

Septembre 2013

Les usages et les usagers des services PAM



INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME

ÎLE-DE-FRANCE



Les usages et les usagers des services PAM

Analyse comparative de 6 services : PAM 75, PAM 77, PAM 78 (lot Sud), PAM 91, PAM 93 et PAM 94 (Filival).

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 : Élisabeth Gournal, directrice de département

Étude réalisée par Jérôme Bertrand et Mireille Bouleau avec la participation de Jérémie Courel

© IAU île-de-France – 5.11.011 – Septembre 2013

Crédits photographiques de la couverture : Patrick Loison - CG 77 / Jérôme Bertrand – IAU îdF

Sommaire

Synthèse	5
Introduction	7
1 Dimension des services étudiés.....	9
1.1 <i>Le potentiel de population concernée par un service PAM</i>	9
1.2 <i>Présentation des services étudiés</i>	9
1.3 <i>Le dimensionnement des services et le volume d'activité</i>	11
2 Définitions utilisées.....	13
3 Les clients utilisateurs	15
3.1 <i>Un public âgé</i>	15
3.2 <i>Plus de femmes que d'hommes.....</i>	16
3.3 <i>Des déficiences multiples.....</i>	16
3.4 <i>Une forte concentration résidentielle</i>	18
4 Les déplacements.....	19
4.1 <i>Les plus âgés se déplacent moins.....</i>	19
4.2 <i>Davantage de déplacements réalisés par des usagers ayant une déficience intellectuelle</i>	19
4.3 <i>Le motif « Établissement » est prédominant.....</i>	21
4.4 <i>La répartition des motifs varie selon les déficiences des usagers et les services PAM.....</i>	23
4.5 <i>Une baisse d'activité au cours de l'été.....</i>	24
4.6 <i>Les spécificités des déplacements de fin de semaine</i>	25
4.7 <i>Fortes fluctuations horaires un jour de semaine</i>	26
4.8 <i>L'importance des circuits.....</i>	27
4.9 <i>Un nombre non négligeable de petites courses.....</i>	29
4.10 <i>Les principales destinations</i>	32
4.11 <i>La fréquence des usages.....</i>	34
5 Le profil de mobilité de l'utilisateur « régulier »	35
5.1 <i>Méthode d'identification de la régularité des usages</i>	35
5.2 <i>Caractéristiques des usagers « réguliers ».....</i>	36
5.3 <i>Caractéristiques des courses « régulières ».....</i>	38
Conclusion.....	39
Annexes	41

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 6 services PAM les plus anciens (par ordre chronologique de mise en service : PAM 75, Filival-PAM 94, PAM 78, PAM 93, PAM 91 et PAM 77) permet de présenter les caractéristiques socio-démographiques des usagers ainsi que les comportements de mobilité de la clientèle. Cette étude complète celle diffusée en mars 2010 en élargissant la comparaison à 3 autres services PAM et apporte une nouvelle analyse des motifs et de la régularité des déplacements. Les éléments les plus marquants et saillants de cette analyse sont exposés ci-après.

Un public âgé

Entre un tiers et près de la moitié 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 notamment 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.

Des courses essentiellement réalisées par des usagers réguliers.

Les clients réguliers représentent généralement 20 à 25% des usagers, mais ils génèrent le plus souvent environ 80% des courses. En moyenne, ces clients sollicitent un service PAM pour 170 à 200 déplacements par an. Cet usage intense des services des PAM par une minorité de clients est la traduction d'un important besoin de mobilité. Cependant, les capacités de transport de ces services sont fortement mobilisées pour assurer ces demandes de déplacements au risque de ne pas pouvoir répondre à l'ensemble des demandes des clients occasionnels ou à celles des nouveaux clients aux besoins réguliers. La qualité du service peut alors en être affectée, mais cette situation de saturation de service se manifeste surtout si les budgets et les moyens d'exploitation demeurent constants.

Les structures d'accueil des personnes handicapées, 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. Ainsi, entre un tiers et la moitié des courses sont induites par ces établissements médico-sociaux.

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 30 et 40% de la demande de transport, les usagers en fauteuil roulant (électrique ou manuel) entre 20 et 30% et les personnes présentant une déficience motrice entre 17% et 36%, les personnes mal voyantes ou aveugles constituent une forte minorité (entre 6% et 14%).

Ces handicaps de nature très différente 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).

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.

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

- service d'adresse à adresse 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.

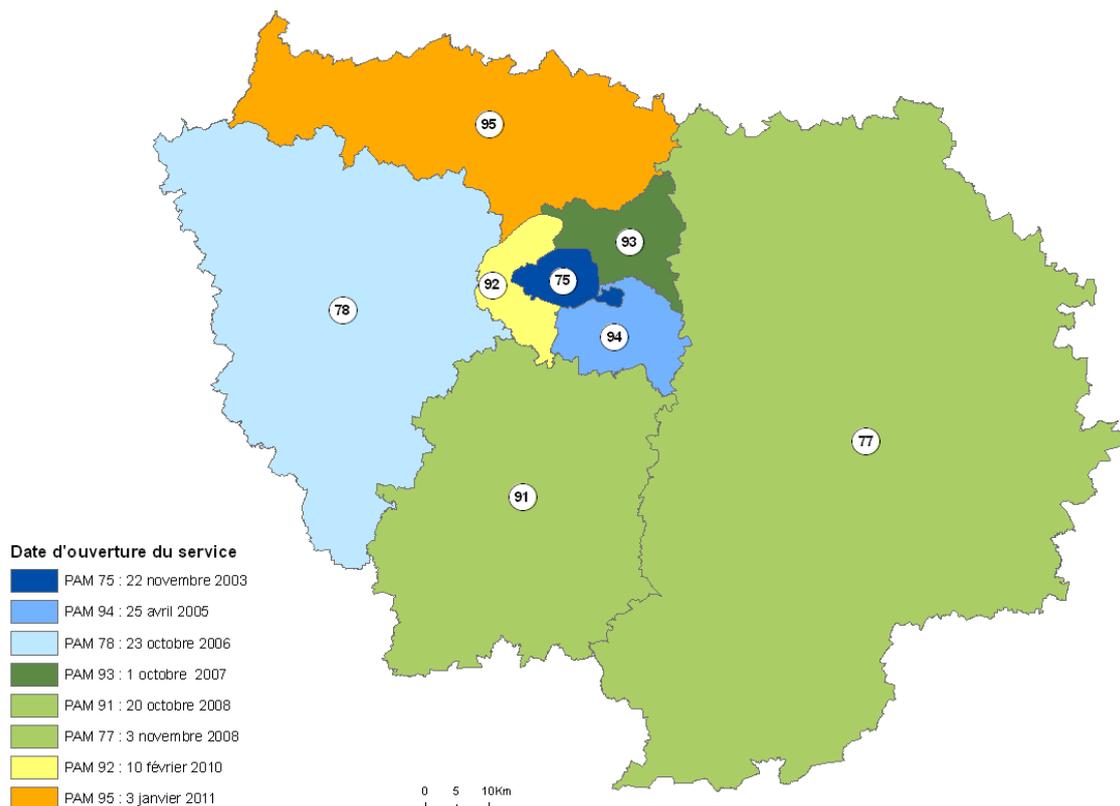
Depuis le 1^{er} juillet 2005, un Département doit bénéficier d'une délégation de compétence du STIF pour pouvoir mettre en place ou renouveler un service PAM. Une convention fixe les conditions de mise en œuvre de cette délégation de compétence. Le Département est alors le maître d'ouvrage du service PAM dans le respect du règlement régional de la prestation¹ qui définit notamment les caractéristiques du service (amplitude de fonctionnement, accompagnement, centrale de réservation), son organisation (obligations, qualité de service), les conditions d'accès (ayants droit, trajets éligibles, réservation), ainsi que la tarification et son financement. Le Département désigne et rémunère le ou les gestionnaires du service PAM après mise en concurrence et il est responsable de l'évaluation des services sur son territoire. 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.

Le service PAM est financé dans le cadre d'une convention tripartite entre le STIF, la Région Île-de-France et le Département fixant les montants et les modalités de versement de subventions de fonctionnement annuel. Le STIF et la Région Île-de-France apportent chacun leur participation financière sur la base du nombre de courses réalisées par l'opérateur de transport et selon un plafond par Département².

Selon ce dispositif, le réseau régional PAM s'est constitué peu à peu : le Département de Paris a mis en place le 1^{er} service en novembre 2003 (PAM 75), le Conseil général du Val-de-Marne le 2^{ème} service en avril 2005 (Filival-PAM 94), puis PAM 78 en octobre 2006, PAM 93 en octobre 2007, PAM 91 en octobre 2008, PAM77 en novembre 2008, PAM 92 en février 2010 et enfin PAM 95 en janvier 2011.

¹ Le règlement régional est en vigueur depuis le 8 juillet 2009, faisant suite au cahier des charges fixé par la délibération du 10 octobre 2002.

² À partir du 1^{er} janvier 2011, les plafonds s'élèvent à 4,2 millions d'euros (valeur 2009) pour Paris, 1,5 millions d'euros (valeur 2009) pour les Départements de petite couronne et 2,4 millions d'euros (valeur 2009) pour les Départements de grande couronne.



Alors que les services du réseau PAM Île-de-France sont dorénavant tous opérationnels, il est apparu nécessaire d'actualiser et d'approfondir l'étude préalablement diffusée en mars 2010 qui portait sur les pratiques de déplacements spécifiques des clients des trois services les plus anciens (soit PAM 75, Filival-PAM 94 et PAM 78 lot Sud). Le travail a consisté à reprendre l'analyse comparative des trois premiers services et de l'étendre à trois autres services PAM mis en place entre 2007 et 2008 (PAM 93, PAM 91 et PAM 77)³ afin de mieux saisir les variations d'usages d'un service PAM à un autre et de mieux appréhender les lieux de fréquentations privilégiés par ces usagers handicapés. Cette nouvelle étude apporte une nouvelle analyse des motifs et de la régularité des déplacements.

³ En raison de leur jeune existence, les services PAM 92 et PAM 95 n'ont pas été analysés.

1 Dimension des services étudiés

L'analyse porte sur les usages et les usagers des services PAM 75, Filival-PAM 94, PAM 93, PAM 78 (lot Sud), PAM77 et PAM 91. Avant toute comparaison, il est préférable d'apprécier le dimensionnement de ces services et les années de référence étudiées.

1.1 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 enquêtes de mobilité des personnes (de type EGT, enquête globale transport) ne permettent pas de mesurer cette demande.

Cependant, selon les apports de l'enquête Vie Quotidienne et Santé (VQS) réalisée par l'INSEE en 2007 et l'enquête Handicap Santé (HSM) menée en 2008 par l'INSEE auprès des ménages, il est possible d'estimer la population handicapée et de mieux appréhender la demande maximale d'un tel service de transport.

L'enquête VQS mesure l'autodésignation du handicap dans la population francilienne. Ainsi, en 2007, plus de 840 000 Franciliens vivant en ménage ordinaire⁴ (soit 7% de la population régionale) considèrent avoir un handicap.

Par ailleurs, selon cette même enquête, environ 460 000 Franciliens (soit 4% de la population régionale) déclarent obtenir une reconnaissance officielle d'un handicap ou d'une perte d'autonomie (allocation, pension ou carte d'invalidité, admission dans un établissement spécialisé ...). L'enquête HSM 2008 précise que plus de 300 000 Franciliens⁵ (soit moins de 3%) sont titulaires d'une carte d'invalidité ou de stationnement prioritaire, condition généralement exigée pour accéder à un service PAM.

D'autre part, l'enquête HSM indique qu'environ 43 000 Franciliens utilisent, en 2008, un service de transport spécialisé pour personnes à mobilité réduite et qu'environ 53 000 ne l'utilisent pas mais déclarent en avoir besoin. Ainsi, la demande potentielle de transport spécialisé peut être estimée à 96 000 personnes, soit moins de 1% de la population régionale.

1.2 Présentation des services étudiés

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 public (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 (au titre d'une compensation sociale). Le tableau synthétique suivant présente les principales différences des 6 services étudiés du point de vue de l'utilisateur.

⁴ La terminologie « ménage ordinaire » est utilisée par l'INSEE pour distinguer les personnes enquêtées vivant en ménage de celles vivant en institutions. Les institutions comprennent des établissements pour personnes âgées, pour adultes handicapés, pour personnes en difficultés psychiques, ainsi que des centres d'hébergement pour réinsertion sociale.

