

---

2023-03 | Juin 2023 | RÉOLUTION DE L'ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE

---

# Remédier aux dysfonctionnements du PAM 95

Rapporteuse : Véronique SZPAK

Suivi qualitatif, interopérabilité en Île-de-France, réponse de substitution en cas d'annulation par le transporteur, dispositif d'urgence à créer pour suivre un parent hospitalisé ou décédé : telles sont les évolutions que demande le CESEL pour le programme d'aide au transport des personnes à mobilité réduite (PAM).

Résolution présentée par le Bureau du CESEL  
et approuvée par l'Assemblée plénière du CESEL le 22 juin 2023

## Synthèse de la résolution

---

Le Programme d'aide à la mobilité du Val-d'Oise (PAM 95) est en cours de régionalisation. Pour remédier aux dysfonctionnements qu'il a relevés, le CESEL demande :

- 1° **de mettre en place d'un dispositif continu de suivi qualitatif** associant des représentants des associations concernées ;
- 2° dans l'attente de la mise en place du PAM régionalisé, **d'assurer et faciliter l'interopérabilité entre l'ensemble des programmes PAM des départements d'Île-de-France** ;
- 3° **d'apporter une réponse de substitution** par la prise en charge par le programme PAM en cas d'annulation par l'opérateur de transport de la prestation réservée. Elle doit inclure le surcoût supporté par les usagers qui en sont victimes ;
- 4° **de mettre en place** — le cas échéant en lien avec ARS et la CPAM — **un dispositif d'urgence** pour les usagers du programme PAM devant suivre ou accompagner un membre de leur famille décédé ou hospitalisé en urgence.

## Sommaire

---

### Synthèse de la résolution

#### I. Exposé des motifs et rappel des faits

- (1) Descriptif du programme PAM 95
- (2) Des dysfonctionnements pointés par le CESEL
- (3) Les initiatives du CESEL et leurs suites
- (4) Observations sur les réponses du département
- (5) La procédure interne du CESEL

#### II. Résolution de l'Assemblée plénière

##### Annexes

- Présentation de la rapporteure
- Commission des Affaires sociales et de la Santé

##### À propos du CESEL

# I. Exposé des motifs et rappel des faits

---

## (1) Descriptif du programme PAM 95

Le programme PAM 95 (« Pour aider à la mobilité ») est un programme d'aide au transport des personnes à mobilité réduite qui résident de manière permanente dans le département. Il est utilisable d'une adresse à une autre en Île-de-France pour tout trajet supérieur à 500 m<sup>1</sup>. Un service similaire existe dans les autres départements d'Île-de-France. Il a été mis en place et financé par le département du Val d'Oise, la région Île-de-France et Île-de-France Mobilités (autorité régionale des transports<sup>2</sup>).

En principe, le service PAM 95 est disponible tous les jours de la semaine, entre 6 heures et minuit, toute l'année (sauf le 1<sup>er</sup> mai). Depuis 2021, il est géré par deux opérateurs : Transdev (centrale de réservation et de facturation) et Citémobil (opérateur de transport).

## (2) Des dysfonctionnements pointés par le CESEL

Dès l'installation de la commission des Affaires sociales et de la Santé du CESEL, le 29 novembre 2022, la question des dysfonctionnements du PAM 95 a été posée :

- 1° La demande de réservation n'est pas sûre d'être honorée, il faut rappeler la veille pour savoir si la demande va être prise en compte.
- 2° Il arrive régulièrement que le transporteur annule la réservation à la dernière minute.
- 3° Le service n'assure pas les urgences en cas d'un parent à l'hôpital ou un décès
- 4° Le service n'étant pas régionalisé, il n'est pas possible à un utilisateur de recourir au PAM 93 quand il est dans ce département : il est contraint de recourir au PAM 95.

## (3) Les initiatives du CESEL et leurs suites

À la suite de cet échange et à la demande de la commission, le Bureau du CESEL a décidé d'adresser un courrier à M. Patrick HADDAD, en sa double qualité de maire de Sarcelles et de conseiller départemental du Val-d'Oise, pour lui demander de s'informer sur le fonctionnement du PAM 95 et son devenir<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> L'adresse de départ ou de retour doit se situer dans le Val-d'Oise. Sont exclus du dispositif les déplacements pris en charge par un dispositif d'aide sociale ou par l'assurance maladie. L'accès au règlement du PAM 95 est accessible actuellement à cette adresse : <https://www.pam95.iledefrance-mobilites.fr/decouvrir-pam/le-service-pam-95>.

