Enquête Satisfaction Usagers 2020

Réseau PAM - Ile de France

ENSEMBLE DES PAM

PAM 75, PAM 77, PAM 78, PAM 91, PAM 92, PAM 93, PAM 94, PAM 95

Ayant-droit ayant utilisé au moins une fois le service entre le 1er mars 2019 et le 1er mars 2020.

Sommaire

1/ Introduction

2/ Caractéristiques des utilisateurs PAM 10

3/ Comportement de mobilité 14

4/ Gestion des réservations, annulations et groupages 29

5/ Satisfaction globale 39

6/ Satisfaction par thématique 42

Annexes 66

1) Introduction

Ile de France Mobilités a confié à Services Publics Lab' en mars 2020 la réalisation d'une nouvelle enquête satisfaction, ayant pour objectif d'enquêter 2 045 personnes, dont 409 inscrits non utilisateurs.

1.1. Contexte

L'enquête s'est déroulée dans un contexte défavorable à cause de l'épidémie de COVID19.
Elle peut avoir des conséquences difficilement quantifiables sur les réponses obtenues.

Les premières interviews sont intervenues après le premier confinement dans un contexte ou l'utilisation du PAM a été très fortement réduite (pratiquement nulle au mois d'avril).
Certains usagers n'ayant plus utilisé le service depuis un certain temps.

1.2. Méthodologie de l'enquête

1.2.A / Les quotas demandés par IDFM

IDFM a défini les répartitions suivantes souhaitées pour l'échantillon.

· Répartition entre les départements :
- Utilisateurs du service : 600 enquêtes pour le PAM 75, 148 enquêtes pour chacun des 7 autres PAM.
- Non utilisateurs : 150 enquêtes pour PAM75, et 37 pour les autres départements.

· Répartition par type de handicap : à la demande de SP-Lab', chaque département a fourni la répartition de ses ayants droits par type de handicap, de manière à permettre un processus de diffusion d'enquête cherchant à obtenir un échantillon le plus représentatif de cette **variable caractéristique.**

Un travail préparatoire important avec une homogénéisation nécessaire des données transmises, avec notamment l'harmonisation d'une information essentielle : la codification utilisée pour les handicaps.
Il a fallu aussi standardiser les données de contact.

1.2.B / Le questionnaire d'enquête

Le questionnaire définitif a été constitué par SP-Lab' en liaison avec IDFM, en intégrant notamment des questions supplémentaires mais en supprimant aussi quelques questions.

Les principales modifications par rapport au précèdent questionnaire ont été les suivantes :
- Le thème Réservation a été scindé en 2 parties avec un thème consacré aux "Voyages réguliers" et un autre spécifique aux "Voyages occasionnels"
- Le thème "Déplacements" intégre trois nouveaux items : "Les voyages en groupage", "L'info en situation perturbée prévue", "L'info en situation perturbée inopinée".
- Le thème "Informations voyageur" a été un peu simplifié en regroupant 2 items de 2016 "La manière don PAM vous informe en génèral" et "La manière dont vous êtes informé de vos droit et obligations".
- L'ajout d'un nouveau thème "Les moyens de communication"

Les questionnaires (dont un spécifique pour les non voyants) sont présentés en annexe.

1.2.C / La procédure d'enquête

L'enquête a été administrée en trois périodes auprès des ayants droits **selon le principe des quotas** :

<u>La première période d'enquête en juin et juillet 2020 :</u> + de 10 000 usagers contactés
Diffusion de l'enquête par internet avec envoi direct d'un mail à tous ayants droits ayant communiqué une adresse mail avec un questionnaire spécifique pour les non voyants.

Le nombre de destinataires ayant répondu ne signifie pas que les questionnaires soient exploitables. Un taux de remplissage minimum pour prendre en compte le questionnaire a été défini.

<u>La deuxième période en aout et septembre 2020</u> : + de 4 000 personnes contactées
Cette deuxième vague plus ciblée, s'est effectuée par la diffusion de SMS auprès d'une partie des utilisateurs ayant donné leur numéro de téléphone portable, pour leur annoncer l'enquête et leur communiquer le lien nécessaire pour y répondre directement. Le taux de retour a été faible avec ce canal.

Le nombre de destinataires ayant répondu ne signifie pas que les questionnaires soient exploitables. Un taux de remplissage minimum pour prendre en compte le questionnaire a été défini.

<u>La troisième période en octobre 2020 :</u> 1000 appels pour 400 aboutissant à la passation d'un questionnaire.
La troisième vague s'est faite par appel téléphonique des ayants droits avec **un ciblage spécifique sur les types de handicap sur lesquels nous avions un déficit par rapport au quota prévu.**

1.2.D / La vérification des enquêtes reçues

Au total, + de 2500 enquêtes ont été collectées.
Le contenu de ces enquêtes a été vérifié, afin d'éliminer les enquêtes non exploitables. C'est-à-dire :
- celles dont une trop grande partie n'était pas renseignée *(taux de réponse inférieur à 40% de la totalité du questionnaire)*

- celles dont les réponses présentaient des incohérences vis-à-vis des données d'utilisation,
- pour les « utilisateurs », absence de réponse à la question de la satisfaction globale du service PAM. *Le manque d'une telle information introduirait un biais dans les traitements (surtout pour la satisfaction globale et les satisfactions par thématiques).*

Au final, **l'échantillon exploitable porte sur 2 251 enquêtes : 1 813 utilisateurs et 438 non utilisateurs.**

1.2.E / Redressement des enquêtes obtenues

Le tableau ci-dessous présente le nombre de questionnaires exploitables par département, et en distinguant les utilisateurs (réponse « oui ») et les non-utilisateurs (réponses « non »).

	75		77		78		91		92		93		94		95		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	623	80%	212	86%	170	78%	187	89%	153	81%	152	80%	156	67%	160	85%	1813	81%
Non	153	20%	34	14%	48	22%	23	11%	37	19%	37	20%	77	33%	29	15%	438	19%
Total	776	100%	246	100%	218	100%	210	100%	190	100%	189	100%	233	100%	189	100%	2251	

On constate :
· que l'effectif global demandé a été dépassé, mais il est parfois un peu en dessous du quota fixé par département pour les non utilisateurs,
· que le nombre de réponses pour le PAM 77 est nettement supérieur à l'objectif,

Afin de disposer d'un échantillon régional qui soit le plus représentatif possible de la réalité du service PAM à travers l'Île-de-France, il a été décidé de procéder aux redressements suivants (principe identique à celui de 2016) :

- Pour **les utilisateurs du service**, le coefficient de pondération appliqué par département permet de donner à chaque département un poids identique à celui qu'occupent ses propres utilisateurs parmi les 11 426 utilisateurs régionaux (par exemple le PAM75 = 37.6% de la région, le PAM 91 = 8.4 % et le PAM 95 = 10.6 %)

Après redressement, le poids que représente chaque département

	75		77		78		91		92		93		94		95	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	682	37,6%	298	16,4%	142	7,9%	152	8,4%	70	3,9%	135	7,4%	141	7,8%	193	10,6%

- Pour **les ayants droit non-utilisateurs du service,** le coefficient de pondération appliqué par département permet de donner à chaque département un poids identique à celui qu'occupent ses propres non-utilisateurs parmi les 8 432 non- utilisateurs régionaux (par exemple le PAM75 = 61.3 % de la région, le PAM 91 = 0.4 % et le PAM 93 = 3.4 %)

Concernant le type de handicap, le redressement a été effectué département par département, en appliquant un coefficient qui permet de donner aux réponses de chaque type de handicap un poids équivalent au poids que ce handicap représente dans l'ensemble des inscrits du département.
Exemple ci dessous pour un département de répartition des handicaps.

	Fauteuil Roulant	Semi valide	Non ou Mal Voyant	Déficient Intellectuel (Alz,Autiste,DI)	Autre (Sourd, Muet...)	
	FR	SV	NV	DI	AU	
Oui	283	202	118	343	29	975
Non	144	146	51	114	15	470
Oui	29.0%	20.7%	12.1%	35.2%	3.0%	100.0%
Non	30.6%	31.1%	10.9%	24.3%	3.2%	100.0%
ensemble	29.550%	24.083%	11.696%	31.626%	3.045%	100.0%

1..3. Fiabilité des résultats

1.3.A / Fiabilité des résultats = quelques principes statistiques

La fiabilité des résultats statistiques est globalement dépendante de deux facteurs principaux : la taille totale de l'échantillon disponible, et la structure des réponses obtenues pour l'échantillon enquêté.

Impact de la taille de l'échantillon

Les lois statistiques sont telles que ce n'est pas le taux de sondage d'une enquête qui définit la fiabilité de ses résultats, mais le volume de l'échantillon. Ainsi pour une même question posée à deux échantillons de 1.000 personnes par exemple la fiabilité du résultat sera la même, que ces 1.000 personnes aient été tirées parmi les 50.000 habitants d'une ville moyenne ou parmi le million d'habitants d'une grande agglomération...

La deuxième caractéristique liée à ce calcul est que si la fiabilité s'améliore avec la taille de l'échantillon, cette amélioration n'est pas proportionnelle à cette taille : le gain de fiabilité est bien plus important lorsque l'on passe d'un échantillon de 500 à un échantillon de 1.000 que lorsque l'on passe d'un échantillon de 1.000 à un échantillon de 2.000.
C'est pour cette raison que (par exemple) la majorité des sondages d'opinions nationaux sont réalisés auprès d'environ 1.000 personnes : des échantillons plus importants génèreraient des surcouts très lourds, n'apportant pas des gains de précisions déterminants.

Une conséquence importante pour notre enquêteportant sur les utilisateurs du service :
Cet impact de la taille de l'échantillon signifie que la fiabilité de l'enquête au niveau régional (portant sur 1 800 personnes) **sera extrêmement supérieure à celle des départements dont l'échantillon est de 600 personnes pour le PAM 75 et seulement de 150 à 200 personnes pour chacun des autres.**

Impact de la structure des réponses obtenues

Les lois statistiques montrent aussi que pour une même taille d'échantillon, la fiabilité des réponses obtenues à chaque question dépend de la manière dont les enquêtés se répartissent entre les modalités de réponses :

Si les réponses se répartissent selon une répartition proche de 50 / 50 (cas de la répartition par sexe, par exemple), la fiabilité du résultat calculé sera bien plus forte que si les réponses se répartissent selon la proportion 80 / 20 (cas de la proportion des satisfaits par exemple)...

L'ensemble des remarques précédentes montrent que dans une enquête aussi vaste que celle dont ce rapport rend compte, il n'existe pas un seul degré de fiabilité, mais plusieurs en fonction des différentes questions posées et de leur typologie.

1.4. Modalités de présentation des résultats

1.4.A / Les divers périmètres de restitution des données

Périmètres géographiques

Deux échelles de restitution géographique :
· une restitution correspondant à l'ensemble de la Région Ile de France, qui portera sur l'ensemble de l'échantillon d'enquête, et
· une restitution départementale qui correspondra à chacun des 8 PAM.

Le rapport régional comportera les résultats globaux sur la totalité de l'échantillon, et contiendra une présentation des résultats croisés par département.

Chacun des rapports départementaux portera sur l'échantillon départemental correspondant. Une mise en perspective des résultats du département avec le résultat global régional sera incluse dans le rapport.

1.4.B / Organisation des divers rapports

Le rapport « utilisateurs » comporte :
- une introduction,
- Les 5 parties suivantes :
    - Les caractéristiques des utilisateurs ;
    - Description de leurs comportements de mobilité ;
    - La gestion des réservations, des annulations et des groupages ;
    - L'analyse synthétique de la satisfaction globale ;
    - L'analyse thématique de la satisfaction exprimée.

Pour chaque aspect ou thème abordé, sont présentés :
- les résultats 2020 pour l'ensemble de l'échantillon suivis d'une mise en perspective avec les résultats correspondant de 2016,
- l'analyse de l'impact de diverses caractéristiques des utilisateurs,
- le croisement des résultats par département.

Remarque : il n'est pas mentionné systématiquement des commentaires pour chaque résultat croisé par département, car compte tenu des effectifs, les variations apparentes ne sont pas toujours significatives.

Ces données sont présentées sous la forme du tableau de synthèse suivant :

L'inscription

	Résultats de l'enquête 2020						Ecart avec 2016		réseau pam		
	Moyenne	Ecart Type	Effectif				Moyenne	Ecart	Moyenne	-	Ecart %
La facilité d'inscription	7,84	2,20	576	1,4%		41,6%	7,41	0.43	7,90 / 7,84		-0.8%
La disponibilité du personnel	7,49	2,41	588	3,2%		36,2%	7,04	0.45	7,71 / 7,49		-2.9%
Le délai de réponse	7,07	2,56	582	4,0%		30,2%	6,53	0.54	7,23 / 7,07		-2.2%
L'information délivrée lors de l'inscription (conditions éligibilité, tarifs, fonct. dispositif...)	7,76	2,19	573	1,3%		39,2%	7,46	0.30	7,79 / 7,76		-0.5%
Moyenne Thème	7,54			2,5%		36,8%					

Comparaison avec l'ensemble des PAM

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

La barre blanche représente la moyenne de l'ensemble des 8 PAM de l'Ile de France.

Dans ce tableau type correspondant à un thème (ici, l'inscription), chaque ligne correspond à l'un des items composant le thème, et la dernière ligne correspond à l'ensemble.

Sur chaque ligne sont successivement présentées les données suivantes :
- La « note moyenne » obtenue en 2020, suivi de l'écart-type (1) des réponses, et du nombre de réponses
- La proportion des réponses extrêmes (les « pas du tout satisfaits » et les « Tout à fait satisfaits »),
- La « note moyenne » obtenue en 2016, et l'écart entre 2020 et 2016
- Les « notes moyennes » obtenues au niveau de l'ensemble de l'Ile de France en 2020, et l'écart en % entre la note obtenue du département et celle pour l'ensemble des PAM.