⁵ En 2008, 176 000 Franciliens disposent d'une carte d'invalidité, 121 000 une carte priorité pour personne handicapée ou une carte « station debout pénible » et 35 000 une carte de stationnement prioritaire (carte européenne ou macaron du type GIC ou GIG).

Principales différences d'accès aux services PAM étudiés lors de l'année de référence

	Ayants droit	Trajets autorisés vers des établissements médico-sociaux	Tarifcation usager	Situation
PAM 75	Parisien ou non Parisien titulaire ou bénéficiaire : - d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%) - de l'APA (GIR 1 à 4).	- ESAT - IME - Centre d'accueil de jour	- par zone géographique - tarif réduit en heure creuse	2008
Filival-PAM 94	Val-de-Marnais titulaire d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%).	- ESAT jusqu'au 1 ^{er} janvier 2008, par la suite non pris en charge	- par zone géographique - compensation sociale du tarif	2008
PAM 78	Yvelinois titulaire ou bénéficiaire : - 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.	- ESAT - Centre d'accueil de jour	- par tranche kilométrique	2008
PAM 93	Séquano-dionysien titulaire d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%).	- Aucune restriction de trajets au regard des conditions d'utilisation du service	- par zone géographique - zone 1 élargie au département de Paris	2010
PAM 77	Seine-et-Marnais titulaire ou bénéficiaire : - d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%) - de l'APA (GIR 1 à 4) - d'une carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par la préfecture ou le ministère de la Défense.	- Non, selon le règlement	- par tranche kilométrique - compensation sociale du tarif	2010
PAM 91	Essonnais titulaire ou bénéficiaire : - d'une carte d'invalidité (taux ≥ 80%) - de l'APA (GIR 1 à 4) - d'une carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par le ministère de la Défense.	- Non, selon le règlement	- par tranche kilométrique	2010

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

1.3 Le dimensionnement des services et le volume d'activité

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

Ainsi, PAM 75 est de loin le service le plus important : il enregistre au moins 5 fois plus d'utilisateurs qu'un autre service PAM et réalise 3 à 7 fois plus de courses qu'un autre service PAM.

Dimensionnement des 6 services PAM étudiés

Service	Année de référence des données	Ancienneté du service au 31 décembre de l'année des données	Nb d'inscrits	Nb d'utilisateurs	Taux d'utilisateurs	Nb de trajets
PAM 75	2008	5 ans et 1 mois	12 530	6 372	51%	276 467
PAM 94	2007-2008	3 ans et 2 mois	2 539	1 221	48%	61 346
PAM 93	2010	3 ans et 3 mois	2 747	1 204	44%	41 706
PAM 78 (lot Sud)	2008	2 ans et 2 mois	763	417	55%	34 121
PAM 91	2010	2 ans et 2 mois	1 335	720	54%	40 270
PAM 77	2010	2 ans et 2 mois	2 028	1 284	63%	86 564

Le public des services étudiés est bien plus faible que la demande potentielle maximale, estimée à 0,8% de la population. En effet, le nombre d'utilisateurs pour mille habitants atteint tout au plus 2,9 utilisateurs pour PAM 75. À l'exception de Paris, les autres départements avoisinent le ratio d'un utilisateur pour 1 000 habitants.

Un public peu nombreux

Service	Nb d'utilisateurs pour 1 000 habitants
PAM 75	2.9
PAM 94	0.9
PAM 93	0.8
PAM 78 (lot Sud)	0.6
PAM 91	0.7
PAM 77	1.2

Source : INSEE – RP 2008.

2 Définitions utilisées

L'utilisateur 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 référence⁶. Un client inscrit mais qui n'a pas eu recours au service PAM est un client non-utilisateur.

Les déficiences des usagers

À chaque client sont associées les informations suivantes : sexe, âge⁷, 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 n'offre la possibilité d'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.

À noter que lors des traitements statistiques, les clients ayant une déficience intellectuelle et utilisant un fauteuil roulant ont été classés par convention dans la « catégorie » clients ayant une déficience intellectuelle et non dans la « catégorie » clients en fauteuil roulant. Ce choix privilégie la nature de la déficience à l'égard de l'aide technique.

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. Selon le règlement régional applicable à l'ensemble des services PAM en région Île-de-France, le service assure uniquement des déplacements d'au moins 500 mètres.

⁶ L'année 2008 est l'année de référence de l'analyse pour le service PAM 75 et PAM 78 (lot Sud). Pour Filival-PAM 94, l'année retenue, selon les données disponibles au moment de l'étude, couvre la période du 1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008. Pour PAM 77, PAM 91 et PAM 93, l'année de référence de l'analyse est l'année 2010.

⁷ Pour PAM 78 (lot Sud), l'âge des clients est peu renseigné. Ainsi, cette variable pour ce service n'a pas été traitée.

Une mission individuelle ou un circuit

Ce voyage peut prendre la forme d'un transport individuel, appelé mission, ou d'un transport collectif, nommé circuit ou groupage.

Un circuit ou un groupage 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.

Le règlement régional indique aussi qu'un transport groupé ne doit toutefois pas entraîner une augmentation du temps de trajet d'un voyageur de plus de 50% du temps de son trajet direct, dans la limite de 30 minutes. Les trajets inférieurs à 30 minutes peuvent être augmentés d'une durée au plus égale à 15 minutes.

À noter que dans les bases de données, le nombre d'usagers transportés correspond au nombre de déplacements générés par un circuit.

Un trajet régulier ou un trajet occasionnel

Un trajet est qualifié de « régulier » s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires) sur une période supérieure à 2 mois. Un trajet est « occasionnel » dans tous les autres cas de figure.

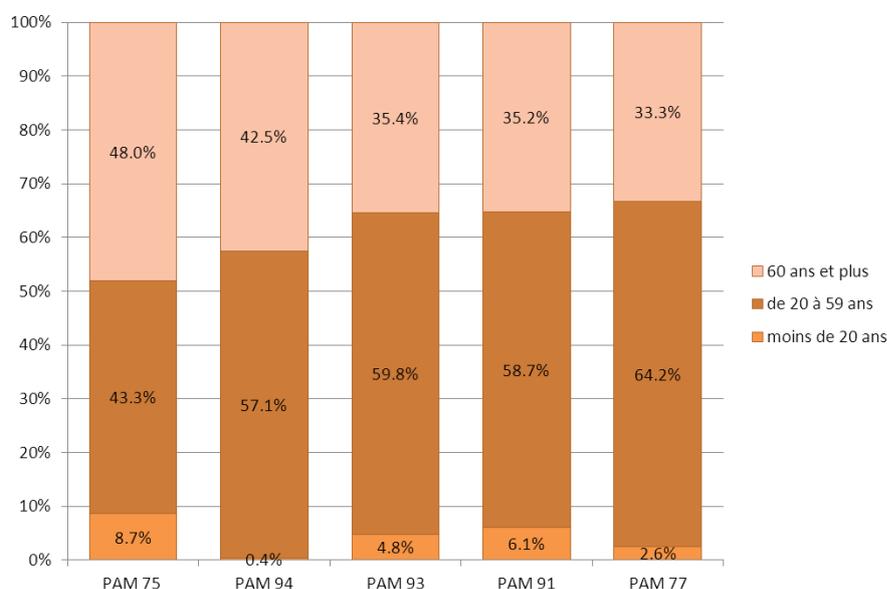
3 Les clients utilisateurs

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.

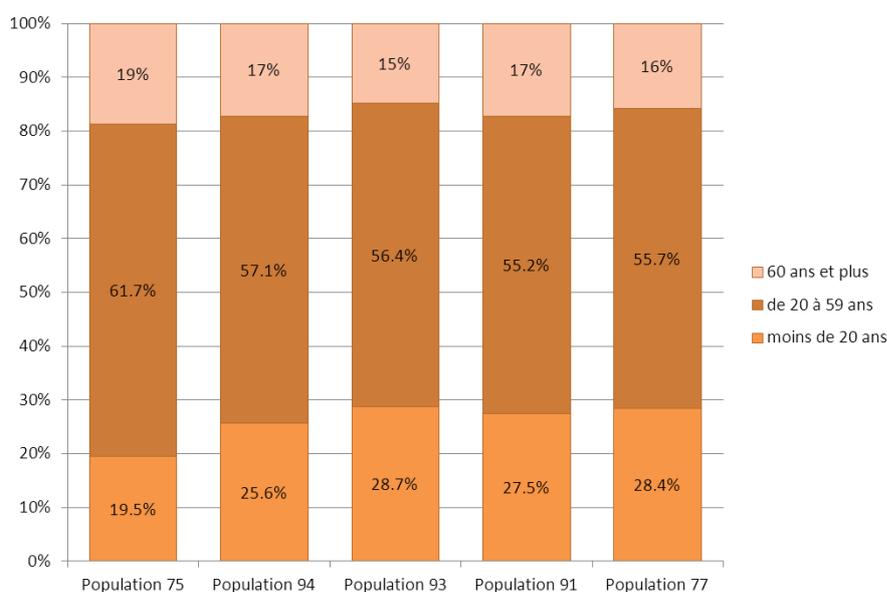
3.1 Un public âgé

Selon les services PAM étudiés, entre un tiers et près de la moitié des usagers ont 60 ans et plus. Cette proportion est au moins 2 fois supérieure à celle des personnes âgées de 60 ans et plus résidant dans le même département de référence du service PAM.

Répartition des usagers de PAM par tranche d'âges



Répartition de la population par tranche d'âges



Source : INSEE - RP 2008.

La structure par âge des usagers est caractéristique, d'une part, de la population handicapée. D'autre part, les trajets des élèves et étudiants handicapés à destination des établissements d'enseignement ne sont pas pris en charge par les services PAM, mais relèvent d'un autre dispositif organisé par le Stif⁸.

L'enquête Handicap Santé en ménages ordinaires, réalisée par l'INSEE en 2008, a mis en exergue que les limitations fonctionnelles ou les restrictions d'activité se déclarent davantage aux âges avancés et en particulier pour les personnes ayant des déficiences motrices ou sensorielles. Étant donné 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, les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie, APA, à destination des personnes âgées de 60 ans et plus peuvent accéder à 4 services étudiés (PAM 75, PAM 77, PAM 78 et PAM 91).

3.2 Plus de femmes que d'hommes

Selon les services PAM, 56% à 61% des usagers sont des femmes alors que 52% des habitants d'un département francilien sont des femmes. Ainsi, pour les services PAM étudiés, il est constaté une sur-représentation féminine de 4,5 à 8,5 points par rapport à la population générale du département concerné. Toutefois, cette répartition inégale par sexe est déterminée par la sur-représentation des femmes au sein des effectifs les plus âgés de la population générale et de la clientèle des PAM.

3.3 Des déficiences multiples

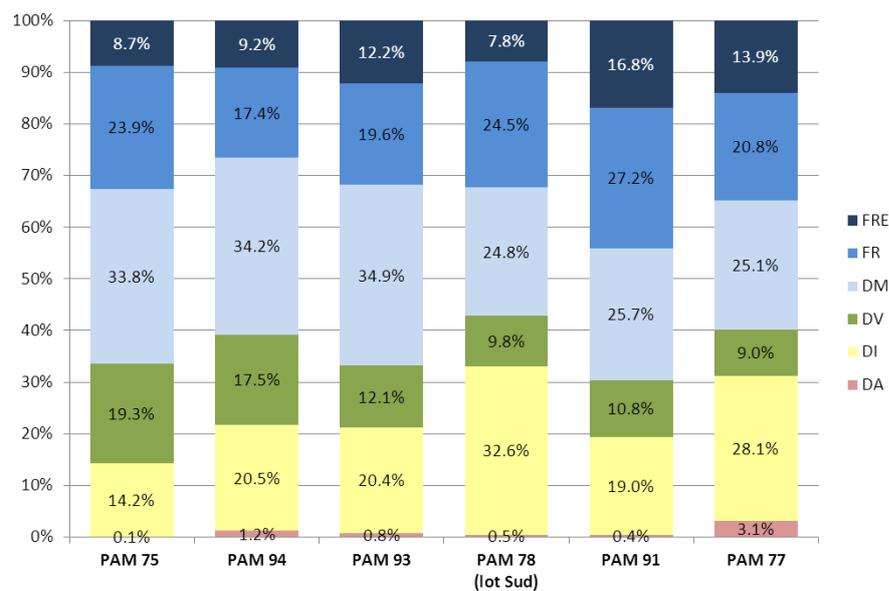
Lors de leur inscription à un service PAM, les futurs usagers des services indiquent leur déficience principale et s'ils ont recours à une aide technique telle qu'un fauteuil roulant, selon une classification propre aux besoins du transporteur. Ainsi, ces catégories ne peuvent pas refléter la diversité des situations de handicap ou de polyhandicap. À titre d'exemple, les usagers en fauteuil roulant ont un handicap moteur avéré mais ils peuvent présenter d'autres déficiences ou les usagers ayant une déficience intellectuelle, mentale ou psychique peuvent également avoir des difficultés locomotrices.

