



Etat de l'art en matière de transport spécialisé

Enquête sur les services de transports adaptés des grandes agglomérations françaises

Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Île-de-France
15, rue Falguière – 75740 PARIS CEDEX 15
Tél. : 01 53 85 77 40 – Fax : 01 53 85 76 02 – <http://www.iaurif.org>
Directeur général : François Dugeny

Département Transports et Infrastructures
Directeur : Alain Meyere

Réalisation : Jérôme Bertrand
© IAURIF – 5.05.018 – mai 2007

Crédit photographique de la couverture : Sitram

Sommaire

Résumé.....	1
Introduction.....	4
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 Les recommandations européennes	6
2 Enquête sur les services de transports adaptés des plus grandes agglomérations françaises.....	7
2.1 Le champ de l'enquête	7
2.2 Les usagers des services.....	9
2.2.1 <i>Les conditions d'accès des services.....</i>	<i>9</i>
2.2.2 <i>Les bénéficiaires.....</i>	<i>10</i>
2.2.3 <i>Les déplacements des utilisateurs.....</i>	<i>11</i>
2.3 L'offre de service.....	13
2.3.1 <i>L'amplitude hebdomadaire et horaire</i>	<i>13</i>
2.3.2 <i>La réservation</i>	<i>13</i>
2.3.3 <i>Les annulations.....</i>	<i>15</i>
2.3.4 <i>La prestation de service.....</i>	<i>15</i>
2.3.5 <i>La tarification.....</i>	<i>16</i>
2.4 L'organisation du service.....	19
2.4.1 <i>Le cadre juridique et contractuel.....</i>	<i>19</i>
2.4.2 <i>Les moyens matériels.....</i>	<i>21</i>
2.4.3 <i>Le personnel.....</i>	<i>26</i>
2.4.4 <i>La sous-traitance et le partenariat</i>	<i>26</i>
2.4.5 <i>L'identification et l'information.....</i>	<i>27</i>
2.4.6 <i>La qualité et le contrôle du service</i>	<i>27</i>
2.5 Les résultats d'exploitation des services.....	30
2.5.1 <i>Les résultats de fonctionnement.....</i>	<i>30</i>
2.5.2 <i>Le financement et les coûts d'exploitation.....</i>	<i>31</i>
Conclusion.....	34
Annexes.....	35
Glossaire	56
Bibliographie.....	57

Résumé

Depuis une trentaine d'années, les services de transports spécialisés permettent aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser les transports en commun réguliers de se déplacer. Sous l'impulsion de la loi du 11 février 2005 en faveur des personnes en situation de handicap, ces services de transports à la demande, généralement de porte-à-porte, sont de plus en plus organisés et pris en charge par les autorités organisatrices de transport afin de garantir le droit au transport pour tous et de pallier une accessibilité insuffisante du réseau de transport en commun régulier. Au fur et à mesure, le transport spécialisé devient alors une composante du transport public et l'offre de service s'est nettement développée en s'adaptant de mieux en mieux aux exigences de la clientèle (desserte, horaire, tarif ...).

L'enquête menée par l'IAURIF auprès des 65 autorités organisatrices de transport urbain (AOTU) de plus de 100 000 habitants permet de dresser un état des lieux des services de transports spécialisés à destination des personnes à mobilité réduite des plus grandes agglomérations françaises, à l'exception de l'Île-de-France. Sur les 52 AOTU qui disposent d'un service de transport spécialisé au moment du recensement, 45 ont complété le questionnaire qui leur a été adressé. Ce document présente l'analyse des réponses recueillies et met en exergue les principaux éléments qui caractérisent ces services de transports, malgré leur grande diversité. Une restitution synthétique des résultats obtenus est formulée ci-après.

Une activité en progression et qui se professionnalise

L'activité de l'ensemble des 45 services des agglomérations enquêtées représente plus de 1,64 millions de voyages¹ par an pour 16 millions de kilomètres, parcourus avec environ 450 véhicules. Plus de 700 personnes, dont près de 80% sont des conducteurs, travaillent au bon fonctionnement de ces 45 services. La majorité des services connaissent une hausse de leur fréquentation avec une croissance moyenne du nombre de courses de l'ordre de 8% entre 2004 et 2005.

Afin d'obtenir une prestation de service de qualité ainsi qu'une gestion efficace et rigoureuse des services de transports spécialisés à l'image des réseaux de transports publics réguliers, les AOTU ont procédé à une délégation de service public par une mise en concurrence des opérateurs-exploitants. Plus de la moitié des services est alors gérée par des grands opérateurs de transport (Kéolis, SynerGihp, Transdev et Véolia transport). L'intérêt et l'implication de ces sociétés privées ainsi que le développement des démarches « Qualité »² révèlent une professionnalisation grandissante de ce secteur d'activité.

Une clientèle d'ayants droit

Les AOTU souhaitent accorder en priorité le bénéfice de ce service aux personnes à mobilité réduite qui ne peuvent emprunter les transports collectifs réguliers. Ainsi, les AOTU instaurent des conditions d'accès en exigeant des personnes requérantes qu'elles apportent le plus souvent la preuve de leur domiciliation dans le territoire de compétence (PTU) et la justification de leur incapacité à utiliser les transports réguliers. La mise en place de critères d'éligibilité permet également de maîtriser les dépenses de fonctionnement des services de transport spécialisé.

¹ Soit le double des services de transport à la demande des réseaux de transport urbain selon une étude de l'UTP « Le transport à la demande dans le transport public urbain – Mai 2005 »

² Plus d'un tiers des services ont déclaré avoir entrepris une démarche « Qualité » et 7 d'entre eux ont obtenu, ou sont sur le point d'obtenir, une certification qualité de service spécifique au transport spécialisé.

Les critères d'admission les plus répandus sont :

- la détention d'une carte d'invalidité avec un taux d'incapacité habituellement supérieur ou égal à 80% ;
- l'avis favorable de la commission d'évaluation des droits d'accès, constituée par l'AO et composée de représentants des différents partis.

Au total, le nombre d'usagers inscrits des 45 services de transports spécialisés analysés s'élève à environ 30 000 personnes, soit en moyenne 26 bénéficiaires pour 10 000 habitants.

Une mobilité conditionnée par une réservation

Les bénéficiaires des services enquêtés réalisent en moyenne 56 courses par an. Parmi les ayants droit qui se déplacent, 60% le font régulièrement et 40% ont recours au service pour se rendre à leur lieu de travail. En moyenne, la course d'un usager dure 26 minutes pour une distance de 10 km (trajet « haut-le-pied » compris).

La principale condition à l'utilisation d'un tel service de transport est la réservation à l'avance du service en formulant précisément sa demande (adresse d'origine et de destination, jour et horaires souhaités, avec ou sans accompagnement). En fonction des disponibilités du service, la centrale de réservation peut alors accepter, modifier ou bien refuser la demande émise par l'utilisateur. Alors que le service fonctionne souvent tous les jours de la semaine, la centrale de réservation est rarement accessible le dimanche. La plage horaire moyenne des services est de plus de 14 heures du lundi au vendredi, tandis que la centrale de réservation est accessible aux usagers pendant moins de 9 heures les jours de semaine. D'autre part, il est exigé que l'utilisateur respecte un délai, généralement le jour précédent le déplacement, afin que la réservation soit prise en compte.

Certains services essayent, tant que faire se peut, d'améliorer cette situation en limitant la saturation du service et en offrant des facilités de réservation : une plage horaire élargie et des délais de réservation réduits au strict minimum (1 heure avant le déplacement dans le meilleur des cas), à l'aide d'un logiciel d'optimisation de la gestion des réservations et de l'exploitation.

Une tarification unique grâce à un financement public important

La plupart des services questionnés appliquent une tarification unique à des prix relativement modérés, soit un prix moyen par voyage à 1,90 €. Néanmoins, ce prix moyen a tendance à augmenter avec la taille de l'agglomération et le tarif à la course de 6 services sur 10 correspond au double du prix d'un voyage sur l'ensemble du réseau de transport régulier.

Au regard du service rendu, voyage porte-à-porte et parfois avec assistance, le rapport « qualité/prix » de la prestation demeure avantageux pour les usagers mais relativement coûteux pour la collectivité. Le taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes tarifaires est faible conduisant en moyenne à une prise en charge financière de 88% par les autorités publiques.

Ainsi, afin de maîtriser des coûts d'exploitation élevés par voyage (de l'ordre de 21€, hors amortissement et frais financiers), les AOTU ont permis :

- d'une part, le recours à la sous-traitance pour limiter la charge salariale et les frais de mobilisation des véhicules (amortissement, maintenance et entretien). Ainsi, les deux tiers des services délèguent le plus souvent à des artisans taxis une part non négligeable de leurs transports, environ 19% des voyages ;
- d'autre part, l'équipement d'outils informatiques pour optimiser la gestion du service et l'utilisation des véhicules, dont les 3/4 des services sont équipés.

Vers une intégration au réseau de transport public

Depuis une dizaine d'années, les AOTU s'efforcent de proposer aux usagers une offre de transport public complète, de qualité et à des tarifs adaptés. Ainsi, avec l'intérêt croissant des grands opérateurs de transports pour ce secteur d'activité et le déploiement de la mise en accessibilité des systèmes de transport, les services de transports spécialisés visent à s'intégrer au réseau de transport régulier.

Les AOTU et les opérateurs de transports marquent leur volonté de communiquer sur une offre de service complémentaire au réseau de transport en commun :

- plus d'un tiers des services portent un nom commercial qui fait référence au transport collectif urbain. Ainsi, 10 services ont une marque composée du mot « Bus » et 7 autres sont désignés par une appellation qui renvoie au nom commercial du réseau de transport en commun ;
- l'information sur l'offre de service de transport spécialisé de l'agglomération est très souvent (2 fois sur 3) relayée sur les sites Web des opérateurs du réseau de transport régulier.

Avec la mise en œuvre d'une accessibilité généralisée des réseaux de transports, plusieurs mesures menées par certaines AOTU tendent à encourager les bénéficiaires les plus autonomes des services de transports spécialisés à utiliser les transports en commun réguliers :

- une communication sur l'état d'accessibilité du réseau de transport collectif (6 services) ;
- une possibilité d'effectuer des voyages de rabattement vers les lignes de transport accessibles (4 services) ;
- une gamme tarifaire identique à celle du réseau de transport en commun (5 services). L'acceptation de tous les titres de transports du réseau, y compris les tarifs sociaux et les abonnements, permet une prise en compte des revenus les plus modestes comme sur le réseau régulier et favorise l'intermodalité entre le service spécialisé et les services de transport de l'agglomération, offrant ainsi la possibilité de prendre indifféremment les lignes accessibles du réseau de transport.

Introduction

Les services de transports 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. Compte tenu qu'ils peuvent être l'unique solution de transport collectif pour les personnes handicapées ayant les plus grandes difficultés pour se déplacer, les services de transports spécialisés 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 n'est qu'au milieu des années 70 à l'initiative des associations de personnes handicapées, en particulier du GIHP (Groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques), que les premiers services voient le jour. Ils se généralisent dans de nombreuses agglomérations jusqu'au milieu des années 80 sous l'impulsion de l'article 17 du décret d'application n°78-1167 du 9 décembre 1978 qui comprend des mesures destinées à « mettre à la disposition des personnes handicapées un système de transport répondant à leurs besoins » ou pouvant concerner « la création ou le développement de services spécialement adaptés ». Ensuite, à partir de la deuxième partie des années 90, les autorités organisatrices de transports souhaitent davantage développer l'offre de ce service public de transport en procédant à des mises à concurrence auxquelles les grands opérateurs de transport prennent part. Ainsi, au fil du temps, ce type de service tend à se professionnaliser et s'améliorer au profit des usagers à mobilité réduite.

Malgré la mise en œuvre effective d'une accessibilité généralisée, ces services de transports seront toujours nécessaires aux personnes les plus gravement handicapées et seront de plus en plus considérés comme une offre complémentaire du réseau de transports publics. D'autre part, selon la loi du 11 février 2005 en faveur des personnes en situation de handicap, si la mise en accessibilité des réseaux existants s'avère techniquement impossible, la gamme des services de transports à destination des personnes à mobilité réduite devra alors s'étoffer avec la création de transport de substitution.

Alors qu'en région Île-de-France une nouvelle organisation des services des transports spécialisés se met en place avec des centres départementaux de réservation et de gestion, le Conseil régional d'Île de France a demandé en 2005 à l'IAURIF de réaliser un inventaire des services de transports adaptés mis en œuvre dans d'autres agglomérations françaises. Après avoir rappelé les aspects réglementaires et statutaires des services de transports spécialisés, un examen des services de transports adaptés des plus grandes autorités organisatrices de transports urbains de France sera développé. L'étude s'appuie sur les résultats de l'enquête menée auprès de ces acteurs publics et permet de présenter les principales caractéristiques des utilisateurs, de l'offre, de l'organisation ainsi que des éléments d'exploitation des services de transports destinés aux personnes à mobilité réduite.

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 1978³, 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.

Trente ans plus tard, l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 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 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 ».

L'article 45 généralise également les dispositions de la circulaire n°2001-51 du 10 juillet 2001⁴ : « 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 1987⁵ permet d'assimiler à du transport privé le transport des personnes handicapées par des associations même subventionnées par une collectivité. Toutefois, depuis le début des années 1990, les autorités organisatrices de transport

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Décret relatif à la définition et aux conditions d'exécution des services privés de transport routier non urbain de personnes

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-même 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 1985⁶, 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 Les recommandations européennes

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 »

⁶ Décret relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes

2 Enquête sur les services de transports adaptés des plus grandes agglomérations françaises

L'analyse de l'enquête sur les services de transports adaptés des plus grandes agglomérations françaises permet de présenter l'offre de service constituée par les autorités organisatrices de transport urbain de plus de 100 000 habitants et d'apporter des éclairages techniques, juridiques, économiques et financiers caractéristiques.

2.1 Le champ de l'enquête

Selon l'enquête sur l'accessibilité menée en 2005 par le GART (Groupement des Autorités Responsables de Transport) auprès de ses adhérents, 67 agglomérations se sont dotées d'un service spécifique de transport de personnes à mobilité réduite et d'après une estimation du Certu (centre d'études sur les réseaux de transport et l'urbanisme), datant de 1997, au moins 105 villes ou agglomérations proposeraient un service de transports spécialisés. En milieu non urbain, peu de Conseils généraux ont mis en place un service de transport à la demande en faveur des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap à l'image du service « TransDrôme » du Département de la Drôme et du service « Fil Vert à Domicile » du Département de l'Indre-et-Loire. La zone d'exploitation de ces services ne couvre pas l'ensemble des cantons du département concerné et le nombre de voyages effectués par les services départementaux est relativement limité ainsi que le nombre de bénéficiaire utilisant le service.

Par ailleurs, il était souhaitable d'exclure du champ de l'enquête les transports spécialisés organisés par des acteurs privés (associations pour le transport de leurs membres et transporteurs privés).

Par conséquent, afin d'analyser les services de transports adaptés les plus importants et les plus représentatifs de l'offre mis à disposition sur le territoire national par les acteurs publics, le choix s'est porté sur une enquête des services sous convention avec une autorité organisatrice de transport urbain dont le périmètre de compétence couvre un territoire de plus de 100 000 habitants.

L'enquête s'appuie sur un questionnaire adressé par voie postale ou de courriel en juillet 2005 puis dans un second temps en janvier 2006 à l'ensemble des autorités organisatrices de transports urbains de plus de 100 000 habitants inscrites dans l'annuaire 2005 du GART.

