

Juillet 2008

Les services franciliens de transport spécialisé

Situation à la fin 2006



INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME

ÎLE-DE-FRANCE



 **PAM**
PARIS ACCOMPAGNEMENT MOBILITÉ

Les services franciliens de transport spécialisé

Situation à la fin 2006

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

© IAU île-de-France – 5.05.018 – Juillet 2008

Crédits photographiques de la couverture : Flexcité, Somap et Jérôme Bertrand

Sommaire

Résumé	1
Introduction	3
1 Législation et réglementation des services de transports spécialisés.....	5
1.1 Les obligations légales en matière d'accessibilité des transports	5
1.2 Le cadre juridique des transports spécialisés	5
1.3 Le statut particulier des transports spécialisés de l'Île-de-France	6
1.4 Les recommandations européennes et régionales	6
2 Le financement des déplacements en transport spécialisé en Île-de-France	7
2.1 L'ensemble des aides régionales pour le transport spécialisé	7
2.2 Les autres financements de l'action publique pour les transports spécialisés	16
3 Le dispositif régional de transport adapté aux personnes à mobilité réduite.....	21
3.1 L'état des lieux des services de transports spécialisés avant la réforme régionale	21
3.2 L'élaboration et le contenu du dispositif.....	22
3.3 La situation en 2006 des services départementaux de transports adaptés et l'avancement de la mise en œuvre du nouveau dispositif.....	23
3.4 Les enseignements et les interrogations suite à la mise en place du nouveau dispositif régional des transports spécialisés	43
4 Le positionnement des services de transports adaptés du réseau PAM Île-de-France vis-à-vis des services importants de province	47
4.1 Les usagers.....	48
4.2 L'offre de service	49
4.3 Les moyens d'exploitation	50
4.4 Les résultats d'exploitation	51
4.5 Les coûts d'exploitation et la participation financière.....	51
4.6 Le cadre contractuel.....	52
Conclusion.....	53
Annexe	55
Glossaire.....	67
Bibliographie	69

Résumé

Depuis une vingtaine d'années, dans le cadre de sa politique en faveur des personnes handicapées, la Région Île-de-France soutient le développement des services de transports spécialisés, à la demande et généralement porte-à-porte, afin que les personnes à mobilité réduite qui ne peuvent utiliser les transports en commun puissent se déplacer.

A partir de 1999, le STIF et la Région ont engagé une réflexion sur la mise en œuvre de la rénovation à l'échelle régionale du système de transport adapté pour les personnes handicapées. A la suite des travaux menés en concertation avec les Départements, le STIF et la Région ont opté pour une nouvelle organisation décentralisée au niveau départemental de la réservation et de l'exploitation des services de transport spécialisé. Les Départements deviennent alors les maîtres d'ouvrage des centres de gestion et de réservation qui devront fonctionner en réseau, intitulé réseau PAM Île-de-France. Le cahier des charges établi par le STIF fixe les exigences d'offre de service et le nouveau dispositif régional est financé par les trois partenaires : le STIF, la Région et le Département.

Alors que les centres départementaux de Paris, du Val de Marne et des Yvelines sont opérationnels, ce document présente d'une part le financement et la situation francilienne des transports spécialisés en Île-de-France et d'autre part le positionnement des services du réseau PAM Île-de-France vis-à-vis des services les plus importants de province. Les éléments saillants sont restitués ci-après.

Un financement des acteurs publics de plus en plus important avec une participation croissante de la Région

Entre 1996 et 2005, le STIF et la Région ont consacré plus de 67 millions d'euros afin d'aider la mise en place des services de transports spécialisés ; les subventions d'investissement ont représenté 55 millions d'euros et celles de fonctionnement 12 millions d'euros.

Les contributions financières du STIF ont été presque exclusivement allouées aux dépenses de fonctionnement des services et s'élèvent sur cette période à plus de 49 millions d'euros. Pendant la même période, les subventions de la Région ont atteint plus de 17 millions d'euros. Jusqu'en 2003, la Région apportait son soutien financier à l'acquisition des véhicules adaptés, soit une aide d'investissement de 5,7 millions d'euros sur 7 ans de 1996 à 2002. A la mise en œuvre du nouveau dispositif régional, la Région a doublé ses subventions en attribuant entre 2003 et 2005, soit 3 ans, 11,7 millions d'euros, dont la moitié fut destinée aux charges de fonctionnement des services du réseau PAM. Ainsi, par son implication financière grandissante, la Région marque sa volonté de favoriser la mobilité des franciliens ayant des difficultés à se déplacer en raison de leur déficience physique, sensorielle ou mentale. Il faut également remarquer qu'il est relativement exceptionnel qu'une Région française participe au financement d'un tel service de transport.

Le troisième partenaire financeur des services de transport adapté en Île-de-France sont les Conseils généraux. L'ensemble de leur aide, selon notre estimation de 2006, avoisine dorénavant les 6 millions d'euros par an, mais le budget alloué peut être très différent d'un Département à un autre.

Le nouveau dispositif régional offre une prestation de service de bien meilleure qualité qu'auparavant

Après 3 ans de mise en service du premier centre départemental de réservation et d'exploitation des transports spécialisés et la mise en œuvre progressive du système régional, il semble indéniable que l'offre de service aux usagers a connu une nette amélioration aussi bien sur le plan qualitatif que quantitatif. Cette réorganisation du service s'est accompagnée d'une professionnalisation de l'activité mais également d'un déploiement de moyens humains et financiers sans précédent en région Île-de-France.

Ce dispositif permet aux services du réseau PAM Île-de-France de proposer à leurs bénéficiaires une offre sensiblement supérieure à celle constatée auparavant dans les départements où la rénovation a eu lieu :

- une plage horaire et journalière plus large, un service qui opère 7 jours sur 7 et de 6 à 24h ;
- des délais de réservations réduits, inférieurs à 24h ;
- une centrale téléphonique d'information et de réservation davantage disponible, de 7 à 20h ;
- une lisibilité de l'offre améliorée avec un prestataire unique et accessible par un numéro d'appel unique ;
- des tarifs plus abordables et une facturation moins complexes (développement des comptes-mobilité).

Des situations très différentes d'un département à un autre

Actuellement, sur les 8 Départements de la région Île-de-France, 6 proposent à leurs administrés en situation de handicap un service départemental de transports spécialisés et 3 d'entre eux se sont inscrits dans la démarche du réseau PAM Île-de-France.

L'implication des Conseils généraux dans le dispositif régional tripartite (STIF-Région-Département) varie selon les départements. Les Départements de Paris, du Val-de-Marne et récemment des Yvelines se sont investis dans le nouveau système des services de transports spécialisés en prenant l'initiative de mettre en place leur centre d'exploitation et de réservation. Les Départements de Seine-Saint-Denis, de Seine-et-Marne, de l'Essonne et des Hauts-de-Seine souhaitent organiser un service du réseau PAM, leur réflexion est plus ou moins avancée. Le Conseil général du Val d'Oise a, quant à lui, exprimé son opposition à s'engager dans ce processus dans la configuration actuelle du dispositif.

Cette situation induit alors une hétérogénéité des prestations de services pour les usagers sur le territoire régional. L'organisation décentralisée du dispositif régional a conduit, au moins dans sa période transitoire, à une départementalisation de l'offre de service et de ce fait à une offre de service différente selon le lieu de résidence. Ainsi, d'un département à l'autre, la définition des ayants droit et la tarification peuvent sensiblement varier.

L'offre des services du réseau PAM Île-de-France égale celle des services les plus développés de province mais son coût de revient pour la collectivité est plus onéreux

Au regard des services de transports spécialisés les plus importants de province, les services du réseau PAM offrent à leurs usagers des prestations de qualité et se distinguent par :

- un territoire desservi d'échelle régionale (le PTU correspond à l'espace de la région francilienne) ;
- une grande amplitude journalière et horaire du service de transport et de la centrale de réservation ;
- un délai de réservation réduit.

À contrario, les dépenses de fonctionnement des services départementaux du réseau PAM sont relativement élevées. Le coût d'exploitation à la course des services PAM correspond en moyenne au double des grands services de province. Cette différence est due en partie à une sous-utilisation des importants moyens d'exploitation aux heures creuses, à un taux de fréquentation des ayants droit plus faible que ceux de province, mais aussi à une gamme tarifaire moins avantageuse pour les usagers parisiens et yvelinois que ceux de province.

Les services du réseau PAM qui se sont constitués à l'initiative du STIF, de la Région et des Départements sont relativement récents, il est donc prématuré de tirer des conclusions définitives sur ce dispositif. En outre, il est fort probable que l'activité de ces services évoluera dans les années à venir avec la mise en accessibilité généralisée des transports en commun réguliers.

Introduction

Les services de transport spécialisés sont des services de transport collectif à la demande mis en place pour les personnes à mobilité réduite qui ne peuvent utiliser les transports en commun réguliers du fait d'une incapacité physique, sensorielle ou mentale.

Ces services de transports favorisent l'intégration sociale des personnes handicapées en facilitant leurs déplacements avec pour mission de répondre à des besoins individuels diversifiés et d'assurer le droit au transport pour tous.

Ce type de service peut être l'unique solution de transport collectif pour les personnes handicapées ayant les plus grandes difficultés pour se déplacer. Malgré la mise en œuvre effective d'une accessibilité généralisée, ces services de transports seront toujours nécessaires aux personnes les plus gravement handicapées et doivent être considérés comme une offre complémentaire du réseau de transports publics.

Alors que se mettent en place les centres départementaux de réservation et de gestion de transport spécialisé pour les personnes handicapées, le Conseil régional d'Île-de-France a demandé à l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région d'Île-de-France de réaliser un premier état d'avancement de la mise en œuvre du nouveau dispositif régional et de procéder à un inventaire des services de transports adaptés constitués par les autorités organisatrices de transport urbain de taille relativement importante afin de les comparer avec la situation francilienne.

Après avoir rappelé les aspects réglementaires et statutaires des services de transports spécialisés ainsi que le financement des autorités régionales alloué à ces services, le contexte francilien des services départementaux de transports adaptés sera ensuite présenté. Enfin, l'offre des services du réseau PAM sera comparée avec celle des services des plus grandes agglomérations de province en précisant les principaux éléments techniques, juridiques, économiques et financiers qui les caractérisent.

1 Législation et réglementation des services de transports spécialisés

1.1 Les obligations légales en matière d'accessibilité des transports

Depuis 1975, l'Etat met en œuvre des dispositions nationales afin de rendre accessible le système de transport aux personnes handicapées. Par l'article 52 de la loi n°75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées et son décret d'application n°78-1167 du 9 décembre 1978¹, l'Etat affirme qu'afin de faciliter les déplacements des personnes handicapées des dispositions sont prises pour adapter les services de transport collectif, pour aménager les conditions d'accès aux véhicules de transport public et pour faciliter la création et le fonctionnement de services de transports spécialisés.

Vingt ans plus tard, l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées apporte une nouvelle dimension à la notion d'accessibilité : « La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ».

Le même article impose un délai de dix ans pour que les services de transport collectif soient accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Par ailleurs, la loi exige que les autorités organisatrices de transports élaborent un schéma directeur d'accessibilité des services dans les trois ans à compter de la publication de la présente loi et qu'elles organisent et financent, dans le même temps, la mise en place de moyens de transport adaptés pour les personnes handicapées, en cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité de réseaux existants et à condition que « le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne soit pas supérieur au coût du transport public existant ». A noter que la loi ou ses décrets d'application ne définissent la notion de transport de substitution.

L'article 45 généralise également les dispositions de la circulaire n°2001-51 du 10 juillet 2001² : « L'octroi des aides publiques favorisant le développement des systèmes de transport collectif est subordonné à la prise en compte de l'accessibilité » et modifie l'article 1^{er} de la LOTI en confirmant le droit à la mobilité pour tous les usagers y compris pour les personnes à mobilité réduite ou handicapées.

1.2 Le cadre juridique des transports spécialisés

L'article 5 de la Loi n°82-1153 d'Orientation des Transports Intérieurs du 30 décembre 1982 (dite LOTI) précise que « sont considérés comme des transports publics tous les transports de personnes ou de marchandises, à l'exception des transports qu'organisent pour leur propre compte des personnes publiques ou privées ». L'article 29 de la LOTI indique que des « services privés » peuvent être organisés par les collectivités publiques, des entreprises ou des associations pour le transport de leurs membres ou personnels. En outre, le décret n°87-242 du 7 avril 1987³ permet d'assimiler à du transport privé le transport des

¹ Ce décret fixe les mesures destinées à rendre accessibles aux personnes handicapées à mobilité réduite les installations ouvertes au public existantes appartenant à certaines personnes publiques et à adapter les services de transport public pour faciliter les déplacements des personnes handicapées.

² Circulaire relative à la mise en œuvre des plans de déplacements urbains et aux transports collectifs, applicable en province, qui précise les modalités d'attribution des aides de l'Etat pour les projets de transport collectif.

³ Décret relatif à la définition et aux conditions d'exécution des services privés de transport routier non urbain de personnes

personnes handicapées par des associations même subventionnées par une collectivité. Toutefois, depuis le début des années 1990, les autorités organisatrices de transport s'orientent de plus en plus vers des contrats de type « service public », en conformité avec l'article 29 de la LOTI qui permet que les collectivités organisent le service elles-mêmes ou passent une convention avec un tiers (association ou transporteur) pour sa réalisation. Et, en application de l'article 27 du décret n°85-891 du 16 août 1985⁴, certains services publics peuvent être organisés au bénéfice d'une catégorie particulière d'usagers, sous la forme de services réguliers ou de services à la demande, qualifiés de services publics par les articles 25 et 26 de ce décret.

1.3 Le statut particulier des transports spécialisés de l'Île-de-France

L'autorité compétente pour l'organisation du transport public est le Syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF) au sens de l'article 1^{er} de l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France.

D'autre part, le décret 49-1473 du 14 novembre 1949⁵ considère les transports spécialisés comme des « services de transports occasionnels ». Ce décret, abrogé depuis, est encore applicable en région Île-de-France.

Par ailleurs, l'article 38 de la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales définit les nouvelles compétences du STIF en affirmant que le STIF doit favoriser le transport des personnes à mobilité réduite et que l'exécution de ces services de transports « est assurée en régie par une personne publique, soit par une entreprise ou une association ayant passé à cet effet une convention à durée déterminée avec l'autorité compétente ».

Enfin, le STIF doit appliquer les nouvelles dispositions de l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

1.4 Les recommandations européennes et régionales

Dans le cadre de la Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT), le Conseil des Ministres, réuni à Lisbonne les 29 et 30 mai 2001, a adopté la résolution d'ensemble n°2001/3 sur des transports accessibles qui formule plusieurs recommandations en la matière dont celle qui suit : « Les Gouvernements devront aider à la mise en place de systèmes de transport spécialisés porte à porte pour les personnes les plus sévèrement handicapées, éprouvant des difficultés particulières et ne pouvant pas utiliser les transports publics »

Quant au niveau régional, le Plan de Déplacements Urbains de la région Île-de-France (PDUIF) de décembre 2000 indique la volonté d'améliorer l'offre de transports publics en favorisant l'utilisation des taxis et de transports à la demande et les actions à engager pour obtenir « une flotte minimum de taxis adaptés aux usagers en fauteuil roulant et faciliter les transports spécialisés pour les personnes à mobilité réduite. ».

⁴ Décret relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes

⁵ Décret « Coordination et harmonisation des transports ferroviaires et routiers en application de l'article 7 de la loi 49-874 du 5 juillet 1949 »

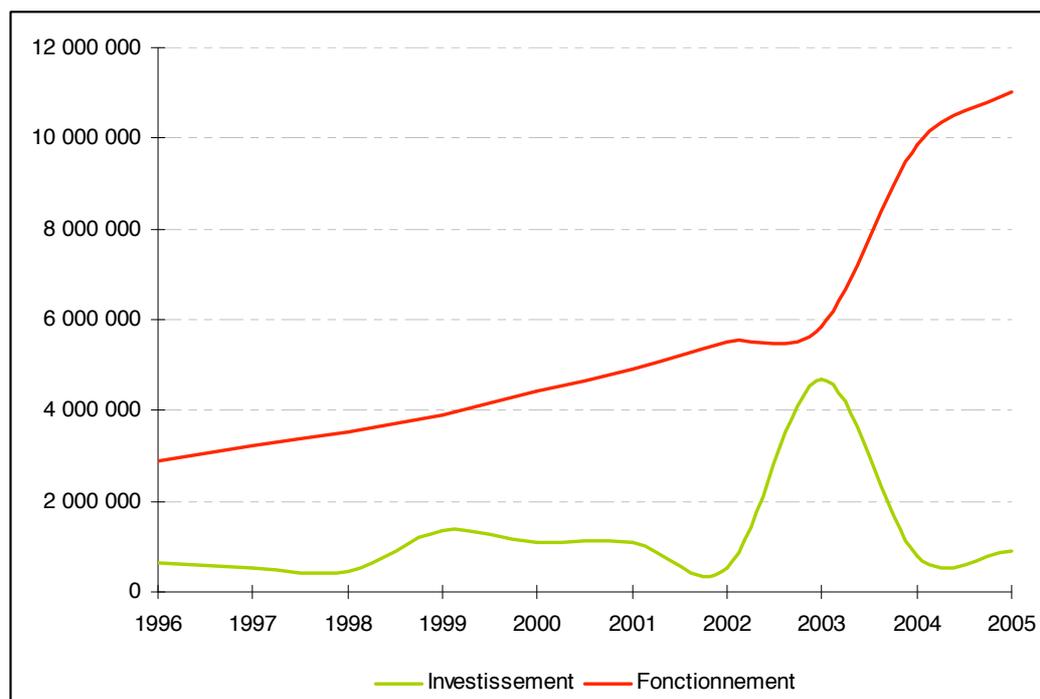
2 Le financement des déplacements en transport spécialisé en Île-de-France

2.1 L'ensemble des aides régionales pour le transport spécialisé

Lors des dix dernières années, entre 1996 et 2005, l'ensemble des subventions d'investissement versées par la Région et le STIF (l'aide à l'acquisition des véhicules aménagés et l'aide à l'équipement informatique des centres départementaux de réservation et d'exploitation des transports spécialisés) représente 12 millions d'euros, dont 94% ont été attribués par la Région.

Quant aux subventions de fonctionnement (la compensation tarifaire et la participation aux centres départementaux de transports spécialisés), le montant global atteint 55 millions d'euros, dont 89% ont été financés par le STIF. Ces contributions ont été allouées dans leur intégralité par le STIF entre 1996 et 2003, puis à 70% les deux dernières années de la période analysée.

Evolution les subventions d'investissement et de fonctionnement allouées par le STIF et la Région entre 1996 et 2005



Enfin, entre 1996 et 2005, les 3/4 des aides régionales ont été financées par le STIF et un quart par la Région. Cependant, depuis 2003 avec la mise en place des centres départementaux de transports spécialisés, cette proportion s'équilibre à deux tiers pour le STIF et un tiers pour la Région.

Lors de la dernière décennie, les subventions des organismes financiers d'échelon régional ont plus que triplé, passant de 3,5 millions d'euros en 1996 à près de 12 millions d'euros en 2005. Dans le même temps, le montant versé par le STIF a plus que doublé tandis que la participation de la Région a presque sextuplé. Ainsi, le Conseil Régional d'Île-de-France a affirmé sa politique en faveur des personnes handicapées, en prenant une part croissante dans le financement du transport adapté.

