



## ENQUETE SUR LES SERVICES DE PORTE A PORTE DANS LES METROPOLES ET REGIONS EUROPEENNES

Les personnes victimes d'un handicap, et les personnes à mobilité réduite en général, rencontrent souvent de grandes difficultés pour utiliser les réseaux de transports publics. La situation s'est améliorée ces dernières années, notamment en ce qui concerne l'aménagement des gares et des arrêts de bus. Des équipements de plus en plus spécifiques, tels que des boucles magnétiques, des guides pour aveugles, des ascenseurs dans les gares, des rampes sur les bus, ou encore des sources d'information orales et écrites, ont été installés. Mais des personnes atteintes de handicaps lourds restent tout simplement incapables d'utiliser les transports en commun, et certaines n'en seront jamais capables, quel que soit le niveau d'accessibilité de ces services.

Ces personnes dépendent donc de services de porte à porte, soit pour l'intégralité du voyage, soit pour l'accès au réseau de transport en commun.

Avec le temps, des services de ce type ont vu le jour dans la plupart des pays. Ils rencontrent généralement un franc succès auprès des personnes handicapées, mais les besoins en terme de qualité et de quantité sont en constante augmentation, et les autorités doivent faire face à une augmentation des coûts et parfois à un manque d'efficacité.

Le groupe de travail de l'EMTA (association des autorités responsables des transports des métropoles européennes) consacré aux questions relatives à l'accessibilité a décidé de passer en revue l'organisation de ces services de porte à porte dans les grandes métropoles européennes. Treize organismes de transport public, dans des villes ou régions membres de l'EMTA, ont répondu à un questionnaire sur les services de porte à porte dans leur secteur. L'analyse qui suit est basée sur les réponses données.

### 1. Les villes / régions examinées

Les treize secteurs étudiés sont : **Amsterdam** (réponses fournies par Regionaal orgaan Amsterdam), **Barcelone** (Autoritat del Transport Metropolità), **Berlin** (Parlement de Berlin), **Bilbao** (Consortio de Transportes de Bizkaia), **Bruxelles** (Région de Bruxelles-Capitale), **Dublin** (Dublin transportation office), **Gênes** (Municipalité), **Göteborg** (Västtrafik), **Londres** (Transport for London), **Manchester** (Greater Manchester Passenger Transport Executive), **Paris** et **Ile-de-France** (Syndicat des Transports d'Ile-de-France), et **Stuttgart** (Region Stuttgart).

Ces territoires sont très hétérogènes, aussi bien en terme de cadre administratif (certains sont des villes, d'autres des régions), de surface (890km<sup>2</sup> à Berlin contre 12 000km<sup>2</sup> en Ile-de-France), et de population (500000 à Göteborg contre 11 millions en Ile-de-France).

## 2. Organisation

- **Des services spécifiques de porte à porte existent dans toutes les villes/régions étudiées.** Ils ont déjà fonctionné sur une longue période, environ 15 à 20 ans. Les premiers d'entre eux ont été mis en place à Göteborg en 1967 et à Bruxelles en 1976. Les plus récents ont déjà quelques années d'existence (Dublin) ou résultent de la réorganisation de services existants (Paris).  
La raison pour laquelle ces services ont été créés était principalement l'incompatibilité des transports en commun avec le handicap, et dans certains cas la lutte contre la criminalité (Amsterdam, Ile de France).
- **Les services spécifiques de transport de porte à porte sont le plus souvent organisés et exploités par les réseaux de transport publics classiques** (sauf à Bruxelles où ce service fait partie intégrante de l'opérateur de transport public local, la STIB), et portent généralement un nom différent. Ils sont souvent liés aux services sociaux des communes ou à des associations d'handicapés (Bilbao, Berlin). Deux cas intéressants ont été rencontrés, il s'agit de Gênes d'une part, avec un rassemblement des acteurs sociaux comprenant la Croix Rouge, les compagnies de taxis et des associations nationales d'assistance publique, et de Dublin, où cinq prestataires proposent ce type de service sur la base du bénévolat, à but non lucratif.  
Amsterdam, Gênes et Londres ont une organisation bipolaire, avec deux entités différentes, basée sur le niveau de handicap à Amsterdam et sur le but du déplacement à Londres.
- **La responsabilité globale pour le financement de ces services revient dans la plupart des cas à la commune / région.** Dans les zones où il existe un organisme de coordination entre différents acteurs des transports, celui-ci a également la charge du service de transport de porte à porte (comme à Manchester avec Greater Manchester Passenger Transport Executive, et en Ile-de-France où le STIF, l'autorité régionale des transports regroupant l'Etat, la région et les départements, est responsable du plan régional des services de porte à porte). A Dublin, chaque prestataire privé est responsable des services qu'il fournit.
- **Ces services sont organisés et gérés de manière différente.** La gestion et l'information des passagers peuvent être placées sous le contrôle direct des autorités publiques (à Barcelone), ou d'une compagnie de transport sélectionnée par appel d'offres (Grand Manchester, Paris), ou de plusieurs opérateurs sans schéma global de coordination (ancien système en Ile de France et système actuel à Dublin). L'exploitation de ces services est souvent confiée à des compagnies liées aux autorités publiques par contrat pour une période définie.

## 3. Caractéristiques principales de ces services

- **La zone d'activité** couvre généralement la ville et sa proche banlieue (ce qui correspond grossièrement à la zone couverte par l'organisme de transport public) et une distance maximale à partir du centre est fixée, en général 10 à 15 km quand il s'agit d'une ville et jusqu'à 50 km pour un organisme régional. Paris n'a pas fixé de

distance maximum, mais 99% des trajets se font dans un rayon de 18 km par rapport au centre ville.

Les services de porte à porte sont utilisés pour les déplacements de tous les jours jusque dans la proche banlieue. La distance moyenne des trajets le confirme (voir ci-dessous).

- **Les bénéficiaires** : les critères de définition des ayant droits varient beaucoup, allant des personnes lourdement handicapées (taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%) aux personnes ayant simplement des difficultés à emprunter les transports en commun. Par conséquent, le nombre de bénéficiaires potentiels de ces services peuvent varier de 1% de la population dans certaines villes (2000 passagers à Barcelone, 1300 à Gênes), à près de 10% dans d'autres (Manchester).

Certaines villes exigent un certificat médical pour l'attribution d'une carte donnant accès à ce service (Barcelone). A Paris, une commission médicale spécifique (COTOREP), qui gère l'attribution des allocations aux personnes handicapées, délivre une carte personnelle indiquant le taux d'invalidité, cette carte est requise pour l'inscription à ce service et pour chaque utilisation. A Londres, une enquête est en cours pour redéfinir le statut de passager ayant droit, de manière à ce que le service profite aux personnes qui ont vraiment besoin de transport de porte à porte.

A Amsterdam, deux services distincts s'occupent des différents niveaux de handicaps, légers et lourds. Le second, VZA, a été mis en place à la demande des usagers handicapés (probablement en raison d'un trop grand succès du premier). Il faut être conscient que si le critère de définition des usagers est la difficulté à emprunter le réseau de transports en commun, les personnes âgées peuvent également en bénéficier, ce qui ne sera pas possible si la sélection se fait uniquement sur la base du handicap.

Il existe souvent un décalage entre le nombre d'ayant droits et le nombre de personnes faisant effectivement appel à ce service (plus de 70% des bénéficiaires potentiels utilisent ce service à Gênes et Göteborg, mais moins de 40% à Berlin, Londres et Manchester). Il serait intéressant de savoir pourquoi il y a tant de « clients fantômes », et plus précisément si ces personnes utilisent les transports en commun pour certains trajets et le transport de porte à porte pour d'autres, ce qui pourrait signifier que l'intégration des services de porte à porte dans le réseau de transport en commun devrait être améliorée, tout comme l'accessibilité de ce réseau ?

A Dublin, on demande aux usagers d'être membres des associations prestataires.

- **Procédures de réservation.** Les trajets doivent être réservés à l'avance dans tous les cas. L'utilisation d'un logiciel spécialisé permet de raccourcir ces procédures et d'optimiser les itinéraires (Taxitronix à Amsterdam, Computercab à London, TITUS à Paris, le Grand Manchester possède également son propre logiciel).

- **Le nombre de trajets** est lié aux critères de définition des bénéficiaires. On trouve le plus grand nombre de trajets sur le panel de villes étudiées à Londres et à Manchester (1,3 million de voyages en 2002), où plus de 50 000 personnes sont inscrites aux services « Dial a Ride » (Londres) et « Ring and Ride » (Manchester).