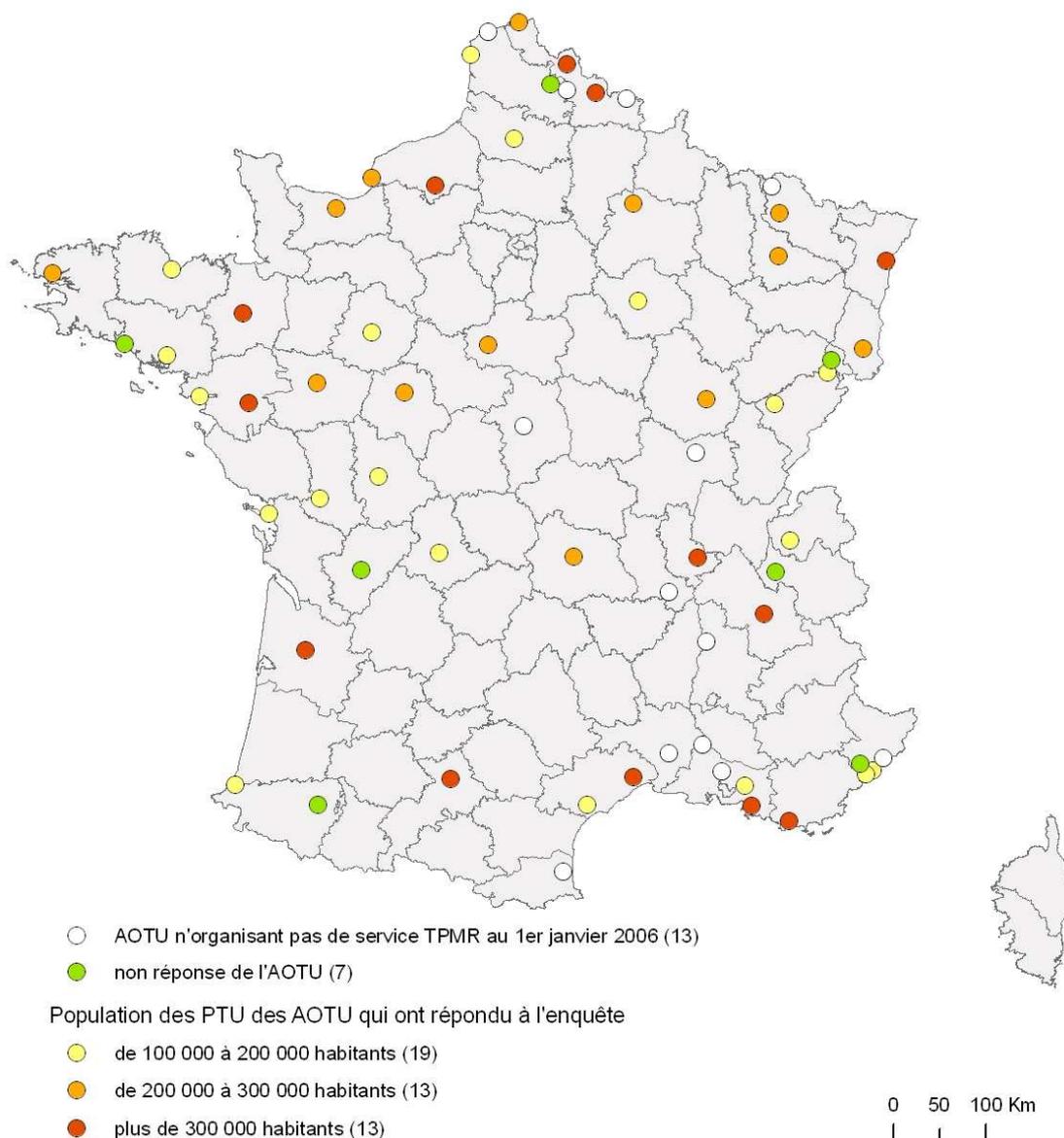
Le questionnaire (voir annexe 1) est composé de 9 parties qui traitent des sujets suivants : l'identification du service, le cadre juridique et contractuel, le parc de véhicules, le personnel, le fonctionnement, les usagers, les résultats de fonctionnement, le contrôle de l'exécution du service, le budget, le financement et les coûts.

Ce questionnaire constitué d'une soixante de questions principales a demandé aux enquêtés de consacrer du temps pour rechercher et/ou solliciter l'exploitant du service afin de nous transmettre de nombreuses informations quantitatives. Nous tenons à les remercier pour leur participation et engagement à cette enquête.

Sur les 65 AOTU de plus de 100 000 habitants enquêtés, 13 AO, soit 20%, ont répondu qu'elle n'organisait pas de tel service. Mais, cela ne signifie pas qu'il n'y a aucune offre de service de transport adapté. L'offre peut être entièrement proposée par des structures privées ou bien il se peut qu'une autre collectivité organise un tel service pour les besoins de ces administrés. C'est le cas de l'agglomération stéphanoise où le centre communal d'actions sociales de la ville-centre, Saint-Étienne, prend en charge le transport des PMR.

D'autres AO ont en projet de mettre en place un service TPMP à l'image de la communauté d'agglomération Perpignan Méditerranée qui a inauguré son service en cours d'année.

Les AOTU de plus de 100 000 habitants



Parmi les 52 AOTU qui organisent ce type de service⁷, 45 ont répondu au questionnaire, soit un taux de réponse qui avoisine les 90% (87%). Ce taux de retour exceptionnel s'explique en partie par une longue période d'enquête, par plusieurs relances téléphoniques et l'acceptation de réponses tardives. C'est également le reflet d'un grand intérêt et d'une mobilisation des personnes concernées par l'enquête.

Néanmoins, en raison de la richesse du questionnaire, certaines réponses sont parfois incomplètes, parcellaires ou bien partielles. Quelques unes d'entre elles ont fait l'objet de corrections grâce aux documents joints (plaquette, cahier des charges, convention, rapport d'activité, etc.) aux questionnaires renvoyés.

Afin de faciliter les comparaisons entre les différents services des AOTU, il a été distingué 3 catégories d'AOTU en fonction de l'importance de la population recensée dans le périmètre de desserte du service de TPMR. 19 AOTU ont moins de 200 000 habitants, 13 entre 200 000 et 300 000 habitants et 13 autres ont plus de 300 000 habitants.

⁷ A noter que ces 52 AOTU sont des structures à compétence intercommunale : 30 sont des communautés d'agglomération, 9 des communautés urbaines et 12 des syndicats mixtes de transports.

2.2 Les usagers des services

2.2.1 Les conditions d'accès des services

Les transports spécialisés sont réservés aux personnes à mobilité réduite qui ne peuvent emprunter les transports collectifs réguliers. Mais il est indispensable de définir les catégories des ayants droit pour pouvoir dimensionner le service de transport à la demande en fonction d'une clientèle particulière. Par conséquent, les AO ont tendance à privilégier l'accès à ce type de service uniquement aux personnes qui sont dans l'impossibilité d'utiliser un autre mode de transport en établissant des critères d'admission les plus précis et objectifs possibles.

Le premier critère d'éligibilité est celui du lieu de résidence

Contrairement au réseau de transport urbain régulier, les 3/4 des services TPMR enquêtés (34 sur 45 réponses) sont réservés uniquement aux usagers qui résident dans les communes du périmètre de transport urbain. Seules 6 AO n'ont émis aucune condition de résidence et 4 AO autorisent les voyageurs séjournant dans le PTU à bénéficier du service à titre exceptionnel (les personnes ayant voyagé avec la SNCF ou bien se déplaçant en fauteuil roulant non pliable ou pour les transferts aéroport-hôtel ou gare-hôtel).

La seconde modalité est l'incapacité d'utiliser les services de transports réguliers

La difficulté rencontrée par les AO est l'évaluation de la situation de handicap. Les AO doivent demander aux futurs bénéficiaires d'apporter la preuve de leur incapacité à se déplacer en transport en commun régulier ce qui est parfois mal perçu par certaines personnes handicapées.

L'ensemble des 45 AO a mis en place certaines règles d'accès à leur service TPMR. L'analyse des conditions instaurées par chaque AO a permis d'identifier quatre catégories de mesures restrictives selon des critères administratifs ou médicaux :

- La détention d'une carte d'invalidité
- Le passage devant une commission d'évaluation des droits d'accès
- L'obtention d'un certificat médical ou d'un questionnaire rempli et signé par un médecin
- L'accès direct en fonction du handicap de l'utilisateur

Un peu plus de la moitié des AO utilise un seul type de mesures, l'autre moitié combine ces critères d'admission⁸.

Près d'un tiers des AO (14 sur 45) limite exclusivement l'accès au service TPMR aux personnes titulaires d'une carte indiquant un taux d'invalidité de 80% minimum. Ces cartes d'invalidité sont délivrées par la COTOREP (commission technique d'orientation et de reclassement professionnel) pour les adultes ou la CDES (commission départementale de l'éducation spéciale) pour les enfants ou adolescents⁹. Ces AO exigent le plus souvent que soit figurées sur les cartes les mentions suivantes : « station debout pénible » attribuée le plus souvent aux personnes handicapées des membres inférieurs, « canne blanche » si l'acuité visuelle est inférieure à 1/10^e ou « cécité » si l'acuité visuelle est inférieure à 1/20^e. Et 12 autres AO (sur 45) introduisent parmi leur combinaison de critères d'admission la possession d'une carte d'invalidité, dont le taux d'invalidité est généralement supérieur ou égal à 80%.

Près de la moitié des AO (22 sur 45) ont mis en place une commission d'évaluation des droits d'accès leur permettant d'instruire les dossiers de demande d'admission et d'accorder

⁸ L'utilisateur devant alors répondre au moins à un critère ou à plusieurs pour obtenir le droit d'accès au service.

⁹ Dorénavant, les cartes d'invalidité sont remises par la CDAPH (voir fiche en annexe)

aux usagers qui ne sont pas détenteurs de carte d'invalidité le bénéfice de ce service. Pour 8 AO, l'acceptation de la commission constitue l'unique condition d'accès.

Les commissions d'accès qui se réunissent en moyenne 1 fois par mois sont généralement composées d'un ou de plusieurs représentant(s) de l'AO, d'un agent de l'opérateur-exploitant, d'un médecin agréé et d'un ou de représentant(s) d'associations de personnes handicapées.

Un cinquième des AO (9 sur 45) exige aux demandeurs un certificat d'un médecin traitant ou agréé indiquant l'impossibilité pour la personne d'utiliser de manière définitive ou temporaire le transport en commun régulier. Il n'est pas rare non plus que l'établissement d'un dossier d'admission requière un questionnaire rempli et signé par un médecin agréé.

Notons également que 7 AO sur 45 donnent de droit l'accès à leur service aux UFR et aux non-voyants sans autre condition que la nature de leur handicap.

La carte d'accès des bénéficiaires

Près de la moitié des AO (21 sur 45) délivrent aux bénéficiaires du service TPMR une carte d'accès sur laquelle figure généralement leur numéro de client et les coordonnées téléphoniques de la centrale de réservation. La carte accompagne l'utilisateur dans ses déplacements pouvant faire office d'aide mémoire et permettant au conducteur de contrôler plus facilement le droit d'accès de l'utilisateur. Pour certains services, ces cartes peuvent être aussi des moyens de paiement ou de validation du titre de transport.

2.2.2 Les bénéficiaires

Les usagers potentiels

Le faible nombre de réponses, uniquement 9 réponses exploitables, reflète une nouvelle fois la difficulté pour les autorités compétentes d'évaluer la population des personnes handicapées qui est susceptible de se déplacer et d'utiliser un service de transport adapté.

Or, il est important de bien connaître de nombre de bénéficiaires afin d'adapter l'offre de service aux besoins et de dimensionner les moyens en conséquence.

Au vu des réponses obtenues, le nombre d'utilisateurs potentiels est estimé entre 1,5 et 3 fois le nombre d'utilisateurs effectivement transportés.

Les usagers effectifs

L'essentiel des AO (24 sur 31 réponses) exprime une hausse relativement importante du nombre d'ayants droit. Pour les 18 AO qui ont été en capacité de quantifier cette évolution, l'augmentation atteint en moyenne +13%. Seulement 7 AO déclarent une stabilité du nombre d'utilisateurs. Dans certains cas, le nombre de bénéficiaires augmente mécaniquement du fait de l'intégration de nouvelles communes membres au sein de l'AO. D'autres augmentations résultent des améliorations apportées à l'offre de service mais aussi des campagnes de communication initiées par les AO (journaux, relais associatifs, sites Internet de l'AO, des communes, de l'opérateur du réseau de transport).

Malgré cet accroissement des effectifs concernés par le TPMR, le nombre d'utilisateurs inscrits à ce type de service demeure relativement faible : sur les 42 réponses obtenues, le nombre moyen d'utilisateurs pour mille habitants résidant dans le périmètre d'exploitation du service atteint 2,6 utilisateurs. A noter que ce ratio peut varier entre 0,7 et 6,4 selon les services et pour les services qui réalisent plus de 50 000 courses par an, entre 2 et 4 utilisateurs pour mille habitants.

Sur 31 réponses transmises, on relève qu'une part importante d'utilisateurs utilise fréquemment le service, en moyenne 45% d'utilisateurs réguliers ou abonnés. La définition d'utilisateur régulier peut varier selon les services, mais généralement leur déplacement est lié au travail. Si un service atteint le taux de 60% (c'est le cas pour 8 services étudiés), le service est alors habituellement saturé.

L'âge des usagers

Tous les opérateurs n'enregistrent pas l'âge des bénéficiaires, seules 24 AO sur 45 ont communiqué la répartition des usagers par tranches d'âges. Malgré une forte disparité de la distribution démographique des services, il est constaté en moyenne que 49% sont âgés entre 20 et 60 ans, les plus de 60 ans représentent 46% des usagers et les moins de 20 ans seulement 5%. La faible proportion de jeunes clients est en partie due à la prise en charge des déplacements par les parents eux-même à titre privé. De plus, pour les trajets liés à l'enseignement scolaire, les conseils généraux qui financent le transport des élèves handicapés ne sollicitent pas forcément les services organisés par les AOTU.

La sur-représentation des personnes âgées par rapport au transport public régulier peut s'expliquer par la prédominance des personnes âgées parmi la population des personnes en situation de handicap, mais aussi par l'accroissement des incapacités avec l'âge.

La répartition par type de handicap

Les associations de personnes ayant des déficiences motrices sont à l'origine de la création des services de transports spécialisés au bénéfice des usagers en fauteuil roulant. Les services ont ensuite pris en compte les problèmes rencontrés par des personnes ayant d'autres types de handicap ou de déficience. Ainsi, les déplacements des personnes qui n'ont pas la possibilité (définitivement ou temporairement) d'utiliser les transports en commun sont de plus en plus pris en charge par les services de transport adapté. Le champ du handicap s'est alors élargi.

4 grandes catégories d'usagers peuvent se distinguer : les UFR qui représentent en moyenne 40% des usagers (27 réponses), les personnes ayant une autre déficience motrice qui constituent 34% des clients (24 réponses), les personnes malvoyantes ou aveugles qui correspondent à 17% des bénéficiaires (24 réponses) et les personnes ayant une déficience mentale pour 8% des usagers (14 réponses).

2.2.3 Les déplacements des utilisateurs

Le taux de mobilité

Le nombre de déplacements par usager inscrit au service de transport spécialisé s'élève en moyenne à 1,1 déplacement par semaine (calcul mené sur un échantillon de 41 services), soit 56 voyages par an. Le nombre maximum double et atteint 2,2 déplacements par semaine ou 114 par an. Selon 24 réponses, 61% des déplacements sont dits « réguliers », ils correspondent à des demandes de transport effectuées par un bénéficiaire pour se rendre généralement à son lieu de travail à des horaires fixes. Ce qualificatif peut également signifier qu'un usager fait appel fréquemment au service TPMR quel que soit ses horaires et ses motifs de déplacements.

Sur un échantillon de 11 services qui ont fourni suffisamment d'éléments, les UFR représentent en moyenne 44% des usagers mais génèrent 39% des courses. Cela signifierait que les personnes en fauteuil roulant aurait proportionnellement tendance à un peu moins se déplacer en transport adapté que les autres usagers. La question de l'influence du niveau d'accessibilité globale de la ville sur les déplacements des UFR peut alors se poser.

Les motifs

Tous les services n'enregistrent pas ce type d'information. Selon les 26 réponses obtenues par l'enquête, 40% des déplacements sont motivés par le travail (y compris l'enseignement et la formation professionnelle) et les autres activités (loisirs, achats, santé et affaires personnelles) suscitent 60% des transports.

Certains services assurent les déplacements scolaires des élèves handicapés qui sont financièrement pris en charge par les conseils généraux. D'autres AOTU laissent le

département organiser pleinement ce type de déplacement. Sur 13 réponses exploitables, 10% des courses ont pour origine ou destination un lieu d'enseignement ou de formation.

De par la loi, les établissements d'insertion professionnelle de type ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) doivent prendre à leur compte les déplacements domicile-travail des personnes handicapées qui y sont accueillies. Néanmoins, face aux difficultés budgétaires de nombreuses structures, certaines AO acceptent que le service TPMR transporte cette catégorie d'usagers. 7 services ont indiqué que les usagers qui se rendent dans ces établissements spécifiques génèrent une part non négligeable des courses, en moyenne 24% des déplacements.