<sup>2</sup> Ile-de-France mobilités est présidée par la présidente de la région Île-de-France, Mme Valérie Pécresse.

<sup>3</sup> Le suivi de ce dossier a été assuré, en liaison avec le président du CESEL et la présidente de la commission concernée (Mme LEGAIE) , par Mme SZPAK désignée comme référente, puis comme rapporteure du projet de

À la suite de cet envoi (03/01/2023), le maire de Sarcelles a lui-même écrit à la présidente du conseil départemental du Val-d'Oise, Mme CAVECCHI (15/02/2023). Copie en a été communiquée au CESEL. Il en a été de même pour la réponse qu'il a reçue de M. ROULEAU, vice-président du conseil départemental délégué aux transports et aux mobilités douces (28/03/2023). Le maire, qui avait communiqué au CESEL la copie

La réponse de M. Rouleau contenait les éléments suivants :

- 1° Les dysfonctionnements constatés dès après la conclusion du marché avec les opérateurs avaient conduit à la mise en place d'une cellule d'urgence du 22 octobre au 1er décembre 2022, la situation s'étant, selon lui, améliorée depuis.
- 2° Les courses occasionnelles peuvent être réservées 48 heures à l'avance, ce qui ne permet pas de les confirmer avant.
- 3° Les réservations pour les courses de dernières minutes dépendent de la capacité du transporteur à y répondre en fonction de ses disponibilités, le PAM 05 n'étant pas un service d'urgence.
- 4° Le PAM 95 intégrera le processus de régionalisation à partir de septembre 2025 (fin du contrat en cours). Toutefois, la nouvelle tarification régionale, plus favorable aux usagers, sera applicable dès juillet 2023. Les appels d'offres pour le nouveau marché seront passés directement par Ile-de-France Mobilités. Toutefois, le département, comme les autres collectivités franciliennes, sera associé à la gestion du dispositif qu'il financera à hauteur de 1 200 000 Euros par an, ce qui, indique M. ROULEAU, suscitera une attention particulière du département à la qualité du service rendu aux usagers.

#### (4) Observations sur les réponses du département

- 1° Même si l'on s'engage dans un autre dispositif, il y a lieu de souligner que la durée de la cellule d'urgence et son caractère éphémère (à peine plus d'un mois) ne permettaient pas d'effectuer une analyse approfondie ni un suivi dans la durée.
- 2° La réponse à la question posée par le CESEL sur les réservations 48 heures à l'avance élude le problème posé dans notre courrier : comment font les usagers lorsque le transporteur annule sa prestation à la dernière minute ? La seule solution est de prendre un taxi, plus cher, et pas forcément possible pour les personnes en situation de handicap à faibles ressources.
- 3° Affirmer que le PAM 95 n'est pas un service d'urgence ne répond pas à la nécessité d'en mettre un en place pour les personnes en situation de handicap qui ne peuvent aujourd'hui suivre les pompiers ou l'ambulance quand un membre d'une famille décède ou fait l'objet d'une hospitalisation d'urgence. Un taxi adapté a un coût élevé ;

---

résolution. Cette dernière avait été à l'origine de la démarche proposée par la commission des Affaires sociales et de la Santé du CESEL à laquelle elle appartient.

là encore, ce recours est exclu pour nombre de personnes concernées qui n'en ont pas les moyens financiers.

## (5) La procédure interne du CESEL

La commission des Affaires sociales et de la Santé a été régulièrement tenue informée de l'évolution du dossier. La réponse du conseil départemental est intervenue postérieurement à sa réunion du 14 février 2023.

Celle-ci ne pouvant se réunir matériellement avant l'Assemblée plénière, le Bureau du CESEL s'est autosaisi et a décidé, conformément aux dispositions visées ci-dessus, de présenter un projet de résolution à l'Assemblée plénière lors de sa séance du 15 mai 2023. Mme Szpak, référente du dossier au sein de la commission des Affaires sociales et de la Santé et auprès du Bureau, a été désignée comme rapporteure de la résolution lors de cette même séance .