(1) - L'écart-type est un indicateur statistique qui caractérise la dispersion des réponses reçues pour calculer la note moyenne

Pour chaque aspect ou thème abordé, sont présentés :
- les résultats 2020 pour l'ensemble de l'échantillon
- l'analyse de l'impact de diverses caractéristiques des utilisateurs,
- le croisement des résultats par département.

Remarque : il n'est pas mentionné systématiquement des commentaires pour chaque résultat croisé par département, car compte tenu des effectifs, les variations apparentes ne sont pas toujours significatives.

1.4.C / Avertissement technique concernant la présentation des résultats

Redressements et Données en effectifs

Les modalités de redressement ont été explicitées ci-dessus.
La principale a consisté à donner, dans l'échantillon régional, un poids à chaque département correspondant à son poids réel dans le fonctionnement du service.
Un redressement complémentaire a consisté à redresser la répartition des enquêtes selon le type de handicap, et ceci département par département.

Les données du rapport global régional sont ainsi redressées, ce qui signifie que les effectifs annoncés département par département (pour les tableaux croisant ces données) dans le rapport ENSEMBLE DES PAM, **sont différents du nombre d'enquêtes réalisées sur le terrain pour chacun de ces départements.**

Les rapports départementaux sont par contre réalisés sur la base directe des enquêtes brutes, redressées uniquement pour la répartition entre types de handicaps.
En cas de lecture simultanée des données départementales du rapport régional et de chacun des rapports départementaux, on pourra donc constater des valeurs différentes concernant les effectifs, mais les répartitions en % et les notes moyennes calculées sont identiques.

Traitement et présentation des questions à réponses multiples

Les enquêtés avaient la possibilité de donner plusieurs réponses à la question posée (par exemple ***"Par quel(s) types de handicap(s) êtes-vous concerné?"***). Deux informations sont données (dans nos tableaux de présentation) pour chacune des modalités de réponse : le nombre de réponses « Nb » et le pourcentage « % Obs. ».
Dans la colonne "Nb" du tableau, le total présente le nombre de personnes ayant répondu, tandis que les effectifs inscrits sur chaque ligne **correspondent** au nombre de fois que chacune des modalités de réponse a été citée, et dont la totalisation est supérieure au nombre de répondants.
Dans la colonne "% obs." du tableau, le % de chaque modalité de réponse est calculé par rapport aux personnes répondant : le total de la colonne est donc supérieur à 100%.

Les tableaux correspondant à des questions à réponses multiples sont identifiés par l'icône suivante :

Dans le cas particulier de la variable « Motif de déplacement », il a été procédé à un recodage des réponses multiples afin d'identifier les utilisateurs ayant des pratiques de déplacements avec des niveaux de contraintes et/ou de fréquence de niveaux différents.

Calcul et signification de la note globale de satisfaction et des notes moyennes par thème et item

La satisfaction globale :
La satisfaction globale a été recueilli à partir de la question suivante : ***« Globalement quelle note donneriez-vous à l'ensemble des services PAM ?? Pas du tout satisfait / Pas satisfait / Moyennement satisfait / Satisfait ou Très satisfait » ??***

Cette question a 5 modalités de réponses, cependant un barème a été attribué à chaque modalité de réponse afin de pouvoir analyser les résultats sous la forme de données numériques (le calcul de la moyenne devenant alors possible) et de pouvoir comparer les résultats avec les enquêtes précèdentes.
Ce barème est calqué sur la première enquête de 2012 : **1 / 2.5 / 5 / 7.5 / 10**

Pas du tout satisfait	1
Pas satisfait	2.5
Moyennement satisfait	5
Satisfait	7.5
Très satisfait	10

La satisfaction par thématique (barème calqué sur 2012) **:**
Les items de satisfaction pour 9 thèmes prédéfinis - est une moyenne des notes pour chaque item, l'échelle de réponse proposée pour chaque item est un peu différente de celle de la satisfaction globale.
La position "Moyennement satisfait" n'existant pas.

1 / 10	3 / 10	7 / 10	10 / 10
Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait

Les moyennes ont été établies pour chaque item ainsi que pour un groupe d'items afin de faire une comparaison de la satisfaction selon les profils d'utilisateurs : par département, par mode de déplacement et par caractéristique de répondant (âge, CSP etc.).

2) Caractéristiques des usagers PAM

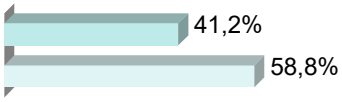
2.1 Sexe

La répartition par sexe de l'enquête 2020 d'utilisateurs des services PAM est identique à celle de 2016 avec toujours une proportion de femmes (59%) plus importante que celle des hommes.

Sexe

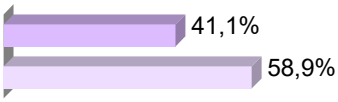
Taux de réponse : **98,0%**

	Nb	% obs.
Homme	**732**	**41,2%**
Femme	**1044**	**58,8%**
Total	**1776**	**100,0%**



Enquête 2016

	Nb
Homme	**601**
Femme	**861**
Total	**1462**



Sexe - Détail par service PAM

	Homme		Femme	
	N	% cit.	N	% cit.
75	**245**	**36,9%**	**419**	**63,1%**
77	**143**	**50,3%**	**142**	**49,7%**
78	**61**	**43,4%**	**80**	**56,6%**
91	**63**	**42,2%**	**87**	**57,8%**
92	**28**	**39,3%**	**43**	**60,7%**
93	**38**	**28,5%**	**96**	**71,5%**
94	**65**	**47,1%**	**73**	**52,9%**
95	**87**	**45,3%**	**105**	**54,7%**
Total	**732**	**41,2%**	**1044**	**58,8%**

Sexe - Détail par service PAM

	Homme		Femme	
	N	% cit.	N	% cit.
75	**249**	**37,6%**	**413**	**62,4%**
77	**117**	**49,2%**	**120**	**50,8%**
78	**79**	**51,3%**	**75**	**48,7%**
91	**42**	**38,9%**	**66**	**61,1%**
92	**20**	**34,1%**	**40**	**65,9%**
93	**32**	**37,7%**	**53**	**62,3%**
94	**21**	**30,4%**	**49**	**69,6%**
95	**41**	**47,7%**	**45**	**52,3%**
Total	**601**	**41,1%**	**861**	**58,9%**

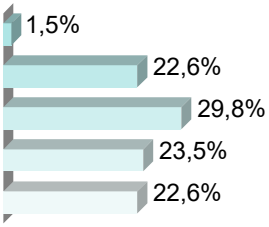
L'analyse par département montre que la proportion de femmes est un peu plus importante sauf pour le PAM77.
Les variations observées ne sont toutefois pas significatives, compte tenu du nombre réduit de personnes enquêtées (entre 150 et 200) pour les départements 77, 78, 91, 92, 93, 94 et 95.

2.2 Classes d'âge

Classe d'âge

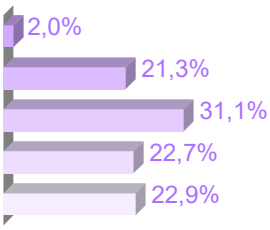
Taux de réponse : **96,1%**

	Nb	% cit.
Moins de 20 ans	**25**	**1,5%**
20 à 39 ans	**394**	**22,6%**
40 à 59 ans	**520**	**29,8%**
60 à 74 ans	**410**	**23,5%**
75 ans et +	**394**	**22,6%**
Total	**1743**	**100,0%**



Enquête 2016

	Nb
Moins de 20 ans	**24**
20 à 39 ans	**256**
40 à 59 ans	**374**
60 à 74 ans	**273**
75 ans et +	**275**
Total	**1202**



Les deux enquêtes (2020 et 2016) ont une structure très proche par tranche d'âge :

- la tranche 40 à 59 ans est la plus importante : 30% en 2020 et 31% 2016.
- les deux tranches plus âgées (60 à 74 ans puis 75 ans et plus) ont chacune un poids équivalent à 23% comme en 2016.

La comparaison de la répartition par âge selon les départements ne permet pas de tirer des conclusions nettes, compte tenu de la faiblesse des effectifs correspondant à la majorité des cases du tableau ci-dessous.

Age - Détail par service PAM

	Moins de 20		De 20 à 39		De 40 à 59		De 60 à 74		75 et plus		**Total**	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**8**	**1,3%**	**112**	**17,3%**	**178**	**27,4%**	**177**	**27,3%**	**174**	**26,8%**	**649**	**100,0%**
77	**5**	**1,6%**	**83**	**28,9%**	**98**	**34,0%**	**49**	**17,0%**	**53**	**18,3%**	**287**	**100,0%**
78	**2**	**1,2%**	**31**	**21,9%**	**39**	**28,0%**	**29**	**20,9%**	**39**	**28,1%**	**140**	**100,0%**
91	**2**	**1,7%**	**35**	**23,5%**	**48**	**33,0%**	**30**	**20,5%**	**31**	**21,3%**	**147**	**100,0%**
92	**2**	**2,3%**	**15**	**22,1%**	**15**	**22,8%**	**22**	**33,0%**	**13**	**19,8%**	**66**	**100,0%**
93	**2**	**1,9%**	**38**	**29,1%**	**47**	**35,8%**	**25**	**18,9%**	**19**	**14,3%**	**131**	**100,0%**
94	**2**	**1,4%**	**24**	**17,8%**	**44**	**32,2%**	**36**	**26,1%**	**31**	**22,5%**	**136**	**100,0%**
95	**3**	**1,4%**	**57**	**30,3%**	**51**	**27,1%**	**43**	**22,8%**	**35**	**18,4%**	**188**	**100,0%**
Total	**25**	**1,5%**	**394**	**22,6%**	**520**	**29,8%**	**410**	**23,5%**	**394**	**22,6%**	**1743**	

2.3 Types de handicap

Les répondants ont eu la possibilité de donner plusieurs réponses à la question "Par quel(s) types de handicap(s) êtes-vous concerné ?".

L'effectif de la colonne "Nb" et le % de la colonne "%obs." correspond pour chaque modalité de réponse au nombre de personnes concernées par ce handicap (une même personne ayant plusieurs handicaps se retrouvant alors dans plusieurs modalités faisant que le % dépasse les 100%).

Pour la colonne % citation (% cit), il s'agit du pourcentage que représente chaque handicap par rapport à l'ensemble des handicaps déclarés (la somme de toutes les modalités correspond à 100%).

En terme d'usagers, en 2020, les handicaps moteurs représentent 66%, le handicap intellectuel ou psychique 31%, et les handicaps visuels 13%. En 2016, les handicaps moteurs représentaient 65%, le handicap intellectuel ou psychique 24%, et les handicaps visuels 16%.

Type de Handicap (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **98,1%**

	Nb	% obs.	% cit.
Moteur (en fauteuil manuel)	378	21,2%	17,3%
Moteur (en fauteuil électrique)	237	13,3%	10,8%
Moteur (difficulté à la marche : déambulateur, canne...)	565	31,8%	25,9%
Intellectuel ou psychique	546	30,7%	25,0%
Auditif	96	5,4%	4,4%
Déficient visuel (cécité partielle)	119	6,7%	5,4%
Déficient visuel (cécité totale)	111	6,2%	5,1%
Autre	134	7,5%	6,1%
Total	1779		100,0%

Une personne souffrant de plusieurs pathologies, peut être concernée par plusieurs handicaps dans le tableau ci-dessus. Le total de la colonne %obs peut donc dépasser les 100%.

1779 répondants générant 2184 réponses. Le 2ème tableau donne le % de citation de chaque handicap.

Par exemple, le handicap "Moteur (en fauteuil manuel)" concerne 378 usagers (21.2%) dont 161 ont également un autre handicap.
En terme de citation, le handicap "Moteur (en fauteuil manuel)" est cité dans 17.3% des cas.