Selon l'article L322-5 du code de la sécurité sociale¹⁰, les déplacements pour raison médicale doivent être pris en charge par l'assurance maladie. L'analyse des réponses fournies indique que 23 services consacrent en moyenne 12% des courses à ce type de déplacement.

Pour les autres motifs, l'analyse est relativement difficile car peu de services effectuent de distinction entre les achats, les loisirs et les affaires personnelles. Seuls 8 services ont quantifié les déplacements liés aux achats ; la moyenne des réponses indique que 20% des transports sont engendrés par ce motif.

¹⁰ « Les frais de transport sont pris en charge sur la base du trajet et du mode de transport les moins onéreux compatibles avec l'état du bénéficiaire. ». A titre d'exemple, le service de l'agglomération caennaise facture les transports réalisés pour le compte de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) au prix des transports par taxis fixé par arrêté préfectoral, minoré de 10%.

2.3 L'offre de service

2.3.1 L'amplitude hebdomadaire et horaire

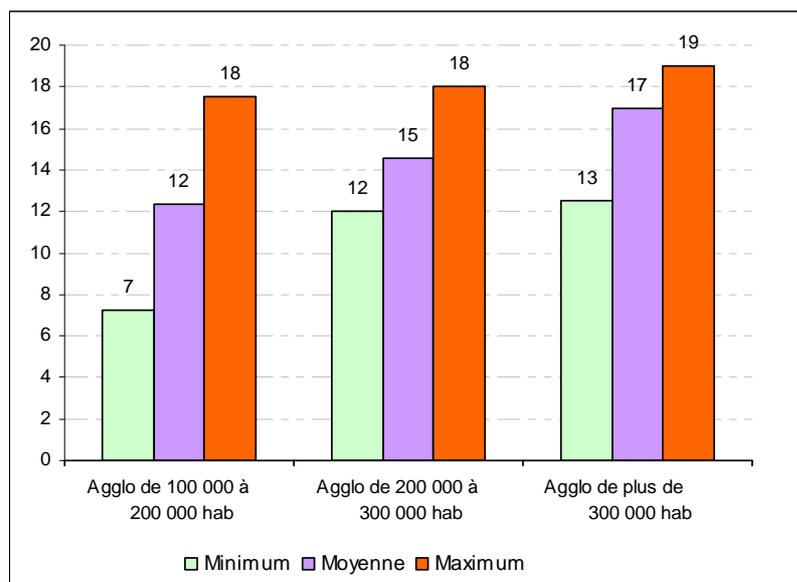
Les jours de fonctionnement du service

Parmi les 45 réponses reçues, les 3/4 des services fonctionnent 7 jours sur 7 et un quart du lundi au samedi. Lors des jours fériés, 29% des services n'offrent aucune prestation de transport, 44% (20 sur 45 services étudiés) fonctionnent à l'exception du 1^{er} mai et un quart des services sont exploités quel que soit le jour férié.

Les horaires de prise et de fin de service

Les 3/4 des services commencent leur activité entre 6 et 7 heures du matin. En soirée, un tiers des services terminent avant 20h, un second tiers entre 20h et 22h et le dernier tiers au-delà de 22h. L'amplitude horaire journalière en semaine est en moyenne de 14 heures et 20 minutes. La période de fonctionnement la plus étendue de 19 heures a été constatée pour 4 services de grandes agglomérations, opérant entre 6h et 1h du matin. Le samedi, la plage horaire moyenne de service diminue de 20 minutes. Le dimanche et les jours fériés, on observe une réduction moyenne de 4h30, soit une plage moyenne de 9 heures et 50 minutes. L'amplitude augmente en fonction de la taille de l'agglomération.

Amplitude de fonctionnement du service en semaine



En période estivale, l'ouverture du service demeure identique sauf pour deux services : l'un propose d'élargir la plage d'une heure et le second une diminution de 2 heures les dimanches et jours fériés.

2.3.2 La réservation

Un service de transport adapté à la demande est basé sur le principe de la réservation obligatoire et préalable avant tout déplacement, ce qui peut être ressenti comme contraignant par les bénéficiaires en comparaison avec la disponibilité des transports réguliers.

Le voyageur (ou son représentant) doit ainsi formuler sa demande de transport en communiquant la date de son déplacement, l'heure d'arrivée souhaitée, le lieu de prise en charge et de destination, s'il est accompagné (personne ou chien guide) ou qu'il désire un

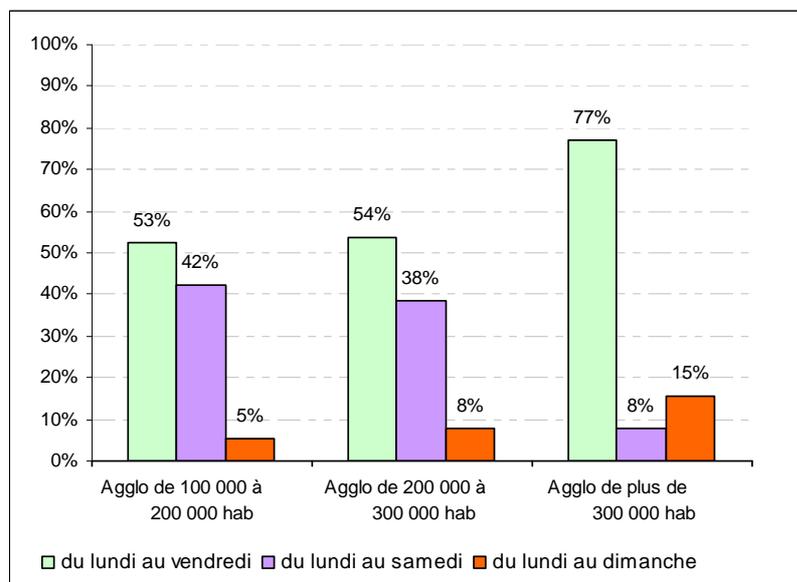
accompagnement ou bien d'une assistance particulière. L'opérateur enregistre sa demande et convient avec l'utilisateur d'un horaire de prise en charge qui est le résultat d'un compromis entre l'attente du client et les possibilités du service. Dans la situation où le service ne peut satisfaire la demande de transport par manque de moyens ou si l'horaire de passage proposé ne convient pas à l'utilisateur, la demande est alors refusée et mise en liste d'attente dans le cas d'un désistement d'un autre usager. Cependant, il est rare qu'un client attende une hypothétique annulation ; il envisagera alors une autre solution de transport (en faisant appel à son entourage ou à un transport privé), ou bien il renoncera définitivement à son déplacement en modifiant les activités qu'il avait prévues.

Généralement, seuls les déplacements d'une distance supérieure à 500 mètres sont acceptés et le délai entre deux voyages du même usager doit être au minimum de 30 minutes.

Les jours de réservation

La réservation d'un transport est possible du lundi au dimanche pour seulement 4 services. Près d'un tiers (précisément 14 sur 45 services) ouvrent leur centrale de réservation du lundi au samedi tandis que pour 60% des services les usagers peuvent réserver uniquement en semaine, du lundi au vendredi.

Jours d'ouverture de la centrale de réservation



Les horaires de réservation

En semaine, l'amplitude horaire moyenne, mesurée au vu des réponses communiquées, est de 8 heures et 45 minutes. Le samedi ou le week-end, l'ouverture de la centrale est en moyenne ouverte aux usagers pendant une période de 7 heures. La plus grande plage de service d'une centrale téléphonique que ce soit en semaine ou en week-end est de 16 heures. Les centrales de réservations des services des agglomérations de plus de 300 000 habitants sont davantage disponibles (généralement 1 à 2 heures supplémentaires d'ouverture).

Les modalités de réservation

Contrairement au transport collectif régulier, le transport adapté à la demande nécessite de réserver son transport en respectant un certain délai. Pour 67% des services, les usagers doivent effectuer leur réservation la veille au plus tard, 20% 48h à l'avance et 13% le jour même (avec une limite fonctionnelle d'une heure). D'autre part, si la centrale de réservation est fermée le week-end, l'utilisateur doit formuler sa demande de transport au moins le vendredi

soir pour une course souhaitée le lundi matin, soit près de 60 heures à l'avance, ce qui accentue le caractère contraignant de la réservation.

La centrale de réservation est joignable uniquement par téléphone pour 45% des services enquêtés, 16% par deux modes de communication (le plus souvent le téléphone et le fax) et 39% par au moins trois moyens (téléphone, fax internet ou mail) pour les services les plus modernisés.

Il est à noter que 5 AO (Antibes, Besançon, Clermont-Ferrand, Dijon, Dunkerque) ont mis en place une centrale d'appels commune avec d'autres services tels que la réservation d'un transport à la demande (TAD), l'information multimodale à destination des voyageurs ou bien un service de location de vélos.

2.3.3 Les annulations

Le taux d'annulation des réservations peut être élevé, atteignant 15% voire 30% des réservations pour certaines agglomérations. Néanmoins, une annulation de réservation ne signifie pas obligatoirement l'annulation d'une course mais peut correspondre à une modification d'horaire et générer une nouvelle réservation ainsi qu'une nouvelle planification des transports.

S'il existe, le délai de prévenance pour une annulation d'un transport est généralement compris entre 1h et 24h. Si ce délai n'est pas respecté, le règlement de la plupart des services prévoit de facturer à l'utilisateur le transport au tarif en vigueur. Et si l'utilisateur ne se présente pas à l'heure convenu lors de la réservation, il est prévu d'appliquer une pénalité (de 10 à 15 € habituellement). Ces mesures visent à limiter les abus de certains usagers qui pénalisent le fonctionnement du service au détriment d'autres usagers.

En dehors des heures de service de la centrale de réservation, les usagers peuvent-ils annuler un transport ? 25 AO ont répondu positivement à cette question : 8 ont un service qui a mis en place un transfert d'appel vers le téléphone portable du conducteur d'astreinte, 8 autres ont instauré une permanence téléphonique, pour 6 services, les appels sont pris en charge par les opérateurs du poste de commande centralisé du réseau de bus de l'agglomération qui prévient le conducteur si nécessaire et 3 services ont recours à une messagerie téléphonique.

2.3.4 La prestation de service

La nature du service

Près des 3/4 des services de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite ayant répondu à notre questionnaire offrent une prestation de type porte-à-porte¹¹ et un peu plus d'un quart de type trottoir à trottoir. Ce niveau de service est plus élevé que dans le domaine du transport régulier et même supérieur à celui offert par le taxi. Ce type de service de transport collectif est une réponse spécifique et unique aux caractéristiques des usagers ayant une incapacité à prendre les transports réguliers.

L'assistance diffère en fonction des déficiences de l'utilisateur. Au regard des cahiers des charges des services ou des règlements d'exploitations transmis, l'aide assurée par l'opérateur est à minima la prise en charge de la personne pour la montée et la descente du véhicule ainsi que l'installation à bord. Le plus souvent, il est mentionné dans les documents

¹¹ Soit une prise en charge de l'utilisateur de la porte de son domicile, si le logement se situe au rez-de-chaussée, ou au pied de l'immeuble, si le logement est à l'étage, jusqu'à l'accueil de l'établissement (équipement, commerce, etc.) ou de la résidence de destination.

contractuels que le port d'un bagage peu encombrant par le chauffeur est autorisé sous réserve qu'il ne génère aucune gêne. Enfin, 2 AO spécifient également que le conducteur peut aider l'utilisateur à mettre et ôter un vêtement (de type blouson, manteau, parka, etc). Lors de la réservation du transport, certains opérateurs de service demandent à leurs usagers de bien vouloir spécifier et détailler leurs besoins d'assistance afin qu'il puisse prévoir au mieux le temps de prise en charge et la durée de la course.

Le territoire desservi

L'essentiel des services (85%) proposent de desservir l'ensemble des communes appartenant au Périmètre de Transport Urbain (PTU) sur lequel les AOTU ont leur compétence¹². 4 services ont un périmètre d'exploitation plus restreint que le PTU et 3 autres exécutent des courses au-delà du PTU : le service lyonnais est circonscrit à certaines communes limitrophes au PTU tandis que les services de Béziers et de Montpellier n'ont pas de limite géographique, ils s'adaptent aux besoins des usagers.

L'obligation de réponse

15 AO sur 43 stipulent que le service TPMR doit répondre à toutes les demandes de transport permises par le cahier des charges. Mais le plus souvent les services acceptent les réservations dans la limite des capacités. Quelques opérateurs refusent le transport si le lieu de desserte n'est pas accessible pour l'utilisateur. 14 services (sur 43 réponses obtenues) appliquent un ordre de priorité lors de la réservation d'un créneau horaire en fonction du type de handicap (les UFR sont privilégiés) et/ou du motif de déplacements (les déplacements liés au travail sont prioritaires). Sur 26 réponses exploitables, le taux de refus déclaré est en moyenne de 1,3% et varie de 0 à 3% dans la plupart des agglomérations. 5 AO sur 38 ont prévu dans leur cahier des charges des pénalités pour l'exploitant en cas d'un nombre de refus jugé trop important.

La communication sur l'accessibilité des transports en commun

A la question sur l'obligation d'informer les usagers sur l'état d'accessibilité du réseau de transport régulier, 6 services sur 42 ont répondu positivement. Parmi eux, 4 services proposent le rabatement sur le réseau de transport en commun.

2.3.5 La tarification

La gamme tarifaire de certains services tels que ceux de Brest, Clermont-Ferrand, Le Havre, de Nantes ou de Valenciennes est la même que sur le réseau de transport en commun. L'acceptation de tous les titres de transports du réseau (y compris tarifs sociaux et abonnements) favorise l'intermodalité entre les services de transport de l'agglomération avec la possibilité de prendre indifféremment les lignes accessibles du réseau de transport et le service TPMR.

Le tarif unique

Seuls 2 services ont choisi de moduler le prix de la course, soit en fonction de tranche kilométrique comme à Rouen (tous les 4 km), soit par zone géographique tel qu'à Mulhouse. La majorité des services (43 sur 45 services) applique une tarification unique par trajet. Ce choix peut s'expliquer en partie par la faible étendue géographique des agglomérations enquêtées. Compte tenu qu'une course d'une portée de 10 à 14 km à partir de la ville-centre permet d'atteindre les limites de tous¹³ les PTU concernés, la modularité tarifaire semble alors moins avantageuse que la tarification unique, apportant, à la fois, une meilleure lisibilité de l'offre tarifaire pour l'utilisateur et une simplicité de mise en œuvre pour l'AO et l'exploitant.

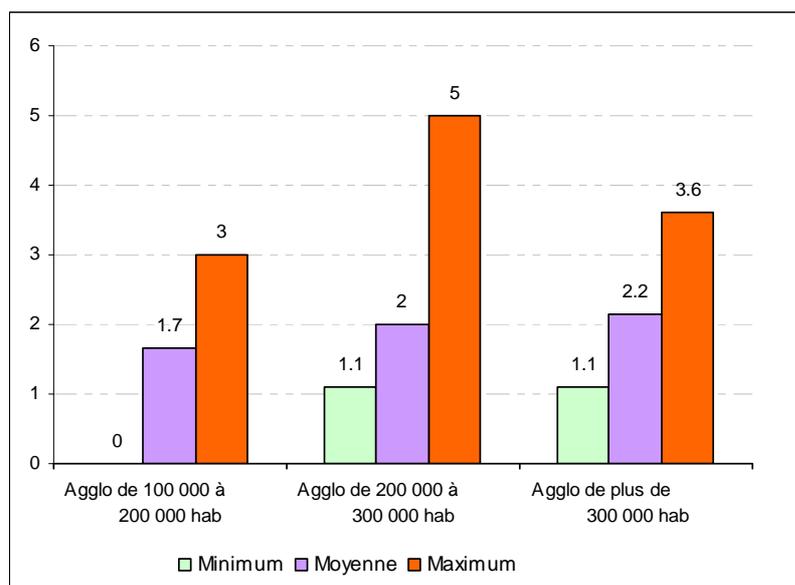
¹² Le nombre moyen de communes desservies est de 25 communes.

¹³ A l'exception de l'agglomération de Toulouse.

Le prix moyen du billet à l'unité s'élève, en 2005, à 1,90 € (euros) par voyage. Le tarif le plus élevé est de 5 € à Reims, toutefois les recettes des titres de transport au tarif normal ne représentent que 25% des recettes tarifaires du service rémois. Le tarif moyen unique augmente avec la taille de l'agglomération, l'écart moyen constaté est alors de 0.50 €, soit tout de même une différence de 30% entre le prix moyen d'une agglomération de moins de 200 000 habitants et celui d'une agglomération de plus de 300 000 habitants.