A Amsterdam, le service Stadsmobiel, qui s'occupe des personnes souffrant d'un handicap léger, transporte 600 000 passagers par an, tandis que VZA, qui prend en charge les handicaps plus lourds, transporte 65 000 passagers par an (pour 1500 usagers).

Le nombre de trajet par rapport à la population totale de la zone concernée souligne les disparités entre les différentes villes : 1,75 voyage par habitant à Göteborg contre 0,53 à Manchester et 0,05 en Ile-de-France. Ceci pourrait indiquer des perspectives de développement plus importantes pour les services de certaines villes.

Le rapport nombre de trajets/nombres d'utilisateurs donne une moyenne du nombre de trajets par an et par ayant droit. Barcelone et Gênes tiennent les premières places avec plus de 100 trajets par usager chaque année, ce qui peut paraître relativement modeste et conforte le besoin d'information sur l'écart entre usagers « actifs » et

usagers « fantômes » (est-ce que ces personnes emprunteraient les transports en commun si elles étaient mieux informées ? Conduisent-elles leur propre véhicule adapté en complément du service de porte à porte ?). En bas de l'échelle, on trouve l'Ile-de-France avec seulement quatre trajets par usager et par an.

- **Le nombre et le type de véhicules utilisés.** Le nombre de véhicules employés pour ce type de service varie beaucoup selon les villes, reflétant l'importance de la population desservie et le nombre de bénéficiaires (de 10 fourgonnettes à Dublin à plus de 200 pour Berlin et l'Ile-de-France). La plupart des communes utilisent des fourgonnettes pouvant contenir jusqu'à huit sièges, ou une combinaison de six sièges et un fauteuil roulant, ou encore quatre sièges et deux fauteuils roulants. Il faut noter que certaines communes ont fait le choix de développer le transport des personnes à mobilité réduite dans des taxis classique plutôt que dans des véhicules spécialisés. C'est le cas à Londres, où 4000 taxis sont accessibles aux abonnés Taxicard. Il existe aussi de grandes différences entre les communes en ce qui concerne le nombre de trajets par an par véhicule, ce qui illustre les différentes politiques mises en place (optimisation des trajets par le transport de plusieurs personnes à la fois, ou des déplacements individualisés) et peut-être aussi les différences au niveau de l'efficacité : moins de 3000 déplacements par véhicules et par an en Ile-de-France, plus de 15 000 à Amsterdam et Manchester.
- **Le nombre de personnes employées par ces services.** Etant donné que les véhicules sont souvent des fourgonnettes de neuf places, ces services emploient un grand nombre de chauffeurs. Et comme les besoins augmentent, le nombre de chauffeurs devrait encore augmenter. Il semble que ce travail n'est pas reconnu comme travail qualifié, alors qu'il requiert une formation spécifique et certaines compétences. Une position commune à tous les pays d'Europe sur ce sujet serait la bienvenue. La taille du personnel est également très variables selon les villes, de 30 personnes à Barcelone jusqu'à plusieurs centaines dans d'autres secteurs, comme en Ile-de-France (plus de 300). Ces services comportent généralement une équipe chargée des réservations (30 personnes à Berlin), et les chauffeurs. Le nombre d'employé par véhicule s'élève à moins de un dans certaines villes (Paris) pour monter à près de cinq pour Amsterdam et Manchester. Le nombre de trajets par employé est de moins de 2000 en Ile-de-France et de plus de 4000 à Amsterdam et Manchester, ce qui traduit peut-être les différences au niveau de l'efficacité ou de la législation sur le travail.
- **La distance moyenne des trajets.** Même si ces services peuvent opérer sur de grandes distances (en fonction de la zone de couverture), les distances moyennes sont courtes, entre 3 et 10 km, à l'exception de l'Ile-de-France, où le trajet moyen fait 12 km. Deux villes ont indiqué une durée moyenne : Göteborg (18 min) et Paris (35 à 40 min pour une distance moyenne de 7 km).
- **Le prix moyen.** On a constaté d'énormes disparités sur les tarifs. Les déplacements sont gratuits à Bilbao et à Gênes. A Barcelone, les tarifs des services de porte à porte sont identiques à ceux des transports en commun. Dans certaines villes, le prix dépend de la distance et de l'accès à des tarifs réduits (lié aux revenus et au taux d'invalidité), les abonnements mensuels sont monnaie courante. Paris et l'Ile-de-France offrent les tarifs les plus élevés pour les usagers (6 € en intra-muros, quelle que soit la distance parcourue)<sup>1</sup>. La tarification dépend du montant des fonds publics alloués à ces services.

---

<sup>1</sup> Il faut noter qu'en France un projet de loi sur « l'égalité des droits et des chances pour les handicapés » est actuellement en discussion au parlement. Il devrait améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de transport en obligeant les transports en commun à se rendre accessibles très rapidement (moins de 10 ans) où à proposer des alternatives (le porte à porte, par ex.) à des prix comparables.

- **Le coût des investissements.** Ces services ont eu le plus souvent une croissance lente, étalée dans le temps, et l'investissement de départ n'était donc pas un problème (hormis pour la flotte de véhicules en elle-même). Les choses ont changé quand le besoin d'informatiser les réservations et la gestion des services s'est fait sentir. Amsterdam, le Grand Manchester, Londres (Taxicard) et Paris sont équipés de logiciels apparemment différents. Les logiciels pour ce type d'activités sont apparus relativement récemment, ils sont donc très chers. Une recherche commune dans ce domaine serait certainement très profitable aux membres de l'EMTA.
- **Les coûts de fonctionnement.** Les coûts de fonctionnement sont variables, mais, dans tous les cas, ils se déclinent en millions d'Euros, ils ont donc un impact réel sur les finances publiques.  
**Quand on observe les coûts annuels**, il peut être intéressant d'examiner de plus près la part de subventions publiques (de l'état, du parlement local, des autorités sanitaires, et même du département du commerce et de l'emploi à Dublin...) par rapport au coût total du service (le prix moyen par voyage et le nombre de voyages donnent le montant des recettes)  
 Ce rapport est très élevé à Berlin, environ 88%, ainsi qu'à Manchester avec 82%, mais il est encore plus élevé à Barcelone, où on avoisine les 100%. On trouve le taux le plus bas en Ile-de-France avec 65%. A Paris, ce rapport est de 75%.

**Le coût de revient moyen par trajet** peut être réparti en trois groupes. Dans le groupe le plus économique (Barcelone, le Grand Manchester et Dublin), ce coût est compris entre 5 € et 10 € par trajet ; dans le second groupe (Bilbao, Gênes, Londres, Amsterdam Stadsmobiel) : entre 14 € et 20 €. Dans le troisième groupe, au-delà de 20 €, on trouve Berlin (21 € ou 28€ selon la taille du véhicule), Paris (24€), l'Ile-de-France (27€), Amsterdam VZA (39€) et Göteborg (42€). Une meilleure connaissance des détails de l'offre permettrait probablement d'expliquer ces différences, qui, d'autre part, ont certainement un rapport avec le niveau de rémunération de chaque pays.

Bilbao indique un prix de revient par voyage de 15,3€ et un coût par usager de 3,6€, cela signifie que dans la plupart des cas, plusieurs usagers voyagent ensemble. D'où une efficacité accrue.

#### 4. Qualité du service, satisfaction des passagers.

La satisfaction des passagers fait l'objet d'enquêtes à Londres, Manchester et Dublin, elle le sera à Paris après un an de fonctionnement. Gênes mène également une enquête de satisfaction sur son système.

Dans d'autres villes, on estime que les passagers sont satisfaits, du fait de l'augmentation de la demande.

#### 5. Améliorations prévues.

Dans la plupart des secteurs, on ressent le besoin d'apporter des améliorations, que ce soit en terme d'expansion ou de prise en compte des besoins des usagers et des réponses à leur donner. L'idée selon laquelle les logiciels spécialisés apportent une aide considérable dans la gestion de ce type de service est également largement répandue.

## Conclusion

- **Les réponses données à ce questionnaire ont constitué un matériau très riche, elles devraient amener le groupe de travail à mener d'autres études de ce type.**

Toutes les villes/régions de cette étude ont ressenti la nécessité d'une offre alternative aux transports publics classiques pour les personnes à mobilité réduite.

