



## Interview de Claude Boulanger Reijnen

*Responsable Conseil AP.F Ile de France*

### **1 - DEPUIS LA MISE EN PLACE DE DRIVER MATE, LES RETARDS S'ACCUMULENT. QUELLE EST LA POSITION DE L'A.P.F. SUR CE PROBLEME?**

Nous considérons qu'il est du ressort des exploitants, prestataires délégués d'assumer les conditions opérationnelles de fonctionnement optimales des logiciels de planifications qu'ils utilisent.

En effet, les C.C.T.P. (Cahier des Clauses Techniques Particulières) de chaque exploitant pour chaque département en Ile de France doivent respecter des niveaux de services qualité qui intègrent grâce au logiciel de planification, quel qu'il soit, une optimisation qui retient toujours les critères fondamentaux :

A savoir la prise en compte des cartographies, les calculs des temps de parcours, bien entendu la planification des courses, le suivi de la réalisation des missions, la facturation, la compilation des statistiques.

Vous y ajoutez les critères de priorisations des courses, les aléas , les spécificités locales en demandes et besoins, qui sont des incontournables en tant que référentiels que l'on ne doit négliger, dont certains seront en discussions dans le cadre du futur contrat PAM III, au sein des 3 groupes de travail constitués par IDF Mobilités et la région, l'A.P.F. est toujours incontournable en tant que partenaire dans les contributions que nous souhaitons plus intégrées aux calendriers d'élaboration du futur cahier des charge type III.

### **2 - CES RETARDS NUISENT AU CONFORT DES USAGERS, KEOLIS EN EST-ELLE CONSCIENTE ?**

Kéolis en est conscient, même si nous devons nécessairement revoir les conditions de prises en compte des pénalités lesquelles dépendent, et ce n'est pas accessoire, du niveau en tant que volumes des typologies de retards et de leurs conséquences sur l'emploi du temps de la personne, qu'elle travaille ou bien ait souhaité se rendre à une activité culturelle, les deux contribuant à son épanouissement comme pour un et chacune.

Par ailleurs, nous n'insisterons jamais assez sur l'obligation pour tout service rendu à des clients, car nous considérons que nous sommes des clients et non des personnes usagées, de la nécessité de remplir et d'adresser les réclamations pour tout incident et d'en garder une copie. Les citoyens savent très bien l'importance du rôle des transports dans le quotidien.



### 3 - QUE COMPTEZ FAIRE L'A.P.F. POUR AMELIORER LA SITUATION ?

En premier lieu, le 11 septembre dernier nous avons porté les revendications et négocié avec IDF Mobilité et la région, qui nous ont donné un accord de principe, d'intégrer les 3 groupes de travail avec les associations franciliennes représentant tous les champs de handicap, qui sont :

- L'Accès au service
- La diversification de l'offre
- Performance et contractualisation,



Groupes de travail composés d'élus départementaux, de responsables territoriaux, régionaux, des acteurs d'IDF Mobilités.

Malheureusement nous attendons encore la confirmation de la mise en place de ces groupes de travail ainsi que le partage des modalités de nos futures collaborations et contributions, dont nous souhaitons qu'elles soient appréhendées par les décideurs et le CA d'IDF Mobilités, plus comme des moyens facilitateurs et efficaces que comme des revendications associatives qui sont souvent perçues comme étant de l'ordre du mécontentement temporel ou bien revendicatif localement, alors que les propositions sont sérieuses et issues du terrain .

Tel que pour les autres réseaux de transports, nous sommes attentifs et coopératifs sans sombrer dans l'empathie extrême vis-à-vis des contraintes métiers des exploitants qui se doivent de respecter les cahiers des charges pour servir des clients et non des citoyens que l'on qualifie encore trop souvent d'usagers.