Pour 26 services TPMR pratiquant une tarification unique, le prix moyen d'un voyage est le double du prix d'un ticket à l'unité valable sur le réseau de transport, soit 2,40 €. Seuls 17 services TPMR appliquent un tarif unique à la course identique au prix d'un ticket à l'unité pour un déplacement occasionnel sur l'ensemble du réseau de transport régulier, soit en moyenne 1,20 €.

Prix moyen du billet à l'unité



Le carnet

21 services sur 45 ont mis en place la vente en carnet de plusieurs titres de transport (généralement 10 ou 20 tickets par carnet) ce qui a l'avantage pour l'utilisateur de réduire le prix à l'unité, à l'exception de 5 services où le coût unitaire demeure identique. Pour 16 services, le prix moyen du billet extrait du carnet est de 1,60 € et la différence moyenne tarifaire atteint -0.47 €, soit une réduction de 24% par rapport au tarif normal. Le prix d'achat du billet au carnet est deux fois plus élevé que celui constaté en moyenne dans les réseaux de transports urbains (selon l'enquête annuelle sur les transports urbains effectuée par le CERTU, le GART et l'UTP).

L'abonnement

Les usagers utilisant fréquemment le service TPMR ont intérêt à souscrire à un abonnement, le plus souvent mensuel, afin d'abaisser le coût de ces déplacements. L'exploitant trouve également un avantage à ce type de formule qui lui permet de fidéliser une clientèle et de réduire son coût d'exploitation grâce à l'apport d'un nombre important de courses régulières. Cependant, selon les réponses au questionnaire, un tiers des services (15 sur 45) ont instauré un abonnement mensuel dont le prix moyen est de 45 € par mois (14 réponses exploitables) alors que celui en vigueur dans les réseaux de transports urbains des agglomérations de plus de 100 000 habitants varie en moyenne entre 28 et 36 €.

7 services TPMR proposent un abonnement permettant l'usage illimité du service TPMR alors que l'autre moitié délivre l'abonnement sous certaines conditions : nombre limité de

trajets par mois ou attribution spécifique à une catégorie d'usager (les jeunes usagers ou les voyageurs se déplaçant pour raison professionnelle). A noter qu'un seul service, celui de Reims, propose à ses clients un forfait mensuel donnant droit à un tarif avantageux pour chaque transport.

La différenciation tarifaire

Plus de la moitié des services (22 sur 42 réponses obtenues au questionnaire) applique une distinction tarifaire qui peut prendre la forme d'une majoration ou bien d'une réduction.

Parmi eux, 12 services pratiquent une majoration tarifaire dont 9 pour des transports qui ont lieu le week-end et/ou en soirée (le prix à l'unité est habituellement doublé). Certains services facturent également des suppléments à leurs clients pour le temps d'attente du conducteur, des réservations prises hors délai réglementaire, pour des prestations annexes d'assistance ou d'accompagnement, ou bien pour des déplacements au-delà du périmètre d'exploitation du service ou pour des voyageurs domiciliés en dehors de l'agglomération desservie.

D'autre part, 12 services (dont deux services qui ont mis en oeuvre une mesure précédemment citée) accordent à certains de leurs clients une réduction tarifaire pour les tickets à l'unité soit aux bénéficiaires d'aides sociales (CMU, AAH), soit aux voyageurs ayant au moins un taux d'invalidité de 80%, aux accompagnateurs, aux jeunes usagers (4 services concernés), pour des déplacements motivés par le travail (4 services) ou bien encore pour des transports réalisés en journée aux heures de faibles fréquentations (c'est le cas pour Toulouse).

La gratuité

28 services ont déclaré une gratuité du transport pour certaines catégories de voyageurs qui sont le plus souvent (26 services) les accompagnateurs du bénéficiaire du service TPMR et/ou, pour 5 services, les enfants n'ayant pas dépassé un certain âge (4, 5 ou 6 ans et accompagnés ou non d'un parent). Seul le service de l'agglomération de Boulogne-sur-Mer a opté pour la gratuité du transport des ayants droit, mais n'effectue pas de courses liées au travail.

La prise en charge des accompagnateurs

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, valide et autonome. En règle générale, son transport est autorisé dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé. Suivant les informations communiquées par certains services, environ 7% des voyages sont effectués avec un accompagnateur et dans la plupart des cas les courses correspondent à des trajets occasionnels (autres que domicile-travail).

Sur les 26 services qui déclarent une gratuité pour les accompagnateurs, 17 services facturent ou non le transport de l'accompagnateur en fonction de sa mission d'assistance vis-à-vis de l'ayant droit. Ainsi, l'accompagnateur voyage gratuitement à condition qu'il apporte une assistance au bénéficiaire du service ; dans les autres cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport (billet à l'unité) car il est considéré comme « occasionnel » (personnes de la famille ou amis) et participant au déplacement de l'usager sans prendre à sa charge l'assistance.

Parmi ces services, la gratuité de l'accompagnateur est effective si la mention « tierce personne » est inscrite sur la carte d'invalidité de l'ayant droit (pour 8 services) ou si la présence de l'accompagnateur est obligatoire après avis de la commission d'admission (7 services) ou bien si une justification médicale est apportée par l'usager (2 services).

2.4 L'organisation du service

2.4.1 Le cadre juridique et contractuel

Le statut juridique

Sur les 45 opérateurs de service enquêtés, plus de la moitié (24) sont des sociétés privées (1/3 sont affiliées au groupe Kéolis, un autre tiers à Véolia transport et un 1/6 au SynerGihp – filiale du Gihp), 8 sont des SEM le plus souvent partenaire du groupe Transdev (6), 2 sont des Établissements Public Industriel et Commercial et enfin 11 sont des associations de type loi 1901 (dont 8 sont rattachés au GIHP).

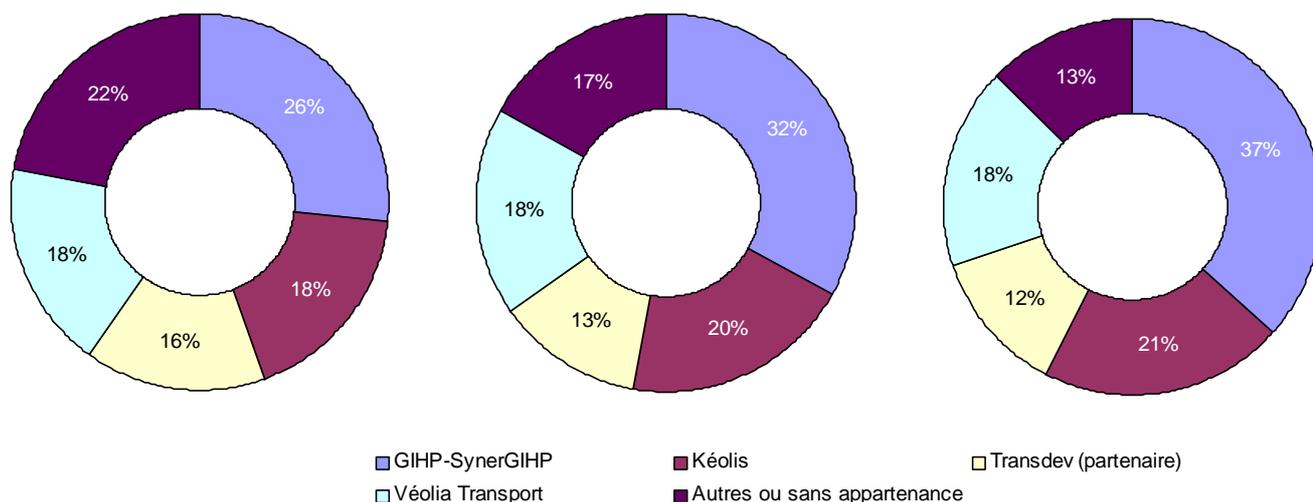
Le GIHP et sa filiale SynerGihp exploitent plus d'un quart des services de TPMR enquêtés. Parmi les sociétés privées, seul 1/3 d'entre elles sont exclusivement dédiées au contrat.

Part des groupes en nombre de réseaux, de véhicules et de voyages

en nombre de services

en nombre de véhicules

en nombre de voyages



La relation contractuelle

Les services de TPMR à l'image des services de transports urbains sont exploités en gestion déléguée. Près de 90% des AOTU enquêtées (39 sur les 45 réponses obtenues) ont fait le choix de recourir à des procédures de publicité et de mise en concurrence. Les autres AOTU (6 sur 45) ont préféré, dans le cadre d'une convention, subventionner une association offrant une prestation de transport privé à l'échelle de l'agglomération.

Pour près de la moitié des agglomérations (20 sur 45), la prestation de service TPMR est intégrée dans le cadre de la Délégation de Service Public (DSP) du réseau de transport régulier. Ainsi, la convention d'exploitation du système de transport urbain globalise à la fois l'offre de transport en commun ordinaire et le service TPMR. La moitié des services TPMR qui sont dans cette situation contractuelle appliquent pour l'utilisateur un tarif unique à la course identique à celui en vigueur sur le réseau de transport public urbain régulier.

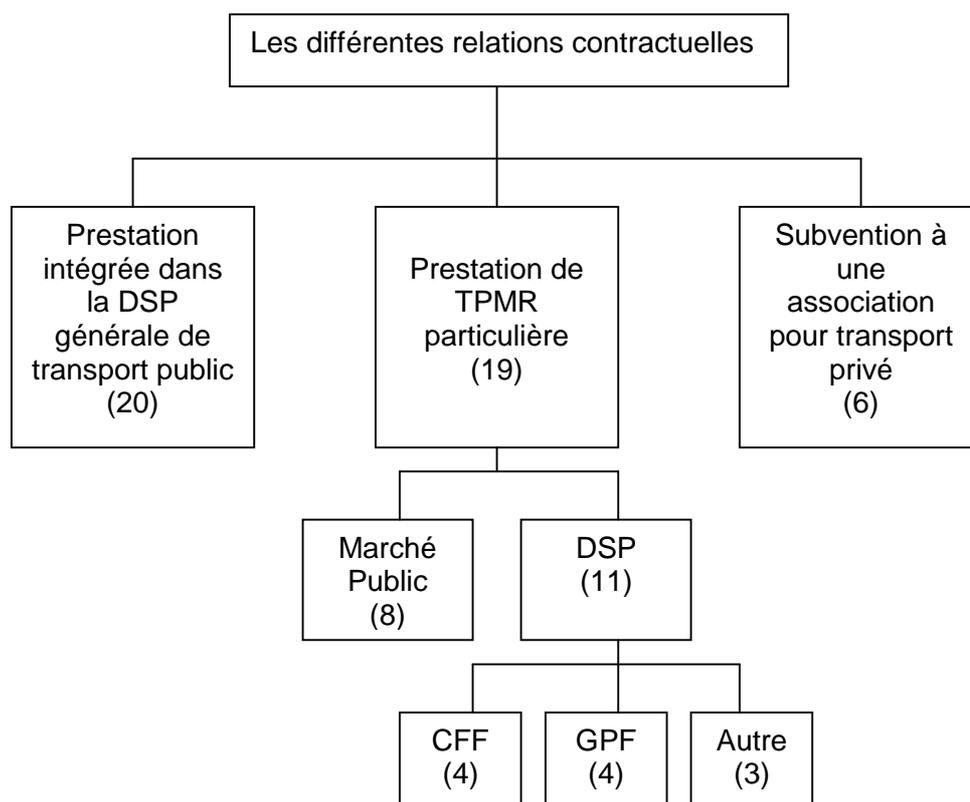
42% des services (19 sur 45) font l'objet d'une prestation de transport particulière. 8 AOTU ont opté pour une procédure de marché public répondant aux règles du code des marchés publics et 11 pour une DSP au sens de la loi n°93-122 du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique, dite loi Sapin. L'intégralité des AOTU qui organisent leur service par le biais d'un marché public a opté pour des « marchés à bons de commandes ». Ce sont majoritairement des marchés

renouvelables d'année en année sur une période moyenne de 4 ans (plus précisément 4 ans et un trimestre).

Pour les conventions de DSP, le choix est plus nuancé car il dépend d'une part de la rémunération de l'exploitation et d'autre part de la répartition des risques liés aux charges d'exploitation (ou dit risque industriel), aux recettes commerciales et à la charge de l'investissement. Cependant, dans la mesure où la participation financière des usagers couvre faiblement les coûts d'exploitation, l'AO assure dans la plupart des cas les investissements et l'essentiel du financement du service. Ainsi, les contrats de gestion d'un service TPMR comportent le plus souvent des risques limités pour le délégataire mais les modes de rémunérations peuvent être très variés.

Parmi les contrats d'exploitation des 11 services qui sont encadrés par une DSP spécifique, 4 sont de type « Contribution financière forfaitaire » (CFF) où l'exploitant s'engage sur le risque industriel et commercial. 4 autres AOTU ont retenu une convention de « Gestion à prix forfaitaire » (GPF) en supportant l'aléa commercial et en versant à l'opérateur une rémunération forfaitaire, le délégataire prenant à sa charge le risque sur les coûts d'exploitation. Et 3 autres AOTU ont choisi une contractualisation différente soit en introduisant une subvention d'équilibre ou forfaitaire en fonction des prises en charge.

A noter que, dans la majorité des conventions, des clauses contractuelles prévoient la révision des conditions financières en cas de modifications par l'AO de la définition du service, de l'offre et de la structure tarifaire ou si l'évolution de la réglementation et la législation bouleversent l'équilibre économique du service.



(N) : Nombre de services concernés

DSP : Délégation de Service Public

CFF : Contribution Financière Forfaitaire

GPF : Gestion à Prix Forfaitaire

Conformément à la législation¹⁴, les conventions des DSP sont limitées dans leur durée. Sur l'ensemble des DSP passées, la durée atteint 7 ans et demi. La durée moyenne des conventions des DSP qui concernent exclusivement la prestation de service TPMP est de 6 ans alors que celle des DSP intégrant tous les services de transports (y compris le TPMP) s'allonge à 9 ans.

2.4.2 Les moyens matériels

Le centre d'exploitation

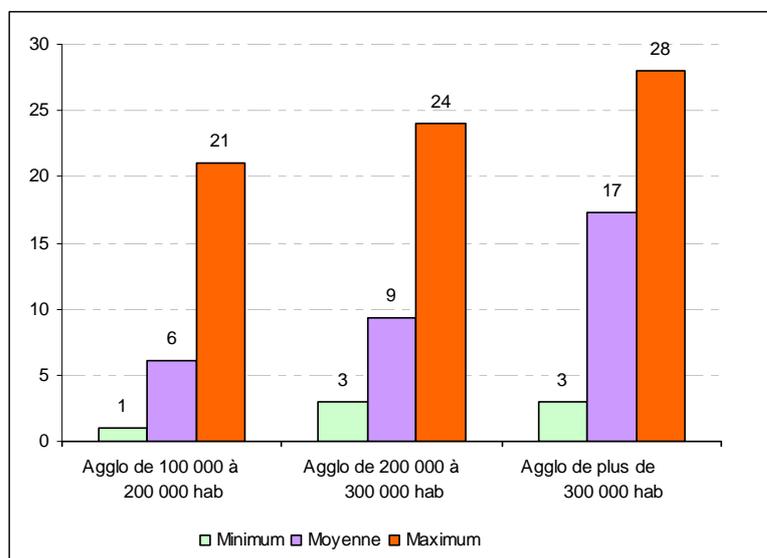
Les centres d'exploitation ont pour mission de gérer le fonctionnement du service et peuvent regrouper en leur sein la centrale de réservation, l'administration du service et le dépôt du matériel roulant, qui peut être équipé d'une aire de maintenance, de lavage et d'approvisionnement en carburant.

Du fait de l'entendue limitée de la zone de desserte (la moyenne¹⁵ des superficies des périmètres d'exploitation atteint 308 km²), la quasi-totalité des services sont organisés à partir d'un seul et unique centre d'exploitation. Seuls 2 services ont éprouvé le besoin d'établir plusieurs centres d'exploitation, l'un pour des raisons géographiques et l'autre pour des logiques de fonctionnement (recours à différents prestataires de service).

Le parc de véhicules

Le nombre de véhicules varie bien entendu en fonction de l'importance du service (d'un véhicule à 28 pour le service le plus doté). En moyenne sur les 43 réponses exploitables, la flotte est composée de 10 véhicules dont la plupart sont des minibus de type 9 places aménagés pour le transport des usagers en fauteuil roulant.

