



Groupement pour l'insertion
des Personnes Handicapées Physiques

GIHP MIDI-PYRÉNÉES

10 Rue Jean Gilles, local n° 902, 31100 TOULOUSE

Tel : 05 61 44 88 33

Fax : 05 62 88 00 00

E-mail : gihp.mip@laposte.net

Site internet : www.gihpnational.org et <http://gihpmip.le-pic.org>

RENCONTRE DU 7 JANVIER 2013 au local du GIHP Midi-Pyrénées avec M. Ph. Carbonnié, Directeur de TPMR Toulouse

Points abordés et relevés de conclusions

Présents :

- Philippe CARBONNIÉ (PC), Directeur de TPMR TOULOUSE (filiale de VEOLIA) délégataire du service de transport adapté MOBIBUS,
- Jean BOUILLAUD, Catherine COUSERGUE et Odile MAURIN pour le GIHP Midi-Pyrénées
- Jean FRONTIN, excusé.

Origine de la rencontre

Philippe CARBONNIÉ est arrivé sur ce poste en juin 2012 lors de la grève des salariés du service. Il a travaillé plus de 30 ans dans une PME de transports en commun, il est entré chez VEOLIA en 2006.

Il rencontre chaque association afin de connaître leurs attentes par rapport au service MOBIBUS.

Il était demandeur de cette rencontre avec le GIHP Midi-Pyrénées depuis fin août, et pour des raisons d'indisponibilité et problèmes de santé, cette rencontre a du être reportée à plusieurs reprises.

Thèmes et questions abordés	Réponses ou conclusions	Suites
Confidentialité des plaintes des usagers	PC s'engage à la garantir	
Liste des sujets mis à l'ordre du jour par les associations du comité de pilotage de janvier 2013 : points répétés depuis longtemps avec peu ou pas de résultats obtenus	PC note ce point	
Erreurs, retards ou autres dysfonctionnements trop souvent imputés aux usagers : « le client précédent n'était pas prêt », « certains clients sont agressifs verbalement ou même physiquement envers les conducteurs » ...	PC note ce point	
Manque d'attention des conducteurs au bon	La qualité de l'accompagnement et des relations	Engagement répété lors du comité de pilotage TISSEO /

confort des passagers : fenêtre, climatisation, chauffage, radio, etc.	des conducteurs avec les usagers est l'un des points clés que PC souhaite améliorer	MOBIBUS le 16 janvier 2013
Laxisme de nombreux conducteurs sur les modalités de prise en charge des passagers : service de porte à porte, et non en bas d'immeuble	PC rappellera aux conducteurs qu'il s'agit bien d'un service en « porte à porte » d'appartement et non en pied d'immeuble	
Sécurité dans les véhicules : téléphone à l'oreille des chauffeurs, etc.	PC nous demande de lui faire remonter nos plaintes nominatives à ce sujet : les chauffeurs ayant le bluetooth ou une oreillette à utiliser	
Comportements de certains chauffeurs	PC nous demande de lui faire remonter nos plaintes nominatives concernant le comportement de ces chauffeurs	
Port des badges par les conducteurs et présentation orale pour les déficients visuels toujours pas opérationnels	PC rappellera les consignes aux conducteurs	
Spécificité du travail des conducteurs / accompagnateurs de transport adapté par rapport au transport public	Odile transmettra à PC un avenant à la convention collective reçu du GIHP NATIONAL et de SYNERGIHP	Fait le 11 janvier 2013
Groupages et information des usagers	PC note ce point	
Problème de norme des fixations des fauteuils électriques dans les véhicules (poids maximum retenu)	À voir avec : – la DGIT/DGEC pour projet a/s véhicules catégories M1 et N1 ; – Q'straint lors du salon Autonomic Sud	Selon A. DEBERNARDY (TISSEO) lors du comité de pilotage TISSEO / MOBIBUS du 16/1/13, les informations techniques précises à ce sujet n'entraient pas dans la mission confiée par TISSEO à M. TROGÉ. C'est pourquoi nous n'avons pas de réponse à ce sujet.
Dysfonctionnements du site internet	PC a demandé à David Guillemin et David Dubois de suivre ce sujet de près avec le prestataire. À partir de fin janvier, la cartographie et les temps de roulage avec le logiciel Titus pourront être mis à jour directement par TPMR Toulouse.	Point à suivre de près ...

Facturations tardives	À traiter lors du comité de pilotage TISSEO / MOBIBUS du 16 janvier 2013	Un calendrier pour les recours sur les impayés de factures 2013 a été adopté au comité de pilotage TISSEO / MOBIBUS du 16/1/13. Pour celles des années antérieures, VEOLIA va procéder à un audit pour comprendre ce qui s'est produit et faire le point des factures réellement dues. Ces résultats seront présentés lors d'un prochain COPIL afin que des modalités de règlement puissent être discutées.
Augmentation nette de la fréquentation du service MOBIBUS, notamment depuis septembre 2012 : plus de 500 transports / jour actuellement contre 430 à 450 / jour un an plus tôt	PC a donné la consigne de répondre à toutes les demandes, « ne laisser personne par terre », mais cela se fait au détriment de la qualité de service avec de gros retards. Il nous demande notre avis : que faut-il choisir, transporter tous les usagers en attente ou en refuser ?	Nous refusons d'avoir à choisir. C'est à TISSEO de répondre et à VEOLIA de négocier un avenant si nécessaire ...
	PC souhaite que d'autres rencontres de ce type aient lieu régulièrement en dehors du cadre formel du comité de pilotage TISSEO / MOBIBUS.	Nous proposons d'inviter PC à participer à une prochaine réunion du Collectif Inter Associatif Handicaps de Haute-Garonne (CIAH 31)