	Nb
Moteur (en fauteuil manuel)	341
Moteur (en fauteuil électrique)	191
Moteur (autre)	323
Intellectuel ou psychique	318
Déficient visuel (cécité partielle)	125
Déficient visuel (cécité totale)	83
Auditif	75
Allocataire APA	125
Autre	149
Total	1311

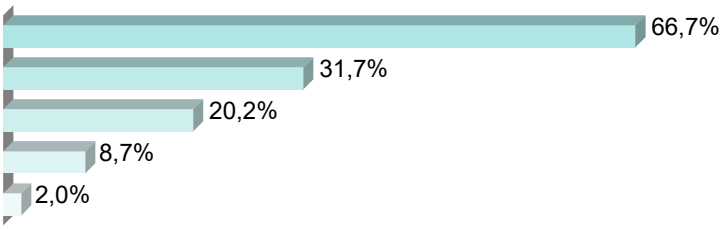
Handicap - Détail par service PAM

	Moteur (en fauteuil manuel)		Moteur (en fauteuil électrique)		Moteur (difficulté à la marche : déambulateur, canne...)		Intellectuel ou psychique		Auditif		Déficient visuel (cécité partielle)		Déficient visuel (cécité totale)		Autre	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	125	18,9%	75	11,3%	252	38,0%	145	22,0%	39	5,9%	61	9,2%	54	8,2%	68	10,2%
77	64	21,7%	35	11,8%	75	25,6%	138	46,9%	21	7,3%	16	5,4%	4	1,2%	15	5,2%
78	28	19,8%	16	11,6%	43	30,7%	58	41,1%	7	4,6%	6	4,6%	10	6,9%	9	6,4%
91	36	24,5%	26	17,7%	36	24,1%	46	31,0%	7	4,4%	7	4,9%	8	5,4%	3	2,2%
92	19	27,1%	11	15,7%	18	26,2%	15	21,0%	3	4,6%	3	4,7%	9	12,6%	4	5,2%
93	25	19,3%	27	20,5%	44	33,3%	32	24,3%	3	2,1%	9	7,1%	8	6,4%	11	8,0%
94	28	20,4%	14	10,1%	42	30,2%	32	23,0%	4	2,6%	9	6,6%	14	9,8%	16	11,5%
95	51	26,7%	33	17,2%	54	28,4%	80	41,7%	13	6,6%	6	3,3%	4	2,0%	8	4,4%
Total	**378**	**21,2%**	**237**	**13,3%**	**565**	**31,8%**	**546**	**30,7%**	**96**	**5,4%**	**119**	**6,7%**	**111**	**6,2%**	**134**	**7,5%**

Titulaire ou attributaire d'une allocation

Taux de réponse : **79,6%**

	Nb	% obs.
Carte de stationnement	**962**	**66,7%**
APA	**458**	**31,7%**
CMI	**292**	**20,2%**
GIR	**126**	**8,7%**
Carte Ancien combattant	**28**	**2,0%**
Total	**1442**	

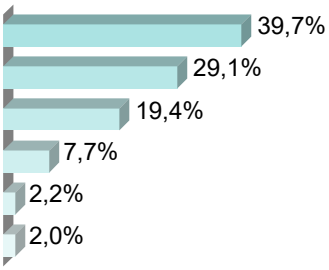


2.4 Catégorie socioprofessionelle

Catégorie socio professionnelle

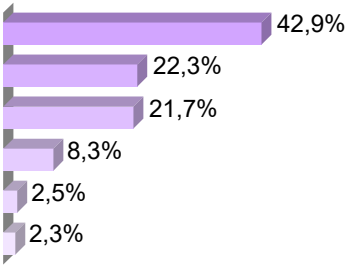
Taux de réponse : **96,6%**

	Nb	% obs.
Retraité	**695**	**39,7%**
Sans activité professionnelle	**509**	**29,1%**
Actif	**340**	**19,4%**
Autre	**134**	**7,7%**
Etudiant	**38**	**2,2%**
Demandeur d'emploi	**35**	**2,0%**
Total	**1752**	**100,0%**



Les utilisateurs retraités restent largement majoritaires dans l'échantillon 2020 avec 40% (en 2016, 43%).
La proportion de la catégorie « sans activité professionnelle » a un peu augmenté avec 29% en 2020 contre 22% en 2016.

Enquête 2016	Nb
Retraité	**554**
Sans activité professionnelle	**287**
Actif	**280**
Autre	**108**
Etudiant	**32**
Demandeur d'emploi	**29**
Total	**1291**



CSP - Détail par service PAM

On constate à peu près la même hiérarchie d'un département à l'autre.

	Retraité		Sans activité professionnelle		Actif		Autre		Etudiant		Demandeur d'emploi	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**317**	**48,0%**	**143**	**21,6%**	**129**	**19,5%**	**43**	**6,5%**	**18**	**2,7%**	**11**	**1,7%**
77	**94**	**32,1%**	**110**	**37,4%**	**46**	**15,6%**	**28**	**9,5%**	**7**	**2,5%**	**8**	**2,8%**
78	**60**	**45,2%**	**39**	**29,2%**	**19**	**14,3%**	**11**	**8,2%**	**1**	**0,7%**	**3**	**2,4%**
91	**50**	**33,6%**	**48**	**32,1%**	**37**	**24,9%**	**13**	**8,9%**	**0**	**0,0%**	**1**	**0,5%**
92	**25**	**37,8%**	**20**	**29,4%**	**14**	**20,8%**	**6**	**8,8%**	**1**	**1,9%**	**1**	**1,3%**
93	**29**	**23,8%**	**46**	**37,6%**	**34**	**27,6%**	**8**	**6,3%**	**3**	**2,1%**	**3**	**2,6%**
94	**47**	**34,6%**	**43**	**31,4%**	**32**	**23,6%**	**9**	**6,8%**	**3**	**2,1%**	**2**	**1,4%**
95	**72**	**37,8%**	**62**	**32,3%**	**30**	**15,6%**	**16**	**8,4%**	**5**	**2,7%**	**6**	**3,2%**
Total	**695**	**39,7%**	**509**	**29,1%**	**340**	**19,4%**	**134**	**7,7%**	**38**	**2,2%**	**35**	**2,0%**

3) Comportement de mobilité

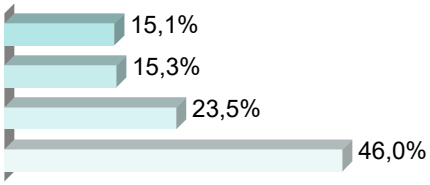
3.1. Fréquence d'utilisation

La prorportion des utilsateurs occasionnels (3 ou 4 fois par mois ou moins souvent) est largement majoritaire avec près de 70% des répondants (73% en 2016).

Fréquence moyenne d'utilisation du PAM

Taux de réponse : **97,8%**

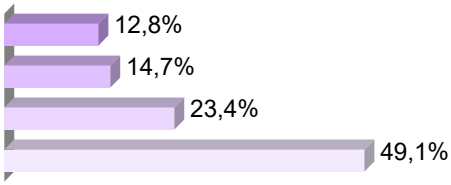
	Nb	% obs.
Tous les jours ou presque	**269**	**15,1%**
2 à 3 fois par semaine	**271**	**15,3%**
3 à 4 fois par mois	**417**	**23,5%**
Moins souvent	**816**	**46,0%**
Total	**1773**	**100,0%**



	Nb	% obs.
Utilisateur Occasionnel	**1234**	**70%**
Utilisateur Régulier	**539**	**30%**

La part des utilisateurs "quotidiens" (tous les jours ou presque) semble avoir légérement progressée passant de 13% en 2016 à 15% en 2020.

Enquête 2016	Nb
Tous les jours ou presque	**181**
2 à 3 fois par semaine	**207**
3 à 4 fois par mois	**331**
Moins souvent	**696**
Total	**1415**



	Nb	% obs.
Utilisateur Occasionnel	**1027**	**73%**
Utilisateur Régulier	**389**	**27%**

Le PAM 77 avec une part d'utilsateurs réguliers un peu plus importante que celle observée dans les autres PAM.

Fréquence de l'utilisation - Détail par service PAM

	Tous les jours ou presque		2 à 3 fois par semaine		3 à 4 fois par mois		Moins souvent	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**75**	**11,4%**	**99**	**15,0%**	**172**	**26,0%**	**314**	**47,6%**
77	**56**	**19,4%**	**53**	**18,2%**	**68**	**23,7%**	**112**	**38,7%**
78	**25**	**17,4%**	**19**	**13,5%**	**26**	**18,5%**	**72**	**50,6%**
91	**17**	**11,8%**	**19**	**13,1%**	**38**	**25,5%**	**73**	**49,6%**
92	**12**	**16,8%**	**11**	**15,7%**	**15**	**22,2%**	**31**	**45,3%**
93	**20**	**15,1%**	**21**	**15,7%**	**30**	**22,7%**	**62**	**46,5%**
94	**19**	**13,9%**	**22**	**15,8%**	**31**	**22,0%**	**67**	**48,3%**
95	**44**	**22,9%**	**26**	**13,6%**	**37**	**19,3%**	**85**	**44,2%**
Total	**269**	**15,1%**	**271**	**15,3%**	**417**	**23,5%**	**816**	**46,0%**

Utilisateur régulier : Tous les jours ou presque + 2 à 3 fois par semaine
Utiliateur occasionnel : 3 à 4 fois par mois + Moins souvent

	Utilisateur régulier		Utilisateur occasionnel	
	N	% cit.	N	% cit.
75	175	26,4%	486	73,6%
77	109	37,6%	180	62,4%
78	44	30,9%	98	69,1%
91	37	24,9%	111	75,1%
92	22	32,5%	46	67,5%
93	41	30,9%	92	69,1%
94	42	29,8%	98	70,2%
95	70	36,4%	122	63,6%
Total	**539**	**30,4%**	**1234**	**69,6%**

Enquête 2016

	Utilisateur régulier		Utilisateur occasionnel	
	N	% cit.	N	% cit.
75	183	28,6%	456	71,4%
77	79	34,1%	153	65,9%
78	52	34,4%	99	65,6%
91	25	24,1%	77	75,9%
92	8	13,4%	50	86,6%
93	22	25,9%	62	74,1%
94	11	16,1%	57	83,9%
95	9	11,7%	72	88,3%
Total	**389**	**27,5%**	**1027**	**72,5%**

3.2. Motif(s) de déplacements

Les enquêtés avaient la possibilité de donner plusieurs réponses à la question posée ("En Général, quel est le motif de vos déplacements ?").
Dans la colonne "Nb" du tableau, le total présente le nombre de personnes ayant répondu, tandis que les effectifs inscrits sur chaque ligne correspondent au nombre de fois que chacune des modalités de réponse a été citée, et dont la totalisation est supérieure au nombre de répondants (colonne % obs.).

En général, motif de vos déplacements avec PAM ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	% obs.	% cit.
Déplacements professionnels ou domicile / travail	300	16,7%	9,8%
Déplacements domicile / lieu d'études	48	2,7%	1,6%
Pour se rendre aux établissements sociaux ou médico-sociaux	504	28,1%	16,4%
Déplacements pour un RDV médical	736	41,0%	23,9%
Pour faire les courses / loisirs	450	25,1%	14,7%
Pour rendre visite à la famille, à des amis	676	37,6%	22,0%
Pour faire des démarches administratives	189	10,5%	6,1%
Autre	171	9,5%	5,5%
Total	**1796**		**100,0%**

Les usagers utilisent le service pour différents motifs. Dans le tableau ci contre, le pourcentage (colonne %obs.) dépasse donc les 100%. La colonne % cit. donne la répartition sur l'ensemble des motifs cités.

1796 répondants générant 3075 motifs de déplacements (citations), soit en moyenne 1,71 motifs par répondant.

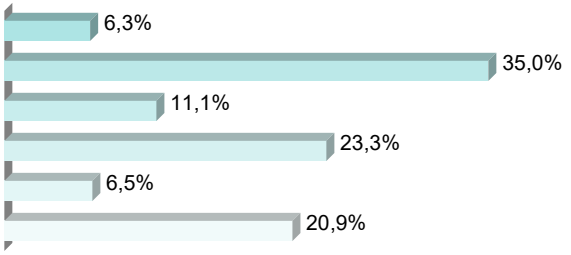
En terme d'usagers, le motif "Déplacements pour un RDV médical" est le plus nommé dans 41% des cas par 736 usagers, puis le motif "Pour rendre visite à la famille, à des amis" dans 38% des cas.
En terme de citation, le motif "Déplacements pour un RDV médical" est cité dans 24% des cas, et le motif "Pour rendre visite à la famille, à des amis" dans 22% des cas.
Mais cette répartition ne tient pas compte de la fréquence d'utilisation (voir tableaux page suivante).

Globalement, la répartition des motifs de déplacement est équivalente entre 2020 et 2016.

Enquête 2016	Nb	% obs.	% cit.
Déplacements professionnels ou domicile / travail	254	17,5%	9,4%
Déplacements domicile / lieu d'études	45	3,1%	1,7%
Pour se rendre aux établissements sociaux ou médico-sociaux	398	27,4%	14,8%
Déplacements pour un RDV médical	575	39,6%	21,3%
Pour faire les courses	95	6,5%	3,5%
Pour les loisirs	450	31,0%	16,7%
Pour rendre visite à la famille, à des amis	546	37,6%	20,3%
Pour faire des démarches administratives	165	11,4%	6,1%
Autre	166	11,5%	6,2%
Total	**1452**		**100,0%**

Type d'établissement pour les déplacements ES ou EMS (plusieurs réponses)

	Nb	% obs.
ESAT	23	6,3%
CAJ	127	35,0%
EHPAD	40	11,1%
FAM/MAS	84	23,3%
Foyer de vie	23	6,5%
Autre	75	20,9%
Total	**362**	



Quand les déplacements concernent les ES ou EMS, le principal type d'établissement fréquenté est CAJ pour 35%.

Attention : certains motifs occasionnels (loisirs, courses, visites, démarches administratives) dans le tableau ci dessous sont surévalués quand ils sont associés à un motif contraignant régulier (travail / etude, déplacement vers établissement médico-social) dont la fréquence d'utilisation est quotidienne ou quasi-quotidienne (2 à 3 fois par semaine).

Croisement entre motif du déplacement et Fréquence d'utilisation (en nombre d'usagers) - % en colonne

	Tous les jours ou presque		2 à 3 fois par semaine		3 à 4 fois par mois		Moins souvent		**Total**	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Déplacements professionnels ou domicile / travail	114	31,7%	81	16,6%	44	5,5%	58	4,3%	**298**	**9,9%**
Déplacements domicile / lieu d'études	12	3,3%	9	1,8%	10	1,2%	17	1,3%	**48**	**1,6%**
Pour se rendre aux établissements sociaux ou médico-sociaux	147	40,8%	106	21,7%	120	15,0%	126	9,2%	**499**	**16,5%**
Déplacements pour un RDV médical	25	7,0%	89	18,1%	211	26,2%	399	29,1%	**723**	**23,9%**
Pour faire les courses / loisirs	20	5,6%	80	16,3%	133	16,5%	206	15,0%	**439**	**14,5%**
Pour rendre visite à la famille, à des amis	23	6,5%	72	14,7%	195	24,3%	370	27,0%	**660**	**21,8%**
Pour faire des démarches administratives	8	2,4%	30	6,2%	60	7,4%	87	6,3%	**185**	**6,1%**
Autre	9	2,5%	23	4,7%	30	3,8%	108	7,9%	**170**	**5,6%**
Total	**359**	**100,0%**	**489**	**100,0%**	**804**	**100,0%**	**1371**	**100,0%**	**3023**	

Pour les usagers utilisant le service "tous les jours ou presque", le motif "Pour se rendre aux établissements sociaux ou médico-sociaux" représente 41%, suivi du motif "Déplacements professionnels ou domicile / travail" pour 32%.
Pour les usagers ayant une utilisation très occasionnelle ("Moins souvent"), le principal motif cité est "Déplacements pour un RDV médical" dans 29% des cas.