Nombre de véhicules



La capacité maximale moyenne en places assises s'élève à 5,7 places par véhicule (échantillon de 38 réponses) et le nombre moyen d'emplacements pour fauteuil roulant est de 3,5 emplacements par véhicule (sur un ensemble de 40 réponses). Le maximum observé atteint 5 places UFR. Ces capacités moyennes varient faiblement selon la taille du service.

¹⁴ Article 40 de la loi dite Sapin et l'article 1411-2 du Code général des collectivités territoriales (CGCT)

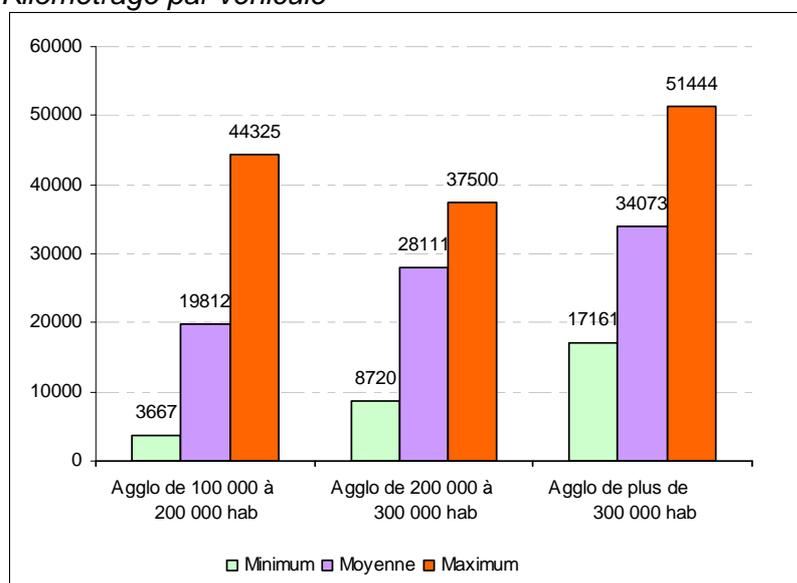
¹⁵ La superficie du territoire desservi est variable en fonction des AOTU, allant de 59 km² pour Cannes et ses environs à près de 900 km² pour l'agglomération toulousaine, soit un rapport de 1 à 15.

En moyenne (sur 34 réponses), il est prévu un emplacement pour 10 usagers en fauteuil roulant inscrits au service TPMP et un siège pour 7 usagers qui n'utilisent pas de fauteuil roulant pour se déplacer.

Globalement, le kilométrage moyen effectué par véhicule augmente avec la taille du service TPMP ; ce kilométrage s'élève en moyenne à 27 000 km par an¹⁶. Cependant, au cours d'une année, l'utilisation d'un véhicule peut évoluer en fonction de son état. Quand certains sont en service, d'autres sont en maintenance ou remisés. Il se peut également qu'un minibus au kilométrage élevé soit « économisé » en effectuant des parcours aux distances limitées ou une mise en réserve.

Dans la situation la plus courante, le nombre de véhicules est pratiquement équivalent au nombre de chauffeurs étant donné qu'une partie des courses est sous-traitée et que l'amplitude journalière du service est inférieure à celle proposée par le réseau de transport public régulier.

Kilométrage par véhicule



L'âge moyen du parc (calculé sur 33 réponses fournies) avoisine les 4 ans. Les services des agglomérations dont la population est comprise entre 200 000 et 300 000 habitants ont en moyenne un parc de 3 ans d'âge. Le renouvellement habituellement constaté d'un véhicule s'opère tous les 5 ans (durée d'amortissement du matériel).

Un peu plus de la moitié des AOTU (25 sur 45 réponses) est propriétaire du matériel roulant contre 40% pour les exploitants. Seuls 2 services ont une propriété du parc partagée entre l'AO et le prestataire. En nombre de véhicules affectés aux services TPMP, la répartition de la propriété du parc est pratiquement similaire. A signaler que la location n'est pas encore développée.

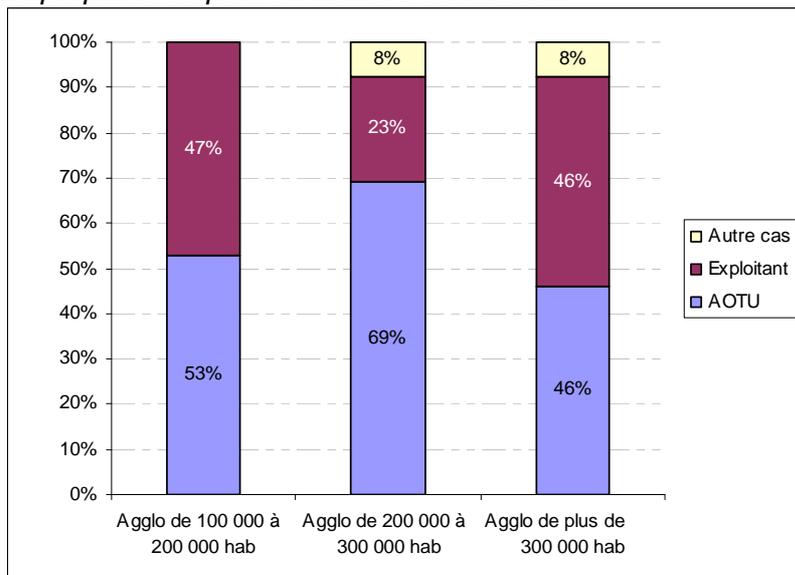
L'ensemble des biens mobiliers et immobiliers appartenant à l'AO est habituellement mis à la disposition de l'opérateur du service et un inventaire du matériel d'exploitation, où figure le statut juridique des biens et leur état, est tenu à jour.

D'autre part, l'entretien et la maintenance de l'ensemble des installations, équipements et matériels sont à la charge du transporteur.

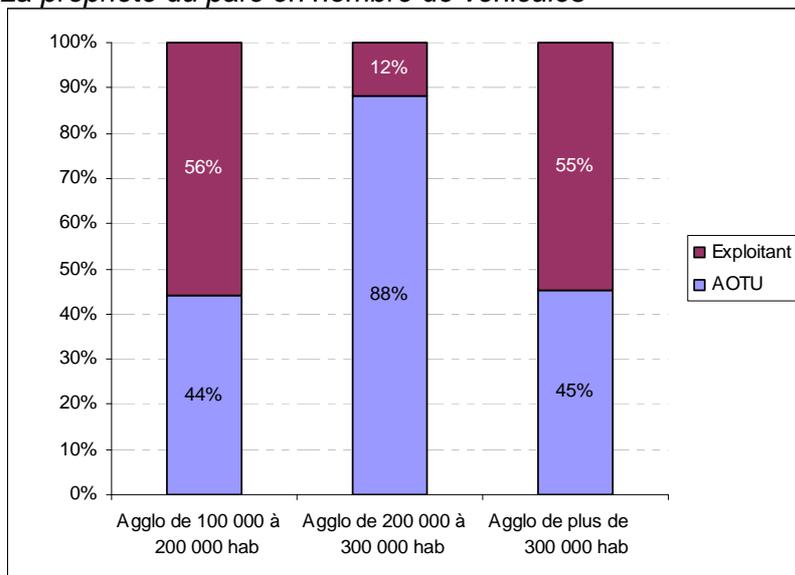
A noter que le coût d'acquisition d'un minibus s'élève en 2005 en moyenne à environ 40 000 €HT : 30 000 €HT pour l'achat et 10 000 €HT pour l'aménagement du véhicule.

¹⁶ Ce résultat est obtenu à partir de 37 réponses exploitables en effectuant le ratio du kilométrage parcouru de l'année révolue par le nombre total de véhicules.

La propriété du parc en nombre de réseaux



La propriété du parc en nombre de véhicules

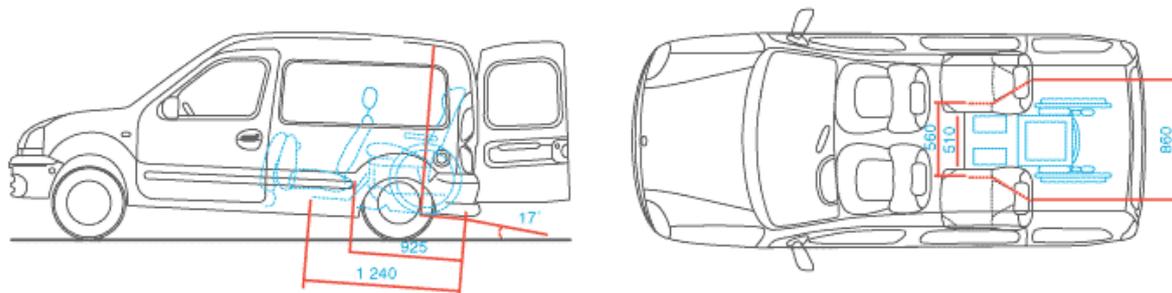


La mise en circulation des véhicules est dictée par la circulaire du 18 mars 1981 relative aux véhicules spécialement aménagés pour le transport de personnes handicapées en fauteuil roulant, modifiée par la circulaire du n°88-34 du 12 avril 1988.

L'annexe V de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes fixe les règles d'aménagements applicables aux véhicules affectés au transport de passagers handicapés en fauteuil roulant en déterminant l'accessibilité des véhicules, la stabilité des fauteuils roulants, le confort offert aux personnes transportées, l'éclairage et la signalisation. Les normes¹⁷ pour les véhicules routiers pour le transport de personnes handicapées d'une capacité maximale de 9 places, conducteur compris, présentent également les caractéristiques techniques de ces véhicules, en particulier les conditions minimales de sécurité, d'accès et de confort.

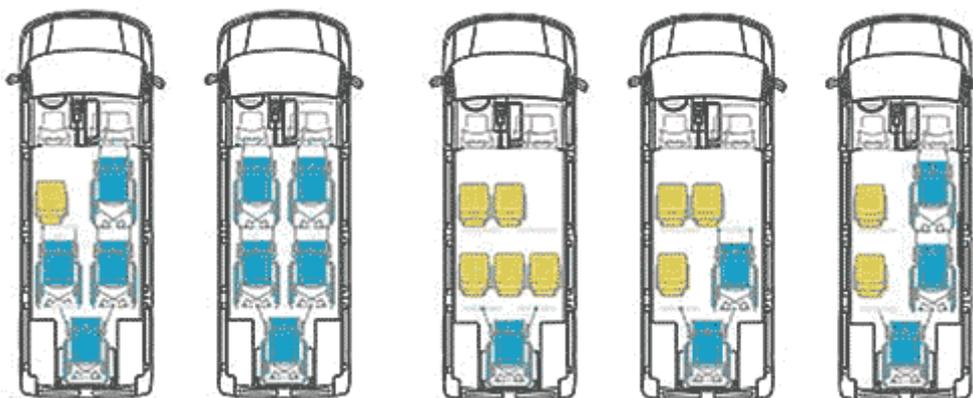
¹⁷ Normes Afnor NF PR 18-802, FD R 18-803 et XP R 18-804-1.

Configuration type d'un Renault Kangoo



Source : SOMAC (équipementier)

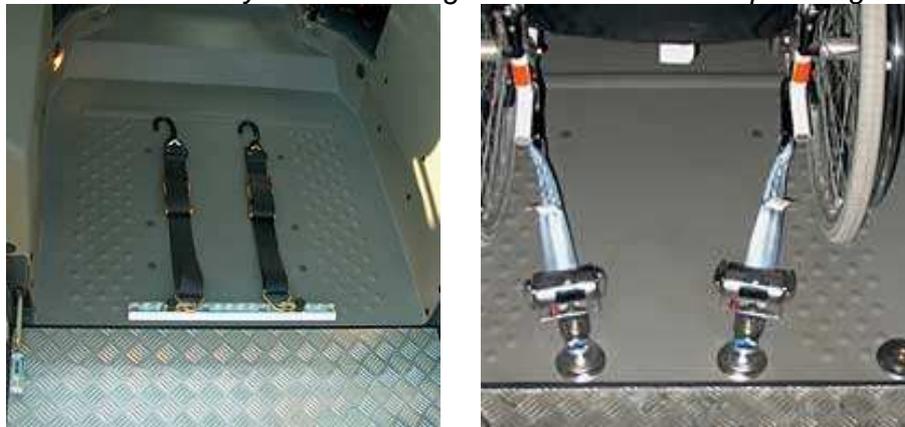
Exemples de configurations possibles d'aménagement d'un Renault Master version allongée



Source : SOMAC (équipementier)

Pour le maintien du fauteuil roulant, la réglementation impose un système d'ancrage et pour le maintien du passager, une ceinture de sécurité en cas de freinage brusque. La mise en place de ce dispositif requiert l'aide du conducteur ou d'un agent habilité et doit se réaliser à l'arrêt. A l'heure actuelle, les systèmes d'attache du fauteuil roulant et de retenue de l'occupant n'offrent pas une entière satisfaction à certains opérateurs alors qu'ils répondent aux exigences des normes en vigueur (dont l'ISO 10542). En effet, face à la tendance des constructeurs de fauteuils roulants à alléger et épurer les cadres, les systèmes d'arrimage s'adaptent parfois difficilement.

Illustrations d'un système d'ancrage d'un fauteuil roulant par sangles et enrouleurs



Source : SOMAC (équipementier)

Malgré les efforts des équipementiers spécialistes de l'adaptation de véhicules utilitaires pour le transport des personnes à mobilité réduite et l'évolution notable du confort du matériel roulant avec l'apport de la climatisation, de surfaces vitrées plus importantes et d'un hayon élévateur facilitant l'accès aux véhicules, de nombreux usagers se plaignent encore de conditions de confort insuffisantes, notamment vis-à-vis de l'amortissement et l'ambiance sonore des véhicules.

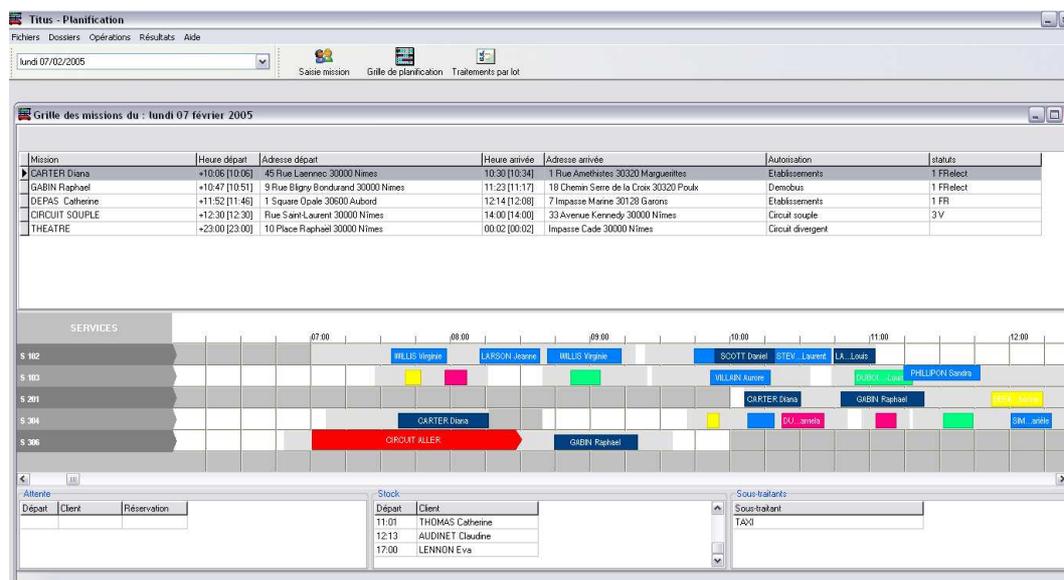
Les outils de gestion et d'optimisation

L'optimisation des réservations par des logiciels spécifiques

Avec le développement des outils informatiques, les services de transports spécialisés sont de plus en plus équipés de logiciel d'aide à l'exploitation. Cette application leur permet d'optimiser la planification des courses en fonction des demandes, de la disponibilité des véhicules et du personnel de conduite et favorise le suivi et le contrôle de l'activité. Le logiciel peut également établir les feuilles de routes des conducteurs en prenant en considération des paramètres de localisation géographique, des temps de parcours et de prise en charge estimés, les renseignements sur l'ayant droit, l'état de fonctionnement du matériel roulant, les temps de conduite autorisés par la réglementation.

Les 3/4 des services (33 sur 44 réponses) disposent d'un logiciel d'optimisation des réservations. Parmi eux, 2/3 se sont équipés du logiciel Titus de BST-Technologies et un quart d'Handiciel, application développée par le GIHP.

