

Informations sur le Fonctionnement du PAM 95

1. Préambule

Le présent document a été réalisé à partir des informations recueillies lors d'un entretien avec la direction du PAM 95 qui s'est déroulé le Jeudi 23 février 2017 après-midi à la Délégation APF du Val d'Oise.

Il a pour objet de détailler les conditions générales d'utilisation de ce service pour permettre aux usagers du PAM 95 de mieux appréhender les raisons de son dysfonctionnement et d'identifier les leviers d'amélioration possibles.

2. Contexte

En janvier 2017, un nouveau responsable, Monsieur DURIEZ, a été nommé par le groupe RATP Dev à la direction de FlexCité 95 exploitant du service PAM 95. Il a travaillé depuis une vingtaine d'années à la RATP.

3. Rappel du contexte

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau marché le 1^{er} septembre 2016, le transport spécialisé des personnes en situation de handicap dit « citoyen » présenté sous l'appellation « PAM 95 » d'une part et le transport vers les Établissements Sociaux et Médico-Sociaux (ESMS) anciennement exploité sous le nom commercial « Acces 95 » d'autre part ont été fusionnés par le Conseil Départemental afin de constituer un lot unique faisant l'objet d'un seul appel d'offre.

La volonté initiale du Conseil Départemental était de séparer les deux types de transport pour prioriser les transports vers les établissements sociaux et médico-sociaux. Mais l'expérience a montré que ce système rencontrait certaines limites et que la fusion des deux pouvait générer un effet de seuil favorable au développement de ces services.

Avec cette mutualisation des moyens logistiques et financiers, le Conseil Départemental table sur une augmentation significative du nombre de courses disponibles sans augmentation de la dotation de fonctionnement inenvisageable aux vu des contraintes budgétaires auxquelles est soumise l'institution.

Dans le nouveau marché les courses vers les établissements sociaux et médico-sociaux ont été placées comme première priorité. Le nombre de courses disponibles pour le transport dit « citoyen » y est calculé en prenant le nombre total de courses disponibles déduit du nombre de courses utilisées pour les transports vers les établissements sociaux et médico-sociaux.

Sachant que le nombre de courses vers les établissements sociaux et médico-sociaux a augmenté sur le Val d'Oise depuis l'ouverture de 2 nouveaux établissements, l'un à Parmain et l'autre à Bruyères sur Oise, le nombre de courses disponibles pour le transport « citoyen » est donc plus faible alors que la demande est en constante augmentation.

Pour assurer un partage équitable du nombre de courses disponibles auprès de tous les usagers, un plafonnement du nombre de courses par usager a été mis en place : 20 courses non régulière par mois et par usager qui correspondent à 10 allers-retours par mois.

Par ailleurs l'appel à la sous-traitance pour assurer les transports que FlexCité n'est pas en mesure d'assurer par ses propres moyens a été plafonné par le Conseil Départemental à 21% dans une logique de viabilité économique du service.

Récapitulatif sous forme de tableau

Motifs	Fréquence		Priorité	
	Régulière	Occasionnelle	Prioritaire	Non prioritaire
Desserte des établissements sociaux et médico-sociaux du département	X			
Travail			X	
Convocation à dates imposées				
Transports vers les gares et les aéroports		X		
Transport « citoyen » pour se rendre à une activité organisée (avec horaire de début et de fin)	X			X
Transport « citoyen »		X		X (plafonné à 20 courses par usager et par mois)

4. Actions mises en place par FlexCité 95 pour améliorer le service

La direction du PAM 95 fait état des actions mises en place accentuées pour améliorer la qualité du service avec un effort particulier ces deux derniers mois :

