

**Lorsque le transport adapté fait se rencontrer
les personnes en insertion et les voyageurs à mobilité réduite**

Entretien avec Cyrille Gonssollin, directeur d'exploitation de Transports Adaptés Franciliens et Nathalie Court, dirigeante de Maisons Repas Services (MRS) et de Transports Adaptés Franciliens.

Avant propos : la demande en matière de transport adapté va croissante de par l'augmentation du nombre de personnes en situation de handicap ou confrontées à une perte d'autonomie. La loi du 11 février 2005 a entraîné une réflexion sur l'accessibilité des transports pour tous ; pourtant se déplacer, bien qu'indispensable pour rester à la fois à son domicile et conserver une vie sociale, demeure difficile pour les personnes ayant des besoins spécifiques. Les initiatives telles que celles menées par la structure Transports Adaptés Franciliens depuis octobre 2007 sont donc à souligner.

L'entreprise d'aide à la personne Maisons Repas Services était confrontée à des demandes de transport adapté de la part de sa clientèle qu'elle ne pouvait ni satisfaire, ni rediriger vers un service compétent. La loi Borloo sur les services à la personne ne permettait pas à l'entreprise MRS de développer une offre de transport adapté, l'entreprise Transports Adaptés Franciliens a donc été créée pour répondre à ce besoin avec comme principe affiché d'assurer la continuité de l'aide aux personnes et de ne pas morceler leurs besoins.

Cette structure propose une prise en charge globale des besoins de la personne, en lien avec les prestations réalisées par Maisons Repas Services ; elle intègre ses prestations dans le projet de vie de la personne et les réalise en relation avec le travail mené par les intervenants à domicile.

Nathalie Court tient à ce positionnement, même si la législation oblige une distinction entre les deux structures, elle tient à travailler sur le non morcellement de la réponse d'aide. *Ce qui est fondamental pour nous, c'est de permettre à la personne dépendante de pouvoir rester chez elle avec toutes les prestations proposées, c'est d'assurer la continuité de service grâce à nos deux structures.*

A titre d'exemple, pour l'accompagnement à un rendez-vous dans un hôpital, la personne est aidée de son domicile jusqu'au service médical, pour un voyage en train l'aide à la mobilité n'est terminée qu'une fois la personne arrivée à son siège. Le transport de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer nécessite la présence d'un intervenant en plus du conducteur afin d'en garantir la sécurité complète. Une quinzaine de conducteurs-accompagnateurs peuvent transporter les personnes individuellement ou collectivement (jusqu'à 27 personnes en bus), sur des courtes ou longues distances.

Transports Adaptés Franciliens répond aujourd'hui à 3 types de clientèle avec chacune des besoins particuliers auxquels il faut répondre, précise Nathalie Court, qui dirige les 2 structures :

- une cinquantaine *d'entreprises ou collectivités (c'est-à-dire les hôpitaux, maisons de retraite, Conseils Généraux, collèges et lycées, offices de tourisme, entreprises ayant du personnel handicapé)*
- *Environ 200 enfants suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance des Yvelines*
- *Environ 100 particuliers pour qui nous assurons des prestations personnalisées, accessibles 7 j/7, pour des déplacements sécurisés.*

De ce fait, nous n'avons pas affaire à des chauffeurs mais à des conducteurs-accompagnateurs et à ce titre, ils sont soumis à un recrutement qui va au-delà du critère évident du permis et des points qui vont avec ; les compétences recherchées sont d'ordre relationnel, organisationnel, liées à la sécurité des personnes dans leurs déplacements mais aussi à leur capacité de les rassurer.

Une véritable autonomie dans le travail est indispensable : *« Chaque conducteur-accompagnateur dispose d'un téléphone portable et d'un fax à son domicile, de manière à être réactif ; en effet de nombreuses demandes ont un caractère d'urgence (sortie d'hospitalisation, rendez-vous à l'hôpital...). Nous souhaitons d'ailleurs, précise-t-il que chacun de nos conducteurs soit en mesure de déceler le plus possible en amont un problème chez le client, afin de limiter ces situations d'urgence le plus possible.*

Cyrille Gonsollin mise sur le fait *que l'entreprise peut embaucher des personnes rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle et domiciliées près de l'entreprise. Une dizaine de conducteurs-accompagnateurs ont été recrutés en contrat aidé, en CDI, avec le soutien du Conseil Général et de Pôle Emploi (ex ANPE). Des financements publics permettent le montage de formations à la carte, en fonction des besoins de chaque nouvelle recrue : cours de français, premiers secours, formation de conducteur accompagnateur.* Cyrille Gonsollin assure une fonction de tuteur et joue par là-même un rôle important dans l'accompagnement et l'intégration de ces stagiaires ou nouveaux embauchés.

Cette politique de gestion des ressources humaines axée sur l'insertion a valu à Transports Adaptés Franciliens de recevoir le Label « entreprise pilote de l'insertion 2008 » décerné par le Conseil Général des Yvelines, le but final étant de créer un réseau de structures pilotes de l'insertion.

La finalité est également de construire une cohésion d'équipe, sachant que le personnel est très souvent à l'extérieur de l'entreprise ; les dirigeants s'attachent par exemple à ce que chaque salarié puisse communiquer son savoir-faire aux futurs recrutés.

Evelyne Baillif

Antenne pays de la Loire

Contact : www.transportsadapesfranciliens.fr