

Compte rendu de la réunion du 10 octobre 2016 : Transdev/Vortex – Conseil APF des Yvelines

Présents :

- ❖ Stéphanie Houdré, directrice établissement de Houdan-Transdev
- ❖ Julien Granjean, responsable relations clients-Transdev
- ❖ Clémentine Morel, responsable d'exploitation-Vortex
- ❖ Catherine Zoghaib, élue du Conseil APF des Yvelines, référente PAM
- ❖ Raymond Pimont, élu du Conseil APF des Yvelines

Thèmes abordés

Réservations : problèmes non résolus

Modification d'horaires la veille d'un transport :

Rappel : chapitre 8 du règlement (horaire convenu/horaire modifié).

La demande du Conseil APF des Yvelines de prévenir les usagers par des appels téléphoniques, en cas de modification d'horaire la veille d'un transport, et ceci afin de suppléer à l'absence d'envois de SMS, est restée sans suite. A ce jour, l'usager n'est toujours pas informé de son horaire de prise en charge.

Le groupement précise qu'il a effectué les mises à jour afin que l'information parte automatiquement par mail. Cette fonctionnalité a été opérationnelle une semaine puis bloquée suite à des dysfonctionnements dans l'envoi/réception d'e-mail, ce qui pénalise aussi l'envoi de plannings aux conducteurs. Le groupement relance quotidiennement son prestataire sur ce sujet dont l'impact est général et ralentit le bon fonctionnement de la régulation.

Réponses aux réservations par mail :

Les élus ont souligné le manque de précisions, les erreurs, les oublis dans les réponses apportées par les téléopérateurs aux réservations effectuées par mail. Il est impératif, par exemple, qu'une estimation horaire de prise en charge soit proposée à l'usager, pour son départ, lorsque sa demande porte sur une heure d'arrivée précise. Il est également important, en cas de réservations multiples, de répondre en reprenant l'historique des réservations, dans un souci de clarté.

Le groupement se propose de distribuer une note aux téléopérateurs (ainsi qu'à la centrale d'appels chargée de les suppléer en cas de besoin) énumérant les informations devant obligatoirement figurer sur les mails de réponse.

Délais d'attente en cas de réservation par téléphone :

Depuis début septembre, les délais d'attente sont redevenus particulièrement longs (parfois une demi-heure) notamment sur certains créneaux, avant midi ou après 19h30 par exemple. Le groupement a rappelé aux élus qu'en cas d'engorgement, les appels étaient normalement traités par une autre centrale d'appels. Il va s'assurer que le système de transfert fonctionne correctement.

Point sur la prise en charge des usagers en semaine et le week-end

Les élus ont constaté une nette dégradation de la prise en charge des usagers, même en semaine : trois personnes ayant fait une demande pour un transport régulier à compter de la mi-septembre (activité hebdomadaire à la délégation APF de Voisins et activité piscine à Versailles) ont essuyé un refus.

Le groupement a fait savoir aux élus que le nombre de demandes ayant fortement augmenté en 2016, il ne lui était plus possible, faute de moyens, d'assurer tous les transports d'usagers (plus de 50 ayants-droits en liste d'attente depuis début septembre). Il a fait part de cette situation au Conseil Départemental qui a demandé en retour au PAM de chiffrer ses besoins. Selon le groupement, une augmentation du nombre de chauffeurs, par exemple, permettrait de remédier (du moins en partie) au problème des transports du week-end.

En ce qui concerne le cas particulier de Madame B., les élus se félicitent que ses problèmes de transport, le week-end, soient enfin résolus (problèmes pour lesquels les interventions de la présidente du Conseil régional d'Ile-de-France et d'un député des Yvelines semblent avoir été déterminantes). Cependant, le rôle de L'APF est de défendre tous les adhérents et faire en sorte que tous puissent bénéficier des mêmes avantages.

Sécurité et respect des usagers

Certains chauffeurs, peu nombreux, ont une attitude très fermée à l'égard des usagers et manquent de politesse, ce qui rend les transports inconfortables. D'autres ne respectent toujours pas les règles élémentaires de sécurité à l'intérieur du véhicule.

Le groupement va rappeler à tous ses agents qu'ils doivent se comporter correctement avec les personnes dont ils ont la charge et respecter strictement les règles de sécurité lors des transports. Le groupement explique aussi que certains usagers refusent d'être attachés pour des raisons de confort. Il est rappelé que ces règles sont obligatoires et doivent aussi être intégrées par les usagers.

Mise en place du site internet

Le site du PAM a été mis en ligne le 5 juillet dernier.

Les courriers d'information concernant l'utilisation du site (identifiants et mots de passe) seront adressés prochainement aux ayants-droits. La mise en place du site se fera progressivement.