

Compte-rendu réunion APF/Transdev/Vortex du 30 janvier 2017

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
Jean-Marc Chauveau, élu du Conseil APF des Yvelines

Points positifs :

- Réponses aux réservations par mail :

Désormais, l'utilisateur reçoit une **réponse du PAM par mail** apportant toutes les informations nécessaires : estimation horaire de prise en charge, historique des réservations en cas de réservations multiples.

La veille du transport, l'utilisateur reçoit un **second mail** indiquant les horaires définitifs de prise en charge (heures de départ et d'arrivée)

- Réservations par téléphone : délais d'attente

En cas de surcharge, une centrale d'appel supplée les téléopératrices du groupement. Pour information, deux des trois téléopératrices ont été remplacées. Le délai d'attente est redevenu raisonnable. Cependant, il est préférable d'éviter de téléphoner aux heures de pointe, particulièrement le lundi matin et le vendredi soir.

- Sécurité : système d'attache des fauteuils

Tous les nouveaux chauffeurs ainsi que les plus anciens ont reçu une formation concernant notamment le système d'attache des usagers à l'intérieur des véhicules.

Mise en place du site internet:

- le système de réservation en ligne est opérationnel.
- il est déjà possible pour l'utilisateur de vérifier l'approvisionnement de son compte mobilité. Il lui sera également possible de l'alimenter courant février.

Horaire de prise en charge de l'utilisateur le jour du transport :

Le jour du transport, **l'utilisateur sera prévenu de l'arrivée du chauffeur par SMS**, grâce au système de géolocalisation (système automatique non géré par les chauffeurs) :

1 - cas le plus courant : l'utilisateur recevra un premier SMS dit « d'approche » 20 minutes avant l'arrivée du chauffeur, puis un deuxième SMS signalant que le chauffeur est arrivé.

2 - cas où le chauffeur est en retard : l'usager en sera avisé par un SMS dit « de retard ». Puis suivront comme dans le 1er cas, un SMS « d'approche » et un SMS « d'arrivée ».

Ce système sera mis en place prochainement.

Problèmes à résoudre :

- Réservations concernant les sorties de groupes

Le groupement souhaiterait qu'un référent prenne en charge les réservations du groupe. En effet, lorsque les participants réservent individuellement et à des dates différentes, il est très difficile de mettre en place un système de covoiturage. En conséquence, un véhicule est attribué à chaque participant.

L'APF souhaite que chaque usager se prenne en charge. Elle suggère donc qu'un nom soit donné à la sortie. **Chaque participant réservera son transport indépendamment, en précisant le nom de la sortie, le lieu et l'horaire d'arrivée (pour l'aller) et en insistant bien sur le fait qu'il s'agit d'une sortie de groupe.**

Concernant les sorties, M. Chauveau signale que certaines villes ont mis en place des transports solidaires dont peuvent bénéficier les personnes en fauteuil (se renseigner auprès des mairies).

- Moyens mis en oeuvre pour faire face à l'augmentation du nombre des usagers :

Pour pallier le manque de chauffeurs et de véhicules, les responsables du PAM ont tablé sur :

- l'optimisation de la planification

- **la primauté donnée aux transports groupés**, au risque de dépasser le sur-temps de transport autorisé par le règlement et donc de payer des pénalités au CD. Transdev préfère assurer un transport, même plus long, que pas de transport pour certains usagers, plutôt que de respecter le temps de transport pour d'autres.

- la recherche et l'embauche de chauffeurs fiables

Les moyens mis en oeuvre ont permis de réduire le nombre de demandes de transports réguliers non honorées (plus d'une cinquantaine d'usagers sur liste d'attente en septembre 2016, 33 en janvier 2017).

Cependant, gérer la pénurie n'est pas une solution satisfaisante. Le Conseil Départemental ayant demandé au prestataire, il y a quelques mois, de faire une estimation de ses besoins, l'APF aimerait savoir quelle suite le Conseil Départemental compte donner à cette demande.

**Prochaines réunions : CD/APF/Transdev/Vortex le mercredi 1er mars à 10h
APF/Transdev/Vortex le lundi 12 juin à 9h30**