



## Île-de-France Mobilités

39 bis – 41 Rue de Châteaudun

75 009 Paris

A l'attention de Madame Péresse,

Présidente d'Île-de-France Mobilités

Le 10 avril 2024

### **Objets : Pour un service PAM fonctionnel et fiable et pour la création d'un Comité consultatif mutualisé au sein d'Île-de-France Mobilités**

Madame la Présidente d'Île-de-France Mobilités,

Vous sachant sincèrement attachée au droit à l'accessibilité de tous à l'espace public garanti par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, nous ne doutons pas de votre engagement à améliorer son efficacité.

C'est pourquoi, nous souhaitons porter à votre connaissance :

#### **Les graves dysfonctionnements du service PAM francilien**

Le PAM (Pour aider à la Mobilité) est un service public de transport à la demande indispensable pour la mobilité des Franciliens en situation de handicap. Il leur permet d'effectuer leurs déplacements quotidiens comme tout Francilien. Ce service est d'autant plus vital qu'il pallie l'exclusion des personnes handicapées de transports en commun encore trop peu accessibles.

C'est pourquoi nous tenons à vous faire part de nos très vives inquiétudes concernant le fonctionnement de ce service de transport adapté. De nombreux bénéficiaires témoignent en effet auprès de nos associations de graves défaillances récurrentes qui entravent quotidiennement leur liberté et, dans certains cas, mettent même en péril leur vie professionnelle, avec des annulations tardives sans aucune alternative proposée, faute de chauffeur ou de véhicule disponible. En outre, ces dysfonctionnements peuvent conduire à une perte de chances lorsque des consultations médicales ou traitements doivent être reportés ou annulés, à défaut de transport.

Cet automne, la presse a largement relayé ces dysfonctionnements en donnant la parole à des usagers impuissants face à l'inertie des sociétés exploitant le service : Kisio et VIA. La situation était si critique que vous avez annoncé un plan d'action avec des mesures d'urgence le 10 novembre 2023.

Trois mois après ces promesses, nous ne constatons pas d'amélioration significative et les témoignages de personnes en difficulté continuent d'affluer vers nos associations. La situation n'est tout simplement plus tenable pour les usagers du PAM.

En conséquence, **nous vous demandons d'intervenir pour la mise en œuvre de vos engagements pris le 10 novembre 2023** et de toutes les mesures supplémentaires nécessaires au rétablissement d'un service adapté fiable, sûr et de qualité dans toute la région Île-De-France, notamment :

- L'organisation d'une rencontre entre la présidence d'IDFM, les responsables de l'exploitation du PAM et les associations représentatives des personnes en situation de handicap ;
- Le recrutement de conducteurs à la hauteur des besoins ;
- La formation des conducteurs pour garantir une prise en charge adaptée et respectueuse des personnes ;
- La mise en conformité du module de réservation et de l'application PAM avec les normes d'accessibilité numérique RGAA dans leur version 4.2.

**La nécessité de créer une instance de concertation régulière avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap**

Outre l'amélioration du service PAM, de nombreux chantiers sont à mener dans le champ de l'accessibilité et du handicap ; or leur complexité requiert l'avis de tous les acteurs concernés.

Aussi, il nous paraît nécessaire que soit mis en place un comité consultatif des associations, réuni régulièrement au sein d'Île-de-France Mobilités. Ce dispositif placerait les voyageurs handicapés, dont la participation et l'expérience sont un atout essentiel, au cœur de sa politique du handicap et de l'accessibilité. Le vécu et l'expertise des acteurs de la société civile sont en effet primordiaux pour garantir la pertinence des solutions mises en place avec, à la clé, une réelle égalité des droits.

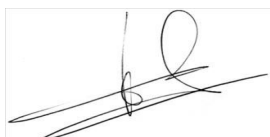
De telles instances de consultation existent depuis des années au sein de la RATP et de la SNCF et permettent des avancées concrètes et une meilleure acculturation mutuelle.

Bien des sujets seraient à aborder au sein d'une instance de concertation, tels que, notamment :

- L'héritage des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024
- Le suivi des SDAP (Schémas Directeurs d'Accessibilité Programmée)
- Le téléphérique urbain
- L'information voyageurs
- Les réseaux de bus et de RER
- Les équipements à faire tester aux associations en amont de la rédaction du cahier des charges, afin de favoriser l'expertise d'usage dans un schéma gagnant-gagnant
- La simplification et l'harmonisation tarifaire pour les personnes en situation de handicap et leur accompagnant, etc.

**Nous vous demandons de décider de créer un comité consultatif des associations au sein d'Île-de-France Mobilités**, réunissant tous les acteurs, afin d'aborder régulièrement ces préoccupations, dont au premier chef, l'impérative amélioration du service du PAM francilien.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à nos demandes et nous vous assurons, Madame la Présidente d'Île-de-France Mobilités, de notre plus haute et sincère considération.



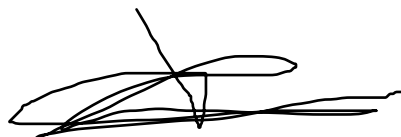
Laurence Tlennot-Herment  
Présidente de l'AFM-Téléthon



Bernard Defebvre, Président de la Confédération Française  
pour la promotion sociale des Aveugles et des Amblyopes



Pascale Ribes  
Présidente d'APF France handicap



Thomas Soret, Président de l'Union des Associations Nationales