Près des deux tiers des usagers des services déclarent avoir une déficience motrice, y compris ceux se déplaçant en fauteuil roulant. Entre un quart et un tiers des usagers ont une déficience motrice qui ne nécessite pas d'avoir recours à un fauteuil roulant pour se déplacer. Environ un tiers des usagers disposent d'un fauteuil roulant. Parmi ces utilisateurs en fauteuil roulant, les deux-tiers possèdent un fauteuil manuel et approximativement un tiers utilise un fauteuil roulant électrique, soit bien plus que la proportion régionale révélée par l'enquête HSM de 2008⁹. 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.

⁸ Voir la délibération n°2010/0117 portant sur le règlement régional relatif au transport scolaire des élèves et étudiants handicapés approuvé par le conseil du Stif le 17 février 2010.

⁹ Selon l'enquête HSM de 2008, 68 000 Franciliens vivant en ménage ordinaire, soit environ 0,5% de la population régionale, utilisent un fauteuil roulant pour se déplacer, dont 13% en 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

Les autres déficiences fréquemment enregistrées sont la déficience visuelle et la déficience mentale, cognitive ou psychique, regroupée sous le vocable déficience intellectuelle. Leurs répartitions peuvent fortement varier d'un service PAM à un autre, du simple au double. Ainsi, les usagers ayant une déficience intellectuelle représentent 14% des usagers de PAM 75 contre 28% pour PAM 77. Inversement, 19% des usagers de PAM 75 ont une déficience visuelle alors que pour PAM 77, ils sont 9%.

Seul PAM 77 compte parmi ces utilisateurs un nombre non négligeable de personnes ayant une déficience auditive (3% des usagers).

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 générale. 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 handicapées¹⁰, 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	% des usagers du service PAM	% des habitants du département	% du parc de logement social du département
PAM 75	70%	56%	77%
PAM 94	42%	36%	42%
PAM 93	40%	35%	37%
PAM 78 (lot Sud)	60%	38%	54%
PAM 91	34%	21%	33%
PAM 77	31%	18%	35%

Source : INSEE - RP 2008 et DRIEA-IF - enquête PLS 2008.

¹⁰ D'après l'enquête HSM de 2008, 55% Franciliens titulaires d'une carte d'invalidité perçoivent une prestation sociale (allocation, pension, rente, ...), qui est généralement soumise à un plafond de ressources relativement faible.

4 Les déplacements

Après l'analyse socio-démographique des clients utilisateurs des services, la présente étude tente 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 Les plus âgés se déplacent moins

La part des déplacements réalisés par les usagers ayant au moins 60 ans est environ 20 points de moins que leur poids parmi les usagers des services PAM. Ainsi, les usagers âgés de 60 ans et plus se déplacent moins que les autres usagers.

Les usagers de 60 ans et plus	PAM 75	PAM 94	PAM 93	PAM 91	PAM 77
Part des usagers	48.0%	42.5%	35.4%	35.2%	33.3%
Part des déplacements	25.7%	22.1%	16.7%	12.7%	14.4%

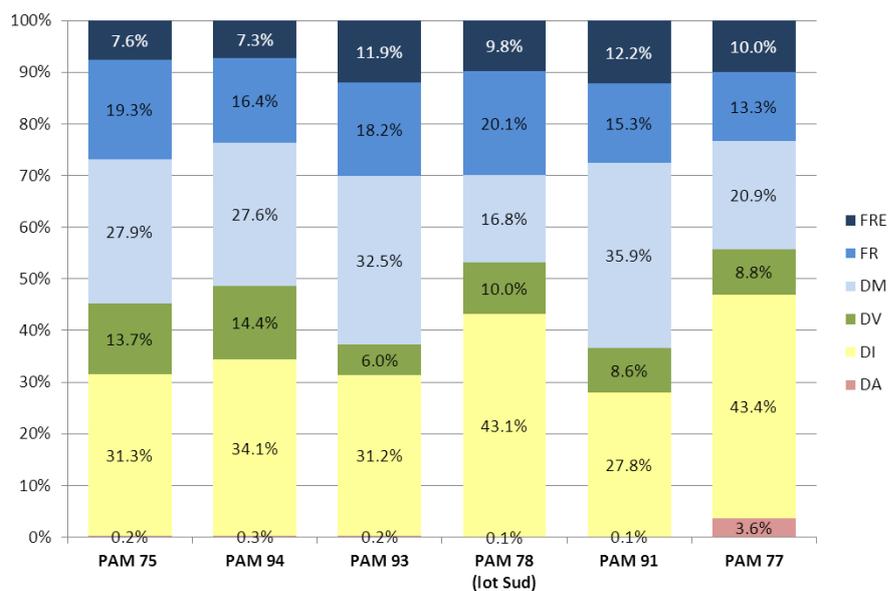
4.2 Davantage de déplacements réalisés par des usagers ayant une déficience intellectuelle

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 les autres services PAM étudiés. Ainsi, comparativement à leur proportion parmi les usagers, leur poids dans les déplacements augmente de 9 à 17 points selon les services.

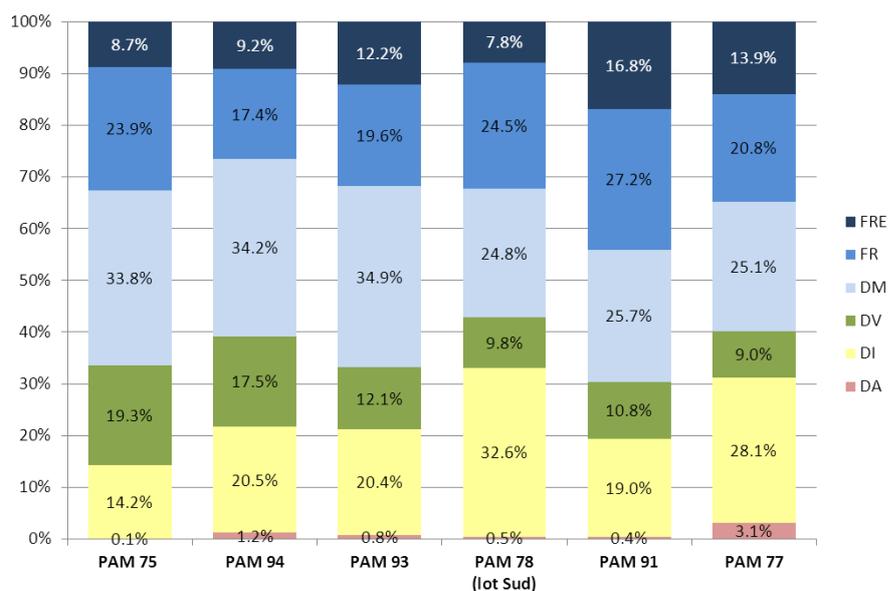
À l'inverse, les usagers ayant une déficience motrice génèrent proportionnellement moins de déplacements ainsi que les usagers en fauteuil roulant.

Les services PAM sont peut-être davantage adaptés aux besoins de transport des usagers ayant une déficience intellectuelle et/ou les services de transport régulier ne répondent pas suffisamment aux contraintes de déplacements de ce public handicapé.

Répartition des déplacements selon la déficience des usagers



Répartition des usagers par déficience (pour rappel)



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

4.3 Le motif « Établissement » est prédominant

À la lecture des fichiers déplacements des services PAM 77 et PAM 93, l'opérateur distingue, à la demande du Conseil général, le motif « Établissement »¹¹ afin de mesurer la part des courses générées par les établissements d'accueil des personnes handicapées. Dans un souci d'harmonisation des motifs pour les 6 services PAM, il a été préféré a posteriori d'identifier les déplacements qui ont pour origine ou destination un établissement spécialisé. Ce choix a été induit par la difficulté de réaffecter à d'autres types de motif les courses ayant pour motif « Établissement » de PAM 77 et de PAM 93, compte tenu des différentes possibilités d'activité de ces établissements (santé ou soins, loisirs ou occupationnel, travail ou insertion, formation ou éducation, résidence ou hébergement) et de par la présence de plusieurs catégorie d'établissements à la même adresse. Par ailleurs, certains établissements proposent à la fois de l'internat et de l'externat ce qui aurait nécessité de faire correspondre les lieux de résidence de chaque usager avec les adresses des établissements fréquentés. Enfin, la première étude portant sur les services PAM 75, PAM 94 et PAM 78 avait observé que les modalités d'enregistrement du motif pour les déplacements à destination des établissements spécialisés pouvaient 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 ».

Pour ce faire, la méthode retenue s'est appuyée dans un premier temps sur les bases de données suivantes :

- Celle des établissements accueillant des adultes handicapés recensant notamment les adresses des foyers d'accueil médicalisé, les maisons d'accueil spécialisées, des foyers de vie ou d'hébergement, les établissements et services d'aide par le travail et les entreprises adaptées,
- Celle des enfants handicapés (institut médico-éducatif, centre médico-psycho-pédagogique, ...)
- et celle des personnes âgées dépendantes (centre d'accueil de jour pour Alzheimer, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, ...).

Ensuite, un croisement entre les adresses des courses et celles des établissements médico-sociaux retenus a été réalisé avec à l'aide d'un système d'information géographique.

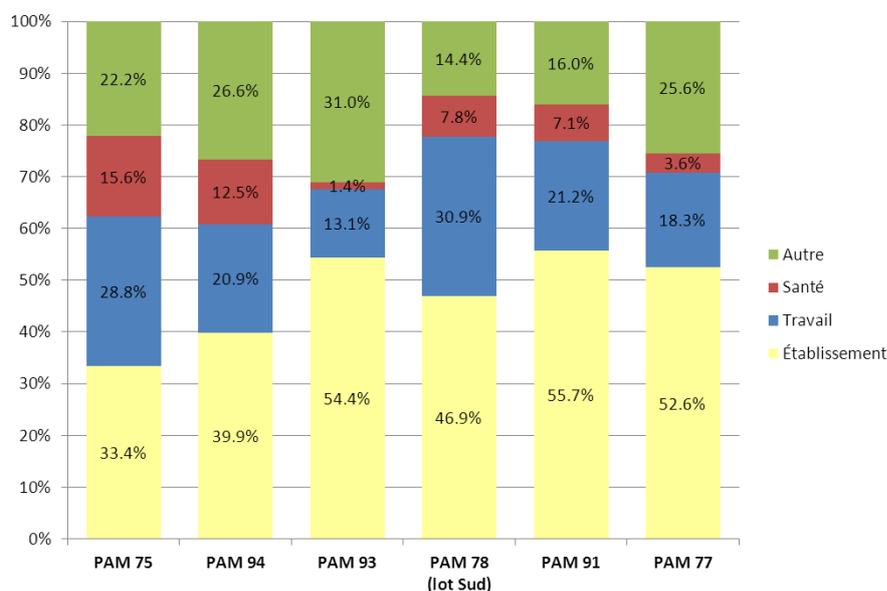
Enfin, pour les adresses générant le plus de courses, un traitement manuel a été opéré pour s'assurer de la cohérence ou non des adresses et pour vérifier si certains établissements avaient dans la pratique plusieurs adresses (par exemple, une adresse principale administrative et une adresse secondaire pour les usagers ou alors une adresse pour les entrées et une pour les sorties).

¹¹ Pour PAM 77, le motif « Établissement » réunit les motifs détaillés suivants : ESAT, ESMS (établissements et services médico-sociaux) départementaux et non départementaux, Accueil de jour de Meaux et de Mitry-Mory. Pour PAM 93, ce motif est identifié sous le vocable « Activité ».

Les services PAM étudiés sont principalement sollicités par les usagers pour se rendre à un établissement spécialisé ou à un lieu de travail (de 6 à 8 courses sur 10 ont pour motif « Établissement » ou « Travail »). Entre un tiers et plus de la moitié des déplacements ont pour lieu d'origine ou de destination un établissement d'accueil de personnes handicapées.

La part des déplacements liés aux besoins de santé (soins, consultations et examens médicaux) s'avère importante pour la plupart des services PAM, à l'exception de PAM 93 et PAM 77. Le public des services PAM correspond à une population en situation de handicap et relativement âgée, qui est souvent atteinte d'affection de longue durée (ALD). Ainsi, il semble que les usagers des services PAM se déplacent davantage pour des raisons de santé que l'ensemble de la population francilienne¹², surtout lorsque leur âge est avancé.