- Diversification du parc de véhicules pour s'adapter à la pluralité des situations (nombre et mobilité des passagers transportés, conditions de circulation...) :
 - 14 Renault Master longs
 - 10 Renault Master courts
 - 9 Renault Trafic
 - 8 Renault Kangoo
 - 2 Renault Zoé
- Équipement des véhicules d'un système de géolocalisation et d'un service d'information en temps réel,
- Prise en compte d'un temps d'installation des usagers dans les véhicule variant de 5 à 10 min en fonction de la mobilité des usager et des modalités d'accès au lieu de prise en charge,
- Création de 5 pôles de remisage des véhicules à Cergy, Saint Brice sous Forêt, Bernes sur Oise, Argenteuil et Franconville pour que les véhicules soient stationnés au plus près du lieu d'habitation des chauffeurs et de début ou de fin de leur tournée,
- Formation des chauffeurs-accompagnateurs :
 - aux gestes de premiers secours
 - à l'éco-conduite
 - aux différents handicaps
 - à la bientraitance
 - à la gestion des conflits } par un chauffeur de l'entreprise disposant de 25 ans d'expérience
- Révision des plannings des chauffeurs par le responsable d'exploitation. (Les chauffeurs remontent les problèmes rencontrés et les erreurs d'évaluation du temps, d'optimisation des itinéraires de groupage sont corrigées pour tenir compte des conditions de circulation et du temps d'accompagnement des usagers. L'opération est en cours de réalisation et sera finalisée dans 3 semaines. Les modifications apportées se traduisent déjà par de bon retour des chauffeurs et des usagers).
- Information des usagers par SMS à l'approche des véhicules : un sms est transmis lorsque le véhicule se situe à 4 kms du lieu de prise en charge afin que l'utilisateur puisse se préparer.
- Mis en place d'une procédure de mesure de la satisfaction des usagers de façon systématique par le biais d'un envoi de SMS aux usagers juste après l'utilisation du service afin de recueillir leur ressenti « à chaud » et en faire le retour mensuellement au Conseil Départemental. Ce dispositif est actuellement en test auprès d'un panel de clients. Il sera ensuite généralisé à l'ensemble des usagers.

La Délégation APF du Val d'Oise signale que le service de régulation a encore une marge de progression pour tenir compte des besoins spécifiques des usagers, prendre le temps de les écouter, de comprendre leur demande, de leur poser les questions calmement... Par ailleurs elle souhaiterait que les régulateurs soient en mesure d'accéder à une liste des adresses vers lesquelles les usagers voyagent régulièrement.

5. Standard téléphonique

Lorsque les usagers appellent le standard téléphonique du PAM 95, ils ont la possibilité :

- de taper 1 pour être mise en relation avec les opérateurs de la plateforme de réservation mutualisée de Paris,
- de taper 2 pour être mise en relation avec les régulateurs qui planifient les courses des chauffeurs du PAM 95 à saint Brice sous Forêt,
- d'attendre qu'un opérateur réponde après l'annonce (s'ils ne sont pas en mesure de taper 1 ou 2)

6. Gestion des réservations, priorisation des courses et refus

Course prioritaire et non prioritaire

La direction du PAM 95 rappelle qu'une course est considérée comme prioritaire par le conseil Départemental lorsqu'elle a pour motif :

- la desserte des établissements sociaux et médico-sociaux du département ;
- le travail, sur une origine et une destination prédéfinies avec le centre de réservation, sur attestation de l'employeur ;
- la convocation à dates imposées comme des examens professionnels ou les rendez-vous médicaux (hors trajets sur prescription médicale de transport), sur présentation d'un justificatif par le voyageur auprès du centre de réservation.
- les transports vers les gares et les aéroports pour un départ ou un retour en train ou en avion.

Toutes les autres demandes de transport sont considérées comme non prioritaires.

Le taux de refus de prise en charge est évalué à 1.5 % par la direction du PAM 95.

Cas des représentations des élus de l'APF 95 dans les instances publiques et associatives

Audrey Dangereux explique que la participation des personnes en situation de handicap aux différentes instances publiques (CCA¹, CDAPH², CVS³, CISS⁴, etc.) et associatives (CAPFD⁵, CAPFR⁶ Comité d'entente, etc.) représentatives des personnes en situation de handicap, est l'un des fondements des lois de 2002 et 2005 en faveur de la citoyenneté des personnes concernées.