Evolution comparative des subventions de la Région et du STIF entre 1996 et 2005

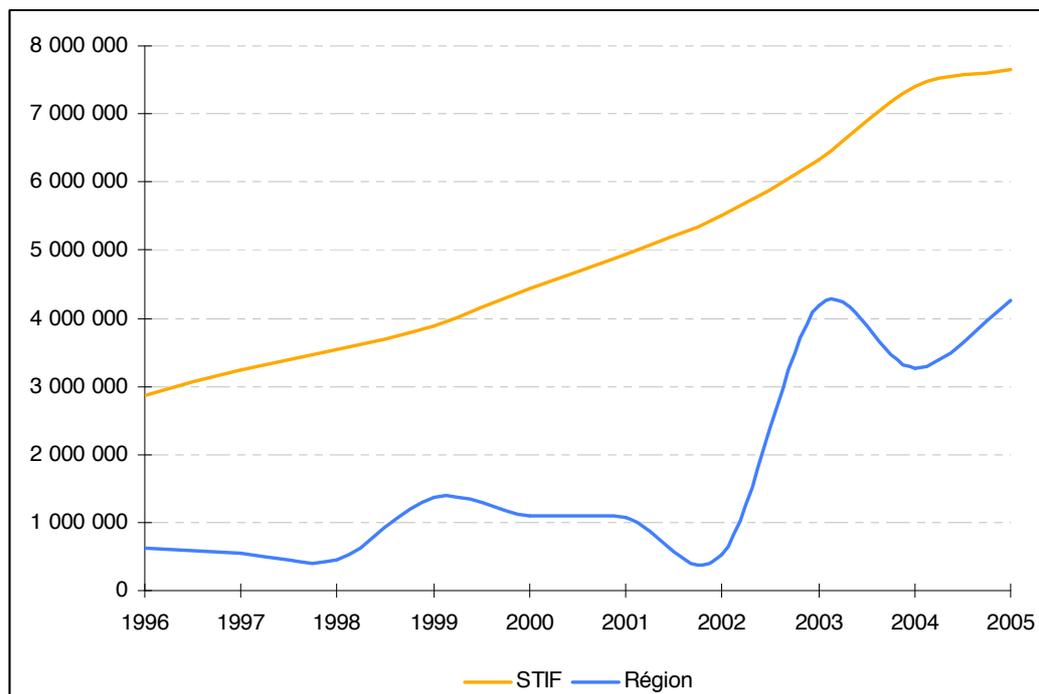


Tableau synthétique des financements des autorités régionales entre 1996 et 2005

	Investissement (*)	Fonctionnement (*)
Région Île-de-France	11,3	6,0
STIF	0,7	49,0
RIF+STIF	12	55

(*) : Montant en millions d'euros

2.1.1 Les subventions régionales d'investissement

2.1.1.1 L'aide à l'acquisition de véhicules adaptés

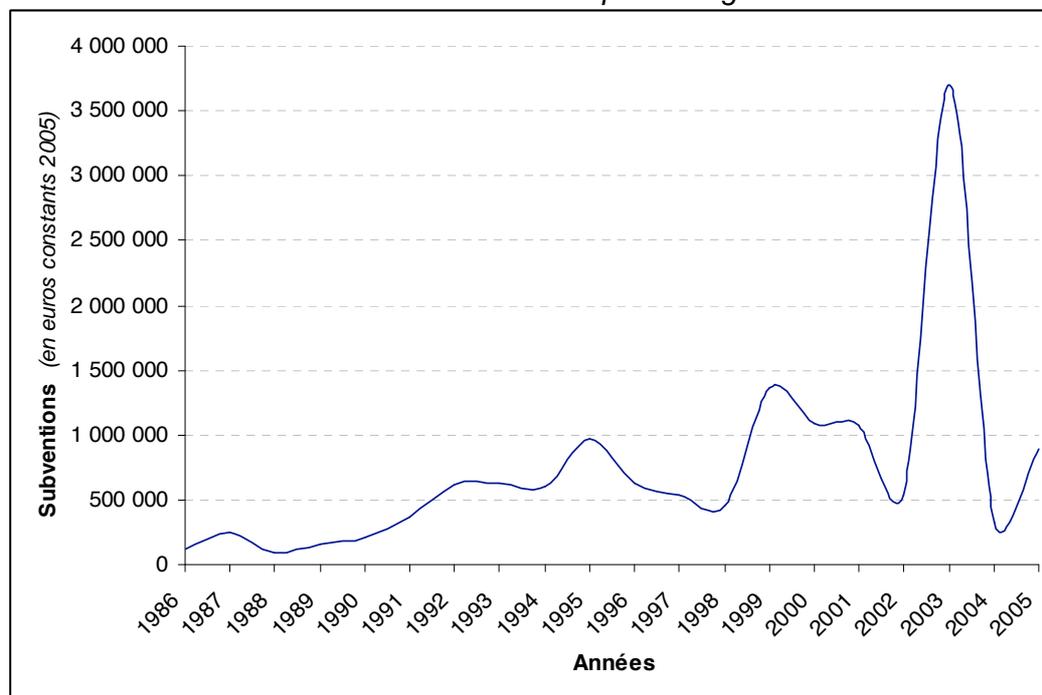
Depuis 1986, suite à la délibération n°CR 85-58 du 11 décembre 1985, le Conseil Régional d'Ile-de-France apporte son soutien financier à l'acquisition ou le renouvellement de véhicules aménagés pour permettre le transport de personnes handicapées. Les collectivités territoriales (communes, EPCI ou Départements) ainsi que les associations spécialisées peuvent bénéficier de l'aide régionale.

Les taux de subvention destinés à l'achat de véhicules correspondent à 50% de la dépense subventionnable dans le cas de création ou d'extension d'activité et à 25% pour le renouvellement d'un véhicule existant. A compter du 1^{er} janvier 2002, par délibération n°CR 64-01 du 13 décembre 2001, le plafond de la dépense subventionnable est de 44 620 € HT pour chaque véhicule spécialement aménagé pour ce type de transport.

En 20 ans, de 1986 à 2005, la Région a consacré près de 15 millions d'euros (14,6 millions en euros constants 2005) pour subventionner l'acquisition de 839 véhicules adaptés pour le transport des personnes handicapées. Seul un cinquième des véhicules (172) a été financé dans le cadre d'un renouvellement. 80% des financements régionaux ont concerné le transport public de personnes handicapées et 20% des transports privés.

Plus précisément, les 3/4 de l'aide régionale ont bénéficié aux organismes qui exercent un service de transport spécialisé⁶, 15% aux établissements accueillant des personnes handicapées⁷, 5% ont été attribués aux collectivités locales et 5% aux associations aux services des personnes handicapées.

Evolution des subventions annuelles versées par la Région entre 1986 et 2005

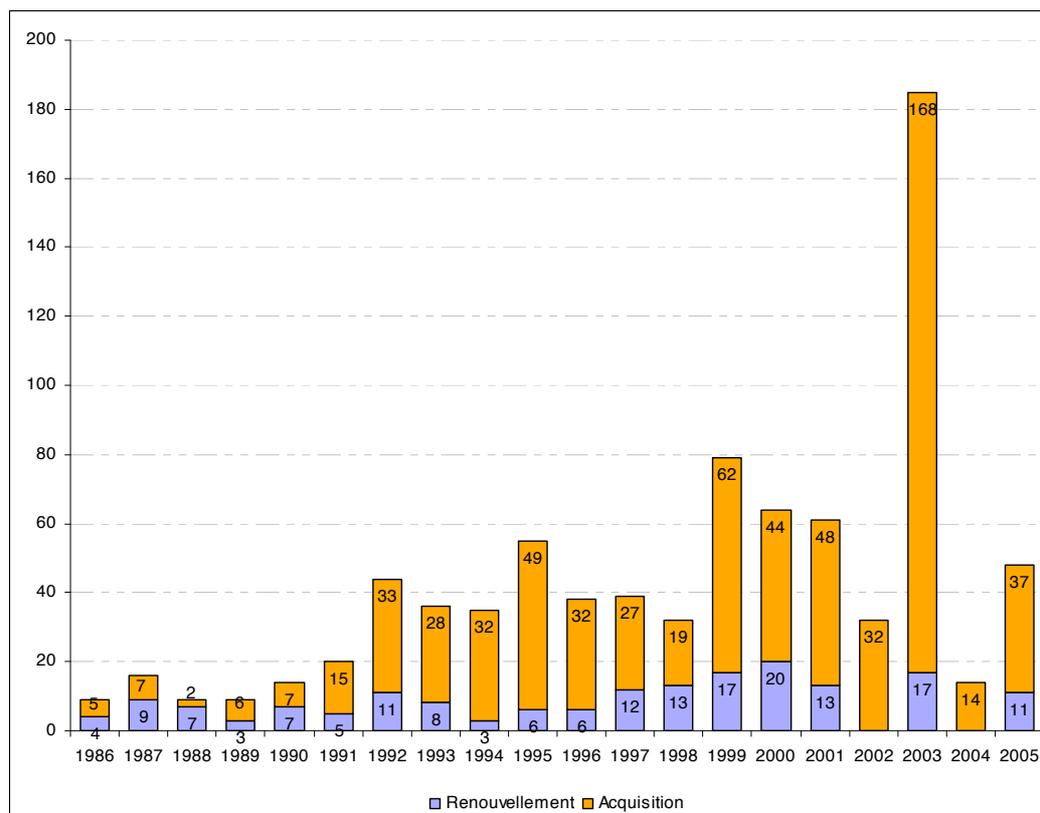


NB : le pic rencontré en 2003 est le fait de la mise en place de PAM 75

⁶ Seul 5% des subventions allouées aux services de transport spécialisé ont été accordés à des services qui ne bénéficient pas de l'agrément du STIF et qui, par conséquent, ne reçoivent pas de compensation tarifaire du STIF.

⁷ Ces établissements utilisent leurs véhicules pour les déplacements de leurs pensionnaires en fonction des besoins thérapeutiques, des activités de loisirs ou celles liées au travail. Ces matériels sont généralement conduits par le personnel d'encadrement.

Evolution du nombre annuel de véhicules aménagés cofinancés par la Région entre 1986 et 2005



NB : le pic rencontré en 2003 est le fait de la mise en place de PAM 75

Près des 3/4 des aides du Conseil Régional (plus de 10 millions €) ont été accordées entre 1996 et 2005. Une analyse plus approfondie des 190 demandes de subventions de la dernière décennie a donc été réalisée. Les résultats synthétiques sont présentés ci-après.

La Région a financé à hauteur de 43% le coût total d'acquisition des véhicules aménagés pour le service de transport spécialisé qui avoisine les 25 millions d'euros. Le coût unitaire moyen d'un véhicule subventionné est de 41 500 € (33 200 € pour les établissements destinés aux personnes handicapées et 46 600 € pour les collectivités locales). Ce coût est nettement plus élevé dans le cas d'un renouvellement, il atteint 53 600 € par véhicule.

La subvention allouée par demande s'élève en moyenne à 55 800 €, mais la moitié des demandes (96 sur 190) concerne l'équipement d'un seul véhicule avec un montant moyen subventionné de 17 000 € et près de 9 demandes sur 10 ont pour objet l'achat de moins de 5 véhicules. Cette situation est en partie due aux demandes effectuées par les organismes de transports privés (établissements et associations). Ils sont à l'initiative de 43% des demandes de subventions régionales (82 sur 190) alors que seulement 20% du montant total des subventions est alloué au transport privé. Leurs demandes n'excèdent jamais l'acquisition de plus de 5 véhicules et même les 3/4 de leurs demandes portent sur le financement d'un seul véhicule. Il est à noter et étonnant qu'aucune demande n'ait concerné un renouvellement de véhicule.

La subvention moyenne versée par véhicule est d'environ 17 900 € (19 100 € dans le cas d'une création ou d'une extension d'un service et 12 500 € s'il s'agit d'un renouvellement de véhicule). Ce ratio moyen peut varier également en fonction du type de bénéficiaire, c'est-à-dire entre 16 600 € pour les établissements et 19 700 € pour les collectivités locales.

Pendant cette décennie, le plafond de dépense subventionnable par véhicule fixé par la Région est atteint une fois sur dix (21 demandes sur 190, soit 11% des demandes) et plus particulièrement en 2001 où cette situation s'est rencontrée à 8 reprises. Ces demandes qui dépassent le plafond représentent 76 véhicules dont pratiquement les 3/4 font l'objet d'un renouvellement. La quasi-totalité des demandeurs qui se retrouvent dans cette situation sont des organismes de transports publics : les deux tiers sont des services de transports spécialisés (ADIPH 95, AIHROP et le GIHP) et un tiers sont des collectivités locales.

Le dépassement du plafond par véhicule s'élève à 2 900 € en moyenne, soit 7% de plus que le montant du plafond arrêté par la Région. Dans l'hypothèse où la Région n'aurait pas limité la dépense subventionnable, le montant de l'aide régionale assujetti au transport adapté aurait « seulement » augmenté de 220 000 €, soit une économie de 2%.

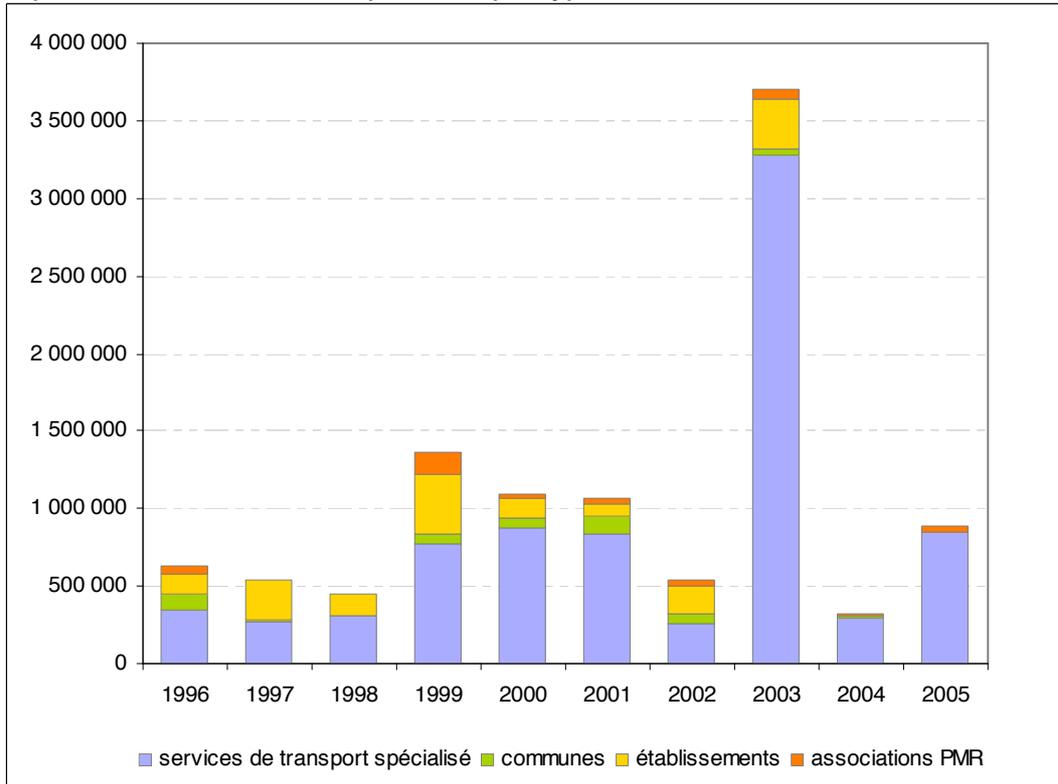
Parmi les services de transport spécialisé, 6 organismes (dans l'ordre croissant des subventions versées : PAM 75, AIHROP, TADY, ADIPH 95, GIHP et FILIVAL) ont chacun bénéficié sur la période considérée d'une aide supérieure à 500 000 € et, en tout, près de 6 millions d'euros leur a été attribués, soit 56% de l'ensemble des subventions allouées au financement des véhicules aménagés.

Il faut rappeler qu'en 2003 la mise en place du centre départemental de régulation et d'exploitation des transports spécialisés de Paris (PAM 75) a nécessité l'acquisition de 115 véhicules et par conséquent le versement d'une subvention de plus de 2,5 millions d'euros, soit près d'un quart du montant total des subventions.

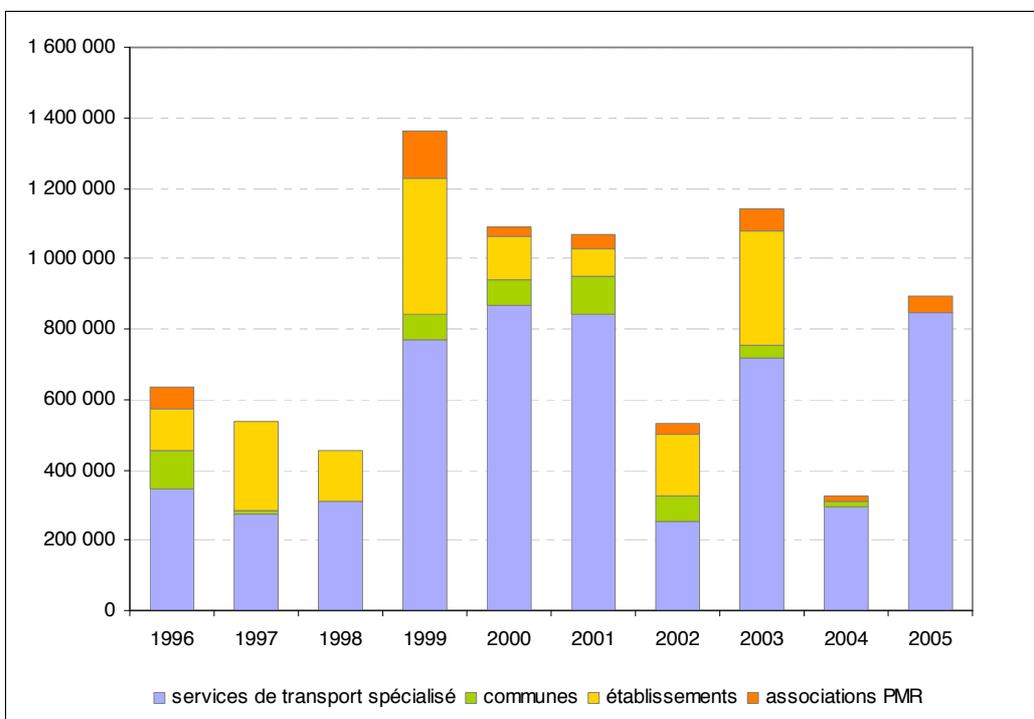
Pour les établissements recevant des personnes handicapées, les deux tiers de l'aide régionale ont été consacrés aux besoins d'équipement des foyers de vie, d'hébergement ou des Maisons d'Accueil Spécialisé (MAS). 6 établissements sur 10 qui ont sollicité le soutien financier de la Région se situent soit en Seine-Marne, dans le Val-de-Marne ou bien dans le Val d'Oise.

Lors des dix dernières années, le soutien financier de la Région a permis l'achat de 592 véhicules dont 18% en renouvellement. La capacité moyenne d'emplacement pour les usagers en fauteuil roulant s'élève à 2,7 par véhicule subventionné (calculée sur 184 demandes renseignées). La capacité moyenne minimale constatée est de 2,3 pour les véhicules acquis par les collectivités locales. Cette capacité relativement faible s'explique certainement par le fait que l'accès aux services de transports adaptés communaux ou intercommunaux est généralement ouvert aux personnes âgées à mobilité réduite diminuant ainsi la nécessité d'obtenir des emplacements supplémentaires pour accueillir des UFR. Par contre, la capacité moyenne des véhicules financés pour les besoins d'associations au service des personnes handicapées (le plus souvent en fauteuil roulant) atteint 3 emplacements. A noter que la capacité moyenne maximale est de 3,9 emplacements par véhicule dans le cadre d'un renouvellement de matériel d'un service de transport spécialisé.

Répartition des subventions par an et par type de bénéficiaire entre 1996 et 2005



Répartition des subventions par an et par type de bénéficiaire entre 1996 et 2005 (sans la subvention allouée à PAM 75 en 2003)



2.1.1.2 L'aide à l'adaptation des taxis pour les rendre accessibles aux personnes handicapées

Par délibération n°CR 85-58 du 11 décembre 1985, les aménagements facilitant l'utilisation de taxis par les personnes handicapées sont également susceptibles de bénéficier d'une aide régionale. Depuis le 1^{er} janvier 2002, suite à la délibération n°CR 64-01 du 13 décembre 2001, la subvention correspond à 50% de la dépense et est plafonnée à :

- 12 750 €HT pour l'installation d'un hayon élévateur ;
- 2 550 €HT pour équiper un taxi de sièges pivotants.

Depuis la mise en place de cette aide en 1986, soit depuis 20 ans, seuls 4 organismes ont demandé à en bénéficier. Ce sont des collectivités territoriales, deux départements (Paris et la Seine-et-Marne) et deux communes (Joinville-le-Pont et Orgeval), qui contractualisent avec un artisan taxi ou un groupement de taxis afin de compléter l'offre existante et répondre aux besoins que les services de transport spécialisé ne satisfont pas en raison de secteur géographique excentré et non desservi ou bien de conditions d'accès trop restrictives.

Les subventions régionales ont porté sur l'aménagement de 33 véhicules (pour un parc en Île-de-France de 17 023 taxis en 2003) et atteignent un montant total de 252 272 € (euros constant 2005), soit une subvention moyenne par véhicule de 7 645 €. Seuls 1 428 € de dépenses n'ont pu être subventionnés pour cause de dépassement de plafond.

Le principal bénéficiaire de ce soutien financier fut le Département de Paris quand, en 2003, la ville avec l'aide de la Région a souhaité l'aménagement de 30 taxis parisiens afin qu'ils puissent accueillir dans de meilleures conditions les personnes à mobilité réduite. Une convention a été passée entre la Ville de Paris et le groupement de taxis G7 (S.N.G.T. : Société Nouvelle Groupement Taxis) pour offrir un service de 30 taxis dédiés à toutes les personnes à mobilité réduite 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au tarif préfectoral applicable à tous les « taxis parisiens ». Il est à signaler que les chauffeurs de taxis affiliés à ce service ont suivi un cycle de formation auprès de l'unité spécialisée de l'Hôpital de Garches pour assurer le transfert et le transport des passagers.

2.1.1.3 L'aide à la création des centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés

Dans le cadre de la convention tripartite, STIF, Région et Département volontaire, mais aussi par la délibération n°CR 85-58 du 11 décembre 1985, la Région et le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) participent à l'investissement initial lors de la mise en place des centres de réservation et de gestion des services spécialisés pour le transport des personnes handicapées, dont la maîtrise d'ouvrage revient aux Départements.

La Région cofinance à part égale avec le STIF l'équipement en matériel informatique et en logiciel pour optimiser la gestion, la réservation et la planification des demandes de transports des ayants droits au service, organisé par le délégataire. En outre, ce matériel permet de suivre les différents véhicules par radiolocalisation à condition que les véhicules embarquent à bord un matériel spécifique qui est cofinancé par la Région et le STIF.

Ainsi, depuis 2003, avec la mise en service des centres départementaux de réservation et d'exploitation des transports spécialisés de Paris (PAM 75) et du Val-de-Marne (Filival), la Région a attribué une subvention d'un montant total de 714 000 € dont 390 000 € pour équiper les sites centraux de ces services et 324 000 € pour l'installation du matériel embarqué au niveau des 144 véhicules aménagés.

