

CIAH31
10 rue Jean Gilles
Local n° 902
31100 TOULOUSE

A l'attention de Madame COUSERGUE

Toulouse, le **26 SEP. 2013**

Nos réf : DGST/DM/AD/CG/5442
Affaire suivie par : Audrey DEBERNARDY

Lettre recommandée avec AR N°1A 088 385 2422 4

Objet : Tisséo Mobibus : réduction du délai de réservation et annulations tardives.

Par courrier en date du 23 juillet 2013, vous nous sollicitez concernant des nouvelles dispositions relatives à la nouvelle convention pour la délégation du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite approuvée par délibération du Comité Syndical du 30 mai 2013. Ces nouvelles modalités ont été présentées à l'ensemble des associations membres du Comité de Pilotage Mobibus le 12 juin 2013.

Je tiens tout d'abord à vous rappeler que cette nouvelle convention est le fruit d'un travail préparatoire avec les associations membres du Comité de Pilotage Mobibus : deux groupes de travail ont été réalisés, le 6 juin et le 10 octobre 2011, dont l'objectif était de formuler des propositions pour améliorer le service Mobibus et recueillir les attentes et les avis des associations.

Par conséquent, les dispositions prises dans la nouvelle convention visent à améliorer la qualité de service et de proposer des nouveautés (service d'adresse à adresse généralisé, service Le lien, envoi SMS) afin de répondre au mieux aux besoins de déplacements des usagers Mobibus.

Vous m'interpellez sur deux dispositions : l'une relative à la réduction du délai de réservation à 7 jours qui représente selon vous une pénalité pour les usagers du service et l'autre concernant la majoration à 15 € à partir de la 3^{ème} annulation tardive sur le trimestre où vous nous demandez de ne pas comptabiliser cette pénalité pour le motif « raisons de santé ».

Je tiens à vous signaler que ces choix sont donc le fruit d'une analyse des pratiques de déplacements des usagers sur le service Mobibus et qu'ils visent un double objectif : contribuer à diminuer le taux d'annulation et améliorer la disponibilité du service, l'usager ayant une meilleure visibilité à 7 jours plutôt qu'à 21.

Force est de constater que le taux d'annulation augmente progressivement en fonction du délai de réservation. Il est de l'ordre de 20 % pour des réservations de 2 à 7 jours et progresse jusqu'à plus de 30 % pour des réservations à 21 jours. J'attire également votre attention sur le fait que le taux d'annulation à moins de 7 jours reste cependant relativement élevé sur le service Mobibus par rapport à ce qui peut être observé dans d'autres services PMR.

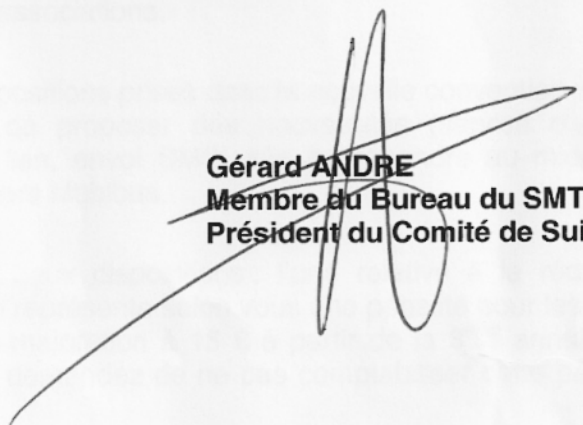
Je tiens également à vous rappeler que la pénalité de 15 € pour annulations tardives existait déjà dans la précédente convention sans qu'elle ne soit appliquée de manière effective. Son intérêt était alors plutôt dissuasif. Toutefois, les chiffres montrent que le taux d'annulations tardives est de l'ordre de 9 % réparti sur un nombre très réduit d'usagers, la majorité des annulations se faisant dans les délais.

Cette pénalité s'appliquera au bout de 3 annulations tardives (le jour même de chaque déplacement, sans certificat médical) dans un délai de 6 mois. Aussi, je tiens à vous rassurer en vous indiquant que les annulations tardives pour raisons médicales ne seront pas soumises à pénalité si dans les 48 heures, l'usager peut produire un certificat médical attestant de son impossibilité d'avoir pu se déplacer.

Par conséquent, je vous confirme que l'ensemble de ces nouvelles dispositions n'ont pas vocation à pénaliser en aucune manière les usagers mais bien au contraire à améliorer leur quotidien dans l'utilisation du service et répondre aux attentes du plus grand nombre.

Mon ambition avec cette nouvelle convention est de proposer une adéquation entre la réalité du service vécu par les usagers et les engagements du délégataire conformément à la volonté émise par l'ensemble des associations lors du groupe de travail du 6 juin 2011.

Certain que vous partagez la même ambition, je vous prie de croire, Madame, en l'expression de mes salutations distinguées.



Gérard ANDRE
Membre du Bureau du SMTC
Président du Comité de Suivi Mobibus