

Mars 2010

# Les usages et les usagers des services PAM



INSTITUT  
D'AMÉNAGEMENT  
ET D'URBANISME

ÎLE-DE-FRANCE







INSTITUT  
D'AMÉNAGEMENT  
ET D'URBANISME  
—  
ÎLE-DE-FRANCE

# **Les usages et les usagers des services PAM**

*Analyse comparative de PAM 75, Filival et PAM 78 (lot Sud)*

Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région d'Île-de-France  
15, rue Falguière – 75740 Paris cedex 15  
Tél. : 01 77 49 77 49 – <http://www.iau-idf.fr>

Directeur général : François Dugeny

Département Mobilité et Transport  
Directeur : Alain Meyère

Étude réalisée par Jérôme Bertrand et Jérémy Courel

© IAU île-de-France – 5.08.015 – Mars 2010

Crédit photographique de la couverture : SOMAP



# Sommaire

<b>Synthèse</b> .....	<b>5</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Définitions utilisées</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Dimension des services étudiés</b> .....	<b>11</b>
<b>3. Les clients utilisateurs</b> .....	<b>15</b>
3.1. Un public âgé .....	15
3.2. Plus de femmes que d'hommes .....	16
3.3. Des déficiences multiples .....	17
3.4. Une forte concentration résidentielle .....	18
<b>4. Les déplacements</b> .....	<b>19</b>
4.1. Davantage de déplacements réalisés par des usagers ayant une déficience intellectuelle .....	19
4.2. Le motif travail est prédominant.....	20
4.3. La part du motif travail varie selon les déficiences des usagers et selon les services PAM.....	21
4.4. L'effet estival marqué.....	25
4.5. L'essentiel des déplacements en semaine .....	26
4.6. Fortes fluctuations horaires un jour de semaine.....	27
4.7. L'importance des circuits .....	28
4.8. De nombreuses courses de faible distance.....	28
4.9. Les principaux lieux de destination.....	32
<b>5. Les refus</b> .....	<b>35</b>
5.1. Une demande insatisfaite non négligeable.....	35
5.2. Les refus concernent davantage les utilisatrices âgées ayant une déficience motrice...	36
5.3. Des périodes propices aux refus .....	38
5.4. Quelles auraient été ces courses ? .....	41
<b>6. Les profils de mobilité</b> .....	<b>43</b>
6.1. L'utilisateur « moyen » des services PAM étudiés.....	43
6.2. Un client sollicite davantage un service PAM qu'une cliente .....	45
6.3. Un client âgé entre 20 et 29 ans utilise plus un service PAM .....	45
6.4. Un client ayant une déficience intellectuelle emprunte davantage un service PAM .....	46
<b>7. Présentation complémentaire des services étudiés</b> .....	<b>47</b>
7.1. PAM 75 .....	47
7.2. Filival.....	51
7.3. PAM 78 (lot Sud).....	55
<b>Abréviations</b> .....	<b>59</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>61</b>
Tableaux de données des graphiques présentés dans le rapport .....	61
L'estimation de la distance parcourue .....	65



## **Synthèse**

En Île-de-France, les services PAM, « Pour Aider à la Mobilité », sont des services de transport collectif à la demande à destination des personnes à mobilité réduite qui ne peuvent utiliser les transports en commun réguliers en raison d'un handicap physique, sensoriel ou mental.

L'étude des usages et des usagers de 3 services PAM les plus anciens (PAM 75, Filival et PAM 78) permet de présenter les caractéristiques socio-démographiques des usagers ainsi que les comportements de mobilité de la clientèle. Les éléments les plus marquants et saillants de cette analyse sont exposés ci-après.

### Un public âgé

Plus de 40% des usagers sont âgés de 60 ans et plus alors que moins de 20% de la population francilienne atteint ces âges. La déclaration aux âges avancés des déficiences, en particulier motrices et sensorielles, se vérifie pour le public des services PAM.

### La diversité des déficiences des usagers

À l'origine, au milieu des années 70, les services de transport spécialisé sont mis en place à l'initiative des associations de personnes ayant un handicap moteur, en particulier par le groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques (GIHP). Depuis, la clientèle des services de transport adapté s'est élargie à des usagers ayant des déficiences mentales ou visuelles.

L'organisation des services PAM a permis ainsi à de nombreuses personnes handicapées de bénéficier d'un nouveau service de transport, et tout particulièrement les personnes ayant une déficience intellectuelle qui représentent environ 15 à 30% des usagers selon les services PAM étudiés.

### Une mobilité modérée, majoritairement pour le travail et des raisons de santé

En moyenne, un usager se déplace 40 à 80 fois par an, soit, selon les services PAM 3 à 5 fois moins que la mobilité annuelle en transport collectif ordinaire pour la population francilienne.

Cependant, ce constat peut cacher des comportements de mobilité bien disparates. Ainsi, une partie des usagers réguliers a une mobilité bien plus intense (selon les services 7 à 11% des usagers génèrent à eux seuls 50% des déplacements, en sollicitant un service PAM 200 à 800 fois par an).

En outre, le poids du motif travail dans les usages des services PAM est sensiblement plus élevé qu'au sein de la mobilité générale de l'ensemble de la population francilienne (10 à 20 points de plus) et il en est de même pour les déplacements liés à un besoin de santé (10 fois plus important).

### Les structures d'accueil des personnes handicapées, des générateurs de déplacements

La géographie des déplacements est fortement marquée par la localisation des établissements d'accueil des personnes handicapées qui sont des lieux de destination privilégiés par les usagers des services PAM. En effet, une dizaine de ces établissements engendre 10% à 20% des déplacements, selon les services.

### Des refus, un frein à la mobilité à l'aide d'un service PAM

Les services PAM sont fortement sollicités aux périodes de pointe (les 2/3 ou les 3/4 des déplacements se concentrent le matin entre 7h et 10h et le soir entre 15h et 18h). Ainsi, les

services ne peuvent pas répondre à l'ensemble de la demande, ils refusent alors des courses ce qui conduit certains clients à renoncer à les utiliser (2 à 6% des clients inscrits).

#### Vers une adaptation des services pour répondre à la forte mobilité des usagers ayant une déficience intellectuelle ?

La répartition des voyages effectués montre une relative hétérogénéité selon le type de déficience. Les clients ayant une déficience intellectuelle représentent entre un tiers et près de la moitié du trafic, les usagers en fauteuil roulant (électrique ou non) entre un quart et près d'un tiers, les personnes présentant une déficience motrice entre 17% et 28%, les personnes mal voyantes ou aveugles constituent une forte minorité (entre 10% et 14%). Ces handicaps de natures très différentes posent des questions particulières pouvant donner lieu à des aménagements intérieurs des véhicules ou à des prestations complémentaires des conducteurs très spécifiques (accompagnement, accueil et conduite notamment). Dès lors, la question de la prise en charge et de la cohabitation ou non de ces publics au sein des mêmes véhicules peut se poser.

## **Introduction**

Le conseil d'Administration du STIF a approuvé, lors de sa séance du 10 octobre 2002, la mise en place de centres départementaux de réservation et de gestion de services spécialisés pour le transport des personnes handicapées, usuellement nommés services PAM ou services du réseau PAM Île-de-France.

Un service PAM, signifiant « Pour Aider à la Mobilité », correspond à un service de transport collectif à la demande pour les personnes à mobilité réduite qui ne peuvent utiliser les transports en commun réguliers du fait d'une incapacité physique, sensorielle ou mentale.

Compte tenu qu'il peut être l'unique solution de transport collectif pour les personnes handicapées ayant les plus grandes difficultés pour se déplacer, ce service de transport adapté favorise l'intégration sociale des personnes handicapées.

Les services PAM de la région Île-de-France doivent offrir à leurs usagers la prestation suivante :

- service porte à porte ouvert uniquement aux ayants droit préalablement définis ;
- service nécessitant une réservation préalable du transport avant tout déplacement d'un client ;
- service fonctionnant tous les jours de l'année (sauf le 1er mai) de 6h à minuit ;
- service pouvant desservir l'ensemble du territoire francilien.

Ces services sont gérés par les Conseils généraux volontaires avec l'aide de la Région et du STIF sur la base d'un cahier des charges fixé par le STIF qui précise le service attendu en définissant notamment les ayants droit, la qualité du service et les règles de tarification des services. Le Conseil général assure la maîtrise d'ouvrage du service de son territoire, désigne et rémunère le prestataire de transport. D'autre part, il finance également le dispositif avec le concours du STIF et de la Région qui apportent chacun une subvention pour l'investissement initial et une subvention annuelle d'exploitation.

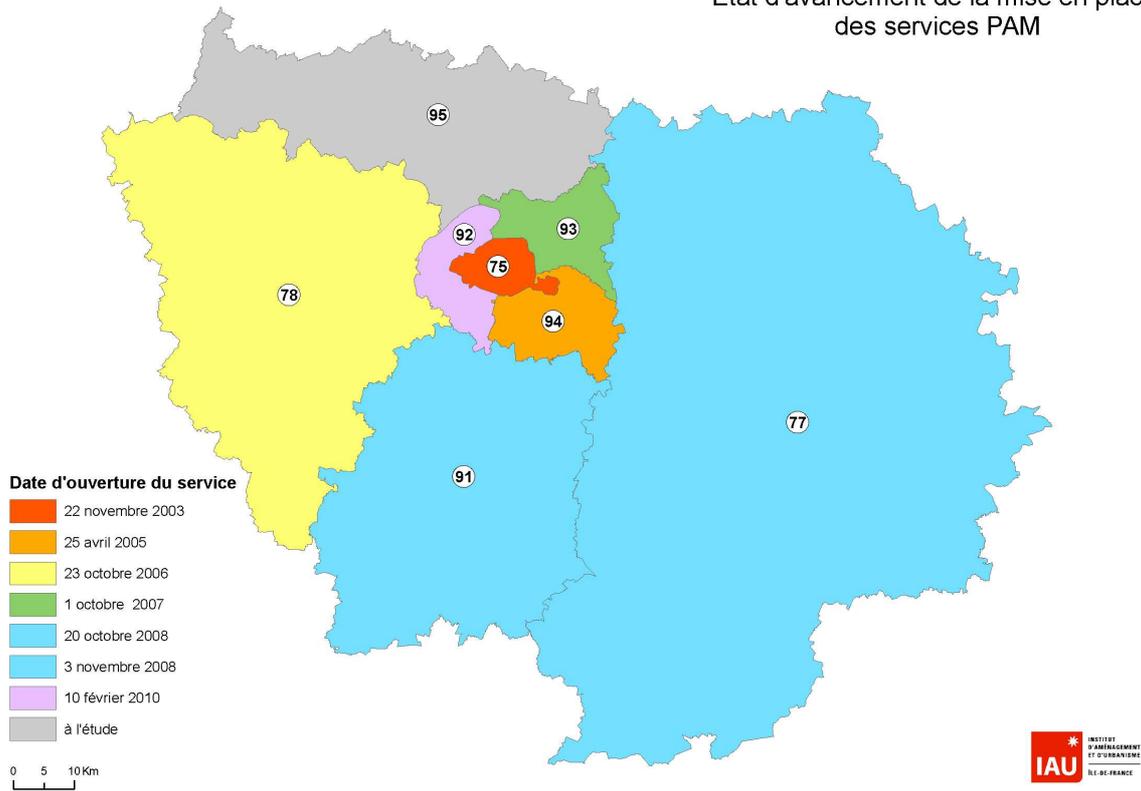
En tant qu'autorité organisatrice des transports d'Île-de-France, le STIF assume le rôle de prescripteur et de coordinateur de l'ensemble du réseau PAM Île-de-France.

Selon ce dispositif, le Département de Paris a mis en place le 1<sup>er</sup> service en novembre 2003 (PAM 75), le Conseil général du Val-de-Marne le 2<sup>ème</sup> service en avril 2005 (Filival). Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005, le contexte juridique ayant évolué désormais un Département doit bénéficier d'une délégation de compétence du STIF pour pouvoir mettre en place un service PAM.

C'est dans ce nouveau contexte juridique que les départements des Yvelines, de la Seine-Saint-Denis, de l'Essonne, de la Seine-et-Marne et des Hauts-de-Seine ont mis en place respectivement un service de transports spécialisés : PAM 78 en octobre 2006 et PAM 93 en octobre 2007, PAM 91 en octobre 2008, PAM77 en novembre 2008 et dernièrement PAM 92 en février 2010. Enfin, le Conseil général du Val d'Oise a annoncé la mise en place du PAM 95 pour le premier trimestre 2011.

Alors que l'organisation des services du réseau PAM Île-de-France est bien avancée, il est apparu nécessaire d'analyser les trois services les plus anciens (PAM 75, Filival et PAM 78) sous l'angle de la mobilité des usagers, et non de l'exploitation, afin de mieux cerner les pratiques de déplacements spécifiques des clients, d'appréhender les lieux de fréquentation privilégiés par les usagers mais aussi pour saisir les variations d'usages d'un service PAM à un autre.

## État d'avancement de la mise en place des services PAM



## 1. Définitions utilisées

### L'usager ou l'utilisateur

**Un usager ou un utilisateur est un client inscrit à un service PAM qui s'est déplacé grâce à ce service au moins une fois au cours de l'année** de référence<sup>1</sup>. Un client inscrit mais qui n'a pas eu recours au service PAM est un client non-utilisateur.

À chaque client sont associées les informations suivantes : sexe, âge<sup>2</sup>, handicap, lieu de résidence. Il faut signaler que la nature du handicap associé à chaque client est fonction des besoins d'exploitation du transporteur. Ainsi, l'opérateur fait la distinction suivante :

- les usagers en fauteuil roulant,
- les usagers en fauteuil roulant électrique,
- les usagers ayant une déficience motrice et se déplaçant sans fauteuil roulant,
- les usagers ayant une déficience visuelle,
- les usagers ayant une déficience auditive,
- les usagers ayant une déficience mentale ou psychique.

Cette classification permet au transporteur, d'une part, de mieux prévoir les besoins et le temps moyen de prise en charge des usagers, et, d'autre part, d'affecter les véhicules selon les capacités nécessaires (par exemple, un véhicule adapté de type Kangoo offre la possibilité de n'accueillir qu'une seule personne en fauteuil roulant).

Cependant, ces catégories d'usagers peuvent masquer certaines déficiences « secondaires ». Ainsi, les usagers en fauteuil roulant ont un handicap moteur avéré mais elles peuvent présenter d'autres déficiences (mentales ou polyhandicap, par exemple) ou bien les usagers ayant une déficience cognitive, mentale ou psychique peuvent également avoir des difficultés locomotrices.

Pour cette étude, les informations sur les accompagnateurs<sup>3</sup> de clients ainsi que sur les catégories d'ayants droit au service PAM (par exemple, porteur de carte d'invalidité avec un taux d'incapacité d'au moins 80% ou bénéficiaire de l'allocation personnalisée à l'autonomie – APA) sont manquantes.

---

<sup>1</sup> L'année 2008 est l'année de référence pour le service PAM 75 et PAM 78 (lot Sud). Pour Filival, l'année retenue, selon les données disponibles au moment de l'étude, couvre la période du 1<sup>er</sup> juillet 2007 au 30 juin 2008.

<sup>2</sup> Pour PAM 78 (lot Sud), l'âge des clients est peu renseigné. Ainsi, cette variable pour ce service ne sera pas analysée.

<sup>3</sup> Les services distinguent le plus souvent l'accompagnateur obligatoire, assurant seul l'assistance de l'utilisateur, de l'accompagnateur facultatif (nommé également accompagnant), qui accompagne le voyageur sans assurer de mission d'assistance. Lors de la réservation, ce dernier est autorisé à utiliser le service par l'exploitant dans la limite des places disponibles et doit s'acquitter d'un titre de transport valable au même tarif que le voyageur qu'il accompagne.

Pour Filival, 7% des déplacements sont réalisés par des usagers avec un accompagnateur. Cette proportion est en moyenne identique aux autres services de transport adapté des grandes agglomérations françaises.

### Un déplacement ou un voyage ou une course avec un service PAM

**Un déplacement correspond à une prise en charge par un véhicule PAM d'un usager entre une origine et une destination.** Ce déplacement est caractérisé par un motif (travail, santé ou autre), une date de réalisation (mois, jour, horaire), une durée et une distance. Ce voyage peut prendre la forme d'un transport individuel, appelé mission, ou d'un transport collectif, nommé circuit ou groupage.

**Un circuit est un transport de plusieurs clients partageant le même véhicule et empruntant un trajet commun.** Le plus souvent, l'origine ou la destination est identique pour chaque utilisateur. À noter que le nombre d'usagers transportés correspond au nombre de déplacements générés par un circuit.

### Un refus

**Un refus est une demande de transport exprimée par un client qui ne peut être satisfaite,** généralement au moment de la réservation, pour diverses raisons précisées ci-après. Il existe deux grandes catégories de refus, d'une part, celle liée à l'exploitation qui regroupe les principaux motifs de refus :

- le manque de moyen à proposer au client ;
- une proposition d'horaire du transporteur qui ne convient pas au client ;
- un retour impossible à assurer par le transporteur.

et d'autre part celle liée au non respect du règlement d'utilisation du service :

- l'ayant droit non autorisé à utiliser le service (par exemple, carte d'invalidité périmée, client ayant des impayés importants ou des comportements inciviques) ;
- un déplacement souhaité inéligible à une prise en charge par le service (par exemple, transport scolaire ou destination au-delà de l'espace régional) ;
- un délai de réservation dépassé (inférieur à 4 heures avant l'heure de prise en charge convenue).

Il faut rappeler qu'un refus se distingue d'une annulation d'un transport déjà réservé et d'un transport non réalisé en raison d'une absence ou d'un retard d'un client ou d'un moyen d'exploitation.

## **2. Dimension des services étudiés**

L'analyse porte sur les usages et les usagers des services PAM 75, Filival et PAM 78 (lot Sud). Avant toute comparaison, il est préférable d'apprécier le dimensionnement de ces services.

### Le potentiel de population concernée par un service PAM

Il est difficile d'estimer la demande potentielle d'un service PAM. D'une part, les informations sur la reconnaissance administrative du handicap d'une personne sont rarement communiquées par les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), et, d'autre part, les quelques études traitant en partie de la mobilité des personnes handicapées ne permettent pas de mesurer cette demande. En outre, quand le service n'existe pas, le besoin d'accès à ce type de service ne se révèle peut-être pas car les personnes se sont déplacées autrement, voir même ont limité leur déplacement.

Cependant, selon les apports de l'enquête Handicap incapacité dépendance (HID) menée par l'INSEE entre 1998 et 1999, de l'enquête Vie quotidienne et santé (VQS) réalisée en 2007 par l'INSEE ainsi que du complément « situation de handicap » de l'Enquête globale transports (EGT) de 2001 sur les déplacements des habitants de la région Île-de-France effectuée par l'INSEE et la DREIF, il est possible d'estimer la population handicapée et de mieux appréhender la demande maximale d'un tel service de transport.

L'enquête HID a permis pour la première fois d'estimer à l'échelle nationale la proportion de personnes<sup>4</sup> déclarant être titulaire d'un taux officiel d'incapacité. Ainsi, par ajustement à la structure démographique (sexe et âge<sup>5</sup>) de chaque département francilien et par extrapolation, près de 700 000 franciliens bénéficieraient d'une reconnaissance administrative de leur handicap, soit 6% de la population régionale en 2006.

L'enquête HID a également mesuré l'autodésignation du handicap dans la population. Ainsi, en 1999, 9,5% des Français se déclaraient handicapés, l'enquête VQS de 2007 confirme ce taux national (9,8%) et précise ce taux à l'échelle régionale : 7,4% des personnes vivant en ménage ordinaire en Île-de-France considère avoir un handicap.

L'enquête HID et le complément « situation du handicap » de l'EGT indiquent qu'environ 1% des personnes ont besoin, et éventuellement accès, à un service de transport spécialisé pour personnes à mobilité réduite, soit 115 000 à 120 000 franciliens. Cette proportion est plus élevée pour les personnes ayant une déficience motrice.

### Un dimensionnement des services différent selon les contrats

Chaque département, maître d'ouvrage d'un service PAM, a une relation contractuelle d'exploitation avec le transporteur, soit sous une forme de marché public, soit en convention de délégation de service publique (DSP). Cette relation respecte le cahier des charges du STIF qui cadre le dispositif régional tout en laissant aux départements concernés des choix possibles sur certains critères dimensionnant les services, tels que la définition des ayants droit, les trajets éligibles ou la tarification pour l'utilisateur. Le tableau synthétique suivant présente les principales différences des 3 services étudiés du point de vue de l'utilisateur, ces informations ont été détaillées dans la partie 7 de ce rapport.

---

<sup>4</sup> Personnes vivant à domicile ou résidant en institution socio-sanitaire ou psychiatrique.

<sup>5</sup> Moins de 60 ans et 60 ans et plus.

## Principales différences d'accès aux services PAM étudiés

	<b>PAM 75</b>	<b>Filival</b>	<b>PAM 78</b>
<b>Ayants droit</b>	Parisien ou non Parisien bénéficiaire soit : - d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%) - de l'APA (GIR 1 à 4)	Val-de-Marnais bénéficiaire d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%)	Yvelinois bénéficiaire soit : - d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%) - de l'APA (GIR 1 à 4) - d'une carte européenne de stationnement - d'une carte de station debout pénible - d'un certificat médical justifiant d'une invalidité (≥ 80%) pour moins de 3 mois.
<b>Trajets autorisés vers des établissements d'accueil</b>	- ESAT - IME - Centre d'accueil de jour	- ESAT jusqu'au 1 <sup>er</sup> janvier 2008	- ESAT - Centre d'accueil de jour
<b>Tarification usager</b>	- par zone géographique - tarif réduit en heure creuse	- par zone géographique - compensation sociale du tarif	- par tranche kilométrique

APA : Allocation Personnalisée à l'Autonomie

GIR : Groupe Iso Ressources ou niveau de perte d'autonomie

ESAT : Établissement et Service d'Aide par le Travail

IME : Institut Médico-Éducatif

### Le volume d'activité

Compte tenu du potentiel de population concernée, des critères de dimensionnement choisis, des moyens d'exploitations mis en place et de l'ancienneté des services, les volumes d'activités varient fortement d'un service à l'autre.

Ainsi, PAM 75 enregistre, d'une part, 15 fois plus d'utilisateurs que PAM 78 (lot Sud) et 5 fois plus que Filival et, d'autre part, 8 fois plus de courses que PAM 78 (lot Sud) et 4,5 fois plus que Filival.

### Dimensionnement des 3 services PAM étudiés

<b>Service</b>	<b>Nb d'années depuis la mise en service</b>	<b>Nb d'inscrits (hors accompagnateurs)</b>	<b>Nb d'usagers</b>	<b>Taux d'usagers</b>	<b>Nb de trajets</b>	<b>Nb de véhicules</b>
<b>PAM 75</b>	5 ans et 1 mois	12 526	6 368	51%	276 467	121
<b>Filival</b>	3 ans et 2 mois	2 543	1 225	48%	61 346	34
<b>PAM 78 (lot Sud)</b>	2 ans et 2 mois	763	417	55%	34 121	19

Le public des services étudiés est bien plus faible que la demande potentielle maximale, estimée à environ 1% de la population. En effet, le nombre d'usagers pour mille habitants atteint tout au plus 2,9 usagers pour PAM 75<sup>6</sup>.