## II. Résolution de l'Assemblée plénière

---

**L'Assemblée plénière du Conseil économique, social et environnemental local de Sarcelles,**

VU l'article 7, §A, 1<sup>o</sup> du règlement intérieur du CESEL ;

VU l'article L1111-1 du Code des transports qui dispose que « *L'organisation des mobilités sur l'ensemble du territoire doit satisfaire les besoins des usagers et rendre effectifs le droit qu'a toute personne, y compris celle dont la mobilité est réduite ou souffrant d'un handicap, de se déplacer et la liberté d'en choisir les moyens, y compris ceux faisant appel à la mobilité active* » ;

- Considérant les dysfonctionnements du programme d'accès à la mobilité pour les personnes en situation de handicap dit « PAM 95 » ;
- Constatant que le courrier adressé par le conseil départemental du Val-d'Oise à monsieur le maire de Sarcelles ne répond pas aux questions soulevées par le CESEL de Sarcelles ;
- Considérant la nécessité d'améliorer rapidement et significativement le niveau de qualité de service attendu par les usagers du service PAM 95 ;

### **FORMULE L'AVIS**

qu'il est indispensable que — de manière urgente dans le cadre du PAM 95, puis à compter de 2025 du PAM régionalisé —, il soit répondu favorablement par les autorités responsables aux demandes suivantes :

- 1° **mettre en place un dispositif continu de suivi qualitatif** du programme PAM (PAM 95, puis PAM régionalisé), en y associant des représentants des associations concernées ;
- 2° dans l'attente de la mise en place du PAM régionalisé, **assurer et faciliter l'interopérabilité entre l'ensemble des programmes PAM des départements d'Île-de-France** (accès au programme PAM d'un autre département s'il constitue l'adresse de départ ou d'arrivée du trajet), *a minima* dans un premier temps des PAM des départements limitrophes du département de résidence ;
- 3° **apporter une réponse de substitution**, prise en charge par le programme PAM, dès lors que l'opérateur de transport annule, parfois sans préavis, la prestation réservée conformément au règlement de service du PAM. Cette réponse implique une prise en charge du coût supplémentaire supporté par les usagers victimes de cette annulation ;
- 4° **mettre en place** — le cas échéant en lien avec l'agence régionale de santé (ARS) et la caisse primaire d'assurance-maladie (CPAM) — **un dispositif d'urgence** assuré par le programme PAM pour ses usagers devant suivre ou accompagner un membre de leur famille décédé ou hospitalisé en urgence.

**DÉCIDE** de communiquer la présente résolution :

- à monsieur le maire de Sarcelles, conseiller départemental du Val-d'Oise ;
- à madame la présidente du conseil départemental du Val-d'Oise, ainsi qu'à monsieur le vice-président délégué aux transports et aux mobilités douces ;
- à madame la présidente du conseil régional d'Île-de-France, présidente d'Île-de-France Mobilités ;
- à monsieur le président du Conseil économique, social et environnemental régional (CESER).

**MANDATE** le président et le Bureau du CESEL pour suivre l'évolution de ce dossier en liaison avec la commission des Affaires sociales et de la Santé.

Résolution adoptée à l'unanimité par l'Assemblée plénière du CESEL réunie le 22 juin 2023.

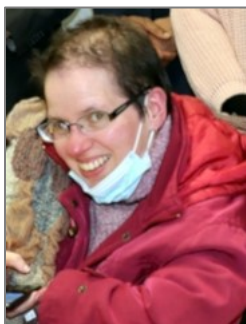
Le président du CESEL :

Luc BENTZ

## Annexes

---

### Présentation de la rapporteure



**Madame Véronique Szpak**, membre active de la commission des Affaires sociales et du CESEL, y est co-rapporteure d'un projet d'étude en cours (Cartographie de l'offre de santé » à Sarcelles). Très investie dans le domaine social, elle est très engagée dans le cadre associatif (APF), mais est également référente du quartier Chardonnerettes, tout en poursuivant un cursus de formation continue.

Référente du dossier « aide à la mobilité pour les personnes en situation de handicap » pour la commission des Affaires sociales et de la Santé que préside

Mme Maguelonne Legaie mais aussi auprès du Bureau du CESEL, Mme Szpak a été désignée comme rapporteure de la présente résolution.