Les opérateurs de transport public ne sont généralement pas directement responsables des services de transport de porte à porte, qui sont donc organisés de manières différentes ; le recours à des appels d'offre n'est pas très répandu.

Les services de porte à porte sont souvent considérés par les personnes à mobilité réduite comme le meilleur moyen de se déplacer au quotidien. La majorité des trajets sont inférieurs à 10 km.

Les critères de définition des bénéficiaires constituent véritablement l'élément clé qui conditionne l'organisation (taille et type du parc automobile), le coût global et l'affluence pour ces services. Une étude plus poussée des clients dits « fantômes » pourrait fournir des conclusions intéressantes sur l'utilisation potentielle des transports en commun et sur les politiques d'intégration des services de porte à porte aux réseaux de transport en commun d'un point de vue opérationnel.

D'un point de vue qualitatif, le questionnaire manque de détails sur le service en lui-même, si le trajet a lieu de trottoir à trottoir ou de domicile à domicile. Ceci pourrait expliquer les écarts de prix. Les logiciels spécialisés permettraient sans aucun doute de réduire les délais de réservation, mais leur coût les maintient encore parfois hors de portée.

Le poids des coûts de fonctionnement sur l'année est partout très élevé, et il est en constante augmentation. L'augmentation du nombre de personnes âgées en Europe nécessite l'étude d'une meilleure adéquation entre les transports en commun totalement accessibles et les services de porte à porte, avec éventuellement des solutions intermédiaires (transport à la demande, lignes adaptables, etc.), l'objectif final étant une meilleure efficacité globale dans les domaines du transport durable et de l'intégration sociale.

Le prix pour les usagers dépend des politiques locales envers les handicapés. Il est généralement proche des tarifs des transports en commun, et le rapport recettes tarifaires/coût d'exploitation annuel est inférieur à 10%. Là où ce rapport est plus élevé, les politiques pourraient changer suite à l'évolution des législations.

- **Et pour finir, quelques points qui méritent d'être soulignés :**

La définition des personnes bénéficiaires est l'élément clé pour la création de ce type de service, en terme de qualité de service et de financement. Qui peut bénéficier de ce service, et comment le service peut-il en contrôler le bien-fondé ? Quand ces critères deviennent plus stricts que par le passé, que faire vis-à-vis des usagers radiés ?

La qualité des services de transport de porte à porte devrait être définie, évaluée et mesurée au niveau européen, comme pour les réseaux de transport public. Ceci amènerait également à la qualification des chauffeurs (un nouveau métier devant être certifié de manière officielle) au niveau européen.

De nouveaux outils ou une nouvelle organisation pour plus d'efficacité. La question des logiciels mériterait une étude spécifique (pouvant servir de base de référence). On pourrait rechercher une manière d'intégration au sein des réseaux de transport public. Une étude plus poussée des besoins des personnes dites « à mobilité réduite » conclurait certainement à la possibilité d'offrir une plus grande variété de service (du porte à porte au transport à la demande) et des moyens plus adaptés (par ex. le transport de handicapés légers ne justifie pas l'utilisation d'une fourgonnette avec monte-charge, certains handicapés pourraient emprunter les transports en commun si le service de porte à porte les emmenait à la gare, située à 500 m de chez eux, etc.).

**Présentation détaillée de certains services de porte à porte :**

- Barcelone
- Göteborg
- Londres
- Paris

## BARCELONE

Autour de Barcelone, certaines communes proposent un service de transport de porte à porte pour les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser le système de transport habituel, même lorsqu'il est adapté.

La ville de Barcelone, avec une population de 1,5 million d'habitants (4,5 millions pour l'ensemble de l'agglomération), offre le service le plus complet en terme de zone couverte et d'organisation. L'« Institut de Persones amb Disminució » (Institut pour les personnes handicapées) de la commune finance ce service en coopération avec l'« Entitat Metropolitana del Transport ». L'opérateur de transport est la compagnie « Transports Ciutat Comtal », qui a de nombreuses activités dans le domaine des transports.

La notion de transport de porte à porte couvre deux types de services différents : les services dits « réguliers » et les services « ponctuels ». Les services « réguliers » empruntent le même trajet tous les jours, avec plus ou moins les mêmes clients. Ils utilisent des bus adaptés, comme celui de la photo ci-dessous, qui sont équipés d'un monte-charge à l'arrière pour embarquer les fauteuils roulants. La moitié de la cabine est dépourvue de sièges pour pouvoir accueillir les fauteuils roulants.



Les services « ponctuels » changent de trajet tous les jours. Ils doivent être commandés au moins 24 heures à l'avance. Selon la demande, l'opérateur détermine qui doit être orienté vers des taxis adaptés (voir photo ci-après), et qui doit prendre un bus. Dans ce cas, l'opérateur essaie de les rattacher à une ligne existante, ou il crée une nouvelle ligne de service « ponctuel ».

Cette demande subit une forte croissance annuelle, celle-ci peut être évaluée à l'aune de la quantité de refus de service ponctuel dus à la saturation du service. Les pics d'affluence ont été atteints en octobre et novembre 2003, mois pendant lesquels l'opérateur n'a pu répondre qu'à la moitié des demandes. Le nombre total de passagers en 2001 était de 102 000. Comparé à la population totale, on obtient un rapport de 0,07 trajet/habitant/an.

D'autres communes de l'agglomération offrent également une sorte de service de transport de porte à porte. L'Hospitalet de Llobregat, par exemple, la deuxième ville de Catalogne (avec une population de 240 000 habitants), a son propre service qui réalise environ 20 000 trajets par an, avec un taux de 0,085 trajet/habitant/an, c'est-à-dire plus

qu'à Barcelone même. Badalone, la troisième ville la plus grande, ne propose que des services « réguliers ». Quinze autres communes proposent des services de transport de porte à porte, mais plus la population est basse, plus l'offre est réduite, aussi bien en quantité qu'en qualité.

Le principal problème jusqu'à maintenant est la pénurie de financements en raison de la forte augmentation de la demande. Cependant, une réorganisation des services constituerait une première piste. Tous ces services proviennent des communes et, souvent, les destinations qu'ils desservent doivent se trouver dans la même commune. Par conséquent, les trajets entre différentes communes ou dans l'agglomération sont souvent impossibles, alors que la demande de trajets intercommunaux augmente beaucoup plus vite que celle en trajets internes aux communes. Ceci est vrai pour la demande globale en matière de transport comme pour les trajets en véhicule adapté et les services de porte à porte.



Le prochain défi à relever sera donc l'organisation d'un service de porte à porte au niveau de l'agglomération pour que la demande puisse être satisfaite.

## **GÖTEBORG**

Il existe trois types de service pour les personnes handicapées à Göteborg :

- Un Service de Transport Spécialisé, employant des taxis ou des véhicules spécialisés
- Une ligne régulière avec des bus aménagés spécialement
- 10 lignes « Flexline » avec des minibus aménagés.

### **Le Service de Transport Spécialisé**

Le Service de Transport Spécialisé (STS) a été créé en 1967 comme une composante du service exploitation de Göteborgs Spårvägar (Transports municipaux). Il s'agissait alors de la reprise d'un opérateur privé en activité depuis 1962. A cette époque, il était difficile d'atteindre le public ciblé, c'est-à-dire les personnes handicapées ou plus largement les personnes ayant besoin des services de STS, car les associations d'handicapés n'étaient pas aussi bien organisées qu'aujourd'hui. Au départ, on utilisait quelques bus relativement grands, mais on s'est vite rendu compte qu'un trajet durait beaucoup trop longtemps s'il y avait beaucoup de passagers à faire monter à plusieurs endroits différents. Ces bus fonctionnaient avec deux personnes. Un peu plus tard, des minibus et des fourgonnettes ont été mis en service. Au bout de quelques années de fonctionnement, le service affrétait environ quarante minibus spécialement aménagés et un grand nombre de taxis classiques. Pendant de nombreuses années, l'augmentation de l'activité n'a été possible qu'en faisant appel des taxis classiques. Depuis un certain d'années, le STS lance régulièrement des appels d'offre. Actuellement, le nombre de véhicules sous contrat est de 700, et 23 000 personnes peuvent bénéficier de ce service. Dans les faits, 16 000 personnes y font appel chaque année. Le nombre de trajets dans l'année est de 840 000.