### Un public peu nombreux

Service	Nb d'usagers pour 1 000 habitants	Nb d'habitants à l'hectare de surface urbaine
<b>PAM 75</b>	2.9	202.4
<b>Filival</b>	0.9	56.6
<b>PAM 78 (lot Sud)</b>	0.6	19.6

Source : INSEE – RP 2006, IAU idF – MOS 2003.

La différence d'un service à l'autre peut s'expliquer en partie par l'ancienneté des services, mais également par une localisation préférentielle des usagers dans des secteurs résidentiels denses.

---

<sup>6</sup> Le nombre moyen d'usagers résidant dans les périmètres d'exploitation des services de transport adapté des grandes agglomérations françaises est équivalent, soit 2,6 usagers pour mille habitants (voir l'étude « État de l'art en matière de transport spécialisé », IAU île-de-France, mai 2007).



### 3. Les clients utilisateurs

Avant toute analyse de la mobilité des usagers des services PAM, il est nécessaire de mieux connaître ce public, en cernant particulièrement le profil socio-démographique.

#### 3.1. Un public âgé

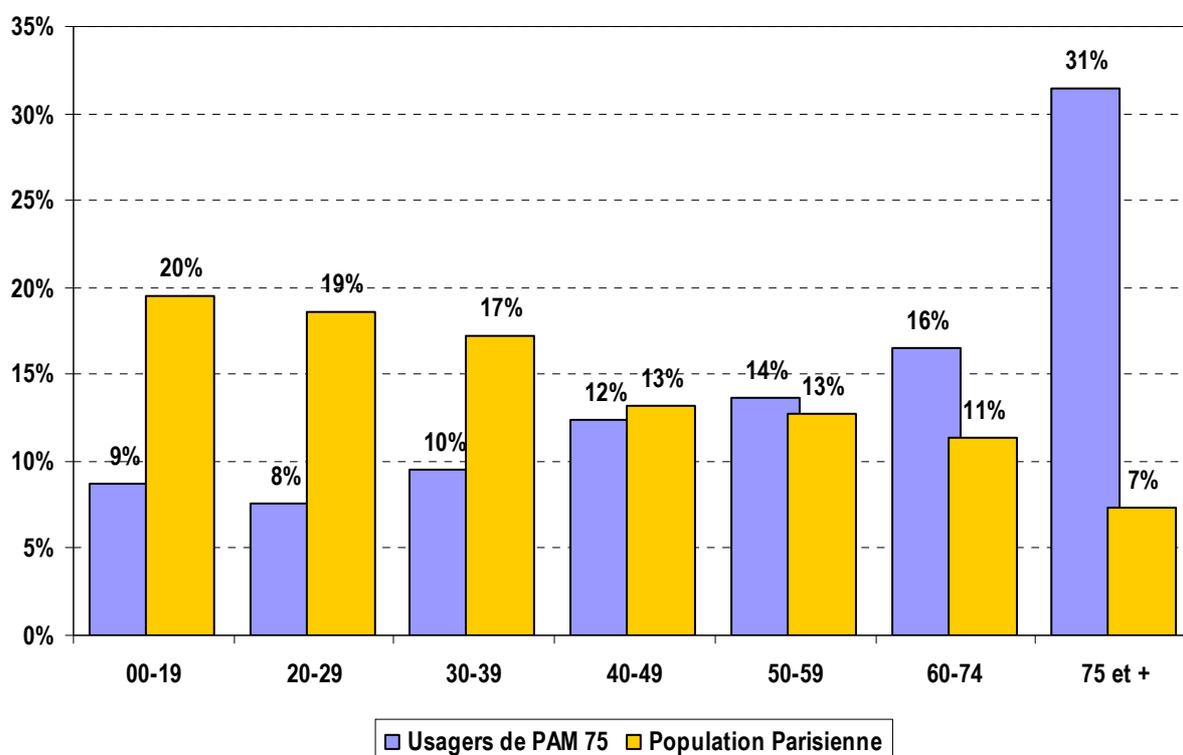
Plus de 40% des usagers ont 60 ans et plus<sup>7</sup>. La proportion de personnes âgées de 60 ans et plus utilisant le service PAM 75 ou Filival est 2,5 fois supérieure à la part des personnes du même âge à Paris ou dans le Val-de-Marne.

La structure par âge des usagers est caractéristique, d'une part, de la population handicapée et, résulte d'autre part, de la non prise en charge des trajets à destination des établissements d'enseignement par les services PAM, qui dépendent d'un autre dispositif organisationnel.

L'enquête HID a bien mis en exergue que les déficiences se déclarent davantage aux âges avancés et en particulier les déficiences motrices et sensorielles<sup>8</sup>. Compte tenu que le public des services PAM est en situation de handicap, le nombre de personnes âgées utilisant PAM est de ce fait important.

Par ailleurs, les conditions d'accès peuvent également amplifier le poids des personnes âgées. En effet, le service PAM 75 est ouvert aux bénéficiaires de l'APA (âgés de 60 ans et plus) et le service Filival autorise rarement les inscriptions d'enfants ou d'adolescents.

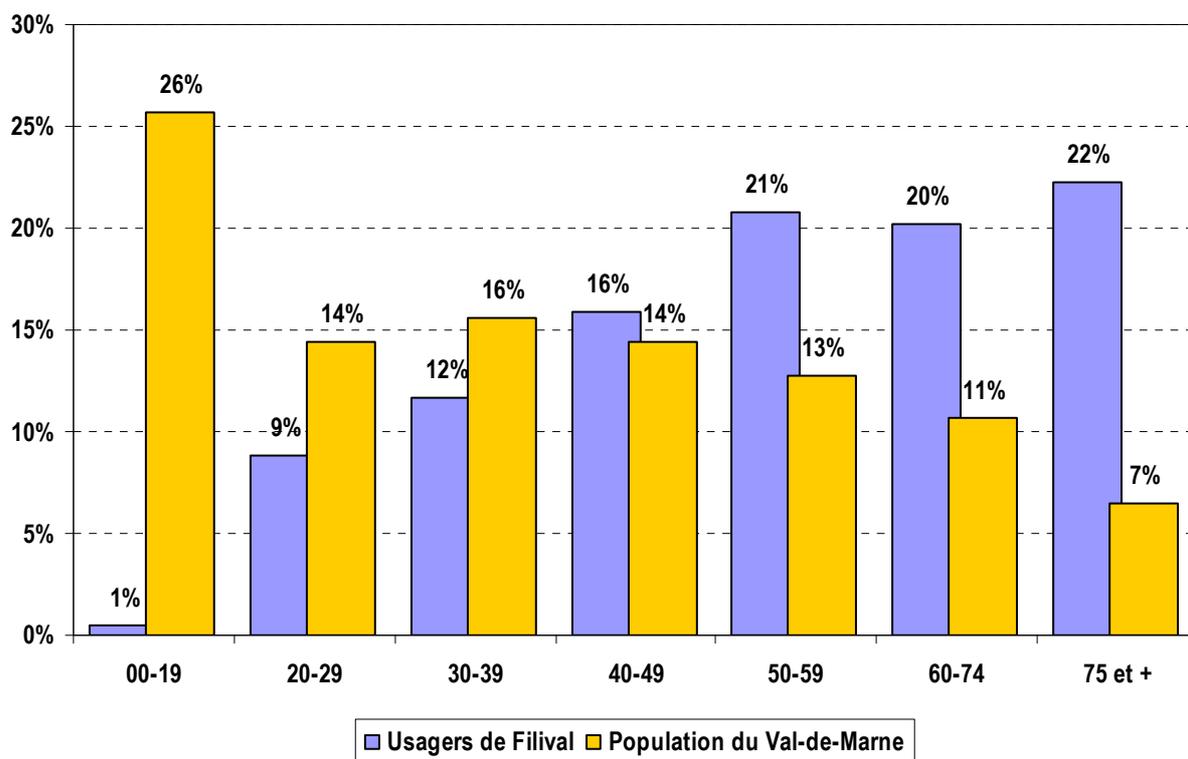
#### Répartition des usagers de PAM 75 par tranche d'âges



<sup>7</sup> Une proportion comparable aux services de transport spécialisé des grandes agglomérations française, voir l'étude « État de l'art en matière de transport spécialisé », IAU île-de-France, mai 2007.

<sup>8</sup> Pierre Mormiche et le groupe de Projet HID, « le handicap se conjugue au pluriel », INSEE Première, n°742, octobre 2000.

## Répartition des usagers de Filival par tranche d'âges



### 3.2. Plus de femmes que d'hommes

Les femmes sont sur-représentées de 4,5 à 8 points par rapport à la population générale qui est déjà majoritairement féminine.

#### Répartition des usagers par genre

Service	Usagers PAM		Population 2006	
	Homme	Femme	Homme	Femme
<b>PAM 75</b>	39.2%	60.8%	47.1%	52.9%
<b>Filival</b>	41.3%	58.7%	48.1%	51.9%
<b>PAM 78 (lot Sud)</b>	44.4%	55.6%	48.9%	51.1%

Source : INSEE - RP 2006.

Cette répartition inégale par sexe est cohérente avec la sur-représentation des femmes au sein des effectifs les plus âgés de la population générale.

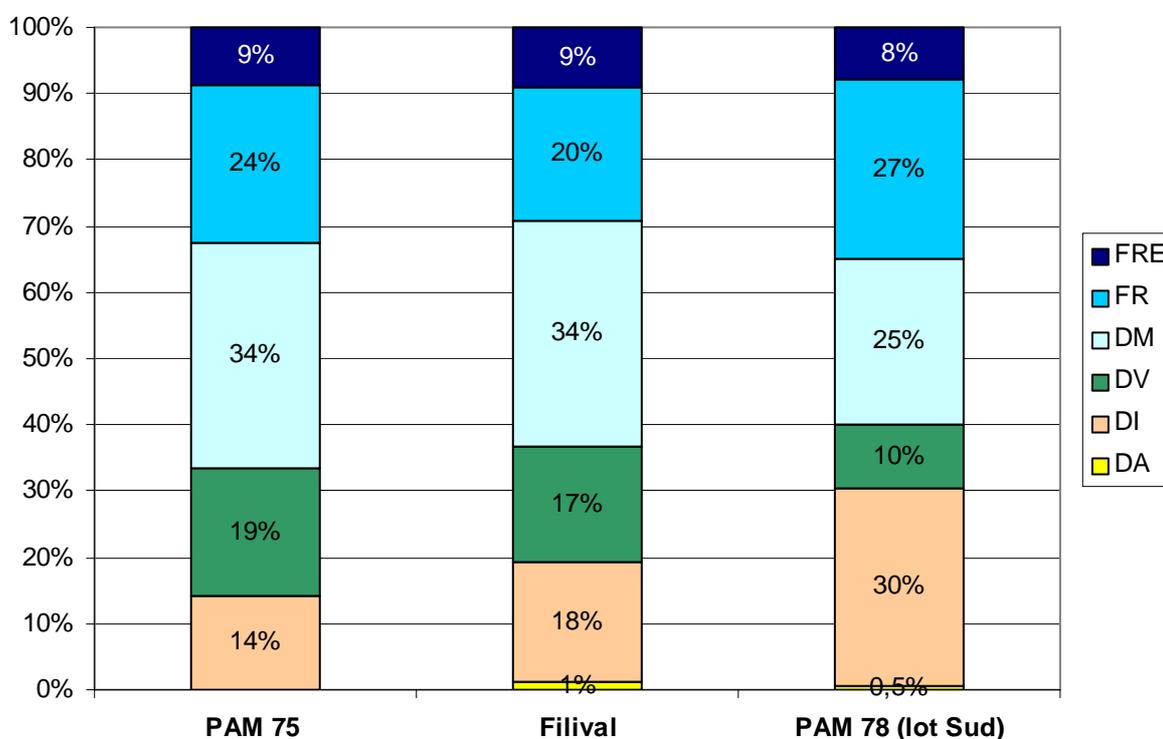
D'autre part, les travaux sur l'enquête HID ont montré que les hommes vivant à domicile déclarent beaucoup moins fréquemment de déficiences motrices mais nettement plus de déficiences auditives. Par conséquent, les services PAM répondraient, a priori, un peu moins aux besoins de déplacements d'un public masculin en ménage ordinaire.

### 3.3. Des déficiences multiples

Lors de leur inscription à un service PAM, les futurs usagers des services indiquent leur déficience principale et s'ils ont recours à une aide technique telle qu'un fauteuil roulant.

Près des deux tiers des usagers des services déclarent avoir une déficience motrice, y compris ceux se déplaçant en fauteuil roulant. Environ un tiers des usagers disposent d'un fauteuil roulant, dont approximativement un quart d'entre eux utilise un fauteuil roulant électrique, soit bien plus que la proportion nationale de 10% révélée par l'enquête HID<sup>9</sup>. Ce fait met en évidence tout l'intérêt et le rôle que jouent les services PAM pour la mobilité des usagers équipés d'un fauteuil roulant électrique.

#### Répartition des usagers par déficience



DA : Déficient auditif	DM : Déficient moteur
DI : Déficient intellectuel	FR : Usager en fauteuil roulant
DV : Déficient visuel	FRE : Usager en fauteuil roulant électrique

<sup>9</sup> Selon l'enquête HID de 1999, 0,6% de la population française (vivant en ménage ordinaire ou en institutions médico-sociales) disposerait de l'aide technique d'un fauteuil roulant pour se déplacer. Si ce ratio était appliqué à la population régionale en 2006, environ 74 000 franciliens se déplaceraient en fauteuil roulant.

Les autres déficiences fréquemment enregistrées sont la déficience visuelle et la déficience mentale, cognitive ou psychique, regroupée sous le vocable déficience intellectuelle. Leurs répartitions au sein des usagers du service PAM 75 et Filival sont comparables. Par contre, le poids des usagers ayant une déficience intellectuelle pour PAM 78 (lot Sud) est nettement supérieur (3 fois plus important) à celui des usagers ayant une déficience visuelle.

Bien que de nombreuses personnes ayant une déficience auditive répondent aux conditions d'accès des services PAM, peu d'entre elles se sont inscrites et sollicitent ce service de transport (seulement 15 usagers pour Filival et 2 usagers pour PAM 78 - lot Sud).

Pour les services de transport adapté des grandes agglomérations françaises, la répartition des usagers selon leur déficience ou handicap est similaire<sup>10</sup> à celle des services PAM 75 et Filival à l'exception du faible poids des usagers ayant une déficience intellectuelle (-10 points en moyenne).

### 3.4. Une forte concentration résidentielle

La géographie résidentielle des usagers et des inscrits non utilisateurs du service se caractérise par une concentration géographique plus accentuée que celle de la population globale. En effet, l'analyse des 7 principales communes ou arrondissements de domiciliation des usagers des services PAM montre que les lieux de vie préférentiels semblent correspondre à une répartition spatiale plus compacte mais également à celle du parc locatif social. Compte tenu du faible niveau de revenus des personnes handicapées<sup>11</sup>, le parc d'habitat social serait alors privilégié par le public des services PAM.

#### Poids des 7 principales communes (ou arrondissements) de résidence des usagers d'un service

Service	Utilisateurs	Inscrits mais non utilisateurs	Population 2006	% du parc de logement social	Nb de communes de la zone
<b>PAM 75</b>	70%	64%	56%	77%	20
<b>Filival</b>	42%	39%	36%	42%	47
<b>PAM 78 (lot Sud)</b>	60%	49%	38%	54%	91

Source : INSEE - RP 2006 et DREIF - enquête PLS 2005.

<sup>10</sup> Voir l'étude « État de l'art en matière de transport spécialisé », IAU île-de-France, mai 2007.

<sup>11</sup> D'après l'enquête HID qui permet d'estimer le nombre de bénéficiaires d'une allocation, pension ou d'un autre revenu en raison de problèmes de santé, il est possible, par ajustement à la structure démographique (sexe et âge) de chaque département francilien et par extrapolation, de montrer que 60% des personnes déclarant être titulaire d'une reconnaissance administrative de leur handicap reçoivent une allocation en raison de leur état de santé. Il faut rappeler que ces aides financières sont généralement soumises à des plafonds de ressources relativement faibles.

## 4. Les déplacements

Après l'analyse socio-démographique des clients utilisateurs des services, la présente étude tentera d'apporter des réponses aux questions suivantes : par qui les courses sont-elles réalisées ?, pourquoi ?, à quel moment ?, pour aller où ?

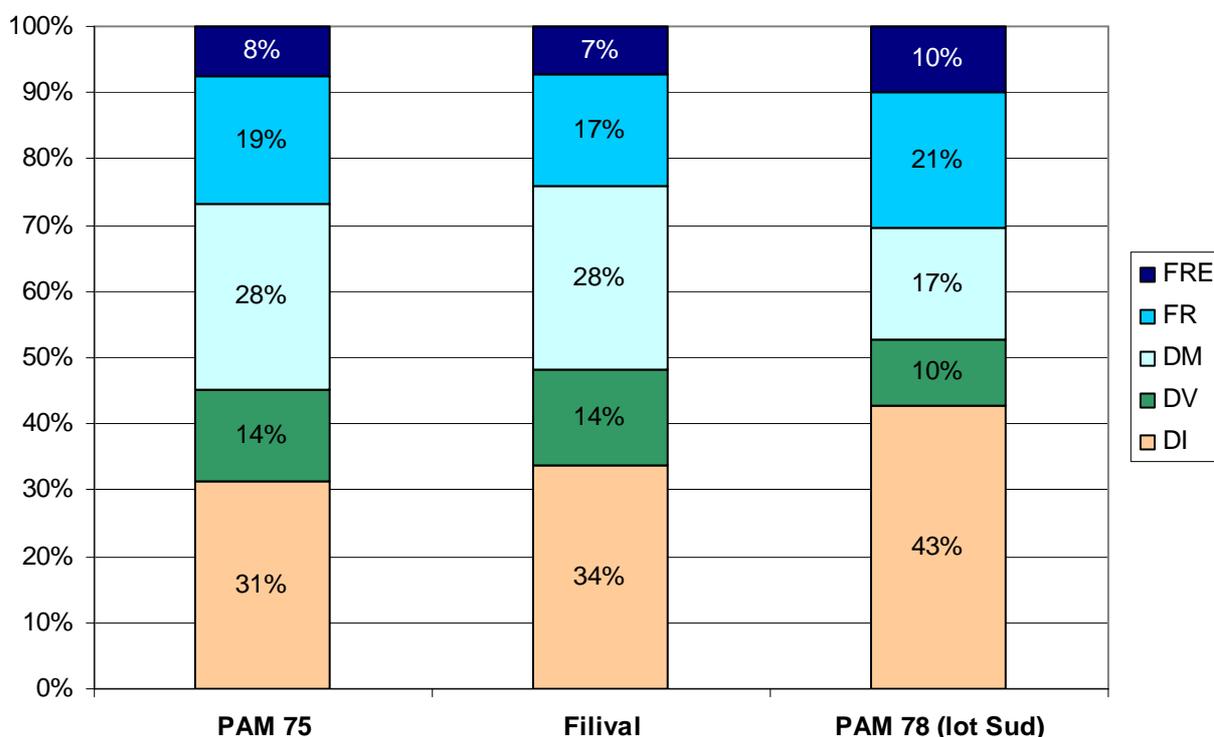
Sauf mention contraire, l'analyse comparative des déplacements se base sur les pratiques de déplacements en semaine du fait de leur caractère dimensionnant. Cependant, un chapitre traite des spécificités des déplacements effectués en fin de semaine.

### 4.1. Davantage de déplacements réalisés par des usagers ayant une déficience intellectuelle

L'observation de la répartition des déplacements selon la nature des déficiences des usagers montre que les personnes ayant une déficience intellectuelle engendrent de nombreux déplacements. Alors qu'elles représentent 14% des usagers du service PAM 75, elles engendrent 31% des déplacements de ce service. Cette remarque se vérifie également pour Filival et PAM 78 (lot Sud). Ainsi, comparativement à leur proportion parmi les usagers, leur poids dans les déplacements augmente de 13 à 17 points selon les services.

À l'inverse, les usagers ayant une déficience motrice génèrent proportionnellement moins de déplacements (une baisse de 6 à 8 points) ainsi que les usagers en fauteuil roulant (une réduction de 3 à 6 points<sup>12</sup>).

#### Répartition des déplacements selon les déficiences des usagers



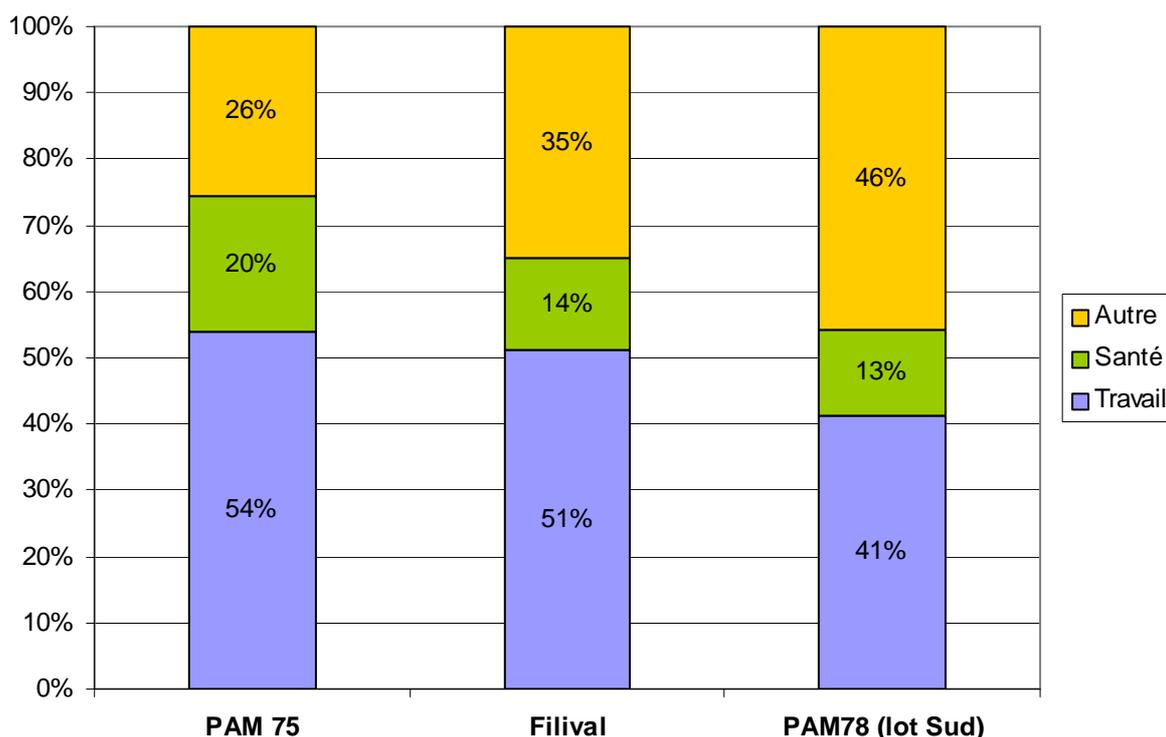
DI : Déficiant intellectuel	FRE : Usager en fauteuil roulant électrique
DV : Déficiant visuel	FR : Usager en fauteuil roulant
DM : Déficiant moteur	

<sup>12</sup> Baisse moyenne identique, de l'ordre de 5 points, pour les services de transport adapté des grandes agglomérations françaises.