2.1.1.4 Les autres subventions d'investissement

A notre connaissance, depuis la fin de l'année 1996, l'AGEFIPH (Association nationale de gestion du fond pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) aurait réduit considérablement sa participation au financement de certains véhicules de transport collectif destinés à permettre à des personnes handicapées de se rendre sur leur lieu de travail. L'AGEFIPH a préféré orienter son soutien vers des aides individuelles à la mobilité dont les deux tiers sont consacrés à subventionner l'acquisition et l'aménagement de véhicules particuliers (cf. rapport annuel 2005 de l'Agefiph).

2.1.2 Les subventions régionales de fonctionnement

2.1.2.1 La compensation tarifaire du STIF

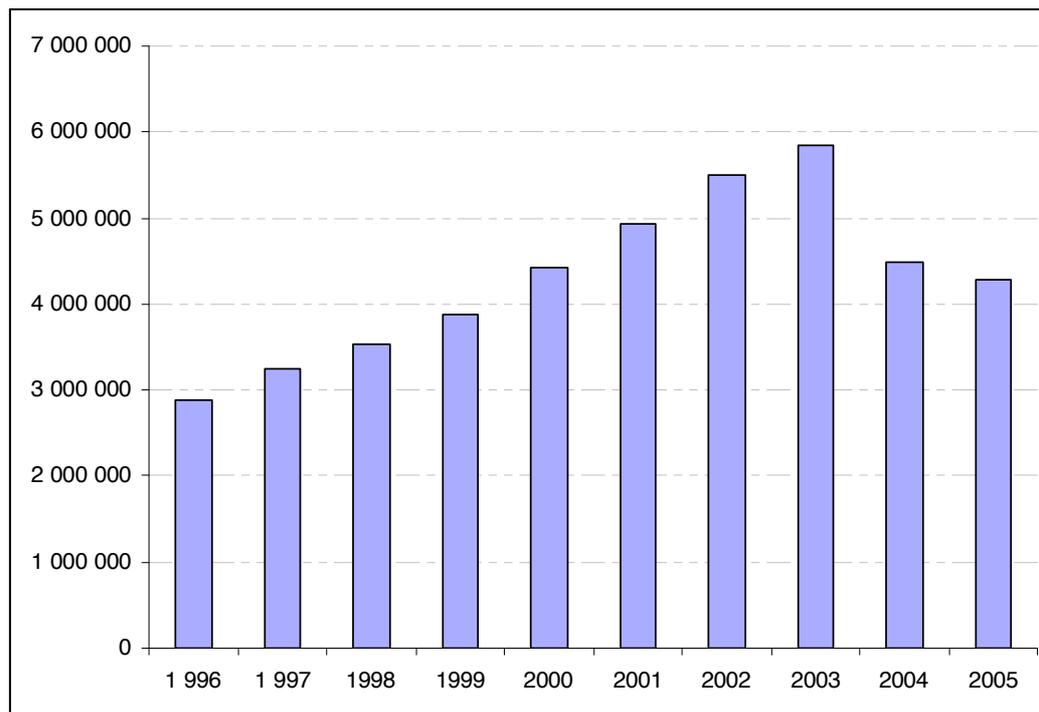
Le STIF verse aux associations à but non lucratif qui offre un service de transports spécialisés l'équivalent d'une compensation tarifaire calculée en fonction du nombre annuel de voyages effectués pour un motif domicile-travail et non pris en charge par un régime social. Cette participation financière est plafonnée en 2005 à 26 802 € par véhicule⁸ à condition qu'il serve à effectuer plus de 1 500 voyages réguliers (domicile-travail) par an, soit l'équivalent de 4 courses par jour pour ce motif. En 2005, cette aide est de l'ordre de 4 millions d'euros au bénéfice de 8 services de transport spécialisé. Cependant, 85% de la subvention du STIF a été attribué à la moitié des opérateurs : par ordre décroissant, GIHP, TADY, AIHROP et ADIPH 95. La compensation tarifaire du STIF apporte en moyenne 30% des recettes financières à ces organismes de transport, 25% résultent des recettes directes des usagers et les financements complémentaires proviennent des versements des organismes sociaux (CCAS et CPAM par exemple) ou des collectivités territoriales (commune, EPCI ou Conseil général).

En 2004, les organismes de transports adaptés pour les personnes handicapées qui ont reçu le soutien du STIF ont permis d'effectuer près de 630 000 voyages dont 45% (environ 280 000 voyages) sont des trajets domicile-travail.

Lors des dix dernières années, entre 1996 et 2005, le montant total subventionné au titre de la compensation tarifaire avoisine les 40 millions d'euros et a concerné une quinzaine d'organismes. La tendance à l'augmentation régulière des versements annuels du STIF au profit des transports spécialisés s'est inversée en 2004, pour la première fois depuis la mise en place de cette aide. En effet, avec la mise en œuvre progressive de la réorganisation des services de transport adapté en Île-de-France, la compensation financière du STIF a vocation à disparaître. Par décision du conseil d'administration du STIF prise le 10 octobre 2002, les subventions aux associations en place sont reconduites à titre transitoire jusqu'à la date de mise en service d'un centre départemental de réservation et de gestion des transports spécialisés dans le département concerné. De fait, les conventions financières avec les associations exerçant à Paris furent dénoncées à l'ouverture de PAM 75 en novembre 2003.

⁸ Le plafond de la compensation tarifaire a progressé en moyenne de 2,7% par an entre 1996 et 2005.

Evolution de la compensation tarifaire du STIF entre 1996 et 2005 (en euros constant 2005)



2.1.2.2 La contribution financière aux dépenses de fonctionnement des centres départementaux de réservation et d'exploitation des transports spécialisés

Le STIF a pris la décision lors de la séance du conseil d'administration du 10 octobre 2002 de créer des centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés. A cet égard, le STIF a également approuvé une convention entre le département, le STIF et la Région qui prévoit d'apporter des subventions d'investissement et de fonctionnement annuel au département qui met en place un tel dispositif, sous réserve du respect du cahier des charges qui fixe les conditions de fonctionnement du centre départemental.

La Région a, quant à elle, adopté, par délibération CP 03-66 et CP 04-437, les conventions relatives à la mise en œuvre des centres départementaux de transports spécialisés en faveur des personnes handicapées à Paris et dans le Val-de-Marne.

Dans le cadre de la convention tripartite, la participation annuelle aux dépenses de fonctionnement est plafonnée par partenaire (STIF, Région et Département) à 2,7 millions d'euros pour Paris, à 0,9 million d'euros pour chacun des départements de petite couronne et 1,5 million d'euros pour un département de grande couronne.

Ainsi avec la mise en service de PAM 75 en novembre 2003 et Filival en avril 2005, le STIF et la Région ont contribué à hauteur de 5,4 millions d'euros en 2004 et 6,7 millions d'euros en 2005 (avance 2005 pour Filival de 660 000 euros par partenaire financier).

2.1.2.3 Les autres subventions de fonctionnement

Le plus souvent dans le cadre de leur budget d'aide sociale, les collectivités territoriales (Conseils généraux, Communes ou EPCI) apportent des financements complémentaires afin d'équilibrer les comptes d'exploitation des services de transports spécialisés. Ces

subventions additionnelles sont loin d'être négligeables et peuvent même parfois couvrir plus de 60% du budget global de fonctionnement de ces organismes de transport.

Les aides départementales accordées au fonctionnement des services de transport des personnes handicapées varient sensiblement d'un département à l'autre mais pour des prestations de service très différentes. Le département des Hauts-de-Seine ne subventionne aucune association proposant un service de transport adapté, le département de Seine-Saint-Denis finance jusqu'à présent à hauteur de 46 000 € tandis que celui de Paris consacre en 2005 un budget de 2,7 millions d'euros. L'ensemble des subventions des Conseils généraux dépasserait en 2005, selon nos estimations, les 6 millions d'euros, soit la moitié de la contribution financière d'échelle régionale (Région et STIF).

2.2 Les autres financements de l'action publique pour les transports spécialisés

2.2.1.1 Les aides aux établissements d'accueil pour personnes handicapées

L'ensemble des structures d'accueil des personnes handicapées que ce soit les structures d'insertion professionnelle (les centres de réadaptation professionnelle – CRP, les ateliers protégés et les centres d'aide par le travail - CAT), les structures médicalisées (les maisons d'accueil spécialisé – MAS, et les foyers d'accueil médicalisé- FAM) ou les structures d'hébergement non médicalisé (foyers occupationnels ou de vie et les foyers d'hébergement) doivent prendre à leur charge l'organisation et le financement du transport des personnes handicapées placées dans ces établissements. En Île-de-France, cela devrait concerner en 2005 plus de 30 000 personnes accueillies dans plus de 600 structures, au regard de l'estimation de la capacité d'accueil de l'ensemble des établissements franciliens réalisée à partir des données du Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux (FINESS).

Le coût induit par le transport des personnes fréquentant les établissements spécialisés est :

- soit identifié par une ligne budgétaire spécifique dans le budget de fonctionnement de ces structures d'accueil qui sont contrôlés et financés par les DDASS (Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales) avec les crédits de l'assurance maladie ou pour les CAT avec l'aide sociale de l'Etat par le versement de la dotation globale de fonctionnement annuelle ;
- soit inclus dans les dépenses d'exploitation des structures médico-sociales qui sont prises en charge par l'aide sociale départementale sous forme de « prix de journée ».

Mais, face à la rationalisation budgétaire de ces structures, gérées par des associations, les frais de transport à caractère médico-social qui incombent à ses structures d'accueil sont parfois à la charge des personnes handicapées avec le plus souvent comme seul revenu l'allocation adulte handicapé (AAH) qui est plafonnée au 1^{er} janvier 2006 à 610,28€ par mois.

2.2.1.2 Les aides à la personne pour le transport

Frais de déplacement pour motif médical

Les assurés qui se rendent à une structure de soins appropriée la plus proche de leur domicile peuvent se faire rembourser par leur caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) les frais de transport :

- soit au coût kilométrique forfaitaire pour les déplacements sanitaires effectués en ambulance, en véhicule sanitaire léger (VSL) ou bien en véhicule personnel ;
- soit en fonction des dépenses engagées pour les trajets réalisés en taxi, en transport en commun ou bien en transport spécialisé.

Le remboursement s'effectue sur présentation de la facturation du transport et d'une prescription médicale qui doit mentionner, selon l'article L162-4-1 du code de la sécurité sociale, les éléments médicaux justifiant le déplacement et le mode de transport prescrit par le médecin.

Pour l'année 2005, 292 millions d'euros⁹ sont consacrés pour rembourser l'ensemble des frais de transports des malades en Île-de-France, selon les sources statistiques de trois régimes d'assurance maladie (régime général, régime agricole et celui des professions indépendantes). Près de 80% des dépenses de déplacements thérapeutiques sont générées par les transports effectués en ambulance ou en VSL et 17% pour des frais de déplacement en taxi.

Frais de transport scolaire des élèves et étudiants handicapés

L'article 38 de la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales spécifie que le syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) est responsable de l'organisation et du fonctionnement des transports scolaires et qu'il doit supporter « les frais de transport individuel des élèves et étudiants handicapés vers les établissements scolaires et les établissements universitaires rendus nécessaires du fait de leur handicap ». L'article 39 de cette loi précise qu'à ce titre une dotation forfaitaire indexée de l'Etat sera versée au STIF. Ces nouvelles dispositions ont été mises en application à partir du 1^{er} juillet 2005.

L'élève ou l'étudiant qui bénéficie du remboursement des frais de transport de son domicile à l'établissement scolaire doit être scolarisé dans un établissement d'enseignement général, agricole ou professionnel, public ou privé, et présenter un taux d'incapacité supérieur à 50 % qui est constaté par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH, ex CDES : commission de l'éducation spéciale).

Les remboursements sont directement versés aux familles ou aux intéressés s'ils sont majeurs ou, le cas échéant, à l'organisme qui en a fait l'avance. Pour les déplacements dans des véhicules appartenant aux élèves ou à leur famille, le remboursement des frais s'opère sur la base d'un tarif kilométrique forfaitaire. Pour les déplacements dans des véhicules exploités par des tiers rémunérés à ce titre (transport spécialisé ou taxi par exemple), le remboursement des frais s'opère sur la base des dépenses réelles, dûment justifiées.

Le STIF doit prendre à sa charge le transport d'environ 4.000 élèves et 150 étudiants handicapés et consacre à cette mission un budget de 31 millions d'euros, soit 27% du budget dédié à l'ensemble des transports scolaires à la charge du STIF (115 millions d'euros) pour seulement 0,5% des élèves concernés.

A noter que, selon l'article 19 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, « lorsqu'une scolarisation en milieu ordinaire a été décidée par la CDAPH mais que les conditions d'accès à cet établissement la rendent impossible, les surcoûts imputables au transport de l'enfant ou de l'adolescent handicapé vers un établissement plus éloigné sont à la charge de la collectivité territoriale compétente pour la mise en accessibilité des locaux. »

Frais de transport pour motif professionnel

Les aides de l'Agefiph :

L'Agefiph apporte son soutien pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Dans ce cadre, l'Agefiph participe au coût d'un transport adapté à hauteur de

⁹ D'après le rapport de l'URCAM « Les frais de transport des malades en Région Île de France - Situation à fin 2005 ».

9 150 euros par an. Pour bénéficier de cette aide, il faut être demandeur d'emploi, salarié en milieu ordinaire ou stagiaire en formation professionnelle (hors centre de rééducation professionnelle).

L'allocation spéciale des agents de l'Etat :

L'article 1 du décret n°83-588 du 1 juillet 1983 stipule que « les personnels de l'Etat et des établissements publics à caractère administratif de l'Etat dont la résidence administrative est située à l'intérieur de la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports parisiens et qui, du fait de leur handicap, sont dans l'incapacité, dûment motivée, d'utiliser les transports en commun bénéficient » ... « d'une allocation spéciale destinée à les dédommager partiellement de leurs frais de déplacement entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail ». L'article 2 de ce décret fixe forfaitairement le montant mensuel de l'allocation spéciale à 50% des onze douzièmes du prix de la carte orange mensuelle que les agents handicapés devraient acheter pour effectuer le trajet domicile travail si l'usage des transports publics leur était possible, soit annuellement une allocation pouvant varier entre 260 € pour l'équivalent d'une carte orange zones 7-8 et 785 € pour une carte zones 1-8 (tarifs en vigueur au 1^{er} juillet 2006).

L'allocation compensatrice pour frais professionnels (ACFP) :

L'Allocation Compensatrice pour Frais Professionnels est destinée à permettre aux personnes handicapées, de 20 à 60 ans, de compenser les frais supplémentaires occasionnés par l'exercice d'une activité professionnelle (par exemple, aménagement du véhicule, nécessité d'un transport spécialisé pour se rendre au lieu de travail, frais exceptionnel d'achat de matériel non pris en charge par l'employeur et/ou l'AGEFIPH).

Les ayants droit à cette aide doivent présenter un taux d'incapacité de 80% apprécié par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH, ex COTOREP : commission technique d'orientation et de reclassement professionnel), mais également travailler soit en milieu ordinaire soit en milieu protégé et justifier de frais supplémentaires par rapport à un travailleur valide exerçant la même profession.

Le montant de l'allocation est au maximum de 785,72 euros par mois depuis le 1er janvier 2006. Cette prestation d'aide sociale est versée par le Conseil général, qui vérifie auparavant si les conditions administratives sont effectives (conditions de résidence, d'âge, de ressources et justificatifs des dépenses engagées).

Le dispositif de l'allocation compensatrice est remplacé par celui de la prestation de compensation du handicap, en vigueur au 1er janvier 2006. Cependant, les personnes admises au bénéfice de l'ACFP avant cette date pourront continuer à la percevoir, tant qu'elles en rempliront les conditions d'attribution et qu'elles en exprimeront le choix, à chaque renouvellement des droits.

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Instaurée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la prestation de compensation est une aide qui a pour objet de financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées. L'évaluation personnalisée des besoins de compensation est menée par une équipe pluridisciplinaire, mise en place par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH, regroupant la COTOREP et la CDES) prend ensuite les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne handicapée, en prenant en considération l'évaluation de la MDPH.

Les aides liées à d'éventuels surcoûts résultant du transport de la personne handicapée peuvent être couvertes par la prestation, versée par le Conseil général. Seuls sont pris en compte les surcoûts dus à des transports réguliers, fréquents ou correspondant à un départ

annuel en congés. Mais les frais de transport ouvrant droit à une prise en charge par d'autres organismes sont déduits de l'évaluation.

La prise en charge est de 75% des surcoûts liés au transport dans la limite de 5 000 euros par période de 5 ans. Cependant, les surcoûts qui dépendent d'un non-respect de l'obligation qui incombe à l'autorité compétente pour l'organisation du transport public, de rendre le réseau de transports accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, ne peuvent pas être pris en compte.

Les chèques taxis

L'article 138 de la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions stipule qu'il est inséré, dans le code général des collectivités territoriales, l'article 1611-6 donnant aux collectivités territoriales dans le cadre de leurs actions sociales le droit de « remettre aux personnes qui rencontrent des difficultés sociales des titres dénommés chèque d'accompagnement personnalisé ».

Selon les informations que nous avons pu recueillir, 4 conseils généraux franciliens (L'Essonne, les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne) délivrent sous certaines conditions des « chèques taxi » ou une « allocation taxi » d'un montant annuel par bénéficiaire d'environ 210 € en moyenne (de 183€ pour le Val-de-Marne à 248€ pour les Hauts-de-Seine), soit approximativement 7 courses par an (à 30€ la course).

Cette aide permet aux personnes ne pouvant emprunter les transports en commun de financer en partie leurs déplacements. Elle est attribuée aux personnes domiciliées dans le département concerné qui présentent une invalidité (le plus souvent un taux d'invalidité de 80%), de faibles revenus et ne bénéficiant pas de cartes de réduction tarifaire dans les transports en commun (de type Améthyste ou Rubis).

3 Le dispositif régional de transport adapté aux personnes à mobilité réduite

3.1 L'état des lieux des services de transports spécialisés avant la réforme régionale

La situation qui précède la mise en place de la réorganisation du système du transport adapté à la demande en faveur des personnes handicapées a été étudiée avec les enquêtes menées par l'IAURIF en 1998 et celle effectuée en 1999 pour le compte du STIF qui ont permis de faire le constat suivant :

- Des prestations de service proposées par une multitude d'acteurs : une quarantaine d'opérateurs aux statuts divers (associations de type loi 1901, entreprises privées ou bien des municipalités en régie), sans oublier les établissements accueillant des personnes handicapées qui organisent des transports privés ;
- Des périmètres d'intervention qui ne couvrent pas systématiquement le territoire régional ;
- Des services associatifs dépendants des subventions publiques qui sont de tailles et d'activités bien différentes ;
- Une mutualisation du matériel roulant inexistante : achat groupé de véhicules et de carburant, contrats de maintenance optimisés ;
- Un besoin d'une aide à l'exploitation avec des systèmes informatiques pour l'optimisation des tournées des conducteurs, la navigation et la localisation des véhicules ;
- Un recrutement et une formation des chauffeurs parfois difficiles ;
- Une saturation récurrente des services de transports publics adaptés provoquée par la prédominance des déplacements réguliers pour motif professionnel et qui traduit une réponse insuffisante sur le plan quantitatif aux besoins de mobilité exprimés par les personnes handicapées ;
- Une qualité de service offert à l'utilisateur très variable selon les opérateurs et les contraintes financières : que ce soit du point de vue de l'amplitude horaire journalière et hebdomadaire, du délai de réservation, des conditions d'accès des ayants droits, des périmètres de desserte et de la tarification ;
- La diversité de l'offre induit un manque de lisibilité pour les clients et nécessite une organisation plus cohérente de l'ensemble.

A la suite du diagnostic des services de transports spécialisés en Île-de-France, la mise en œuvre du nouveau dispositif apparaît amplement justifiée.

3.2 L'élaboration et le contenu du dispositif

Entre 1998 et 2001, plusieurs études (IAURIF et GMV Conseil) ont montré la nécessité de rendre les services de transports spécialisés plus efficaces. En 2001, la Région a lancé, en liaison avec le STIF et les départements, la réflexion sur la mise en œuvre de la rénovation à l'échelle régionale du système de transport adapté pour les personnes handicapées. L'étude confiée à GMV Conseil conclut sur un scénario organisationnel qui repose sur 4 principes fondateurs :

- Une organisation décentralisée de la réservation et de l'exploitation avec des centres départementaux fonctionnant en réseau ;
- Une animation institutionnelle centralisée du service assurée par une agence régionale ;
- Une intégration progressive des transporteurs dans le système, soit en se proposant pour prendre en charge un centre d'exploitation départemental, soit en confiant tout ou partie de leur parc au centre de gestion géré par un autre organisme.
- Une anticipation de la montée en puissance du système par l'intégration éventuelle au système des taxis.

La volonté d'une nouvelle organisation s'est traduite par la décision du conseil d'administration du STIF, lors de la séance 10 octobre 2002, d'approuver d'une part, la création d'un service d'information en Ile-de-France pour le transport des personnes handicapées (Infomobi), géré par l'AMIVIF, organisme regroupant les trois transporteurs RATP, SNCF, OPTILE, et dont le fonctionnement est pris en charge par la Région et le STIF, et, d'autre part la mise en place des centres départementaux de réservation et de gestion de services spécialisés pour le transport des personnes handicapées, gérés par les Départements avec l'aide de la Région et du STIF.