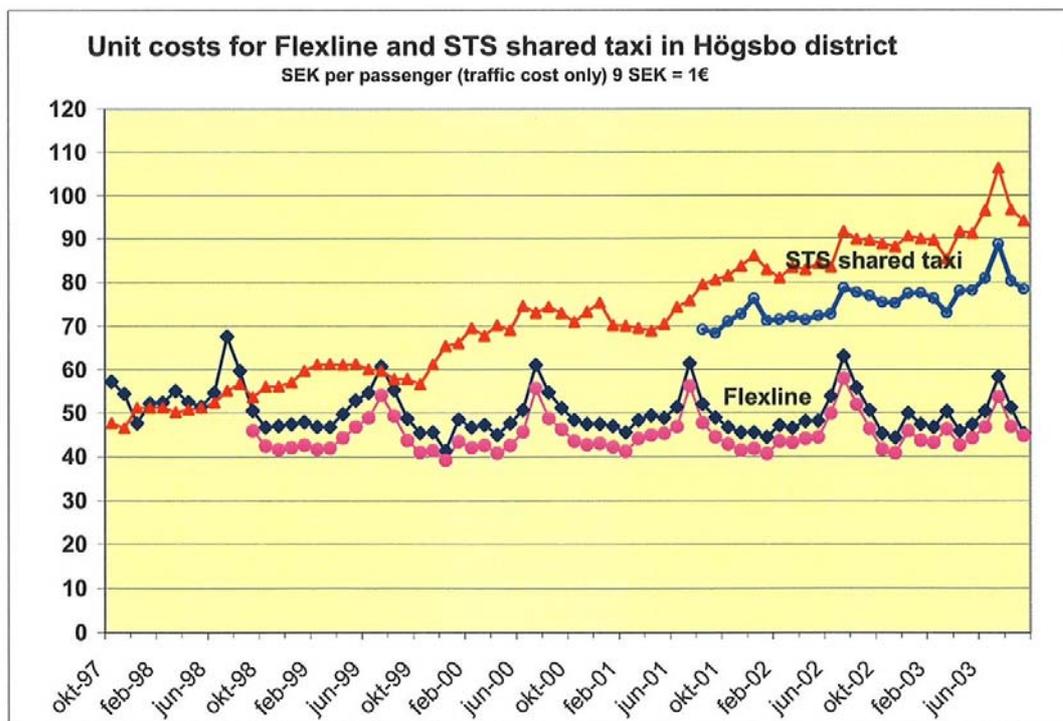
### **La ligne régulière**

Une ligne régulière a été mise sur pied à la fin de 1989. L'idée était de proposer une ligne régulière avec des bus à plancher surbaissés (aucun bus de ce type n'était encore en service à Göteborg à l'époque) avec des places réservées aux fauteuils roulants. Cette ligne traverse une zone vallonnée dont la population comprend un grand nombre de personnes âgées et handicapées. Elle est dotée d'arrêts fixes, notamment devant les centres sociaux, les hôpitaux, etc. Cette ligne est devenue très populaire, la ligne la plus populaire de la ville, en fait, parce qu'elle permettait aux personnes à mobilité réduite d'aller dans les différents organismes sociaux ainsi que dans les commerces avoisinants. On pensait pouvoir investir dans de nouvelles lignes grâce aux économies réalisées sur le STS par le transfert de clientèle, mais cela n'a pas été possible. Et il a fallu attendre longtemps avant l'introduction d'un service du même type dans d'autres parties de la ville.

### **Les lignes « Flexline »**

En 1996, on a testé une ligne de type « Flexline », le tout financé par le projet européen SAMPO. Le but du projet était de réduire le coût du STS, y compris les taxis partagés. Une diminution des coûts ne veut pas dire une baisse des prestations. Une ligne Flexline est une forme de transport à la demande, la ligne étant jalonnée par des points de regroupement (et non des arrêts). La réservation se fait par téléphone, et l'utilisateur est rappelé automatiquement quand il doit se rendre au point de regroupement. On a placé des téléphones dans les centres commerciaux et d'autres endroits importants pour permettre la réservation du trajet de retour. Ce service a été conçu pour les personnes âgées qui recherché un contact humain et une certaine stabilité du personnel plutôt que la rapidité du trajet. Les lignes Flexline connaissent un grand succès, et il y en aura dix en fonctionnement à la fin de l'année 2004 dans différents quartiers de Göteborg.

Le graphique ci-dessous montre le coût d'une ligne Flexline compare à celui d'un taxi partagé à Högsbo, un quartier de Göteborg. La courbe inférieure prend en compte l'accompagnateur.



Source: STS Göteborg

### Le système de réservation PLANET

Le système de réservation PLANET a été mis en service en 1992. C'est un système de réservation à la demande très évolué pour les taxis et les véhicules aménagés de STS. PLANET gère la réservation, la planification et la répartition des 5000 trajets quotidiens.

### Les tarifs

Un trajet avec STS dans les limites de la ville coûte SEK 30:- (€3.25). Le prix des ferries est inclus. On peut également se déplacer dans l'ensemble de l'agglomération avec un tarif plus élevé. La nuit, le tarif est doublé. Il est possible d'acheter un pass mensuel pour SEK 500 (€ 54).

Pour le transport de malade (lorsqu'il ne s'agit pas d'un trajet STS habituel), le tarif est de SEK 150 (€16.20) mais les personnes pouvant bénéficier du STS paient seulement SEK 60 (€6.50)

Pour les lignes Flexline, le tarif normal des transports en commun municipaux s'applique, et il est possible de prendre des correspondances sans surcoût, comme dans tous les transports du département. Un trajet dans les limites de la ville coûte SEK 20:- (€2.15) mais avec une carte prépayée (à SEK 100), le trajet coûte seulement SEK 13.30 (€1.45).

Les tarifs du réseau STS national dépendent de la distance à parcourir.

### Historique

- 1962 Création de Hjälpcentralen (Central d'Aide) sur une initiative privée avec les premiers véhicules équipés de monte-charges pour les fauteuils roulants.
- 1967 Göteborgs Spårvägar (Transports publics municipaux) reprend l'activité sous le nom de Social Transporttjänst (Service de Transport Social). Le service devient une composante du service exploitation. **875 bénéficiaires.**
- 1973-4 Les communes d'Askim et Styrso sont rattachées à la ville de Göteborg, elles entrent ainsi dans la zone de couverture de STS. **12 000 bénéficiaires en 1974.**
- 1976 Les bureaux emploient 22 personnes.
- 1979 Mise en service d'un système de réservation informatisé (uniquement des allers simples). Il ne permet pas de partager une course. Pendant les heures libres, un taxi peut être réservé via le central ou par le biais d'un autre taxi. **22 800 bénéficiaires.**
- 1980 Mise en place du réseau STS national, ce qui permet de voyager dans toute la Suède.
- 1986 Une nouvelle organisation du projet conduit à une réorientation de l'activité. **29 200 bénéficiaires.**
- 1990 Le Service de Transport Spécialisé (STS) devient une régie municipale placée sous le contrôle direct du conseil municipal, avec son propre bureau. **32 000 bénéficiaires.**
- 1991 Introduction du système de réservation Planet. Il rend possible la coordination du trafic et permet une meilleure efficacité dans la gestion des trajets. **31 200 bénéficiaires.**
- 1997 STS fête ses 30 ans. Les banlieues de Härryda et Mölndal sont intégrées au système de réservation Planet. **25 900 personnes bénéficiaires, et une équipe de 93 personnes au central.**
- 2003 **22 800 bénéficiaires** commandent 1,8 million de trajets, dont 1 million sont effectués par des citoyens de Göteborg. **Le personnel du central comprend 120 personnes.**

**Pour plus d'informations :**

[Ragnar.domstad@vasttrafik.se](mailto:Ragnar.domstad@vasttrafik.se)

[bengt.knutsson@fardtjansten.goteborg.se](mailto:bengt.knutsson@fardtjansten.goteborg.se)

## LONDRES

A Londres, deux types de service sont proposés aux personnes à mobilité réduite :

- Dial a Ride, un service de minibus à la demande
- Taxicard, un service faisant bénéficier les personnes à mobilité réduite de tarifs réduits dans les taxis londoniens

### *Dial a Ride*

Prenant sa forme actuelle en 1982, Dial a Ride propose un service de transport de porte à porte en covoiturage pour les personnes souffrant d'une invalidité permanente ou de longue durée, ou de problèmes de santé les rendant incapables, ou virtuellement incapables, d'utiliser les transports en commun. Il peut être utilisé pour toutes sortes de trajets (shopping, visites à des amis, rendez-vous médicaux, réunions, etc.).