Répartition des déplacements selon le motif

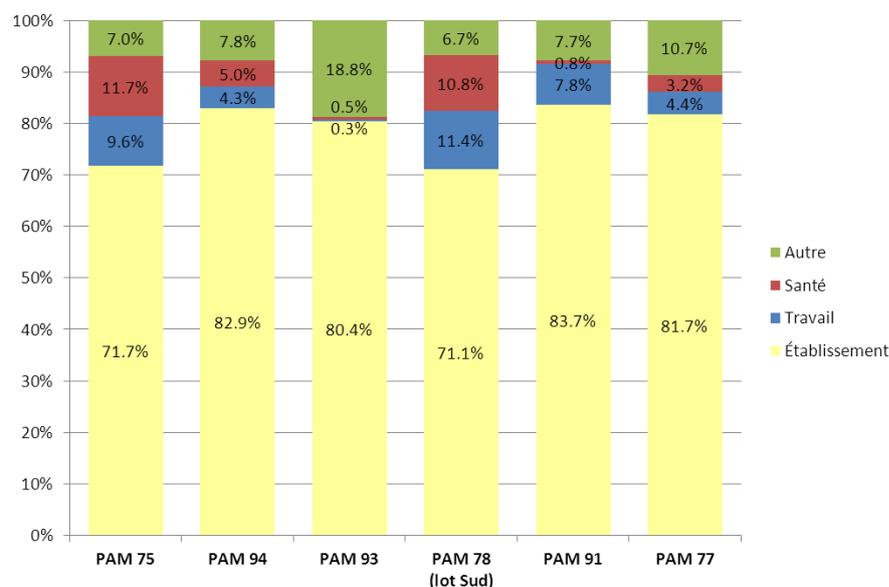


¹² Selon l'Enquête Globale Transport de 2010 (enquête ménages déplacements menée par le STIF en partenariat avec la DRIEA Île-de-France), la part des déplacements pour motif santé représente 1,8% de l'ensemble des déplacements des Franciliens.

4.4 La répartition des motifs varie selon les déficiences des usagers et les services PAM

Les déplacements réalisés par des usagers ayant une déficience intellectuelle sont majoritairement à destination d'établissements médico-sociaux, à vocation occupationnelle, d'hébergement plus ou moins médicalisés, ou de travail protégé. Entre 71 et 84% de leurs déplacements réalisés avec un service PAM sont induits par le motif « Établissement », ainsi, au cours d'une journée, le programme d'activités de ces usagers dépend ou se limite le plus souvent aux activités menées au sein de ces établissements spécialisés.

Répartition des déplacements des « déficients intellectuels » selon le motif



Le motif « Travail » engendre de nombreux déplacements pour les autres catégories d'usagers, que ce soit pour les usagers ayant une déficience visuelle ou motrice avec ou sans fauteuil roulant. Le plus souvent, entre un quart et un tiers des déplacements¹³ sont liés au travail. Cette proportion des courses à destination des lieux de travail est davantage marqué pour les usagers inscrits à PAM 78 (atteignant même près de 70% pour les trajets des usagers avec une déficience visuelle). À l'inverse, les usagers en fauteuil roulant manuel ou ayant une déficience visuelle ou motrice de PAM 93 suscitent moins de 20% des déplacements pour motif travail.

Comparativement aux usagers en fauteuil roulant manuel, les usagers en fauteuil roulant électrique sollicitent autant, voire même plus, les services PAM pour se rendre au travail, sauf pour PAM 94.

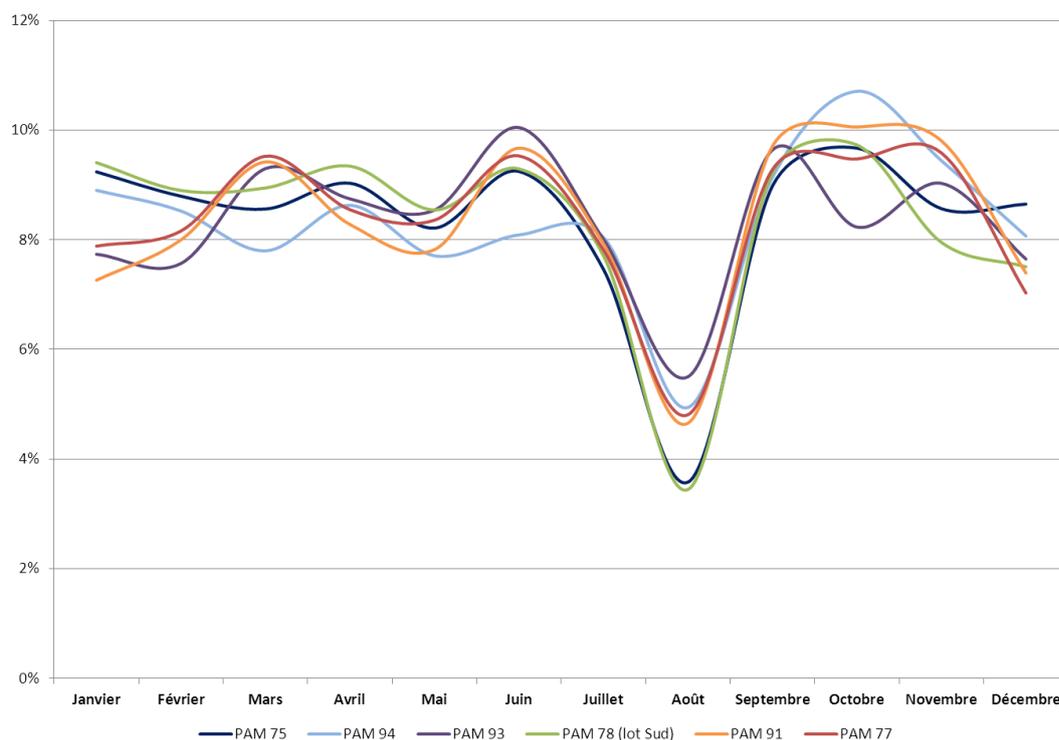
Pour les déplacements des usagers ayant une déficience motrice, le poids du motif « Travail » est loin d'être négligeable au regard des usagers en fauteuil roulant manuel et ce malgré la surreprésentation des personnes âgées de 60 ans et plus parmi cette catégorie d'usagers.

¹³ Les graphiques représentant la répartition des déplacements selon le motif et par catégories d'usagers figurent en annexe.

4.5 Une baisse d'activité au cours de l'été

L'activité mensuelle des services PAM étudiés représente, le plus souvent, entre 8% et 10% des courses annuelles, sauf lors des mois d'été. Ainsi, le nombre de déplacements est en moyenne 2 fois moindre au mois d'août. L'activité des services PAM est dominée par les déplacements pour motif « Établissement » et « Travail ». Ainsi, lorsque de nombreux établissements spécialisés ferment ou réduisent nettement leurs activités ou 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.

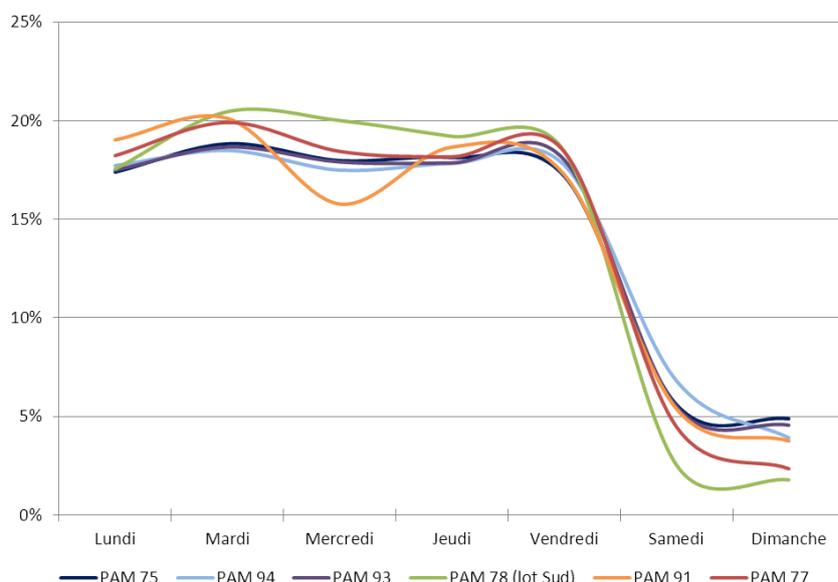
Répartition mensuelle des déplacements réalisés au cours d'une année



4.6 Les spécificités des déplacements de fin de semaine

Les courses se réalisent essentiellement en semaine : plus de 90% des déplacements s'effectuent du lundi au vendredi, soit 18% des courses un jour moyen de semaine. Ainsi, moins 10% des déplacements ont lieu en fin de semaine : en moyenne, 5% un samedi et moins de 4% un dimanche.

Répartition des déplacements réalisés au cours d'une semaine



La baisse de l'activité des services PAM le samedi est deux fois plus forte que la baisse de mobilité en transport collectif constatée le même jour pour l'ensemble des Franciliens : en moyenne un samedi, un service PAM enregistre une baisse de plus de 70% de ces courses alors que le volume de déplacements réalisés en transport en commun baisse de 35%¹⁴.

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 et pour motif « Établissement ». 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. Les fluctuations annuelles ou au cours de la journée sont moins marquées le samedi ou le dimanche que pour un jour de semaine. Les distances des courses sont plus longues le week-end, en moyenne supérieures de 3 à 8 kilomètres. Par ailleurs, le groupage est nettement moins possible en fin de semaine en raison d'une plus forte dispersion des destinations des usagers.

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

¹⁴ Source : EGT 2010, STIF, DRIEA

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 77 et PAM 78 (lot Sud) enregistrent ainsi moins de déplacements le week-end, respectivement 7% et 4%, du fait que les usagers ayant une déficience intellectuelle soient proportionnellement plus nombreux.

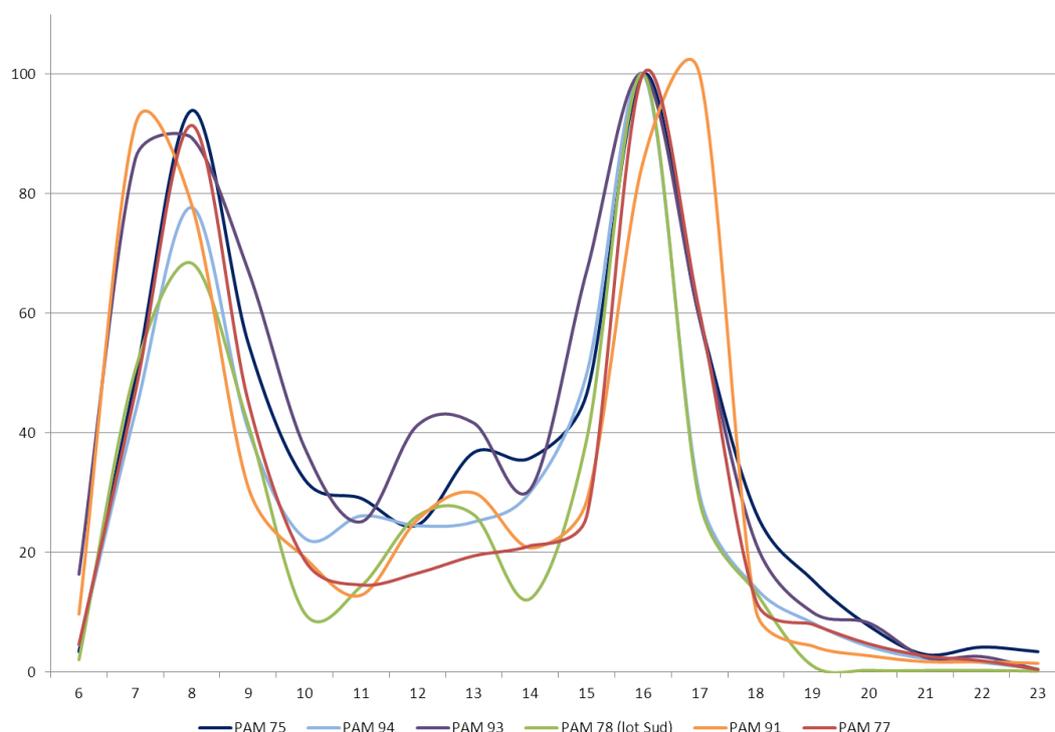
4.7 Fortes fluctuations horaires un jour de semaine

L'activité des services PAM étudiés est marquée en journée par deux hyper pointes horaires¹⁵, l'une le matin entre 8h et 9h et la seconde en fin d'après-midi entre 16h et 17h. Ces deux pointes 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.