## 4.2. Le motif travail est prédominant

Les services PAM étudiés sont principalement sollicités pour que les usagers se rendent à leur lieu de travail. Par leur caractère régulier et prioritaire lors des réservations, plus de la moitié des déplacements ont pour motif le travail<sup>13</sup>, à l'exception de PAM 78 (lot Sud).

### Répartition des déplacements selon les motifs



La part des déplacements liés aux besoins de santé (soins, consultations et examens médicaux) s'avère importante et nettement supérieure à celle générée par l'ensemble de la population francilienne<sup>14</sup>. Le public des services PAM correspond à une population en situation de handicap et relativement âgée, qui est généralement sujette à une affection de longue durée (ALD). Ainsi, il semble que les usagers des services PAM se déplacent davantage pour des raisons de santé que la population ordinaire, surtout lorsque leur âge est avancé.

<sup>13</sup> La part moyenne du motif travail pour les services de transport adapté des grandes agglomérations françaises atteint 40% (voir l'étude « État de l'art en matière de transport spécialisé », IAU île-de-France, mai 2007).

<sup>14</sup> Selon l'EGT 2000-2001, la part des déplacements pour motif santé représente seulement 1,5% de l'ensemble des déplacements (retour au domicile compris).

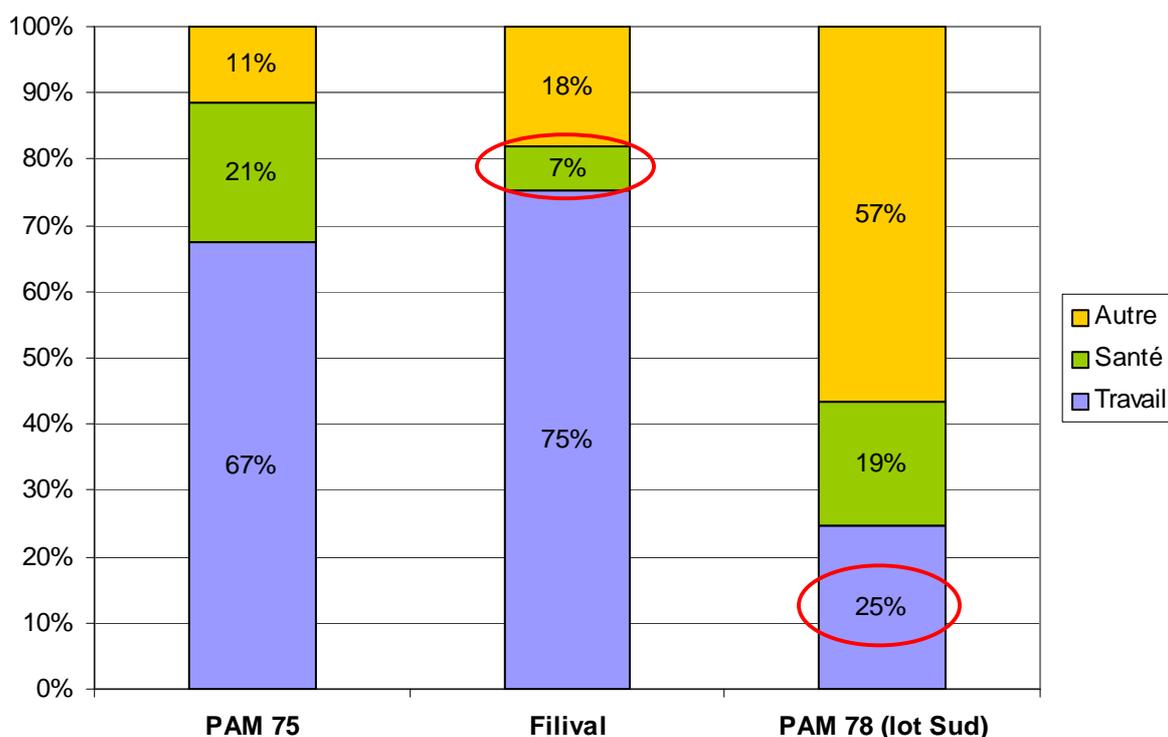
#### 4.3. La part du motif travail varie selon les déficiences des usagers et selon les services PAM

*Les déplacements réalisés par des usagers ayant une déficience intellectuelle sont fréquemment à destination d'établissements médico-sociaux, soit d'hébergement plus ou moins médicalisés, soit de travail protégé. Les modalités d'enregistrement du motif pour ces établissements peuvent varier selon les opérateurs de service. À titre d'exemple, les centres d'accueil de jour proposent des activités occupationnelles et non professionnelles, et les déplacements pour s'y rendre sont déclarés en motif loisirs pour PAM 78 (lot Sud) et en motif travail pour PAM 75, sans qu'il nous soit possible de redresser ce biais.*

D'autre part, lors de la réservation, l'utilisateur peut indiquer une adresse de destination à laquelle se trouvent plusieurs catégories d'établissements spécialisés. Dans ce cas, il est difficile de bien faire la distinction.

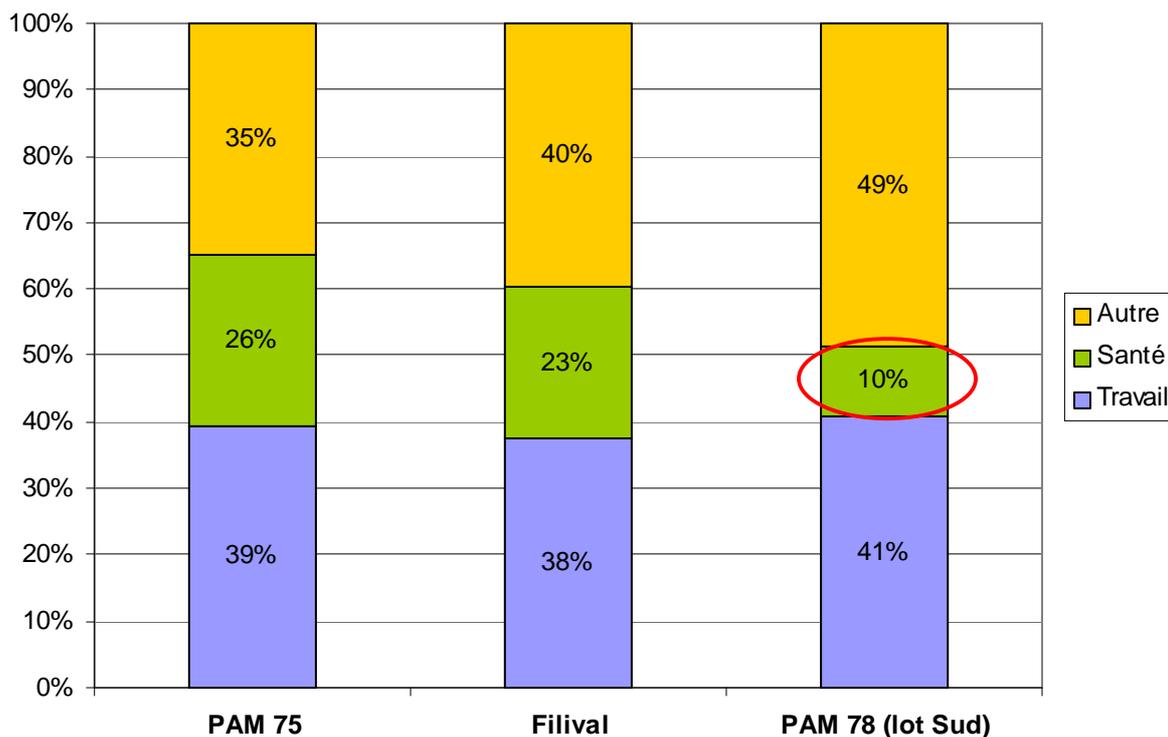
Enfin, l'éligibilité de certains types d'établissement varie d'un service à l'autre ce qui rend la comparaison délicate.

##### Répartition des déplacements des « déficients intellectuels » selon les motifs



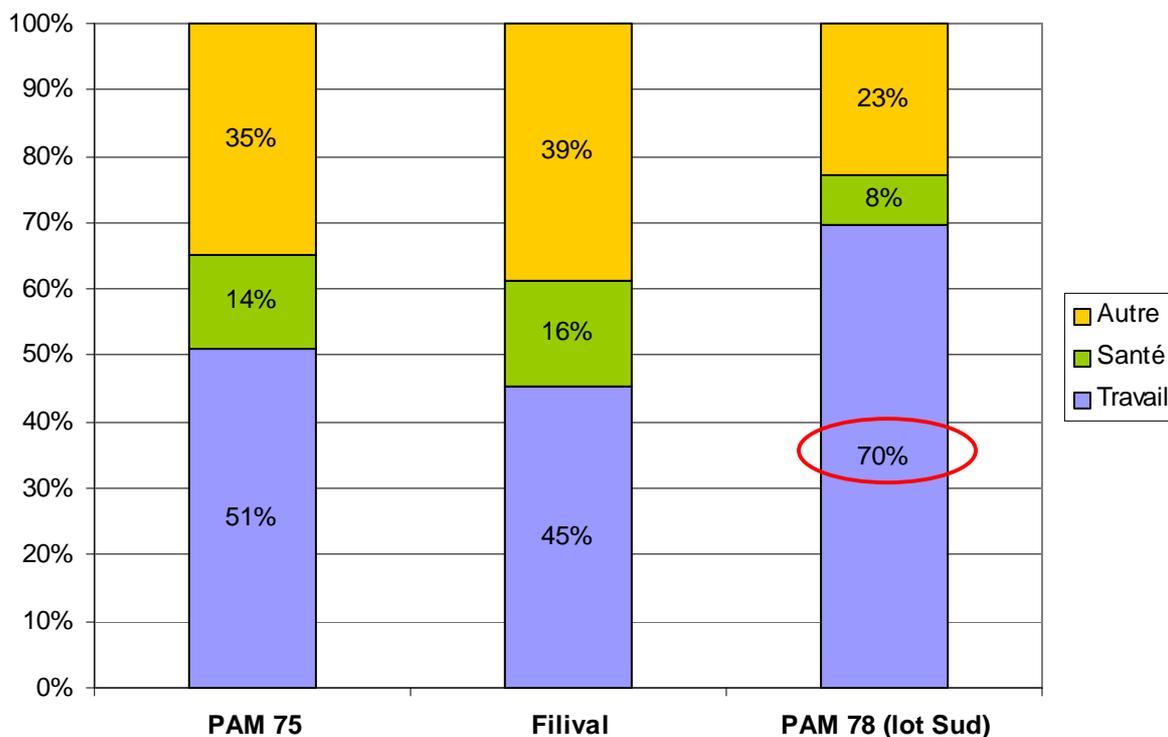
Pour les déplacements des **usagers ayant une déficience motrice**, la répartition des motifs d'un service PAM à un autre est pratiquement similaire. Cependant elle semble être **influencée par le comportement de mobilité des usagers âgés de 60 ans et plus**. En effet, ces derniers sont sur-représentés parmi les usagers ayant une déficience motrice, ainsi le besoin de déplacements pour raison professionnelle de cette catégorie d'usagers est moindre (environ 40%) et le poids des courses pour motif santé est bien supérieur (environ 25%), à l'exception des usagers inscrits à PAM 78 (lot Sud).

#### Répartition des déplacements des « déficients moteurs » selon les motifs

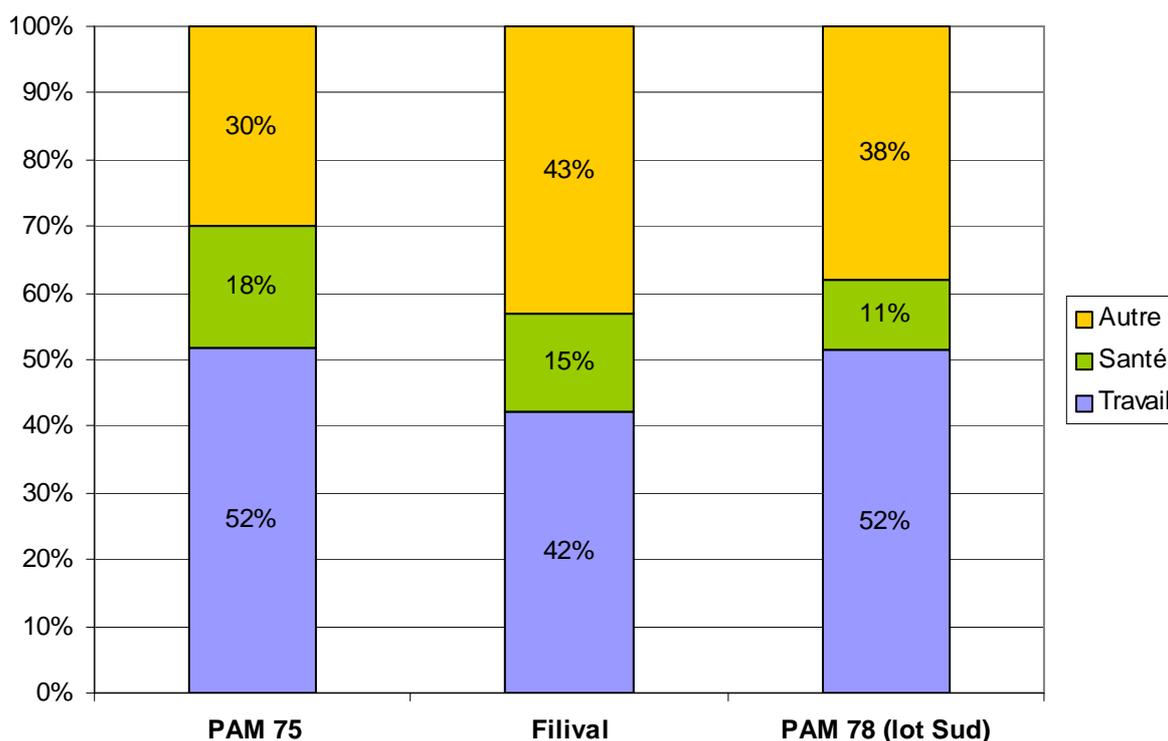


**L'activité travail induit de nombreux déplacements aussi bien pour les usagers en fauteuil roulant que pour les usagers ayant une déficience visuelle.** Pour ces deux catégories d'usagers, les parts des déplacements liés au travail et à la santé sont également semblables d'un service à l'autre, excepté la prédominance du motif travail pour les trajets des usagers avec une déficience visuelle inscrits à PAM 78 (lot Sud).

**Répartition des déplacements des « déficients visuels » selon les motifs**

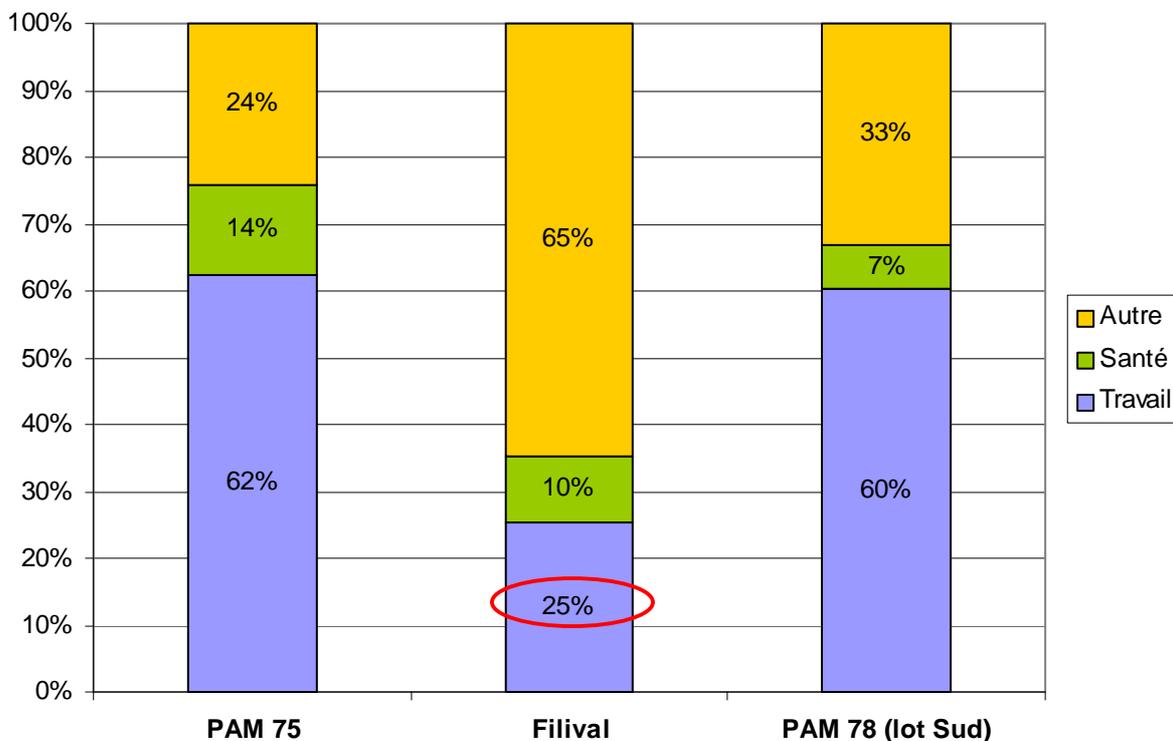


**Répartition des déplacements des usagers en fauteuil roulant selon les motifs**



Pour PAM 75 et PAM 78 (lot Sud), la grande majorité des déplacements effectués par les usagers en fauteuil roulant électrique ont pour motif le travail (environ 60%). A contrario, pour Filival, cette catégorie d'usagers sollicite nettement moins le service pour se rendre au travail.

### Répartition des déplacements des usagers en fauteuil roulant électrique selon les motifs

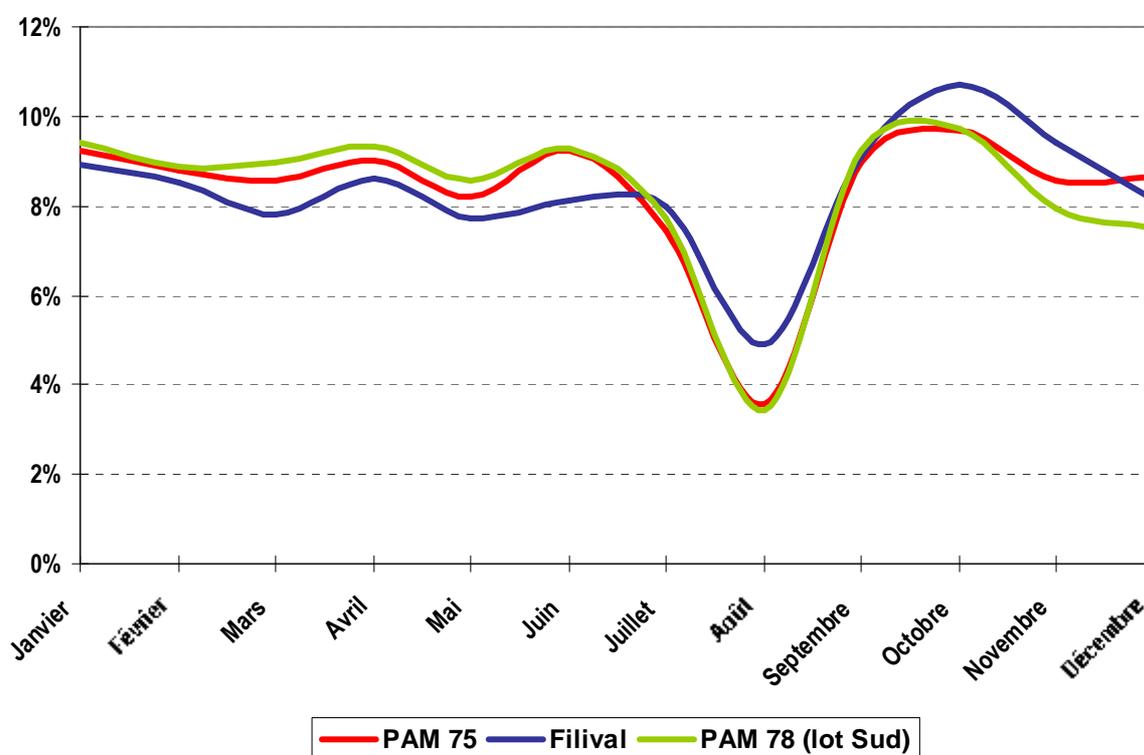


#### 4.4. L'effet estival marqué

L'activité mensuelle des services PAM étudiés correspond, le plus souvent, entre 8% et 10% des courses annuelles, sauf lors des mois d'été. Ainsi, pour PAM 75 et PAM 78 (lot Sud), le nombre de déplacements est 2,5 fois moindre au mois d'août. Pour Filival, l'activité estivale est légèrement supérieure, mais le volume de déplacements est tout de même 1,8 fois moindre au mois d'août.

L'activité des services PAM est dominée par les déplacements pour motif travail. Ainsi, lorsque les salariés prennent leurs congés annuels estivaux (souvent fixés au mois d'août par les salariés ou par les entreprises), l'activité des services PAM s'en trouve directement impactée.

#### Répartition mensuelle des déplacements réalisés au cours d'une année



#### **4.5. L'essentiel des déplacements en semaine**

Les courses se réalisent essentiellement en semaine. Seuls 11% des déplacements ont lieu un jour de fin de semaine pour PAM 75 et Filival et 4% pour PAM 78 (lot Sud).

Cet écart d'activité entre un jour de semaine et un jour de fin de semaine peut avoir plusieurs facteurs explicatifs, conjuguant à la fois une moindre demande et une offre faible. Cette différence est liée principalement au faible volume de déplacements réalisés en fin de semaine pour raison professionnelle ou de santé. D'autre part, le samedi et/ou le dimanche, de nombreux usagers peuvent davantage bénéficier ou solliciter un accompagnement familial ou amical, leur permettant ainsi de se déplacer sans recourir à un service PAM. Par ailleurs, cette baisse de la demande entraîne de facto une réduction de l'offre de transport de la part de l'opérateur du service PAM, tentant d'adapter au mieux les moyens humains et matériels disponibles afin de limiter ses coûts d'exploitation. Ainsi, cette restriction de l'offre conduit certainement à limiter à son tour la demande de déplacements.