Ce service a démarré en 1982 avec un seul véhicule. Il exploite actuellement **six bases dans l'agglomération londonienne** avec une flotte de **315 véhicules** effectuant **1,3 million de trajets** par an pour **58 000 utilisateurs inscrits**.

Dial a Ride est généralement très efficace pour des transports sur courte distance dans la zone de couverture des six dépôts. Pour de plus longues distances, des trajets au-delà des limites des dépôts peuvent être organisés, mais pas garantis.

### ➤ Tarifs de Dial a Ride

	<b>Distance</b>	<b>Tarif</b>
<b>Adultes</b>	Moins de 1 mille	£0.60 (€0.90)
	1 - 2.99 milles	£0.80 (€1.20)
	3 - 4.99 milles	£1.00 (€1.50)
	5 - 9.99 milles	£1.50 (€2.25)
	10 - 14.99 milles	£2.00 (€3.00)
	15+ milles	£3.00 (€4.50)
<b>Enfants</b>	Moins de 16 ans	£0.40 forfait (€0.60)
	Moins de 5 ans	GRATUIT

### ➤ Historique de Dial a Ride

1980: création du premier service Dial-a-Ride comme un service proposé aux handicapés par des handicapés.

1982: le service est repris par le Conseil du Grand Londres (GLC) et étendu à l'ensemble de la ville, à travers 29 schémas locaux distincts. A l'abolition du GLC en 1986, le financement est pris en charge par l'Etat via une subvention gérée par London Transport.

1991: les schémas locaux basés sur le découpage en arrondissements sont réorganisés en six zones couvrant chacune entre quatre et sept arrondissements, chaque zone étant attribuée à une organisation caritative indépendante dirigée par un conseil d'administration élu par les usagers.

July 2000: le maire prend à sa charge le financement de Dial-a-ride par l'intermédiaire de Transport for London et diligente une enquête sur l'organisation du service. Le rapport d'enquête, disponible en octobre 2001, fait un certain nombre de recommandations, la première étant que Dial-a-Ride devrait être exploité par une seule compagnie sur toute la ville, de manière à améliorer le service offert aux usagers.

April 2002: en réponse aux conclusions de l'enquête, Transport for London prend en main l'exploitation du service via sa filiale London Buses Limited.

### ➤ Amélioration du service

L'enquête de 2000-2001 a établi une liste de problèmes à régler en priorité. Cette liste comprend notamment :

- Le mécontentement vis-à-vis du processus de réservation
- Les restrictions sur les trajets (les passagers peuvent se déplacer uniquement dans les limites de leur zone).

Un niveau de demande non satisfaite très élevé (seulement un tiers des londoniens considérés comme souffrant d'un handicap lourd sont inscrits chez Dial a Ride. Dial a Ride a de grandes difficultés à attirer les jeunes handicapés. Et la tentative de répondre aux attentes des minorités ethniques est un échec complet).

En avril 2002, la prise de contrôle par Transport for London, par l'intermédiaire de sa filiale London Buses Limited, devient effective. London Dial a Ride est en cours de réorganisation pour permettre des modifications de grande ampleur. Les priorités pour ces changements sont :

- L'amélioration des réservations et de la planification
- L'augmentation de la capacité (en embauchant plus de chauffeurs)
- L'élargissement des heures d'ouverture pour offrir plus de possibilités de déplacement le soir et le week-end
- La possibilité d'utiliser de nouveaux véhicules, plus petits

#### ➤ **De nouveaux véhicules**

L'adoption de nouveaux véhicules plus petits pour Dial a Ride a franchi une nouvelle étape avec la livraison d'un Mercedes classe V spécialement aménagé pour évaluation. Le prototype a été modifié pour faciliter l'accès des passagers capables de marcher aux places assises et pour permettre l'emport d'un fauteuil roulant.

#### ➤ **Un nouveau système de réservation**

Dial a Ride a introduit un nouveau système de réservation sur Londres. Il est possible de réserver pour le jour de même de 8h jusqu'à 23h, et de 9h à 16h pour le lendemain.

Les réservations à l'avance pour des événements particuliers sont facilitées, par téléphone, fax ou courrier, aussi longtemps à l'avance que les passagers le souhaitent. Dial a Ride confirme la réservation 7 jours avant la date du déplacement.

Des réservations à l'avance peuvent être faites pour des déplacements concernant :

- Des activités avec réservation (cinéma, théâtre, vacances, restaurant)
- Des trajets vers les gares (routière, chemin de fer)
- Des événements ponctuels (mariages et autres fêtes de famille)
- Des rendez-vous médicaux non hospitaliers (médecin, dentiste)
- D'autres types de rendez-vous (vétérinaire, entretien d'embauche, rendez-vous professionnel)
- Des réunions ou des conférences
- Des visites aux proches vivant en établissement spécialisé

Le nouveau système a été conçu pour améliorer la disponibilité de l'accueil téléphonique, un défaut major de Dial a Ride par le passé.

#### ➤ **Nouveaux critères d'éligibilité**

De nouveaux critères d'éligibilité pour les bénéficiaires ont été mis en place par Dial a Ride pour s'assurer que les nouvelles mesures en cours d'application profitent aux personnes qui ont vraiment besoin du transport de porte à porte. Ces nouveaux critères constituent une mesure temporaire dans l'attente des résultats d'une enquête de Transport of London sur les bénéficiaires de tous les services de porte à porte.

Tous les nouveaux bénéficiaires doivent être atteints d'une invalidité permanente ou de longue durée ou d'un grave problème de santé, qui les rendent incapables ou virtuellement incapables d'utiliser les transports en commun, c'est-à-dire les bus et les lignes de chemin de fer aériennes et souterraines.

**Pour plus d'informations :** <http://www.tfl.gov.uk/dial-a-ride/>

- **Taxicard**

Taxicard est un dispositif de subvention du transport de porte à porte pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer et à utiliser les transports en commun. Les bénéficiaires de ce service peuvent se déplacer dans les taxis agréés de Londres, la subvention s'applique directement sur chaque course. Taxicard peut être utilisé n'importe quand, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, suivant la disponibilité des taxis. Les réservations se font par téléphone.

Taxicard réalise actuellement 770 000 trajets par an.

Le projet Taxicard est financé par les arrondissements de Londres qui y participent et par la municipalité de Londres. Le Comité Transport et Environnement de l'Association of London Government (ALG TEC) supervise le projet Taxicard pour le compte de ces derniers.

Pour la plupart des trajets, les passagers paient un forfait, et les autorités locales prennent en charge la différence entre le prix de la course et le forfait, selon les règles suivantes :

- Forfait membre

Dans la plupart des arrondissements, les membres paient un forfait de £1,50 (€2,25), du moins jusqu'à la limite de prix.

- Subvention maximum de l'arrondissement

La subvention maximum de l'arrondissement sur chaque voyage est variable suivant l'heure du jour et le jour de la semaine. Ceci est dû au coût de déplacement plus élevé pendant la nuit et le week-end. Les arrondissements de Bromley et Harrow ont adopté une tarification différente.

- Limite de prix

La limite de prix est la somme de la subvention maximum de l'arrondissement et du forfait membre. Si le prix de la course est inférieur à la limite de prix, les passagers ne paient que leur forfait. Mais si le prix de la course dépasse la limite de prix, les passagers doivent payer leur forfait plus la différence entre le prix de la course et la limite de prix.

MAJORITE DES ARRONDISSEMENTS	FORFAIT MEMBRE	SUBVENTION MAXIMUM DE L'ARRONDISSEMENT	LIMITE DE PRIX
6H – 20H LUN – VEN	£ 1,50 (€2,25)	£10,30 (€15,45)	£11,80
20H – 22H LUN – VEN & 6H – 22H SAM-DIM	£ 1,50 (€2,25)	£11,30 (€17,95)	£12,80 (€19,20)
22H – 6H LUN - DIM	£ 1,50 (€2,25)	£12,80 (€19,20)	£14,30 (€21,45)



[www.taxicard.co.uk](http://www.taxicard.co.uk)

## PARIS

Jusqu'en 2002, les services de transport de porte à porte pour les personnes à mobilité réduite en Ile de France (11 millions d'habitants dont 2,1 millions à Paris même, sur une surface de 12 000 km<sup>2</sup>) étaient gérés par treize associations à but non lucratif. Il n'existait pas de cadre général en terme de qualité ou de quantité, ni pour la définition des personnes bénéficiaires, la tarification ou les conditions de réservation. Le nombre de trajets effectués était donc relativement bas (environ 600 000 trajets par an avec 200 véhicules) pour une région aussi grande.