Lors de l'hyper pointe du matin et celle du soir, la part des déplacements pour motifs « Établissement » est généralement supérieure de 20 points¹⁶, à l'exception de PAM 78 (lot Sud).

D'autre part, la majorité du volume de courses (les 2/3 ou les 3/4 selon les services PAM) 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.

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



¹⁵ À remarquer que pour PAM 91, la pointe du matin est avancée d'une heure (7h-8h) et la pointe du soir est plus tardive (décalée aussi d'une heure, entre 17h-18h), comparativement aux autres services PAM étudiés.

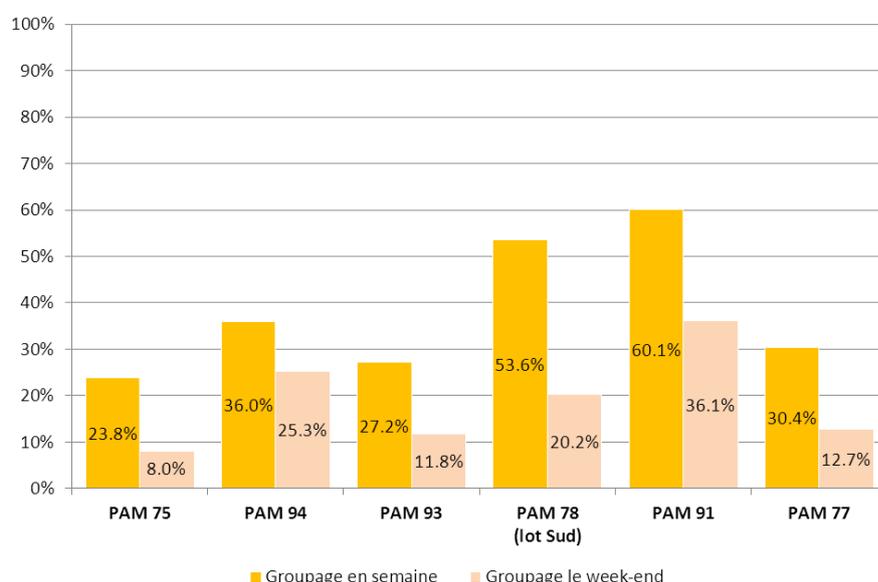
¹⁶ Les graphiques représentant la répartition des déplacements selon le motif lors des hyper pointes horaires du matin et du soir figurent en annexe de ce rapport.

4.8 L'importance des circuits

La pratique et la possibilité d'organiser des courses en circuit¹⁷ diffèrent d'un service PAM à un autre. Pour PAM 75 et PAM 93, environ un quart des déplacements sont réalisés en circuit, environ un tiers pour Filival-PAM 94¹⁸ et PAM 77 et enfin, plus de la moitié pour PAM 78 (lot sud) et PAM 91. Il est fort probable que, selon les départements, la localisation des établissements spécialisés et la géographie résidentielle des usagers fréquentant ces établissements permettent des configurations plus favorables aux montages de circuits.

La majorité des déplacements en circuit est réalisée par des clients ayant une déficience intellectuelle, le plus souvent pour se rendre dans des structures d'accueil spécialisées. Ainsi, les courses en groupage s'exécutent davantage en semaine, et généralement pendant les heures de pointe. Enfin, les durées moyennes de ces courses sont plus longues d'environ 15 minutes.

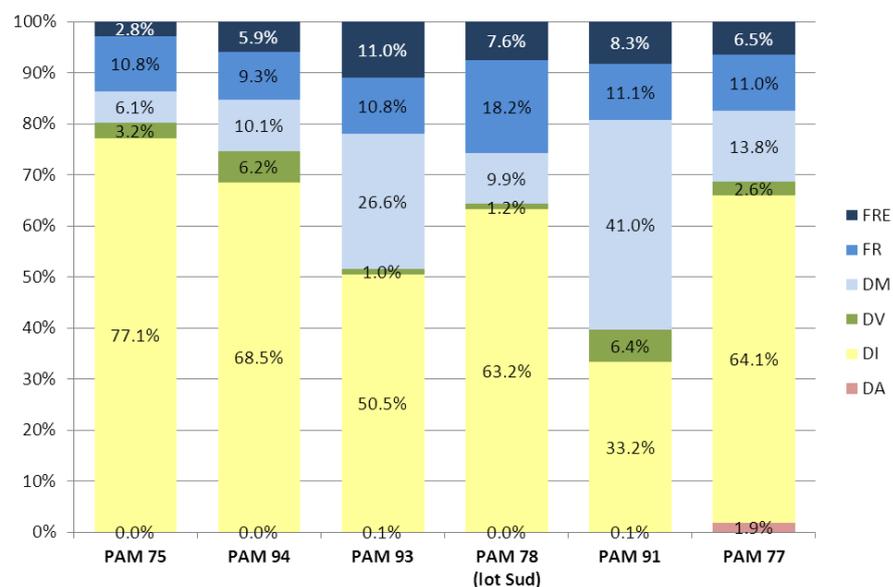
Répartition des courses en circuit en semaine et le week-end



¹⁷ Un circuit ou un groupage est un transport de plusieurs clients partageant le même véhicule et empruntant un trajet commun.

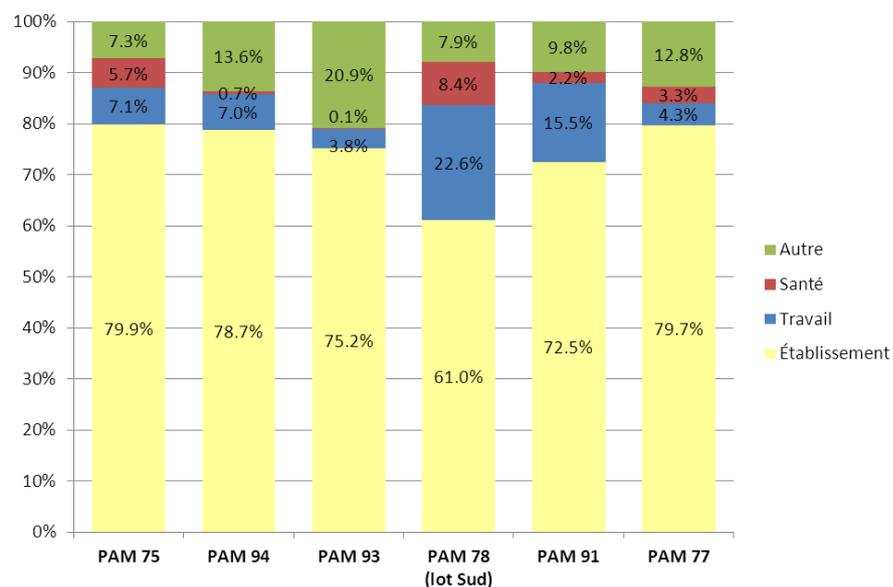
¹⁸ Pour le service Filival-PAM 94, le poids des déplacements réalisés en circuit est moins fort depuis la limitation des courses vers les ESAT, effective depuis l'année 2008.

Répartition des courses en circuit selon la déficience des usagers



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

Répartition des courses en circuit selon le motif



4.9 Un nombre non négligeable de petites courses

Distance, durée et vitesse des déplacements

Étant donné les limites¹⁹ 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 varie selon la taille des départements ou le zonage tarifaire appliqué. Les services PAM 77 et PAM 91 réalisent des courses de plus grandes distances car ils couvrent des territoires départementaux beaucoup plus vastes que les services des départements de petite couronne. Les courses du service PAM 93 sont en moyenne plus longues que celles du service Filival-PAM 94 car la grille tarifaire de PAM 93 favorise davantage les déplacements vers Paris.

Distance, durée et vitesse moyennes des déplacements

Service	Distance (km)	Durée (minutes)	Vitesse (km/h)
PAM 75	7.4	35	11.2
PAM 94	7.9	32	13.8
PAM 93	12.6	46	15.9
PAM 78 (lot Sud)	8.2	25	18.0
PAM 91	14.1	30	25.8
PAM 77	17.1	33	28.6

Les déplacements uniquement en missions individuelle en semaine

Les déplacements en fin de semaine sont plus longs qu'en semaine, une distance moyenne supérieure de 3 à 8 km selon les services PAM étudiés.

La durée²⁰ 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 en moyenne 15 minutes supplémentaires.

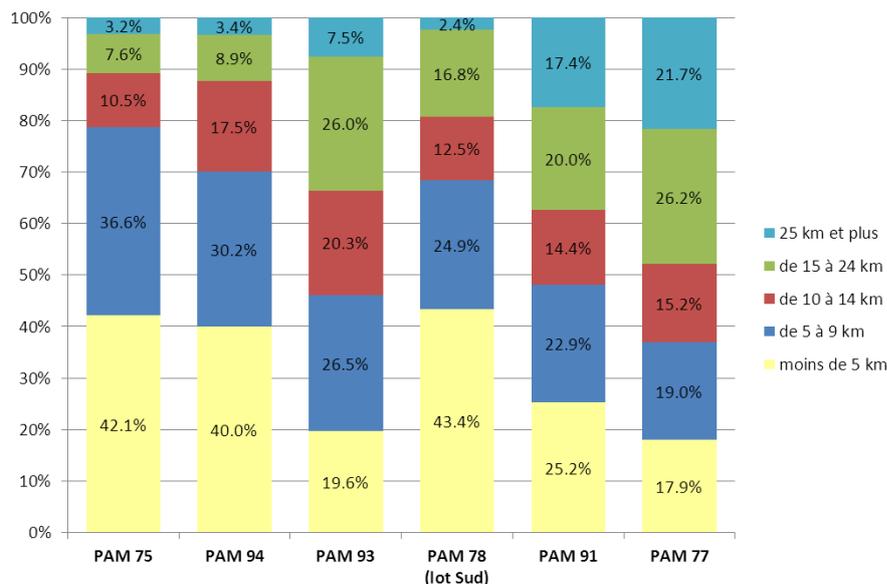
De nombreuses petites courses (en distance et en durée)

L'analyse de la répartition des courses (uniquement les missions individuelles) par tranches kilométriques montre que les trajets de moins de 5 km représentent entre 18% et 43% des courses. L'importance des courses à faible distance varie notamment selon la morphologie urbaine des départements (tissu urbain dense pour Paris et le Val de Marne, tissu périurbain ou rural pour l'Essonne et la Seine-et-Marne) et le zonage tarifaire appliqué (le tarif le plus bas étendu à l'ensemble du territoire parisien pour PAM 93).

¹⁹ Ces limites sont exposées en annexe à la page 49.

²⁰ 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.

