

ENTRETIEN

WWW.HANDEO.FR

Pam 78 92



PAM 78-92

UN ACTEUR RESPONSABLE ENGAGÉ
POUR UNE MOBILITÉ INCLUSIVE

TÉMOIGNAGE D'UN ORGANISME
LABELLISÉ CAP'HANDÉO
SERVICES DE MOBILITÉ



Quelle est votre histoire ?

Les entreprises MyMobility et Transdev Île de France se sont associées pour l'amélioration continue de la qualité des services de mobilité adaptée aux personnes en situation de handicap.

C'est le groupement de ces deux entreprises qui gère les services du PAM 78-92 depuis 2017.

Les deux entités ont allié leur force pour faire progresser l'offre de transport mais aussi pour appliquer les savoir-faire de chacun au service du PAM.

MyMobility : un acteur responsable et engagé pour une mobilité plus inclusive. Acteur historique du transport adapté français destiné aux personnes en situation de handicap MyMobility s'est engagé depuis 2014 dans une refonte de son modèle basé sur la professionnalisation de son métier, l'amélioration de sa qualité de service et une stratégie volontariste pour le respect de l'environnement.

Cette ambition a porté ses fruits puisque le groupe est désormais leader sur le marché français du transport adapté avec près de 10 000 passagers transportés quotidiennement.



Le groupe Transdev conçoit des dispositifs de transports pour tous les modes de déplacement, publics, collectifs, privés, urbains et ruraux... en association avec des services facilitant la mobilité, telle que des applications qui permettent de combiner plusieurs modes de transports.

Transdev est un groupe pour qui l'innovation est primordiale, afin d'accompagner les mutations des usages de demain pour la mobilité. Cela se retrouve dans chacun de ses métiers, entre autre les recherches portant sur des solutions énergétiques, technologique comme la conception de véhicules autonomes, ainsi que numériques.

Quel conseil donneriez-vous à une structure qui souhaite obtenir le label ?

Nous leur conseillons sans hésiter de s'engager avec CAP'HANDEO.

En effet, le label est un critère incontestable de fiabilité et de confiance envers nos adhérents.

Pour répondre au mieux aux attentes spécifiques des personnes handicapées, rien n'est mieux que de s'adapter aux besoins définis par ces mêmes personnes.

Cela permet de certifier les bonnes pratiques et le respect des règles de la bienveillance comme de la transparence au sein des entreprises prestataires de services.

Vous êtes labellisé Cap'Handéo, quels services proposez-vous ?

Le PAM « Pour Aider à la Mobilité » : mis en place et financé par les départements des Yvelines et des Hauts-de-Seine, la région Ile-de-France et Ile-de-France Mobilités, le PAM 78 - 92 est un service de transport public collectif à la demande, d'adresse à adresse, destiné aux personnes à mobilité réduite domiciliées de manière permanente dans les départements des Yvelines ou des Hauts-de-Seine.

Le service PAM 78 - 92 est disponible tous les jours de la semaine, toute l'année de 6h à minuit.

Les transports se font dans toute l'Île-de-France au départ ou à l'arrivée dans les Yvelines ou dans les Hauts-de-Seine. Le PAM 78-92 c'est plus de 1860 personnes inscrites au service avec 5000 voyages réalisés chaque mois. C'est une équipe d'une centaine de personne qui œuvre quotidiennement pour accompagner les bénéficiaires du service dans leurs déplacements.

MyMobility a choisi le label CAP HANDEO pour le PAM 78-92. **C'est une première car il s'agit du premier service PAM labellisé depuis la création du service.**

TÉMOIGNAGE #1



Miguel, conducteur accompagnateur pour le PAM 78-92



Miguel, un homme au service des personnes fragiles

Fils d'un père atteint de sclérose en plaques, Miguel a toujours été au service du handicap. C'est tout naturellement qu'il a choisi le métier de chauffeur-accompagnateur. En 2014, il rejoint les équipes du PAM 78 pour exercer ce métier. *"A l'époque, les clients étaient déconsidérés, les courses chronométrées, et l'approche des services était très comptable et mathématique ... les conditions de travail n'étaient pas idéales pour qui a choisi en conscience ce métier et pris la mesure du réel impact qu'il pouvait avoir dans la vie des personnes fragilisées."*

En 2018, le groupe MyMobility crée CITEMOBIL et devient le gestionnaire des services du le PAM 78-92.

