

Compte rendu de la réunion du 31 mars 2015 avec la direction du PAM 78

Présents :

Pierre BONICEL - Transdev - Directeur du pôle régional Ile de France Ouest
Jean-Marc CHAUVEAU - APF78 - Elu du Conseil Départemental
Audrey DANGEREUX - APF78 – Directrice de la délégation Départementale
Jean-Michel LEBEGUE – Vortex - Responsable d’exploitation
Gérard JANNETON - APF78 - Elu du Conseil Départemental
Marysette MEMBRIVES - APF78 - Elue du Conseil Départemental
Liliane MORELLEC - APF78 - Elue du Conseil Départemental
Raymond PIMONT - APF78 - Elu du Conseil Départemental
Catherine ZOGHAIB - APF78 - Elue du Conseil Départemental

1- Points positifs

- **La sécurité (attache des fauteuils)** : la consigne donnée aux chauffeurs est que les fauteuils doivent être fixés par les attaches au sol. La personne doit également être sécurisée grâce à une attache ventrale (ceinture rouge qui est réglable). Tous les conducteurs ont reçu une formation notamment via une « mise à jour » de formation. L’APF insiste sur le fait que lorsqu’il y a un covoiturage il faut modifier la configuration du véhicule pour permettre une sécurité optimale. **Un rappel sur l’obligation d’attache 3 points va être fait à l’ensemble des conducteurs par la direction du PAM78. Il est demandé aux usagers qui rencontrent un problème sur ce point de noter le jour et l’heure en cas de problème de sécurité et de l’envoyer par mail à PAM78 afin de faire des rappels ciblés aux conducteurs concernés.**
- **L’accueil téléphonique** est courtois et précis, il y a également une habitude de transfert vers le spécialiste des transports réguliers quand c’est nécessaire.

2- Points à améliorer

- **La formation des chauffeurs liée à l’utilisation des GPS** : tous les conducteurs ont un smartphone et ont la consigne d’utiliser l’application « Waze » qui est un système de guidage en fonction du trafic. Mais certains conducteurs ne l’utilisent pas et se retrouvent dans les bouchons. La géolocalisation n’est pas encore active, elle permettra d’optimiser la gestion des courses. **Ce service sera opérationnel dans 1 mois et permettra d’assurer la régulation et de gérer les retards.**

- **Continuer la formation des chauffeurs sur toutes les formes de handicap :** les chauffeurs ont tous suivi la formation PSC1. Deux formations ont été dispensées pendant les vacances de Noël : connaissance de la clientèle et geste et posture.
- **L'utilisation du kit main libre est autorisée mais il serait quand même préférable d'écourter les longues conversations personnelles :** l'utilisation du kit main libre est tolérée dans les conditions du service. **Il est en outre demandé aux chauffeurs de ne pas prendre d'appels lorsqu'ils conduisent et de consulter leur messagerie soit en s'arrêtant soit une fois le trajet effectué.**
- **En cas de retard du client, le chauffeur peut-il téléphoner au client avec de partir ?** Les conducteurs doivent appeler la régulation dans ce cas-là, qui elle se charge d'appeler la personne en retard et de donner la consigne à suivre aux chauffeurs.
- **De nombreux problèmes persistent en cas de changement d'horaire ou d'annulation de transport, durant les périodes de vacances notamment, et ce malgré des échanges de mail avec confirmation de la prise en compte des annulations par vos services :** ce problème est d'origine technique. Un process existe : la demande est intégrée et est passée mais il subsiste encore des loupés. Ce process se substitue à un problème technique : la gestion des cessations. **Ce problème technique est en cours de résolution afin que le logiciel puisse être corrigé.**
- **Le respect des règles instaurées pour le covoiturage : « le groupage ne doit pas augmenter le temps de trajet direct d'un voyageur de plus de 50%, dans la limite de 30 minutes » : c'est un problème identifié, ciblé et la direction du PAM78 met tout en œuvre pour y remédier.** Néanmoins, le groupage permet de répondre au plus grand nombre de demande avec les moyens dont dispose le PAM78.
- **Délais de chargement des personnes limité à 5 minutes, seulement :** 5 minutes c'est la règle générale, mais ce temps de prise en charge est adaptable en fonction des besoins des personnes. C'est au chauffeur de remonter l'information à la régulation ce qui permettra d'affiner le travail de la planification et la régulation.

3- Questions

Horaires de prise en charge

- **Quand est-il de l'utilisation des SMS, ou d'une information précise en amont pour connaître l'heure de prise en charge ?** Actuellement le client n'est pas toujours prévenu pourtant dans le règlement, vous vous engagez à prévenir la veille, à ne pas modifier les horaires de plus de -5/+10 (ou -10/+5 suivant les cas) pour les trajets liés au travail : si il y a une modification sensible par rapport à l'horaire demandé les personnes doivent être prévenues. **Les SMS sont prévus**

lors de retard par rapport à l'heure prévue. Cela n'est pas encore en place pour le moment mais le sera très rapidement dès que la géolocalisation sera effective.