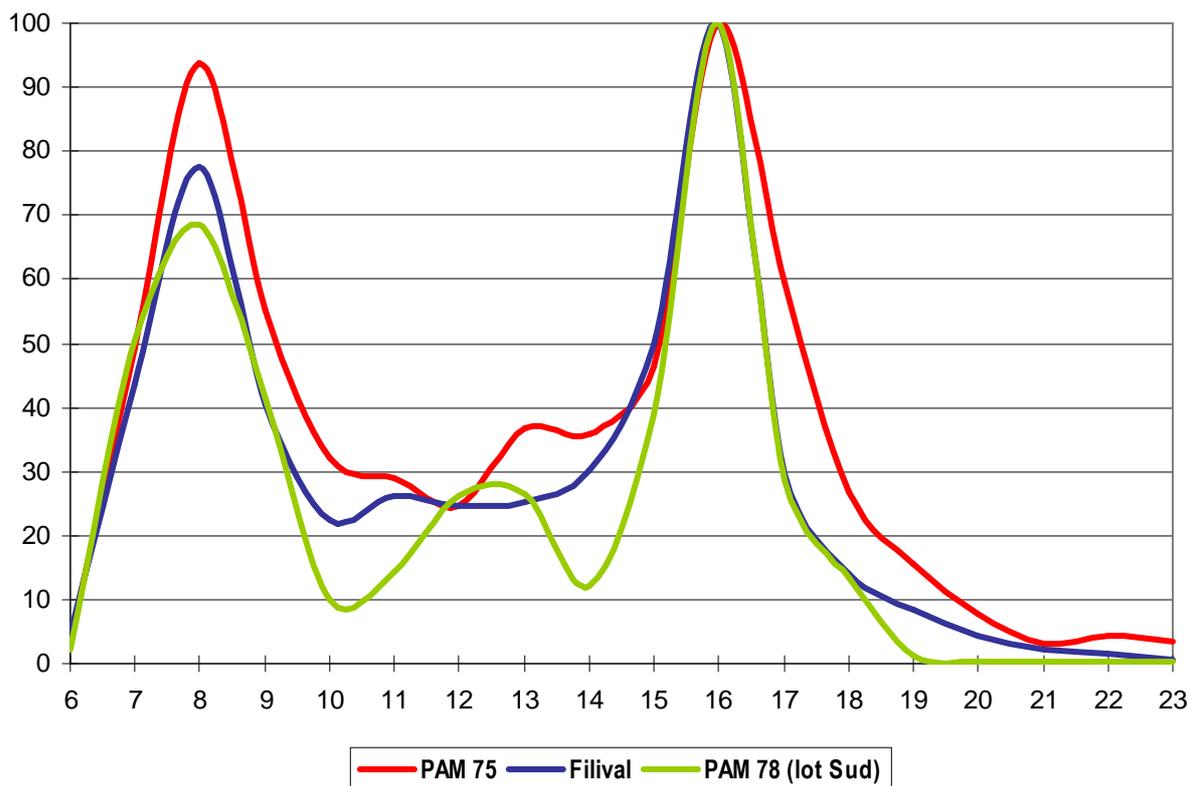
Les déplacements effectués en fin de semaine n'ont pas les mêmes caractéristiques que ceux réalisés en semaine. En proportion, les personnes âgées de 60 ans et plus utilisent davantage les services PAM en fin de semaine qu'en semaine. De même pour les clients déclarant une déficience motrice qui sont aussi souvent âgés. Par contre, le nombre de déplacements générés par la demande des usagers ayant une déficience intellectuelle baisse considérablement en fin de semaine car, durant cette période, la famille prend généralement à sa charge leur déplacement ou les animateurs les encadrent s'ils restent en établissement spécialisé. PAM 78 (lot Sud) compte davantage d'usagers avec une déficience intellectuelle et de ce fait son activité est encore plus faible comparativement au service parisien ou val-de-marnais.

Les fluctuations annuelles ou au cours de la journée sont moins marquées le samedi ou le dimanche que pour un jour de semaine.

#### 4.6. Fortes fluctuations horaires un jour de semaine

L'activité des services PAM étudiés est marquée en journée par deux hyper points horaires, l'une le matin entre 8h et 9h et la seconde en fin d'après-midi entre 16h et 17h. Ces deux points concentrent environ un tiers des déplacements des services et correspondent aux horaires d'activités des établissements d'accueil des personnes handicapées, le plus souvent entre 9h et 16h30.

##### Répartition horaire des déplacements réalisés lors d'un jour de semaine (en base 100)



Par ailleurs, la majorité du volume de courses (les 2/3 pour PAM 75 et Filival et les 3/4 pour PAM 78 lot Sud) se concentre sur les périodes de pointe du matin (7h-10h) et du soir (15h-18h) qui coïncident également avec les horaires de travail des usagers. Pour PAM 75, la pointe du matin est plus marquée que pour les autres services analysés et après 19 heures son activité est supérieure.

#### 4.7. L'importance des circuits

La pratique et la possibilité d'organiser des courses en circuit<sup>15</sup> diffèrent d'un service PAM à un autre. Pour PAM 75, 24% des déplacements sont réalisés en circuit, Filival<sup>16</sup> 36% et PAM 78 (lot sud) 54%.

La majorité des déplacements est réalisée par des clients ayant une déficience intellectuelle, le plus souvent pour se rendre dans des structures d'accueil spécialisées. Ainsi, l'essentiel des courses ont lieu en semaine pendant les heures de pointe. La part des usagers ayant une déficience intellectuelle varie selon les services ce qui peut expliquer l'intensité du recours aux circuits d'un service à l'autre.

D'autre part, plus le service comporte d'usagers inscrits plus les demandes de déplacements risquent d'être hétérogènes. Dans ce cas, il est alors plus difficile de définir des circuits.

#### 4.8. De nombreuses courses de faible distance

##### Distance, durée et vitesse des déplacements

Étant donné les limites<sup>17</sup> du logiciel de planification pour l'enregistrement des distances des déplacements inscrits dans un circuit, l'analyse des distances porte alors uniquement sur les missions individuelles. Ainsi, la distance moyenne d'un déplacement réalisé en semaine avoisine les 8 km pour Filival et PAM 78 (lot Sud), pour PAM 75 elle est légèrement inférieure à 7,5 km.

##### **Distance, durée et vitesse moyennes des déplacements**

Service	Distance (km)	Durée (minutes)	Vitesse (Km/h)
PAM 75	7.4	35	11.2
Filival	7.9	32	13.8
PAM 78 (lot Sud)	8.2	25	18.0

Une forte densité urbaine permet de raccourcir les distances pour accéder à l'emploi ou aux services (achats, loisirs, santé, etc.) mais les vitesses de déplacements sont réduites et ralenties (vitesse autorisée réglementairement limitée, maillage urbain dense générant davantage d'intersections à respecter, activités plus nombreuses suscitant un trafic automobile plus important).

La distance moyenne des courses pour motif « Travail » correspond approximativement à la distance moyenne des déplacements<sup>18</sup>. Par contre, les courses pour motif « santé » sont plus courtes.

<sup>15</sup> Un circuit est un transport de plusieurs clients partageant le même véhicule et empruntant un trajet commun.

<sup>16</sup> Pour le service Filival, le poids des déplacements réalisés en circuit est moins forte depuis la limitation des courses vers les ESAT, effective depuis l'année 2008.

<sup>17</sup> Ces limites sont exposées en annexe.

<sup>18</sup> Contrairement aux résultats de l'EGT de 2001 concernant les déplacements des Franciliens : la portée moyenne des déplacements pour motif « domicile – travail » en mode mécanisé est nettement plus élevée que celle de l'ensemble des déplacements (10,7 km contre 7,1 km).

Les déplacements en fin de semaine sont plus longs qu'en semaine (une distance moyenne supérieure de 3,5 à 5 km Pour Filival et PAM 78 (lot Sud), les trajets après 19h sont plus longs, en raison peut-être d'un accès aux loisirs moins aisé qu'à Paris.

Pour PAM 75 et Filival, les déplacements des usagers âgés entre 30 et 39 ans sont plus longs et ceux des usagers dont l'âge dépasse les 74 ans sont plus courts. D'autre part, pour PAM 75 et PAM 78 (lot Sud), les trajets réalisés par des usagers non ou mal voyants sont plus longs (majoritairement pour motif travail) et ceux des usagers ayant une déficience motrice (et davantage âgés) sont plus courts. Il est donc probable que l'activité exercée influence la mobilité des usagers. Ainsi, les usagers actifs ayant un emploi ont tendance à parcourir de plus longues distances qu'un usager retraité.

La durée<sup>19</sup> des déplacements ne varie pas sensiblement selon les déficiences des usagers à l'exception des trajets effectués par les usagers en fauteuil électrique. En effet, la durée de ces déplacements est supérieure de 4 minutes à la durée moyenne, certainement en raison d'une prise en charge et d'une installation à bord du véhicule plus longue.

Compte tenu de l'organisation même des circuits, les durées moyennes des déplacements sont plus longues que celles des déplacements en mission, soit 12 minutes supplémentaires pour PAM 75 et Filival, et 25 minutes pour PAM 78 (lot Sud).

### De nombreuses petites courses

L'analyse de la répartition des courses (uniquement les missions individuelles) par tranches kilométriques montre que :

- l'essentiel des courses (96%) parcourt moins de 25 km,
- les deux-tiers ou les trois-quarts des déplacements font moins de 10 km,
- et environ 40% des trajets moins de 5 km.

### **Répartition des courses selon les tranches kilométriques de la grille tarifaire de PAM 78 et PAM 91<sup>20</sup>**

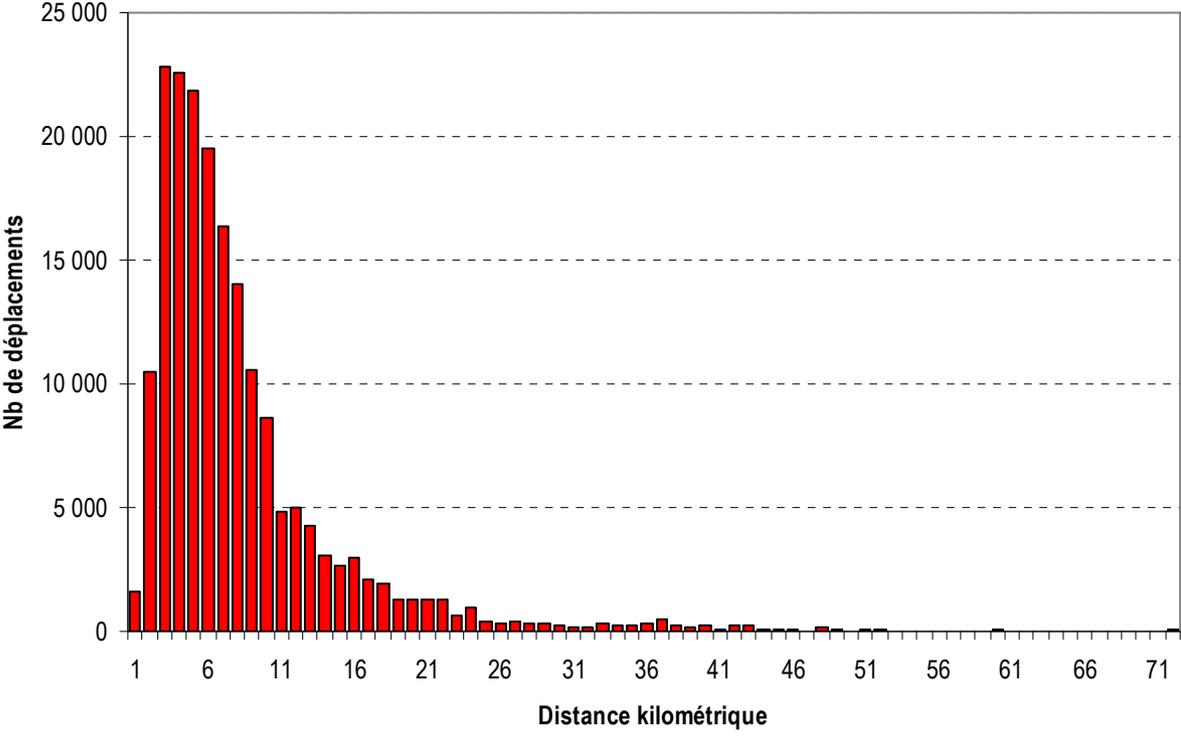
Distance (Km)	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
<b>Moins de 10</b>	77.1%	68.3%	66.9%
<b>de 10 à 24</b>	18.9%	27.5%	29.6%
<b>de 25 à 49</b>	3.3%	3.8%	3.3%
<b>50 et plus</b>	0.6%	0.4%	0.2%

La production de nombreuses courses de faible distance est-elle le reflet d'une demande des usagers et/ou le résultat lié aux exigences de performances d'exploitations du service ? L'opérateur choisit de répondre au maximum de demandes en privilégiant les petites courses qui lui permettent d'optimiser au mieux ses moyens d'exploitations et de limiter le plus possible le nombre de refus.

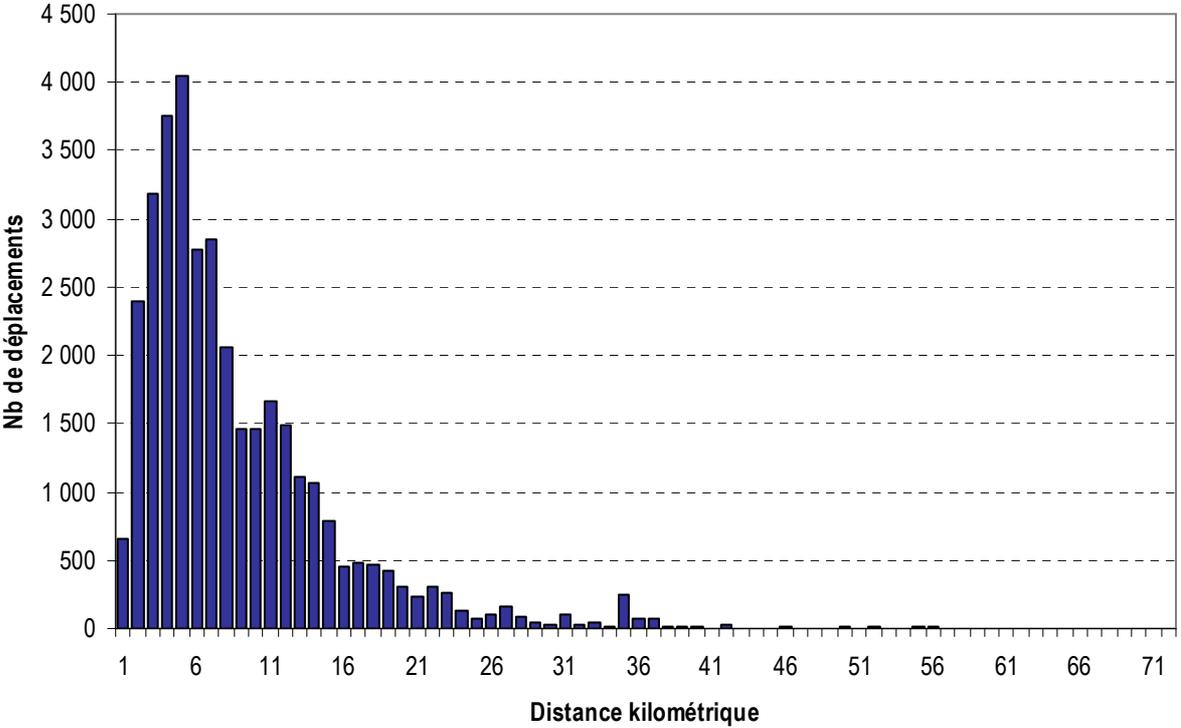
<sup>19</sup> La durée d'un déplacement est calculée à partir des heures de départ et d'arrivée de chaque déplacement. Il s'agit d'une durée d'un trajet porte à porte estimée selon le logiciel de planification de courses, incluant les temps de prise en charge et d'installation du client dans le véhicule.

<sup>20</sup> Pour PAM 75, PAM 92, PAM 93 et Filival, la grille tarifaire correspond à un découpage géographique zonal. Pour PAM 77, les tranches kilométriques sont définies différemment : de 0 à 15 km, de 16 à 25, de 26 à 50 et plus de 50 km. D'autre part, les kilomètres pris en compte sont ceux mesurés à vol d'oiseau entre l'origine et la destination du déplacement et non ceux théoriquement parcourus.

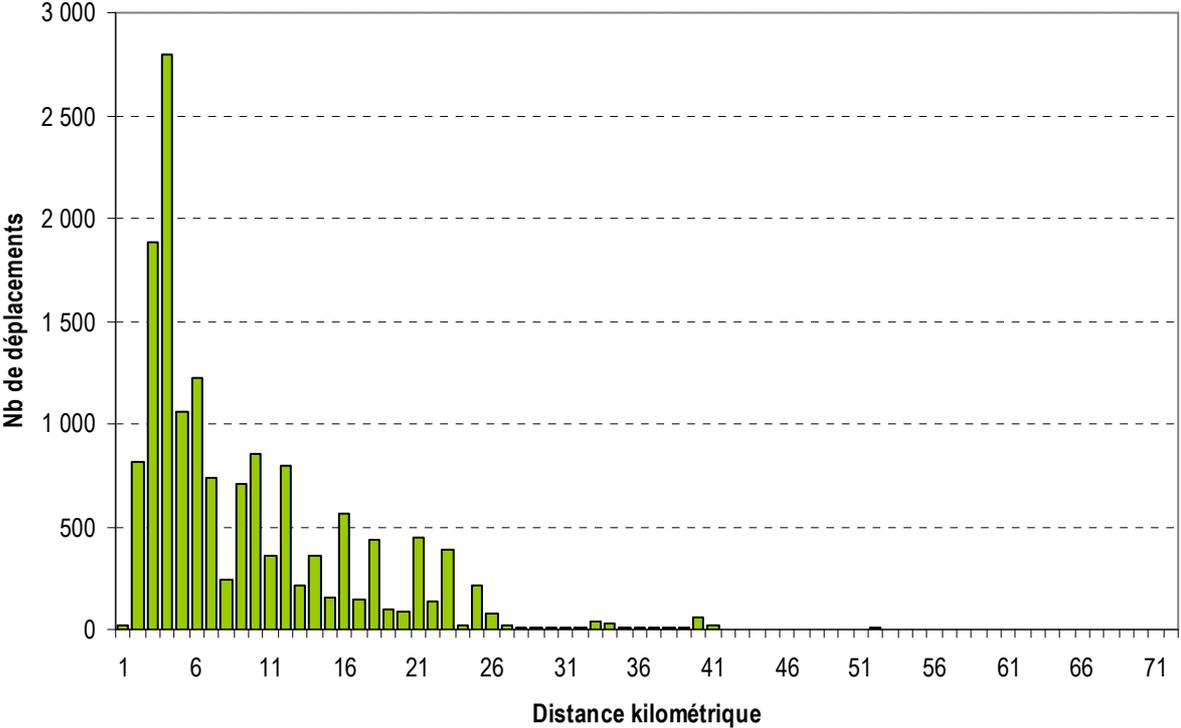
**Répartition du nombre de déplacements selon les distances kilométriques pour PAM 75**



**Répartition du nombre de déplacements selon les distances kilométriques pour Filival**



Répartition du nombre de déplacements selon les distances kilométriques pour PAM 78 (lot Sud)



## 4.9. Les principaux lieux de destination

L'observation de la géographie des déplacements concerne tous les déplacements réalisés aussi bien en semaine que le week-end, y compris avec les retours au domicile des usagers.

### Le département du service PAM

La grande majorité des destinations (environ 90%) se limite au département de résidence de l'utilisateur.

### Répartition des destinations à l'échelle départementale

Destination	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
département de résidence	89.3%	88.1%	91.5%
départements voisins	8.8%	11.7%	7.2%
départements éloignés	1.9%	0.2%	1.3%

Plusieurs raisons peuvent expliquer cette pratique :

- l'échelle des déplacements est généralement départementale<sup>21</sup> ;
- le bassin de vie est souvent infradépartemental<sup>22</sup>, ce qui engendre de nombreuses courses de faible distance ;
- la grille tarifaire zonale (par couronne) pour PAM 75 et Filival renforce également la géographie départementale des déplacements.

### Les destinations internes à la commune de résidence

Une part non négligeable de déplacements correspond à des déplacements internes à la commune (ou l'arrondissement) de résidence de l'utilisateur, soit 12% des trajets pour PAM 75, 16% pour Filival et 15% pour PAM 78 (lot sud).

Ces déplacements dont l'origine et la destination se situent dans la même commune de domiciliation de l'utilisateur ne pourraient-ils pas être réalisés autrement ? Par exemple, si un service d'accompagnement pour les déplacements locaux est mis en place et/ou si la voirie et les espaces publics deviennent accessibles.

### Les structures d'accueil des personnes handicapées

Les établissements médico-sociaux accueillant un public handicapé sont les principaux pôles de fréquentation des services PAM étudiés. La plupart d'entre eux sont des ESAT (établissement et service d'aide par le travail) et des centres d'accueil de jour, souvent destinés à l'accueil des personnes ayant une déficience intellectuelle.

<sup>21</sup> Selon les résultats de l'EGT de 2001, 81% des déplacements en modes mécanisés sont à destination du département de résidence.

<sup>22</sup> Voir l'étude « Bassins de vie et déplacements », IAU île-de-France, juillet 2008.

L'analyse des 20 lieux qui génèrent le plus de déplacements met en exergue l'importance de la desserte de ces établissements pour l'exploitation des services PAM. Ainsi, une dizaine d'établissements engendre 10% à 20% des déplacements selon les services.

### Nombre d'établissements médico-sociaux parmi les 20 principaux générateurs de déplacements

Parmi les 20 adresses principales de destination	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
étabts spécialisés identifiés	16	12	10
étabts hospitaliers	2	1	2

*étabts = établissements*

### Poids des principaux générateurs de déplacements

Destination	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
Les 20 destinations principales	11%	20%	30%
dont étabts spécialisés identifiés	9%	13%	20%
dont étabts hospitaliers	1%	0.5%	3%

*étabts = établissements*

Leur poids est amplifié par la fréquence, la régularité et la période horaire des déplacements qu'ils suscitent. D'autre part, ils facilitent la planification de circuits et, de ce fait, permettent aux transporteurs d'optimiser l'utilisation de leurs moyens d'exploitation.

Il faut également rappeler que ces établissements prennent de moins en moins à leur charge le transport de leurs usagers depuis leur domicile. Les bénéficiaires de ces structures ont donc davantage recours aux services PAM et doivent engager des frais de transports substantiels au regard de leur revenu<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Le budget mensuel d'un usager consacré à ses transports réguliers avec PAM 75 ou PAM 78 est de l'ordre de 300 euros alors que le salaire d'un travailleur en ESAT varie entre 800 et 900 euros.



## 5. Les refus

L'analyse des déplacements effectués ne permet pas une évaluation complète de l'ensemble de la demande des services PAM. Il est nécessaire d'étudier aussi l'expression des demandes insatisfaites, soit les refus enregistrés au moment d'une tentative de réservation de transport. Cette analyse complémentaire mesurera l'ampleur des refus et identifiera les catégories de clients des services PAM subissant le plus de refus ainsi que les périodes les plus exposées aux refus.