Les personnes siégeant dans ces différentes instances œuvrent pour la société civile. De ce fait leur action constitue à ce titre un véritable « travail ». Le transport pour se rendre à ces réunions revêt donc un caractère prioritaire et est assimilable aux motifs de courses prioritaires intitulés « travail » et « convocation à date imposée ».

L'équipe du PAM 95 accepte cette disposition mais rappelle que les représentants devront nécessairement transmettre la convocation aux équipes du PAM 95.

Délais de prise en charge par rapport à l'horaire demandé

La direction du PAM 95 rappelle les dispositions du Conseil Départemental du Val d'Oise auxquelles elle s'est engagée à répondre :

Délais de prise en charge par rapport à l'heure demandée par l'utilisateur à l'exclusion des courses pour les ESMS⁷ : L'exploitant s'efforcera de répondre aux besoins de l'utilisateur en termes d'horaires souhaités, toutefois en cas d'impossibilité il devra proposer de nouveaux horaires de prise en charge en respectant l'amplitude suivante :

- Courses prioritaires : + ou – 20 mn par rapport à l'heure demandée par l'utilisateur
- Courses non prioritaires : + ou – 40 mn par rapport à l'heure demandée par l'utilisateur

À défaut, il sera considéré que le titulaire commet un refus de course, ce qui est pénalisé dans les conditions prévues à l'annexe1 du CCAP⁸.

Lorsque l'exploitant prend en charge une course, il est tenu d'assurer le retour de l'utilisateur si le retour est programmé le même jour.

En application de ces dispositions, l'équipe de régulation du PAM 95 applique les modalités de fonctionnement suivantes :

¹ Commission Communale d'Accessibilité

² Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

³ Conseil de la Vie Sociale

⁴ Collectif Interassociatif sur la Santé

⁵ Conseil APF de Département

⁶ Conseil APF de Région

⁷ Établissements et Services Médicaux Sociaux

⁸ Cahier des Clauses Administratives Particulières : C'est un document contractuel couramment appelé « cahier des charges » qui est rédigé par le commanditaire dans le cadre notamment de la procédure d'appel d'offre d'un marché public, dont il fait partie des pièces constitutives. Intégré au dossier de consultation des entreprises, il précise les dispositions administratives propres au marché (conditions d'exécution des prestations, de règlement, de vérification des prestations, de présentation des sous-traitants, etc.), particulières au Cahier des Clauses Administratives Générales. Il est généralement accompagné d'un Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

- ❖ Elle refuse de prendre en charge un usager si elle n'est pas en mesure d'assurer son transport aller et son transport retour. Toutefois l'équipe de régulation peut à titre dérogatoire proposer à l'utilisateur seulement l'aller ou le retour. Ce dernier est libre d'accepter ou de refuser cette proposition.
- ❖ L'heure de prise en charge transmise à l'utilisateur par SMS ou par téléphone la veille du trajet correspond à l'heure au plus tôt de prise en charge.

Bien que le cahier des charges permette une certaine souplesse horaire, l'équipe du PAM 95, forte de son expertise du terrain, s'efforce continuellement de tenir compte des impératifs horaires de ses usagers, par exemple :

- être pris en charge qu'après l'horaire de fin d'une activité (réunion, atelier, concert, projection de film....)
- être en charge avant la fermeture de la structure accueillante.

