

Compte rendu de la réunion du 29 mars 2016 : Difficultés rencontrées par les usagers du PAM 78

Présents

- ❖ Marianne Vidal de la Blache, responsable adjointe du pôle Maison Départementale de l'Autonomie - Conseil Départemental des Yvelines
- ❖ Anne Evain, en charge du dossier PAM - Conseil Départemental des Yvelines
- ❖ Augustin de Hillerin, en charge du PAM 78 - directeur Transdev Houdan
- ❖ Julien Granjean, responsable relations clients - Transdev
- ❖ Clémentine Morel, responsable d'exploitation – Vortex
- ❖ Catherine Zoghaib, référente du dossier PAM - Elue au Conseil APF des Yvelines
- ❖ Liliane Morellec, en charge du dossier PAM - Elue au Conseil APF des Yvelines
- ❖ Raymond Pimont, en charge du dossier PAM - Elu au Conseil APF des Yvelines

Cette réunion fait suite à un courrier adressé par le Conseil APF des Yvelines aux responsables du Conseil Départemental (avec copie au Président du Conseil Départemental). Ce courrier répertoriait les problèmes récurrents rencontrés par les usagers du PAM 78 et a servi de trame à la réunion.

Pour mémoire, deux réunions se sont déjà tenues entre l'APF et le groupement Transdev/Vortex en novembre 2014 et mars 2015.

Thèmes abordés - Réponses apportées

Réservations

En cas de réservation par mail, la réponse du PAM sera plus précise : elle comportera l'historique des courses et surtout **une estimation horaire de prise en charge**.

Le groupement Transdev/Vortex est en attente d'un système opérationnel d'envoi systématique de SMS la veille d'un transport. **En cas de modification par rapport à l'heure convenue, il est demandé aujourd'hui au groupement de prévenir systématiquement les usagers**, permettant ainsi de suppléer pour le moment à cette carence, **par des appels téléphoniques**.

Le projet de site internet permettant de réserver en ligne est à nouveau différé (en cours de négociation avec le STIF). Il devrait permettre aux usagers de mieux comprendre le règlement du PAM, qui apparaît comme complexe.

.../...

Relations clients – PAM78

Il convient de noter la satisfaction globale de l'APF à l'égard des chauffeurs et des régulateurs. En revanche, persiste un problème de comportement de certains personnels de la centrale téléphonique dans leurs relations aux usagers.

Les usagers rencontrant des problèmes de transport ont la possibilité d'adresser un mail au PAM. Dans ce cas, la lecture et la réponse au mail sont assurées par l'une des trois opératrices également chargées des réservations, ce qui exclut toute confidentialité. Il est par ailleurs trop compliqué, selon Transdev, de mettre en place une boîte mail spécifique. Il a donc été décidé que **des rencontres régulières** (fréquence à définir) **auront lieu entre le groupement Transdev/Vortex et le (ou les) représentant(s) du Conseil APF des Yvelines en charge du dossier PAM** afin de régler les problèmes les plus complexes. Les réclamations les plus courantes suivront la voie habituelle, mais avec copie à Monsieur Granjean et Madame Morel (lorsqu'un conducteur est concerné).

Trajets prioritaires

Il est confirmé par Mesdames Vidal de la Blache et Evain que **les demandes de transport concernant des mandats électifs, des missions** confiées à certains adhérents par l'APF entrent bien dans le cadre des convocations à des dates imposées (chapitre 5 du règlement) et **sont donc considérées comme prioritaires**.

Demandes de transport aux heures de pointe et week-ends

De plus en plus de demandes de transports occasionnels sont refusées.

Réponse du responsable de Transdev : tous les chauffeurs sont mobilisés en heure de pointe, pour les transports prioritaires, et sont en nombre insuffisant le week-end. Il rappelle l'obligation de respecter la législation et la réglementation du travail. Mais le PAM78 souffre également d'un sous-effectif chronique qui explique en partie les refus de transport : sur une cinquantaine de chauffeurs, une bonne dizaine manque régulièrement à l'appel pour cause de maladie. De plus, Madame Morel, responsable des conducteurs chez Vortex, nous a informés que 25 % d'entre eux avaient fourni un certificat médical leur interdisant de déplacer des personnes en fauteuil (personnes qui représentent environ 30 % des usagers du PAM), que d'autres encore avaient un temps de travail allégé.

Autres problèmes évoqués

- la sécurité des usagers (système d'attache insuffisant), pour laquelle le Département demande une vigilance particulière au groupement ;
- le temps de prise en charge trop court pour certains usagers.

Questions posées concernant la protection des usagers

Ces questions ont été posées aux responsables du Conseil Départemental des Yvelines.

.../...

La création d'un comité d'usagers : un tel comité est très difficile à mettre en place. Il est proposé que les problèmes rencontrés par les usagers du PAM soient examinés dans le cadre des réunions du futur Conseil Départemental de Citoyenneté et d'Autonomie (CDCA).

La mise en place d'une enquête de satisfaction : probablement lancée à la fin de l'année 2016 par le Conseil Départemental des Yvelines.

Un contrôleur indépendant missionné par le Conseil Départemental des Yvelines est chargé de contrôler mensuellement la gestion du PAM. Le groupement Transdev/Vortex peut être sanctionné sous forme de pénalités.

Conclusion

Il convient de préciser que les améliorations évoquées ci-dessus (en rouge) ne concernent pas seulement les usagers APF, mais l'ensemble des usagers du département des Yvelines.

Nouvelle réunion-bilan prévue courant septembre 2016