### 5.1. Une demande insatisfaite non négligeable

Sur l'ensemble des demandes de transport aussi bien celles acceptées et réalisées (les déplacements) que celles insatisfaites, la part des refus s'élève à peu près à 7% pour PAM 75, 3% pour Filival et 4% pour PAM 78 (lot Sud).

A priori, cette proportion peut sembler relativement faible mais en réalité elle révèle souvent une saturation des services qui peut même conduire certains clients à renoncer à les utiliser. Ainsi, pour PAM 75, 7% des clients ayant subi au moins un refus ne se sont pas déplacés en 2008 à l'aide du service PAM), 10% pour Filival et 26% pour PAM 78 (lot Sud). Rapporté à l'ensemble des clients inscrits de chacun des services, 2% des clients de PAM 75, près de 3% des clients de Filival et plus de 6% des clients de PAM 78 (lot Sud) n'ont pu se déplacer.

D'autre part, de nombreux usagers sont concernés par cette restriction d'usage (et peut-être de mobilité) car, pendant l'année de référence de l'étude, 58% des usagers de PAM 75 ont subi au moins un refus, 48% pour Filival et 33% pour PAM 78 (lot Sud). Néanmoins, la grande majorité des clients qui ont supporté au moins un refus ont connu peu de refus : pour PAM 75, 76% des usagers dans cette situation ont vécu moins de 6 refus, 90% pour Filival et 81% pour PAM 78 (lot Sud).

#### Répartition des clients ayant subi au moins un refus selon le nombre de refus subis

Nb de refus	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
1 seul	31.4%	48.6%	50.3%
de 2 à 3	31.0%	28.6%	25.7%
de 4 à 5	13.8%	12.3%	5.5%
de 6 à 10	13.9%	8.8%	4.4%
plus de 10	9.9%	1.7%	14.2%

*Données : refus enregistrés en semaine et le week-end.*

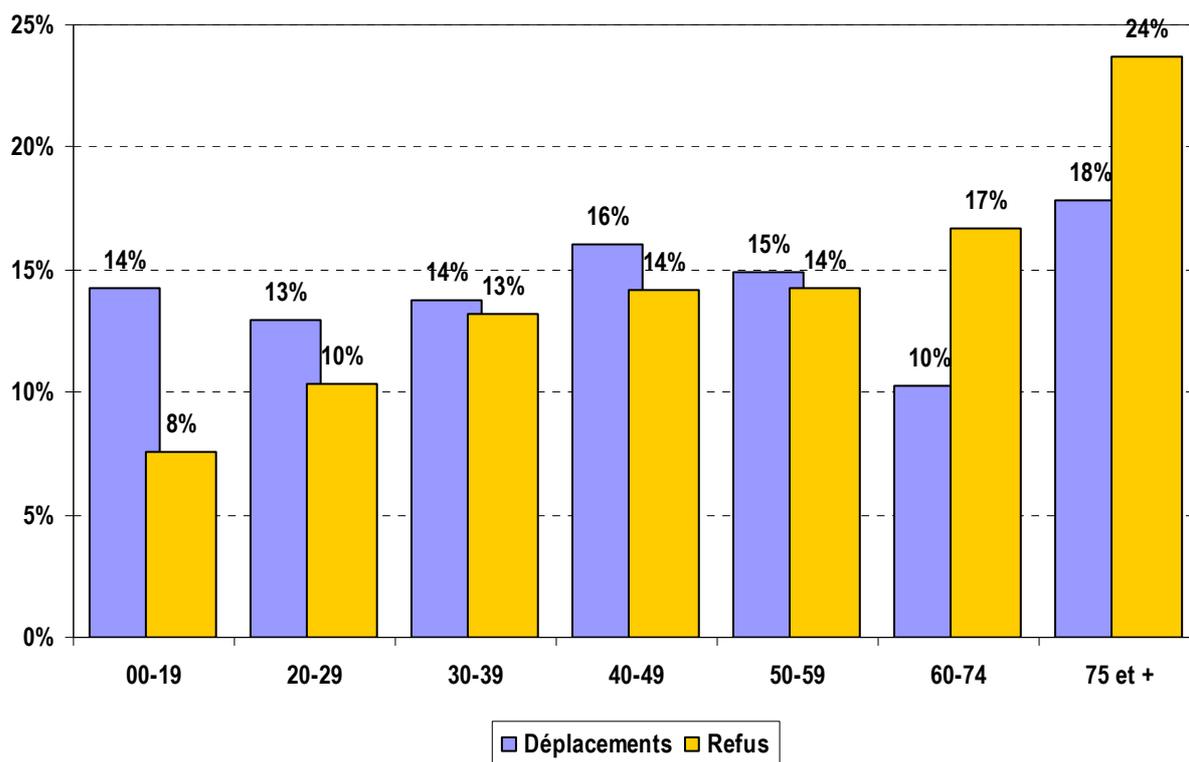
## 5.2. Les refus concernent davantage les utilisatrices âgées ayant une déficience motrice

Afin de vérifier si les refus affectent davantage une catégorie d'utilisateurs, une comparaison de la répartition des refus avec celle des déplacements a été menée. Il apparaît que ce sont les utilisatrices âgées avec une déficience motrice qui subissent le plus de refus. Ce constat est exposé ci-après.

### Les refus pénalisent surtout les personnes âgées

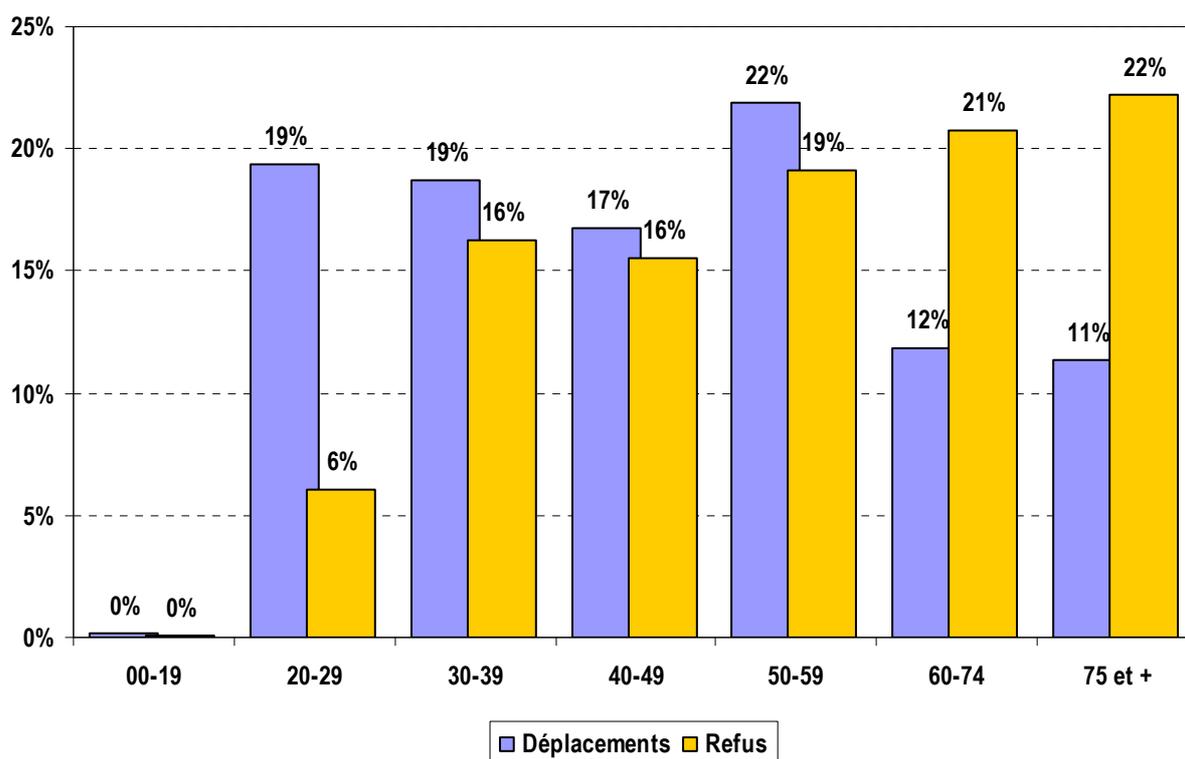
Étant donné que les demandes de transport des usagers actifs ayant un emploi sont prioritaires vis-à-vis des autres usagers, il est logique que la demande exprimée par les personnes en âge d'être à la retraite soit moins satisfaite. Pour PAM 75, 40% des refus sont subis par des usagers âgés de 60 ans et plus, alors que 28% des déplacements sont réalisés par cette catégorie d'utilisateurs. Pour Filival, l'écart est encore plus marqué : 43% des refus pour « seulement » 23% des déplacements.

### Répartition des déplacements et des refus selon l'âge des usagers de PAM 75



Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.

## Répartition des déplacements et des refus selon l'âge des usagers de Filival



Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.

### Les refus concernent plus les femmes

Dans la mesure où la part des femmes parmi les utilisateurs âgées de 60 ans et plus est plus élevée et que la part des déplacements réalisés par des femmes pour motif travail est plus faible que celle des hommes, les demandes de courses prioritaires formulées par des clientes sont moins nombreuses. Ainsi, le risque de refus de transport pour des clientes devient alors plus important : la différence entre les refus et les déplacements concernant des femmes varie de 6 à 9 points selon les services PAM étudiés.

### Répartition des déplacements et des refus selon le genre des usagers

Sexe	PAM 75		Filival		PAM 78 (lot Sud)	
	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus
Hommes	43.5%	36%	44.6%	35.4%	50.2%	44.3%
Femmes	56.5%	64%	55.4%	64.6%	49.8%	55.7%

Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.

### Les refus affectent davantage des clients ayant une déficience motrice ou visuelle

Les clients ayant une déficience motrice sont en moyenne plus âgés que les autres clients en situation de handicap. De ce fait, la demande de ces clients est moins motivée par l'accès au travail, donc moins prioritaire pour les transporteurs. À l'inverse, les clients ayant une déficience intellectuelle sollicitant les services PAM pour se rendre dans des établissements

médico-sociaux, leurs réservations de transport sont alors considérées par les opérateurs comme des demandes de courses prioritaires.

Par ailleurs, les usagers ayant une déficience visuelle connaissent également davantage de refus que les autres catégories de clients. Les raisons demeurent méconnues. Une hypothèse peut être éventuellement avancée mais elle reste à vérifier : leurs déplacements sont en moyenne de plus grande distance, mais comme l'opérateur privilégie les trajets les plus courts pour optimiser ses moyens, il serait amené à refuser davantage ces courses qui sont longues.

### Répartition des déplacements et des refus selon la déficience des usagers

Handicap	PAM 75		Filival		PAM 78 (lot Sud)	
	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus
DA			0.25%	1.7%		
DI	29.2%	12.9%	31.8%	8.5%	42.0%	28.8%
DV	14.4%	21.2%	14.7%	25.8%	9.9%	15.9%
DM	28.9%	38.8%	27.8%	37.8%	17.5%	14.7%
FR	19.9%	18.9%	17.5%	17.8%	20.7%	19.8%
FRE	7.6%	7.9%	8.0%	8.3%	9.7%	20.3%

DA : Déficiant auditif

DM : Déficiant moteur

DI : Déficiant intellectuel

FR : Usager en fauteuil roulant

DV : Déficiant visuel

FRE : Usager en fauteuil roulant électrique

*Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.*

### 5.3. Des périodes propices aux refus

Toujours par rapprochement entre déplacement et refus, les moments où les refus se présentent le plus souvent ont pu être identifiés.

#### Moins de refus en période estivale

Lors des mois de forte activité professionnelle (automne et hiver), les services sont plus sollicités. A contrario, au mois d'août, la demande des clients est plus faible et les effets de pointe horaire journalière disparaissent. L'organisation des courses s'en trouve alors facilitée et le nombre de refus est réduit, malgré des moyens d'exploitation réduits eux aussi pendant cette période.

## Répartition mensuelle des déplacements et des refus au cours d'une année

Mois	PAM 75		Filival		PAM 78 (lot Sud)	
	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus
Janvier	9.2%	10.1%	8.9%	11.7%	9.4%	14.0%
Février	8.8%	10.2%	8.5%	11.1%	8.9%	14.8%
Mars	8.6%	7.5%	7.8%	11.2%	8.9%	11.5%
Avril	9.0%	7.1%	8.6%	8.4%	9.3%	7.1%
Mai	8.2%	7.3%	7.7%	6.5%	8.5%	8.7%
Juin	9.2%	10.8%	8.1%	8.7%	9.3%	8.4%
Juillet	7.5%	6.8%	8.0%	2.7%	7.7%	8.2%
Août	3.6%	2.5%	4.9%	0.5%	3.4%	2.0%
Septembre	9.0%	9.1%	9.1%	2.6%	9.2%	6.2%
Octobre	9.7%	10.0%	10.7%	10.2%	9.7%	7.2%
Novembre	8.6%	9.7%	9.4%	13.4%	8.0%	6.2%
Décembre	8.7%	9.0%	8.1%	13.0%	7.5%	5.8%

Données : déplacements et refus enregistrés en semaine.

### Plus de refus en fin de semaine

Étant donné que les services PAM réalisent beaucoup moins de courses en fin de semaine, les opérateurs engagent moins de moyens d'exploitation durant cette période, surtout moins de personnel conducteur afin de limiter les charges de fonctionnement (le salaire d'un chauffeur est 50% plus élevé pour un travail le dimanche comparativement à un jour de semaine). Ayant moins de possibilité de répondre aux demandes des clients souhaitant se déplacer en fin de semaine, la proportion de refus augmente alors fortement, surtout pour PAM 75 et Filival.

## Répartition des déplacements et des refus selon les jours de la semaine

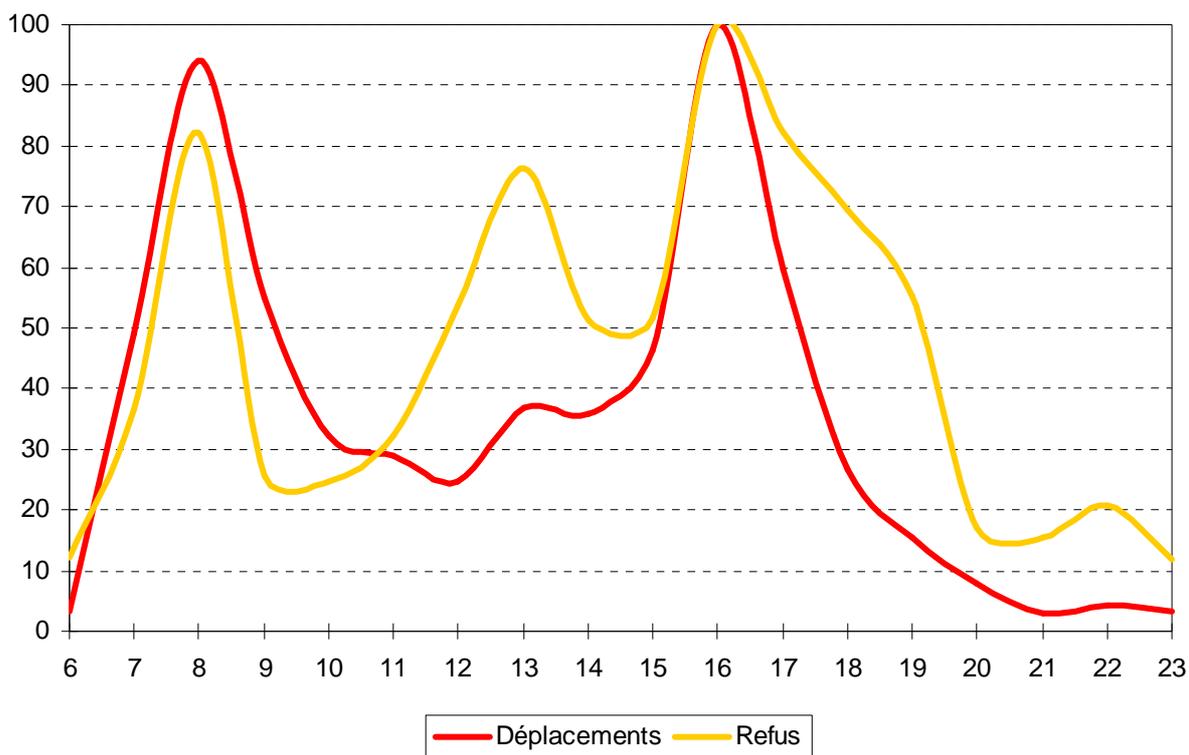
Période	PAM 75		Filival		PAM 78 (lot Sud)	
	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus
En semaine	89.5%	68.8%	89.3%	75.8%	95.7%	92.9%
Le week-end	10.5%	31.2%	10.7%	24.2%	4.3%	7.1%

Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.

### Des refus plus nombreux après les pointes horaires

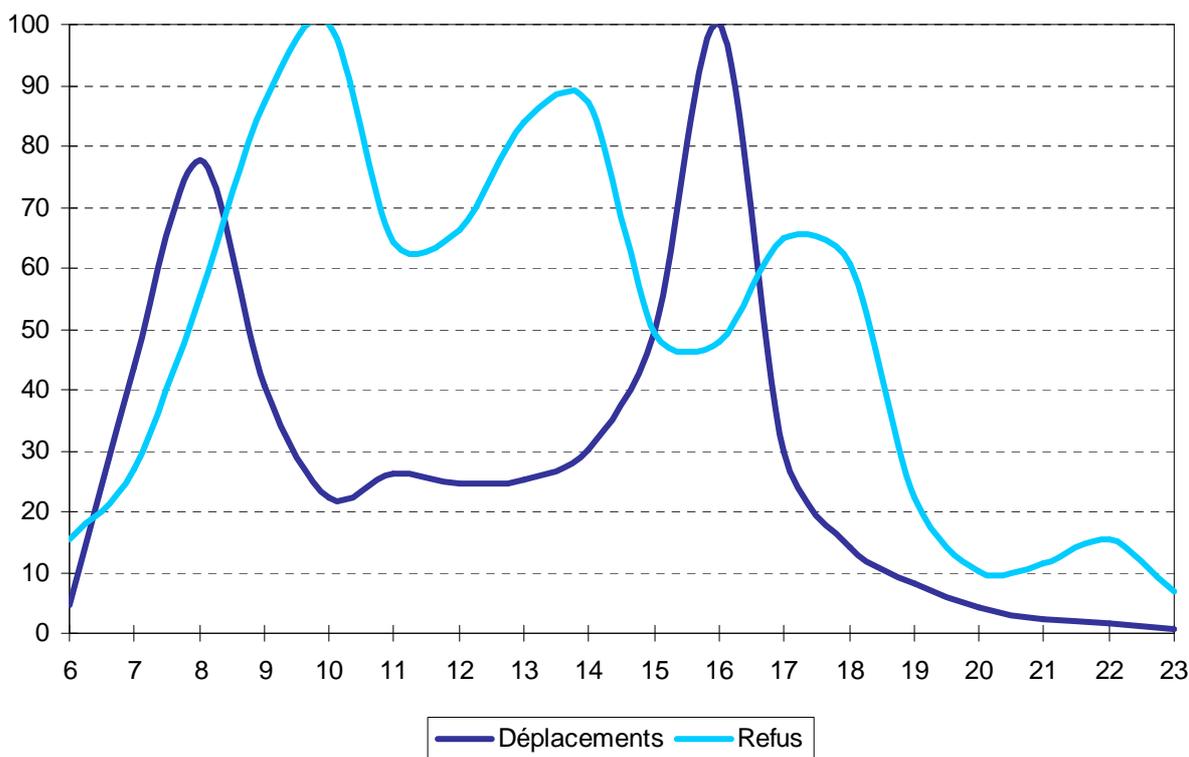
En journée, l'ensemble des moyens d'exploitation est mobilisé pour faire face aux demandes de transports prioritaires lors des pointes horaires. Après ces périodes, les moyens ne sont pas forcément disponibles en raison de la gestion des retours haut-le-pied des véhicules, du temps de conduite réglementé des chauffeurs imposant des pauses, mais aussi pour des logiques économiques car il n'est pas indispensable de mobiliser d'importants moyens alors que la demande tend à baisser après les pointes. De ce fait, les services PAM 75 et Filival enregistrent proportionnellement plus de refus après les périodes de pointes que pendant les pointes d'activité.

### Répartition des déplacements et des refus selon les heures d'un jour de semaine pour PAM 75



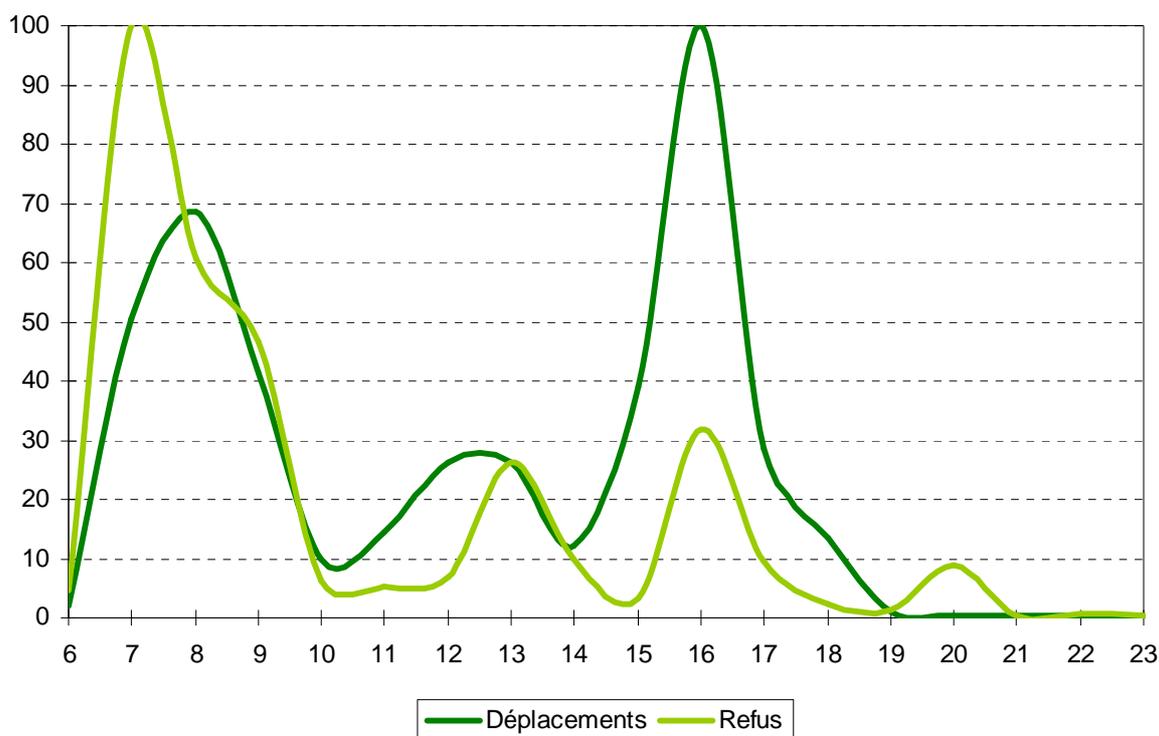
Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end en base 100.