Ces associations étaient soutenues financièrement par les collectivités grâce à des subventions pour l'achat de nouveaux véhicules ou à des aides de fonctionnement. Au total, 7 millions d'euros ont été versés à ces associations en 2002.

Le STIF, l'autorité organisatrice des transports publics pour la région de Paris-Ile de France, a décidé en 2002 d'augmenter l'offre en matière de service de transport pour les personnes à mobilité réduite. Un nouveau cadre structurel et financier a été adopté, sur la base des projets suivants :

- La création d'un **centre régional d'information** sur l'accessibilité des systèmes de transport public pour les personnes à mobilité réduite. Ce service, baptisé Infomobi, récolte toutes les informations nécessaires en temps réel sur l'accessibilité des systèmes de transport de la RATP (compagnie publique exploitant des bus, des tramways, le métro de Paris et des lignes de chemin de fer desservant la proche banlieue), de la SNCF (chemin de fer de banlieue) et OPTILE (regroupement de 80 compagnies privées exploitant des bus dans la grande banlieue). Si aucun service de transport traditionnel ne peut répondre à une demande donnée, alors on recommande au client d'appeler le centre de réservation dédié au transport de porte à porte (voir ci-dessous). Ce service est disponible sur internet ([www.infomobi.com](http://www.infomobi.com)) et par téléphone, de 7h à 20h, tous les jours.
- La définition d'un **cadre régional pour l'offre de service de porte à porte et pour les centres de réservation de chaque département**. Le STIF a la charge de définir les objectifs en terme de nombre de trajets, les catégories de personnes bénéficiaires, il doit aussi assurer la coordination de l'offre, qui est organisée sur une base locale. Chacun des huit départements qui forment la région est responsable du choix de l'opérateur de ces services sur son territoire, par le biais d'un appel d'offre public. Le but est de transporter 1,5 million de passagers par an quand le service sera complètement opérationnel (dont 450 000 dans Paris, contre 80 000 auparavant). Le coût de ce service a été estimé à 24 € par trajet, la contribution du passager a été fixée à 6 € pour un trajet normal de moins de 10 km, le reste étant financé à part égale par le STIF, le conseil régional et le conseil général.

Le STIF a défini le cadre de référence pour chacun des centres de réservation que les huit départements de la région vont progressivement mettre en place, pour qu'ils soient tous compatibles entre eux, et qu'ils puissent des informations et des services centralisés pour les voyageurs désirant se déplacer dans toute la région. Pour chacun de ces centres, un contrat sera signé entre le STIF, le conseil régional et le conseil général.

Paris a été le premier département à mettre en place son centre de réservation en novembre 2003, deux autres départements vont inaugurer le leur au début de 2005.

**Le nouveau service parisien, baptisé « Paris Accompagnement Mobilité (PAM) », a été lancé sur une période de trois mois pour prendre en charge progressivement l'activité de quatre associations différentes. PAM a été conçu pour répondre aux besoins de tous les handicapés (personnes en fauteuil roulant,**

personnes souffrant de surdité, de d ficiency visuelle ou mentale). Les passagers pouvant bénéficier de ce service doivent être en possession d'une carte d'invalidité affichant un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%. Cette carte est délivrée par la commission départementale pour l'intégration professionnelle des handicapés. Pour avoir accès au service, ils doivent s'être inscrit au préalable. Ils reçoivent alors un "PAM PASS" personnel, qu'ils utilisent pour faire leurs réservations, et un « Compte Mobilité » est ouvert à leur nom. Les passagers peuvent créditer leur compte personnel, qui leur permettra ensuite de payer leurs déplacements.

Les réservations peuvent être faites par téléphone, par courrier, fax ou e-mail. Ce service est disponible tous les jours, de 6h à minuit. Le centre d'appel est ouvert tous les jours de 7h   8h pour conseiller les usagers et les aider à faire leurs réservations.

**Le prix d'un trajet simple à l'intérieur de Paris est de 6 à**, un trajet entre Paris et la proche banlieue coûte 9 à, entre Paris et la grande banlieue 15 à. Un accompagnateur et un chien d'aveugle peuvent voyager gratuitement avec la personne handicapée.

L'opérateur de transport Keolis a été choisi par la ville de Paris via une procédure d'appel d'offre pour une période de six ans. PAM exploite un parc de 100 véhicules (des Renault Kangoo, qui peuvent transporter un fauteuil roulant et jusqu'à trois passagers, et des Renault Master prévus pour 3 à 5 fauteuils roulants ou 8 passagers assis).

Le service emploie plus de 100 personnes. Certains chauffeurs ont été recrutés dans les associations qui proposaient du transport de porte à porte avant la création de PAM, les autres suivent une formation spéciale de six semaines avant d'être opérationnels.

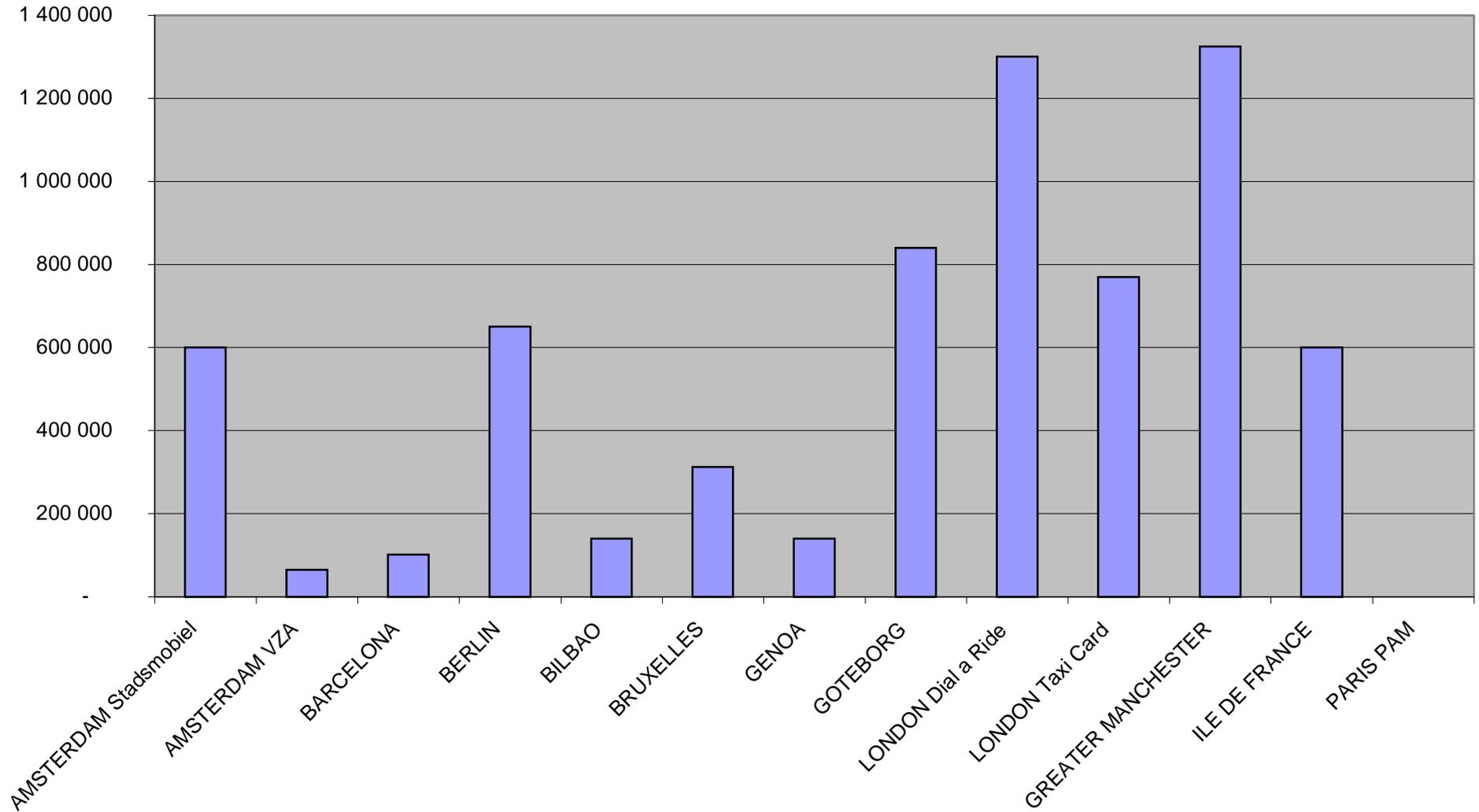
La réservation et la planification sont gérées par le logiciel TITUS, développé spécialement pour PAM par la société française BEST.