Une convention type tripartite entre la Région, le STIF et le Département, définit, pour une durée de 4 à 6 ans, les rôles respectifs de chaque partenaire et les modalités de financement pour l'organisation du service départemental de transports spécialisés pour les personnes handicapées.

Ainsi, le STIF établit le cahier des charges qui fixe les exigences d'offre de service vis-à-vis du département qui met en place un centre de réservation et d'exploitation. Ce cahier des charges détermine à la fois les obligations du prestataire de service (organisation et gestion des réservations et des transports, contrôle des ayants droit, établissement de rapport d'activités et d'états statistiques, comptables et financiers), le contenu du service au voyageur (prestation, ayants droit, zone desservie, amplitude de fonctionnement, tarification, appel et réservation), les moyens pour assurer le fonctionnement du service (qualification des conducteurs et des accompagnateurs, les véhicules et équipement d'une solution informatique « interfaçable » avec les autres centres départementaux) et le suivi de l'exécution du service (suivi de la qualité de service, contrôle et sanctions).

Le Département est le maître d'ouvrage du centre de réservation et d'exploitation dans le respect du cahier des charges précédemment décrit. Le Département doit désigner le gestionnaire prestataire du service départemental après une mise en concurrence pour une durée maximale de 6 ans. La convention prévoit également que le Département fixe le tarif public pour l'usager, ce prix étant encadré par les règles de tarification élaborées par le STIF (6€ pour une course d'une portée de 10km au sein du département, 9€ pour les trajets dépassant les 10km ou au-delà du département et à 15€ pour les déplacements depuis ou vers un département francilien non limitrophe). Enfin, le Département est responsable de l'évaluation du service départemental auquel il contribue financièrement avec le concours du STIF et de la Région en fonction de modalités exposées ci-après.

La subvention annuelle de fonctionnement qui compense la différence entre le coût réel de la course supporté par le prestataire et le coût facturé à l'usager est répartie à part égale entre les trois partenaires dans la limite de 2,7 millions d'euros par financeur dans le cas du département de Paris et de 900 000 euros par financeur pour les autres départements.

3.3 La situation en 2006 des services départementaux de transports adaptés et l'avancement de la mise en œuvre du nouveau dispositif régional

Au 31 décembre 2006, seuls trois départements, Paris, le Val-de-Marne et les Yvelines s'étaient dotés d'un centre départemental de réservation et d'exploitation en liaison avec le STIF et la Région dans le cadre de la réorganisation des services franciliens de transport spécialisé. Quatre autres départements, la Seine-Saint-Denis, la Seine-et-Marne, l'Essonne et les Hauts-de-Seine s'inscrivaient ou souhaitaient s'engager dans ce processus régional mais n'avaient pas encore finalisé leur projet de service départemental. Et enfin, le Conseil général du Val d'Oise ne partageait pas la même vision que celle du STIF et de la Région et émettait des doutes sur le rôle et les compétences de chacun dans le dispositif soutenu par les instances régionales.

3.3.1 Paris

Le premier département d'Île-de-France à s'investir dans cette démarche fut Paris avec la création du service PAM 75. Après l'approbation par le Conseil de Paris lors de la séance du 18 novembre 2002 du principe d'une délégation de service public (DSP) de transport collectif spécialisé et la désignation du prestataire délégataire, en séance du 23 juillet 2003, le service PAM 75 fut inauguré le 22 novembre 2003. L'offre proposée par la filiale de Kéolis, Somap, a été retenue au regard des moyens pressentis pour répondre au mieux à la forte demande prévue, des coûts à la course les plus intéressants et d'une reprise des anciens services associatifs de transports adaptés en intégrant les conducteurs et les véhicules ou en sous-traitant une partie des courses. Une convention relative à l'exploitation du service PAM 75 entre le Département de Paris et le délégataire Kéolis est signée en juillet 2003 pour une durée de 6 ans. La convention décrit le service, son organisation, sa gestion, son exécution ainsi que son contrôle et fixe les engagements du prestataire sur le coût réel à la course selon le zonage géographique tarifaire et l'année de service.

Les caractéristiques du service

PAM 75 est un service de transport collectif à la demande des personnes handicapées. Les personnes ayant la possibilité de recourir à ce service sont transportées depuis ou jusque devant leur domicile. Elles peuvent également être accompagnées entre le véhicule et la porte de leur habitation, voire recevoir une aide légère (par exemple : mettre un manteau, ouverture ou fermeture d'une porte d'entrée), si la demande est faite au moment de la réservation.

Le service fonctionne 7 jours sur 7, tous les jours de l'année à l'exception du 1er mai, de 6 heures jusqu'à minuit. L'accueil téléphonique est assuré de 7h à 20h.

Comme indiqué dans le cahier des charges du STIF, le service couvre les déplacements non remboursés par une aide sociale spécifique, tels que les déplacements scolaires, sanitaires et ceux ayant pour destination ou origine un établissement spécialisé de type ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail, ex CAT) ou IME (Institut Médico-Éducatif). La convention entre le Département de Paris et la Somap indique que le nombre de courses situées au-delà de Paris est limité en volume à 30% (25% pour les courses entre Paris et les départements limitrophes et 5% entre Paris et les départements de grande couronne), le temps que la totalité des départements d'Île-de-France disposent de centres départementaux de réservation et d'exploitation de transport spécialisé.

Les ayants droit du service

A l'origine, les ayants droit au service concernaient uniquement les Parisiens titulaires de la carte d'invalidité délivrée par la COTOREP et dont le taux était supérieur ou égal à 80%. Ensuite, l'avenant au cahier des charges du STIF décidé lors de la séance du 13 février 2004 a permis d'autoriser l'accès aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par d'autres organismes que la COTOREP, c'est-à-dire la CDES, la Préfecture de Paris et le service départemental de l'ONAC (Office national des anciens combattants et victimes de guerre) avec un taux minimum d'invalidité de 80% ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite dont l'incapacité à utiliser les transports en commun est établie par un certificat médical mais seulement dans le cas où la clientèle précédente ferait défaut pour la rentabilité du service.

Pour assurer l'équilibre financier du délégataire et dans l'esprit de l'avenant du STIF, le Département de Paris a souhaité élargir l'accès au service PAM 75 dans un premier temps aux personnes qui se rendent dans les ESAT 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'ESAT. Dans un second temps, le service fut ouvert également aux enfants résidant à Paris et ayant une carte d'invalidité (tous taux confondus) et aux personnes âgées bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) se rendant dans un centre d'accueil de jour et ensuite en fonction des disponibilités du service aux personnes handicapées domiciliées ou non à Paris et quel que soit le taux de leur carte d'invalidité (après accord d'une commission d'évaluation et d'admission) et aux bénéficiaires de l'APA sans motif particulier.

La tarification du service

Les tarifs appliqués en décembre 2006 par PAM 75 sont les suivants : 6€ pour Paris intra-muros, 9€ pour des courses depuis ou vers les départements de petite couronne (92, 93, 94) et 15€ pour les autres départements de l'Île-de-France (77, 78, 91, 95). Cette distinction tarifaire en fonction des zones géographiques est conforme au cahier des charges du STIF. Les clients peuvent bénéficier d'un demi-tarif pour les trajets en heure creuse (soit en semaine de 10h30 à 15h et après 19h, soit le week-end et les jours fériés). Si ce tarif semble relativement élevé, il n'en reste pas moins avantageux pour les clients qui payaient précédemment le tarif des services associatifs.

Les principaux résultats de fonctionnement

Le service dispose actuellement de 115 véhicules, ce qui en fait le plus important service de transports spécialisé de France. L'activité ne cesse de croître, avec une hausse mensuelle du nombre de course avoisinant les 5%. Le service PAM 75 a exécuté environ 116 000 déplacements en 2004 et 186 000 courses en 2005 soit une hausse de 60%. La croissance du nombre de bénéficiaires est du même ordre, de 3 207 personnes inscrites en 2004 à 5 260 en 2005. A noter que le nombre d'utilisateurs du service PAM 75 augmente mais le taux d'utilisation théorique est stable entre 2004 et 2005, soit 36 déplacements par inscrit et par an.

La majorité des déplacements (60%) sont des trajets domicile/travail, 15% des courses pour un motif santé, 13% pour des loisirs et 12% pour des affaires personnelles. A la réservation, une priorité est donnée au déplacement professionnel pour les trajets effectués aux heures de pointe. En 2005, dans le respect de la convention de délégation, 80% des déplacements sont effectués dans Paris intra-muros, 16% dans la petite couronne et seulement 4% dans la grande couronne.

Les problèmes rencontrés et les solutions mises en oeuvre

1- Une sur-estimation de la demande :

Avant la mise en place de PAM 75, l'offre parisienne de transport aux personnes handicapées était principalement assurée par quatre associations (GIHP, AMAHP, ASA et ATAGH, par ordre d'importance) qui bénéficiaient des subventions annuelles de fonctionnement (non forfaitaires) du STIF et le Département de Paris. Ces associations ont

permis de réaliser en 2001 près de 92 000 courses mais l'offre (amplitude horaire, tarification, équipement des véhicules) variait selon les services associatifs qui éprouvaient certaines difficultés à répondre aux besoins des personnes handicapées désireuses d'utiliser un transport spécialisé. « L'étude exploratoire de la demande de transport des personnes handicapées à Paris » menée par le bureau d'études GMV conseil pour le compte de la Mairie de Paris avait déterminé, au regard des évolutions souhaitables et des perspectives d'amélioration sensible de l'offre de transport spécialisé, un potentiel de déplacements relativement élevé de l'ordre de 450 000 courses annuelles pour le service parisien. Le service PAM 75 a été dimensionné pour répondre à la totalité de la demande estimée par cette étude mais rapidement il s'avéra que le nombre de courses était nettement inférieur aux prévisions initiales (seulement 116 000 courses réalisées la première année alors que le délégataire avait prévu dans la convention de s'engager sur une fourchette de 182 000 à 222 000 courses). La montée en charge plus lente qu'attendu menace l'équilibre financier du service qui repose sur les fréquentations annuelles et le coût unitaire rémunérateur de la course établi par le délégataire sur les perspectives de réalisation d'un nombre de courses. Les recettes d'exploitation sont moins élevées qu'espéré alors que les charges sont quant à elles fixes et proportionnelles au déploiement du matériel et du personnel qui fut dimensionné en fonction de la demande prévisionnelle.

Compte tenu des difficultés d'appréciation du niveau de la demande, la clause de révision des conditions financières du service fut appliquée et a permis l'élaboration d'un avenant à la convention de délégation. Afin de palier le déficit de courses vis-à-vis des objectifs fixés initialement dans la convention, l'avenant autorise d'élargir les bénéficiaires de ce service (précisés ci-avant) et d'apporter des dispositions financières dans la limite autorisée par la convention. Pour réduire les coûts d'exploitation, il est envisagé de recourir davantage à la sous-traitance en fonction de la fréquentation du service. Des actions de communication sur l'existence de ce service ont également été développées et des prestations complémentaires de loisirs ont été proposées aux clients (EscaPAM).

L'assiette de la demande potentielle fut très difficile à estimer, d'autant que toutes les associations subventionnées n'avaient pas les mêmes critères de désignation des ayants droit, ce qui a entraîné une surestimation de la demande, dont le service pâtit aujourd'hui. En effet, leurs nombres de clients étaient plus importants que les seuls détenteurs de la carte délivrée par la COTOREP avec un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% (disposition de la convention définissant à l'origine les ayants droit du service PAM 75). Il est donc prévu de consolider ce fichier client et d'obtenir à moyen terme une certaine stabilisation du service.

2- un fonctionnement plus complexe qu'envisagé :

Par ailleurs, le service connaît un déséquilibre important de la fréquentation au cours de la journée. Deux périodes de fortes fréquentations sont constatées le matin et en fin d'après-midi mobilisant l'ensemble des moyens dont le service dispose et concentrant sur 4 heures plus de la moitié des déplacements journaliers. Si ces pointes correspondent aux horaires de travail, il n'en reste pas moins qu'elles sont légèrement décalées par rapport à la journée de travail type d'une personne valide. Mais, contrairement aux hypothèses originelles, il est observé un déficit de fréquentation en heures creuses et une surcapacité du service face à la demande effective sur la même période. Une enquête auprès des clients est prévue et permettra de mieux cerner les raisons de cette sous-utilisation.

Il faut noter que les clients passent souvent des réservations de précaution dans le cas d'impossibilité de déplacement par un autre moyen, qui sont annulées à la dernière minute, ce qui entraîne des perturbations dans la planification des courses. A cela s'ajoute le faible taux de groupage qui a été initialement surévalué et les trop nombreux retours à vide qui engendrent des coûts d'exploitation élevés.

Enfin, il faut rappeler que les clients qui ont recours à une prestation d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie doivent organiser et planifier leur demande de transport en fonction des horaires d'intervention de la tierce personne aidante.

3.3.2 Le Val-de-Marne

Depuis 1985, le Serval, service de transport collectif à la demande et de porte-à-porte pour les personnes handicapées, bénéficiait pour son fonctionnement d'un financement public du STIF et du Département du Val-de-Marne. Ce service, desservant le Val-de-Marne et les communes et arrondissements de Paris limitrophes, était le résultat d'un partenariat entre le GIHP et la RATP : le Serval exploité par la RATP était composé de 7 véhicules appartenant au Conseil général et de 12 conducteurs dépendant du GIHP ce qui correspondait à l'exécution de 6 services. La tarification était de droit commun et ce service acceptait la carte de gratuité de type Améthyste. Ce service de transports spécialisés était l'un des pionniers en Île-de-France à disposer d'une identité départementale mais il s'est très rapidement trouvé saturé en partie à cause du transport des personnes handicapées vers les ESAT et les foyers d'accueil qui représentaient près de 70% des courses. Face à ce constat, à cette expérience et conformément à l'engagement n°23 « parvenir à un système de transport spécialisé pour les personnes handicapées plus performant » retenu par le projet départemental « Imagine le Val-de-Marne »¹⁰, le Conseil général du Val-de-Marne approuve, par délibération du 23 juin 2003, le principe du lancement d'une délégation de service public de transport collectif à la demande des personnes handicapées. Ainsi, le Département du Val-de-Marne fut le second à s'impliquer dans le dispositif régional de réorganisation des transports adaptés.

Lors de cette procédure, le Département a demandé aux candidats de calibrer le nombre de courses qu'ils envisageaient d'effectuer et le prix réel à la course sur lequel est basé la compensation tarifaire des partenaires publiques. En septembre 2004, le choix du délégataire parmi 5 candidats se porte sur la société Flexcité (groupement RATP-Transdev-GIHP¹¹). Etant donné que les partenaires de l'ancien service sont reconduits dans un nouveau cadre contractuel, la transition avec l'ancien service fut facilitée avec une reprise assurée du personnel du GIHP ainsi qu'une remise à disposition des véhicules du Serval. En décembre 2004, le contrat de délégation est signé et finalement, après des échanges entre le Département et la Région au sujet de l'appellation du service et de l'affichage de l'identité visuelle de chacune des institutions, l'ouverture du service, intitulé FILIVAL – réseau PAM Île-de-France, a eu lieu le 25 avril 2005.

Les caractéristiques du service

Le service reprend les dispositions incluses dans le cahier des charges du STIF. Les conditions d'exécution du service sont similaires à celles du service PAM 75. Les limitations des courses par zone de destination diffèrent légèrement par rapport au service PAM 75 avec une limite à 40% pour les déplacements au de-là du Val-de-Marne (35% entre le Val-de-Marne et les départements de Paris, des Hauts-de-Seine et de Seine-Saint-Denis (75, 92, 93) et 5 % entre le Val-de-Marne et les autres départements d'Île-de-France).

A noter que le service Filival n'a pas d'obligation de rabatement vers les transports en commun réguliers, cependant le service se doit d'informer l'usager de l'accessibilité des équipements publics identifiés par le Conseil général.

Les ayants droit du service

Dans le respect du cahier des charges du STIF, 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 ou la CDES avec un taux supérieur ou égal à 80%.

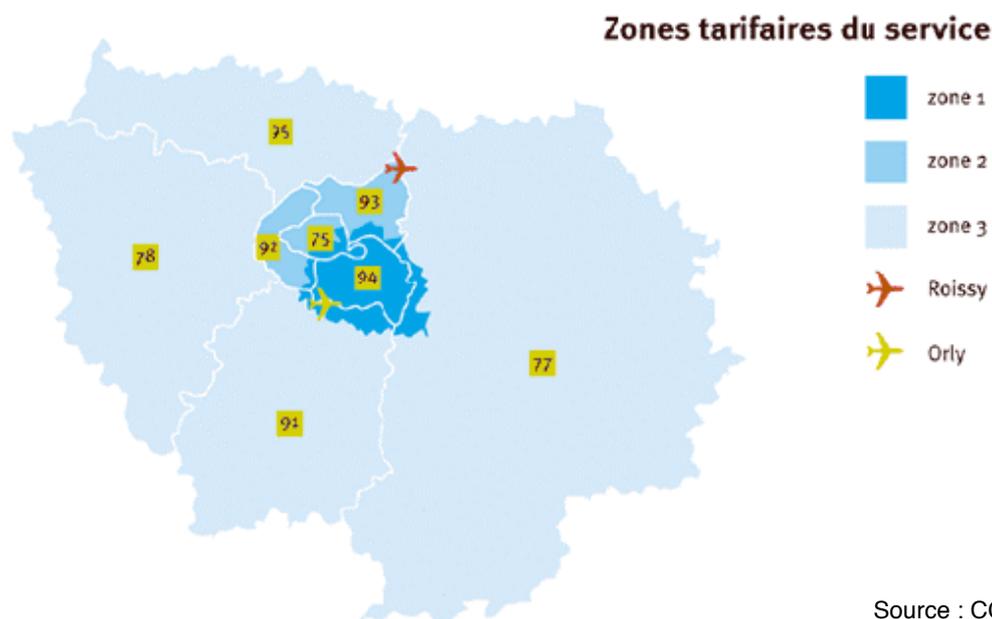
¹⁰ L'objectif de cette démarche est de recentrer les actions du Conseil général au plus près des préoccupations des habitants du Val-de-Marne à la suite de leur consultation en 2003.

¹¹ Flexcité est une société de transport détenue à 51 % par RATP Développement (Groupe RATP), à 35 % par TRANSDEV (Groupe Caisse des Dépôts) et à 14 % par le Groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques (GIHP) d'Île-de-France.

La tarification du service

Pour le Conseil général du Val-de-Marne, ce service de transports spécialisés est surtout un service social. Le Département compense alors, sur son budget d'action sociale, une partie du coût payé par l'usager afin que soit appliquée une tarification proche du droit commun, soit des tarifs basés sur le coût du « ticket T » (billet vendu à l'unité correspondant à un trajet simple réalisé en bus ou en métro). 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 1,40 € au 31 décembre 2006, pour une course dans le Val-de-Marne (y compris l'aéroport d'Orly), aux communes et arrondissements de Paris limitrophes.
- Zone 2 : l'équivalent de 3 tickets « T », soit 4,20€ au 31 décembre 2006, pour Paris et les départements de petite couronne (y compris l'aéroport de Roissy)
- Zone 3 : l'équivalent de 5 tickets « T », soit 7€ au 31 décembre 2006, pour les autres départements franciliens (77, 78, 91, 95)



Tout comme le service PAM 75, Filival ne propose pas de forfait ni d'abonnement. Aucun tarif réduit n'est appliqué du fait que la compensation sociale tarifaire est mise en œuvre et à la charge du Département.

Les principaux résultats de fonctionnement

En juillet 2006, le service fonctionne avec un parc de 30 véhicules adaptés, soit presque 4 fois plus petit que celui de PAM 75. Cependant, sa croissance d'activité est nettement plus forte : en mai 2006, un an après la mise en service, environ 50 000 voyages ont été effectués soit plus du double des courses réalisées en 2004 avec l'ancien service départemental Serval (21 000 courses). La progression du nombre d'inscrits au service est encore plus élevée avec un nombre de bénéficiaires qui a quadruplé depuis un an de fonctionnement (400 inscrits à Serval contre 1 600 à Filival).

Pour atteindre ces résultats d'exploitation ainsi que le saut qualitatif et quantitatif de l'offre vis-à-vis du service préexistant, d'importants efforts financiers ont été consentis, le budget

global ayant quintuplé (2,7 millions d'euros en 2006 pour Filival contre 0,5 million d'euros pour le Serval en 2004).

Le taux d'utilisation théorique des personnes inscrites au service Filival atteint 13 déplacements par an et par bénéficiaire. Comparativement celui du Serval était bien supérieur, 65 voyages annuels par inscrit, mais les usagers réalisaient exclusivement des déplacements domicile-travail. La structure des motifs de déplacements des utilisateurs de Filival est bien différente : les déplacements pour raison professionnelle¹² constituent 54% des déplacements, 26% des trajets sont motivés par des loisirs ou des achats, 11% pour un motif médical et 9% pour des affaires personnelles.

A l'instar de PAM 75, la géographie des déplacements réalisés par le service Filival est caractérisée par un grand nombre de courses intradépartementales : 78% des courses s'effectuent à l'intérieur du Val-de-Marne, 15% entre le Val-de-Marne et Paris et moins de 7% avec les autres départements franciliens, c'est-à-dire 22% des déplacements en dehors du territoire val-de-marnais, soit bien en dessous du seuil de 40% prévu dans la convention.