L'enquête ne permet pas de distinguer pour la question "fréquence d'utilisation du PAM", les déplacements obligés ou contraints (travail, étude, établissement sociaux ou médico sociaux) des autres déplacements plus occasionnels (RDV médical, visite famille, course/Loisirs,...).
Un même usager pouvant se déplacer :

- Tous les jours pour aller au travail ou dans un établissement médico-social
- Occasionnellement pour un rendez-vous médical, faire des courses, pour des loisirs ou des visites....

Le tableau ci dessous est une évaluation des principaux motifs en terme de VOYAGES générés sur un mois (alors que les tableaux précèdents sont exprimés en terme d'usagers) en partant sur le principe de pondérer le nombre d'usagers concernés par la fréquence d'utilisation déclarée :

- Tous les jours ou presque = 22 voyages par mois,
- 2 à 3 fois par semaine = 10 voyages par mois,
- 3 à 4 fois par mois : 3.5 voyages par mois ,
- Moins souvent : 1 voyage

Les principaux motifs dans l'utilisation quotidienne en terme de voyages (tenant compte de la fréquence d'utilisation) sur un mois :

Pour se rendre aux établissements sociaux ou médico-sociaux	28%
Déplacements domicile / travail ou Domicile / Etudes	23%
Déplacements pour un RDV médical	15%

Cette évaluation est imparfaite et sommaire car elle ne permet pas de dissocier pour un usager ayant sélectionné plusieurs motifs de déplacements, la fréquence de chacun d'eux.
Mais elle donne une indication sur le motif principal d'utilisation QUOTIDIENNE en terme de VOYAGES des personnes interrogées (sans garantie de représentativité car seule une enquête "déplacement" ou une analyse des bases voyages pourraient donner un pourcentage représentatif).

Afin d'affiner l'analyse, nous avons procédé à deux regroupements selon le motif de déplacement et son niveau de contrainte :

- un tableau selon "les motifs de déplacements combinés" pour lesquels chaque enquête est affectée à une combinaison et une seule.
- un tableau selon "le niveau de contrainte" des déplacements qui permet de caractériser chaque motif de déplacement par son niveau de contrainte.

Pour les motifs de déplacements combinés, chaque enquêté est affecté à un seul type de réponse :

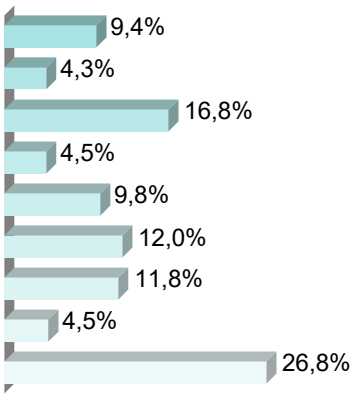
- soit il a répondu par un seul des motifs contraignant
- soit il a cité l'un de ces motifs contraignant et un autre motif
- soit il a répondu par un autre motif unique (famille, loisirs)
- soit dans la dernière rubrique, il a donné au moins 3 motifs et parfois davantage.

Les motifs contraignants sont liés à des déplacements obligés :

- Travail ou Etude
- Etablissements sociaux ou médico-sociaux
- Rendez-Vous médical (quand il s'agit du motif principal de déplacement).

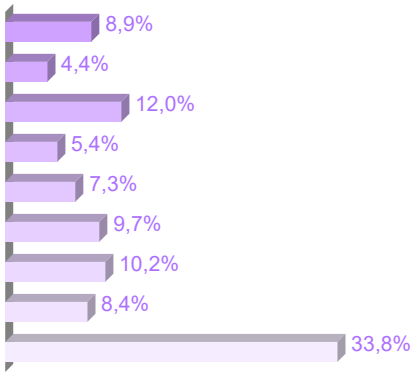
Les motifs de déplacements combinés

	Nb	% obs.
Travail / Etudes	170	9,4%
Travail / Etudes + Autre motif	77	4,3%
Etablissements soc. ou médico-sociaux	302	16,8%
Etablissements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	81	4,5%
RdV médical	176	9,8%
RdV médical + Autre motif	216	12,0%
Visite à famille / amis	211	11,8%
Courses / Loisirs	81	4,5%
Divers / Multiples	482	26,8%
Total	**1796**	**100,0%**



En 2020, en terme d'usagers interrogés, plus d'un tiers des utilisateurs effectuent régulièrement des déplacements obligés contraints, puisque correspondant à des destinations vers un lieu de travail / étude ou un établissement médico-social (ils effectuent naturellement la trés grande majorité des voyages du service).
Et environ 20% pour un motif contraint occasionnel (rendez-vous médical).
La modalité "Divers / motif" intégre les usagers ayant une utilisation "mixte" du service : l'usager utilisant le service pour un motif contraint (autre que médical régulier) mais aussi pour plusieurs autres motifs non contraignants (loisirs, courses, visites à famille, amis....) : voir page suivante sur le niveau de contrainte.

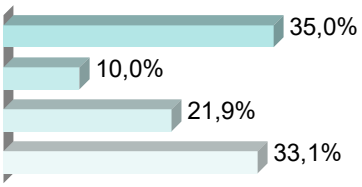
Enquête 2016	Nb	% obs.
Travail / Etudes	129	8,9%
Travail / Etudes + Autre motif	63	4,4%
Etablissements soc. ou médico-sociaux	174	12,0%
Etablissements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	78	5,4%
RdV médical	105	7,3%
RdV médical + Autre motif	140	9,7%
Visite à famille / amis	149	10,2%
Loisirs	122	8,4%
Divers / Multiples	490	33,8%
Total	**1451**	**100,0%**



En 2020, plus d'un tiers des utilisateurs effectuent régulièrement des déplacements contraints.
10% des usagers ont une utilisation mixte du service.
Et un peu plus de la moitié des utilisateurs avec une utilisation moins contraignante (sans motifs liés au travail, aux établissements médico-sociaux ou à un rendez vous médical régulier), ou pour un motif contraignant occasionnel (rendez-vous médical). Dans de nombreux cas il s'agit de motifs multiples.

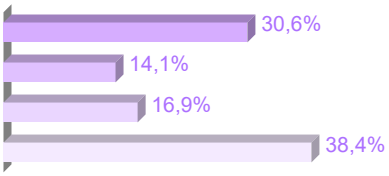
Niveau de contrainte des déplacements

	Nb	% obs.
Utilisateur motif régulier contraignant	629	35,0%
Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	179	10,0%
Utilisateur motif occasionnel contraignant	393	21,9%
Utilisation moins contraignante	595	33,1%
Total	**1796**	**100,0%**



L'utilisation moins contraignante peut intégrer occasionnellement un rendez-vous médical.

Enquête 2016	Nb	% obs.
Utilisateur motif régulier contraignant	444	30,6%
Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	205	14,1%
Utilisateur motif occasionnel contraignant	246	16,9%
Utilisation moins contraignante	557	38,4%
Total	**1451**	**100,0%**



Motif de déplacement - Détail par service PAM

	Déplacements professionnels ou domicile / travail		Déplacements domicile / lieu d'études		Pour se rendre aux établissements sociaux ou médico-sociaux		Déplacements pour un RDV médical		Pour faire les courses / loisirs		Pour rendre visite à la famille, à des amis		Pour faire des démarches administratives		Autre	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	125	18,6%	23	3,4%	182	27,0%	401	59,6%	180	26,7%	280	41,6%	100	14,9%	76	11,3%
77	35	12,1%	7	2,2%	119	40,4%	51	17,4%	53	18,1%	99	33,8%	20	6,7%	22	7,6%
78	19	13,5%	2	1,2%	46	32,3%	42	29,9%	27	19,2%	44	30,7%	11	7,6%	7	5,2%
91	26	17,6%	2	1,1%	33	22,3%	51	33,8%	41	27,2%	63	42,2%	8	5,6%	10	6,9%
92	13	17,8%	2	3,2%	14	20,6%	36	51,7%	24	33,7%	24	33,7%	5	7,2%	6	9,2%
93	24	18,1%	5	3,6%	28	20,4%	56	41,2%	46	33,9%	48	35,7%	13	9,3%	15	11,1%
94	27	19,6%	2	1,1%	22	15,7%	51	36,3%	46	32,7%	46	32,4%	16	11,3%	16	11,3%
95	29	15,2%	7	3,6%	61	31,7%	49	25,2%	34	17,8%	72	37,6%	16	8,5%	17	8,8%
Total	**300**	**16,7%**	**48**	**2,7%**	**504**	**28,1%**	**736**	**41,0%**	**450**	**25,1%**	**676**	**37,6%**	**189**	**10,5%**	**171**	**9,5%**

Niveau de contrainte - Détail par service PAM

	Utilisateur motif régulier contraignant		Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical		Utilisateur motif occasionnel contraignant		Utilisation moins contraignante	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	190	28,2%	110	16,4%	203	30,2%	169	25,2%
77	145	49,5%	13	4,4%	31	10,5%	105	35,6%
78	61	43,1%	5	3,4%	26	18,5%	50	35,1%
91	48	32,2%	9	5,8%	27	18,2%	65	43,8%
92	21	29,9%	7	10,4%	21	30,2%	21	29,5%
93	44	32,9%	11	7,8%	31	22,7%	49	36,6%
94	36	25,6%	13	9,6%	30	21,2%	61	43,7%
95	83	43,3%	12	6,0%	24	12,3%	74	38,5%
Total	**629**	**35,0%**	**179**	**10,0%**	**393**	**21,9%**	**595**	**33,1%**

3.3. Dépendance au réseau PAM, motif du choix modal

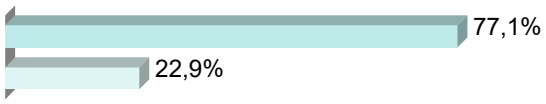
La dépendance au réseau PAM

La proportion de personnes déclarant ne pas avoir la possibilité d'effectuer ces déplacements avec un autre moyen de transport était de 70 % en 2016, **elle est de 77 % en 2020.**

14. Pourriez-vous faire ces déplacements avec un autre moyen de transport ?

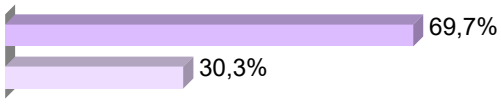
Taux de réponse : **82,4%**

	Nb	% cit.
Non	**1152**	**77,1%**
Oui	**341**	**22,9%**
Total	**1493**	**100,0%**



Enquête 2016

	Nb
Non	**991**
Oui	**432**
Total	**1422**



L'analyse par département confirme que comme en 2016, les utilisateurs du PAM 75 apparaissent comme les moins dépendants du service PAM avec un taux de dépendance à 67% alors qu'il est de 80% et + pour les autres départements.

Dépendance au réseau - Détail par service PAM

	Oui		Non	
	N	% cit.	N	% cit.
75	**166**	**33,0%**	**337**	**67,0%**
77	**51**	**18,5%**	**225**	**81,5%**
78	**20**	**16,0%**	**103**	**84,0%**
91	**22**	**16,5%**	**111**	**83,5%**
92	**9**	**16,9%**	**47**	**83,1%**
93	**23**	**20,4%**	**92**	**79,6%**
94	**23**	**20,8%**	**89**	**79,2%**
95	**27**	**15,2%**	**149**	**84,8%**
Total	**341**	**22,9%**	**1152**	**77,1%**

Les motifs du choix en faveur du service PAM

Les 334 utilisateurs qui déclarent pouvoir utiliser un autre moyen de transport donnent en moyenne chacun deux raisons pour expliquer leur choix en faveur du PAM.
La répartition des 687 réponses montre nettement que trois raisons interviennent pour pousser à l'utilisation du PAM :

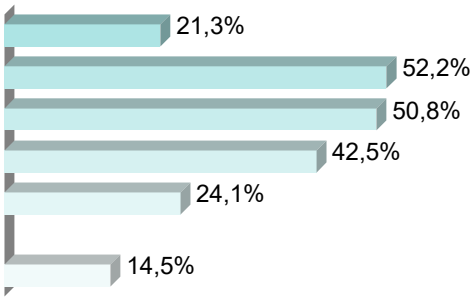
- **le coût du service** (52% des 334 répondants)
- **la desserte de porte à porte** (51%)
- **le confort du service qui permet de voyager avec moins de stress** (42%).

En 2016, on retrouvait les 3 mêmes raisons mais avec la réponse "desserte porte à porte" en premier.