Six mois après son lancement, PAM a déjà 1500 utilisateurs inscrits, dont 60% font appel à ce service pour les trajets domicile/lieu de travail. 20% des passagers effectuent 80% des déplacements. Le nombre de trajets prévus en 2004 est de 115 000 (contre 85 000 les années précédentes).

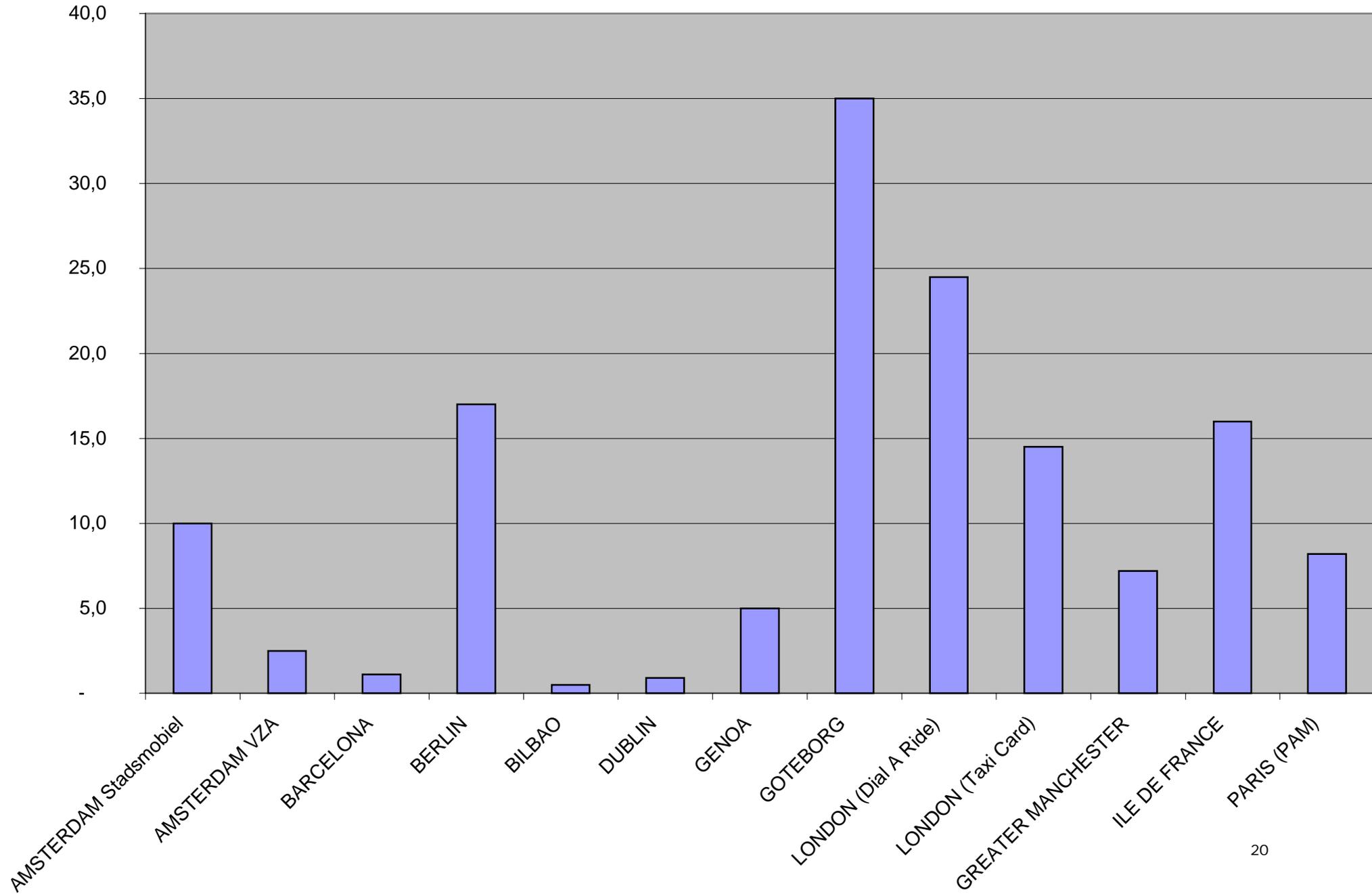


[www.pam.paris.fr](http://www.pam.paris.fr)  
[www.infomobi.com](http://www.infomobi.com)  
[www.stif-idf.fr](http://www.stif-idf.fr)