Au vu de ces premières tendances, il se vérifie que l'aire géographique des déplacements de la clientèle des services départementaux de Paris et du Val-de-Marne diffère de celles de l'ensemble des personnes qui se déplacent en transport en commun. En effet, selon l'enquête globale transport (EGT) de 2001, 62% des déplacements réalisés en transport en commun qui ont pour origine Paris ont pour destination Paris et 44% qui ont pour origine le Val-de-Marne ont pour destination le Val-de-Marne alors que 4/5 des déplacements des services de transports spécialisés sont intradépartementaux. Ces résultats traduisent la proximité spatiale des pratiques de déplacements des usagers des services de transports adaptés.

Les problèmes rencontrés et les solutions mises en oeuvre

1- La rançon du succès :

Contrairement au service PAM 75, la demande est « au rendez-vous » avec environ 50 000 déplacements assurés lors de la première année d'exploitation alors que le délégataire avait évalué la fréquentation à 45 000 courses pour l'année 1 et 52 000 courses pour la deuxième année¹³. Malheureusement, à l'examen de deux indicateurs de qualité que sont le taux de refus et la ponctualité, la montée en charge de Filival plus rapide que prévue (3 000 courses réalisées le premier mois à plus de 5 000 courses mensuelles après un an de mise en service) n'est pas sans conséquence sur la qualité du service rendu.

Malgré les moyens mis en œuvre pour répondre aux exigences contractuelles (0% de refus pour les déplacements prioritaires¹⁴ et 5% pour les non prioritaires), le taux de refus constaté à la fin de l'année 2005 s'élève à 4% pour les déplacements prioritaires et à près de 6% pour les autres types de déplacements. La convention prévoit qu'il est possible de réserver un transport jusqu'à une heure avant selon la disponibilité des moyens mais seuls les refus à une demande transmise avant 20h la veille du déplacement sont comptabilisés.

Le suivi de la ponctualité du service consiste à enregistrer les retards de plus de 10 minutes, il en résulte que, fin 2005, près de 6% des courses sont affectées d'un retard de plus de 10 minutes et un tiers des retards sont supérieurs à 30 minutes. La première année d'activité fut l'occasion de roder les équipes mais également d'adapter des temps de parcours, de prise en charge et d'attentes des usagers (en particulier en sortie de consultations médicales) effectifs par rapport à ceux estimés.

Afin d'améliorer la qualité de service, il est prévu d'accroître les moyens techniques et humains au cours de l'année 2006 et d'optimiser au mieux l'offre à la demande.

¹² Lors de la réservation, une priorité est accordée aux courses liées au travail.

¹³ Selon la convention de délégation, il est prévu que Filival assure 85 000 courses par an au bout de 6 années d'activité.

¹⁴ Courses pour motif professionnel

2- Des heures de pointes marquées :

La répartition des courses par tranche horaire au cours de la journée est pratiquement identique à celle observée par le service PAM 75 et montre que les deux périodes de forte fréquentation à la pointe du matin (8h-10h) et à la pointe du soir (16h-18h) concentrent près de la moitié des déplacements journaliers.

3.3.3 Les Yvelines

Les Yvelines est un département de grande couronne où la zone rurale étendue est faiblement desservie par les transports en commun. Ce contexte pose un problème d'isolement des personnes âgées ou handicapées qui ne possèdent pas ou ne peuvent plus utiliser de voiture. Depuis 1992, le Département participe au financement de 3 associations de transport adapté par des subventions aux véhicules si un contrat d'objectif identique à la convention de compensation tarifaire du Stif (1 500 courses « domicile-travail » par an et par véhicule) est respecté. En 2005, l'association TADY est le service le plus important avec 70 véhicules, le GIHP 78 comporte quant à lui 7 véhicules et le transport des Hanges 4 véhicules. En 2002, ces services associatifs de transports spécialisés ont permis d'assurer 177 000 déplacements dont une grande partie est à destination des ESAT et essentiellement intra départementaux mais le Département des Yvelines avait une mauvaise connaissance des bénéficiaires de ces services. Il faut également signaler que sur le territoire yvelinois, d'autres collectivités locales se sont impliquées pour organiser à leur échelle des services de transports à la demande à destination des personnes à mobilité réduite ; c'est le cas entre autres de la CAMY (la communauté d'agglomération de Mantes-en-Yvelines)¹⁵, de la CASQY (la communauté d'agglomération de Saint-Quentin-Yvelines)¹⁶ et de la ville de Versailles¹⁷.

Malgré la relative satisfaction des usagers, la qualité et l'offre de service demeurent perfectibles tant du point de vue des prix à la course pour le client, de la couverture territoriale desservie, de l'amplitude horaire et de la disponibilité du service. Ayant conscience de cette situation, le Conseil général esquisse, dans le volet adultes handicapés du schéma de seconde génération de l'organisation sociale et médico-sociale du département des Yvelines 2003-2008, son programme d'actions en faveur du transport des personnes à mobilité réduite et avance les propositions et décisions suivantes (page 49 et 73) :

- « Développer les transports spécialisés, en tenant compte notamment des nouvelles activités sociales accessibles aux personnes handicapées (accueil de jour, lieux de loisirs, commerces, équipements et services publics, etc.).
- Prévoir une amplitude d'horaire des transports spécialisés compatible avec une vie sociale ordinaire.
- Engager une négociation avec le STIF et les transporteurs pour réorganiser le TPMP et adopter une tarification plus équitable ».

Afin d'améliorer le service rendu aux personnes ayant des difficultés pour se déplacer et pour être en cohérence aux objectifs et priorités qu'il s'est fixés, le Conseil général des Yvelines est le troisième département francilien, le premier de grande couronne, à s'inscrire dans la démarche initiée par le Stif et la Région pour constituer un service départemental de transport adapté.

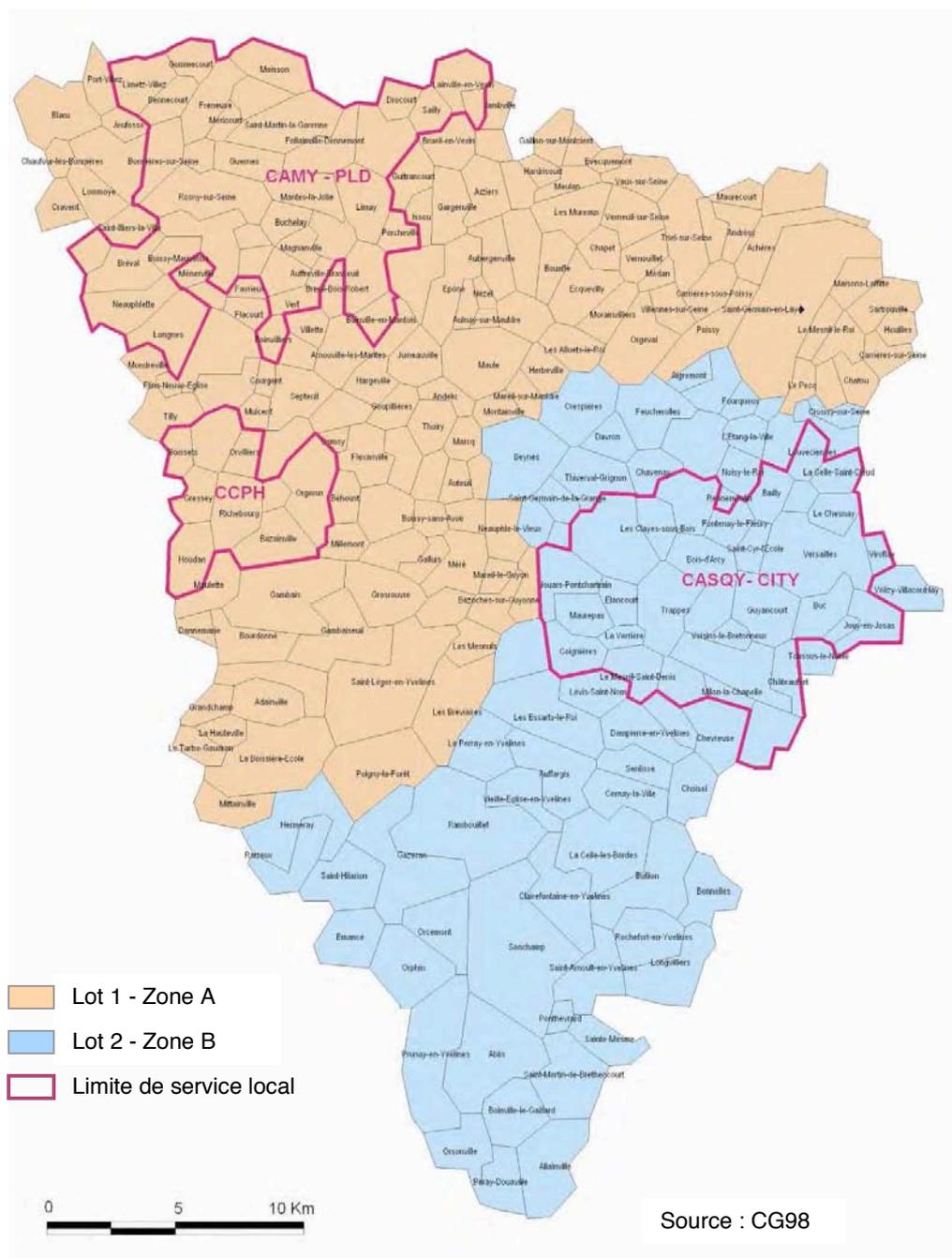
¹⁵ La CASQY propose à ses administrés présentant un handicap un service de transport spécialisé dont l'exploitation est confiée par le GIHP de Trappes depuis 1982. Les trajets pris en charge sont limités aux communes de la ville nouvelle et à certaines communes limitrophes.

¹⁶ La CAMY a mis en place sur son territoire de compétence un service qui est assuré par l'association Transports adaptés en Yvelines (TADY).

¹⁷ Le service pour les transports des personnes à mobilité réduite de Versailles est géré par la société CITY, filiale du groupe Kéolis.

La procédure de sélection choisie

Lors de la séance du 21 décembre 2004, le Conseil général des Yvelines décide de lancer un appel d'offres européen dans le cadre d'un marché public à bon de commande en espérant une mise service au 1^{er} janvier 2006. Elle sera effective au début du mois d'octobre 2006. Contrairement à Paris ou dans le Val-de-Marne, le principe d'une délégation de service public (DSP) n'a pas été retenu ; Le Département des Yvelines a préféré passer un marché d'une durée de 4 ans afin de pouvoir éventuellement réajuster les termes pour un second marché à l'échéance du premier. Le marché pour la mise en place du dispositif départemental des transports des personnes à mobilité réduite est composé de trois lots, un pour la centrale départementale de réservation et deux autres pour le service de transport selon le découpage géographique suivant (voir aussi la carte ci-après) : un lot pour le secteur nord-ouest (Zone A) qui a été attribué à Véolia Transport/Tady et un autre lot pour le secteur sud-est (Zone B), alloué à Flexcité. Une convention de réciprocité de service entre les deux lots est prévue. Ce découpage en deux lots d'exploitation permettra certainement de réduire les trajets à vide (haut-le-pied) de longues distances au regard de l'étendue géographique du territoire yvelinois.



La qualité de service et le contrôle du dispositif

Parallèlement au marché de la mise en œuvre du service départemental de transport adapté, le Conseil général a lancé un marché portant sur le contrôle de ce service. Une analyse des voyages facturés, des refus, des annulations et des réclamations sera réalisée. Un audit du service sera effectué ainsi que des opérations de contrôle (sur le terrain, par des réservations et des voyages inopinés). Une enquête de satisfaction des clients devra également être menée par le prestataire de ce contrôle.

Le fonctionnement du service

A ce jour, selon les informations recueillies, le service de transport couvrira tout le département et fonctionnera 365 jours par an et la réservation téléphonique sera ouverte de 7h à 20h sauf le dimanche et les jours fériés. Une centrale d'appel à numéro unique, qui devrait être la plus automatisée possible, gèrera les appels de tout le département et les répartira entre les deux services de transport.

A terme, environ 130 à 150 véhicules constitueront l'ensemble du parc du service départemental. Les transporteurs ne seront pas obligés de reprendre le personnel des associations existantes, bien que cela soit dans leur intérêt et souhaité par le Conseil général. Les déplacements pour raison médicale ou professionnelle seront considérés comme prioritaires aux heures de pointe et les opérateurs ont dû s'engager à ne refuser aucune course. Les délégataires pourront, le cas échéant, avoir recours à la sous-traitance (taxis ou services associatifs).

Les ayants droit

En accord avec le STIF, le Département a souhaité réserver le service PAM78 aux personnes à mobilité réduite qui habitent dans une commune des Yvelines, hors structures d'accueil. La définition élargie des ayants droit a été souhaitée par le Conseil général et permet le transport :

- des personnes titulaires 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,
- des personnes âgées bénéficiant de l'APA,
- des personnes qui se rendent à un ESAT,
- et des personnes dont la mobilité est 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 sera enregistrée par les services de l'action sociale du Conseil général. Le Département reprend les bases de données d'aides sociales dont il dispose afin de quantifier et d'informer une partie des ayants droit potentiels.

La tarification du service

Le Conseil général des Yvelines a préféré adapter les zones de tarification du cahier des charges du Stif au contexte départemental. Les prix à la course dépendent du kilométrage parcouru selon quatre tranches kilométriques :

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

Les tarifs qui seront pratiqués peuvent paraître relativement élevés surtout en comparaison avec les prix du service Filival mais ils restent nettement moins importants que ceux demandés auparavant aux usagers yvelinois du service TADY (14 € pour un déplacement de

moins de 10 km dans les Yvelines, 35€ pour un trajet de 25 km et 70€ pour une course de 50 km).

A noter qu'une personne accompagnant un ayant droit qui n'est pas l'accompagnateur déclaré sera acceptée par l'opérateur à condition que les capacités de transport le permettent. Son déplacement ne sera pas considéré comme prioritaire et sera facturé à l'ayant droit au tarif standard.

L'analyse de la demande

Aujourd'hui, il est difficile de quantifier la demande yvelinoise en transport spécialisé car la subvention versée par le Département concernait les véhicules et non le nombre de courses effectuées. De plus, les transports adaptés exerçant avant la création de PAM 78 couvraient essentiellement les zones urbaines (les plus fréquentées mais aussi certainement les plus rentables), par conséquent, l'estimation du potentiel de fréquentation généré par les secteurs ruraux est délicate. Néanmoins, dans les Yvelines, les personnes qui auront accès au service PAM seront potentiellement et proportionnellement plus nombreuses qu'à Paris et dans le Val-de-Marne du fait de l'ouverture à un plus grand nombre de bénéficiaires, cités préalablement.

L'analyse des réponses fournies par les prestataires ayant remporté l'appel d'offres des deux lots conduit à une estimation de plus de 90 000 voyages en 2007.

Le soutien financier du STIF et de la Région

Dans le cadre de la convention tripartite de financement de l'exploitation, le STIF et la Région apporteront chacun une subvention annuelle plafonnée à 1,5 millions d'euros, soit deux tiers de plus qu'initialement prévu par le dispositif régional.

Suite à la délibération CP06-356 de juin 2006, le Conseil régional octroie aussi une aide aux investissements initiaux pour la mise en place de PAM 78 d'un montant d'1,2 million d'euros (près d'un million pour l'acquisition et l'équipement de 40 véhicules adaptés et 250 000 € pour l'équipement informatique de la gestion, la réservation, la planification et le suivi des transports).

3.3.4 La Seine-Saint-Denis

Le département de la Seine-Saint-Denis est actuellement le moins bien doté en service de transports spécialisés. Le Conseil général subventionne essentiellement deux associations, Assistance et Services aux Adultes Handicapés (ASAH, ex ASA) et PANDA¹⁸ à hauteur de 46 000 euros pour l'exploitation et finance une partie l'acquisition des véhicules.

Le service le plus important de Seine-Saint-Denis est exploité par ASAH¹⁹. En 2004, les 6 véhicules de ce service ont effectué près de 200 000 km et ont permis d'exécuter plus de 9 000 voyages ayant comme origine ce département (43% à destination de Paris, 37% en Seine-Saint-Denis et 20% vers le Val-de-Marne). La quasi-totalité de ces transports concernent des déplacements réguliers pour le travail et près de 70% des bénéficiaires se déplacent en fauteuil roulant. Le STIF participe financièrement à l'exploitation dans le cadre de sa convention annuelle ; sa subvention représente plus d'un quart des recettes du budget de fonctionnement de l'activité transport de l'association.

Les services associatifs de transports spécialisés connaissent une importante croissance, mettant ainsi en relief le besoin des personnes à mobilité réduite en transport adapté. Le Département est bien conscient que l'offre actuelle ne satisfait pas les demandes au regard de la saturation des services, de l'importance des refus, des tarifs élevés en vigueur et des nombreuses critiques exprimées par les usagers. Le Conseil général s'est donc inscrit dans la démarche initiée par le STIF et la Région afin de constituer un service départemental de transport adapté présentant un niveau de service nettement supérieur aux services offerts actuellement par les associations.

Lors de son assemblée du 28 juin 2005, le Conseil des élus de la Seine-Saint-Denis a voté le principe de la création d'un centre départemental de réservation et de gestion des transports spécialisés à destination des séquanodionysiens handicapés suivant un projet de délégation de service public. Cette décision s'inscrit dans la démarche d'élaboration du second schéma départemental en faveur des personnes handicapées²⁰ et réaffirme le principe du droit à la mobilité des personnes handicapées.

La nature du service

Selon les informations dont nous disposons, le Conseil général souhaite que ce soit un véritable service de « porte-à-porte » avec la possibilité d'obtenir une aide à la personne pour le trajet, c'est-à-dire avec une prise en charge de l'accompagnateur. Pour assurer la transition du service de transport, il sera proposé aux associations subventionnées d'effectuer des prestations de sous-traitance pour le compte de l'opérateur désigné ou bien le personnel et les véhicules des services associatifs actuels pourront être repris par l'exploitant retenu dans le cadre de la DSP. Le délégataire pourra effectuer d'autres types de transports que ceux inscrits dans le cahier des charges si une convention est passée avec les partenaires intéressés.

Les ayants droit du service

Le Département désire élargir les catégories d'ayants droit, notamment aux personnes handicapées travaillant dans un ESAT qui ne bénéficient d'aucune prise en charge de leurs déplacements par d'autres organismes. Le Département est conscient que les non-résidents de la Seine-Saint-Denis ne pourront pas profiter du service pour se rendre dans les gares ou aller à l'aéroport.

¹⁸ Panda est une petite association implantée à Montreuil disposant en 2003 d'un parc de 4 véhicules aménagés.

¹⁹ ASAH a également passé un contrat de sous-traitance avec la SOMAP, délégataire de PAM75.

²⁰ L'élaboration du nouveau schéma directeur est une obligation légale par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Etabli pour cinq ans, il apprécie la nature, le niveau et l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux de la population des personnes handicapées.

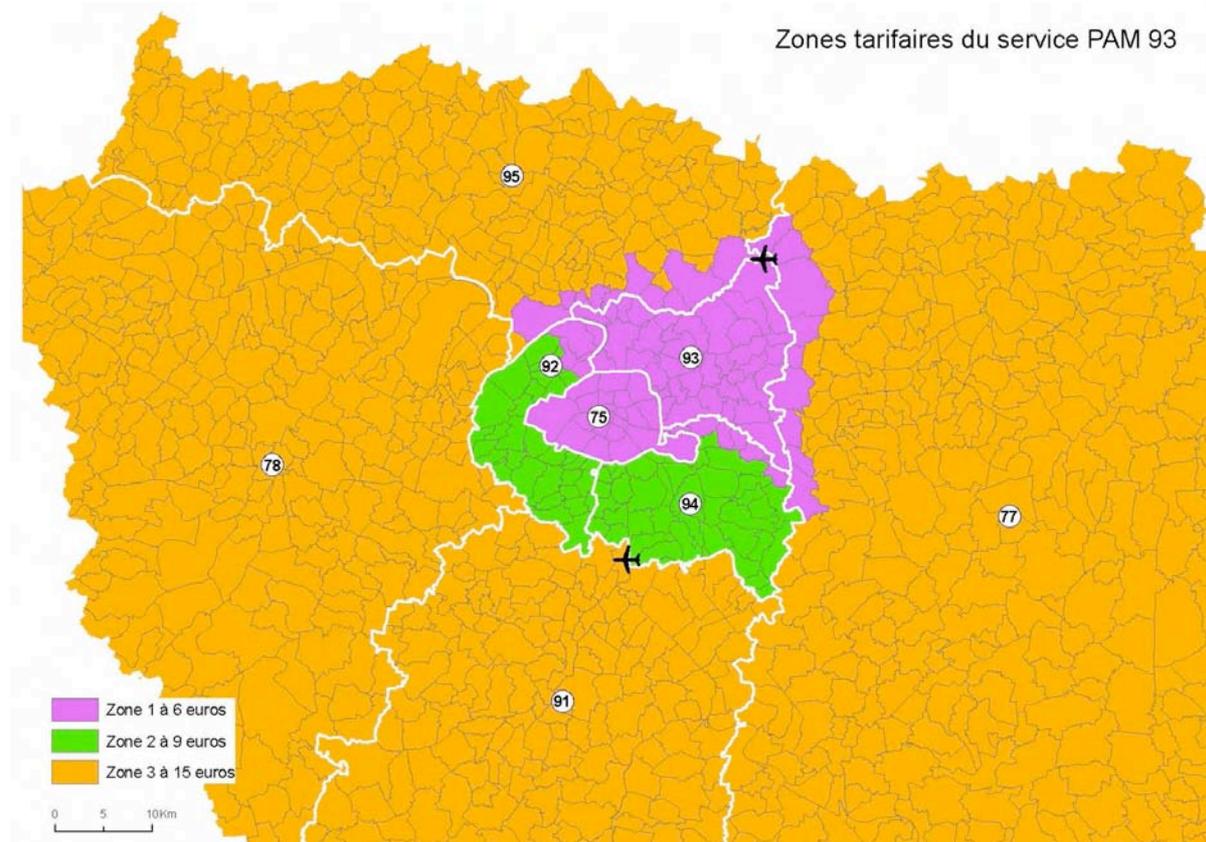
A noter que lors de la phase de montée en charge du service, l'opérateur pourra effectuer, dans la limite de 5% des déplacements, des transports pour d'autres personnes à mobilité réduite (personnes âgées par exemple) que les ayants droit définis préalablement.