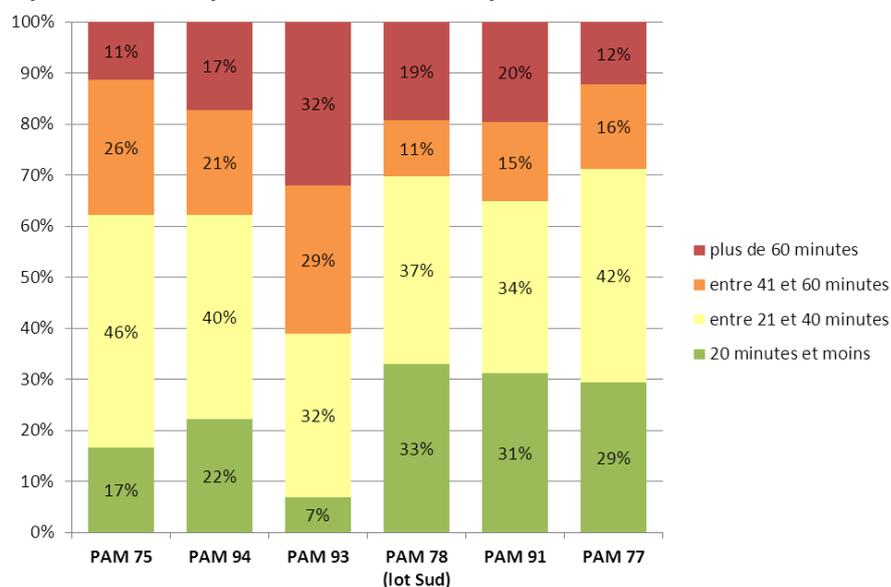
Répartition des courses* par tranche kilométrique



* Uniquement les missions individuelles en semaine

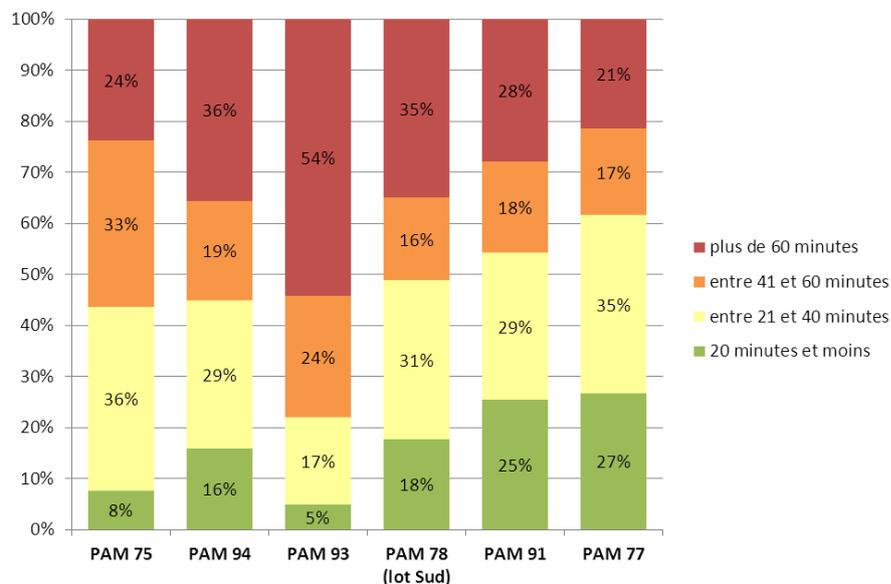
La grande majorité des courses, environ les deux-tiers, ne dépasse pas les 40 minutes de transport, à l'exception des courses du service PAM 93 où « seulement » 40% des courses durent moins de 40 minutes et près d'un tiers des trajets prennent plus d'une heure de transport. PAM 93 se démarque des autres services en raison de l'importance des courses à destination de Paris. Ce type de liaison favorisée par une grille tarifaire avantageuse induit davantage de distance à parcourir et des temps de transport plus longs du fait, notamment, des congestions routières vers Paris.

Répartition des déplacements en semaine par tranche de durée

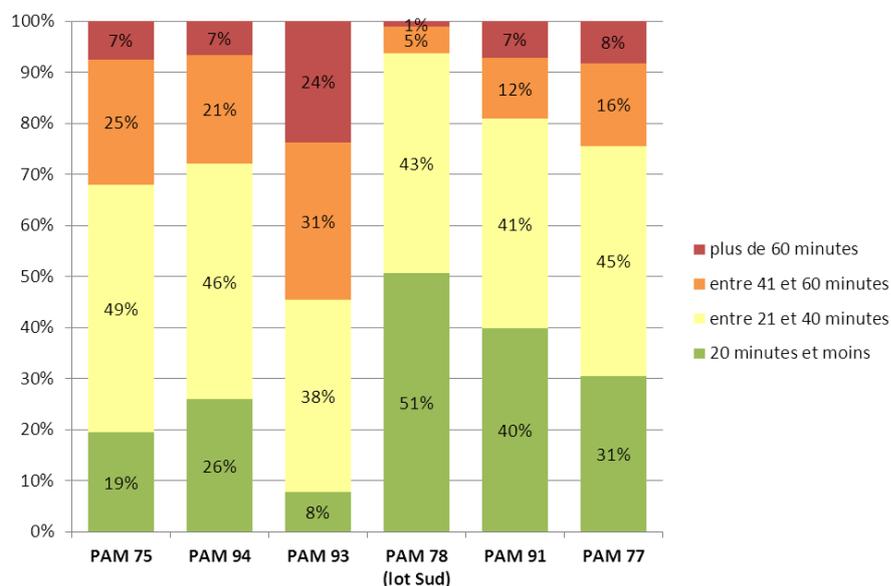


Cette répartition des courses par tranche de durée est très différente pour les courses groupées comparativement aux courses réalisées en mission individuelle. Les circuits (ou les groupages) sont en moyenne plus longs mais surtout entre un quart et un tiers des circuits durent plus d'une heure et même la moitié des circuits exécutés par le service PAM 93 dépassent l'heure de transport.

Répartition des déplacements (en semaine) par tranche de durée en groupage



Répartition des déplacements (en semaine) par tranche de durée en mission individuelle



4.10 Les principales destinations

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%²¹) se limite au département de résidence de l'utilisateur, à l'image des déplacements de l'ensemble de la population francilienne²².

Répartition des destinations à l'échelle départementale

Destination	PAM 75	PAM 94	PAM 93	PAM 78 (lot Sud)	PAM 91	PAM 77
département de résidence	89.3%	88.1%	78.3%	91.5%	89.4%	93.2%
départements voisins	8.8%	11.7%	20.8%	7.2%	6.3%	4.7%
départements éloignés	1.9%	0.2%	0.9%	1.3%	4.3%	2.1%

Tous les déplacements (semaine et week-end)

Une concentration communale

Pour chaque service PAM, au moins un tiers des courses sont à destination de seulement 7 communes du département. La demande de déplacements est ainsi fortement polarisée sur ces communes qui sont soit les plus peuplées du département, soit celles qui disposent sur leur territoire d'importants établissements médico-sociaux concernés par l'accueil des personnes handicapées.

Part des courses à destination des 7 communes (ou arrondissements) les plus fréquentées

Destination	PAM 75	PAM 94	PAM 93	PAM 78 (lot Sud)	PAM 91	PAM 77
Les 7 communes les plus fréquentées	57%	42%	32%	56%	38%	33%

Tous les déplacements (semaine et week-end)

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 : entre 12 et 18% des trajets, sauf pour PAM 93 (6%).

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 la voirie et les espaces publics deviennent davantage accessibles et/ou si un service

²¹ Hormis PAM 93 où 78% des courses sont à destination de la Seine-Saint-Denis en raison de l'importance des courses vers Paris, favorisée par une grille tarifaire avantageuse pour ce type de liaison.

²² Selon les résultats de l'EGT 2010, 81% des déplacements en modes mécanisés sont à destination du département de résidence.

d'accompagnement pour les déplacements locaux est mis en place. Ce service pourrait être organisé à l'échelon local par le centre communal ou intercommunal d'action sociale (CCAS/CIAS) et soutenu par la commune ou l'intercommunalité en faveur des administrés handicapés. Il pourrait également s'envisager que ce service soit intégré au service PAM en proposant aux clients un service d'accompagnement pour leur mobilité locale, sans forcément mobiliser un véhicule de transport.

Une importante polarisation des déplacements

Seulement 1% des adresses de destinations génèrent un quart des courses des services PAM et 3 à 5% des adresses de destinations la moitié des courses. Parmi ces adresses, nombreuses correspondent à des établissements hospitaliers ou médico-sociaux.

Poids des adresses de destinations les plus fréquentées

% d'adresses	25% des courses	50% des courses	75% des courses	90% des courses
PAM 75	0.7%	3.0%	8.9%	23.1%
PAM 94	1.0%	3.7%	10.0%	23.2%
PAM 93	1.0%	3.1%	9.5%	25.8%
PAM 78 (lot Sud)	1.3%	5.4%	12.4%	24.2%
PAM 91	0.9%	3.6%	9.7%	23.2%
PAM 77	0.8%	3.3%	9.3%	22.8%

Tous les déplacements (semaine et week-end)

Les structures d'accueil des personnes handicapées fortement fréquentées

Les établissements médico-sociaux accueillant un public handicapé sont les principaux lieux 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.

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	PAM 75	PAM 94	PAM 93	PAM 78 (lot Sud)	PAM 91	PAM 77
étabt spécialisé identifié	16	12	14	11	12	15
étabt hospitalier	2	1	1	3	2	1

étabt = établissement

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 souvent à leur charge le transport de leurs usagers depuis leur domicile.

4.11 La fréquence des usages

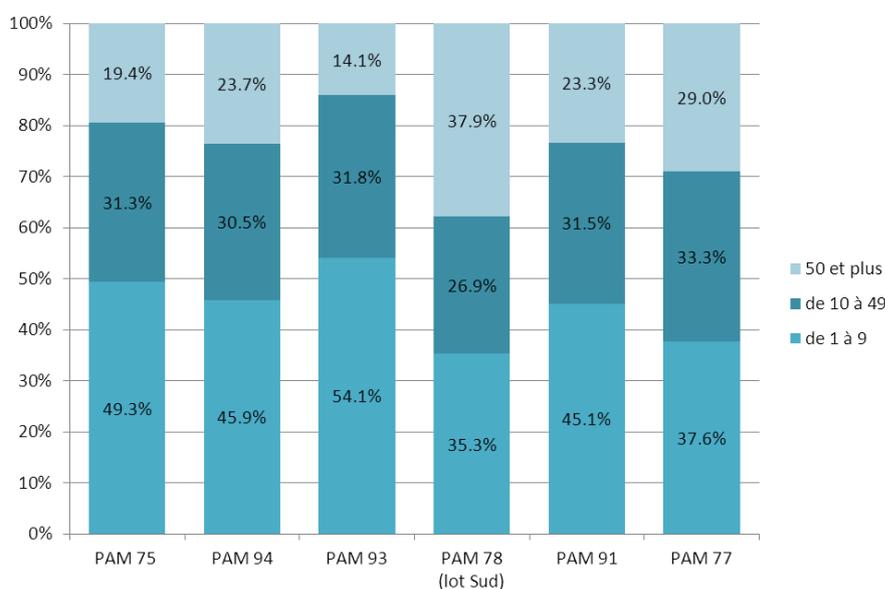
La mobilité « moyenne » des usagers cache des fréquences d'utilisation et une régularité d'usage variées. En effet, l'analyse du nombre de déplacements effectués par chaque client montre qu'un petit nombre d'usagers sollicite majoritairement les services PAM étudiés. Ainsi, 90% des courses sont réalisées par environ un tiers des usagers et la moitié des déplacements sont engendrés par seulement 6 à 10% des usagers, selon les services.

Poids des usagers les plus réguliers

% Usagers	25% des courses	50% des courses	75% des courses	90% des courses
PAM 75	2.6%	6.6%	16.5%	33.9%
PAM 94	3.0%	7.9%	17.7%	34.2%
PAM 93	2.2%	5.5%	15.4%	34.3%
PAM 78 (lot Sud)	4.4%	10.5%	21.5%	37.5%
PAM 91	3.1%	7.3%	16.0%	32.4%
PAM 77	3.9%	9.0%	19.0%	35.7%

À l'année, 14 à 29% des clients se déplacent plus de 50 fois à l'aide d'un service PAM, alors que 35 à 54% des usagers sollicitent le service PAM pour moins de 10 déplacements par an, soit moins d'une course par mois.

Part des usagers selon le nombre de courses réalisées en une année



5 Le profil de mobilité de l'utilisateur « régulier »

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. Ce chapitre est consacré à décrire l'usage des clients dit « réguliers » qui sollicitent le plus les services PAM et qui génèrent l'essentiel de l'activité de ces services de transport.

5.1 Méthode d'identification de la régularité des usages

Avant de mesurer la mobilité d'un client « régulier », il est nécessaire de qualifier a posteriori les courses dites « régulières » pour pouvoir identifier les clients « réguliers » tout en se rapprochant le plus possible de la définition de la régularité d'un trajet indiquée dans le règlement régional applicable aux services PAM : « Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique à chaque occurrence sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation). Un trajet est qualifié d'occasionnel dans tous les autres cas de figure ».

Cependant, dans la pratique la répétition des trajets similaires réalisés par un même client peut être troublée par des changements ou modifications d'adresse d'origine ou de destination (par exemple, déménagement de domicile, dépose à l'entrée principale d'un établissement le matin et prise en charge à l'entrée secondaire le soir), des congés ou des jours fériés, des annulations pendant la période d'analyse, ou bien encore des horaires de prise en charge fluctuant de quelques minutes selon les conditions d'exploitation du service. Ainsi, compte tenu de ces difficultés pour repérer la régularité des déplacements, le choix méthodologique retenu consiste à considérer comme courses régulières les trajets qui répondent aux caractéristiques suivantes :

- un trajet avec la même origine et la même destination (par exemple, même adresse de départ « 11 rue Victor Hugo à Paris » et même adresse d'arrivée « 7 avenue Montaigne à Paris »),
- un trajet effectué au moins 4 fois un mois donné et au moins 3 fois le mois suivant (par exemple : 5 fois en janvier et 4 fois en février),
- un trajet réalisé au moins 6 fois le même jour de la semaine et dans la même tranche horaire préalablement définie selon les périodes de pointes de la journée (00h-07h, 07h-10h, 10h-15h, 15h-19h, 19h-24h).