Illustration d'une planification avec le logiciel Titus



La gestion dynamique par les moyens de communication

Près des 4/5 des services (34 sur 43) utilisent un moyen de communication entre la plateforme de réservation et les conducteurs en service dans le but d'améliorer la réactivité du service selon les événements qui peuvent survenir (annulation ou retard de l'utilisateur, adresse erronée, embouteillage, panne d'un véhicule, par exemples). Les deux tiers d'entre eux ont leurs véhicules équipés de radiotéléphone, un cinquième de téléphone mobile et 4 services possèdent les deux. A noter que seulement 3 services disposent d'un système de localisation des véhicules par satellite.

2.4.3 Le personnel

Au vu des réponses (42 sur 45), l'effectif employé pour le fonctionnement du service est composé en grande partie de conducteurs pour environ 80%. Plus de 10 % de l'effectif est affecté aux activités de réservation et de planification et le personnel restant est attribué aux missions administratives et/ou d'encadrement. A signaler qu'une seule AO a déclaré que l'exploitant faisait appel à des bénévoles pour accomplir une partie de la prestation de service.

Les conditions statutaires de l'ensemble du personnel relèvent généralement soit de la convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires du transport, soit de la convention collective nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs.

Le temps de conduite journalier est en général limité à 9 heures. Les chauffeurs sont soumis à la réglementation relative aux temps de repos et de conduite qui fixe en particulier le temps de conduite journalier maximum sans interruption à 4h30, le temps des pauses (45 minutes par période 4h30 d'activité), le temps de repos journalier obligatoire (en général, 11 heures consécutives par période de 24 heures) et le nombre maximum de jours de conduites successifs à 6 jours. A noter que les contraintes réglementaires portant sur la durée de travail des conducteurs sont intégrées dans la gestion de la planification des courses.

En moyenne, un conducteur parcourt 26 500 km par an et le nombre moyen de courses par heure de conduite est évalué à 2,1 courses, suite aux 17 réponses obtenues.

Les conducteurs reçoivent le plus souvent une formation spécifique (37 AO sur 43 répondent positivement à cette question) qui se décompose en deux modules d'apprentissage : l'un pour l'appréhension des différents handicaps (moteurs, visuels et mentaux) ainsi que pour la manipulation et la fixation des fauteuils roulants, et l'autre pour une conduite adaptée, souple et préventive (virage, freinage, ...). Après avoir bénéficié d'une formation initiale, les conducteurs doivent régulièrement (au moins une fois par an) assister à des séances ou des stages de mise à niveau d'une durée maximale de 3 jours.

Lors du recrutement, l'exploitant apprécie que les conducteurs soient déjà formés aux gestes de premiers secours et au maniement d'extincteurs. Certaines formations intègrent aussi cette dimension.

2.4.4 La sous-traitance et le partenariat

La sous-traitance

La sous-traitance partielle de l'activité du service de transport peut être envisagée sous réserve que l'AO accepte préalablement un tel moyen d'exécution du service.

30 services sur 43 ont recours à la sous-traitance afin de faire face à la saturation de leur service mais également pour maîtriser les coûts (charge salariale, frais de mobilisation ou d'amortissement, maintenance et entretien moindres des véhicules). Bien qu'elle soit parfois limitée en nombre de courses dans le contrat du prestataire-exploitant, la sous-traitance représente tout de même en moyenne 19% des transports réalisés (calcul sur 19 réponses exploitables).

Cette prestation est souvent effectuée par des artisans taxis (ou un groupement) disposant de véhicules légers qui ne sont pas adaptés à tous les types de handicap, en particulier aux personnes en fauteuil roulant électrique ou non transférables. D'autre part, il est rare que les chauffeurs-taxis auxquels l'exploitant fait appel, aient reçu la même formation que celle dispensée aux conducteurs des minibus du service TPMR. Le niveau de qualité de service (accueil, prise en charge, amabilité par exemple) ne peut-être alors identique. Le contrôle et la soumission de la sous-traitance aux mêmes exigences sont les garanties d'une prestation de qualité similaire quel que soit le transporteur.

Le partenariat

Seuls 6 services sur 45 permettent des transports au-delà de la zone de desserte du service grâce des accords de partenariats avec d'autres services de transports. C'est le cas entre les services du GIHP de la région Lorraine ou celle du Languedoc-Roussillon : via le TER, des transports peuvent se faire de ville en ville, entre Montpellier et Béziers à titre d'exemple. A Angers ou Orléans, le service TPMR peut être sollicité par la SNCF pour la prise en charge de voyageurs à mobilité réduite qui utilisent le train et qui ont pour origine ou destination ces agglomérations.

2.4.5 L'identification et l'information

Le nom commercial

Sur les 45 services enquêtés, 20 sont simplement dénommés service TPMR ou de transport adapté. Parmi les appellations choisies, 8 portent dans leur intitulé la mention « Handi » ce qui fait référence à un service dédié aux personnes handicapées, 8 autres contiennent le terme « Mobi » évoquant un service qui permet d'améliorer la mobilité des PMR, 10 sont composés du mot « Bus » renvoyant l'image d'un transport collectif urbain et 7 contiennent le nom commercial du réseau de transport en commun marquant l'intégration du service au sein de l'offre de transport collectif de l'agglomération.

Les informations sur le service par Internet

Parmi les 45 AOTU qui ont répondu à l'enquête, 32 ont leur opérateur du réseau de transport régulier qui dispose d'un site Internet sur lequel un lien ou une page renseigne l'éventuel usager qu'un service de transports dédiés aux personnes à mobilité réduite existe en lui indiquant un minimum d'informations à ce sujet (numéro de téléphone, ayants droit, horaires de services ou tarifs par exemple).

Sur les pages d'accueil de ces sites Internet d'information des voyageurs, la rubrique où se localise les renseignements destinés au service TPMR est diversement intitulée : « Se déplacer », « services », « services spécifiques » ou « services particuliers » ou « services en plus », ou bien encore « accessibilité ». Seuls 2 sites possèdent un lien direct facilitant l'identification du service de transport adapté.

2.4.6 La qualité et le contrôle du service

Les enquêtes « Qualité »

18 services sur 45 enquêtes ont répondu avoir entrepris une enquête de satisfaction auprès des usagers du service TPMR. Les réponses reçues révèlent un niveau de service globalement apprécié par les usagers. Les principales remarques exprimées par les usagers manifestent souvent une volonté d'obtenir une meilleure disponibilité du service (une plus grande ouverture des plages horaires et/ou journalières du service, des délais réduits de réservation et d'attente au standard téléphonique), une meilleure offre (une extension du périmètre de desserte, une prestation de porte à porte au lieu de trottoir à trottoir, des prestations complémentaires d'accompagnement ainsi que des véhicules plus confortables), un meilleur traitement de la demande de transport (une proposition horaire davantage conforme à la demande et une ponctualité horaire des conducteurs).

La démarche participative, la consultation et concertation des usagers

La plupart des AOTU (22 sur 30 réponses) réunissent régulièrement (tous les mois ou les trimestres) des représentants des usagers qui sont généralement de membres d'associations de PMR ou d'un groupement associatif de PMR. Certains échanges ont lieu dans le cadre des commissions Transport, Accessibilité ou de la commission consultative

des services publics locaux (voir annexe) ou bien encore lors d'une séance du comité tripartite prévue par la certification NF Service, rassemblant l'AOTU, l'exploitant et les associations PMR.

Les services exploités par le GIHP mettent en avant que certains membres du conseil d'administration de l'association du GIHP sont des personnes handicapées usagers du service.

La démarche Qualité

16 services (sur 43 réponses) ont déclaré avoir établi une démarche « Qualité » et 7 d'entre eux ont obtenu, ou sont en cours d'obtenir, une certification qualité de service spécifique au TPMR. Parmi eux, 5 services ont indiqué être certifié à la norme NF service 371 « service de transport à la demande » (voir annexe) et 2 autres ont reçu la certification service Qualicert conformément au référentiel qualité « transport à la demande des personnes à mobilité réduite » (voir annexe). Dans un certain nombre de conventions entre l'AO et le prestataire, il est également mentionné que l'opérateur s'engage à obtenir une certification de qualité du service, le plus souvent avant la mi-mandat.

Les principaux indicateurs de qualité que l'opérateur du service s'engage à respecter sont généralement les suivants :

- L'information générale sur l'offre de service (plaquette et support téléphonique contenant les informations sur les modalités d'accès, de réservation et de fonctionnement du service, la tarification, coordonnées)
- L'accessibilité et l'accueil téléphonique (délai de réponse, amabilité du téléopérateur)
- La réservation et la prise en compte de la demande du voyageur (reformulation de la prestation de transport convenue)
- La régularité et la ponctualité (respect des horaires convenus, durée de retard limitée)
- L'attitude du conducteur (le conducteur se doit de porter une tenue correcte, d'être attentif et courtois avec le voyageur, de contrôler le titre de transport)
- Le confort de conduite (conduite adaptée, préventive et souple)
- L'état et la propreté des véhicules (à l'extérieur et à l'intérieur)
- La fiabilité des véhicules (maintenance, tenu du carnet d'entretien)
- L'identification des véhicules et l'information dans les véhicules (affichage du règlement du service)
- La gestion des réclamations (transmission systématique à l'AOTU, délai de réponse par courrier à respecter)

Les moyens de contrôle

Conformément à l'article 7 de la LOTI, le contrat entre l'AO et le délégataire doit contenir des clauses relative au contrôle de l'utilisation des fonds publics engagés pour financer l'exécution du service. Par ailleurs, l'article 40-1 de la loi dite Sapin introduit par l'article 2 de la loi n°95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations de service public précise que « le délégataire produit chaque année avant le 1er juin à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public ».

Par conséquent, en procédant à la délégation du service de transport en faveur des PMR, les AOTU ont les moyens de vérifier le bon fonctionnement du service au niveau juridique, comptable, financier et technique, sur pièce et/ou sur place. Généralement, le délégant demande à l'opérateur de lui fournir un certain nombre de documents lui permettant d'évaluer si le cahier des charges est respecté. Les comptes de gestion de l'exploitation sont transmis régulièrement au cours de l'exercice et peuvent être attestés par des commissaires aux comptes. Les documents portant sur la situation financière, la qualité de service et l'évolution de l'activité prennent le plus souvent la forme d'états de suivi ou de tableaux de

bord d'une périodicité mensuelle ou trimestrielle et d'un rapport d'activité annuel effectuant le bilan d'exploitation de l'année écoulée. A noter que les contrats prévoient fréquemment des sanctions pécuniaires si les documents sont remis à l'AO au delà du délai escompté.

Des AOTU organisent également un dialogue à travers des réunions d'échanges avec le délégataire et les associations d'usagers afin de recueillir leurs observations et souhaits. Une attention particulière est consacrée aux réclamations et remarques exprimées dans le courrier des usagers. Certaines AOTU effectuent aussi des sondages ou des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires du service, des contrôles par des clients « mystères » ainsi que des examens détaillés des feuilles de route des conducteurs et des éléments statistiques et analytiques dont l'exploitant dispose. Enfin, quelques autorités organisatrices procèdent à des audits en faisant appel à une société extérieure pour contrôler la qualité du service et vérifier que les exigences contractuelles sont respectées.

Les indicateurs de suivi

Pour réaliser un suivi continu de la qualité du service, les AOTU sont vigilantes sur certains indicateurs statistiques que l'exploitant doit leur transmettre et mettre à jour. Les principaux indicateurs témoins du fonctionnement du service sont habituellement :

- Le nombre de clients inscrits et transportés, répartition par type de handicap ;
- Le nombre de voyages réalisés et la répartition par motif de déplacements ;
- Les kilomètres parcourus et le ratio voyage/km ;
- Le nombre de retard, le taux de refus et d'annulation ;
- L'état des recettes ;
- Les coûts au kilomètre, par voyage et usager.

Ces indicateurs de suivi sont contractuels plus d'une fois sur deux (17 réponses sur 30) ; en les annexant au contrat, l'AO fixe des objectifs de résultats et de qualité au délégataire du service. Un tiers des AO (12 sur 36 réponses) instaure même des dispositifs de bonus/malus afin d'inciter les opérateurs à tenir leurs engagements et à améliorer la qualité de service en contrepartie d'un intéressement. D'autres AO ont préféré mettre en place uniquement des mesures dissuasives en infligeant des pénalités financières forfaitaires à l'opérateur en cas de retard abusif du conducteur, de transport convenu mais non réalisé, d'un nombre trop important de courses refusées ou si le service est interrompu.

22 AO ont déclaré vouloir apporter des améliorations à leur service TPMP. Près de la moitié d'entre elles (10 AO) désirent en premier lieu faciliter la réservation d'un transport soit en élargissant les plages horaires et la disponibilité du standard téléphonique, soit en optimisant la planification des réservations ou soit en disposant d'un serveur Internet de réservation (et plus particulièrement à destination des usagers à déficience visuelle). Le deuxième objectif énoncé est de gagner en régularité et ponctualité. L'envie de préserver ou d'atteindre une qualité de service, d'être à l'écoute des usagers et de répondre à leurs besoins est formulée de nombreuses fois. Certaines AO veulent réduire le nombre de refus, d'autres souhaitent élargir l'amplitude horaire du service ou l'accès au service (critères d'accès moins restrictifs ou périmètre de desserte plus grand) ou bien améliorer l'aménagement des véhicules.

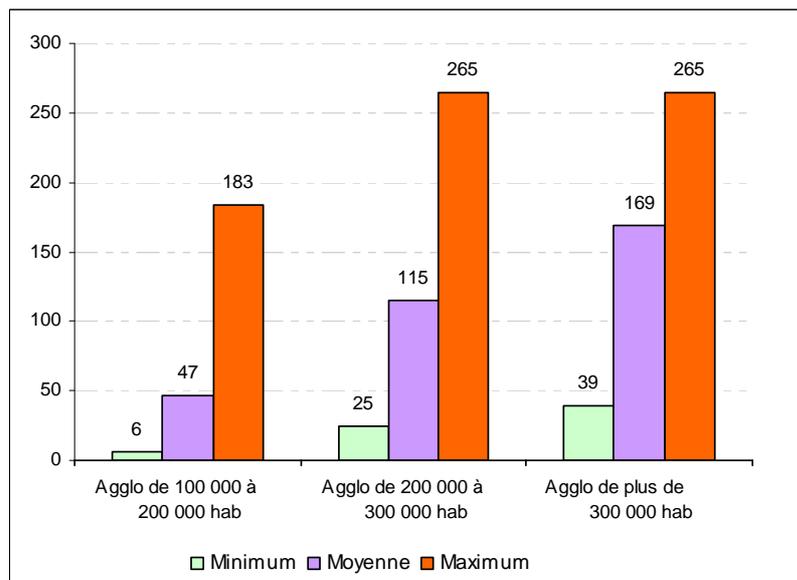
2.5 Les résultats d'exploitation des services

2.5.1 Les résultats de fonctionnement

Le nombre journalier de courses

Le nombre de courses effectuées chaque jour diffère en fonction de la taille de l'agglomération ou du service ; à titre indicatif, le maximum enregistré est de 265 courses par jour pour certains services d'agglomération de plus de 200 000 habitants.

Nombre de courses par jour



L'évolution de la fréquentation

Le nombre de courses effectuées par les services TPMR progressent en moyenne de 8% entre 2004 et 2005. 30 services sur 38 connaissent une hausse du nombre de courses. 3 services observent une stabilisation du nombre des courses et 5 services constatent une baisse de leur activité. Ces 5 agglomérations mettent sur le compte de ces baisses les effets éventuels de rabattement sur le réseau de transport régulier grâce au développement de son accessibilité et à la mise en service de lignes de transport en commun guidé tel que le tramway ou le Val. Certaines AO évoquent aussi les conséquences de la restriction des ayants droit suite aux modifications des critères d'admission.

La durée d'une course

La durée moyenne d'un trajet pour un usager (hors trajet à vide) est estimée à 26 minutes en fonction des 20 réponses exploitables. Ce temps varie selon les conditions de circulation du réseau routier des agglomérations mais également en fonction du temps de prise en charge de l'usager qui peut atteindre 10 minutes pour la montée et la descente d'une personne en fauteuil roulant.

En cas de groupage¹⁸, le temps de transport pour l'usager augmente mais il est généralement limité car il ne doit pas excéder un temps supplémentaire (le plus souvent d'environ 20 minutes) ou être supérieur au temps qu'il pourrait mettre s'il avait la capacité d'utiliser les transports collectifs réguliers.