### Répartition des déplacements et des refus selon les heures d'un jour de semaine pour Filival



Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end en base 100.

## Répartition des déplacements et des refus selon les heures d'un jour de semaine pour PAM 78 (lot Sud)



Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end en base 100.

### 5.4. Quelles auraient été ces courses ?

L'analyse des caractéristiques de ces refus montre qu'ils correspondent à des courses de plus longue distance ou durée que les déplacements ayant été acceptés.

#### La durée de la course refusée aurait été plus longue

Pour PAM 75 et Filival, l'information du temps prévisionnel des courses refusées fut disponible et exploitée. Ainsi, il en résulte que la durée moyenne d'une course refusée est estimée à 47 minutes alors que celle d'un déplacement (en semaine ou en fin de semaine) s'élève à 38 minutes.

#### Les courses refusées ont des destinations plus éloignées

Quel que soit le service étudié, la part des refus dont la destination prévue était localisée dans le département de résidence du client est nettement plus faible que celle des déplacements réalisés dans ce même département : comparativement aux déplacements, le poids des refus est inférieur de 10 points pour PAM 75 et PAM 78 (lot Sud) et 38 points pour Filival.

### Répartition des déplacements et des refus selon les destinations (souhaitées ou réalisées)

Destination	PAM 75		Filival		PAM 78 (lot Sud)	
	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus
Hors du département de rattachement	10.7%	21.2%	11.9%	50.0%	8.5%	18.9%
dont départements voisins	8.8%	13.7%	11.7%	47.4%	7.2%	2.8%
dont départements éloignés	1.9%	7.5%	0.2%	2.6%	1.3%	16.1%

*Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.*

L'intérêt, déjà évoqué, de l'opérateur à réaliser de nombreuses courses de faible distance, dans le but d'optimiser ses moyens d'exploitations et de répondre au plus grand nombre d'utilisateurs, entraîne alors plus de refus pour des courses longues.

## **6. Les profils de mobilité**

L'analyse de la mobilité individuelle permet d'évaluer l'impact sur l'exploitation d'un client utilisateur et, par projection, d'un nouveau ou futur client utilisant le service PAM. Rapporter les caractéristiques des déplacements à chaque catégorie d'utilisateurs classée selon des caractéristiques socio-démographiques conduit à discerner les profils de mobilité et une typologie d'utilisateurs. Le profil moyen d'un usager et les profils atypiques correspondant aux usagers sollicitant le plus les services PAM (« les plus mobiles ») sont présentés dans ce chapitre.

Les indicateurs retenus pour décrire la mobilité individuelle porte à la fois sur les motifs prioritaires de déplacements (santé et travail), la période de déplacement (semaine et week-end), le type de transport (individuel ou collectif, soit mission ou circuit), la distance et la durée des déplacements ainsi que la fréquence journalière des déplacements.

Les groupes d'utilisateurs sont définis selon les variables socio-démographiques suivantes : sexe, âge et type de déficience.

### **6.1. L'utilisateur « moyen » des services PAM étudiés**

En moyenne annuelle, un usager se déplace 43 à 81 fois<sup>24</sup> selon les services PAM, soit une mobilité quotidienne extrêmement faible entre 0,13 et 0,23 déplacement par jour et par usager.

Les services PAM 75 et Filival ont des profils d'utilisateur « moyen » relativement proches. L'utilisateur « moyen » de PAM 78 (lot Sud) se distingue nettement par une sollicitation plus intensive du service. Cette différence peut éventuellement s'expliquer par des moyens disponibles proportionnellement plus importants : le ratio nombre d'utilisateurs par le nombre de véhicules du service est nettement à l'avantage de PAM 78 (lot Sud), soit 22 contre 36 pour Filival et près de 53 pour PAM 75. D'autre part, PAM 78 (lot Sud) dispose, toute proportion gardée, de nombreux usagers ayant une déficience intellectuelle qui ont généralement davantage recours que les autres types d'utilisateurs.

---

<sup>24</sup> Selon une enquête menée auprès des services de transport adaptés des grandes agglomérations françaises, la mobilité annuelle est comparable, soit en moyenne 56 déplacements par client (voir l'étude « État de l'art en matière de transport spécialisé », IAU île-de-France, mai 2007).

## Principales caractéristiques du profil moyen de mobilité d'un usager

Indicateurs	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
Nb Usagers	6373	1225	417
Depl par an	43.4	50.1	81.1
Depl Motif Santé	8.1	6.4	10.7
Depl Motif Travail	21.3	23.0	31.8
Depl Semaine	38.8	44.7	77.7
Depl Week-end	4.6	5.4	3.4
Depl Circuit	9.6	17.5	42.5
Depl Mission	33.8	32.6	38.6
DistanceMMoy	8.2	9.4	8.0
DistanceMTot	262.7	271.2	325.6
DureeMoy	38.5	39.7	36.9
DureeTot	1639.5	1901.9	3073.5
Indice Mobilité	0.13	0.15	0.23

Depl : Déplacement

DistanceMMoy : Distance moyenne des transports en mission

DistanceMTot : Distance totale des transports en mission

DureeMoy : Durée moyenne des transports en circuits et en mission

DureeTot : Durée totale des transports en circuits et en mission

Indice Mobilité : Nombre de déplacements par jour et par personne

Néanmoins, la mobilité « moyenne » des usagers cache des fréquences d'utilisation et une régularité d'usage variées. En effet, l'analyse du nombre de déplacements effectués par chaque client montre qu'un petit nombre d'usagers réguliers sollicite majoritairement les services PAM étudiés. Ainsi, la moitié des déplacements réalisés sont engendrés par seulement 7% à 11% des usagers, selon les services. À l'année, ces clients réguliers se déplacent 200 à 800 fois à l'aide du service PAM.

## Poids des usagers les plus réguliers

Service	Part des usagers réguliers générant 50% des courses	Nb annuel minimum de déplacements par usager régulier	Nb annuel maximum de déplacements par usager régulier
PAM 75	7%	198	693
Filival	8%	193	826
PAM 78 (lot Sud)	11%	257	740

## 6.2. Un client sollicite davantage un service PAM qu'une cliente

Par rapport au profil moyen, un client masculin utilise plus un service PAM qu'une cliente, surtout pour se rendre à son travail. Ainsi, leurs déplacements sont plus nombreux en semaine, généralement un peu plus longs en distance et en temps.

Il faut remarquer que le profil d'utilisateur masculin est moins marqué pour le service Filival.

### Principales caractéristiques du profil de mobilité d'un usager masculin

Indicateurs	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
Depl par an	+12%	+8%	+13%
Depl Motif Santé	+6%	-19%	+16%
Depl Motif Travail	+31%	+19%	+36%
Depl Semaine	+15%	+10%	+13%
Depl Week-end	-14%	-5%	+13%
Depl Circuit	+32%	+36%	+15%
Depl Mission	+6%	-7%	+11%
DistanceMMoy	+4%	-2%	+10%
DureeMoy	+4%	+2%	+9%
Indice Mobilité	+12%	+12%	+13%

Depl : Déplacement

DistanceMMoy : Distance moyenne des transports en mission

DureeMoy : Durée moyenne des transports en circuits et en mission

Indice Mobilité : Nombre de déplacements par jour et par personne

## 6.3. Un client âgé entre 20 et 29 ans utilise plus un service PAM

Comparativement au profil moyen, un client dit « jeune », âgé entre 20 et 29 se déplace davantage à l'aide d'un service PAM, principalement dans le cadre de son activité professionnelle. De nombreux déplacements réalisés par des usagers de cette tranche d'âge ont certainement eu pour destination des établissements spécialisés, car la pratique des déplacements en circuits est amplifiée, induisant également une durée moyenne de déplacement supérieure.

Ce profil dominant d'utilisateur mobile est encore plus perceptible pour le service Filival.

### Principales caractéristiques du profil de mobilité d'un usager « jeune »

Indicateurs	PAM 75	Filival
Depl par an	+73%	+122%
Depl Motif Santé	-8%	-85%
Depl Motif Travail	+156%	+271%
Depl Semaine	+81%	+137%
Depl Week-end	+6%	-2%
Depl Circuit	+193%	+292%
Depl Mission	+39%	+31%
DistanceMMoy	+28%	-12%
DureeMoy	+79%	+27%
Indice Mobilité	+18%	+16%

Depl : Déplacement

DistanceMMoy : Distance moyenne des transports en mission

DureeMoy : Durée moyenne des transports en circuits et en mission

Indice Mobilité : Nombre de déplacements par jour et par personne

#### 6.4. Un client ayant une déficience intellectuelle emprunte davantage un service PAM

Par comparaison au profil moyen, un client ayant une déficience intellectuelle est un usager particulièrement mobile. Un usager parisien avec cette déficience se déplace même deux fois plus avec PAM qu'un usager handicapé « moyen ». Généralement, sa mobilité est liée à son activité en structure d'accueil (notifiées souvent pour PAM 75 et Filival en activité professionnelle). Ses besoins d'accéder à une offre de soins engendrent également de nombreux déplacements (à l'exception des Val-de-Marnais). Bien entendu, ses déplacements se réalisent essentiellement la semaine et en circuit.

### Principales caractéristiques du profil de mobilité d'un usager avec une déficience intellectuelle

Indicateurs	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
Depl par an	+105%	+78%	+43%
Depl Motif Santé	+124%	-13%	+97%
Depl Motif Travail	+172%	+177%	-12%
Depl Semaine	+121%	+88%	+45%
Depl Week-end	-27%	-10%	-3%
Depl Circuit	+428%	+262%	+114%
Depl Mission	+14%	-21%	-34%
DistanceMMoy	-13%	-26%	-52%
DureeMoy	+1%	+5%	+10%
Indice Mobilité	+107%	+71%	+45%

Depl : Déplacement

DistanceMMoy : Distance moyenne des transports en mission

DureeMoy : Durée moyenne des transports en circuits et en mission

Indice Mobilité : Nombre de déplacements par jour et par personne

## 7. Présentation complémentaire des services étudiés

Après l'analyse comparative de ces 3 services PAM, une description de chacun des services étudiés apportera des informations complémentaires en traitant particulièrement la question des ayants droit et de la tarification ainsi que les lieux de résidence des usagers et la géographie des déplacements.

### 7.1. PAM 75

PAM 75 est le premier service du réseau PAM Île-de-France à être mis en place, le 22 novembre 2003. PAM 75 devient le plus important des services de transport adapté aux personnes à mobilité réduite de France, que ce soit en nombre de véhicules qu'en volume de déplacements réalisés. Ce service est exploité en 2010 par la société SOMAP, filiale du groupe Kéolis.

#### Les ayants droit du service

À la suite de plusieurs avenants à la convention, les ayants droit du service peuvent être :

- les Parisiens titulaires d'une carte d'invalidité avec un taux supérieur ou égal à 80%,
- les Parisiens bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA),
- les Parisiens se rendant dans des établissements d'accueil à condition que la demande soit faite par l'utilisateur à titre personnel et non dans le cadre d'un déplacement collectif à l'initiative de l'établissement spécialisé,
- les visiteurs handicapés en séjour à Paris peuvent également faire appel au service PAM 75 qui répondra dans la limite de ses disponibilités.

#### La tarification du service

Les tarifs appliqués au 1<sup>er</sup> février 2010 par PAM 75 sont déterminés en fonction de 3 zones géographiques suivantes :

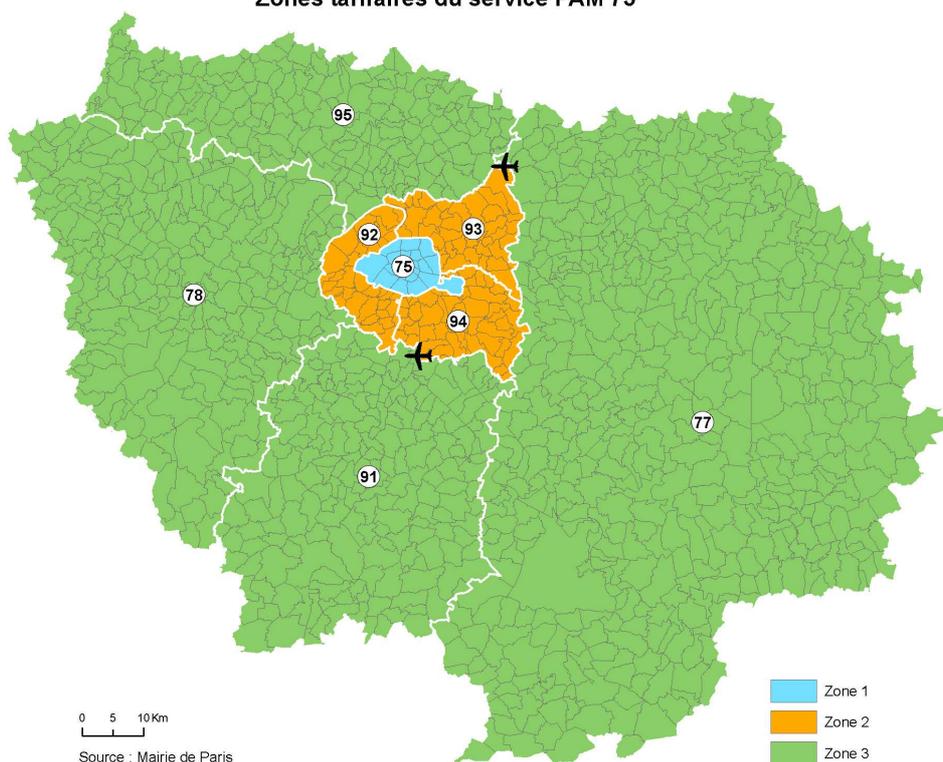
- 6 € pour un déplacement Paris intra-muros, soit la zone 1,
- 9 € pour des courses depuis ou vers les départements de petite couronne (92, 93, 94), soit la zone 2,
- 15 € pour les trajets à partir ou à destination des départements de grande couronne (77, 78, 91, 95), soit la zone 3.

Les clients peuvent bénéficier d'un tarif réduit pour les trajets en heure creuse (soit en semaine de 10h30 à 15h et après 19h, soit le week-end et les jours fériés).

#### **Grille tarifaire zonale**

Prix usager en €	Zone 1	Zone 2	Zone 3
Tarif réduit	3.5	5	8
Plein tarif	6	9	15

### Zones tarifaires du service PAM 75



### Les lieux de résidence des usagers

Bien que le service PAM 75 soit également ouvert aux personnes handicapées non domiciliées à Paris, seuls 2% des utilisateurs de PAM 75 ne résident pas à Paris. Ainsi, seulement 0,8% des usagers habitent en Île-de-France<sup>25</sup> (hors Paris) et 0,9% des utilisateurs demeurent en France (hors Île-de-France).

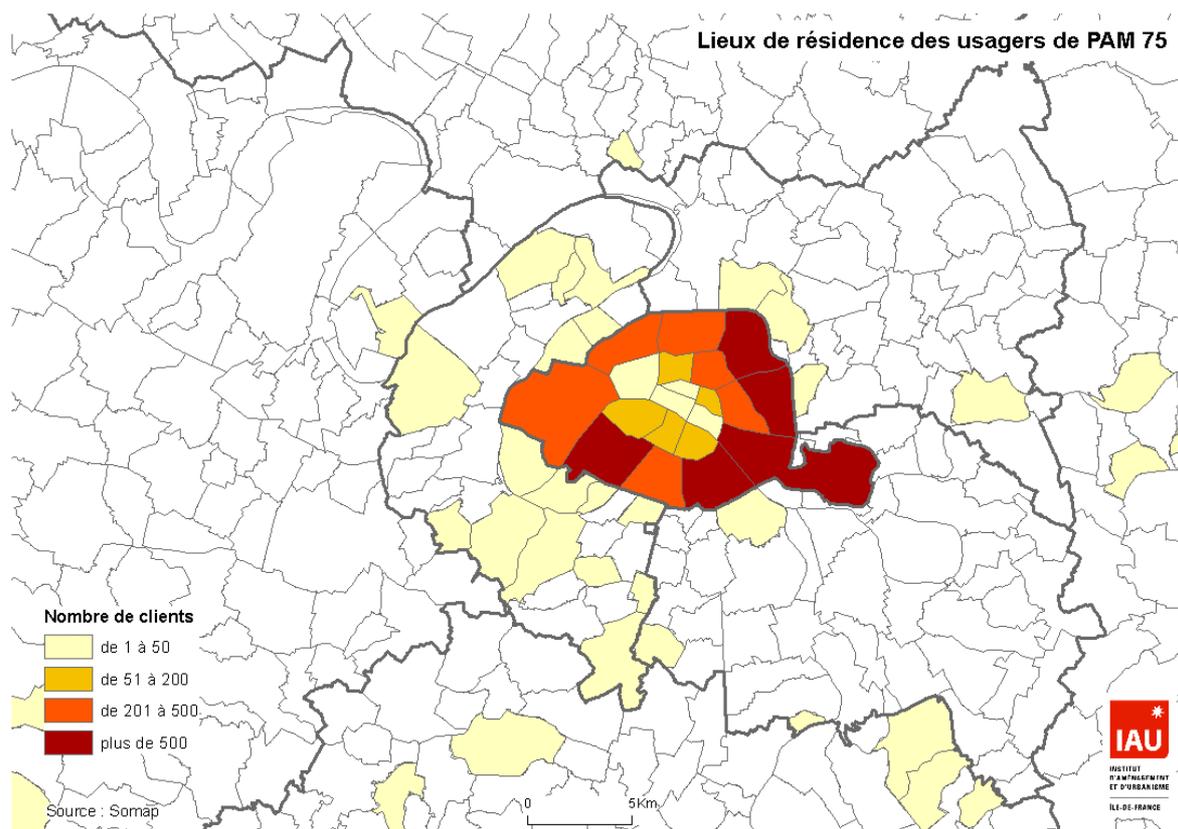
Parmi les utilisateurs Parisiens (98% de l'ensemble des usagers), près de la moitié (49%) habite dans 4 arrondissements périphériques (XII<sup>ème</sup>, XIII<sup>ème</sup>, XV<sup>ème</sup>, XIX<sup>ème</sup>) qui regroupent que le tiers (34%) de la population parisienne. Inversement, les usagers sont sous-représentés dans le XVI<sup>ème</sup>, XVII<sup>ème</sup> et XVIII<sup>ème</sup> arrondissement de Paris.

### Les principaux arrondissements de résidence des usagers de PAM 75

Arrondissements	% d'usagers	% de Parisiens
12 <sup>ème</sup>	16.7%	6.5%
19 <sup>ème</sup>	11.2%	8.5%
15 <sup>ème</sup>	10.7%	10.7%
13 <sup>ème</sup>	10.1%	8.2%
20 <sup>ème</sup>	8.5%	8.9%
14 <sup>ème</sup>	7.3%	6.2%
11 <sup>ème</sup>	5.8%	7.0%

Source : INSEE – RP 2006.

<sup>25</sup> La moitié des utilisateurs franciliens et non parisiens sont domiciliés dans les Hauts-de-Seine, reflétant ainsi un besoin de déplacements non satisfaits dans ce département.



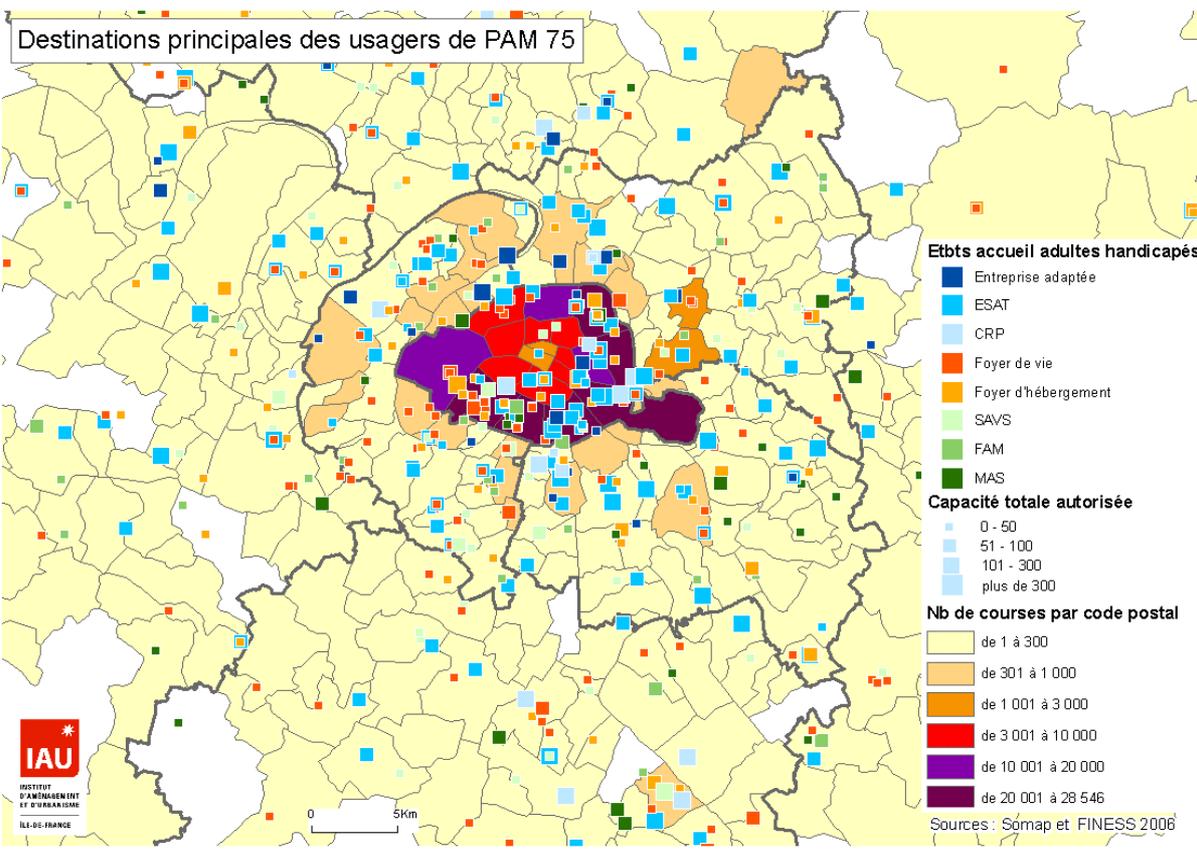
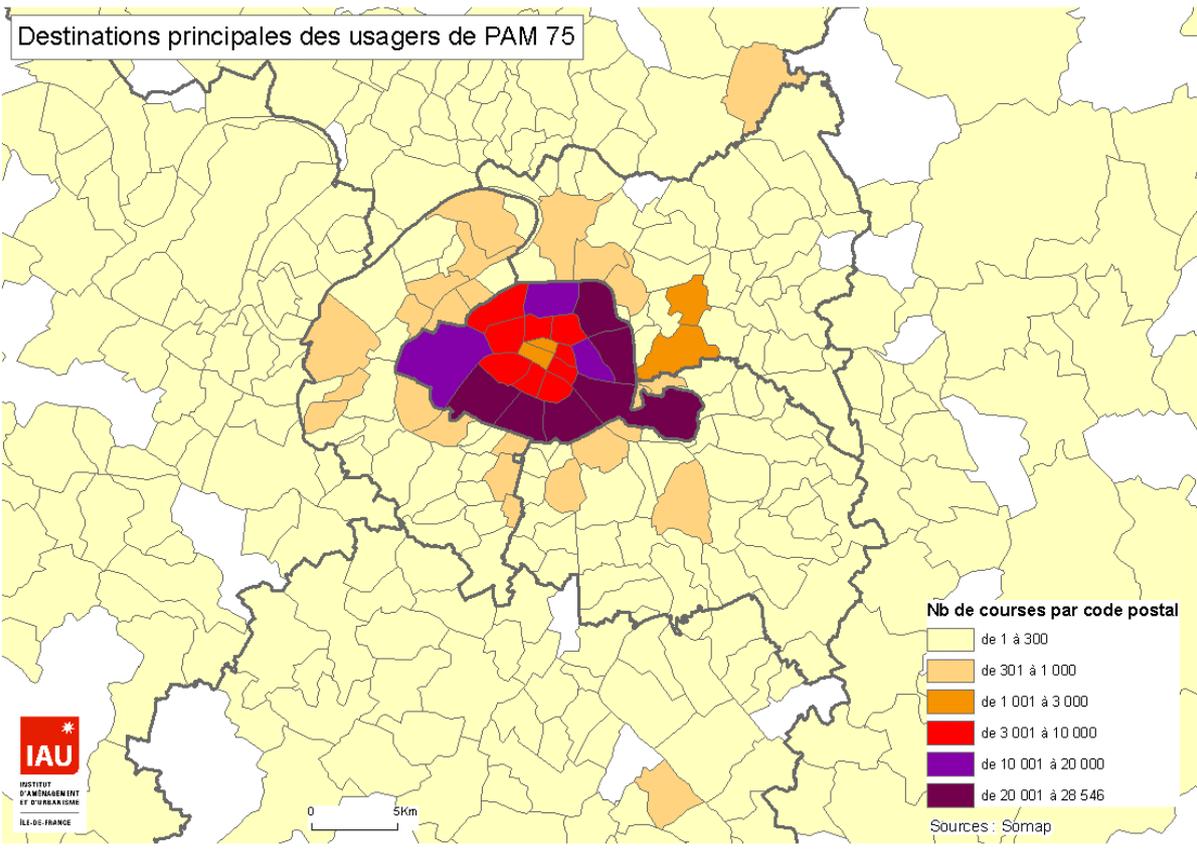
### La géographie des déplacements

89% des courses réalisées en semaine et le week-end (y compris les retours à domicile) par les usagers du service PAM 75 ont pour destination Paris dont 52% pour se rendre dans 6 arrondissements, soit le XV<sup>ème</sup>, le XII<sup>ème</sup>, le XIX<sup>ème</sup>, le XIII<sup>ème</sup>, le XIV<sup>ème</sup> et le XX<sup>ème</sup>.