La tarification du service

Le zonage tarifaire est défini selon les secteurs géographiques décrits comme suit :

- La zone 1 comprend la Seine-Saint-Denis (y compris les aéroports de Roissy), Paris et les communes limitrophes du département ;
- La zone 2 couvre les autres communes des Hauts-de-Seine et du Val-de-Marne (y compris les aéroports d'Orly) ;
- La zone 3 correspond aux autres communes de grande couronne.

Jusqu'à présent, les tarifs envisagés sont plus élevés que ceux appliqués par le Département du Val-de-Marne, mais demeurent moins coûteux que ceux proposés par les services associatifs (à titre d'exemple, Panda facture à un usager en fauteuil roulant le prix de 12€ pour un voyage intracommunal dans Montreuil). La grille tarifaire sera certainement identique à celle de PAM 75, soit 6€ pour la zone 1, 9€ la zone 2 et 15€ la zone 3. Le Conseil général de Seine-Saint-Denis n'a pas à priori les moyens financiers de prendre à sa charge tout ou partie de la compensation sociale tarifaire de la course (alignement sur le prix du ticket « T »). Le Département est en cours de négociation avec le STIF et attend une aide de sa part afin d'être conforme aux dispositions évoquées dans la loi du 11 février 2005 sur le handicap.



Source : CG93

L'analyse de la demande

L'estimation du potentiel de fréquentation se cale sur les ayants droit du cahier des charges du STIF, c'est-à-dire les personnes détentrices d'une carte d'invalidité avec un taux d'au moins 80% de type COTOREP, CDES ou Grand Invalide de Guerre.

Les premières perspectives de fréquentation avancent un objectif attendu de 50 000 voyages pour la première année d'exécution du service et jusqu'à 150 000 voyages par an à terme.

3.3.5 La Seine-et-Marne

Le Département de Seine-et-Marne a créé, en 1991, un service départemental de transport adapté aux personnes à mobilité réduite, dénommé Transdom 77. Celui-ci est géré par deux associations qui ont chacune une centrale de réservation. Le sud du département est desservi par le GIHP pendant que l'AIHROP opère sur le nord. Ce service est largement subventionné par le Conseil général de Seine-et-Marne mais également par le STIF et la Région. Les subventions forfaitaires du Département visent à favoriser le maintien à domicile et à rompre l'isolement des personnes handicapées, à maintenir les liens familiaux et sociaux, à permettre l'accès aux démarches administratives et aux loisirs ou encore à faciliter l'accès à la formation et à l'emploi. Le Conseil général versait ainsi au GIHP et à l'AIHROP 800 000 € par an en fonctionnement jusqu'en 2004. Suite à un recalibrage des dépenses en 2005, ces subventions sont passées à 720 000 €. Pour sa part, le STIF alloue aux associations une subvention d'exploitation de 26 000 € par véhicule réalisant au minimum 1 500 déplacements domicile-travail par an. Enfin, la Région subventionne l'acquisition des véhicules à hauteur de 50% et 25% lors du renouvellement.

La nature du service et son champ d'action

Ce service effectue du transport « porte à porte » pour les personnes ayant les plus grandes difficultés pour se mouvoir sinon, c'est un service « trottoir à trottoir », sous réserve que la mobilité de la personne le permette. Ce service assure les déplacements locaux et le rabattement vers les transports en commun accessibles aux personnes à mobilité réduite (situation peu fréquente actuellement en Seine-et-Marne). Le service se limite presque exclusivement à la desserte du territoire seine-et-marnais, ce qui représente tout de même en superficie près de la moitié de la région Île-de-France. Certains déplacements interdépartementaux sont tolérés à titre exceptionnel.

Les ayants droit du service

Le service de Transdom 77 est accessible aux titulaires de la carte d'invalidité avec un taux d'incapacité d'au moins 80% ou comportant la mention « station debout pénible ».

Le fonctionnement du service

Le service fonctionne du lundi au vendredi de 7h à 19h. Un service réduit (avec moins de véhicules et de conducteurs en service) est assuré le vendredi soir de 19h à minuit, le samedi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30, le mois d'août et les jours fériés. Le service n'est pas assuré le dimanche et le 1er mai. Rappelons que l'amplitude horaire préconisée par le cahier des charges du STIF correspond à un service disponible ouvert 7 jours sur 7, de 6h à 24h avec un retour assuré si la prise en charge est effectuée avant minuit.

Les réservations se font 48h à l'avance entre 8h et 19h, le service de réservation étant fermé le week-end.

La tarification du service

Compte tenu du caractère social du service Transdom 77, le Conseil général de Seine-et-Marne, assurant en grande partie le financement du service, a souhaité que le prix de la course pour l'usager du transport spécialisé soit proche du tarif du transport en commun ordinaire.

Les conditions de tarification en 2006 se basent essentiellement sur le kilométrage parcouru selon les critères suivants :

- 1,35€ pour un voyage dans la commune d'origine ou les communes limitrophes ;
- 2,80€ pour un déplacement au-delà des communes limitrophes avec un parcours n'excédant pas 20 km ;
- 0,15€ par km pour une course dans le département de Seine-et-Marne si le trajet dépasse les 20 km.

Ce service départemental est le seul à proposer un abonnement mensuel pour les transports réguliers pour raison professionnelle (emploi ou formation), pour un montant de 52€ par mois. A noter également qu'en cas d'attente ou retenue du chauffeur, il est facturé à l'usager 3,80€ par quart d'heure.

Les principaux résultats de fonctionnement :

Depuis 1995, le service souffre d'une saturation chronique. En effet, seulement 12 véhicules sont en service pour une demande de 1 200 clients, soit environ 40 000 courses par an pour un kilométrage de 650 000 km parcourus. La durée moyenne d'une course est de 35 minutes et le trajet moyen (« haut le pied » compris) est de 16 km.

La saturation entraîne environ 500 refus par an, soit près de deux refus par jour. Cette situation est due en partie à l'autorisation donnée dans les années 1990 par le Conseil général de prendre en charge le transport des personnes fréquentant les ESAT. Or, si cette population ne représente que 2% de la clientèle du service Transdom 77, elle génère un tiers des courses dont le financement devrait être normalement assuré par les ESAT. Mais, ces dernières années, la réduction du budget alloué aux établissements spécialisés par les services de l'Etat (DDASS) ne leur permet plus d'assurer ce type de service, qui est aujourd'hui partiellement pris en charge par Transdom 77.

L'état des réflexions du Département

Le Conseil général a exprimé son intérêt pour le dispositif régional de rénovation des transports spécialisés à travers plusieurs documents stratégiques tels que « 77 projets pour la Seine-et-Marne (2005-2008) » où l'action pour les transports numéro 61 indique que « Le transport des handicapés effectué par le dispositif Transdom sera modernisé pour répondre à une demande plus importante » ou bien dans le cadre de l'élaboration de l'agenda 21 départemental, quand le Département affirme que la solidarité doit prioritairement s'appliquer notamment aux personnes handicapées.

Par conséquent, le Conseil général a engagé une réflexion et des négociations avec le STIF pour s'impliquer dans la démarche régionale mais plusieurs points restent en débat tels que la tarification de la course appliquée à l'usager, la prise en charge de la différence entre le coût réel et la participation du client ainsi que la définition des ayants droit et en particulier les personnes à présent transportées vers les établissements spécialisés.

Si le Département est soucieux de maintenir le niveau de prix pour l'usager, il devra certainement prendre à sa charge la compensation sociale tarifaire à l'image du Conseil général du Val-de-Marne.

L'analyse de la demande

Selon les critères de définition des ayants droit indiqués dans le cahier des charges du STIF, la demande potentielle dans le département de Seine-et-Marne s'élèverait à 20 500 personnes en 2004 réparties comme suit :

- 18 000 personnes sont titulaires de la carte d'invalidité avec un taux d'incapacité d'au moins 80% délivrée par la COTOREP,
- 1 500 personnes possèdent la carte d'invalidité avec un taux d'incapacité d'au moins 80% délivrée par la CDES
- 1 000 personnes disposent d'une carte GIG (Grand Invalide de Guerre) délivrée par le service départemental de l'ONAC (Office national des anciens combattants et victimes de guerre)

3.3.6 L'Essonne

La situation actuelle

Le Conseil général soutient particulièrement une association gestionnaire de transports spécialisés, le GIHP, qui assure depuis 1984 un service sur le département qui est ouvert du lundi au samedi de 7h à 20h à l'exception du mois d'août où il est fermé. Dans le cadre d'une convention conclue entre l'association et le Département, le Conseil général participe à hauteur de 150 000€ environ au financement de charges de personnels et aux frais de fonctionnement couvrant une partie de l'entretien et de la réparation des véhicules. Le GIHP reçoit aussi une subvention compensatoire de l'ordre de 400 000€ en 2004.

Le GIHP de l'Essonne a effectué en 2004 plus de 34 000 courses pour plus de 450 000 km parcourus à l'aide d'un parc de 14 véhicules (selon nos estimations). Plus de 600 personnes à mobilité réduite ont recouru à ce service et près de la moitié utilisent un fauteuil roulant. La tarification dépend du kilométrage parcouru.

L'état des réflexions du Département

Deux documents élaborés par le Conseil général de l'Essonne traduisent l'intention du Département de s'inscrire dans la démarche engagée par le STIF et la Région :

- Dans l'agenda 21 départemental « Agir ensemble pour une Essonne durable et solidaire », un des 21 objectifs est d'améliorer les conditions de déplacement des personnes à besoins spécifiques. Parmi les actions déclinées pour atteindre cet objectif, il est proposé la création d'une centrale de réservation et d'un service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite ainsi que l'extension de son accès à tous publics isolés notamment en zones rurales.
- Dans le Schéma départemental d'équipements pour adultes handicapés 2000-2005 – Bilan d'étape novembre 2002, il est mentionné à la page 8 « En relation étroite avec le Syndicat des Transports d'Ile-de-France et le Conseil régional, le Conseil général a prévu de mettre en place au cours de l'année 2003 un service centralisé de transports adaptés pour les personnes à mobilité réduite ».

Le Département de l'Essonne est donc a priori favorable à l'instauration d'un service de transport spécialisé et mène une réflexion dans le but de définir un montage juridique et financier pour la gestion d'un tel service. Conformément à ces engagements inscrits dans l'agenda 21 départemental, le Département étudie la faisabilité de mettre en place une centrale de réservation à l'image des services actuels tels que PAM75 ou FILIVAL, mais qui

aurait comme mission d'effectuer à la fois des réservations pour du transport spécialisé et du transport à la demande. Le Conseil général a la volonté également d'associer à ce dispositif les structures intercommunales²¹ qui seraient intéressées pour proposer à leurs administrés un tel service. La centrale de réservation devrait ainsi être commune à un service spécifique aux personnes à mobilité réduite et à un service de transport à la demande ouvert à tous. Ce montage pourrait peut-être se faire dans le cadre d'un syndicat mixte qui aurait vocation à gérer la centrale de réservation et d'affecter les services auprès des exploitants. Si le projet venait à aboutir, le département s'interrogera sur la forme juridique et contractuelle (une DSP ou un marché public).

L'analyse de la demande

Dans la phase actuelle de réflexion préalable, le service en charge de ce dossier se heurte à un manque d'informations sur les besoins de la future clientèle et devra faire face au problème du dénombrement et de la qualification des éventuels ayants droit.

3.3.7 Les Hauts-de-Seine

La situation actuelle

Le Département ne propose ni ne finance de transport adapté à la demande en faveur des personnes handicapées. Ce type de service est donc assuré sur la base du volontariat par les communes ou leur groupement qui font appel à des associations telles qu'Aihrop et les délégations locales de la Croix Rouge Française (Antony, Montrouge et Sceaux pour citer les principales). Les centres communaux d'action sociale (CCAS) déterminent les bénéficiaires du service local ou intercommunal, en accordant fréquemment l'accès au service aux personnes âgées à mobilité réduite. Le périmètre de desserte se limite généralement à la commune et aux communes limitrophes, l'amplitude horaire du service peut-être relativement faible et les moyens mis en œuvre réduits (le plus souvent entre 1 et 4 véhicules en service). Cependant, les tarifs appliqués aux usagers sont peu élevés et la gratuité pour les personnes aux revenus modestes est pratiquée.

L'opérateur le plus important sur le territoire alto-séquanais est Aihrop qui offre, dans le cadre d'une convention annuelle, ses prestations de services à 5 communes (Asnières, Garches, Issy-les-Moulineaux, Rueil-Malmaison et Suresnes) et une communauté d'agglomération (Val de Seine). En 2005, l'ensemble de ces services locaux gérés par Aihrop a permis de réaliser plus de 80 000 déplacements tous motifs confondus.

La création d'un service de transport adapté : un objectif départemental

Dans la charte département handicap, l'une des actions du domaine d'application transports de l'objectif « Développer des réponses adaptées pour les difficultés spécifiques » est la « Création d'un service spécialisé réservé aux personnes handicapées COTOREP (X%) ou GIR (n°Y). » et le moyen inscrit est une « Délégation de service public dans le cadre d'une action coordonnée avec le STIF, la Région Île-de-France et les autres départements. »

²¹ La Communauté d'agglomération d'Evry, la communauté de commune du Val d'Essonne, des villes du secteur d'Etampes et du plateau de Saclay seraient favorables au développement d'un service de transport à la demande.

Une implication départementale en suspens

Le Conseil général a mené une réflexion bien engagée en vue de créer un service départemental de transport adapté. Un état des lieux ainsi qu'une étude pour le lancement de la DSP ont été réalisés. L'Assemblée départementale a approuvé le principe de la création d'un service de transports spécialisés par délibération du 26 novembre 2003. Toutefois, la rédaction du cahier des charges provisoire et du dossier d'appel d'offre, le processus de mise en place d'un tel service a été interrompu en septembre 2004, à la suite des nouvelles dispositions de la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales qui accorde au STIF la responsabilité de l'organisation et du financement des transports (article 38) ainsi que celles de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (article 45).

Les attentes du Département vis-à-vis du dispositif régional

Le Département des Hauts-de-Seine souhaite obtenir des précisions sur 2 points :

- les relations organisationnelles entre le Conseil général et les communes ou les groupements de communes afin que les communes ou les groupements de communes puissent continuer à s'investir dans le transport adapté ;
- la définition des catégories d'ayants droit : le public concerné est trop restreint selon le Département, le Conseil général estime que ce service devrait prendre en charge certaines catégories de personnes âgées et s'appuyer sur les CCAS pour identifier les ayants droits.

L'analyse de la demande

Le Conseil général manifeste aussi son interrogation sur le calibrage du service qui risque de poser problème du fait de l'absence de données précises de la part des associations et des services de transports communaux actuellement en place. Néanmoins, selon les premières hypothèses de dimensionnement de l'activité du centre départemental énoncées dans les études préalables, il était prévu une fréquentation de l'ordre de 150 000 déplacements.

Les orientations et le positionnement du Département :

Le département souhaite que le cahier des charges fasse l'objet d'une grande concertation avec l'ensemble des communes sans leur imposer ce service de transports spécialisés. Les communes ou les groupements de communes pourront organiser ou conserver leur propre service. Le Conseil général ne s'opposera pas aux communes qui désirent subventionner ce service pour certaines catégories d'usagers.

Le projet de service départemental est donc en attente d'un déblocage de la situation. Aucun engagement ne sera validé sans clarification préalable du contexte juridique et de la compensation tarifaire.

3.3.8 Le Val d'Oise

La situation actuelle

Dans le Val d'Oise, une seule association ADIPH 95, créée en 1982, est subventionnée par le Département à hauteur de 800 000 € en 2004. Cette association perçoit aussi une subvention de fonctionnement du STIF d'un montant de 500 000 €, soit 36% des recettes budgétaires. En 2004, l'ADIPH 95 est composée de 31 personnes (dont 23 conducteurs) et dispose d'un parc de 25 véhicules (seuls 19 véhicules sont pris en compte dans le calcul de la subvention allouée par le STIF) qui ont parcouru plus de 740 000 km et dont un quart a été renouvelé en 2004 avec l'aide de la Région. Le service génère un peu plus de 95 000 courses essentiellement intradépartementales dont la moitié est engendrée pour des trajets domicile/travail et CAT, 30% pour desservir les foyers d'hébergement ou les centres d'accueil de jour pour les adultes handicapés, 13% pour les déplacements liés à la vie quotidienne, 6% pour des soins médicaux et 1% pour le transport scolaire d'élèves handicapés. Les tarifs d'un voyage pour un usager du service varient entre 1,45€ et 18€ selon le kilométrage parcouru au sein du Val d'Oise.

Ce service départemental est considéré comme insatisfaisant car il ne peut pas répondre à l'ensemble des demandes et tout particulièrement aux déplacements occasionnels. Avec 80% de déplacements réguliers (dont en grande partie pour desservir les établissements spécialisés), le service est régulièrement saturé. Une modernisation de son fonctionnement a été engagée en 2001 avec une prestation de direction et de soutien technique exercée par l'association Aihrop.

Le Conseil général souhaiterait faire évoluer et améliorer ce service sur le plan fonctionnel mais également juridique afin de clarifier son statut. Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le Département veut mettre en place un service qui prendrait en charge les déplacements des personnes ayant besoin de fréquenter les centres médico-sociaux qui ne dispensent pas de soins. Dans le schéma départemental en faveur des personnes handicapées 2006-2010, le Conseil général exprime sa compétence sur des actions qu'il veut mener dans le cadre de l'accompagnement médico-social :

- « Établir un état des lieux de la prise en charge financière des déplacements liés à l'accueil en structure médico-sociale » ;
- « Définir les modalités permettant de garantir l'équité des usagers, dans le cadre des prix de journée et/ou de la PCH » ;
- « Limiter les temps de transport quotidien des personnes handicapées (à 2 x 1 heure par exemple) » ;
- « Le Conseil général proposera aux partenaires associatifs, au Conseil régional et au STIF de faire évoluer l'ADIPH 95 sur le volet des prestations médico-sociales d'accompagnement spécialisé tout en renforçant sa capacité technique de transport spécialisé, en autorisant cette activité sous forme de service médico-social spécialisé expérimental » ;
- « Favoriser toute forme de mutualisation de l'organisation opérationnelle des déplacements : entre établissements et services, avec les communes et leurs groupements, en faisant appel notamment aux mêmes entreprises de transport ».

Les orientations et le positionnement du Département face au dispositif régional

Dans le même document de référence, le Conseil général du Val d'Oise avance les propos suivants « L'initiative présentée par le STIF en 2000, visant à faire des Départements franciliens les responsables d'une offre limitée et particulièrement onéreuse de transports spécialisés, dans laquelle le STIF limiterait son financement en faisant peser le coût massivement sur les personnes handicapées et les Conseils généraux, est un échec. La loi du 11 février 2005 rend complètement obsolète le dispositif conçu par le STIF, et doit

conduire l'autorité des transports franciliens à mettre fin au blocage de son financement des transports spécialisés comme à revoir sa politique en la matière. »

Pour la mise en place d'un service départemental de transport spécialisé, le Conseil Général du Val d'Oise n'adhère donc pas à l'approche du STIF et se trouve en désaccord avec les modalités juridiques et financières qui lui sont proposées.

D'un point de vue juridique, le Département considère que les suggestions du STIF ne sont pas compatibles avec les dispositions de la nouvelle loi en faveur des personnes en situation de handicap et celle sur la décentralisation. Il demande par conséquent au STIF une analyse réglementaire et juridique en la matière. Rappelons que le Département des Hauts-de-Seine partage également la même attente.

Sur le plan économique, le Conseil général du Val d'Oise estime que le montage suscité par le STIF, à l'image de celui de PAM 75, est fondé sur des estimations erronées de la demande et des besoins des usagers. Du point de vue du Département, le dispositif semble être mal évalué car le coût réel à la course et le nombre de courses furent mal appréciés. L'expérience de PAM à Paris n'incite donc pas le Conseil général à se lancer dans le montage d'un tel service. Selon l'avis du département du Val d'Oise, le bilan financier serait déséquilibré et la demande largement sous-estimée : la population du Val d'Oise représente la moitié de celle de Paris et le service ADIPH 95 ne couvre pas l'ensemble des demandes avec tout de même 95 000 courses effectuées.