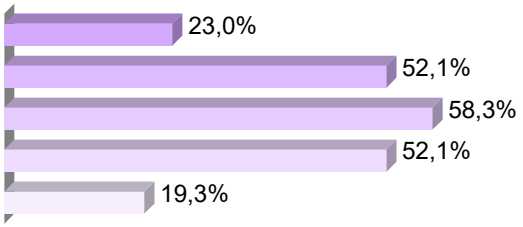
15. Si 'oui', pourquoi choisir le service PAM ? *(plusieurs réponses possibles)*

Taux de réponse : **98,0%**

	Nb	% obs.
Rapidité	**71**	**21,3%**
Coût du service	**175**	**52,2%**
Desserte porte à porte	**170**	**50,8%**
Confort, moins de stress	**142**	**42,5%**
Handicap ne permettant pas d'utiliser un autre moyen de transport public	**81**	**24,1%**
Autre	**48**	**14,5%**
Total	**334**	



Enquête 2016	Nb
Rapidité	**96**
Coût moindre	**217**
Desserte porte à porte	**243**
Confort, moins de stress	**217**
Autre	**80**
Total	**416**



Pourquoi choisir PAM - Détail par service PAM

	Rapidité		Coût du service		Desserte porte à porte		Confort, moins de stress		Handicap ne permettant pas d'utiliser un autre moyen de transport public		Autre	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	**37**	**22,7%**	**99**	**60,6%**	**85**	**51,7%**	**74**	**44,9%**	**39**	**23,8%**	**22**	**13,4%**
77	**4**	**7,8%**	**13**	**26,5%**	**24**	**47,7%**	**12**	**23,2%**	**8**	**16,7%**	**11**	**22,4%**
78	**4**	**22,1%**	**8**	**45,2%**	**8**	**44,8%**	**12**	**62,9%**	**3**	**18,0%**	**4**	**23,4%**
91	**4**	**19,1%**	**12**	**57,4%**	**9**	**42,9%**	**5**	**22,2%**	**11**	**50,4%**	**3**	**12,5%**
92	**2**	**25,2%**	**5**	**55,7%**	**4**	**45,2%**	**5**	**50,2%**	**1**	**14,9%**	**3**	**29,6%**
93	**5**	**23,7%**	**12**	**54,1%**	**14**	**63,1%**	**11**	**47,5%**	**7**	**32,4%**	**2**	**8,1%**
94	**5**	**24,4%**	**9**	**38,8%**	**14**	**63,2%**	**11**	**50,1%**	**4**	**19,5%**	**1**	**4,6%**
95	**9**	**33,5%**	**15**	**57,5%**	**12**	**43,2%**	**14**	**52,2%**	**6**	**23,9%**	**3**	**9,5%**
Total	**71**	**21,3%**	**175**	**52,2%**	**170**	**50,8%**	**142**	**42,5%**	**81**	**24,1%**	**48**	**14,5%**

3.4. Accompagnement

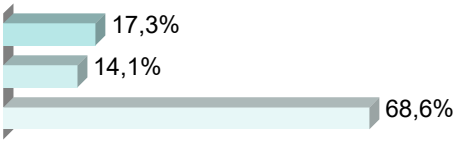
Le besoin d'accompagnement

En 2020, près de 69% des utilisateurs voyagent seuls, sans accompagnateur (ils étaient 63% dans ce cas en 2016).

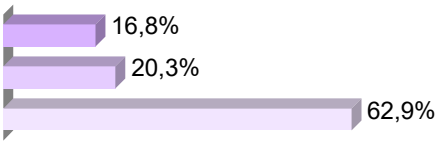
12. Lorsque vous utilisez PAM, vous vous déplacez :

Taux de réponse : **97,9%**

	Nb	% cit.
Avec un accompagnateur obligatoire	**308**	**17,3%**
Avec un accompagnateur facultatif	**250**	**14,1%**
Sans accompagnateur, je peux voyager seul(e)	**1217**	**68,6%**
Total	**1775**	**100,0%**



Enquête 2016	Nb
Avec un accompagnateur obligatoire	**242**
Avec un accompagnateur facultatif	**291**
Sans accompagnateur, je peux voyager seul(e)	**905**
Total	**1439**



Accompagnement - Détail par service PAM

	Avec un accompagnateur obligatoire		Avec un accompagnateur facultatif		Sans accompagnateur, je peux voyager seul(e)	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**133**	**20,1%**	**111**	**16,8%**	**417**	**63,1%**
77	**33**	**11,1%**	**26**	**8,8%**	**235**	**80,2%**
78	**22**	**15,8%**	**21**	**15,2%**	**97**	**69,0%**
91	**24**	**15,9%**	**20**	**13,6%**	**106**	**70,5%**
92	**14**	**19,7%**	**11**	**15,1%**	**45**	**65,2%**
93	**27**	**20,5%**	**19**	**14,1%**	**87**	**65,4%**
94	**27**	**19,5%**	**18**	**13,1%**	**93**	**67,4%**
95	**29**	**15,3%**	**24**	**12,8%**	**136**	**71,9%**
Total	**308**	**17,3%**	**250**	**14,1%**	**1217**	**68,6%**

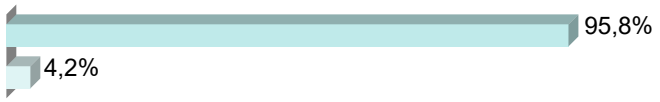
Qui est l'accompagnant ?

Pour les personnes qui voyagent avec un accompagnateur, il s'agit dans la quasi totalité des cas (96%) d'un membre de la famille ou d'un ami.
L'accompagnateur mis à disposition par le PAM n'est qu'exceptionnel (4 %), principalement pour les PAM 77 et 95.

13. Si vous voyagez accompagné(e), votre accompagnateur est :

Taux de réponse : **95,6%**

	Nb	% cit.
Auxiliaire de vie ou proche (famille ou ami)	**511**	**95,8%**
Accompagnateur mis à disposition par le PAM	**22**	**4,2%**
Total	**533**	**100,0%**



Enquête 2016	Nb
Membre de ma famille ou ami	**473**
Accompagnateur mis à disposition par le PAM	**29**
Total	**503**

Accompagnement - Détail par service PAM

	Auxiliaire de vie ou proche (famille ou ami)		Accompagnateur mis à disposition par le PAM	
	N	% cit.	N	% cit.
75	**229**	**98,8%**	**3**	**1,2%**
77	**50**	**86,9%**	**7**	**13,1%**
78	**41**	**100,0%**	**0**	**0,0%**
91	**39**	**94,5%**	**2**	**5,5%**
92	**24**	**100,0%**	**0**	**0,0%**
93	**40**	**98,0%**	**1**	**2,0%**
94	**42**	**96,2%**	**2**	**3,8%**
95	**46**	**86,2%**	**7**	**13,8%**
Total	**511**	**95,8%**	**22**	**4,2%**

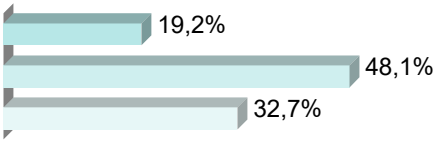
3.5. Localisation de la destination principale

Les déplacements internes au département de résidence représentent 67% des réponses en 2020 (dans la commune ou le département de résidence).
En 2016, 61 % de l'échantillon.

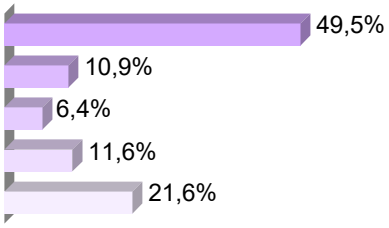
16. A propos de votre destination principale avec le service PAM :

Taux de réponse : **96,8%**

	Nb	% obs.
Je voyage à l'intérieur de ma commune de résidence	**337**	**19,2%**
Je voyage à l'intérieur de mon département	**844**	**48,1%**
Je me déplace vers d'autres départements de l'IDF	**574**	**32,7%**
Total	**1755**	**100,0%**



Enquête 2016	Nb
Je voyage à l'intérieur de mon département	**709**
Je me rends dans un département de la grande couronne	**156**
Je me déplace dans un département de la petite couronne	**91**
Je voyage à l'intérieur de ma commune de résidence	**167**
Je voyage entre Paris et la petite couronne	**310**
Total	**1432**



Destination principale - Détail par service PAM

	Je voyage à l'intérieur de ma commune de résidence		Je voyage à l'intérieur de mon département		Je me déplace vers d'autres départements de l'IDF	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**273**	**41,3%**	**236**	**35,7%**	**153**	**23,0%**
77	**20**	**6,9%**	**210**	**72,3%**	**60**	**20,7%**
78	**9**	**6,1%**	**78**	**55,6%**	**54**	**38,2%**
91	**4**	**2,8%**	**81**	**54,1%**	**65**	**43,1%**
92	**6**	**8,7%**	**22**	**34,8%**	**36**	**56,6%**
93	**9**	**7,3%**	**44**	**35,0%**	**72**	**57,7%**
94	**7**	**5,7%**	**58**	**44,3%**	**66**	**50,0%**
95	**9**	**4,7%**	**113**	**59,4%**	**69**	**35,9%**
Total	**337**	**19,2%**	**844**	**48,1%**	**574**	**32,7%**

3.6. Relation aux autres modes de déplacement

Utilisation de modes autres que le service PAM

Les enquêtés avaient la possibilité de donner plusieurs réponses à la question posée ("Vous arrive-t-il d'utiliser d'autres modes de déplacements").
Dans la colonne "Nb" du tableau, le total présente le nombre de personnes ayant répondu, tandis que les effectifs inscrits sur chaque ligne correspond au nombre de fois que chacune des modalités de réponse a été citée, et dont la totalisation est supérieure au nombre de répondants.
Dans la colonne "% obs." du tableau, le % de chaque modalité de réponse est calculé par rapport aux personnes répondant : le total de la colonne est donc supérieur à 100.

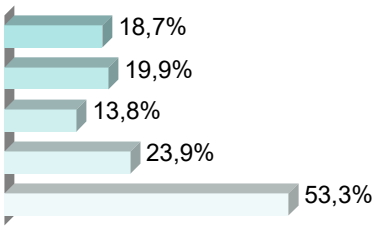
En 2020, 1614 utilisateurs ont répondu, citant au total 2092 modes de déplacements, soit en moyenne 1,3 modes par personne.

53% des utilisateurs déclarent ne jamais utiliser d'autres modes que le PAM (48% en 2016), les utilisateurs possibles des transports en commun sont 38% (en 2016, ils étaient 44%), et 39% peuvent se déplacer seul ou à pied (36% en 2016).

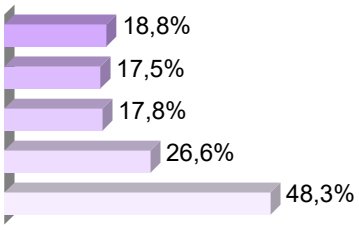
Vous arrive-t-il d'utiliser d'autres modes de déplacements ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **89,0%**

	Nb	% obs.
Oui, je peux me déplacer seul(e)	**301**	**18,7%**
Oui, je peux me déplacer à pieds (accompagné(e))	**321**	**19,9%**
Oui, je peux utiliser les transports en commun seul(e)	**223**	**13,8%**
Oui, je peux utiliser les transports en commun (accompagné(e))	**386**	**23,9%**
Non	**861**	**53,3%**
Total	**1614**	



Enquête 2016	Nb
Oui, je peux me déplacer à pied seul(e)	**238**
Oui, je peux me déplacer à pieds (accompagné(e))	**223**
Oui, je peux utiliser les transports en commun seul(e)	**226**
Oui, je peux utiliser les transports en commun (accompagné(e))	**337**
Non	**613**
Total	**1269**



Pour la PAM75, l'utilisation d'un autre mode est plus importante.

Mode de déplacements - Détail par service PAM

	Oui, je peux me déplacer seul(e)		Oui, je peux me déplacer à pieds (accompagné(e))		Oui, je peux utiliser les transports en commun seul(e)		Oui, je peux utiliser les transports en commun (accompagné(e))		Non	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	**168**	**27,9%**	**146**	**24,3%**	**113**	**18,8%**	**176**	**29,3%**	**244**	**40,6%**
77	**27**	**10,5%**	**41**	**15,8%**	**31**	**12,2%**	**45**	**17,6%**	**166**	**64,5%**
78	**17**	**12,3%**	**29**	**21,1%**	**14**	**10,4%**	**28**	**20,8%**	**81**	**59,4%**
91	**13**	**9,8%**	**18**	**13,4%**	**10**	**7,3%**	**22**	**16,6%**	**99**	**73,1%**
92	**7**	**10,3%**	**10**	**15,7%**	**7**	**10,5%**	**16**	**25,1%**	**38**	**61,0%**
93	**17**	**14,0%**	**22**	**18,5%**	**13**	**11,2%**	**29**	**24,2%**	**66**	**55,5%**
94	**28**	**21,9%**	**21**	**16,5%**	**22**	**17,6%**	**26**	**20,7%**	**68**	**54,0%**
95	**25**	**14,6%**	**34**	**19,7%**	**12**	**7,0%**	**43**	**24,6%**	**97**	**55,9%**
Total	**301**	**18,7%**	**321**	**19,9%**	**223**	**13,8%**	**386**	**23,9%**	**861**	**53,3%**

Regroupement des modes de déplacements - Détail par service PAM

	Seul ou à pied		Transport en commun		Non	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	314	52,2%	289	48,1%	244	40,6%
77	68	26,3%	77	29,8%	166	64,5%
78	46	33,5%	43	31,2%	81	59,4%
91	31	23,2%	32	23,9%	99	73,1%
92	16	26,0%	22	35,7%	38	61,0%
93	39	32,5%	42	35,4%	66	55,5%
94	49	38,4%	48	38,3%	68	54,0%
95	60	34,4%	55	31,6%	97	55,9%
Total	**622**	**38,6%**	**609**	**37,7%**	**861**	**53,3%**

Suggestions d'améliorations du service PAM

Les enquêtés avaient la possibilité de donner plusieurs réponses à la question posée ("Quels sont les éléments qui pourraient être améliorés").
Dans la colonne "Nb" du tableau, le total présente le nombre de personnes ayant répondu, tandis que les effectifs inscrits sur chaque ligne correspond au nombre de fois que chacune des modalités de réponse a été citée, et dont la totalisation est supérieure au nombre de répondants.
Dans la colonne "% obs." du tableau, le % de chaque modalité de réponse est calculé par rapport aux personnes répondant : le total de la colonne est donc supérieur à 100.