Les déplacements vers la petite couronne représentent près de 9% de l'ensemble des trajets. Parmi ces courses, près de la moitié (46%) sont à destination des Hauts-de-Seine. Cependant, les 3 destinations extra-muros les plus fréquentées sont en Seine-Saint-Denis (Montreuil, Noisy-le-Sec et Saint-Denis).

Enfin, seulement 2% des courses sont à destination d'une commune de la grande couronne et essentiellement d'une commune de l'Essonne (37% de ces courses, pour aller en particulier à Évry, Corbeil-Essonnes et Vigneux-sur-Seine).

La géographie de ces déplacements est indéniablement influencée par la localisation des structures d'accueil des personnes handicapées. En effet, les deux-tiers des établissements médico-sociaux parisiens (en nombre d'établissements et en capacité d'accueil autorisée en 2006) se situent dans les 6 arrondissements les plus fréquentés par les usagers du service, cités précédemment. Par ailleurs, parmi les 20 adresses de destination qui génèrent le plus de déplacements, 16 correspondent à des établissements spécialisés, comme indiqué en page 33 de ce rapport.



## 7.2. Filival

Le service PAM val-de-marnais, Filival, a été inauguré le 25 avril 2005. Détenue à 51% par RATP Développement, à 35% par Transdev et à 14% par le Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques (GIHP) d'Île-de-France, la société de transport Flexcité exploite ce service en 2010.

### Les ayants droit du service

Le service est ouvert aux seules personnes résidant depuis au moins un an dans le Val-de-Marne et titulaires de la carte d'invalidité délivrée par la COTEREP, la CDES ou la MDPH<sup>26</sup> avec un taux supérieur ou égal à 80%.

Afin d'assurer une période de transition avec l'ancien service départemental Serval, les trajets des usagers à destination d'un ESAT pouvaient être pris en charge jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2008.

### La tarification du service

Au titre de son action sociale pour favoriser l'autonomie des personnes handicapées, le Conseil général du Val-de-Marne a souhaité compenser financièrement une partie du coût payé par l'utilisateur afin que soit appliquée une tarification proche du droit commun, c'est-à-dire des tarifs basés selon le prix du « ticket T » (billet vendu à l'unité correspondant à un trajet simple réalisé en bus ou en métro).

Au 1<sup>er</sup> juillet 2008, 3 tarifs différents sont proposés en fonction de 3 zones de destination en Île-de-France :

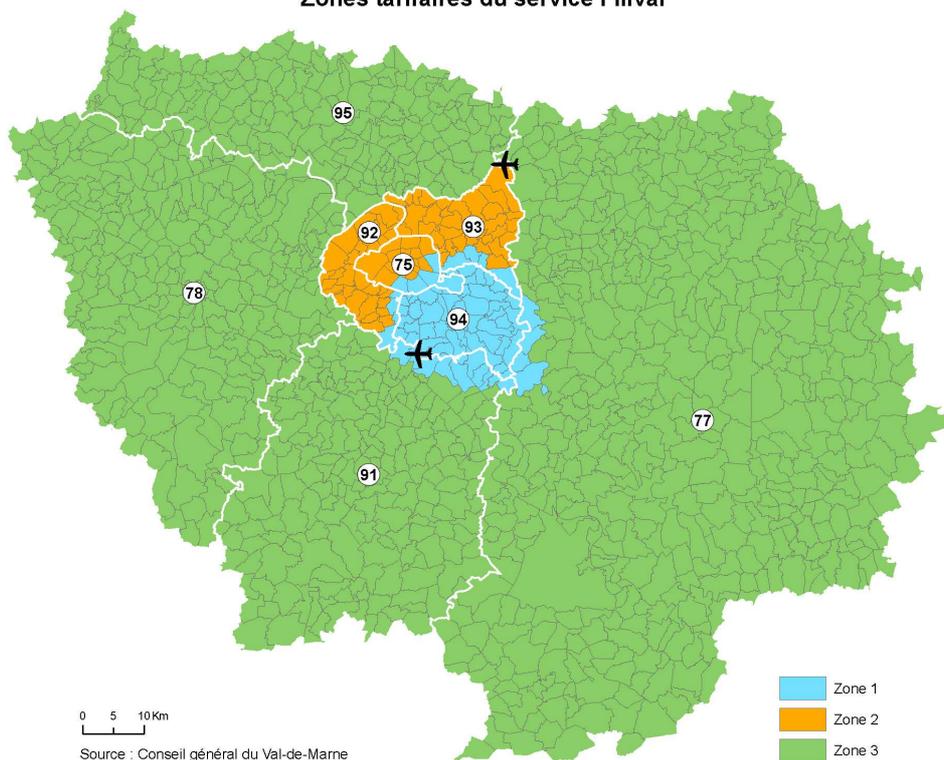
- Zone 1 : l'équivalent du prix d'un ticket « T », soit 1,60 € pour une course dans le Val-de-Marne (y compris l'aéroport d'Orly), les communes et arrondissements de Paris limitrophes du Val-de-Marne.
- Zone 2 : l'équivalent de 3 tickets « T », soit 4,80 € pour tout déplacement vers Paris, les Hauts-de-Seine et la Seine-Saint-Denis (y compris l'aéroport de Roissy).
- Zone 3 : l'équivalent de 5 tickets « T », soit 8 € pour tout déplacement vers la Seine-et-Marne, les Yvelines, l'Essonne et le Val d'Oise.

Étant donné la contribution financière compensatrice des Conseils généraux du Val-de-Marne et de Seine-et-Marne, Filival et PAM 77 offrent à leurs usagers les grilles tarifaires les plus avantageuses comparativement aux autres services PAM d'Île-de-France.

---

<sup>26</sup> Selon la date de délivrance de la carte et l'âge du bénéficiaire.

### Zones tarifaires du service Filival



### Les lieux de résidence des usagers

Le service Filival transporte exclusivement des clients val-de-marnais<sup>27</sup>. Un tiers d'entre eux habitent 5 communes (Créteil, Vitry-sur-Seine, Saint-Maur-des-Fossés, Maisons-Alfort, Champigny-sur-Marne) alors que 28% des Val-de-Marnais résident dans ces mêmes communes.

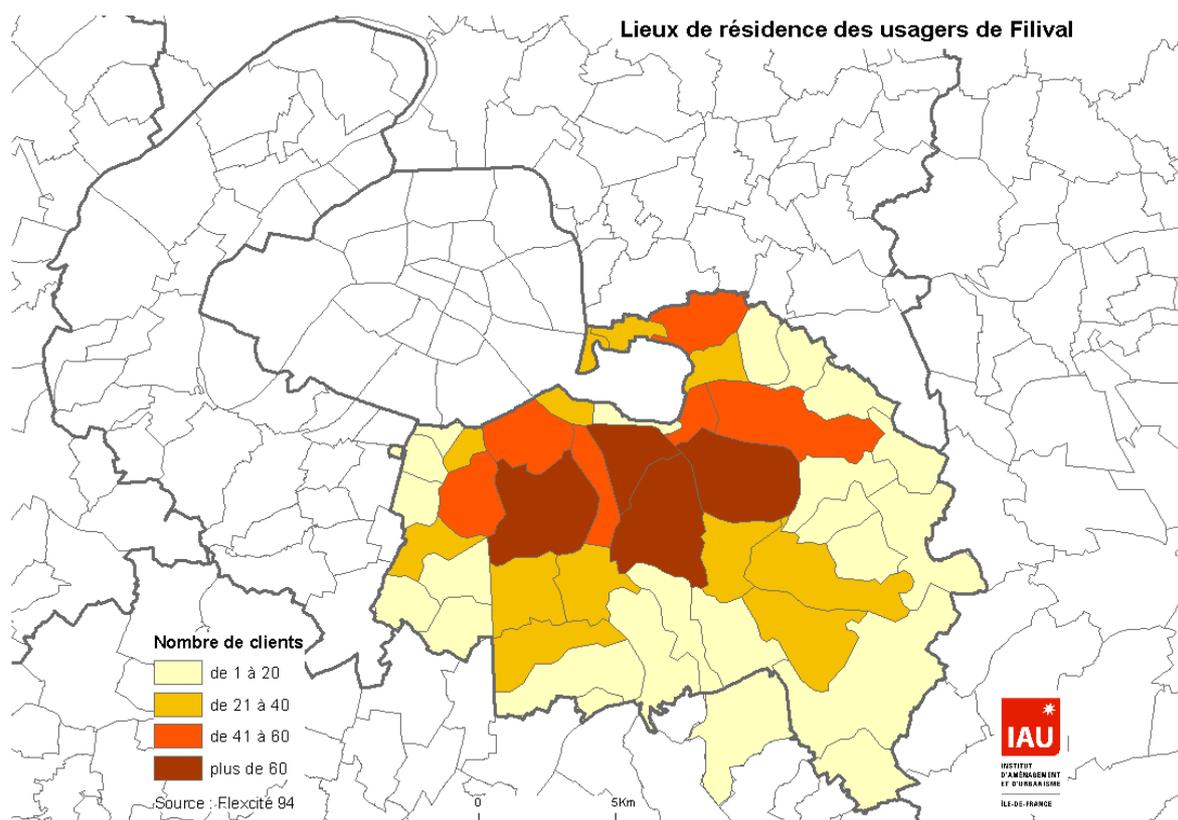
### Les principales communes de résidence des usagers de Filival

Communes	% d'usagers	% de Val-de-Marnais
Créteil	11.4%	6.7%
Vitry-sur-Seine	6.5%	6.2%
Saint-Maur-des-Fossés	6.1%	5.7%
Maisons-Alfort	5.8%	4.0%
Champigny-sur-Marne	4.4%	5.6%
Ivry-sur-Seine	4.1%	4.2%
Alfortville	3.8%	3.2%

Source : INSEE – RP 2006.

L'analyse comparative des lieux d'habitat des usagers avec ceux des Val-de-Marnais montre une nette sur-représentation résidentielle des usagers dans trois communes : Créteil, Maisons-Alfort et Joinville-le-Pont.

<sup>27</sup> Hormis un client habitant Yerres dans l'Essonne en limite du Val-de-Marne à titre exceptionnel au regard de sa situation particulière.



### La géographie des déplacements

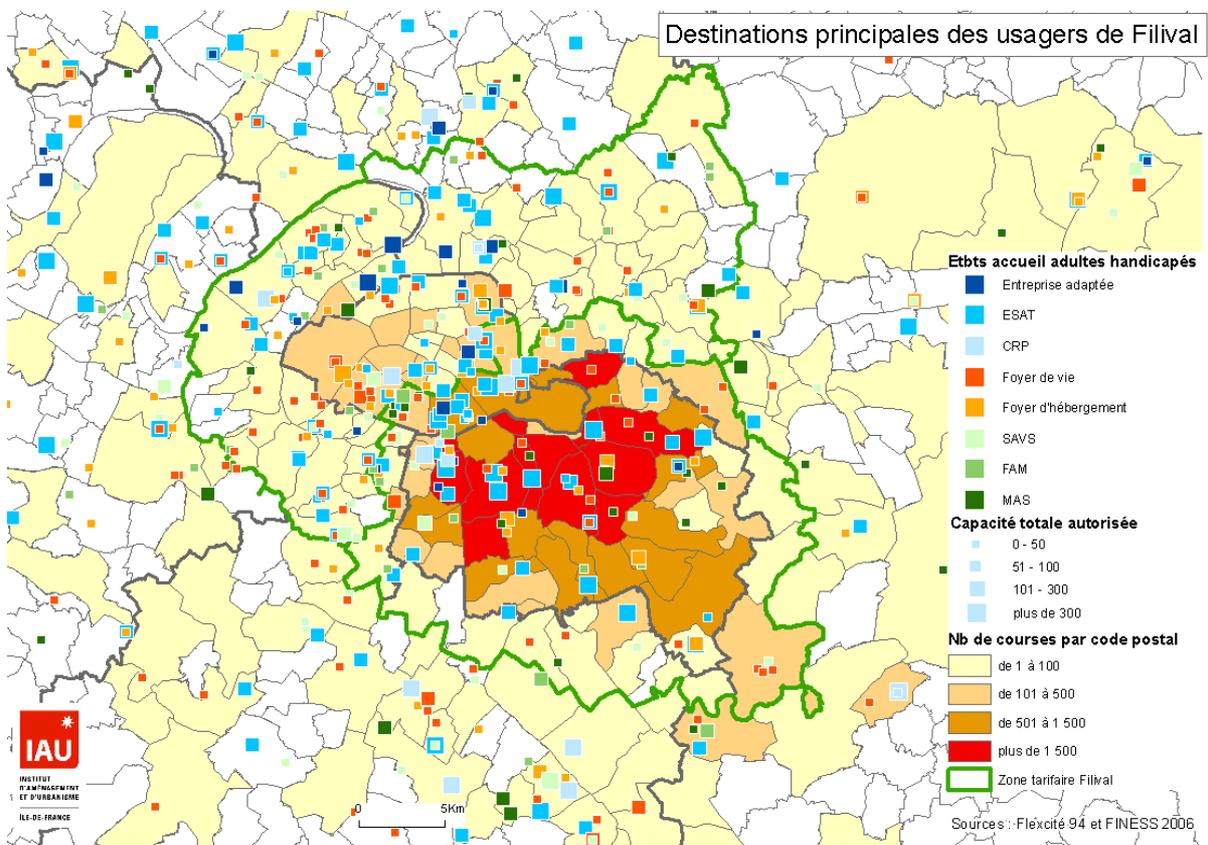
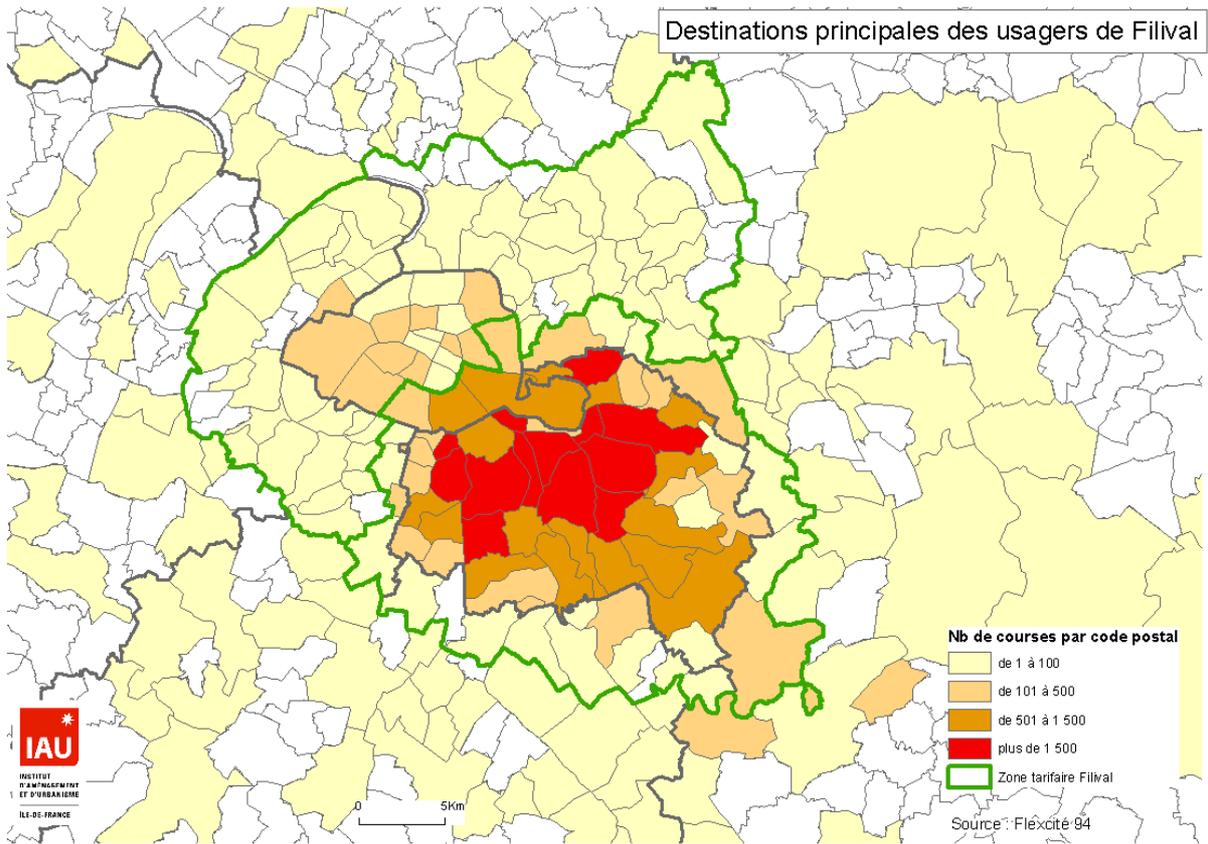
L'essentiel des déplacements (88%) réalisés avec Filival en semaine et le week-end (y compris les retours à domicile) ont pour destination une commune du Val-de-Marne. D'autant plus que 10 communes du Val-de-Marne concentrent la moitié des déplacements, dont près d'un quart pour Créteil et Saint-Maur-des-Fossés.

Paris est la principale destination en dehors du Val-de-Marne. Les déplacements vers Paris représentent 8% de l'ensemble des trajets, dont près de 2% à destination du XII<sup>ème</sup> arrondissement. Les autres départements franciliens engendrent seulement moins de 4% des déplacements, dont 1% pour la Seine-Saint-Denis.

### **Les principales communes de destination des usagers de Filival**

<b>Communes</b>	<b>% de destinations</b>
Créteil	17.2%
Saint-Maur-des-Fossés	6.7%
Maisons-Alfort	4.7%
Le Kremlin-Bicêtre	3.8%
Champigny-sur-Marne	3.3%
Thiais	3.1%
Alfortville	3.0%
Charenton-le-Pont	2.9%
Vitry-sur-Seine	2.7%
Fontenay-sous-Bois	2.7%

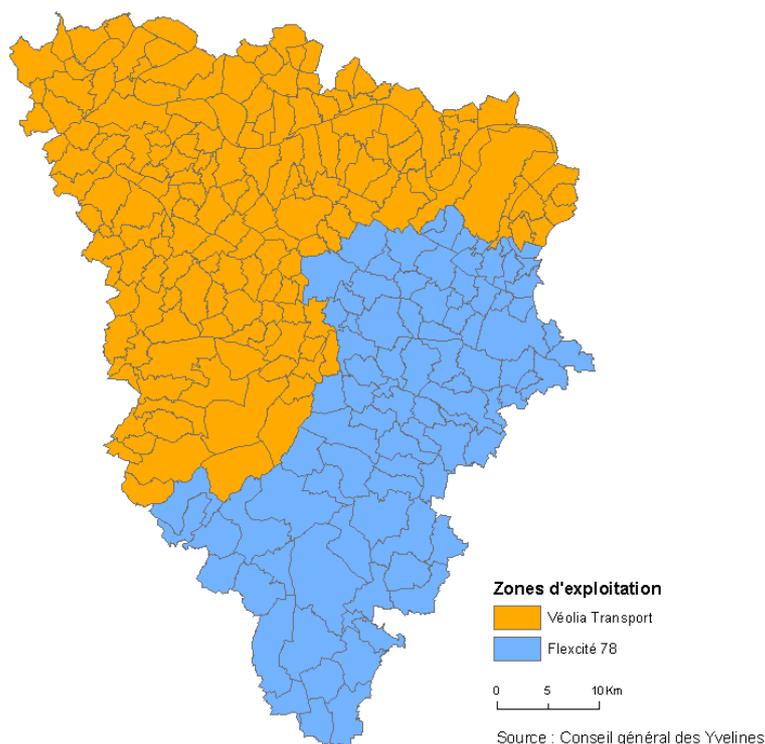
Il faut également rappeler l'importance de la géographie des établissements d'accueil des personnes handicapées. En effet, 12 adresses de destination correspondant à des structures médico-sociales représentent 13% des déplacements du service Filival.



### 7.3. PAM 78 (lot Sud)

Le service PAM 78 est le troisième service PAM à voir le jour en Île-de-France, le 23 octobre 2006. Compte tenu de l'étendue géographique du département et de la répartition de la population yvelinoise, le Conseil général a souhaité découper territorialement l'exploitation de ce service. La partie Sud-Est des Yvelines, intitulée généralement lot Sud en référence à la passation du marché public pour la prestation de service de transport, est exploitée par la société Flexcité.

