Le 29 novembre 2013, les associations du CIAH adresse une **lettre recommandée accusée de réception à Gérard ANDRE, président du Copil MOBIBUS pour TISSEO, au sujet des dysfonctionnements de Mobibus : 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.** Voir PJ n°96.

Fin 2013, se met aussi en place le nouveau délai de réservation raccourcie à 7 jours, au lieu de 3 semaines, malgré l'opposition des associations expliquant que cela va renforcer les difficultés d'organisation des usagers, qui doivent aussi maîtriser l'agenda de leurs auxiliaires de vie et leurs soins et d'autres contraintes.

Pour l'année 2014, très nette augmentation des plaintes recueillies, plus de 70 plaintes ! (à partir PJ n°106)

Avec en janvier 2014, la mise en place par le CIAH d'une adresse mail dédiée « sosmobibus » permettant aux usagers de signaler les problèmes qu'ils rencontrent aux associations du CIAH qui siègent au comité de pilotage de MOBIBUS, comme l'APF et le GIHP.

Dès début 2014, on constate des **propositions de trajet aller sans retour malgré une réservation faite 7 jours avant, de la mise en danger d'usagers du GEM abandonnés seuls, 2h30 de retard pour une personne ayant des soins à faire (diabétique), des info à la dernière minute d'un décalage de 2h du transport et d'un aller sans retour, des problèmes des temps de trajet et de prises en charges raccourcis, occasionnant de plus en plus de retard et de pressions sur chauffeurs et usagers, service client et réservations injoignables plusieurs heures, transport régulier pour le travail avancé sans information préalable et conséquences pour la gestion de l'auxiliaire de vie, groupage trop long et temps perdu à charger et décharger les fauteuils plusieurs fois, refus de transport le matin même malgré une réservation 1 semaine avant, 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, fauteuil mal fixé qui s'est soulevé et a failli se renverser, gros retard (près de 2h) et service client injoignable, toujours les mêmes dysfonctionnements de la réservation internet, conduite inadapté et dangereuse de certains chauffeurs, oublis de personnes, retards,

Début 2014 aussi : **abandon d'une personne très fragile dans la nature, groupages abusifs, refus de transports, changement d'horaires**, 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, usager très fragile abandonné sous la pluie**

La situation se dégradant fortement, est organisé le **10 février 2014 un nouveau point presse devant les locaux de TISSEO**. En titre : « **MOBIBUS : PRIORITE A LA RENTABILITE AU DETRIMENT DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA SECURITE !** »

C'est aussi en février 2014 que TPMPR décide soudainement que les usagers doivent signer le règlement intérieur, règlement imposé et non négocié avec les associations du comité de pilotage. Et **TPMPR menace ceux qui refusent de signer ce règlement intérieur de ne plus bénéficier du service**. Les associations ont conseillé à leurs adhérents de refuser de signer ce règlement. TPMPR maintiendra la pression, mais beaucoup d'usagers ont refusé de signer et TPMPR a finalement cédé sur ce point.

Le 1^{er} juin 2014, un résumé des **plaintes individuelles reçues par Odile MAURIN sur Mobibus pour début 2014 donnait 41 plaintes individuelles reçues par l'APF sur les 4,5 premiers mois de 2014 (voir PJ n°146)**

En novembre 2014, TISSEO proposait aux associations de participer à une **certification NF services**. Constatant que les critères de qualité appliqués correspondaient à ceux d'un transport collectif classique et en aucun cas à celui d'un transport adapté en porte-à-porte pour des personnes en situation de handicap, nos 2 associations refusaient de s'associer à cette certification qui aurait cautionné des résultats qui ne correspondent pas à la réalité des besoins et des plaintes exprimées par les usagers. Voir PJ n° 186.

Le 6 décembre 2014 avait lieu l'accident corporel grave d'Audrey Grison, mal attachée dans son fauteuil : voir PJ n° 176.

Pour l'année 2015, sur seulement 9 mois, vous trouverez en pièces jointes 67 plaintes ! (à partir de PJ n°187)

On retrouve les mêmes plaintes qu'en 2014, aggravées par leur fréquence. Et des usagers exaspérés qui pour beaucoup ne prennent même plus le temps de nous relayer leurs plaintes quotidiennes.

En Mai 2015, nous constatons un changement des conditions de réservation : plus de confirmation immédiate de la réservation internet et plus de possibilités de nouveaux transports réguliers (sans information préalable du Copil MOBIBUS).

Il devient de plus en plus difficile pour les usagers de sortir de chez eux, car ils ne savent qu'au dernier moment s'ils auront un transport, ou alors un aller sans retour ou le contraire, ou si le transport sera refusé.

Puis le 21 mai 2015, la direction de TPMPR nous informe d'un **préavis de grève dans les jours qui suivent, et la grève, à laquelle participent semble-t-il une majorité de chauffeurs, ne finira que le 12 juin**. Les conditions de fonctionnement du service en seront encore davantage dégradées, arrivant quasiment une paralysie complète. Avoir un transport a alors relevé du coup de chance...

Le 1^{er} juin 2015, alors que la grève bat son plein, et que les usagers n'en peuvent plus, **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 le 2 juin 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 (voir PJ n°226).

Le 9 juin 2015, Odile MAURIN a demandé à Alain VAYSSE conseiller du Président de Tisseo de **rappeler à TPMR les 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. Monsieur VAYSSE n'a pas répondu (voir PJ n°238)

Et de nouvelles rencontres ont eu lieu avec TISSEO et TPMR aboutissant à la **décision de TISSEO de modifier les conditions de fonctionnement du service malgré l'opposition de l'APF et du GIHP, qui réclamaient que des moyens soient donnés par TISSEO pour permettre le transport dans des conditions de qualité et sécurité de toutes les personnes en situation de handicap qui relèvent du service, et d'autre part de s'assurer du respect par TPMR de ses engagements contractuels définis dans la DSP de 2013.**

De Copil en Copil, on constate toujours les mêmes plaintes, et plein de nouvelles de plus en plus graves, et des promesses de Tisseo et TPMR non tenues.

Comme le montre la PJ n° 275 avec les remarques adressées par les associations du CIAH 31 à Tisseo en février pour le comité de suivi du 16 mars 2016.

Nous vous invitons maintenant à lire la liste commentée de l'ensemble des pièces jointes pour plus de précisions.

Notre association en appelle au Défenseur des Droits pour faire cesser la maltraitance et les discriminations que subissent les usagers du service et les personnes en situation de handicap, qui pour beaucoup n'ont d'autre choix que d'utiliser ce service ou rester enfermés chez eux.

D'autant plus que l'ordonnance sur l'accessibilité ratifiée en août 2015, et ses textes réglementaires, ne permettront pas de sitôt aux personnes en situation de handicap de se déplacer de manière autonome dans un réseau de transport complètement accessible puisque la continuité de la chaîne de déplacement a été remise en cause.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Recevez, Monsieur le Défenseur des Droits, l'expression de nos respectueuses salutations.

Odile MAURIN,
Présidente d'HANDI-SOCIAL