En 2020 , 1497 utilisateurs ont répondu, citant 3372 suggestions d'améliorations, soit en moyenne 2.25 propositions par personne.

Les trois suggestions les plus citées pour l'année 2020 portent sur :
- **La ponctualité des véhicules** = 43% des suggestions.
- **L'information en temps réel** = 35% des citations.
- **Les modalités de réservation** = 29% des suggestions.

45. Quel(s) sont pour vous les éléments du service PAM qui pourraient être améliorés ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **82,5%**

	Nb	
La ponctualité des véhicules	**643**	43,0%
L'information en temps réel	**527**	35,2%
Les modalités de réservation	**427**	28,5%
Le coût financier du service	**411**	27,5%
L'amplitude de service (6h à minuit)	**349**	23,3%
La prise en charge et l'amabilité des opérateurs de la centrale de réservations	**296**	19,8%
Le temps et la qualité de prise en charge	**278**	18,5%
Autre	**271**	18,1%
La prise en charge et l'amabilité des conducteurs	**172**	11,5%
Total	**1497**	

En2016, les trois premières suggestions étaient :
- Les modalités de réservation = 40% des suggestions.
- L'amplitude de service = 36% des citations.
- L'adaptation du service à mes besoins de déplacement = 30% des suggestions.

Enquête 2016	Nb	
Les modalités de réservation	**481**	40,3%
L'amplitude de service	**428**	35,9%
L'adaptation du service à mes besoins de déplacement	**363**	30,4%
L'organisation du transport	**359**	30,1%
Le coût financier du service	**342**	28,6%
La prise en charge et l'amabilité des opérateurs de la centrale de réservations	**335**	28,1%
La prise en charge et l'amabilité des conducteurs	**185**	15,5%
L'adaptation du service liée à mon handicap	**161**	13,5%
Autre	**155**	13,0%
Total	**1192**	

Améliorations Service PAM - Détail par service PAM (plusieurs réponses possibles)

	L'amplitude de service (6h à minuit)		L'information en temps réel		La prise en charge et l'amabilité des opérateurs de la centrale de réservations		La prise en charge et l'amabilité des conducteurs		La ponctualité des véhicules		Les modalités de réservation		Le coût financier du service		Le temps et la qualité de prise en charge		Autre	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	**149**	**26,6%**	**237**	**42,3%**	**157**	**27,9%**	**70**	**12,4%**	**292**	**52,0%**	**135**	**24,1%**	**139**	**24,8%**	**118**	**21,0%**	**97**	**17,2%**
77	**47**	**19,4%**	**75**	**31,1%**	**25**	**10,4%**	**32**	**13,3%**	**94**	**38,7%**	**52**	**21,4%**	**87**	**35,9%**	**53**	**21,7%**	**42**	**17,2%**
78	**33**	**27,7%**	**32**	**26,1%**	**12**	**9,7%**	**14**	**11,8%**	**36**	**29,6%**	**32**	**26,5%**	**43**	**35,5%**	**19**	**15,8%**	**30**	**24,5%**
91	**24**	**18,9%**	**39**	**30,0%**	**23**	**17,8%**	**13**	**9,9%**	**46**	**35,8%**	**54**	**42,4%**	**27**	**21,1%**	**24**	**18,9%**	**25**	**19,7%**
92	**14**	**23,8%**	**17**	**29,5%**	**11**	**19,4%**	**5**	**8,7%**	**21**	**37,1%**	**20**	**34,8%**	**18**	**30,8%**	**8**	**13,5%**	**12**	**21,1%**
93	**21**	**18,0%**	**42**	**36,2%**	**21**	**18,4%**	**16**	**13,6%**	**51**	**44,1%**	**42**	**36,0%**	**31**	**26,5%**	**25**	**21,4%**	**21**	**17,9%**
94	**37**	**32,7%**	**26**	**23,3%**	**23**	**20,0%**	**7**	**6,5%**	**37**	**33,0%**	**54**	**47,5%**	**11**	**9,8%**	**12**	**10,4%**	**19**	**16,6%**
95	**23**	**14,7%**	**59**	**37,6%**	**24**	**15,3%**	**14**	**9,1%**	**65**	**41,7%**	**37**	**23,9%**	**56**	**35,6%**	**19**	**12,5%**	**26**	**16,3%**
Total	**349**	**23,3%**	**527**	**35,2%**	**296**	**19,8%**	**172**	**11,5%**	**643**	**43,0%**	**427**	**28,5%**	**411**	**27,5%**	**278**	**18,5%**	**271**	**18,1%**

4) Les réservations, les annulations et les groupages

4.1. Fonctionnement des réservations

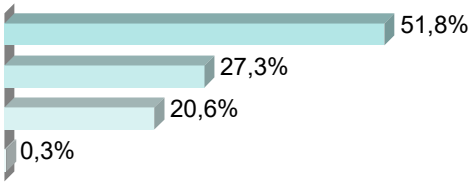
Modalité de réalisation des réservations

En 2020, le mode principal de communication utilisé lors des réservations est "Par téléphone" dans 52% des cas (65% en 2016).
La réservation par internet sur le site PAM représentant 21% (en 2016, ce mode ne représentait que 10%).

20. Comment effectuez-vous vos réservations le plus souvent ? (une seule réponse possible)

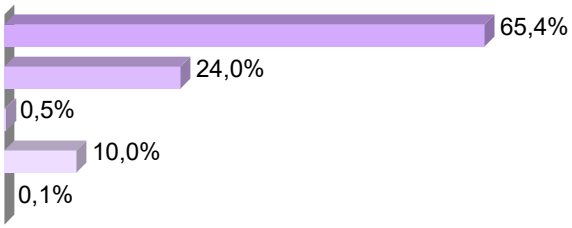
Taux de réponse : **88,5%**

	Nb	% cit.
Par téléphone	**831**	**51,8%**
Par email	**438**	**27,3%**
Par le site PAM (formulaire en ligne)	**331**	**20,6%**
Par courrier	**5**	**0,3%**
Total	**1605**	**100,0%**



Enquête 2016

	Nb
Par téléphone	932
Par email	343
Par courrier	7
Par Internet	142
Par fax	1
Total	**1425**



Réservations - Détail par service PAM

	Par téléphone		Par email		Par le site PAM (formulaire en ligne)		Par courrier	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**327**	**52,5%**	**104**	**16,6%**	**192**	**30,9%**	**0**	**0,0%**
77	**111**	**38,3%**	**133**	**45,8%**	**45**	**15,4%**	**2**	**0,5%**
78	**55**	**44,1%**	**42**	**34,0%**	**27**	**22,0%**	**0**	**0,0%**
91	**55**	**45,2%**	**55**	**46,0%**	**11**	**8,8%**	**0**	**0,0%**
92	**27**	**50,8%**	**19**	**36,9%**	**6**	**12,3%**	**0**	**0,0%**
93	**76**	**70,2%**	**21**	**19,0%**	**11**	**9,9%**	**1**	**0,8%**
94	**82**	**73,9%**	**10**	**8,6%**	**18**	**16,6%**	**1**	**0,9%**
95	**99**	**56,7%**	**54**	**31,0%**	**20**	**11,6%**	**1**	**0,7%**
Total	**831**	**51,8%**	**438**	**27,3%**	**331**	**20,6%**	**5**	**0,3%**

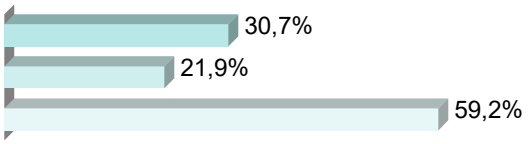
En 2020, les utilisateurs sont 59% à réserver 2 semaines à l'avance, et 31% avec une inscription à l'année.

Alors qu'en 2016, les utilisateurs étaient 34% à réserver 1 semaine à l'avance, et 19% avec une inscription à l'année.

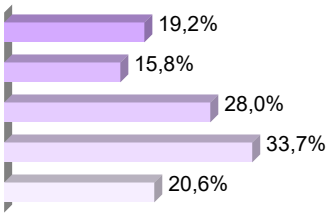
22. Combien de temps à l'avance réservez-vous votre voyage ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **83,1%**

	Nb	% obs.
Inscription à l'année	**462**	**30,7%**
3 semaines à l'avance	**330**	**21,9%**
2 semaines à l'avance	**893**	**59,2%**
Total	**1507**	



Enquête 2016	Nb
Inscription à l'année	271
3 semaines à l'avance	224
2 semaines à l'avance	396
1 semaine à l'avance	477
Moins d'une semaine à l'avance	291
Total	1415



Réservations - Détail par service PAM

Les utilisateurs du PAM75 réservent essentiellement 2 semaines à l'avance dans près de 75% des cas..

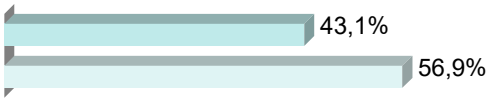
	Inscription à l'année		3 semaines à l'avance		2 semaines à l'avance	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	**124**	**22,8%**	**89**	**16,2%**	**399**	**73,2%**
77	**125**	**43,8%**	**68**	**23,8%**	**119**	**41,7%**
78	**43**	**35,9%**	**23**	**18,8%**	**65**	**53,8%**
91	**30**	**26,1%**	**43**	**38,2%**	**61**	**53,4%**
92	**18**	**35,3%**	**11**	**20,9%**	**30**	**57,8%**
93	**34**	**32,6%**	**20**	**18,8%**	**63**	**60,4%**
94	**27**	**23,7%**	**37**	**32,0%**	**65**	**57,3%**
95	**61**	**35,4%**	**40**	**23,4%**	**91**	**52,7%**
Total	**462**	**30,7%**	**330**	**21,9%**	**893**	**59,2%**

Les refus

27. Est-il arrivé que le service PAM refuse votre/vos réservation(s) ?

Taux de réponse : **98,4%**

	Nb	% cit.
Oui	**769**	**43,1%**
Non	**1016**	**56,9%**
Total	**1784**	**100,0%**



43% des répondants ont essuyé un refus en 2020

En 2016, ils étaient 56%.

Refus - Détail par service PAM

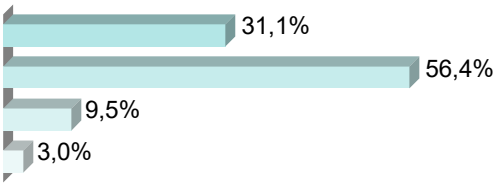
	Oui		Non	
	N	% cit.	N	% cit.
75	**280**	**41,6%**	**394**	**58,4%**
77	**109**	**37,8%**	**179**	**62,2%**
78	**48**	**33,6%**	**95**	**66,4%**
91	**71**	**46,8%**	**81**	**53,2%**
92	**33**	**47,2%**	**36**	**52,8%**
93	**67**	**51,1%**	**64**	**48,9%**
94	**83**	**60,6%**	**54**	**39,4%**
95	**78**	**40,9%**	**113**	**59,1%**
Total	**769**	**43,1%**	**1016**	**56,9%**

La part de refus est un peu plus importante dans le 93, et surtout pour le PAM94.

Si 'Oui', combien d'appels ont donné lieu à un refus depuis mars 2019 à mars 2020? (approximativement)

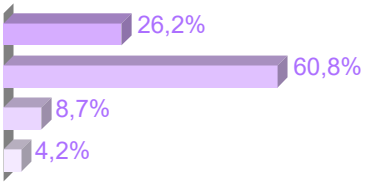
Taux de réponse : **78,6%**

	Nb	% cit.
Moins de 2	**188**	**31,1%**
De 2 à 5	**341**	**56,4%**
De 6 à 14	**57**	**9,5%**
15 et plus	**18**	**3,0%**
Total	**604**	**100,0%**



Enquête 2016

	Nb
Moins de 2	**163**
De 2 à 5	**377**
De 6 à 14	**54**
15 et plus	**26**
Total	**620**



Les utilisateurs confrontés à ces refus déclarent, pour 31 % d'entre eux qu'ils n'ont subi qu'un seul refus, et pour 56 % en avoir subis entre 2 et 5. Seuls 12.5 % déclarent avoir subis plus de 6 refus.

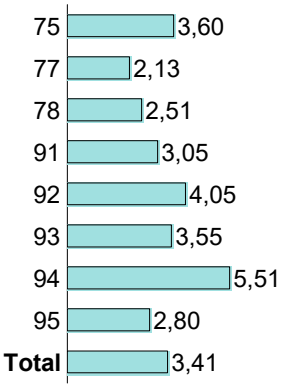
Refus - Détail par service PAM

	Moins de 2		De 2 à 5		De 6 à 14		15 et plus	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**50**	**24,2%**	**126**	**60,9%**	**24**	**11,8%**	**7**	**3,1%**
77	**32**	**39,0%**	**45**	**55,4%**	**5**	**5,6%**	**0**	**0,0%**
78	**12**	**28,2%**	**26**	**62,0%**	**4**	**9,8%**	**0**	**0,0%**
91	**22**	**37,9%**	**31**	**52,7%**	**4**	**6,7%**	**2**	**2,7%**
92	**7**	**25,7%**	**15**	**55,7%**	**4**	**13,6%**	**1**	**4,9%**
93	**19**	**35,1%**	**29**	**52,9%**	**5**	**8,9%**	**2**	**3,1%**
94	**16**	**23,6%**	**35**	**54,0%**	**9**	**13,8%**	**6**	**8,6%**
95	**29**	**44,9%**	**32**	**49,4%**	**3**	**3,8%**	**1**	**1,9%**
Total	**188**	**31,1%**	**341**	**56,4%**	**57**	**9,5%**	**18**	**3,0%**

Si 'Oui', combien d'appels ont donné lieu à un refus depuis mars 2019 à mars 2020? (approximativement)

Département

(taper ici la description)

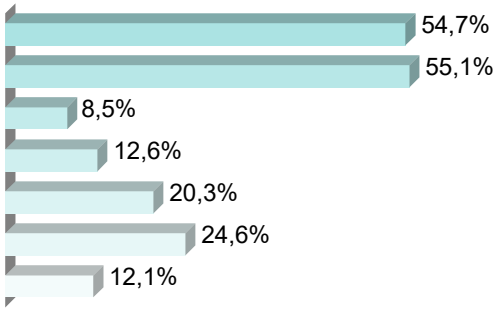


Le motif principal avancé pour justifier le refus, est la raison 'Pas de véhicules disponibles' pour 55.1%, puis en second la raison 'Horaire demandé n'est pas disponible' pour 54.7%.

