



binet@gmail.com
GROUPE

MYMOBILITY
TRANSPORT SPECIALISE ET ADAPTE

Editorial par Jean François Pech, Président Directeur Général



Lors de notre dernière Newsletter en janvier 2020, nous étions à mille lieues d'imaginer nos entreprises faire face à une crise sanitaire et économique sans précédent. Entre le 16 mars et le 11 mai dernier, nous avons dû interrompre subitement la totalité de nos activités et nous adapter pour assurer la sécurité de chacun et la pérennité de notre Groupe.

L'ensemble de la profession est affaiblie. Aussi, je tiens à remercier nos donneurs d'ordre qui ont su faire preuve de solidarité et nous permettre de reprendre progressivement les services dès le déconfinement. Je remercie bien évidemment les équipes du groupe MyMobility qui encore une fois ont montré leur implication et leur professionnalisme.

MyMobility, entreprise à mission, résiliente, mais aussi à l'offensive en période de crise car :

- Durant le confinement, c'est plus de 1500 voyages réalisés **au profit du personnel soignant mobilisé dans les services de réanimation** (à l'hôpital de Melun (77) comme à l'hôpital de Plaisir (78)).
- Nous avons assuré les services de transport à la demande pour le PAM 78-92 et dans les secteurs ruraux comme les Monts du Lyonnais.
- Nous avons relevé le défi d'apporter des solutions auprès des départements alors qu'ils subissaient une nouvelle fois la défaillance de l'un des opérateur historique de notre secteur. Nous nous sommes engagés à organiser les déplacements quotidiens de 500 enfants dans la Loire, dans les Yvelines et dans l'Essonne.

Nous mettons tout en oeuvre pour maintenir le cap dans la tempête, pour consolider et diversifier nos activités. Notre filiale CITEMOBIL a **obtenu le label CAP HANDEO**, en consortium avec TRANSDEV, pour l'exploitation, des services de Transports à la Demande dans les départements des Yvelines et des Hauts de Seine (PAM 78/92) !!!

www.mymobility.fr

Le Pam **78 92** labellisé Cap'Handéo

Après deux ans d'exploitation du service de transport à la demande PAM 78-92, le groupement MyMobility-Transdev passe l'épreuve de la **labellisation CAP'HANDÉO**.



Dès le premier mois du nouveau marché en octobre 2018, nous avons enregistré une augmentation de 5 % du nombre de voyages .

Nos équipes ont tout fait pour que la confiance soit établie. Nous avons remplacé l'ensemble des véhicules vieillissants par des véhicules neufs, modernes et adaptables aux besoins de tous. Nous avons formé les chauffeurs aux spécificités des véhicules et avons sensibilisé chacun à la qualité de service et aux valeurs humaines et sociétales de l'entreprise.

En mai 2019, nous avons intégré dans notre périmètre le Département des Hauts-de-Seine (92). Nous avons pu constater, grâce à l'amélioration de la qualité de service et de l'organisation, une augmentation mensuelle du nombre de courses de 10,7% entre mai-juin 2019 et janvier-février 2020. **La Labellisation CAP HANDEO** : Évaluer la qualité de service selon un référentiel établi et reconnu.

En 2019, nous avons engagé la PAM 78-92 dans une démarche d'amélioration de la qualité de service en choisissant le label Cap'Handeo. Bâti sur un référentiel rédigé par des personnes en situation de handicap, mais aussi par des professionnels du secteur des transports spécialisés, le label Cap'Handéo

permet de valider les actions de l'entreprise dans le cadre d'un ensemble d'exigences incontournables.

De nombreuses **enquêtes pour la mesure de la satisfaction** ont été réalisées. L'analyse des résultats a permis de conduire des plans d'amélioration.

En mars 2020 le Label CAP'HANDEO – Services de Mobilité – était décerné au groupement d'entreprises Citemobil-Transdev pour la PAM 78/92.