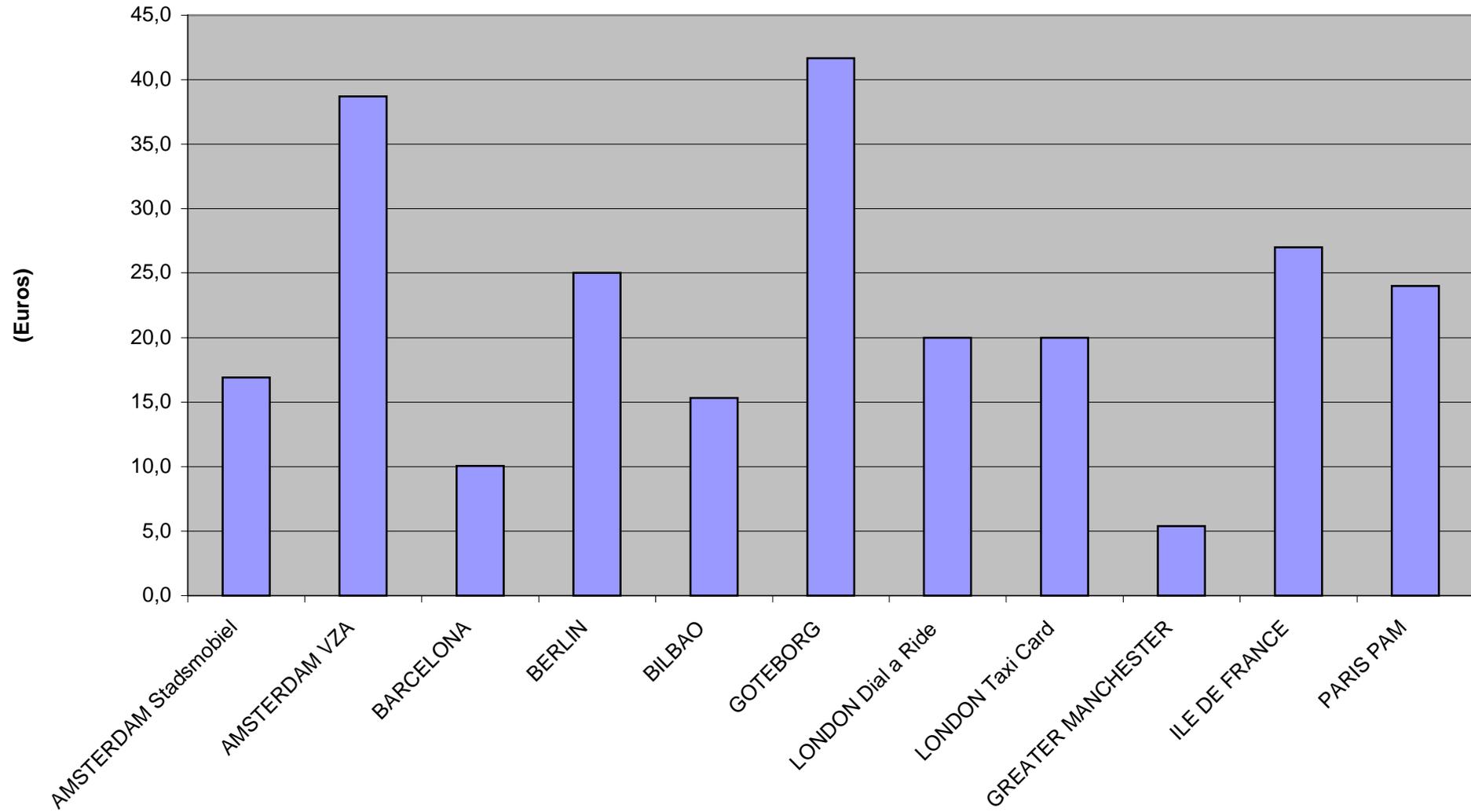
### Nombre de trajets par an



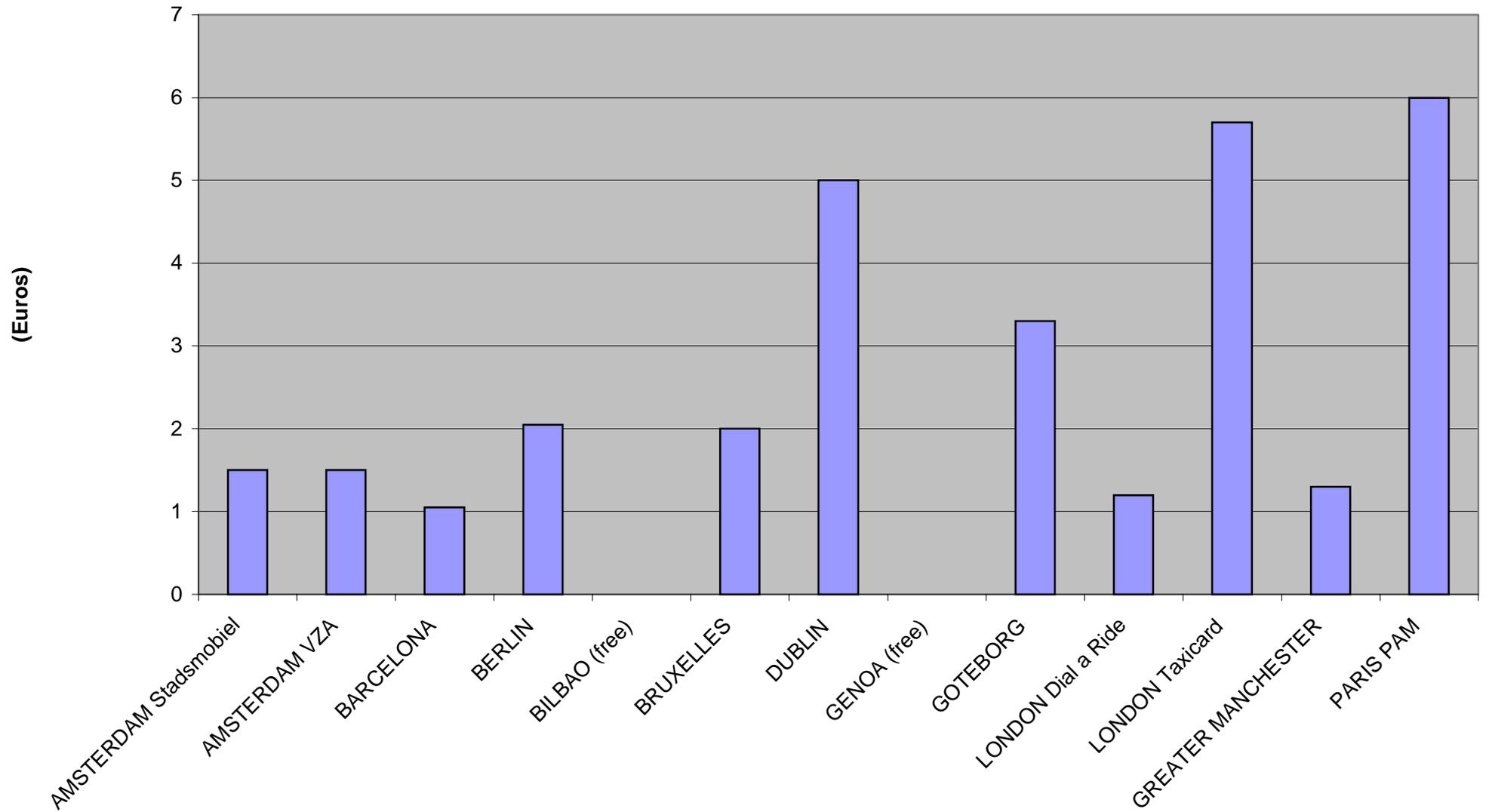
### Coût annuel d'exploitation (Millions d'Euros)



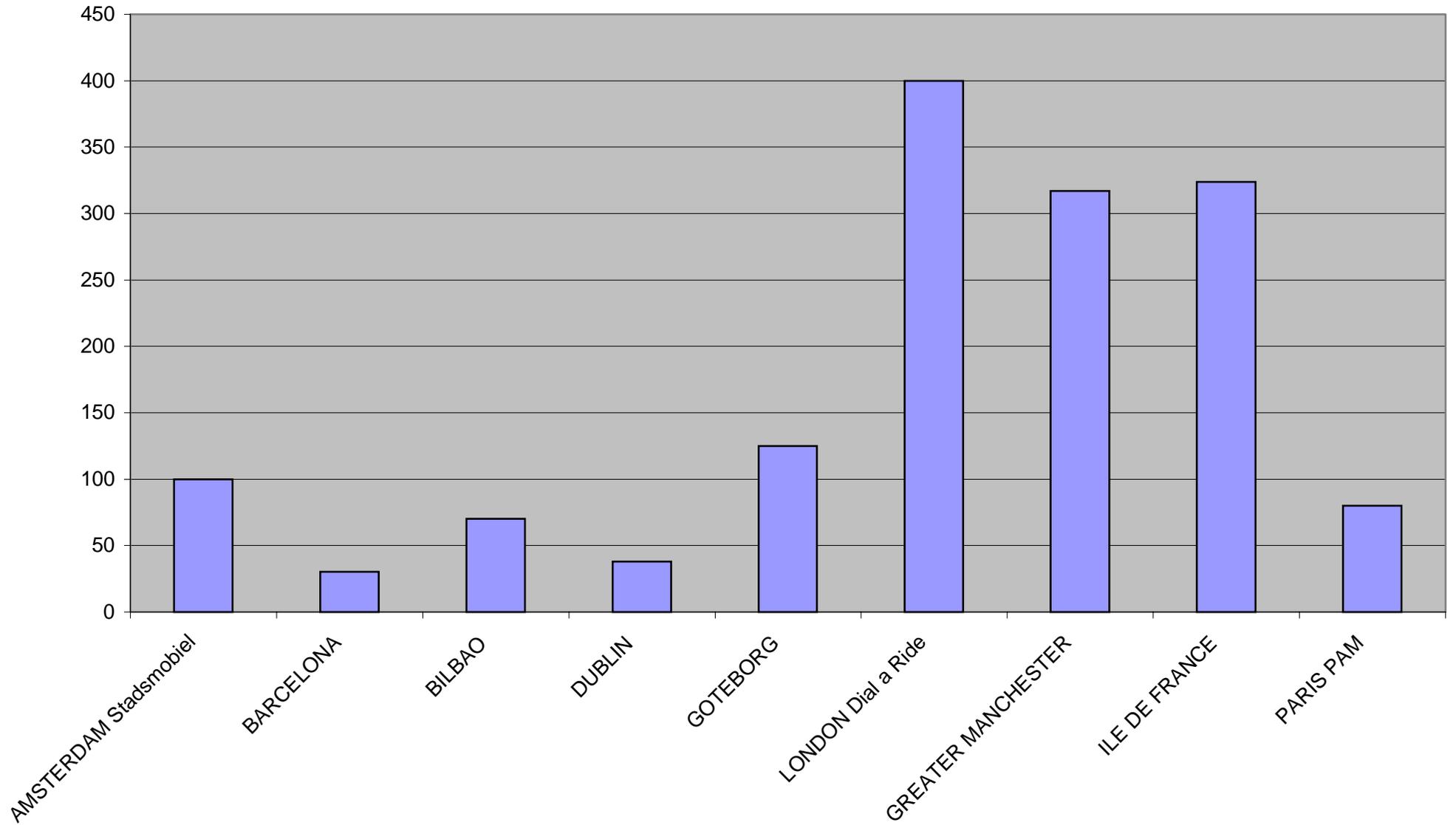
### Coût moyen d'exploitation par trajet



### Prix moyen par trajet pour l'utilisateur



### Nombre d'employés des services spécialisés de porte à porte



### Nombre de trajets par an par véhicule