Si le client a utilisé le service PAM pendant un seul mois (par exemple pour une activité de type stage ou formation professionnelle), la régularité est déterminée par la fréquence du déplacement, soit la même origine et la même destination dans la même tranche horaire au moins 18 fois un mois donné.

5.2 Caractéristiques des usagers « réguliers »

Ce travail d'identification des clients « réguliers » appliqué à l'ensemble des services PAM étudiés permet de mesurer l'importance de ces clients sur l'exploitation même de ces services. Bien que les clients réguliers représentent généralement 20 à 25% des usagers, ils génèrent le plus souvent environ 80% des courses, à l'exception des clients de PAM 78 (lot Sud). Parmi les déplacements qu'ils réalisent avec leur service PAM, environ 90% des trajets sont considérés comme réguliers. En moyenne annuelle, un usager régulier se déplace 170 à 200 fois selon les services PAM, soit une mobilité quotidienne de 0,5 déplacement par jour et par usager.

Poids des usagers « réguliers » parmi les utilisateurs des services PAM

	% d'usagers « réguliers »
PAM 75	18.2%
PAM 94	21.4%
PAM 93	14.7%
PAM 78 (lot Sud)	41.2%
PAM 91	23.3%
PAM 77	27.4%

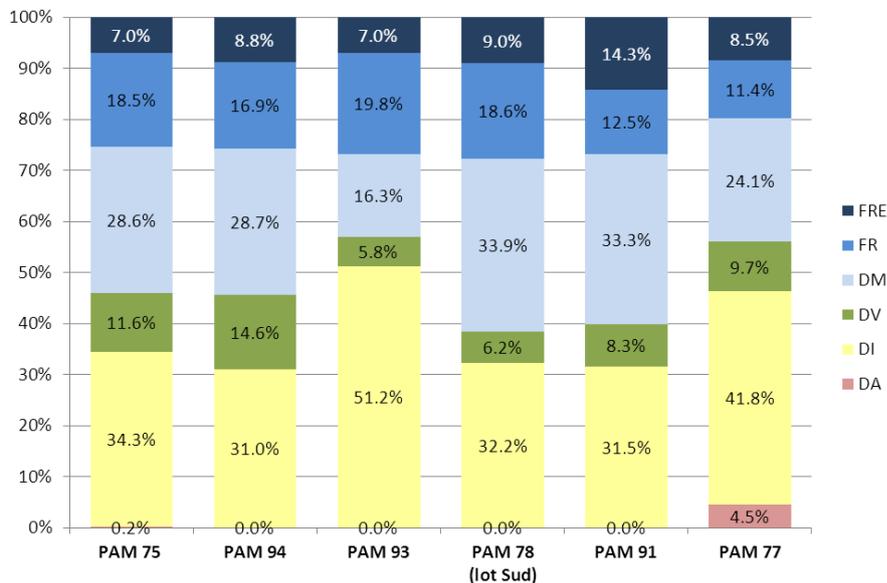
Entre les deux tiers et les trois quarts de l'ensemble des courses sont qualifiées comme régulières (uniquement effectués par des clients « réguliers »). Donc, seulement un tiers ou un quart des courses sont considérées comme occasionnelles (réalisées à la fois par des clients « réguliers » et des clients « occasionnels »). Pour PAM 78, la régularité des courses est encore plus prononcée.

Parts des courses réalisées en semaine par les usagers « réguliers » et « occasionnels »

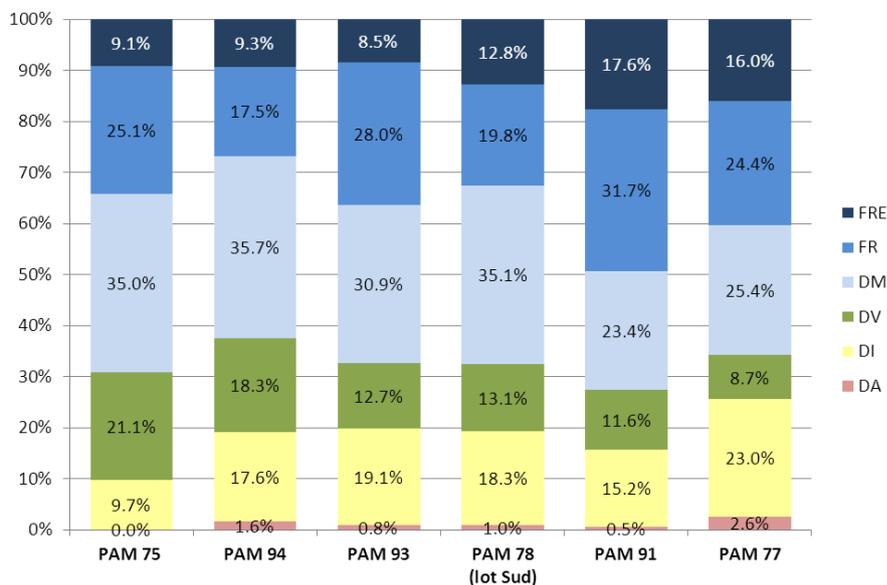
	Part des courses des clients réguliers			Part des courses des clients occasionnels
	Courses régulières	Courses occasionnelles	Total des courses	Courses occasionnelles
PAM 75	65.8%	11.0%	76.8%	23.2%
PAM 94	71.4%	9.0%	80.3%	19.7%
PAM 93	70.2%	6.4%	76.6%	23.4%
PAM 78 (lot Sud)	87.1%	4.6%	91.8%	8.2%
PAM 91	78.0%	7.0%	85.1%	14.9%
PAM 77	75.1%	10.0%	85.1%	14.9%

Comparativement aux usagers réalisant uniquement des trajets occasionnels (clients « occasionnels »), les clients réguliers déclarant une déficience intellectuelle sont davantage représentés : 31 à 51% des clients réguliers contre 10 à 23% des clients occasionnels.

Répartition des usagers « réguliers » par déficience



Répartition des usagers « occasionnels » par déficience



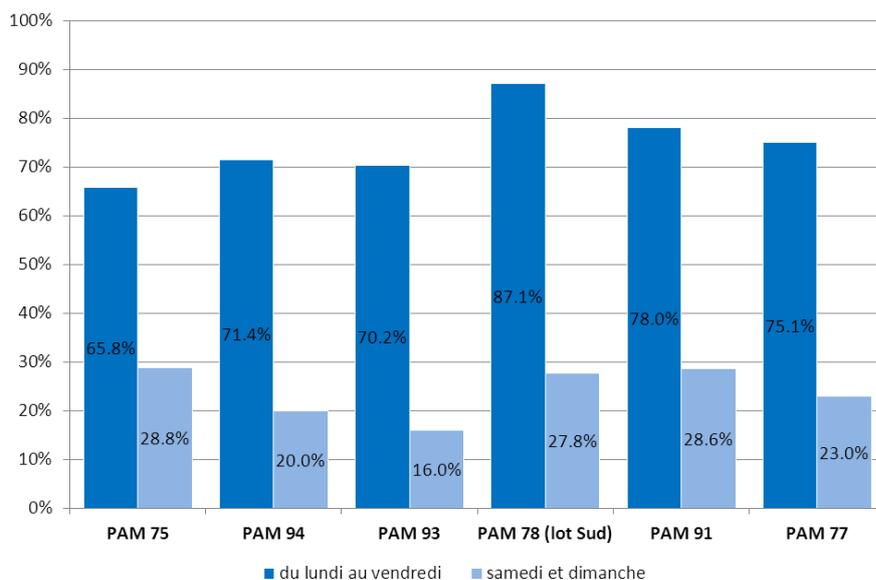
DA : Déficiant auditif	DM : Déficiant moteur
DI : Déficiant intellectuel	FR : Usager en fauteuil roulant
DV : Déficiant visuel	FRE : Usager en fauteuil roulant électrique

5.3 Caractéristiques des courses « régulières »

La régularité des courses est plus fréquemment observée pour des courses réalisées :

- en semaine (entre 66 et 87% sont régulières en semaine selon les services PAM, alors que le week-end elles ne représentent plus que 16 à 29%),
- par des usagers ayant une déficience intellectuelle (90% sont régulières),
- pour motif ou à destination d'un établissement spécialisé pour l'accueil des personnes handicapées ou d'un lieu de travail (95% des courses pour motif « Établissement » et « Travail » sont régulières),
- en groupage ou en circuit (90% sont régulières).

Répartition des courses « régulières » pendant la semaine



Conclusion

L'étude de ces 6 services PAM suscite l'envie d'approfondir encore plus certains points d'analyse, d'apporter d'autres informations complémentaires et d'étendre l'étude à l'ensemble des services du réseau PAM Île-de-France. A cette fin, il nous faudra obtenir l'accord de tous les partenaires de ce dispositif régional que ce soit la Région, le Stif, les 8 Conseil généraux mais aussi la participation de 8 opérateurs de transports exploitant ces services de transport adapté.

Cette prochaine analyse sera facilitée et enrichie si chaque service enregistre de manière plus homogène les caractéristiques des courses, et tout particulièrement les motifs de déplacements, les lieux de fréquentation (notamment par l'identification dans la base des adresses des établissements médico-sociaux accueillant des personnes handicapées), les raisons des refus et des annulations de déplacements, le type d'accompagnement des usagers ainsi que les différentes catégories d'ayant droits. Par ailleurs, si le logiciel de réservation et de planification des courses corrige le biais du calcul des distances parcourues par les usagers lors d'un trajet groupé, l'analyse des distances sur l'ensemble des courses deviendra possible.

À l'avenir, l'étude des 8 services PAM de la région permettra d'avoir des éléments de comparaison sur une même année d'exploitation et l'ensemble des services seront organisés selon les mêmes modalités du dernier règlement régional, et notamment ils appliqueront une tarification selon des tranches kilométriques identiques. Ainsi, il sera envisageable de mieux répondre à la question de l'éventuelle sensibilité tarifaire de la demande de transport et de la géographie des déplacements des usagers des services PAM.

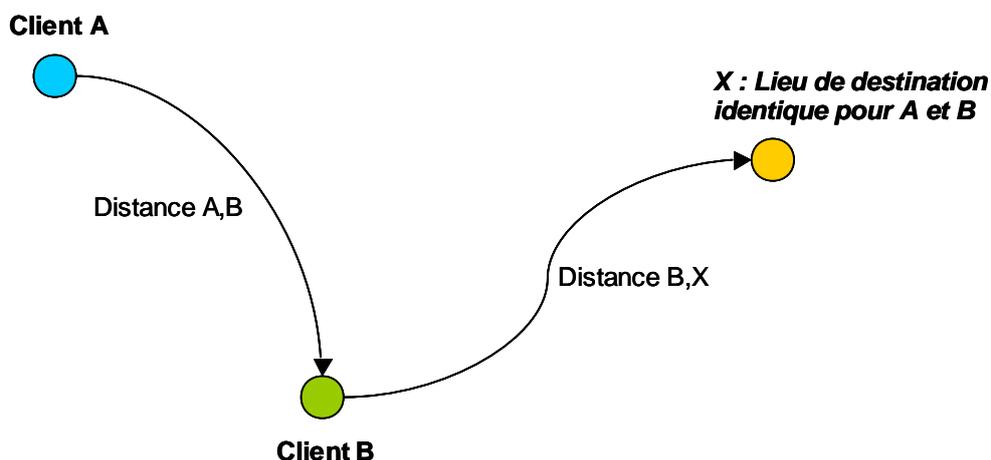
Annexes

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.