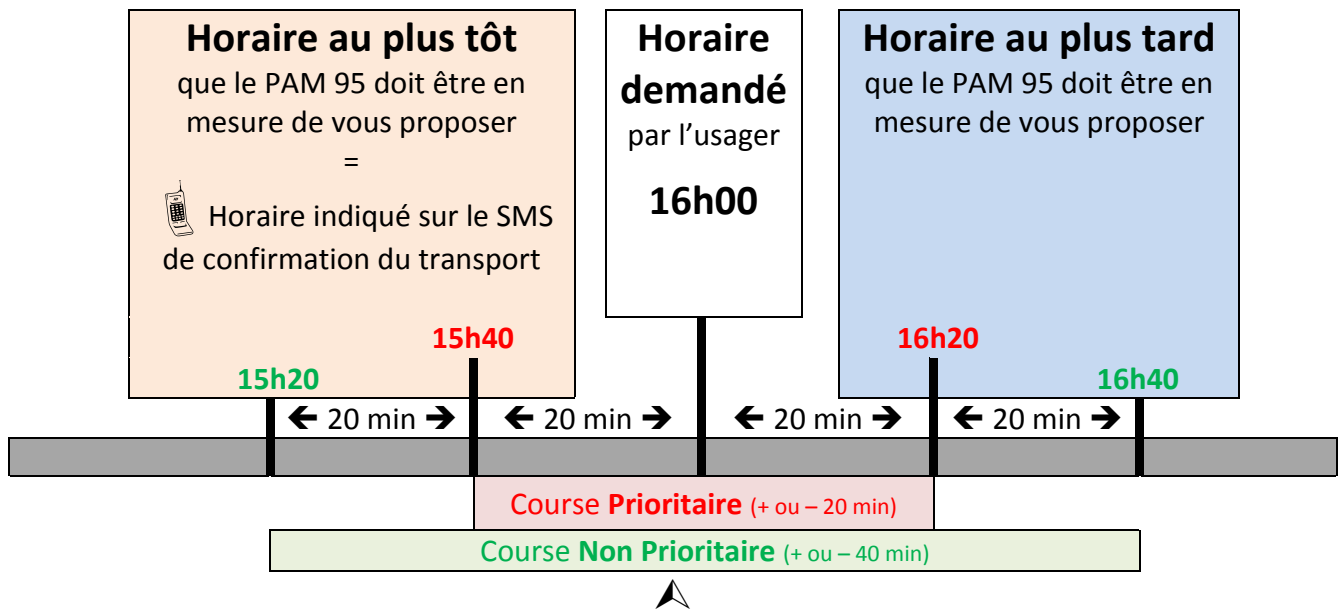
Toutes les demandes d'enregistrement d'un trajet en tant que transport régulier ne sont pas forcément acceptées. Chaque demande est étudiée par le service planification sous un délai de 3 semaines. En cas de refus, les personnes doivent réserver une course ponctuelle au coup par coup.

Réservation des courses et confirmation de prise en charge

La réservation d'une course peut être passée entre 3 semaines et 48h avant le jour du transport. Le PAM 95 confirme aux usagers s'il peut assurer leurs transports seulement 48h avant la course. Toutefois, un numéro dédié a été mis en place pour les réservations de dernières minutes : 01.73.27.95.95

La Délégation APF 95 signale que cette disposition des conditions générales d'utilisation du service pose de gros problèmes car elle demeure incompatible avec les contraintes d'organisation auxquelles sont confrontées les personnes en situation de handicap. En effet, toute sortie du domicile doit être anticipée, la structure ou les personnes accueillantes doit être prévenues, il est quasiment toujours nécessaire de s'engager ou de réserver, les aidants familiaux et professionnels (auxiliaires de vie) ainsi que les professionnels de santé (infirmiers, kinésithérapeutes, etc...) qui se relayent aux domiciles des personnes concernées doivent planifier et coordonner leurs présences et leurs interventions. Ces modalités génèrent chez les usagers du stress et de l'angoisse, ainsi qu'une impossibilité de s'engager dans des projets et tout simplement d'avoir accès à une vie sociale.

Le graphique ci-dessous illustre par un exemple les modalités de fonctionnement du service PAM 95 :



Délai de prise en charge par rapport à l'heure demandé en fonction de la nature de la course

7. Groupage

Le taux de groupage est évalué à 30% par la direction du PAM 95 pour les transports PAM Citoyen et 90 % pour les transports réguliers.

Afin d'optimiser l'efficacité du service et son coût pour la collectivité, le groupage doit être recherché par FlexCité 95 qui doit néanmoins veiller à respecter les conditions cumulatives suivantes :

- de ne pas allonger la durée du trajet d'un voyageur de plus de 50 % du temps normal estimé ;
- que cet allongement ne dépasse pas 30 min ;
- que les trajets inférieurs à 30 min n'augmentent pas de plus 15 min.

NB : Les temps de prise en charge et dépose sont pris en compte dans la durée du trajet.