¹⁸ Le groupage correspond à la prise en charge dans un même véhicule de plusieurs usagers ayant des origines ou des destinations différentes afin d'optimiser le taux de remplissage des véhicules.

La longueur d'un déplacement

Sur un ensemble de 38 réponses données, le nombre moyen de kilomètres parcourus pour le transport d'un usager est de 524 km par an (le kilométrage maximum enregistré s'élève à 1 143 km/an/voyageur) et la distance moyenne d'une course, y compris le trajet haut le pied, avoisine les 10 km (calculée grâce aux 41 réponses transmises).

Le rabattement vers les transports collectifs réguliers

7 services (sur 44 réponses) proposent et réalisent des courses de rabattement vers des stations du réseau de transport en commun accessible. Pour la plupart, ce sont des services d'agglomérations relativement importantes telle que Bordeaux, Grenoble, Montpellier, Nantes, Rennes et Toulouse, qui ont développé une offre accessible de transport régulier avec la mise en service de plusieurs lignes de transport collectif en site propre intégral de type tramway ou Val. A noter que l'AOTU du valenciennois proposera ce choix à ses usagers avec la nouvelle ligne de tramway.

A Rennes, une offre couplée intégrant le service TPMR et le transport régulier est mise à la disposition du client handicapé : à sa demande, il peut prendre une correspondance sur le réseau STAR avec le même ticket de transport.

Malgré ces possibilités offertes à l'usager, le nombre de ces voyages spécifiques reste relativement faible, à l'exception de Nantes où la part des transports de rabattement atteint 5% de l'ensemble des courses. La rupture de charge, l'organisation, la qualité et le confort du changement modal ainsi que les services supplémentaires du TPMR vis-à-vis du transport régulier n'encouragent pas ce type de pratique multimodale.

2.5.2 Le financement et les coûts d'exploitation

Le volet économique et financier du questionnaire a obtenu un taux de réponse moins élevé que les chapitres précédents. Plusieurs raisons peuvent être évoquées, la première est le nombre non négligeable de service (près de la moitié) qui sont encadrés par une DSP intégrant à la fois la gestion du réseau de transport régulier et le service TPMR. Dans ce cas, il est a priori difficile de distinguer ou d'identifier de manière spécifique les budgets consacrés au TPMR, les coûts étant globalisés pour l'ensemble du service de transport délégué. La seconde correspond à la confidentialité des informations financières et budgétaires. Compte tenu de l'aspect concurrentiel de plus en plus prégnant dans le monde du TPMR, certaines données sont parfois considérées comme « sensibles » et de ce fait, certains opérateurs de services ou AOTU ne souhaitent pas et/ou ne peuvent pas les communiquer.

A noter que les éléments de coûts indiqués ci-après ne prennent pas compte des frais financiers et d'amortissement liés à l'exercice de l'activité.

Le fonctionnement

Taux de couverture :

Le taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes tarifaires est en moyenne de 12%, selon les réponses transmises par 15 AOTU. Ce taux est à comparer avec celui des services de transports à la demande ouverts à tous les publics qui est en moyenne de 9% pour les services en milieu périurbain et de 28% en milieu rural, selon les résultats de l'enquête menée en 2004 pour le compte de la DATAR, la DTT et l'ADEME¹⁹. A noter également que le taux de couverture des réseaux de transports urbains atteint 34% (hors investissement), selon les données issues de l'enquête annuelle sur les transports urbains en 2004 conduite par le CERTU, la DGMT, le GART et l'UTP.

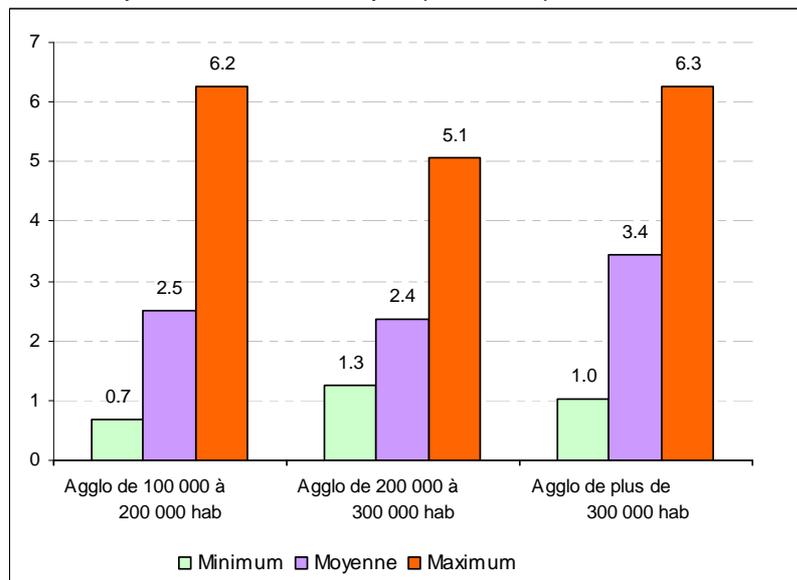
¹⁹ DATAR, DTT, ADEME – Services à la demande et transports innovants en milieu rural : de l'inventaire à la valorisation des expériences – novembre 2004.

Résultats issus de l'analyse de 9 services périurbains et de 57 services ruraux.

Coût d'exploitation :

Le coût d'exploitation des services varie bien entendu avec le niveau de l'offre et de la qualité de service proposée aux usagers. Selon 30 réponses exploitables, le coût kilométrique (les dépenses d'exploitation rapportées au nombre de kilomètres parcourus) s'élève en moyenne à 2,70 € par Km. Pour les réseaux de transports urbains de l'enquête citée précédemment, le coût au kilomètre, c'est-à-dire le prix de revient moyen, hors investissement, d'un kilomètre produit est de 4,40 € par Km.

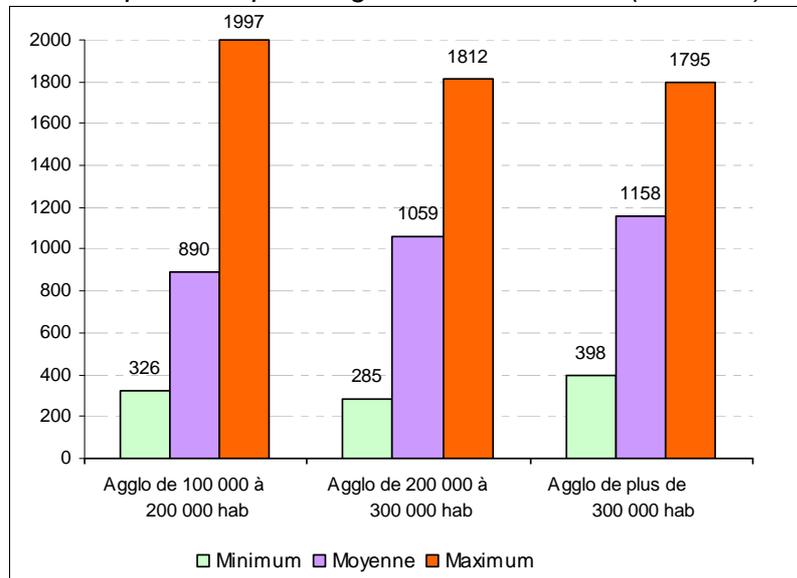
Coût d'exploitation kilométrique (en euros)



Le coût moyen d'exploitation par voyage, soit le prix de revient moyen hors investissement d'une course est estimé à 21,30 € contre 1,30 € pour l'ensemble des réseaux de transports urbains. Cependant, la nature du service est bien différente de celle du transport régulier car le service offre un transport à la demande, le plus souvent de porte à porte et parfois avec assistance. Par ailleurs, comparativement à un service de bus classique, les charges de personnel par voyage sont bien supérieures et le taux de remplissage des véhicules bien plus faible.

Le coût d'exploitation rapporté au nombre d'usagers atteint 1 008 € en moyenne par an, le maximum recensé avoisine les 2 000 € par usager inscrit. Le coût moyen s'accroît avec la taille de l'agglomération.

Coût d'exploitation par usager inscrit au service (en euros)



Le financement de l'exploitation par habitant résidant dans la zone de desserte est évalué à 2,40 € en moyenne, le maximum constaté s'élève à 7,5 €.

Le coût d'exploitation par véhicule s'accroît sensiblement avec la taille de l'agglomération, il est estimé en moyenne à plus de 70 000 € par véhicule, mais il varie fortement d'un service à l'autre en raison de l'importance donnée à la sous-traitance.

Selon 19 réponses, les AOTU participent aux dépenses de fonctionnement à hauteur de 81% en moyenne, les usagers contribuent à 10%. Pour 9 services TPMP, le conseil général concourt en moyenne à 15%, la caisse primaire d'assurance maladie à 5% (5 services concernés). Quelques services ont recours à d'autres organismes financeurs complémentaires tel que la Région pour Bordeaux et l'Agefiph pour Marseille. Enfin, en accord avec l'AO, certains opérateurs peuvent effectuer des prestations de transports privés leur permettant d'obtenir une source de financement supplémentaire (Rennes 1,2%, Tours 3,2%).

Par leur mission et organisation, de tels services de transports ne peuvent s'autofinancer. Les résultats d'exploitation montrent sans équivoque que les financements des autorités publiques sont indispensables à leur mise en place ainsi qu'à leur développement.

L'investissement

Les dépenses d'investissement sont généralement consacrées à l'acquisition et/ou au renouvellement des moyens d'exploitation au premier rang desquels : le matériel roulant, la mise en place de logiciels de réservation et l'installation de système de localisation des véhicules. Dans la plupart des cas, 19 sur 21 réponses obtenues, l'AOTU finance exclusivement l'investissement. L'AO est alors responsable du projet d'investissement et décide du rythme de réalisation de ces investissements en associant le prestataire et suivant un plan prévisionnel.

Conclusion

Bien que les services de transport spécialisé soient une solution relativement onéreuse sur le plan de l'exploitation, ils demeurent la seule alternative de transport pour les personnes ayant les plus grandes difficultés à utiliser les transports en commun. Dans une certaine mesure, le coût financier d'un tel service de transport à la demande, le plus souvent porte-à-porte, est justifié par sa dimension sociale et sa fonction intégrative.

Néanmoins, les autorités organisatrices des transports se doivent de maîtriser les coûts d'exploitation tout en garantissant la qualité de la prestation de service. Plusieurs actions peuvent être conduites pour limiter les dépenses de fonctionnement telle que l'optimisation de l'utilisation des véhicules ou bien le recours à des prestataires moins coûteux (taxis accessibles, par exemple) que les opérateurs de transport habituels à condition que leur sollicitation soit parfaitement encadrée et contrôlée. L'élargissement de la clientèle lors des périodes de faible fréquentation (heures creuses, week-end, mois d'août) peut être également envisagé afin d'augmenter la productivité du service. Compte tenu des caractéristiques de leur mobilité quotidienne, les personnes âgées ou les touristes ayant des difficultés de déplacements pourraient être alors autorisés à utiliser le service TPMP de l'agglomération.

Avec la mise en accessibilité généralisée des transports publics réguliers sous l'impulsion de l'article 45 de loi du 11 février 2005, il est probable que l'offre des services TPMP sera de plus en plus organisée en articulation et complémentarité avec l'offre de transport régulier. Pour une partie de la clientèle actuelle des services de transports spécialisés, le développement de l'accessibilité des réseaux de transports publics engendrera certainement de nouvelles pratiques de déplacements ou d'utilisation des modes de transports. Il sera alors possible de réajuster l'offre de service à la demande en fonction d'une clientèle plus restreinte. A terme, il est envisageable que les services de transports spécialisés soient réservés uniquement aux personnes les plus gravement handicapées, du fait que la clientèle la plus autonome pourra, selon les possibilités, davantage emprunter :

- une ligne de transport régulier devenue accessible,
- un transport de rabattement vers le réseau accessible,
- ou un service de substitution au sens de la loi du 11 février 2005 en faveur des personnes en situation de handicap.

Cette évolution progressive entraînera certainement les AO à réviser les critères d'admission et à les modifier régulièrement en fonction des secteurs géographiques bien desservis par des transports collectifs réguliers rendus accessibles. Afin de favoriser cette transition, le changement des pratiques et l'accès au transport régulier, il est également souhaitable de développer des services d'accompagnement ainsi que des actions de sensibilisation et d'information auprès des personnes à mobilité réduite.

Annexes

Annexe 1 : Le questionnaire

Annexe 2 : Le rôle et les missions de la MDPH et de la CDAPH

Annexe 3 : Les critères de la NF371

Annexe 4 : Les critères du référentiel Qualicert

Annexe 5 : La CCSPL

Annexe 6 : Possibilité d'aménagement d'un véhicule de transport adapté

Annexe 1 : Le questionnaire

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 droit 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 droit (à préciser) :

Quelles sont les conditions d'accès à votre service ?

Détenion 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.

Annexe 2 : Le rôle et les missions de la MDPH et de la CDAPH

« Qu'est-ce que la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) ?

Créée par la loi du 11 février 2005, la MDPH est le lieu unique d'accueil et d'accompagnement, l'accès unique aux droits et prestations mis en place pour les personnes handicapées et leurs proches.

Que deviennent les équipes des COTOREP, CDES, et SVA ?

Les MDPH regroupent, sous l'égide des Conseils Généraux, toutes les compétences impliquées actuellement dans l'accompagnement des personnes handicapées : équipes des Commissions techniques d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP), des Commissions départementales de l'éducation spéciale (CDES) et des Sites pour la vie autonome (SVA).

Quel est le rôle de la « Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées » ?

La Commission des droits de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) est la nouvelle instance chargée des décisions d'attribution des prestations et d'orientation. Elle remplace la Commission départementale de l'éducation spéciale (CDES) et la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (Cotorep).

Au sein de la MDPH, la CDAPH prend toutes les décisions concernant les aides et les prestations - après évaluation des besoins et élaboration du plan personnalisé de compensation par l'équipe d'évaluation.

La CDAPH est responsable des décisions pour l'ensemble des aides proposées (Prestation de compensation, AEEH (ex-AES), AAH, cartes d'invalidité ou de priorité, etc.). Les décisions prises antérieurement par la CDES et Cotorep restent valables jusqu'à leur terme prévu. »

Source : www.handicap.gouv.fr

Annexe 3 : Les critères de la NF371

NF371	NF SERVICE « Service de transport à la demande »
-------	--

1.2.3 Critères obligatoires

Définition :

Le transport à la demande accessible à tout public est un service de transport, urbain ou interurbain, déclenché uniquement à la demande du voyageur.

L'offre de service :

Le transporteur doit définir son offre de transport en amont et la faire valider par le comité tripartite.

Glossaire :

- heure souhaitée : horaire de transport demandé par le voyageur.
- heure convenue : heure de prise en charge et/ou heure de dépose issues de l'échange avec le client au cours de la planification qui correspond au compromis entre l'attente du client et les possibilités du service.