Sur le volet financier, le Département du Val d'Oise ne souhaite pas subventionner des dépenses qui, selon lui, devraient être financées par le STIF. Le Conseil général se réfère à l'article 45 de la loi du 11 février 2005 sur le handicap qui stipule que le STIF doit être l'autorité compétente organisant et finançant un transport de substitution qui ne doit pas coûter à l'utilisateur plus que le prix normal du transport public. Or, pour le STIF et la Région, un service du réseau PAM Île-de-France ne correspond pas à un service de transport de substitution car un service PAM est un service porte-à-porte alors qu'un transport de substitution est un service de point d'arrêt à point d'arrêt du réseau de transport public régulier.

Le « cloisonnement » des ayants droit est aussi une position que le Département du Val d'Oise ne partage pas car, selon lui, cette disposition va à l'encontre des principes même du droit au transport pour tous (y compris pour les personnes étrangères handicapées). Pour accéder à un service PAM, le Conseil général considère qu'il appartient au STIF de garantir l'universalité du droit et non pas de se référer à une décision de la CDAPH, qui délivre dorénavant les cartes d'invalidité.

3.4 Les enseignements et les interrogations suite à la mise en place du nouveau dispositif régional des transports spécialisés

3.4.1 Des avantages reconnus

La démarche initiée par le STIF et la Région a permis d'établir un cadre régional d'organisation de l'offre en s'appuyant sur les Départements. Après 3 ans de mise en service du premier centre départemental de réservation et d'exploitation des transports spécialisés et la mise en œuvre progressive du système régional, il semble indéniable que l'offre de service aux usagers a connu une nette amélioration aussi bien sur le plan qualitatif que quantitatif. Bien que les services déjà opérationnels soient perfectibles, la réponse apportée à la demande de transports des personnes qui sont dans l'impossibilité d'utiliser les transports en commun est globalement appréciée par les usagers. Cette réorganisation du service s'est accompagnée d'une professionnalisation de l'activité ainsi que d'un déploiement de moyens humains et financiers sans précédent en région Île-de-France. Ce dispositif permet aux services de proposer à leurs bénéficiaires une offre sensiblement supérieure à celle constatée auparavant dans les départements où la rénovation a eu lieu :

- une plage horaire et journalière plus large, un service qui opère 7 jours sur 7 et de 6 à 24h ;
- des délais de réservation réduits, inférieurs à 24h ;
- une centrale téléphonique d'information et de réservation davantage disponible, de 7 à 20h ;
- une lisibilité de l'offre améliorée avec un prestataire unique et accessible par un numéro d'appel unique ;
- des tarifs plus abordables et une facturation moins complexe (développement des comptes-mobilité).

Même si le système régional des transports spécialisés n'est pas encore complètement abouti et peut être amendable, la réponse aux besoins de déplacements des personnes handicapées s'en trouve améliorée sans aucun doute.

3.4.2 Les limites et obstacles rencontrés

Lors des entretiens réalisés avec les services techniques des Départements et certains opérateurs associatifs de transports spécialisés, plusieurs remarques ont été émises sur l'organisation régionale du service de transports adaptés. La synthèse qui suit met l'accent sur les difficultés perçues par ces acteurs pour la mise en œuvre du nouveau dispositif.

Des rôles, compétences et positions d'acteurs bouleversés

Avec l'instauration du nouveau dispositif régional, les rôles et missions de chaque acteur (public ou privé) ont été redéfinis. Le STIF prend à sa charge la responsabilité de prescripteur et coordinateur du nouveau système de transports spécialisés. Il est le garant du respect du cahier des charges qu'il a établi. Il évalue et contrôle l'ensemble des centres départementaux.

La Région affirme son implication dans le développement des services de transports spécialisés en finançant dorénavant à la fois une partie du fonctionnement et de l'investissement des centres de réservation et d'exploitation des transports adaptés.

Compte tenu que le STIF a opté pour une gestion décentralisée de ce type de transport, les Départements ont pris une part primordiale dans le nouveau dispositif en agissant au titre de leurs compétences en matière sociale et médico-sociale. Les Départements deviennent alors les maîtres d'ouvrages des centres d'exploitation, organisent la mise en place sur leur

territoire du service de transports spécialisés, sont les responsables du service rendu et les interlocuteurs publics vis-à-vis des usagers, administrés du département.

Cependant, certains partenaires (Conseils généraux et associations de personnes handicapées) considèrent que la « départementalisation » de l'action publique engendre déjà des différences de services pour les usagers selon leur département de résidence et va à l'encontre du principe d'une offre homogène pour tous les Franciliens handicapés quel que soit le lieu de leur domicile. En effet, compte tenu que l'enveloppe budgétaire globale du STIF et de la Région allouée au centre départemental est plafonnée et que la compensation sociale tarifaire dépend de l'engagement financier de chaque département, le service rendu et la tarification peuvent différer d'un département à un autre. D'autre part, la mise en œuvre du dispositif repose sur la base du volontariat des Départements ; par conséquent, si un Département exprime son désaccord ou s'y oppose, le dispositif ne couvre pas l'ensemble du territoire régional. Par ailleurs, ne pouvant pas imposer l'implication de chaque Conseil général dans un délai réduit, la mise en place du système n'est pas encore achevée alors qu'il était envisagé qu'il soit totalement opérationnel au 1^{er} janvier 2005 (article 3 de la décision du conseil d'administration du STIF en séance du 13 février 2004). Dans cette période transitoire, la différence entre les services offerts aux usagers d'un département qui s'est doté d'un centre de gestion et ceux d'un département où le service reste inchangé peut être considérable.

Compte tenu qu'à la mise en place d'un centre départemental d'exploitation, les conventions passées entre les associations et le STIF et/ou le Conseil général sont dénoncées ou non reconduites, tout le secteur associatif des transports adaptés va connaître une profonde évolution. En instaurant la nouvelle organisation, la mise en concurrence des opérateurs de transports spécialisés pour l'obtention de la délégation de la prestation de service a été inévitable. Afin de préserver leur activité et d'être retenu après un appel d'offre pour un service de transports adaptés d'échelle départementale, les associations, qui exerçaient auparavant, ont dû le plus souvent s'associer à des grands groupes d'opérateurs de transport, tels que Kéolis, RATP-Transdev ou Véolia Transport, aux moyens financiers, techniques et humains bien supérieurs. Le GIHP Île-de-France détient 15% de Flexcité (opérateur de Filival et de PAM 78 pour le secteur sud-est), TADY a établi un partenariat avec Véolia Transport pour remporter le secteur nord-ouest de PAM 78 qui lui assure une assistance technique et matériel. ASAH et ATAGH ont conclu un contrat de sous-traitance d'affrètement avec Kéolis (SOMAP, l'exploitant de PAM 75). D'autres associations ont décidé de diversifier leur activité en proposant d'autres prestations de service ou d'adapter leur offre en fonction des besoins des déplacements qui ne sont pas encore pris en charge par les centres départementaux. Enfin, les associations de taille plus modeste cessent leur activité de transport en raison d'un équilibre financier menacé. Par conséquent, le développement du transport adapté dans le cadre du réseau PAM Île-de-France va produire à terme une reconversion complète des services associatifs.

L'établissement de ce nouveau dispositif a provoqué l'intérêt des grands opérateurs qui ont trouvé une occasion de montrer leur savoir-faire dans ce secteur au vu des expériences d'exploitation des services de province, de venir concurrencer des opérateurs franciliens historiques en proposant une nouvelle offre de service de transports à la personne et de promouvoir une activité valorisante pour l'image de l'entreprise.

Une définition des ayants droit limitative

Les critères des conditions d'accès des ayants droit déterminent le dimensionnement du service de transports spécialisés et sont définis en fonction de l'enveloppe budgétaire préalablement fixée pour ce service. Or, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées modifie la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) en ajoutant le droit aux transports y compris pour les usagers à mobilité réduite. Dans le cahier des charges du STIF, le principe de

restreindre le service de transport adapté aux franciliens peut-il être interprété comme une disposition contradictoire avec l'esprit de la nouvelle loi ?

Par ailleurs, pour des raisons de rentabilité du service et de volonté départementale, les catégories des ayants droit diffèrent selon le centre départemental. A titre d'exemple, les personnes âgées bénéficiant de l'APA ne sont pas autorisées à utiliser le service Filival alors qu'elles le sont pour PAM 78. Cette distinction selon les services contredit l'ambition d'obtenir l'harmonisation du système régional qui doit tendre vers une ouverture à tous les Franciliens handicapés.

Des tarifs encore coûteux pour l'utilisateur

La tarification est aussi un sujet de controverse vis-à-vis de la loi du 11 février 2005 sur le handicap où l'article 45 déclare que « Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant. ». Il est nécessaire d'attendre les décrets d'application pour obtenir une meilleure lisibilité sur cette question. Certains Départements se prononcent pour que la tarification soit en partie alignée sur les tarifs des transports en commun réguliers mais ne souhaitent pas prendre à leur charge le coût de la compensation tarifaire et considèrent que c'est à l'autorité organisatrice (STIF) au sens de la nouvelle loi de financer cette disposition tarifaire. En absence de décret définissant un transport de substitution, le schéma directeur d'accessibilité des services de transport, devant être élaboré par le STIF d'ici le 12 février 2008, pourra éventuellement caractériser le service de transport de substitution.

En outre, avec la segmentation par département de l'offre de transports spécialisés, une distinction tarifaire est inéluctable car le cahier des charges du STIF indique un prix de référence en laissant à chaque Conseil général le soin de fixer ce tarif en fonction des caractéristiques géographiques du département (étendue, densité urbaine) mais aussi selon sa politique sociale en apportant une aide à l'utilisateur pour alléger son effort financier.

Pour la tarification des courses lors des échanges interdépartementaux, la contribution financière se base sur le coût réel à la course pour chaque opérateur de service. Cependant, un accord devra être arrêté dans le cas où un usager demanderait un déplacement pour lequel son département de résidence n'est pas à l'origine ou à la destination de son trajet, par exemple la situation où un val-de-marnais se rend à Paris puis ensuite souhaite aller dans le Val d'Oise. A l'heure actuelle, aucune règle n'est encore convenue pour déterminer le Département qui doit prendre à son compte le déplacement et l'opérateur devant exécuter la course.

Une évaluation difficile de la demande

Tous les acteurs des transports spécialisés, qu'ils soient maître d'ouvrage, organisme financeur ou opérateur, sont unanimes sur ce sujet. Il apparaît que la fréquentation de ces services de transports est difficile à estimer en raison d'un manque criant d'information et de connaissance sur les pratiques de mobilité des personnes handicapées. Il est bien évidemment délicat d'évaluer la demande potentielle quand aucune offre préexistante ne propose un tel niveau de service et que les informations recueillies par les associations sont parfois peu précises. Le Département de Paris en a fait l'expérience en s'apercevant que les perspectives de fréquentation étaient surévaluées risquant même de mettre en péril l'assise financière du délégataire. Cette difficulté a été aussi ressentie par le Conseil général du Val-de-Marne lorsque les candidats répondant à l'appel d'offres avaient exposé des approches de quantification de la demande très dissemblables. Les offres se basaient à la fois sur une appréciation de la demande, c'est-à-dire du nombre de personnes susceptibles d'utiliser le service, et sur un nombre de déplacement potentiel. Pour la demande, les candidats avaient déterminé le nombre d'ayants droit mais au final les résultats étaient très divergents.

Un élément également méconnu est la sensibilité tarifaire du service offert. Le retour d'expérience du service Filival montre qu'en appliquant un tarif à la course attractif (aligné sur la tarification d'un ticket de transport en commun ordinaire) la fréquentation est supérieure aux prévisions.

De plus, à moyen terme le réseau de bus exploité par la RATP sera accessible et entraînera une concurrence tarifaire avec les transports spécialisés qui risquent d'être pénalisés si le tarif reste identique à celui fixé par le cahier des charges du STIF (6 € à la course d'environ 10 km à vol d'oiseau, soit 4 fois plus cher qu'un ticket « T »). Pour le moment, la superposition des transports spécialisés avec le service ordinaire accessible (autobus à plancher bas équipés d'une rampe rétractable pour faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant) n'est observable qu'à Paris. En 2005, la RATP comptabilise près de 17 500 voyages effectués par des usagers en fauteuil roulant (UFR) dans les bus parisiens des 25 lignes considérées comme accessibles. Cette fréquentation non négligeable, l'équivalent d'environ 10% des transports réalisés par PAM75, est-elle due essentiellement à la tarification avantageuse ou bien d'autres facteurs explicatifs comme la souplesse d'utilisation ou l'absence de contrainte de réservation peuvent-ils être avancés ?

Une communication à améliorer

La relative faiblesse de la montée en charge du service PAM 75 relève peut-être d'un manque de communication préalable du nouveau dispositif par les instances organisationnelles. Il s'avère que tout nouveau service de transports doit être accompagné d'une large communication pour informer aux usagers potentiels de son existence et des avantages qu'il propose par rapport à la situation précédente. Le déficit de promotion au moment de la création du service PAM 75 est certainement dû à la crainte de ne pas pouvoir répondre rapidement et de manière satisfaisante à toutes les attentes des usagers à mobilité réduite, compte tenu de la fréquentation qui était attendue. Il était également important de ne pas décevoir un public lorsqu'une déclaration d'accessibilité est annoncée.

Quid des déplacements scolaires ?

La Loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales stipule que le STIF est responsable de l'organisation et du fonctionnement des transports scolaires. Actuellement, les déplacements des élèves et étudiants handicapés sont exclus du cahier des charges du STIF. La forme que prendra la gestion de ces transports scolaires dans l'avenir reste à définir. Toutefois, il paraît peu probable qu'ils seront pris en charge dans le dispositif régional de transports spécialisés actuel, étant donné que les moyens financiers, matériels et humains ne permettront pas de répondre à un doublement du volume de courses, essentiellement aux heures de pointe qui plus est.

4.1 Les usagers

Les conditions d'accès au service

Les services les plus importants de province ont recours généralement (10 sur 13) à une commission d'évaluation des droits d'accès au service TPMP, la moitié quel que soit le demandeur et l'autre moitié pour les personnes ayant des incapacités à utiliser les transports en commun régulier mais qui ne possèdent pas de carte d'invalidité ou ne sont pas des usagers en fauteuil roulant ou non-voyant. Seulement 2 AOTU demandent uniquement la détention d'une carte d'invalidité alors que c'est le principal critère d'admission pour pouvoir bénéficier d'un service du réseau PAM. A noter que 3 agglomérations importantes n'exigent aucune condition de résidence pour les usagers du service TPMP.

Les ayants droit

Le nombre d'usagers inscrits au service TPMP rapporté à l'ensemble de la population du périmètre d'exploitation des grandes agglomérations s'élève en moyenne à 3,3 usagers pour 1 000 habitants du PTU et dépasse un ratio de 4 pour les agglomérations qui comptent environ 200 000 habitants (Amiens, Mulhouse et Reims). Bien entendu ce ratio varie d'un service à l'autre car il est fonction des critères d'admission mis en œuvre par chaque service. Cependant, ce ratio montre que le nombre de bénéficiaires des services PAM devrait potentiellement augmenter puisqu'il est de 1,4 pour Filival et de 2,7 pour PAM 75.

Les types de handicap

La répartition des ayants droit selon la nature de leur handicap varie fortement d'un service TPMP à un autre que ce soit en Île-de-France ou dans les autres régions. Pour les « grands » services, le nombre de bénéficiaires en fauteuil roulant semble plus élevé qu'en Île-de-France et inversement la part des personnes ayant une déficience mentale est bien supérieure en Île-de-France qu'en province.

Les motifs de déplacements

En moyenne, la moitié des usagers se déplacent régulièrement à l'aide du service PMR des grandes agglomérations enquêtées. Les usagers des services PAM de Paris et du Val-de-Marne utilisent davantage le transport adapté pour se rendre à leur lieu de travail ou de formation que ceux des principales agglomérations (en moyenne, 57% des transports en Île-de-France contre 43% en province). C'est également le cas pour des déplacements thérapeutiques (13% contre 8% en moyenne). Par contre, les autres motifs de déplacements principalement occasionnels (loisirs, achats et affaires personnelles) sont prédominants (en moyenne 49% en province contre 30% en Île-de-France). Cette différence signifierait-elle un taux d'activité plus élevé pour les personnes à mobilité réduite résidentes en région parisienne ? Ou bien, une meilleure adaptation des services des villes de province aux déplacements occasionnels ?

La fréquence des déplacements

L'ayant droit d'un grand service de province effectue en moyenne 75 déplacements à l'année (moyenne des 13 services TPMP analysés, le maximum recensé atteint 115 courses par an), soit un taux théorique annuel de mobilité par transport adapté deux fois plus élevé que celui d'un usager d'un service départemental d'Île-de-France (33 courses par an). Les usagers franciliens ont nettement moins recours à ce type de transport. Un des facteurs explicatifs qui peut être avancé est qu'un nombre relativement important d'ayants droit sont inscrits au service TPMP mais se déplacent peu ou pas du tout avec ce mode. Mais surtout, la mise en place des services du réseau PAM Île-de-France est relativement récente ainsi

leur niveau de fréquentation d'ici quelques années devra être sensiblement supérieur (selon les estimations prévues par les prestataires). Une période de montée en charge des services PAM est nécessaire, le temps aux usagers de prendre connaissance et d'apprécier la nouvelle offre de service récemment proposée.

4.2 L'offre de service

La zone géographique desservie

Bien entendu, la configuration géographique exceptionnelle du PTU francilien (11 millions d'habitants et 12 000 km²) et la grande diversité morphologique des départements d'Île-de-France en superficie et en densité de population peut biaiser la comparaison. Néanmoins, les caractéristiques urbaines (superficie et densité) des agglomérations en région ont un profil intermédiaire entre la situation des départements de petite couronne et ceux de grande couronne. Pour les 13 services, leur densité de population est 4 fois moindre qu'un département de petite couronne mais 4 fois plus élevée qu'un département de grande couronne. En terme de population, seules les agglomérations de Lyon et de Lille recensent un nombre d'habitants se rapprochant de la population moyenne d'un département francilien (à l'exception du cas unique de Paris).

Les horaires du service

Par rapport aux services importants de province, Les services PAM proposent une amplitude horaire similaire du lundi au samedi (18 heures pour PAM contre une moyenne 17h15 pour les grandes agglomérations). Le dimanche, il est constaté une réduction de la plage horaire de fonctionnement du service pour 5 agglomérations. Il faut noter que 3 agglomérations (Lyon, Bordeaux et Montpellier) proposent une amplitude légèrement supérieure (19 heures). Les services PAM sont fermés le 1^{er} mai tout comme la majorité des services d'agglomérations (9) ; cependant 4 services exécutent des transports tous les jours de l'année.

La réservation

L'ouverture de la centrale de réservation le dimanche est peu courante pour les « grands » services des agglomérations de province. Seuls deux services le proposent alors que celles des services PAM sont disponibles le dernier jour de la semaine. La centrale d'un service PAM est joignable sur une plage de 13 heures quels que soient les jours de la semaine tandis qu'en moyenne l'amplitude horaire est de 10h40 en semaine et de 9h15 le week-end pour les services de province concernés. Seules les centrales des services lyonnais et Rennais sont davantage accessibles pour leurs usagers (16h pour Lyon y compris le week-end et 15h à Rennes en semaine).

La tarification

La politique tarifaire des « grands » services de province se distingue nettement de celle pratiquée dans le cadre du dispositif régional PAM, mise en place à l'initiative du STIF et de la Région Île-de-France, à l'exception du service Filival grâce à la compensation tarifaire du Conseil général du Val-de-Marne. Les services de province appliquent dans la plupart des cas un tarif unique quel que soit le déplacement au sein de la zone d'exploitation (généralement le PTU). Ce tarif correspond, le plus souvent, à peu près au double du prix du billet à l'unité pour un trajet en transport en commun régulier (soit 2,70 €). Pour un tiers des agglomérations importantes, il est même identique ce qui a pour avantage de faciliter

l'intégration tarifaire entre les services TPMP et le réseau de transport régulier qui sont gérés par le même opérateur et de favoriser l'intermodalité entre les services de transports de l'agglomération. D'autre part, pratiquement la moitié des services les plus développés proposent un tarif réduit sous certaines conditions.

Comparativement, les services PAM de Paris et des Yvelines appliquent un tarif à la course nettement supérieur : 6 à 11€ pour un trajet équivalent en province²², soit un prix qui peut être 3 à 4 fois plus élevé.

4.3 Les moyens d'exploitation

Le parc de véhicules

Le parc du service PAM 75 avec ses 115 véhicules ne peut être comparé avec celui des services des grandes agglomérations qui dénombre tous moins de 30 véhicules (parc de Filival). Par contre, la capacité d'accueillir des usagers en fauteuil roulant est plus importante en province, en moyenne 3,7 emplacements par véhicule contre un peu plus de 2 pour les services PAM. Cette spécificité du parc répond à la proportion plus élevée d'ayants droits en fauteuil roulant et peut-être à un taux de groupage supérieur.

Les véhicules sont généralement équipés de radiotéléphone pour que les conducteurs puissent communiquer avec la centrale d'exploitation et de réservation. Enfin, 3 services ont installé dans les véhicules un système permettant leur géolocalisation en temps réel (via le GPS).

Par ailleurs, l'âge moyen du parc des services de province est plus grand compte tenu de l'ancienneté de ces services vis-à-vis de leur homologue du réseau PAM (PAM 75, premier service inauguré en novembre 2003).

Le personnel

La proportion du nombre de chauffeurs dans l'effectif global des services est pratiquement identique d'un service à l'autre et avoisine généralement les 80%. A noter que pour les services d'échelle départementale en Île-de-France, les charges liées au personnel sont généralement comprises entre 60% et 65% des charges totales d'exploitation.

