

PAM FRANCILIEN : ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS MET EN DEMEURE KISIO

En novembre 2023, Valérie Pécresse, présidente d'Île-de-France Mobilités et de la Région Île-de-France, avait demandé un plan de redressement du service PAM et appelait à effectuer un service « zéro défaut ». La Présidente estimait alors que la qualité de service n'était pas à la hauteur des investissements consentis par Île-de-France Mobilités, la Région Île-de-France et les départements lors de la régionalisation du PAM, soit 40 M€ par an.

Depuis, le volume de courses réalisées est en constante augmentation **grâce au nouveau système régionalisé** (passant de 7 000 courses par semaine fin 2023 à plus de 13 000 aujourd'hui) et le taux d'annulation de dernière minute par l'opérateur est en baisse depuis janvier 2024. L'opérateur du PAM, Kisio, a intégré dans son outil régionalisé en complément des Départements 75, 91, 94 les Départements 77, 78 et 92, avec un enjeu fort de récupération de dossiers administratifs parfois incomplets. Cette régionalisation a pour objectif d'apporter un service identique pour tous, de qualité, avec une tarification harmonisée et attractive et sans frontière dans toute la région.

Toutefois, **des dysfonctionnements importants sont toujours constatés, notamment au niveau du centre d'appel et de services du PAM. Après plusieurs alertes sur le sujet, son opérateur, Kisio, est donc mis en demeure pour atteindre ses objectifs contractuels.**

D'importantes difficultés persistent avec deux principales causes :

- **la planification des courses**, avec des taux de réponses négatives aux demandes des usagers trop importants (plus de 3% en heure de pointe, 10% en heure creuse), des modifications tardives des horaires par l'opérateur, et un non-respect des horaires de dépose et de prise en charge communiqués aux usagers ;
- **la relation client**, avec une absence régulière de prise en compte des demandes des usagers (y compris pour ajuster ou annuler une course), une fiabilité aléatoire des informations de suivi de l'horaire d'arrivée du conducteur transmises aux usagers, une défaillance de suivi des réclamations, des erreurs de facturation, et une accessibilité numérique qui n'a pas atteint les objectifs espérés (notamment l'application mobile, peu accessible pour les malvoyants et non-voyants).

Si Kisio a continué de recruter des téléopérateurs en vue de doubler ses effectifs et étoffer le centre de services, force est de constater que **ces dysfonctionnements, en recrudescence depuis la rentrée 2024, impactent la qualité de service et de prise en charge des utilisateurs.** Ils s'ajoutent au manque de moyens engagés par les opérateurs de transport dont Keolis.

Leurs **causes sont inacceptables et souvent préjudiciables** en premier lieu pour les usagers, dont le quotidien et la mobilité dépendent beaucoup du PAM francilien, mais aussi pour l'image du service PAM francilien dans son ensemble.

Île-de-France Mobilités **reste très exigeant et ne transigera pas pour délivrer une qualité de service optimale et assurer les meilleures conditions de transports possibles** pour un public fragile et en situation de handicap parfois lourd.

En conséquence, Île-de-France Mobilités met en demeure Kisio **de prendre toutes les mesures nécessaires pour répondre aux obligations contractuelles** afin de rétablir un fonctionnement nominal du service PAM francilien.

Il est demandé à l'opérateur d'initier un plan d'actions **d'ici un mois** afin de mettre en œuvre :

- **un plan d'urgence de la planification**, destiné à sanctuariser les réservations dont les horaires ont été communiqués aux usagers la veille ;
- **un plan d'urgence de la régulation**, destiné à réduire les temps de décision, notamment au regard du nombre d'ajustements des courses et d'absence de ligne téléphonique dédiée aux conducteurs ;
- **un plan d'urgence de la relation client**, destiné à corriger l'absence de prise en compte des nombreuses remontées du terrain et des multiples réclamations, donnant actuellement le sentiment qu'aucune amélioration n'est effective.

Si ce plan d'actions n'est pas respecté, Île-de-France Mobilités se réserve le droit d'initier la procédure de résiliation pour faute, et d'exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire, dans les conditions prévues par le contrat.

Contacts presse :

Amélie Lange : amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr – [01 82 53 80 90](tel:0182538090) – [07 60 10 95 05](tel:0760109505)

Alexandre Bergalasse : alexandre.bergalasse@iledefrance-mobilites.fr – [01 82 53 81 20](tel:0182538120) – [06 99 67 07 26](tel:0699670726)

Paul Parikhah – paul.parikhah@iledefrance-mobilites.fr - [01 87 05 21 09](tel:0187052109) - [07 60 10 93 88](tel:0760109388)

www.iledefrance-mobilites.fr/presse