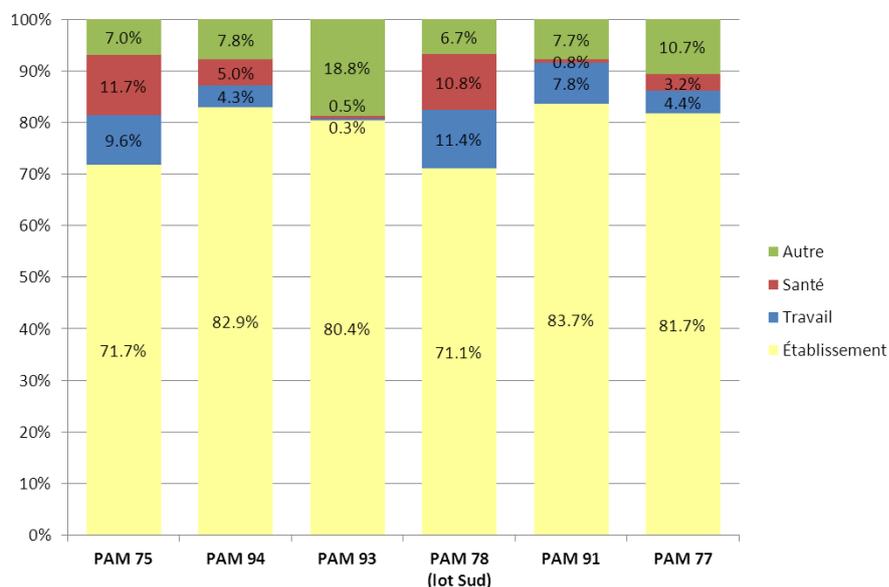
Exemple d'un circuit simple avec 2 origines et 1 destination commune



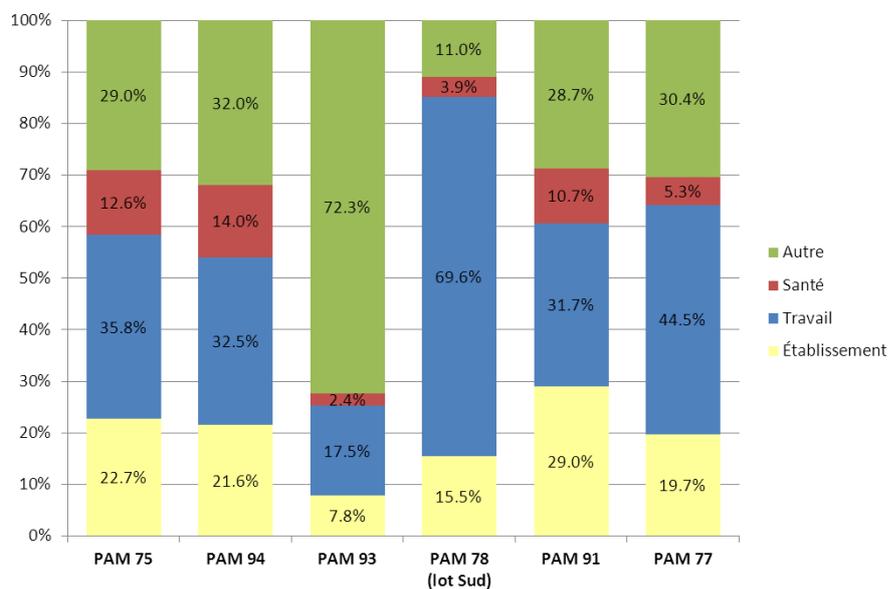
Dans ce cas, la distance enregistrée pour chaque déplacement est égale à la somme de la distance (A, B) et de la distance (B, X) divisée par 2.

La répartition des déplacements selon le motif et par catégorie d'usagers

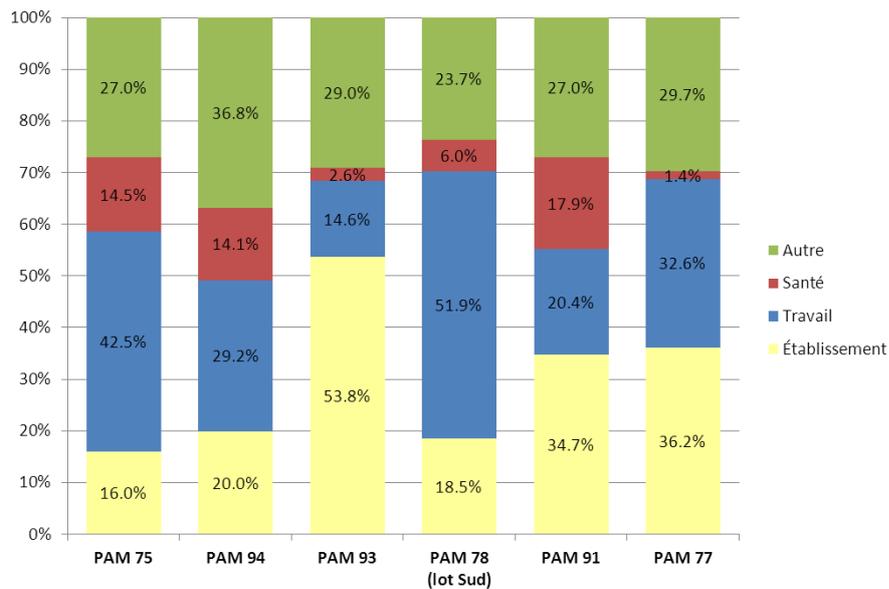
Répartition des déplacements des « déficients intellectuels » selon le motif



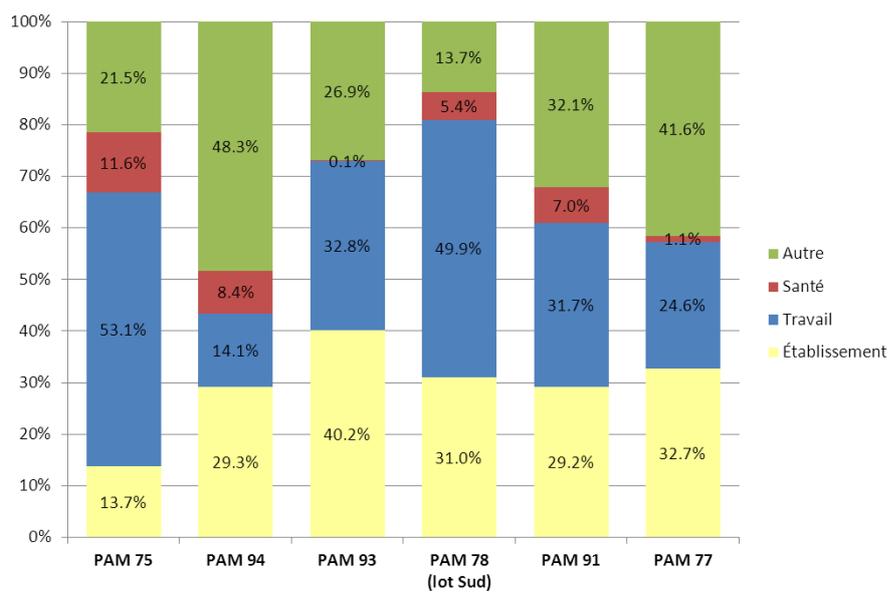
Répartition des déplacements des « déficients visuels » selon le motif



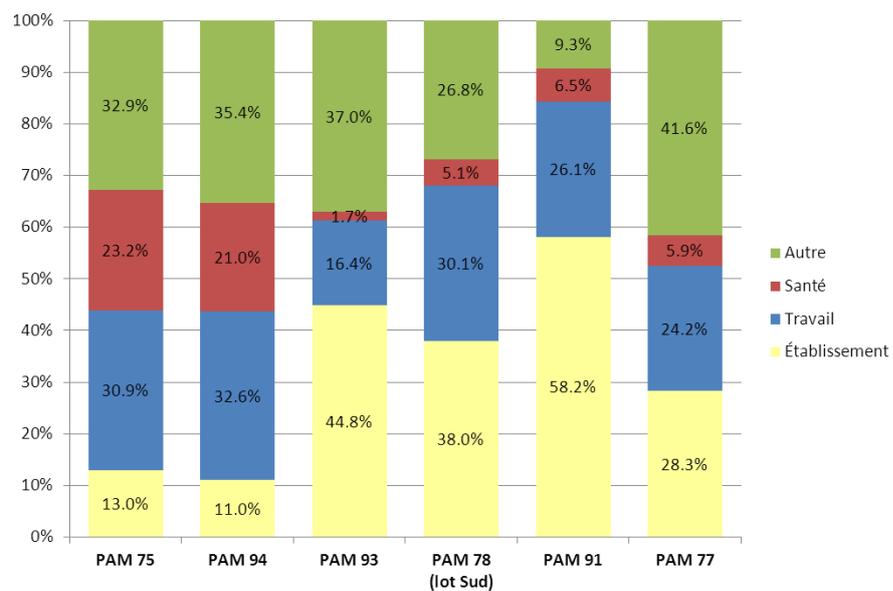
Répartition des déplacements des usagers en fauteuil roulant manuel selon le motif



Répartition des déplacements des usagers en fauteuil roulant électrique selon le motif

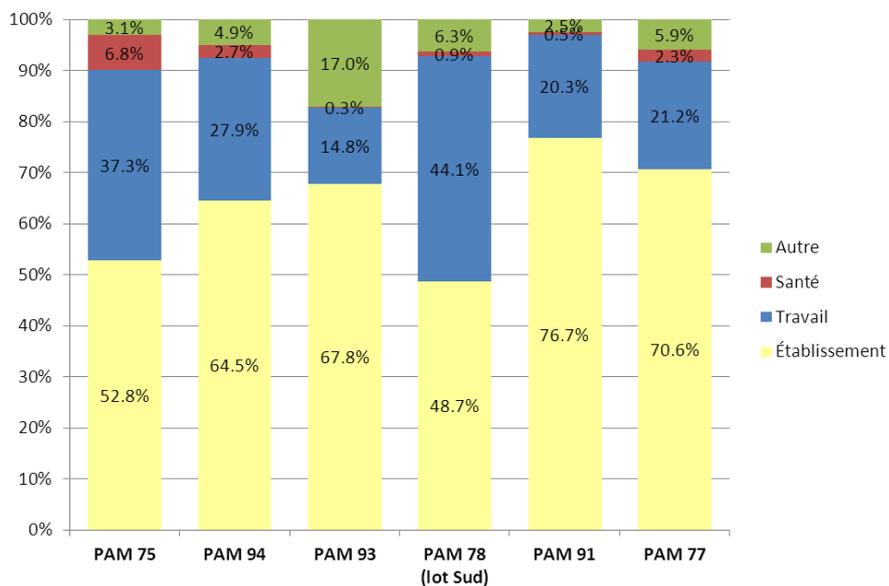


Répartition des déplacements des « déficients moteurs » selon le motif



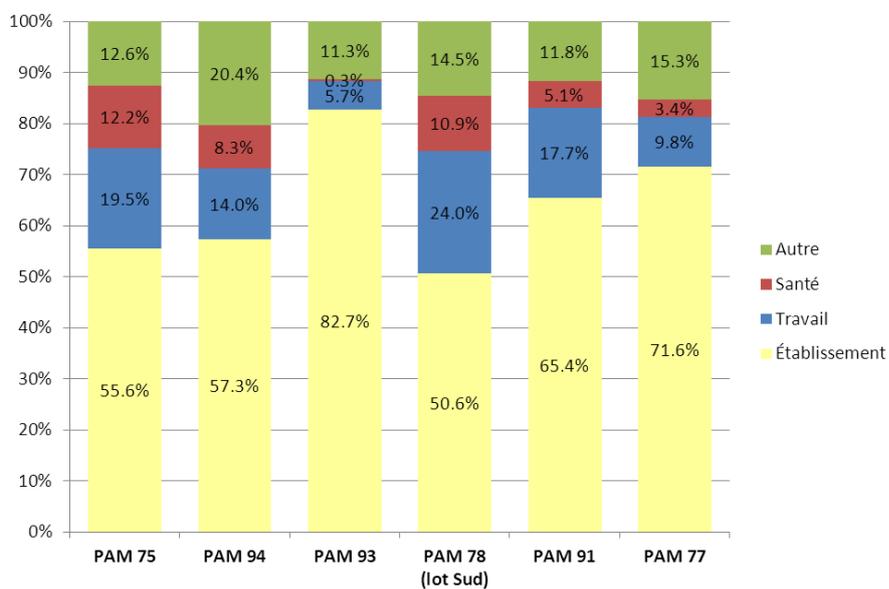
La répartition des déplacements selon le motif et par catégorie d'usagers

Répartition des déplacements en heure de pointe du matin (8h-9h*) selon le motif



* Pour PAM 91, l'heure de pointe du matin est de 7h à 8h.

Répartition des déplacements en heure de pointe du soir (16h-17h*) selon le motif



* Pour PAM 91, l'heure de pointe du soir est de 17h à 18h.



L'Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région d'Île-de-France est une fondation reconnue d'utilité publique par décret du 2 août 1960, financée par la Région Île-de-France et par l'État.

15, rue Falguière - 75740 Paris cedex 15 - 33 1 77 49 77 49 - www.iau-idf.fr

5 11 011

ISBN 978-2-7371-1871-5