8. Équipement des véhicules

La Délégation APF 95 signale à la direction du PAM 95 que les véhicules ne sont donc pas encore équipés de trousse de secours.

La direction du PAM 95 répond qu'une réclamation auprès du fournisseur des véhicules par le responsable du parc est en cours afin d'obtenir les kits sécurité prévus dans le contrat de vente.

La direction du PAM 95, nous informe par ailleurs que les véhicules sont tous équipés conformément à la réglementation en vigueur. C'est-à-dire qu'ils disposent, par passager en fauteuil roulant transporté, des dispositifs de retenue suivants :

- 1 ceinture abdominale à 2 point d'ancrage au sol
- 1 ceinture d'épaule à 1 point d'ancrage haut
- 4 enrouleurs de fixation avec chacun son point d'ancrage au sol

9. Roulement des chauffeurs

La Délégation APF 95 demande pour qu'il y ait moins de rotation de chauffeurs selon le handicap des personnes.

Le directeur du PAM 95 préfère qu'il y ait un roulement de l'ensemble des conducteurs pour que ces derniers puissent tous connaître les personnes transportées et éviter le vide lorsqu'un chauffeur n'est pas disponible ou quitte l'entreprise.

10. Points de vigilance pour les usagers du PAM 95

La direction du PAM 95 rappelle qu'il est impératif que chaque usager signale :

- **au moment de son inscription** : sa mobilité (possibilité de se transférer sur les sièges des véhicules) et les aides techniques qu'il utilise (canne/béquille(s), déambulateur, fauteuil roulant manuel/électrique de taille standard ou de grande dimension, scooter électrique). Attention toute évolution doit impérativement être signalée aux régulateurs.
- **au moment de la réservation** : les éventuels accompagnateurs (aidants familiaux ou professionnels, proches, amis...) qui voyageront avec lui

Ces informations permettent aux équipes du PAM 95 de prévoir l'espace nécessaire lors du transport en choisissant le gabarit de véhicule le plus adapté.

11. Remonté d'information sur les dysfonctionnements

Afin de continuer à améliorer le fonctionnement du service PAM 95, la direction de FlexCité 95, le Conseil Départemental du Val d'Oise et la Délégation APF du Val d'Oise ont besoin de remontées précises.

Les usagers sont invités à remplir une fiche de remontées d'incident. Vous trouverez cette fiche :

- en annexe de ce document
- à disposition à la Délégation
- en contactant Monsieur Damien BUGNOT, Chargé de Développement des Actions Associatives
 - Par courrier : Délégation APF 95 - 4 rue George V 95600 EAUBONNE
 - Par e-mail : aic.apf95@yahoo.fr
 - Par fax : 01.39.59.14.70
 - Par téléphone : 01.30.10.60.62

Ces fiches seront transmises :

- Quotidiennement à Madame Laetitia MULLER, Responsable Commercial Communication de FlexCité 95 (exploitant du service PAM 95) afin qu'elle puisse apporter une réponse aux problèmes rencontrés par les usagers et tenter de trouver une solution.
- Mensuellement à Madame Émilie IVANDEKICS, Vice Présidente Conseil Départemental du Val d'Oise déléguée au Handicap et Présidente de la MDPH afin que le service Transport du Conseil Départemental soit au fait des dysfonctionnements du service et puisse interpeller la direction du PAM 95 lors des réunions mensuelles entre les deux entités.

12. Accompagnement

L'accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. Le titulaire assure également le transport des chiens-guide, des chiens d'assistance et des animaux de petites tailles (sous réserve qu'ils soient dans un panier).

Si le PAM 95 considère que l'utilisateur ne peut voyager sans accompagnateur obligatoire (en raison du handicap, ou pour des raisons de sécurité), il pourra mettre à disposition gratuitement l'un de ses accompagnateurs. Il y a actuellement 3 accompagnateurs en poste, principalement pour l'accompagnement des personnes déficientes visuelles ou intellectuelles.

