

**Jean-Claude RAUX**, député de Loire Atlantique

Référence :  
CRPDL/2026/35VG

**Matthias TAVEL**, député de Loire Atlantique et  
conseiller régional des Pays de la Loire

**Lucie ETONNO**, Présidente du groupe l'Ecologie  
Ensemble, conseillère régionale

**Monsieur François-Noël Buffet**  
Défenseur des droits  
3 place de Fontenoy  
75007 Paris

**Madame Clémence Richard**  
Déléguée Pays de la Loire – Bretagne du Défenseur des droits

Nantes, le 14 septembre 2026

**Objet :** Accès au service public de transport à la demande régional en Pays de la Loire

Monsieur le Défenseur des droits,  
Madame la déléguée,

En notre qualité d'élus locaux, nous souhaitons, par la présente, appeler votre attention sur les conséquences de la récente réorganisation du service de Transport à la Demande (TAD) Aléop dans plusieurs territoires ruraux des Pays de la Loire.

Depuis la mise en œuvre de ces nouvelles modalités au 1er septembre 2026, résultant de la délibération votée en avril 2026 en commission permanente du Conseil régional, nous sommes régulièrement saisis par des administrés faisant état de difficultés importantes dans l'accès et l'utilisation de ce service public de transport.

Ces sollicitations émanent notamment de personnes âgées, de personnes en situation de handicap ou présentant des difficultés de mobilité, qui nous font part de leur incompréhension, de leur inquiétude, voire de leur détresse face aux conséquences concrètes de cette réorganisation sur leur autonomie et leurs déplacements quotidiens.

Parmi les principales difficultés qui nous sont rapportées figure la suppression du dispositif de "porte-à-porte", qui permettait jusqu'alors à certaines personnes, notamment celles en situation de handicap ou rencontrant des difficultés importantes de mobilité, d'être prises en charge directement à leur domicile et transportées jusqu'à l'adresse de leur choix.

Dans le cadre des nouvelles modalités, les usagers doivent désormais être en mesure de rejoindre, par leurs propres moyens, un point de prise en charge déterminé. Or, pour certaines personnes en situation de handicap ou dont l'autonomie est particulièrement limitée, cette condition constitue un obstacle matériel insurmontable. Certaines d'entre elles ne sont pas

autorisées à se déplacer seules ; d'autres ne disposent tout simplement pas des capacités physiques, cognitives ou fonctionnelles nécessaires pour effectuer ce trajet sans assistance.

Cette évolution soulève, à nos yeux, une difficulté majeure au regard de l'effectivité de l'accès au service public de transport organisé par la collectivité régionale. **En effet, l'existence théorique d'un service accessible à tous ne saurait, à elle seule, garantir l'égalité d'accès lorsque certaines catégories d'usagers se trouvent, en pratique, dans l'impossibilité d'en bénéficier en raison de leurs limitations fonctionnelles.**

Par ailleurs, les difficultés qui nous sont signalées ne se limitent pas à la suppression du porte-à-porte. Les nouvelles conditions de réservation, les créneaux proposés, les possibilités de déplacement ainsi que les modalités de prise en charge ont également évolué. Ces changements peuvent s'avérer particulièrement contraignants pour les personnes dont les déplacements nécessitent une organisation spécifique ou qui sont tributaires de rendez-vous médicaux, de soins, d'horaires précis ou de l'assistance d'un tiers.

Nous sommes d'autant plus préoccupés que, lorsqu'elles ont fait part de leurs difficultés au service Aléop, certaines personnes concernées se seraient vu conseiller de se rapprocher d'associations locales afin de bénéficier d'un accompagnement dans leurs déplacements.

Si nous reconnaissons pleinement le rôle essentiel joué par les transports solidaires dans nos territoires, une telle orientation ne saurait, selon nous, constituer à elle seule une réponse satisfaisante. Les associations locales reposent en effet, pour une large part, sur l'engagement de bénévoles dont la disponibilité est nécessairement limitée et qui ne disposent pas systématiquement de la formation ou des compétences requises pour accompagner des personnes présentant des handicaps ou des besoins spécifiques.