Zones d'exploitation de PAM 78



#### Les ayants droit

Le service PAM 78 est réservé aux personnes à mobilité réduite qui habitent dans une commune des Yvelines, hors structures d'accueil, et qui doivent justifier une des situations suivantes :

- titulaire d'une carte d'invalidité avec un taux supérieur ou égal à 80%, d'une carte européenne de stationnement ou d'une carte de station debout pénible ;
- bénéficiaire de l'APA ;
- travailleur handicapé devant se rendre à un ESAT, lorsque le transport domicile-travail n'est pas assuré par l'établissement ;
- connaître une mobilité temporairement réduite (sur présentation d'un certificat médical justifiant d'une invalidité d'au moins 80% pour une durée maximale de 3 mois).

L'inscription des usagers est enregistrée par les services de l'action sociale du Conseil général, contrairement aux autres services PAM étudiés où c'est le transporteur qui gère les demandes d'inscription.

### La tarification du service

Les prix à la course dépendent du kilométrage à parcourir selon quatre tranches kilométriques :

- 6 € pour une course de moins de 10 km,
- 11 € pour un trajet compris entre 10 et 24 km,
- 18 € entre 25 et 49 km,
- et 30 € pour un déplacement de 50 km et plus, en Île-de-France.

### Les lieux de résidence des usagers de PAM 78 (lot Sud)

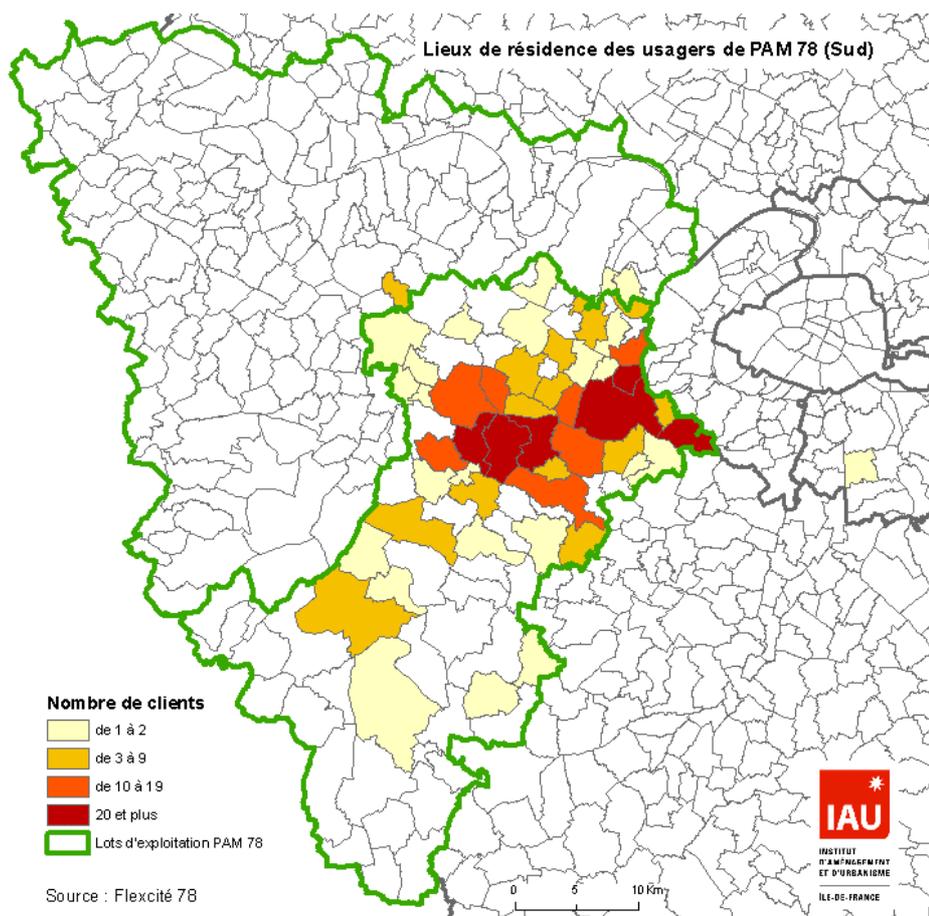
Le service PAM 78 exploité par Flexcité transporte essentiellement des clients habitant les communes du lot Sud (98% des usagers du service). La répartition résidentielle de ces usagers est marquée par une forte concentration communale. Ainsi, ces usagers résident dans 48 communes du lot Sud alors que le territoire du lot Sud est composé de 91 communes. D'autre part, la moitié des utilisateurs sont domiciliés dans 5 communes alors qu'un tiers des Yvelinois du lot Sud habitent ces communes. Enfin, plus d'un usager sur cinq réside à Versailles et près d'un usager sur 3 habite dans la communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines.

### **Les principales communes de résidence des usagers de PAM 78 (lot Sud)**

<b>communes</b>	<b>% d'usagers</b>	<b>% d'Yvelinois du lot Sud</b>
Versailles	21.5%	14.5%
Trappes	8.8%	4.9%
Montigny-le-Bretonneux	8.3%	5.6%
Élancourt	5.6%	4.6%
Vélizy-Villacoublay	5.6%	3.3%
Le Chesnay	5.4%	4.9%
Guyancourt	4.6%	4.7%

Source : INSEE – RP 2006.

Le rapprochement avec la répartition résidentielle de la population yvelinoise sur le territoire du lot Sud révèle la sur-représentation d'usagers habitant Versailles, Trappes, Montigny-le-Bretonneux et Vélizy-Villacoublay ainsi qu'une sous-représentation d'usagers à Rambouillet, Plaisir et Marly le Roi.



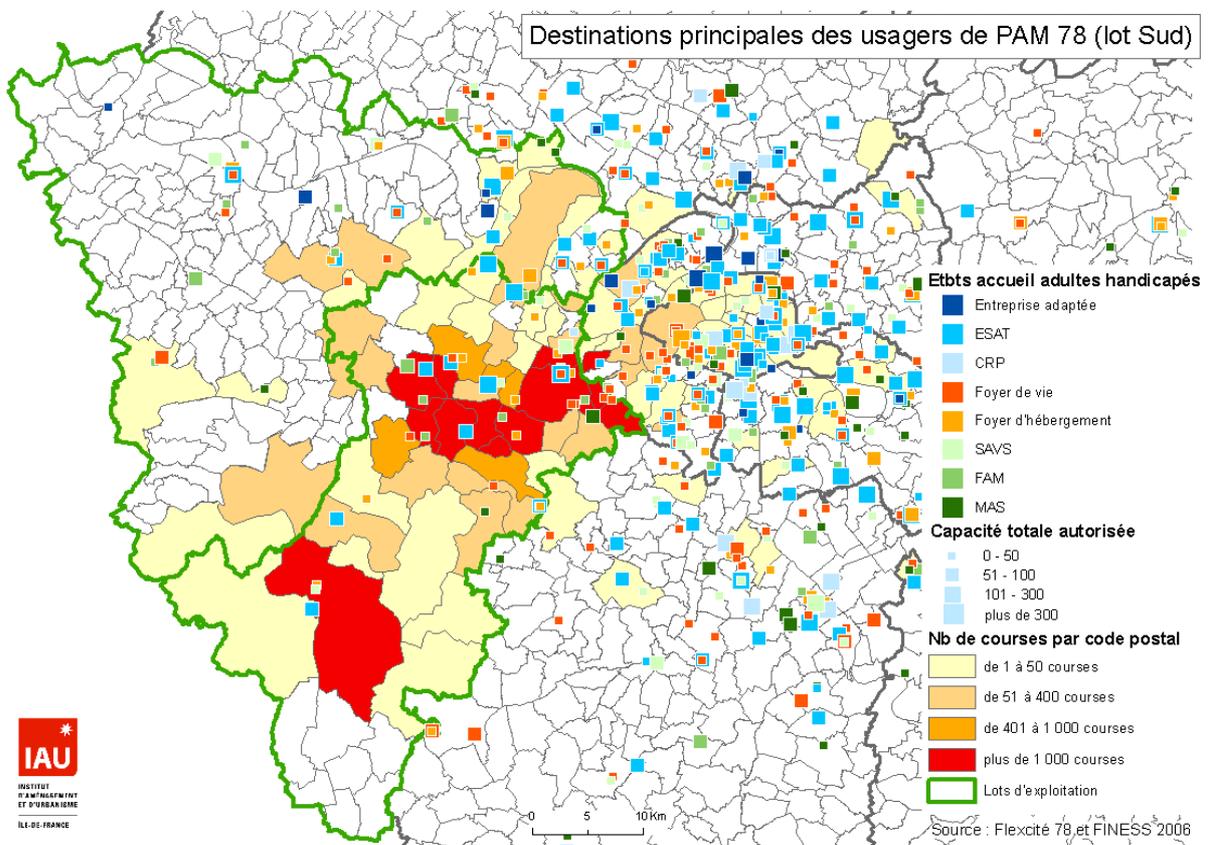
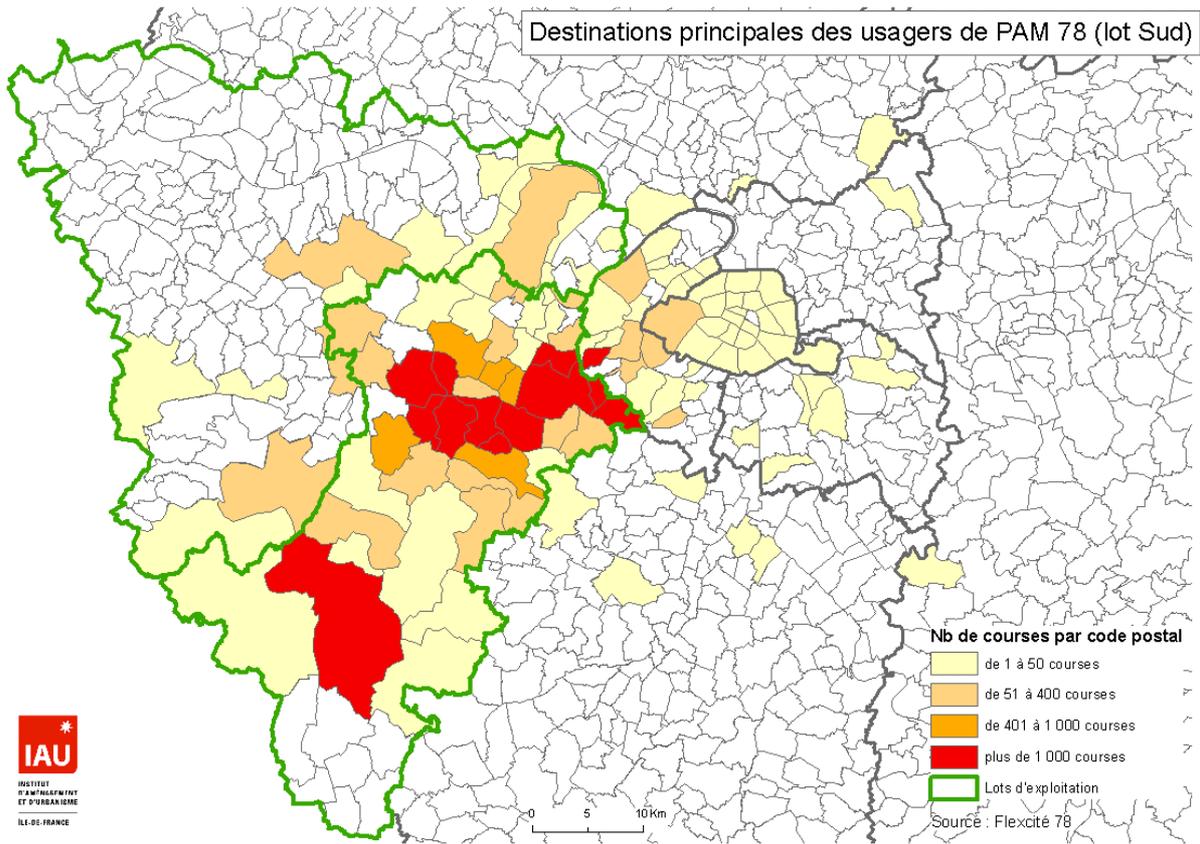
### La géographie des déplacements réalisés par PAM 78 (lot Sud)

Les déplacements réalisés en semaine et le week-end (y compris les retours à domicile) par Flexcité pour PAM 78 ont essentiellement pour destination une commune des Yvelines :

- 92% de l'ensemble des courses avec seulement 1% à destination d'une commune du territoire du lot Nord ;
- 52% à destination de 6 communes (Versailles, Trappes, Montigny-le-Bretonneux, Viroflay, Le Chesnay et Guyancourt).

En dehors des Yvelines, les déplacements se dirigent presque exclusivement vers le département des Hauts-de-Seine (7% des courses, dont près de la moitié à destination de Marnes-la-Coquette) et Paris (avec 1% des trajets, dont la moitié à destination du XVI<sup>ème</sup> arrondissement).

Les établissements accueillant des personnes handicapées sont également des lieux générant de nombreux déplacements. Ainsi, parmi les 20 destinations les plus fréquentées par les usagers du service, 10 correspondent à des structures médico-sociales représentant 20% des trajets réalisés par Flexcité pour PAM 78.



## ***Abréviations***

APA : Allocation personnalisée à l'autonomie

CDES : Commission départementale de l'éducation spéciale

COTEREP : Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel

DREIF : Direction régionale de l'Équipement d'Île-de-France

DSP : Délégation de service public

EGT : Enquête globale transports de la région Île-de-France

ESAT : Établissement et service d'aide par le travail

FAM : Foyer d'accueil médicalisé

GIR : Groupe iso-ressources

HID : Enquête Handicap, incapacité, dépendance

INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques

IME : Institut médico-éducatif

MAS : Maison d'accueil spécialisé

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

PAM : Pour aider à la mobilité

RP : Recensement de la population

SAVS : Service d'accompagnement à la vie sociale

STIF : Syndicat des transports d'Île-de-France

VQS : Enquête Vie quotidienne et Santé



## Annexes

### Tableaux de données des graphiques présentés dans le rapport

#### Les usagers

#### Répartition des usagers par tranche d'âges

Âge	Usagers PAM		Population 2006	
	PAM 75	Filival	Paris	Val-de-Marne
00-19	8.8%	0.5%	19.5%	25.6%
20-29	7.6%	8.8%	18.5%	14.4%
30-39	9.6%	11.7%	17.2%	15.5%
40-49	12.4%	15.9%	13.2%	14.4%
50-59	13.7%	20.8%	12.8%	12.7%
60-74	16.5%	20.2%	11.4%	10.7%
75 et plus	31.5%	22.2%	7.4%	6.5%

Source : INSEE – RP 2006.

#### Répartition des usagers par déficience

Handicap	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
DA		1%	0%
DI	14%	18%	30%
DV	19%	17%	10%
DM	34%	34%	25%
FR	24%	20%	27%
FRE	9%	9%	8%

DA : Déficient auditif

DI : Déficient intellectuel

DV : Déficient visuel

DM : Déficient moteur

FRE : Usager en fauteuil roulant électrique

FR : Usager en fauteuil roulant

## Les déplacements

### Répartition des déplacements selon les déficiences des usagers

Handicap	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
DI	31%	34%	43%
DV	14%	14%	10%
DM	28%	28%	17%
FR	19%	17%	21%
FRE	8%	7%	10%

### Répartition des déplacements selon les motifs

Motifs	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
Travail	54%	51%	41%
Santé	20%	14%	13%
Autre	26%	35%	46%

### Répartition des déplacements selon les motifs et par déficience

Handicap	PAM 75			Filival			PAM 78 (lot Sud)		
	Travail	Santé	Autre	Travail	Santé	Autre	Travail	Santé	Autre
DI	67%	21%	11%	75%	7%	18%	25%	19%	57%
DM	39%	26%	35%	38%	23%	40%	41%	10%	49%
DV	51%	14%	35%	45%	16%	39%	70%	8%	23%
FR	52%	18%	30%	42%	15%	43%	52%	11%	38%
FRE	62%	14%	24%	25%	10%	65%	60%	7%	33%

### Répartition mensuelle des déplacements réalisés au cours d'une année

Mois	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
Janvier	9%	9%	9%
Février	9%	9%	9%
Mars	9%	8%	9%
Avril	9%	9%	9%
Mai	8%	8%	9%
Juin	9%	8%	9%
Juillet	7%	8%	8%
Août	4%	5%	3%
Septembre	9%	9%	9%
Octobre	10%	11%	10%
Novembre	9%	9%	8%
Décembre	9%	8%	8%

### Répartition horaire des déplacements réalisés lors d'un jour de semaine

Horaire	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
6-7	1360	495	158
7-8	19397	4710	3801
8-9	37096	8420	5136
9-10	21741	4398	3109
10-11	12732	2430	743
11-12	11486	2833	1080
12-13	9719	2655	1963
13-14	14516	2724	1978
14-15	14148	3267	923
15-16	18377	5404	2923
16-17	39497	10835	7510
17-18	23452	3220	2147
18-19	10549	1525	1004
19-20	6109	897	83
20-21	3067	468	25
21-22	1176	250	23
22-23	1663	179	25
23-24	1363	60	14

### Répartition des déplacements selon les distances kilométriques

Distance (Km)	PAM 75	Filival	PAM 78 (lot Sud)
Moins de 1	0.8%	1.7%	0.2%
1	5.5%	6.8%	5.2%
2	11.7%	9.0%	11.7%
3	11.6%	9.8%	18.0%
4	11.4%	11.2%	6.7%
5	10.1%	7.5%	7.8%
6-9	25.9%	22.2%	17.4%
10-14	10.7%	17.6%	12.8%
15-19	5.5%	6.6%	9.1%
20-24	2.7%	3.3%	7.7%
25-29	1.1%	1.4%	1.3%
30-39	1.5%	2.1%	1.7%
40-49	0.7%	0.3%	0.2%
50 et plus	0.6%	0.4%	0.2%

## Les refus

### Répartition des déplacements et des refus selon l'âge des usagers

Âge	PAM 75		Filival	
	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements
<b>00-19</b>	7.6%	14.2%	0.1%	0.1%
<b>20-29</b>	10.4%	13.0%	6.0%	19.4%
<b>30-39</b>	13.2%	13.8%	16.3%	18.7%
<b>40-49</b>	14.2%	16.1%	15.6%	16.7%
<b>50-59</b>	14.2%	14.9%	19.1%	21.9%
<b>60-74</b>	16.7%	10.3%	20.7%	11.8%
<b>75 et +</b>	23.7%	17.8%	22.2%	11.4%

Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.

### Répartition des déplacements et des refus selon les heures d'un jour de semaine

Horaire	PAM 75		Filival		PAM 78 (lot Sud)	
	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements	Refus	Déplacements
<b>6-7</b>	1.5%	0.5%	1.8%	0.9%	1.4%	0.5%
<b>7-8</b>	4.5%	7.8%	3.1%	8.6%	30.8%	11.6%
<b>8-9</b>	10.1%	15.0%	6.3%	15.4%	18.6%	15.7%
<b>9-10</b>	3.1%	8.8%	10.0%	8.0%	14.4%	9.5%
<b>10-11</b>	3.0%	5.1%	11.4%	4.4%	1.9%	2.3%
<b>11-12</b>	4.0%	4.6%	7.3%	5.2%	1.6%	3.3%
<b>12-13</b>	6.5%	3.9%	7.6%	4.8%	2.1%	6.0%
<b>13-14</b>	9.3%	5.9%	9.6%	5.0%	8.0%	6.1%
<b>14-15</b>	6.3%	5.7%	10.0%	6.0%	3.0%	2.8%
<b>15-16</b>	6.3%	7.4%	5.6%	9.9%	1.0%	9.0%
<b>16-17</b>	12.2%	16.0%	5.5%	19.8%	9.8%	23.0%
<b>17-18</b>	10.1%	9.5%	7.4%	5.9%	2.9%	6.6%
<b>18-19</b>	8.5%	4.3%	6.9%	2.8%	0.7%	3.1%
<b>19-20</b>	6.8%	2.5%	2.5%	1.6%	0.4%	0.3%
<b>20-21</b>	2.1%	1.2%	1.2%	0.9%	2.7%	0.1%
<b>21-22</b>	1.9%	0.5%	1.3%	0.5%	0.1%	0.1%
<b>22-23</b>	2.5%	0.7%	1.8%	0.3%	0.2%	0.1%
<b>23-24</b>	1.4%	0.6%	0.8%	0.1%	0.1%	0.0%

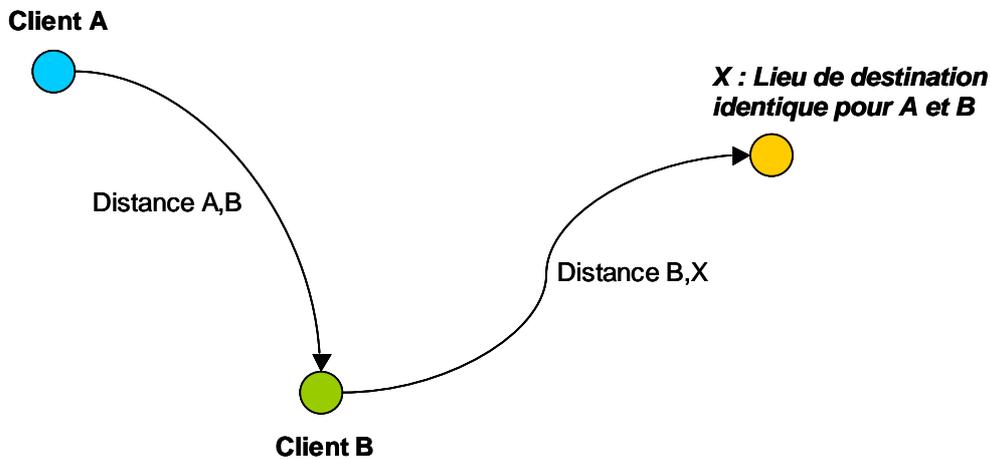
Données : déplacements et refus enregistrés en semaine et le week-end.

## L'estimation de la distance parcourue

La distance kilométrique d'un voyage est estimée selon le logiciel de planification qui simule un itinéraire théorique entre l'origine et la destination du déplacement. Il se peut que le véhicule n'emprunte pas le même parcours proposé par le logiciel, généralement pour des raisons d'exploitation (situation perturbée sur le réseau routier de l'itinéraire prévisionnel, connaissance d'un parcours plus rapide, etc.).

**Les distances sont uniquement analysables sur les missions** individuelles et non en cas de circuit, du fait d'une mesure des distances faussée par le logiciel de planification. En effet, à chaque déplacement en circuit, la distance affectée est égale à la somme des distances des déplacements du circuit divisée par le nombre de clients concernés par le circuit.

### Exemple d'un circuit simple avec 2 origines et 1 destination commune



Dans ce cas, la distance enregistrée pour chaque déplacement est égale à la somme de la distance (A,B) et de la distance (B,X) divisée par 2.

