



Unapei Île-de-France

85 rue La Fayette, 75009 Paris

06 08 70 92 94

salome.heurtebise@unapei-idf.org

Conseil Régional d'Île-de-France
Madame la Présidente Valérie Pécresse
2 rue Simone Veil
93400 Saint-Ouen-sur-Seine

Objet : Pour un service PAM fonctionnel et adapté aux besoins des personnes en situation de handicap

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

L'accessibilité de toutes et tous aux lieux publics est un sujet éminemment fondamental que la région Île-de-France a érigé en priorité depuis de nombreuses années. 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 que ce sujet vous est cher et que vous vous êtes particulièrement impliquée pour améliorer les dispositifs qui lui sont dédiés.

C'est pourquoi, nous souhaitons porter à votre connaissance de graves dysfonctionnements du service PAM francilien.

Le PAM (Pour Aider à la Mobilité) est un service public de transport à la demande dédié à la mobilité des personnes en situation de handicap franciliennes. Ce service est fondamental pour que ces dernières puissent se déplacer au quotidien, qu'elles puissent se rendre sur leur lieu de travail, de formation ou de loisirs, qu'elles puissent se rendre à leurs rendez-vous médicaux, etc. Ce service est indispensable car il leur permet d'effectuer leurs déplacements comme n'importe quel francilien, d'autant plus que les transports en commun ne sont pas encore suffisamment accessibles et adaptés.



Pour ces raisons, nous tenons à vous adresser nos inquiétudes vis-à-vis de son fonctionnement. Depuis plusieurs mois, nous recevons de nombreux témoignages de personnes bénéficiaires, par le biais des associations de notre réseau, qui font état des difficultés récurrentes qu'ils rencontrent ; difficultés qui les désorientent et créent des situations d'angoisse. Parmi les témoignages remontés, nous faisons état de retards – qui peuvent parfois aller jusqu'à 4h – des annulations tardives faute de chauffeurs, voire même de non-présentation sans avertissement. Il n'est également pas possible de réaliser des réservations pour des trajets occasionnels 30 jours à l'avance comme spécifié dans le Guide Utilisateur PAM francilien (avril 2023), tout comme recevoir des confirmations de trajet, alors que cela permettrait de mieux cadrer le quotidien des personnes accompagnées et de les rassurer.

Tous ces dysfonctionnements entravent la liberté des personnes en situation de handicap et peuvent constituer de véritables pertes de chance, notamment lorsque les trajets commandés pour des rendez-vous médicaux ne sont pas assurés.

Encore cet automne, la presse et les médias ont relayé les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap en leur laissant la parole. En novembre dernier, vous avez pris des mesures fortes en mettant en demeure Kisio, la filiale chargée du bon fonctionnement du PAM francilien, d'améliorer son offre. Pour autant, nous ne constatons pas de progrès significatifs. Par conséquent, nous vous demandons d'intervenir une nouvelle fois pour mettre en œuvre les engagements pris par la région Île-de-France en matière d'accessibilité.

Construire une société solidaire et inclusive nécessite des choix forts, que vous avez déjà fait à plusieurs reprises, qui garantissent une réelle autonomie des personnes en situation de handicap ; ce qui passe nécessairement par une mobilité adaptée et accessible.

Souhaitant que ce courrier vous sensibilise à une situation que l'ensemble des associations représentatives des personnes en situation de handicap regrettent mais ne peuvent que constater quotidiennement, nous vous prions d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de notre considération très distinguée.

Bruno Lefebvre

**Président
Unapei Île-de-France**