La démarche qualité

Plus de la moitié des « grands » services de province ont entrepris une démarche « qualité » avec le plus souvent une volonté d'obtenir une certification de service, si ce n'est pas déjà le cas. Les services PAM devraient prochainement engager une telle démarche afin de respecter leur engagement contractuel à ce sujet.

²² Au sein d'un PTU d'une agglomération importante, la distance maximale parcourue peut être supérieure à 25 Km ce qui équivaut à une course en zone 2 pour les services du réseau PAM Ile-de-France.

4.4 Les résultats d'exploitation

Les courses

L'un des critères retenu pour déterminer les services les plus importants de province est un nombre minimal de 50 000 courses par an. Les 13 services qui dépassent ce seuil exécutent en moyenne plus 77 000 courses annuellement. Les services TPMR de l'agglomération rémoise et rennaise réalisent même plus de 96 000 transports par an dans un périmètre d'exploitation qui couvre respectivement 215 00 et 365 000 habitants.

En moyenne, les 13 services effectuent plus de 210 courses par jour. Chacune des courses dure environ 30 minutes pour une distance moyenne estimée de 10 kilomètres. Les services franciliens (PAM et autres services départementaux) obtiennent en moyenne des résultats presque similaires : une course d'une durée de 33 minutes pour un trajet de 12 km. La légère différence peut s'expliquer par un périmètre d'exploitation d'une superficie plus vaste et des temps parcours un peu supérieurs du fait d'une circulation automobile plus intense.

Le taux de refus indiqué par 8 services concernés par cette mise en perspective est de l'ordre de 1% alors que celui des services PAM avoisine les 3% voire les 4% certains mois.

Il faut remarquer que, parmi les services les plus développés de province, 4 d'entre eux organisent des transports dans le but de rabattre les usagers sur les lignes accessibles du réseau transport en commun régulier. Cependant cette situation est, selon eux, relativement exceptionnelle.

La sollicitation des véhicules

Le kilométrage parcouru par an et par véhicule est en moyenne de 34 000 km pour les services des grandes agglomérations de province ce qui est deux fois plus élevé que les services PAM de Paris ou du Val-de-Marne et un peu inférieur aux services départementaux de grande couronne. Cette différence est certainement le fait de la configuration géographique bien spécifique des départements de la zone dense de l'agglomération parisienne.

Quant au nombre de courses réalisées par an et par véhicule, ce ratio est nettement à l'avantage des « grands » services de province où en moyenne il est 3 fois supérieur à celui obtenu par les services du réseau PAM et 25% plus élevé que les autres services des départements franciliens. Cet écart peut s'expliquer en partie par une durée moyenne par course plus élevée en Île-de-France mais aussi par un dimensionnement des moyens d'exploitation plus important en Île-de-France afin de répondre aux nombreuses demandes des usagers pour se rendre à leur lieu de travail aux heures de pointe. Ainsi, les services franciliens sont en surcapacité en heure creuse où la fréquentation baisse fortement. Il se peut que ce phénomène soit atténué en province du fait d'un nombre de courses engendrées par le travail plus faible et une répartition journalière des transports plus homogène.

4.5 Les coûts d'exploitation et la participation financière

Les coûts d'exploitation

Le coût kilométrique atteint en moyenne 2€ par kilomètre parcouru (maximum de 3,30€/Km en province), à l'exception du service Filival qui est nettement au-dessus de cette valeur de référence. A noter que le coût de revient par véhicule est habituellement compris entre 80 000 et 90 000€, il peut varier en fonction de l'importance de nombre de transports sous-traités.

Les services PAM 75 et Filival ont un coût de revient à la course relativement élevé, environ 45€ pour les déplacements intra-départementaux, soit plus du double que celui des 8 grands services de province qui ont répondu à cette question, en moyenne 19€ (le minimum étant de 12 € et le maximum de 30€). Ce ratio montre un écart de performance économique non négligeable entre les services franciliens et ceux de province. Le nécessaire déploiement d'importants moyens d'exploitation (en personnel et en matériel roulant) pour faire face à la demande lors des périodes de forte fréquentation du service génère certainement une mobilisation aux heures creuses relativement coûteuse.

Le coût d'exploitation moyen par usager inscrit au service TPMR dépasse légèrement les 1 000€ par an en province (avec un maximum de 1 700€) et les 1 500€ pour les services PAM. Le coût de revient par habitant du PTU équivaut en moyenne à plus de 3€.

La participation aux dépenses de fonctionnement et d'investissement

En règle générale, ce sont les autorités organisatrices de transports urbains des agglomérations de province qui décident et financent l'investissement qui convient pour le service TPMR. Pour le budget de fonctionnement, les AOTU participent en moyenne à hauteur de 75% des dépenses, sachant que le taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes tarifaires varie considérablement d'un service à l'autre (entre 4 et 28 %).

Le montage du financement public²³ du dispositif francilien PAM est bien différent et plus complexe que celui des agglomérations de province. Le STIF, l'AOT de l'Île-de-France, plafonne sa participation financière dans le meilleur des cas au tiers des dépenses publiques de fonctionnement et contribue très partiellement aux dépenses d'investissement. Ce financement est complété à l'aide des subventions du Conseil régional, équivalente à celle du STIF pour le fonctionnement et à 50% des investissements. Et enfin, les Conseils généraux, volontaires pour mettre en œuvre sur leur département un service du réseau PAM Île-de-France, doivent consacrer un budget correspondant au moins au tiers du financement public des charges d'exploitation.

Le cas francilien est alors unique en France ; toute proportion gardée, aucune Région française ne s'implique autant financièrement pour la mise en place d'un service de transport spécialisé. Seules deux Régions participent a priori au financement de tels services : La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur prend à sa charge une partie de l'investissement pour le service de Marseille et la Région Aquitaine contribue au budget de fonctionnement du service de l'agglomération bordelaise.

4.6 Le cadre contractuel

11 des 13 grands services de province ont préféré opter pour une délégation de service public en sens de la loi dite « Sapin », avec le plus souvent (8 cas sur 11) une convention de type contribution financière forfaitaire ou affermage pour une durée moyenne de 6 ans. A noter que près de la moitié des 13 services les plus importants de province sont exploités par un opérateur affilié au réseau du GIHP ou du SynerGIHP.

²³ En étant par financement public, les participations financières accordées par les acteurs publics (AO, collectivités territoriales, Etat, par exemple) par opposition au financement privé qui est constitué des recettes tarifaires et des éventuelles dépenses à la charge de l'exploitant.

Conclusion

Au regard des services de transports spécialisés les plus importants de province, les services du réseau PAM offrent à leurs usagers des prestations de qualité :

- un territoire desservi d'échelle régionale (le PTU correspond à l'espace de la région francilienne) ;
- une grande amplitude journalière et horaire du service de transport et de la centrale de réservation ;
- un délai de réservation réduit.

Mais, en contrepartie, les coûts d'exploitation à la course des services PAM sont bien plus onéreux que ceux de province, environ deux fois plus élevé. L'autorité organisatrice des transports (le STIF), la Région et le Département doivent alors prendre à leur charge des dépenses de fonctionnement relativement importantes afin de favoriser la mobilité des personnes à mobilité réduite ayant de grandes difficultés à emprunter les transports en commun.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette différence :

- le taux d'utilisation des usagers inscrits aux services PAM est inférieur à celui des services de province. Etant donné que les services PAM ont été créés récemment, un temps de montée en charge ainsi qu'une adaptation du service en fonction de la demande des usagers sont alors nécessaires ;
- la tarification du service PAM 75 est bien élevée vis-à-vis des tarifs appliqués en province, serait-elle un frein à l'utilisation du service ?
- de nombreuses personnes susceptibles d'utiliser un service PAM méconnaissent peut-être l'existence d'une telle offre de service. La campagne de communication auprès du public concerné serait donc perfectible ;
- les usagers des services PAM sollicitent davantage ce type de transport pour se rendre au travail. Ainsi, d'importants moyens d'exploitation (personnels et matériels) sont mobilisés pour répondre à la forte demande aux heures de pointe, ce qui génère aux heures de faible fréquentation des charges de fonctionnement relativement coûteuses ;
- la charge salariale est éventuellement plus élevée, du fait des plages horaires de fonctionnement élargies et de rémunérations salariales probablement supérieures ;
- des courses aux caractéristiques différentes. C'est le cas pour PAM 75 où les courses sont plus longues en distance (18 km contre 10 km en province) et en temps (36 minutes contre 30 minutes en province) ; mais cela ne se vérifie pas pour Filival.

Afin d'éclaircir certains éléments cités précédemment, il faudrait entreprendre de nouvelles analyses avec la collaboration des opérateurs de transports des services PAM, qui rappelons-le, sont affiliés à de grands groupes de transport exploitant des services en province.

Avec la mise en place de transports de substitution dans le cadre de la nouvelle loi du 11 février 2005 en faveur des personnes en situation de handicap et la prise en charge par le STIF des déplacements scolaires des élèves et étudiants handicapés à la suite de la loi de décentralisation de 2004, des perspectives de mutualisation des moyens d'exploitation sont peut-être envisageables avec entre autre des centrales de mobilité communes pouvant gérer, selon les besoins de la clientèle, à la fois les informations et les réservations pour chacun des services de transport.

Annexe

Questionnaire sur l'état de l'offre des services de transports spécialisés

Merci de renvoyer ce questionnaire à l'adresse suivante :

Jérôme Bertrand
IAURIF
15 rue Falguière
75740 Paris cedex 15
Tél : 01.53.85.76.35.
Fax : 01.53.85.76.85.

Nom et coordonnées de la personne qui a rempli le questionnaire :

1. L'identification du service

Quel est le nom du service ?

Quel est le nom du prestataire ?

A quelle date ce service a-t-il été créé ?

Quelle est la couverture géographique du service ?

- Périmètre de Transport Urbain
- Périmètre de Transport Urbain + certaines communes voisines
(citer lesquelles ou joindre une carte)

Autres (à préciser) :

Quelle est la superficie de la zone de desserte ? (en km²)

Y a-t-il plusieurs centres d'exploitation ? Oui Non

Si oui, pourquoi ?

2. Le cadre juridique et contractuel

Quel est le statut juridique de l'opérateur du service ?

- Entreprise privée (SA ou SARL)
- Entreprise publique (EPIC, ...)
- Association de loi 1901
- Services de collectivités locales
- Autres :

Dans le cas d'une entreprise privée :

- Est-ce une société exclusivement dédiée au contrat ? Oui Non
- Est-ce une filiale d'un groupe ? Dans ce cas, lequel ? Oui Non

Comment le prestataire de service a-t-il été sélectionné ?

Quel type de contrat a-t-il été instauré ?

Pour quelle durée ?

Dans la mesure du possible, pouvez-vous nous transmettre le cahier des charges ?

3. Le parc de véhicules

Pouvez vous nous indiquer les principales caractéristiques du parc de véhicules utilisés ?

Type de véhicule	Nombre de véhicules	Nombre de places assises	Nombre d'emplacements pour fauteuil roulant	Âge moyen des véhicules

Quel est le propriétaire du matériel roulant ?

4. Le personnel

Combien de personnes sont-elles employées pour le fonctionnement du service ?

Type de poste	Nombre de salariés (équivalent temps plein)	Nombre de bénévoles
Chauffeur – Conducteur		
Accompagnateur		
Télé-opérateur – Réserviste – Planificateur		
Administratif		
Encadrement		
Autre		

Les conducteurs et accompagnateurs ont-ils reçus une formation spécifique ?

Oui Non

5. Le fonctionnement

Quelle est l'amplitude journalière du service ?

Période	Horaire de service
Du lundi au vendredi	
Samedi	
Dimanche	
Jour férié	
Jour de juillet ou d'août	

Quels sont les jours de fermeture du service ?

Quelles sont les modalités de réservation pour bénéficier du service ?

Horaires d'appel	
Délai de réservation avant le voyage	
Moyens de réservations possibles (téléphone, fax, internet, ...)	

Quel type de déplacement est-il pris en charge ?

Prestations offertes	Pourcentage ou nombre des déplacements
Trottoir à trottoir	
Porte à porte	
Avec assistance à la personne	

Avez-vous obligation de répondre à toute demande ? Oui Non

Si non, dans quel cas pouvez-vous refuser ?

Comment les annulations de réservations sont-elles traitées ?

- Durant les heures d'ouverture du centre de réservation :

- En dehors des heures d'ouverture du centre de réservation, si le service est en fonctionnement :

Le service est-il équipé d'une application permettant d'optimiser la planification des itinéraires et l'utilisation des véhicules en fonction des caractéristiques des réservations ?

Oui Non

Si oui, quel est le nom du logiciel :

- Titus
- Handiciel
- Optitod
- Autres (à préciser) :

Y a-t-il un système de communication spécifique entre les véhicules et la centrale de réservation ?

Oui Non

Si oui, pouvez vous nous décrire brièvement le système choisi et la technologie utilisée ?

6. Les usagers

Quelles sont les ayants droits à votre service ?

- Personnes résidant dans les communes du périmètre de transport urbain
- Autres (à préciser) :

ET

- Personnes ayant un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80 %
- Personnes en situation de handicap provisoire
- Personnes âgées
Dans ce cas à partir de quel âge ?
- Personnes ayant des difficultés dans les transports publics
Dans ce cas, quels sont les critères de validation ?

- Personnes aveugles
- Personnes malvoyantes
- Personnes ayant une déficience mentale
- Personnes ayant un handicap moteur
- Personnes en fauteuil roulant
- Autres ayants droits (à préciser) :

Quelles sont les conditions d'accès à votre service ?

Détenition d'une carte d'invalidité (précisez lesquelles)

Passage devant une commission d'évaluation des droits d'accès (précisez sa composition)

Obtention d'un certificat d'un médecin agréementé par le service

Autre condition (à préciser) :

Quel est le nombre de bénéficiaires **potentiels** ?

Quel est le nombre de bénéficiaires **effectifs** en 2004 ?

Quelle est l'évolution récente ?

Quelle est la proportion des **usagers** réguliers et des **usagers** occasionnels ?

Pouvez-vous répartir les bénéficiaires du service par catégorie de handicap et indiquer le nombre de courses qu'ils génèrent par an ?

Type de handicap	Nombre ou pourcentage d'usagers	Nombre de courses
Personnes en fauteuil roulant		
Personnes ayant d'autres difficultés motrices (*)		
Personnes malvoyantes ou aveugles		
Personnes déficientes intellectuelles		
Autre catégorie		

() : personnes âgées, personnes de petite taille, personnes ayant des insuffisances respiratoires ou cardiaques, personnes se déplaçant avec une aide technique (cannes, déambulateur, ...) et personnes ayant des difficultés temporaires ambulatoires.*

Quel âge ont vos clients ?

Tranche d'âge des bénéficiaires	pourcentage
moins de 20 ans	
entre 20 et 60 ans	
plus de 60 ans	

7. Les résultats de fonctionnement

Quel est le nombre de déplacements effectués en 2004 ?

Quelle est la tendance d'évolution de ce service ? (en % par an)

Quelle est la proportion des **déplacements** réguliers et des **déplacements** occasionnels ?

Quels sont les motifs de déplacements des usagers du service ?

Motif de déplacement	Nombre ou pourcentage de voyages
Travail en milieu ordinaire	
Travail en milieu protégé	
Étude ou Formation (de l'enseignement primaire au supérieur)	
Santé	
Loisirs	
Achat	
Autres (affaires personnelles, ...)	

Combien de kilomètres ont-ils été parcourus en 2004 ?

Quelle est la longueur moyenne estimée d'un déplacement (hors trajet à vide) ?

Quelle est la durée moyenne d'un voyage (hors trajet à vide) ?

Quel est le nombre moyen de courses par heure de conduite ?

Combien de voyages sont-ils groupés ?

Y a-t-il des voyages de rabattement vers le réseau de transport en commun accessible ?

Oui Non

Si oui, vous en recensez combien ?

Y a-t-il une obligation d'informer les usagers sur l'état d'accessibilité du réseau de transport régulier ?

Oui Non

Combien de demandes sont-elles refusées et dans quelles proportions ?

Si possible, précisez les motifs :

Dans ce cas, y a-t-il des pénalités pour l'opérateur ? Oui Non

Si oui, quelles en sont les conditions et à combien s'élèvent-elles ?

En cas de saturation, le prestataire de service peut-il faire appel à de la sous-traitance en recourant à des taxis ou à des associations ? Oui Non

Si oui, dans quelle proportion ?

Y a-t-il des accords ou des partenariats avec d'autres services de transport adapté au-delà de la zone de desserte ? Oui Non

Si oui, précisez

Une enquête de satisfaction a-t-elle été réalisée auprès des usagers ?

Oui Non

Si oui, quelles sont les principales remarques exprimées ?

Quelle est l'implication des usagers dans le processus décisionnel ?

Avez-vous entrepris une démarche « Qualité » avec une logique de certification du service ?

Oui Non

Si oui, quels sont les indicateurs de qualité ?

Quels sont les moyens dont vous disposez pour contrôler le service ?

Quels sont les indicateurs de suivi que vous avez mis en place ?

Ces indicateurs sont-ils contractuels ? Oui Non

Y a-t-il un dispositif de « bonus/malus » ? Oui Non

Quelles améliorations souhaitez vous apporter à ce service ?

8. La tarification

Quels sont les tarifs applicables pour l'utilisateur ?

	Prix appliqué en 2005	Conditions
Tarification à la course :		
Tarif identique à celui du réseau de transport public régulier		
Tarif spécifique unique		
Tarif spécifique modulable (1)		(1)
Autre tarification :		
Carnet ou forfait (nombre limité de courses)		
Abonnement (carte de libre accès)		
Tarif réduit		
Gratuité		

(1) : voir page suivante

(1) Le mode de calcul du tarif modulable est-il fonction ? :

- du temps de mobilisation du véhicule
- de la distance parcourue (au km ou par tranche de km)
- d'une zone géographique ou administrative
- d'une combinaison des critères précédents (précisez laquelle) :

Y a-t-il des distinctions tarifaires ? Oui Non

Si oui, détaillez les différences :

- entre la semaine et le week-end
- entre les heures à fortes et à faibles fréquentations
- entre les services de jour et de nuit
- entre les déplacements domicile-travail et les autres types de déplacement
- autre distinction (à préciser) :

Existe-t-il des suppléments ? Oui Non

Si oui, quels sont les motifs et leur montant ? :

- pour l'accompagnateur ou l'assistance à la personne
- pour le chien guide, le chien servant d'assistance ou l'animal domestique
- pour les bagages
- pour l'attente du conducteur
- pour d'autres raisons (à préciser) :

9. Le financement, le budget et les coûts

Quel est le coût d'exploitation annuel du service ?

A combien s'élève le coût réel moyen par trajet ?

Quel est votre budget global annuel en 2004 et celui prévu en 2005 ? (en fonctionnement et en investissement)

Quelles sont les sources et les montants des financements pour l'exploitation de ce service ?
Veuillez remplir le tableau ci-après :

Financier	Investissement	Fonctionnement
Usagers		
Autorité Organisatrice de Transports		
Région		
Département		
Communes – EPCI		
État – DDASS		
Sécurité sociale – CPAM		
AGEFIPH		

Comment le prestataire est-il rémunéré ?

- Au forfait
- A la course
- Mixte
- Autres (à préciser) :

Dans la mesure du possible, pouvez vous nous transmettre tout document de présentation de votre service ; des études internes ou des enquêtes que vous avez réalisées ?

D'avance, nous vous remercions pour ces renseignements et nous restons à votre disposition si vous avez des interrogations ou si vous souhaitez discuter avec nous sur ce sujet.

Glossaire

AAH : Allocation Adulte Handicapé

ACTP : Allocation compensatrice pour tierce personne

ACFP : Allocation compensatrice pour frais professionnels

AGEFIPH : Association de Gestion des Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées

AOTU : Autorité organisatrice des transports urbains

CAT : Centre d'Aide par le Travail

CCAS : Centre Communal de l'Action Sociale

CCSPL : Commission Consultative des Services Publics Locaux

CDAPH : Commission pour le Droit à l'Autonomie des Personnes Handicapées

CDES : Commission Départementale de l'Education Spéciale

CG : Conseil général

COTOREP : Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel

DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

DSP : Délégation de Service Public

EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale

ESAT : Établissement et Service d'Aide par le Travail

GIHP : Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques

IME : Institut Médico-Éducatif

LOTI : Loi d'Orientation des Transports Intérieurs

MAS : Maison d'Accueil Spécialisée

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

PCH : Prestation de Compensation de l'Handicap

PMR : Personne à Mobilité Réduite

PTU : Périmètre de Transports Urbains

RIF : Région Île-de-France

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

TAD : Transport À la Demande

TPMR : Transport pour Personne à Mobilité réduite

UFR : Usager en Fauteuil Roulant

Bibliographie

GMV Conseil pour STP - Les services de transport spécialisé pour personnes handicapées - février 1999.

GMV Conseil pour Mairie de Paris - Etude exploratoire de la demande de transport des personnes handicapées à Paris, rapport de synthèse - octobre 2001.

GMV Conseil pour Région Île-de-France - Création d'un transport régional spécialisé de personnes handicapées - février 2002.

IAURIF - D.Hengoat et M. Hermelin - Les déplacements des personnes à mobilité réduite et/ou en situation de handicap en Île-de-France, Les transports spécialisés, Etat des lieux - septembre 1998.

IAURIF – J. Bertrand - Etat de l'art en matière de transport spécialisé - janvier 2007