Le recueil des engagements de service du demandeur/titulaire doit reprendre les **11 critères obligatoires** définis ci-après :

Parcours client Critère	Service de référence	Niveau d'exigence	Situation inacceptable
Information sur l'offre de service	Le voyageur dispose sur demande, auprès de l'opérateur, d'un support commercial contenant au minimum les informations, à jour, suivantes : - les horaires de fonctionnement du service et les zones desservies, - la définition de l'offre de transport, - les horaires d'ouverture du standard de réservation ou du standard administratif si différent, - les modalités de réservation, - la tarification, - les coordonnées du service.	Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le voyageur est induit en erreur par une information erronée.
Accessibilité au service téléphonique	Après 3 tentatives maximum de 4 sonneries maximum, le voyageur est pris en charge, après décroché, dans un délai qui n'excède pas <u>3 minutes</u> .	Au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence	Le voyageur n'arrive pas à joindre le standard téléphonique ou le service de réservation pendant les heures d'ouverture annoncées du transporteur après 5 tentatives en 20 minutes. Le voyageur attend plus de 10 minutes avant d'être pris en charge après le décroché.
Accueil téléphonique par un téléopérateur	Le voyageur est accueilli par un téléopérateur qui respecte au minimum les gestes commerciaux suivants : - accueil personnalisé, - élocution claire et compréhensible, - aimable et correct, - prise de congé.	Au moins 85 % des voyageurs bénéficient du service de référence	Le téléopérateur est manifestement incorrect avec le voyageur

Parcours client Critère	Service de référence	Niveau d'exigence	Situation inacceptable
Informations générales téléphoniques (hors réservation)	<p>Le voyageur peut obtenir les informations à jour suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les horaires de fonctionnement du service et les zones desservies, - la définition de l'offre de transport, - les horaires d'ouverture du standard de réservation ou du standard administratif si différents, - les modalités de réservation, - la tarification, - les coordonnées du service. 	<p>Au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence.</p> <p>Au moins 95 % des voyageurs bénéficient du service de référence dans les 3 ans qui suivent la certification.</p>	Le voyageur reçoit une information erronée ou n'obtient pas une réponse correspondant à sa demande
Réservation - prise en compte de la demande du voyageur	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque le voyageur effectue une réservation par téléphone, sa demande est systématiquement reformulée au minimum sur les items suivants : <ul style="list-style-type: none"> - date du transport (si ce n'est pas le jour même), - heure convenue, - lieu de départ *, - lieu d'arrivée *. <p>(*) A adapter en fonction du service et à faire valider par le comité tripartite.</p>	Au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence	La demande du voyageur n'est pas <u>du tout</u> reformulée
Régularité / ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> • Le conducteur arrive, au lieu de départ convenu, au plus tard à l'heure convenue + 5 minutes. 	Au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence	<ul style="list-style-type: none"> • Le conducteur arrivé en avance n'attend pas le client jusqu'à l'heure convenue. • Le voyageur attend plus de 20 minutes après l'heure convenue.
Attitude du conducteur	<ul style="list-style-type: none"> • Le conducteur porte une tenue correcte. Il est attentif, aimable, courtois avec le voyageur. 	Au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence	<ul style="list-style-type: none"> • Le conducteur est manifestement incorrect avec le voyageur
Confort de conduite	<ul style="list-style-type: none"> • Le conducteur : <ul style="list-style-type: none"> - adapte l'allure du véhicule au profil et à l'environnement du trajet, - adopte une conduite confortable 	Au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence.	<ul style="list-style-type: none"> • Le conducteur provoque la chute d'un voyageur (hors freinage et manœuvre d'urgence).
Propreté/netteté des véhicules	<ul style="list-style-type: none"> • Le voyageur dispose d'un véhicule propre et en bon état. <p>(*) Cette notion est évaluée sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - odeurs - propreté intérieure du véhicule - propreté extérieure du véhicule 	Au moins 90% des voyageurs sont servis conformément au service de référence	Le voyageur endommage ses vêtements/effets personnels ou se blesse en empruntant le véhicule.

Parcours client Critère	Service de référence	Niveau d'exigence	Situation inacceptable
Fiabilité du véhicule	<ul style="list-style-type: none"> • Les voyageurs ne sont pas immobilisés en cours de trajet à la suite d'une avarie technique du véhicule. 	Au moins 99% des voyageurs bénéficient du service de référence.	<ul style="list-style-type: none"> • Le voyageur ou un tiers est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique. • Le voyageur est abandonné sans solution de remplacement
Information véhicule	<ul style="list-style-type: none"> • Le voyageur identifie le véhicule correspondant au service convenu. <p>Les modalités d'identification seront définies en fonction de la nature du service et seront validées par le comité tripartite.</p>	Au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence.	

Le demandeur doit, pour chacun de ces critères, définir la méthode de mesure et de calcul.

Si pour des raisons de mise en page, la méthode de mesure et de calcul n'est pas présentée dans le recueil des engagements de service, elle doit dans tous les cas être rédigée par le transporteur, présentée et validée par le Comité tripartite (cf §2 du règlement de certification générique).

Le demandeur doit, pour chacun de ces critères, gérer le seuil d'inacceptabilité (situation inacceptable) lorsqu'il existe ou traiter toute absence de service ou service non rendu.

1.2.4 Critères spécifiques

Généralités

Le **recueil des engagements de service** contient également des critères spécifiques imposés et des critères spécifiques choisis par le demandeur et adaptés à chaque service visé par la certification. Ces critères doivent être définis par le demandeur/titulaire à partir des attentes exprimées des voyageurs.

Le demandeur/titulaire doit développer dans son recueil des engagements de service les critères suivants : Traitement des réclamations clients, Information en situation perturbée.

Chaque service est spécifié en appliquant la grille suivante :

Qualité attendue par le voyageur	Service de référence	Niveau d'exigence	Situation inacceptable	Méthode de mesure
			Etc.	

Le demandeur doit, pour chacun de ces critères, définir la méthode de mesure et de calcul. Si pour des raisons de mise en page, la méthode de mesure et de calcul n'est pas présentée dans le **recueil des engagements de service**, elle doit dans tous les cas être rédigée par le transporteur et présentée au Comité tripartite (cf §2 du règlement de certification générique).

Le demandeur doit, pour chacun de ces critères, gérer le seuil d'inacceptabilité (situation inacceptable).

Une situation inacceptable peut ne pas être définie a priori. En revanche, le transporteur s'engage à enregistrer et traiter toute absence de service ou service non rendu.

1.2.5 Critères complémentaires

Le demandeur/titulaire doit s'inscrire dans une démarche de progrès et compléter son **recueil des engagements de service** de critères complémentaires qui pourront s'intégrer les années suivantes dans les critères spécifiques ou obligatoires.

Les critères complémentaires sont choisis par le demandeur/titulaire. Ils se définissent par des services de référence et des seuils d'inacceptabilité. Le demandeur doit, pour chacun de ces critères, gérer le seuil d'inacceptabilité (situation inacceptable).

1.2.6 Validation par un Comité tripartite

Conformément à ce qui est défini dans le règlement de certification générique NF281, le comité tripartite composé du transporteur, de l'autorité organisatrice et des représentants des voyageurs valide le recueil des engagements de service.

Annexe 4 : Les critères du référentiel Qualicert

Les 36 points qualité sont :

A/ Inscription des nouveaux clients et Information

- 1- Information de tout nouveau client sur les modalités de réservation et de transport
- 2- Information du client après admission
- 3- Des informations disponibles dans les véhicules
- 4- La possibilité de disposer des certificats d'assurance

B/ Service téléphonique et réservation

- 5- Un accès au service téléphonique au minimum 7 heures par jour, les jours ouvrés
- 6- Un accueil téléphonique de permanence pendant toute la durée de fonctionnement du service transport
- 7- Une demande de transport possible jusqu'à la veille du transport avant midi les jours ouvrés
- 8- L'enregistrement des informations nécessaires à l'organisation du transport
Une étude à la carte des transports réguliers
Le client a la possibilité d'annuler sa demande de déplacement sans frais, la veille avant midi de son transport
Le client dispose du courrier et d'au moins un autre moyen de réservation, en fonction de l'équipement du service
Une réactualisation annuelle des données clients

C/ La prestation de transport

- 13- Une attention particulière du conducteur-accompagnateur lors de la première prise en charge du client
- 14- Le respect des horaires de transport convenus avec le client et information en cas de retard
- 15- Des véhicules facilement identifiables
- 16- Une prise en charge et une dépose conformes aux bonnes pratiques et dans le respect de la convention établie avec le donneur d'ordre
- 17- Le conducteur-accompagnateur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et le confort du client pendant le transport
- 18- En cas de groupage de plusieurs clients, un temps de transport qui ne dépasse pas 60% le temps de trajet direct de chaque client
- 19- Un titre pour chaque transport ou une facture mensuelle explicite

D/ Des véhicules propres, entretenus et adaptés au handicap

- 20- Des véhicules propres et entretenus
- 21- Les véhicules affectés correspondent au handicap du client
- 22- Un équipement complet des véhicules

E/ La maîtrise des sous-traitants

- 23- Les sous-traitants sont soumis aux mêmes exigences de service que l'entreprise de transport

F/ Une écoute des attentes des donneurs d'ordres

- 24- Les attentes des donneurs d'ordres font l'objet d'études ciblées à leur demande
- 25- Des prestations adaptées pour le transport régulier
- 26- Une réunion au minimum annuelle, proposée à chaque donneurs d'ordres, afin de leur présenter un bilan d'activité et de recueillir leurs observations et attentes
- 27- Tous les ans, une enquête satisfaction menée auprès de chaque donneurs d'ordres

G/ Amélioration continue de la qualité et suivi de la satisfaction des clients

- 28- Une enquête de satisfaction annuelle auprès des clients
- 29- Un traitement des réclamations reçues par l'entreprise sous 8 jours ouvrés
- 30- Les dysfonctionnements sont identifiés et font l'objet d'un traitement systématique

H/ Professionnalisme, formation et suivi des compétences

- 31- Un recrutement du personnel de conduite basé avant tout sur des qualités relationnelles et de conduite
- 32- Des formations initiales dès l'embauche
- 33- Des formations continues et un suivi annuel des compétences
- 34- Un personnel sensibilisé à la certification de service
- 35- Des stagiaires ou intérimaires formés

I/ Structure de conciliation

- 36- La possibilité de faire appel à un médiateur en cas de litige.

Annexe 5 : La CCSPL

Le cadre légal

La commission consultative des services publics locaux (CCSPL) s'inscrit :

- dans le cadre des dispositions prévues par l'article 5 de la loi sur la démocratie de proximité du 27 février 2002,
- à l'article L 1413-1 du code général des collectivités territoriales qui rend obligatoire pour les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants, la mise en place d'une commission consultative des services publics locaux pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière.

Les objectifs politiques

La création d'une CCSPL affirme la volonté de développer une démarche de participation citoyenne en créant de nouvelles relations avec les usagers.

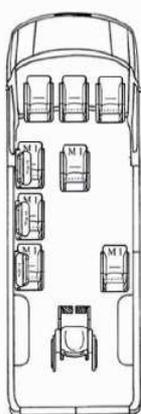
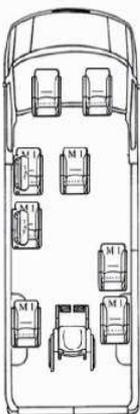
Cette création doit répondre aux principaux objectifs suivants :

- placer l'utilisateur au cœur des missions de services publics locaux, développer une culture de l'utilisateur, prendre mieux en compte les attentes et les aspirations des usagers,
- moderniser la gouvernance et le management de la qualité des services publics locaux, améliorer la qualité et l'efficacité des services publics,
- enrichir la maîtrise d'ouvrage des services publics par le développement d'une maîtrise d'usage au travers notamment de l'examen de l'activité, de la qualité et du prix des services publics, en liaison avec les associations d'utilisateurs,
- contribuer à la lisibilité et à l'efficacité de l'action publique afin d'instaurer une confiance renouvelée entre l'institution et les citoyens.

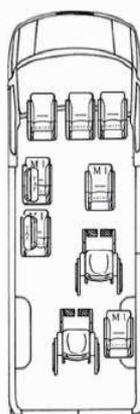
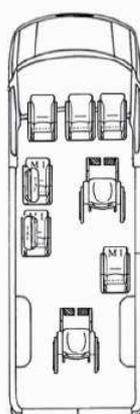
Annexe 6 : Possibilité d'aménagement d'un véhicule de transport adapté

Exemples de configurations possibles, de nombreux autres aménagements sont possibles, nous consulter.

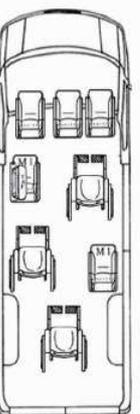
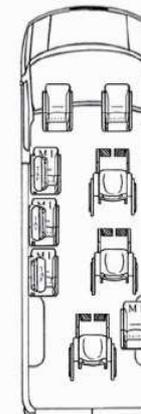
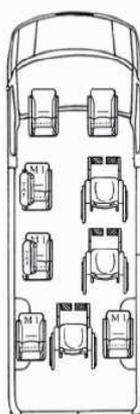
Configurations avec 1 fauteuil roulant



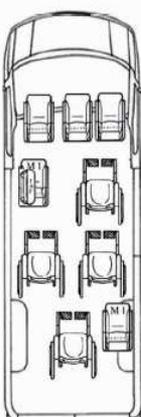
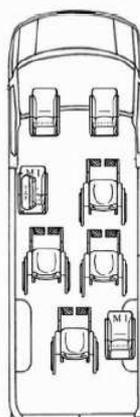
Configurations avec 2 fauteuils roulants



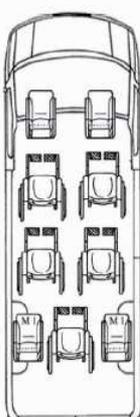
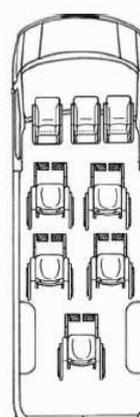
Configurations avec 3 fauteuils roulants



Configurations avec 4 fauteuils roulants



Configurations avec 5 fauteuils roulants



Véhicule de base

- Master L3H2 vitré avec contremarque Somac vitres ouvrantes. Certaines options sont incompatibles, vérifier la gamme spécifique.
- 2 ou 3 places cabines.

Transformation

- Plancher spécifique M1 antidérapant et lavable.
- Rail de fixation pour fauteuils roulants
- Décaissement du plancher d'origine et ajout d'un plancher flottant.
- Passage aux mines inclus.

Aménagement intérieur

- Habillage intérieur du véhicule : côtés et pavillon avec éclairage à commande manuelle intégrée.
- Plinthes intégrant un éclairage pour faciliter la fixation des fauteuils roulants.

Équipement de sécurité pour fixation des fauteuils

- Système de fixation des fauteuils roulants sur rails par 2 sangles fixes avant et 2 enrouleurs arrière Q'STRAIN
- Sac de rangement pour enrouleurs
- Ceinture ventrale fixée sur les enrouleurs à l'arrière
- Ceinture 3 points fixée sur la ceinture ventrale
- Possibilité de déverrouillage manuel de la rampe à l'aide de la goupille de sécurité
- Coupe-ceintures de sécurité
- Pictogramme transport de personne à mobilité réduite sur porte arrière

Versions

- Installation d'un système à abaissement hydraulique (brevet Somac) + rampe d'accès avec revêtement antidérapant automatique (déploiement automatique de la rampe et abaissement du véhicule simultanés).
- Hayon élévateur
- Rampe manuelle

Options

- Marche pied télescopique automatique sécurisé
- Poignée montoir
- Enrouleurs à la place des sangles AV
- Trousse de secours
- Rideaux pare-soleil
- Main courante sous baies vitrées
- Chauffage additionnel
- Climatisation
- Rack de rangement

Options sièges

- Dans la limite de 9 places au total (y compris fauteuils roulants) :
- Sièges individuels homologués M1, ceinture 3 points (option dossier inclinable, rabattable paroi, accoudoirs, sellerie siège tissu ou simili).

Légende

- Banquette
- Siège individuel
- Siège individuel rabattable paroi
- Fauteuil roulant

Renault n'est responsable que du véhicule de base lui-même suivant les spécificités de son catalogue et les termes de ses conditions générales de vente. Le carrossier est responsable de son équipement sur le véhicule de base, de la compatibilité et de la cohérence des modifications apportées à celui-ci.

Les caractéristiques des véhicules et adaptations présentées sont celles diffusées à la date du présent document. Mai 2006. Photos non contractuelles.

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

TAD : Transport À la Demande

TPMR : Transport pour Personne à Mobilité réduite

UFR : Usager en Fauteuil Roulant

Bibliographie

CEMT - Conseil des Ministres, Résolution d'ensemble n° 2001/3 sur des transports accessibles - juin 2001.

CEMT - Guide de bonnes pratiques, Améliorer l'accès aux transports pour tous - 2006.

CERTU, GART et UTP - Annuaire statistique des transports collectifs urbains, Evolution 1999-2004 - novembre 2005.

CERTU - Guide méthodologique, Les Bus et leurs points d'arrêt accessibles à tous - Août 2001.

CNT, COLIAC - Catherine Chartrain - Services de transport à la demande "spécialisés" et services d'accompagnement à la mobilité - avril 2003.

Michel Jeannenot consultant pour CNT - Les fondamentaux du transport à la demande, notamment pour personnes à mobilité réduite - mars 2003.

DATAR, DTT, ADEME - Services à la demande et transports innovants en milieu rural : de l'inventaire à la valorisation des expériences – novembre 2004.

EMTA – Enquête sur les services de porte-à-porte dans les métropoles et région européennes - 2005.

GART - L'année 2004 des transports urbains, Publication spéciale, XXe Rencontres Nationales du Transport Public - octobre 2005.

Lexis Nexis - Bottin des communes et de l'intercommunalité - 2006.

Transdev - L'accessibilité mode d'emploi - novembre 2003.