Reconnue en qualité de travailleuse handicapée (RQTH), son parcours de formation l'a menée notamment d'un baccalauréat professionnel (comptabilité-Bureautique) au diplôme d'État de conseillère en éducation familiale et sociale. Elle est actuellement engagée dans une licence en sciences de l'éducation.

Riche d'une carrière diversifiée dans les métiers du travail social, elle a notamment été chargée de mission à la mairie de Sarcelles (accessibilité des établissements recevant du public et de la voie publique), s'est investie dans plusieurs CCAS, en particulier au titre de l'APF (Association des paralysés de France). Elle assure actuellement une mission au sein de l'hôpital d'Eaubonne (« mieux accueillir et accompagner les personnes en situation de handicap »). Depuis 2009 membre de son comité du quartier des Chardonnerettes (commission handicap), elle en est référence depuis 2022.

### Commission des Affaires sociales et de la Santé

**Présidente** : Mme Maguelonne LEGAIE. **Membres** : Mme Amani ARDHAOUI, M. Daniel CAHOREL, Mme Rebecca DADOUN, Mme Fekria FRIAA, M. Romain JURY, Mme Penda KONTE, Mme Brigitte MARETTE, Mme Porkodi MAUBAN, M. Thomas MENEZES, Mme Virginie MICHAULT, M. Mathias MUNGA, Mme Véronique SZPAK. (*Composition au 22/06/2023.*)



Ce document est placé sous licence collaborative Creative Commons CC-BY-NC-SA international 4.0 (attribution, usage non commercial, partage dans les mêmes conditions). Auteur à mentionner « CESEL de Sarcelles » ou « Conseil économique, social et environnemental local de Sarcelles ».

### À PROPOS DU CESEL

**Le Conseil économique social et environnemental local de Sarcelles (CESEL)** est une instance de démocratie locale qui complète de manière originale les dispositifs existants (conseils de quartier, comité des femmes citoyennes, conseil de la jeunesse...). Créé par délibération du conseil municipal de Sarcelles, le CESEL est, une instance de réflexion et de propositions chargée d'éclairer à sa demande, mais en toute indépendance, le maire de Sarcelles. Il dispose également d'une capacité d'autosaisine. Il comprend de cinquante à soixante membres désignés par le maire parmi les habitantes et habitants candidats ou, dans la limite du dixième de ses membres, de personnes candidates qui exercent une activité à Sarcelles sans y résider.

**Les travaux du CESEL** sont préparés dans le cadre des quatre commissions permanentes (Développement et Cadre de vie ; Culture, Sport, Vie associative ; Éducation et Formation ; Affaires sociales et Santé) ou, si nécessaire, de commissions mixtes ou spéciales. Adoptés par les commissions, les projets sont validés soit par l'assemblée plénière (rapports et avis ; études), soit, le cas échéant, par le Bureau (notes rapides ou en urgence).

**Le CESEL est administré par le Bureau**, composé d'une ou d'un président désigné par le conseil municipal sur proposition du maire et de quatre vice-présidentes ou vice-présidents nommés par le maire parmi les membres du CESEL après consultation de la présidente ou du président. Les vice-présidentes ou vice-présidents président l'une des quatre commissions permanentes. Le Bureau du CESEL est assisté par un secrétariat général, désigné par le maire, qui assure l'interface avec les services municipaux.

Toutes les fonctions au sein du CESEL sont exercées exclusivement à **titre bénévole**.

#### **BUREAU DU CESEL**

Présidence : Luc BENTZ

Vice-présidences : Aziza BERKOUKI, Norsadette KHALDI, Maguelonne LEGAIE, Stévyne N'ZABA.

**Secrétariat du CESEL** : Frédéric MEYNARD (secrétaire général), Véronique DUCHAMP (secrétaire générale adjointe), Adama SANOGO (chargé de mission démocratie locale).

**Site du CESEL** : <https://cesel-sarcelles.blogspot.com>.

**Contact** : CESEL, hôtel de ville, 3 rue de la Résistance, 95200 SARCELLES — [cesel@sarcelles.fr](mailto:cesel@sarcelles.fr).