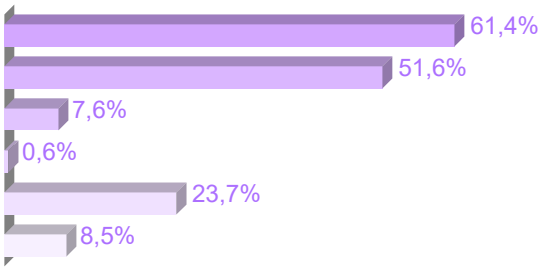
28. Quelle(s) raison(s) est/sont alors avancée(s) pour justifier le refus ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : **99,1%**

	Nb	% obs.
Horaire demandé n'est pas disponible	**416**	**54,7%**
Pas de véhicules disponibles	**420**	**55,1%**
Déplacement non accepté car non prioritaire	**65**	**8,5%**
Véhicule en retard	**96**	**12,6%**
Réservation trop tardive	**155**	**20,3%**
Pas de possibilité de retour	**188**	**24,6%**
Autre	**92**	**12,1%**
Total	**762**	



Enquête 2016	Nb
Horaire demandé n'est pas disponible	**480**
Pas de véhicules disponibles	**404**
Déplacement non accepté car non prioritaire	**59**
Je ne suis plus un ayant-droit	**5**
Réservation trop tardive	**185**
Autre	**67**
Total	**783**



Refus - Détail par service PAM

	Horaire demandé n'est pas disponible		Pas de véhicules disponibles		Déplacement non accepté car non prioritaire		Véhicule en retard		Réservation trop tardive		Pas de possibilité de retour		Autre	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	182	65,3%	184	66,1%	15	5,5%	65	23,2%	52	18,7%	71	25,6%	19	7,0%
77	59	54,5%	46	42,1%	2	2,1%	11	9,7%	22	20,7%	28	26,2%	15	13,9%
78	13	29,0%	20	43,3%	8	18,0%	7	14,5%	16	34,5%	10	21,8%	12	25,6%
91	38	54,4%	30	43,4%	12	17,1%	2	3,6%	16	23,4%	18	26,7%	9	13,0%
92	21	63,6%	20	62,9%	4	11,5%	2	5,8%	7	20,8%	9	29,1%	5	14,5%
93	26	39,1%	45	67,8%	5	7,0%	6	9,0%	11	16,2%	17	26,1%	10	14,8%
94	37	45,4%	47	56,5%	9	10,9%	1	1,2%	14	17,4%	14	17,0%	9	10,8%
95	40	51,6%	28	35,7%	10	12,4%	3	3,3%	16	21,0%	19	23,9%	13	16,6%
Total	**416**	**54,7%**	**420**	**55,1%**	**65**	**8,5%**	**96**	**12,6%**	**155**	**20,3%**	**188**	**24,6%**	**92**	**12,1%**

La principale raison de refus pour chacun des PAM (en terme de citations) :

- Pour le PAM75, Pas de véhicules disponibles dans 31%
- Pour le PAM77, Horaire demandé n'est pas disponible dans 32%
- Pour le PAM78, Pas de véhicules disponibles dans 23%
- Pour le PAM91, Horaire demandé n'est pas disponible dans 30%
- Pour le PAM92, Horaire demandé n'est pas disponible dans 31%
- Pour le PAM93, Pas de véhicules disponibles dans 38%
- Pour le PAM94, Pas de véhicules disponibles dans 35%
- Pour le PAM95, Horaire demandé n'est pas disponible dans 31%

Une même usager pouvant donner plusieurs raisons, le % est calculé sur l'ensemle des raisons citées.

4.2. Fonctionnement des annulations

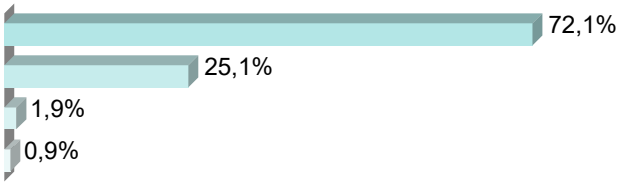
Annulations du fait du service PAM

La grande majorité des utilisateurs déclarent n'avoir jamais été victimes d'une annulation de réservation du fait du service PAM en 2020 avec une proportion qui s'élève à 72%. En 2016, ils étaient 69% dans ce cas.

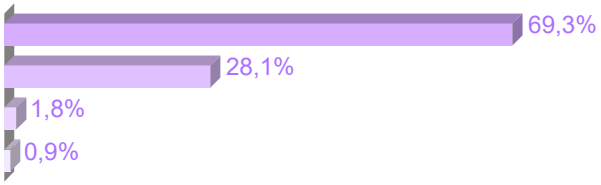
29. Est-il arrivé que le service PAM annule votre réservation ?

Taux de réponse : **95,6%**

	Nb	% cit.
Jamais	**1250**	**72,1%**
Quelques fois par an	**435**	**25,1%**
Environ 1 fois par mois	**33**	**1,9%**
Plusieurs fois par mois	**16**	**0,9%**
Total	**1734**	**100,0%**



Enquête 2016	Nb
Jamais	**950**
Quelques fois par an	**385**
Environ 1 fois par mois	**24**
Plusieurs fois par mois	**13**
Total	**1371**



Annulations par PAM - Détail par service PAM

	Jamais		Quelques fois par an		Environ 1 fois par mois		Plusieurs fois par mois	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**461**	**71,1%**	**173**	**26,7%**	**12**	**1,8%**	**2**	**0,4%**
77	**224**	**78,0%**	**60**	**20,7%**	**4**	**1,3%**	**0**	**0,0%**
78	**95**	**66,9%**	**43**	**30,1%**	**3**	**1,8%**	**2**	**1,2%**
91	**99**	**69,3%**	**37**	**26,0%**	**3**	**2,4%**	**3**	**2,3%**
92	**51**	**74,0%**	**14**	**21,2%**	**2**	**2,7%**	**1**	**2,1%**
93	**86**	**66,2%**	**36**	**27,6%**	**5**	**3,5%**	**4**	**2,7%**
94	**109**	**80,5%**	**22**	**16,3%**	**1**	**0,5%**	**4**	**2,7%**
95	**124**	**69,9%**	**50**	**28,0%**	**4**	**2,1%**	**0**	**0,0%**
Total	**1250**	**72,1%**	**435**	**25,1%**	**33**	**1,9%**	**16**	**0,9%**

Les personnes ayant été victimes d'une annulation de la part du service avaient la possibilité de donner plusieurs réponses à la question posée ("Quelle raison a été avancée pour justifier l'annulation").
Dans la colonne "Nb" du tableau, le total présente le nombre de personnes ayant répondu, tandis que les effectifs inscrits sur chaque ligne correspond au nombre de fois que chacune des modalités de réponse a été citée, et dont la totalisation est supérieure au nombre de répondants.
Dans la colonne "% obs." du tableau, le % de chaque modalité de réponse est calculé par rapport aux personnes répondant : le total de la colonne est donc supérieur à 100.

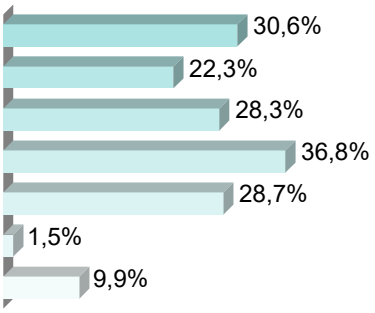
Les utilisateurs ont eu la possibilité de donner plusieurs causes d'annulations avancées par le service PAM : 469 utilisateurs ont évoqués au total 742 raisons d'annulations.

La raison principale d'annulation annoncée par le PAM est "Annulation pour la planification (erreurs...)" dans 37%, la seconde raison étant "Véhicule absent" pour 31%.

30. Quelle(s) raison(s) est/sont alors avancées par PAM pour justifier l'annulation ? (plusieurs réponses possibles)

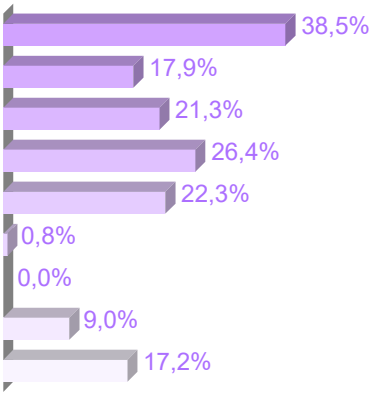
Taux de réponse : **96,9%**

	Nb	% obs.
Véhicule absent	**143**	**30,6%**
Intempéries	**105**	**22,3%**
Véhicule en retard	**133**	**28,3%**
Annulation pour la planification (erreurs...)	**173**	**36,8%**
Annulation cause mouvement social	**135**	**28,7%**
Fin de droit /non approvisionnement du compte	**7**	**1,5%**
Autre	**46**	**9,9%**
Total	**469**	



En 2016, la raison principale d'annulation était "Annulation cause mouvement social" dans 38% des cas, la seconde raison étant "Véhicule en retard" (26%).

Enquête 2016	Nb
Annulation cause mouvement social	154
Annulation erreur manipulation	72
Annulation pour la planification	85
Véhicule en retard	105
Véhicule absent	89
Compte mobilité non approvisioné	3
Plus le droit d'utiliser PAM	0
Intempéries	36
Autre	69
Total	399



La part de véhicules en retard est nettement plus importante pour le PAM75.

Annulations par PAM - Détail par service PAM - % Ligne

	Véhicule absent		Intempéries		Véhicule en retard		Annulation pour la planification (erreurs...)		Annulation cause mouvement social		Fin de droit /non approvisionnement du compte		Autre	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
75	53	28,4%	36	19,5%	83	44,8%	68	36,9%	75	40,3%	0	0,0%	5	2,7%
77	21	33,4%	17	28,2%	14	22,3%	30	48,2%	9	14,1%	2	3,7%	3	4,4%
78	13	28,6%	8	17,2%	8	19,0%	19	42,7%	11	24,4%	3	5,9%	7	16,6%
91	17	39,6%	6	14,9%	6	14,3%	18	43,4%	1	3,3%	1	1,7%	5	11,6%
92	6	37,4%	3	18,6%	4	24,2%	5	29,0%	4	25,7%	1	8,0%	4	24,1%
93	14	34,3%	11	26,4%	9	21,1%	13	32,3%	11	26,2%	0	0,0%	6	15,4%
94	9	34,9%	6	23,3%	4	13,8%	6	24,9%	7	26,8%	0	0,0%	5	17,6%
95	11	22,1%	17	33,4%	5	10,1%	13	24,7%	17	33,1%	0	0,0%	12	22,4%
Total	**143**	**30,6%**	**105**	**22,3%**	**133**	**28,3%**	**173**	**36,8%**	**135**	**28,7%**	**7**	**1,5%**	**46**	**9,9%**

La principale raison pour chacun des PAM (en terme de citations) :

- Pour le PAM75, Véhicule en retard dans 26%
- Pour le PAM77, Annulation pour la planification (erreurs...) dans 31%
- Pour le PAM78, Annulation pour la planification (erreurs...) dans 28%
- Pour le PAM91, Annulation pour la planification (erreurs...) dans 34%
- Pour le PAM92, Véhicule absent dans 22%
- Pour le PAM93, Véhicule absent dans 22%
- Pour le PAM94, Véhicule absent dans 25%
- Pour le PAM95, Intempéries dans 23%

Une même usager pouvant donner plusieurs raisons, le % est calculé sur l'ensemle des raisons citées.

Annulations de réservations du fait de l'utilisateur

Les utilisateurs qui déclarent n'avoir jamais annulé de réservations sont 43.6% en 2020 .
En 2016, ils étaient 40.5% .

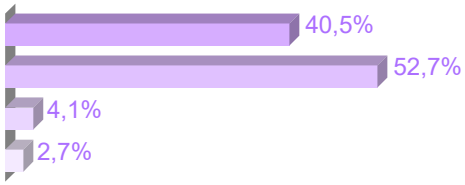
Les usagers déclarant annuler relativement régulièrement des courses (une fois par mois ou davantage) sont 6.2% cette année.