Tous les salariés sont maintenus dans leur postes. Miguel, chauffeur-accompagnateur ayant connu la transition, nous raconte ce qui a changé :

"Depuis l'arrivée de MyMobility en 2018, j'ai nettement vu la qualité des services s'améliorer et particulièrement la qualité du soin que nous apportons à nos adhérents. L'écoute de leurs besoins et spécificités est réellement prise en compte, le temps de créer du lien, de discuter fait aujourd'hui pleinement partie du job et c'est vraiment appréciable. Comme je le dis souvent, je ne suis pas chauffeur-livreur mais chauffeur-accompagnateur, c'est totalement différent. Je ne sers pas des clients, j'accompagne des ayants-droits, la philosophie est vraiment différente. Le suivi et la proximité avec les adhérents sont pleinement exploités aujourd'hui, ce sont de vraies forces qui nous permettent de créer des liens avec les personnes que nous accompagnons. Nous leur apportons le meilleur service que nous pouvons et eux nous le rendent bien par leur gentillesse et la bonne humeur que nous retrouvons dans nos échanges. C'est donnant-donnant.

Pour moi, c'est une satisfaction de faciliter le quotidien des personnes dont la mobilité n'est pas toujours évidente ou bien de participer aux rituels quotidiens des personnes handicapées mentalement et ainsi leur apporter un peu d'équilibre, de régularité. Je suis flatté et heureux quand les adhérents sont contents de me retrouver lors de leur trajet. Nous avons de l'affection et du respect les uns pour les autres, c'est simple et enrichissant.

En temps normal, j'accompagne 6 à 8 adhérents par jour. Cela peut aller de l'accompagnement de personnes allant au travail, d'autres à des rendez-vous médicaux, de jeunes adultes en institution, des personnes âgées rejoignant leur EHPAD, de transports occasionnels pour différents publics. En période de COVID et restrictions sanitaires, je fais beaucoup d'accompagnement scolaire pour des enfants, adolescents et adultes en centres spécialisés. En cette période particulière, je me suis permis de prendre des nouvelles de certains de mes passagers habituels, c'est important pour moi, nous faisons partie de la vie des uns des autres.

Lors des trajets, des conversations se créent et je me rappellerai toujours l'une d'entre elles. C'était avec une femme enceinte, presque à terme. Elle avait du mal à se projeter dans sa nouvelle vie à venir de mère célibataire. Sa situation n'était, il est vrai, pas évidente, et à ma façon j'ai essayé de lui donner du courage.

Six mois plus tard, je l'ai recroisée et elle m'a remercié pour notre échange et dit qu'elle avait donné en quatrième position, mon prénom, Miguel, à son garçon, j'ai été très touché."

TÉMOIGNAGE #2



Constance, utilisatrice du PAM 78



Constance, Utilisatrice du PAM 78 depuis plus de 15 ans


"J'utilise la PAM 78 depuis 2005. Je rends grâce à ce service qui m'aide beaucoup dans mon quotidien notamment pour mes déplacements médicaux mes loisirs, aller visiter mes ami.e.s et ma famille. J'utilisais aussi le service deux fois par semaine lorsque ma mère était encore vivante, de Versailles à Chaville.


J'apprécie beaucoup les conducteurs qui sont toujours gentils, très aimables et surtout professionnels. J'en connais beaucoup, peut-être un peu moins depuis la fusion avec la PAM 92 mais je les ai tous croisé au moins une fois. J'ai créé des liens amitiés avec certains d'entre eux, nous prenons des nouvelles de nos états, nos familles, les aléas de la vie, de temps en temps.


En presque 15 ans d'utilisation du service, je n'ai connu qu'un à deux retards. J'apprécie la ponctualité des chauffeurs. Petite astuce qu'un régulateur m'avait donnée un jour : demander toujours une heure de dépose à mon point de destination, plutôt qu'une heure de départ, cela évite les détours, les co-voiturages et tous les événements prévisibles qui ralentiraient la course. D'ailleurs, j'en profite pour saluer l'équipe de régulation, très aimable et efficace."

Contacts

 pam78-92.iledefrance-mobilites.fr

 0 806 00 78 92

 pam78-92@transdev.com

 PAM 78-92
12 avenue des près
78 180 MONTIGNY LE BRETONNEUX