**Cette situation nous paraît dès lors soulever une question fondamentale quant à l'effectivité du principe d'égalité d'accès au service public. Une contrainte acceptable pour une personne autonome peut, pour une personne en situation de handicap, constituer un obstacle définitif à l'accès au service et, par conséquent, aux soins, aux démarches, aux commerces ou encore à la vie sociale.**

Nous souhaitons ainsi que vous puissiez examiner si les nouvelles modalités du TAD Aléop permettent réellement un accès égal entre toutes les citoyennes et tous les citoyens au service public de transport, notamment pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, ou si elles conduisent, dans les faits, à un non-accès au même droit pour une partie des usagers lié à l'état de santé ou au handicap.

Nous joignons à cette saisine les témoignages et situations qui nous ont été transmis directement ou relatés dans la presse régionale, ainsi que les éléments relatifs à la nouvelle organisation du TAD.

Nous restons naturellement à votre disposition pour vous communiquer tout élément

complémentaire qui pourrait être utile à l'examen de cette situation.

Nous vous remercions de l'attention que vous voudrez bien porter à cette saisine.

Veillez agréer, Monsieur le Défenseur des droits, Madame la déléguée, nos salutations respectueuses.



**Jean-Claude RAUX,**  
Député de Loire-Atlantique



**Matthias TAVEL,**  
Député de Loire-Atlantique,  
Conseiller régional des Pays de la  
Loire



**Lucie ETONNO,**  
Présidente du groupe  
l'Ecologie Ensemble,  
Conseillère régionale  
des Pays de la Loire

Annexes :

- Délibération du conseil régional – T303 - Déployer des services de transport en proximité ; 3.4 , 30 avril 2026
- T303\_3.4 ANNEXE 1 – Convention d'organisation transport à la demande, 30 avril 2026
- Témoignage – A, témoignage reçu oralement par l'équipe de Jean-Claude Raux
- Témoignage – B, reçu sur la boîte mail de Jean-Claude Raux, 31/08/2026
- Articles de presse
  - « C'est honteux » : le transport pour sa fille handicapée est supprimé, cette mère se retrouve sans solution, Ouest-France, 26/08/2026, <https://www.ouest-france.fr/economie/transports/cest-honteux-le-transport-pour-sa-fille-handicapee-est-supprime-cette-mere-se-retrouve-sans-solution-b2c81c82-a12e-11f1-a9be-af36b8f2f435>
  - « Tant que j'ai la colère, je tiendrai le coup » , cette mère privée de transport à la demande pour sa fille trisomique, France 3 pays de la Loire, 31/08/2026, <https://france3-regions.franceinfo.fr/pays-de-la-loire/maine-et-loire/angers/temoignage-tant-que-j-ai-la-colere-je-tiendrai-le-coup-cette-mere-privee-de-transport-a-la-demande-pour-sa-fille-trisomique-3408362.html>
  - Fin du transport au porte-à-porte en Sarthe : comment vont faire les personnes en situation de handicap ?, Actu.fr Le Mans, 28/07/2025, [https://actu.fr/pays-de-la-loire/le-mans\\_72181/fin-du-transport-au-porte-a-porte-en-sarthe-comment-vont-faire-les-personnes-en-situation-de-handicap\\_62969457.html](https://actu.fr/pays-de-la-loire/le-mans_72181/fin-du-transport-au-porte-a-porte-en-sarthe-comment-vont-faire-les-personnes-en-situation-de-handicap_62969457.html)
  - Plus de transport à la demande pour son fils atteint d'autisme : en Mayenne, ce père pousse un coup de gueule, Ouest-France, 03/09/2026, <https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/houssay-53360/plus-de-transport-a-la-demande-pour-son-fils-atteint-dautisme-en-mayenne-ce-pere-pousse-un-coup-de-gueule-c1911a8a-a79a-11f1-95a1-d7cb1b3759ac>

*Référence :*  
*CRPDL/2026/35VG*