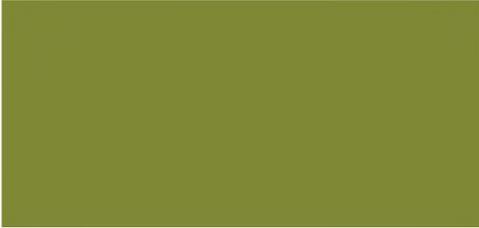


Saint-Etienne le 21 Février 2024

Région Auvergne-Rhône-Alpes

1 esplanade François Mitterrand

CS 20033-69269 Lyon cedex 02




Objet ; Réclamation concernant un voyage en car régional le 4 février

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous adresser une réclamation concernant un voyage que j'ai effectué le 4 février à bord d'un car régional n° 89803. Le trajet, d'une durée prévue d'environ trois heures, s'est avéré particulièrement difficile en raison de l'absence de toilettes à bord du véhicule.

En effet, après environ deux heures de trajet (1H 40 ou 1H50 plus exactement), j'ai ressenti un besoin urgent d'uriner (c'était à Noirétable alors qu'il nous restait encore une heure de trajet). J'ai alors demandé à la conductrice si un arrêt était prévu ou s'il était possible de s'arrêter momentanément. Celle-ci a refusé, me menaçant de me laisser sur place si j'insistais. Je suis tout de même descendu pour trouver des toilettes à proximité mais la conductrice s'est mise en position de départ et n'arrêtais pas de me klaxonner. Elle m'a rétorqué que les Cars régionaux ne disposaient pas de toilettes et que ce sont les passagers qui doivent prendre leurs dispositions. Cette déclaration à la fois frustrante et méprisante pouvait se comprendre si le trajet n'était qu'une heure seulement.

Cette situation a été source d'un stress intense et a finalement provoqué un malaise. J'ai été dans l'obligation de retenir mon urine jusqu'à l'arrivée du Car, ce qui a été très pénible et a mis ma santé en danger. Je considère que le manque de toilettes dans un car effectuant un trajet de trois heures est un manquement aux obligations de confort et au respect des besoins physiologiques des passagers. De plus, l'attitude de la conductrice a été inacceptable et irrespectueuse.

Je vous demande donc de bien vouloir prendre en considération ma réclamation et de me tenir informé des mesures que vous comptez prendre pour éviter que de tels incidents ne se reproduisent.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ma réclamation et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