L'utilisateur peut également se faire accompagner par un accompagnant facultatif. Il doit le signaler au moment de la réservation. Cet accompagnant sera accepté dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé et devra s'acquitter d'un titre de transport valable au même tarif que le voyageur qu'il accompagne. En particulier, l'utilisateur devra signaler s'il souhaite voyager avec ses enfants mineurs, toujours dans la limite des places disponibles.

13. Comité des usagers du PAM 95

Le CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulière) du service PAM 95 pour la période du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2021 prévoit désormais la mise en place d'un « **comité des usagers** » qui se réunira selon une périodicité semestrielle.

Ce comité sera composé :

- de représentants des usagers du service
- de représentants d'associations de personnes âgées et personnes en situation de handicap,
- de représentants d'établissements sociaux et médico-sociaux du département.

Il est prévu dans le CCTP que Les représentants des usagers du service soient choisis par le département par accès direct à la base de données du prestataire. Par ailleurs chaque structure médico-sociale ou œuvrant dans le champ du handicap implantée dans le Val d'Oise sera invitée à proposer des représentants pour prendre part aux travaux de cette instance.

Ce comité aura pour rôle de fournir des avis sur la qualité du service et pourra émettre des propositions d'amélioration.

Sur demande du département, FlexCité 95 apportera sa contribution, en particulier en matière d'information.

14. Les Solutions de transport alternatives

La Délégation APF du Val d'Oise a demandé que les régulateurs du PAM 95 soient en mesure d'orienter les usagers que leur service ne serait pas en mesure de transporter vers des solutions alternatives.

Pour cela elle a proposé de mettre à leur disposition une liste d'autres transporteurs adaptés.

Les usagers peuvent aussi contacter Damien BUGNOT qui pourra aider chacun à trouver le transporteur qui sera le plus adapté à sa situation et au(x) trajet(s) qu'il souhaite réaliser. Des solutions alternatives existent mais elles sont différentes pour chacun.

Nous pouvons par exemple citer l'existence d'une plateforme de transport nommée Clik-Road qui dispose d'une dizaine de véhicules adaptés en circulation sur toute l'Île-de-France. La réservation peut se faire par internet ou téléphone (bientôt via Smartphone, l'application est en cours de développement). Les prix pratiqués sont raisonnables et connus à l'avance. Toutefois l'utilisation de ce service nécessite impérativement l'utilisation d'une carte bancaire comme moyen de paiement.

Click-Road

252 rue de Rosny 93100 MONTREUIL SOUS BOIS

01 48 55 00 33

<https://www.clik-road.com/>

15. Achat d'un grand car adapté

La Délégation APF 95 demande si FlexCité prévoit l'achat d'un grand car adapté pour le transport des personnes à mobilité réduite afin organiser de grandes sorties par exemple.

Le directeur du PAM 95 répond qu'il faudrait que le Conseil Départemental le prévoit lors de son prochain appel d'offre. En effet FlexCité répond à la commande du Conseil Départemental matérialisée par le cahier des charges.

FICHE INCIDENT (REMONTEE DES USAGERS DU PAM 95)

NOM.....Prénom.....

ADRESSE.....Tél.....

Fréquence d'utilisation par semaine : 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois Plus.....

RESERVATION

Date et heure de la réservation	Date du transport	Destination Aller : Aller/retour :
---------------------------------	-------------------	--

ACCEPTEE

REFUSEE

LISTE D'ATTENTE

Détails :



HORAIRE DE PRISE EN CHARGE ET HORAIRE D'ARRIVEE

(par exemple: prise en charge au domicile à 15h pour une arrivée à la délégation à 15h30)

	Demandée	Proposée	Réelle
Heure de prise en charge			
Heure d'arrivée			

OUBLI

ANNULATION

EN RETARD

EN AVANCE

TRAJET TROP LONG

Détails :

PROBLEMES RENCONTRES

ARRIMAGE DES FAUTEUILS (fixation au sol)

ARRIMAGE DES PERSONNES (ceinture)

CONDUITE DU CHAUFFEUR

COMPORTEMENT DU CHAUFFEUR

REFUS TRANSPORT AUTRE DEPARTEMENT

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Détails ET/OU autres problèmes :

.....
.....
.....