Notre **application voyageur** est disponible sur Android. Elle permet de réserver en ligne, d'obtenir une confirmation SMS ou e-mail, de modifier ou d'annuler une réservation, de visualiser les voyages planifiés et à venir, de visualiser l'approche du véhicule en temps réel sur les smartphone... Avec nos équipes, avec les Départements, nous progressons et souhaitons améliorer sans cesse la qualité des services du PAM 78/92. Apporter des solutions de mobilités fiables, tel est notre engagement commun.

www.handeo.fr/



Focus Région Grand Aquitaine et Région Centre Wilfrid Sabiron, Directeur d'agences MyMobility

Wilfrid Sabiron dirige les équipes du groupe Mymobility à Bourges et Toulouse. Spécialiste du secteur du transport adapté, Wilfrid a 6 années d'expérience dans le secteur. Il rejoint les équipes du groupe MyMobility en 2017. Avec 5 agents d'exploitation, Wilfrid pilote une équipe de 385 conducteurs pour accompagner chaque jour plus

de 1 000 enfants de leur domicile vers leurs établissements scolaires.

Pouvez-vous vous présenter et décrire votre parcours ? Je suis le père de 3 enfants, dont 2 en situation de handicap. Issu d'une formation en management du transport et de la logistique, j'ai d'abord été être Chef de projet logistique puis Responsable

d'exploitation dans le transport express. J'ai passé trois ans en Afrique en tant que consultant logistique. En 2014 je me lance dans le secteur du Transport de Personnes à Mobilité Réduite, et en 2017 que je rejoins les équipes du groupe MyMobility, d'abord directeur de l'agence de Toulouse puis simultanément celle de Bourges.

Pouvez-vous présenter l'agence MyMobility "Sud-Ouest" ?

L'agence de Toulouse est la dernière-née du groupe. A l'image de celui-ci, elle n'a cessé de grandir et de développer ses compétences et son savoir-faire. Trois agents d'exploitation aux profils complémentaires, œuvrent au quotidien pour la qualité du service rendu à nos usagers et à nos clients. Depuis Toulouse, nous agissons sur un grand quart Sud-Ouest : Des Pyrénées Atlantiques à la Corrèze, à l'Ardèche et au Vaucluse. Plus de 200 conducteurs mènent au quotidien leurs missions.

Et celle de la région « Centre » ?

L'agence de Bourges compte également 3 agents d'exploitation, animés par l'excellence et la qualité. Depuis l'agence de Bourges, les équipes gèrent les départements de l'Indre, la Côte-d'Or, le Loiret et la Creuse. Nos 180 conducteurs accompagnateurs sont les interlocuteurs di-

rects des usagers dont nous avons la responsabilité, et de leurs familles.

En quelques mots quelle sont vos missions quotidiennes ? Les fonctions managériales sont primordiales pour s'adapter à une activité qui ne cesse d'évoluer. Nos équipes d'exploitation sont fortement impliquées dans leurs missions et le développement de leurs compétences permet de mieux accompagner les conducteurs au quotidien et d'optimiser le planning d'exploitation.

Etudes et maîtrise des dossiers, relations avec les clients et avec les équipes, analyses et pilotage sont les activités quotidiennes.

Quelles sont les qualités et les compétences nécessaires dans votre travail ? Avant toute chose, il faut être à l'écoute, réactif et avoir une capacité accrue du traitement de l'information et de la synthèse. C'est ce qui permet de répondre aux besoins de

chacun : clients, collaborateurs, services support et direction générale. Les capacités d'échange et d'écoute permettent à chacun de donner le meilleur de soi-même et de toujours aller de l'avant, en toutes circonstances.

Les partages d'expériences et de bonnes pratiques entre les équipes et notamment les autres directeurs d'agence me semblent être l'une des clés de la réussite.

Que préférez-vous dans votre métier ? Il serait difficile de ne citer qu'un seul point mais à choisir : fournir un service de qualité et trouver la satisfaction au travers de nos usagers, de nos clients et de tous les membres de notre groupe sont, à mon sens, l'une des meilleures choses que l'on puisse obtenir.

Le mot de la fin ? La récente crise sanitaire aura souligné les facultés d'adaptation de chacun. Je renouvelle mes remerciements aux femmes et aux hommes, personnel administratif