|  |
| --- |
| FICHE DE DESCRIPTION D’INCIDENT MOBIBUS |
| Indications pour remplir le formulaire :   * Le conseil APF de département fait une enquête concernant des **incidents précis postérieurs au premier juin 2019**. * Il ne s’agit donc pas de nous faire part de votre opinion générale mais bien de nous relater un fait précis postérieur au 01/06/19 (un seul problème par fiche) :   + Durée d’attente excessive pour obtenir le standard (nombreux appels consécutifs).   + Problème avec l’interlocuteur du standard.   + Problème avec le logiciel de réservation.   + Confirmation très tardive du transport.   + Nécessité de rappeler pour obtenir le transport.   + Différence excessive entre les horaires souhaités et les horaires planifiés.   + Différences excessive entre les horaires planifiés et les horaires réalisés.   + Durée excessive du trajet (indiquer s’il s’agit d’un groupage).   + Problème avec le chauffeur.   + Problème avec le véhicule (mauvais fonctionnement, panne, véhicule inadapté, trop petit, pas de visibilité…).   + Problème d’arrimage du fauteuil.   + … * **Merci de renseigner les quatre rubriques**. * Les fiches seront transmises à Mobibus qui analysera les incidents. * Si besoin une rencontre entre Mobibus et ses usagers pourra être organisée ; des problèmes plus généraux ou des revendications pourraient y être abordés. |
| **Nom et prénom :** |
| **Un moyen de vous joindre** (adresse électronique, ou numéro de téléphone, ou adresse postale) : |
| **Date et éventuellement heure (approximative) de l’incident :** |
| **Description de l’incident** (sauf quand il ne s’agit pas d’un transport, n’oubliez pas de préciser l’itinéraire ; **vous pouvez bien sûr écrire aussi au verso**) : |