- **Est-il possible de connaître les horaires de prise en charge une fois la demande effectuée ? Cette remarque est notée par la direction du PAM78. Normalement l'horaire doit être confirmé aux usagers.**
- **Ne pourrait-on prévoir d'écrire sur la fiche détenue par le chauffeur : l'heure prévue par Transdev/Vortex mais aussi l'heure demandée par le client. Cela permettrait au chauffeur de s'ajuster quand c'est possible à la demande du client (lorsqu'il est en avance par rapport à l'heure prévue et proche de l'heure demandée) ? Si un chauffeur arrive en avance sur le lieu de sa prise en charge, la consigne qu'il a, est d'appeler la régulation qui a l'information sur l'horaire demandé par le client.**

Service rendu

- **Lors de la prise en charge, comment un chauffeur est-il averti qu'il doit apporter "une aide légère" au client (par exemple, aller le chercher dans l'appartement, lui ouvrir et fermer sa porte)? Si ce n'est pas noté, le chauffeur peut attendre dans son véhicule et le client chez lui, ce qui entrainera bien des mécontentements. Est-ce que cela pourrait être noté une fois pour toute sur la fiche client lorsque le client l'a demandé ou après qu'un chauffeur l'ait fait ? Lors de la réservation les usagers du PAM78 doivent faire une demande écrite (par mail) à la régulation des besoins d'accompagnements qui peuvent exister. Le PAM 78 fera une réponse écrite.**

La facturation et remboursements

- **Les clients réguliers ont obligation de créer un compte ou d'être prélevés automatiquement (ils ont fait leur choix en décembre) or cela ne semble pas au point concernant les prélèvements. Il n'y a aucune communication de votre part, les factures arrivent, les prélèvements ne sont pas faits et le client se retrouve sans savoir ce qu'il doit faire : il y a actuellement un problème d'interface avec le logiciel de facturation. Les clients vont être prévenus d'un prélèvement plus important (car recouvrant plusieurs mois de facturation en retard) qui devrait intervenir en avril.**
- **Problèmes des contestations, des retards voir des chauffeurs qui ne viennent pas. Comment gérez-vous cela et à partir de quand remboursez-vous le client ? Les préjudices subis par le client ? Une prestation non réalisée ne sera pas facturée, un PAM78 qui est venu alors qu'il avait été annulé ou non demandé, ne sera pas facturé.**
- **Pour les transports occasionnels, nous devons régler le montant de la course par virement avant la prise en charge et malgré cela nous sommes relancés ensuite pour le paiement par une facture adressée à notre domicile. Il semble que ce soit le justificatif nécessaire au contrôle, dans ce cas est-il possible de recevoir une facture acquittée ou tout au moins d'un montant à payer à 0€ plutôt qu'une facture de relance avec des sommes à payer ? Ce problème est une fois encore lié**

au problème technique rencontré avec le logiciel de facturation et est en cours de régularisation.

Autres

- **Pourquoi les demandes de transport pour les loisirs sont systématiquement refusées le vendredi ?** La régulation essaye de trouver des solutions et voir s'il ne peut pas y avoir d'optimisation des moyens actuels pour mieux gérer le pic de demande qui existe le vendredi à partir de 17h. **Concernant les loisirs, la direction du PAM78 suggère à l'APF et aux groupes relais de l'APF qui mettent en place des sorties collectives avec un besoin de transport par le PAM78, de les prévenir au moins 2 semaines en amont de la sortie afin de pouvoir anticiper la demande.**
- **Est-il prévu de faire une enquête satisfaction ?** Une enquête de satisfaction n'est pas prévue pour le moment mais peut-être plus tard dans le cadre du suivi du marché.

4- Propositions

- **Vous avez un système de géolocalisation dans les véhicules, un logiciel performant qui déterminent les temps de transport, les horaires ... A l'instar de ce que vous faites dans les arrêts de bus, un SMS automatique ne pourrait-il pas être envoyé au client pour annoncer l'approche du véhicule ?** **Non, ça n'est pas prévu.**
- **Est-il possible d'indiquer sur la feuille de route aller des personnes les informations sur sa prise en charge retour (horaires, nom du chauffeur) ?** Ces informations figurent actuellement sur la feuille de route des chauffeurs, avec la mise en place de la géolocalisation et de feuille de route numérique, elles ne pourront plus figurer. En cas de besoin d'information de la part des usagers du PAM78, ces derniers sont invités à appeler la régulation.
- **Serait-il possible de développer un site internet permettant de faire en ligne sa demande de transport ou d'annulation (il faudra laisser cependant la possibilité de le faire par téléphone) :** **le site est prêt et va être déployé d'ici peu.**
- **D'autres services PAM dans d'autres départements ont développé un service de proposition de sorties (cf PAM94) est-ce une option envisagée ?** : ce type de service n'est pas envisagé pour le moment.