|  |
| --- |
| 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**) :  |