31. Avez-vous déjà annulé vous-même une réservation ?

Taux de réponse : **96,6%**

	Nb	% cit.
Jamais	**763**	**43,6%**
Quelques fois par an	**879**	**50,2%**
Environ 1 fois par mois	**77**	**4,4%**
Plus d'une fois par mois	**32**	**1,8%**
Total	**1751**	**100,0%**

Enquête 2016	Nb
Jamais	**564**
Quelques fois par an	**734**
Environ 1 fois par mois	**57**
Plus d'une fois par mois	**37**
Total	**1393**



Annulations par usager - Détail par service PAM

	Jamais		Quelques fois par an		Environ 1 fois par mois		Plus d'une fois par mois	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**274**	**41,7%**	**342**	**52,1%**	**27**	**4,1%**	**14**	**2,1%**
77	**88**	**30,6%**	**187**	**64,8%**	**12**	**4,0%**	**1**	**0,5%**
78	**75**	**54,3%**	**56**	**40,8%**	**5**	**3,7%**	**2**	**1,3%**
91	**77**	**52,4%**	**62**	**42,3%**	**6**	**4,1%**	**2**	**1,2%**
92	**36**	**51,9%**	**28**	**39,8%**	**4**	**5,1%**	**2**	**3,2%**
93	**68**	**51,6%**	**52**	**39,3%**	**8**	**6,5%**	**3**	**2,7%**
94	**75**	**53,6%**	**58**	**41,8%**	**5**	**3,4%**	**2**	**1,3%**
95	**71**	**39,0%**	**94**	**51,9%**	**11**	**6,0%**	**6**	**3,1%**
Total	**763**	**43,6%**	**879**	**50,2%**	**77**	**4,4%**	**32**	**1,8%**

4.3. Fonctionnement des groupages

Fréquence des situations de groupage

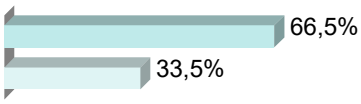
34% n'ont jamais été confrontés à cette situation.
En 2016, ils étaient 49% dans ce cas.

Parmi ceux ayant effectué des voyages avec d'autres usagers (66%), 38% estiment que "cela pose problème".
67% des enquêtés déclarent être "Occasionnellement" en groupage.

32. Effectuez-vous des voyages en présence d'autres usagers dans le même véhicule ?

Taux de réponse : **98,5%**

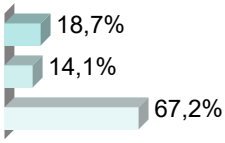
	Nb	% obs.
Oui	**1187**	**66,5%**
Non	**598**	**33,5%**
Total	**1786**	**100,0%**



Fréquence du groupage

Taux de réponse : **95,5%**

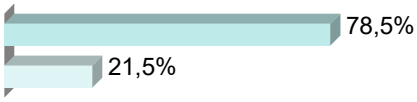
	Nb	% obs.
A chaque voyage	**212**	**18,7%**
Un voyage sur 2	**160**	**14,1%**
Occasionnellement	**761**	**67,2%**
Total	**1134**	**100,0%**



34. Lors de ces voyages en groupage, la durée de votre trajet est-elle rallongée ?

Taux de réponse : **98,1%**

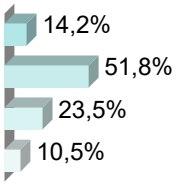
	Nb	% obs.
Oui	**914**	**78,5%**
Non	**251**	**21,5%**
Total	**1165**	**100,0%**



Si OUI, merci de préciser ce temps :

Taux de réponse : **95,0%**

	Nb	% obs.
Moins de 15 minutes	**123**	**14,2%**
De 15 à 30 min	**450**	**51,8%**
De 30 à 45 min	**204**	**23,5%**
+ de 45 min	**91**	**10,5%**
Total	**868**	**100,0%**



34% déclarent un allongement d'au moins 30 minutes de la durée de leur trajet.

Les usagers des PAM75, PAM92 et PAM94 semblent moins concernés par le groupage.

Groupage - Détail par service PAM

	A chaque voyage		Un voyage sur 2		Occasionnellement	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**33**	**7,4%**	**61**	**13,8%**	**351**	**78,8%**
77	**62**	**30,8%**	**31**	**15,2%**	**109**	**54,0%**
78	**21**	**22,8%**	**14**	**15,8%**	**56**	**61,3%**
91	**28**	**25,6%**	**20**	**18,1%**	**61**	**56,3%**
92	**3**	**7,1%**	**6**	**16,6%**	**27**	**76,3%**
93	**17**	**23,1%**	**13**	**17,3%**	**44**	**59,7%**
94	**9**	**17,2%**	**2**	**4,9%**	**40**	**77,9%**
95	**40**	**32,0%**	**12**	**9,9%**	**73**	**58,1%**
Total	**212**	**18,7%**	**160**	**14,1%**	**761**	**67,2%**

Opinion sur la situation de groupage

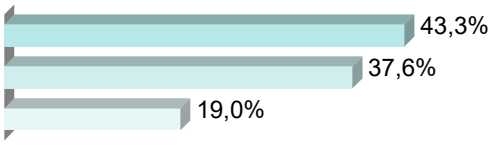
En 2020, les avis sont nettement plus tranchés.
Parmi ceux qui voyagent avec d'autres usagers, 38% estiment que cela pose problème, et 43% que cela ne dérange pas.

En 2016 , ils étaient 25% à trouver cela problèmatique.

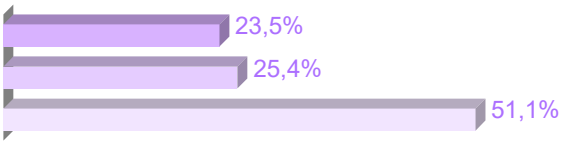
35. Quel est votre avis concernant cette situation (voyages avec d'autres personnes en même temps) ?

Taux de réponse : **65,3%**

	Nb	% cit.
Cela ne me dérange pas	**513**	**43,3%**
Cela me pose problème	**445**	**37,6%**
Sans avis	**225**	**19,0%**
Total	**1184**	**100,0%**



Enquête 2016	Nb
Cela ne me dérange pas	**160**
Cela me pose problème	**172**
Sans avis	**346**
Total	**678**



Le PAM75 et le PAM 92 sont les plus concernés par la gène que le groupage semble occasionner.

Groupage (perception) - Détail par service PAM

	Cela ne me dérange pas		Cela me pose problème		Sans avis	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
75	**166**	**35,4%**	**238**	**50,7%**	**65**	**13,9%**
77	**92**	**44,9%**	**51**	**25,0%**	**62**	**30,1%**
78	**45**	**48,7%**	**30**	**32,1%**	**18**	**19,2%**
91	**52**	**46,8%**	**37**	**33,1%**	**22**	**20,1%**
92	**14**	**34,3%**	**19**	**47,9%**	**7**	**17,8%**
93	**35**	**45,2%**	**25**	**33,1%**	**17**	**21,7%**
94	**35**	**65,2%**	**8**	**15,2%**	**10**	**19,5%**
95	**74**	**54,8%**	**37**	**27,1%**	**24**	**18,0%**
Total	**513**	**43,3%**	**445**	**37,6%**	**225**	**19,0%**

5) Satisfaction globale

La note globale de satisfaction globale s'établit à **7,27** pour l'année 2020.

Moyenne = **7,27**

	Nb	
Pas du tout satisfait	**43**	2,4%
Pas satisfait	**72**	4,0%
Moyennement satisfait	**349**	19,2%
Satisfait	**908**	50,1%
Très satisfait	**441**	24,3%
Total	**1813**	

La note globale de satisfaction de l'enquête précèdente réalisée en 2016, s'établissait à **6,86**.
Elle est en hausse de 0,41 (6.0%).

. Note globale par département en 2020 :

	75	77	78	91	92	93	94	95
Note	**7,20**	**7,02**	**7,48**	**7,04**	**7,34**	**7,23**	**7,45**	**7,86**
% Pas du tout satisfait	2.6%	2.4%	2.4%	4.2%	2.0%	2.0%	1.9%	0.7%
% Très satisfait	25.6%	16.0%	27.9%	20.6%	28.4%	19.8%	24.6%	34.4%

Globalement, les utilisateurs les moins satisfaits sont des utilisateurs réguliers, essentiellement des usagers utilisant le service pour des déplacements contraints obligés (travail / étude, déplacement vers établissement médico social)**, les déficients visuels (cécité totale).**

. Comparaison avec l'enquête précèdente de 2016

	75	77	78	91	92	93	94	95
Note enquête prècédente	7,06	6,52	6,52	7,24	6,35	6,53	6,90	7,03
Ecart	0,13	0,50	0,97	-0,21	0,99	0,70	0,55	0,83
%	1.9%	7.7%	14.8%	-2.8%	15.6%	10.7%	8.0%	11.8%

Deux départements connaissent une progression importante : le PAM78, et le PAM92.
Seul le PAM 91 est en légère baisse.

. Note globale selon la fréquence du déplacement

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
Note globale	7,06	6,79	7,42	7,43
Effectif	269	271	417	816
Note globale	6,28	6,78	6,93	6,98

Les utilisateurs occasionnels ont une appréciation plus favorable du service comme en 2016.

. Note globale selon le type de handicap

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambulateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
Note globale	7,33	7,08	7,31	7,44	7,52	7,26	6,72	7,25
Effectif	378	237	565	546	96	119	111	134

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (autre)	Intellectuel ou psychique	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Auditif	Allocataire APA	Autre
Note globale	6,94	6,64	6,94	6,71	6,85	6,29	6,66	7,30	6,99
Effectif	339	188	321	314	121	83	74	124	147

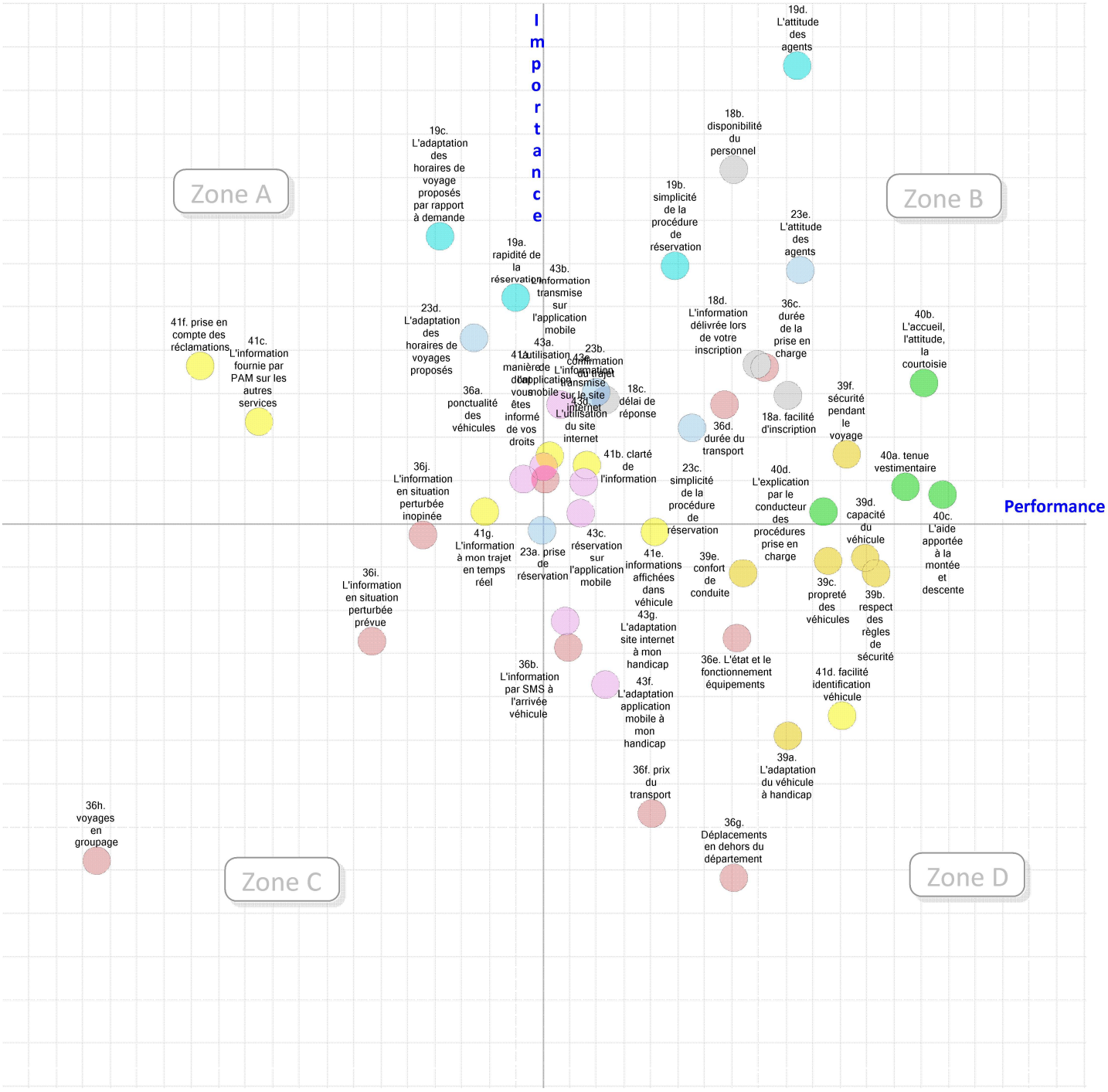
Les déficients visuels (cécité totale) sont les moins satisfaits comme en 2016.

. Note globale selon la catégorie socio professionnelle

	Etudiant	Actif	Sans activité professionnelle	Demandeur d'emploi	Retraité	Autre
Note globale	6,15	6,56	7,21	7,70	7,63	7,41
Effectif	38	340	509	35	695	134
Note globale	5,67	6,29	6,83	6,47	7,35	6,46
Effectif	32	280	285	29	547	104

Les étudiants et les actifs sont nettement moins satisfaits.

Ce graphe est construit à partir des moyennes de notes de satisfaction par item et leurs corrélations avec la note globale de satisfaction.
L'interprétation de ce graphe s'opère selon les principes de représentation suivante :
A : Zone de progrès en haut à gauche : Points important qui sont insuffisamment bien perçus.
B : Points forts en haut à droite : Points importants pour les répondants, qui sont évalués positivement.
C : Zone neutre en bas à gauche : Points pas très bien perçus mais qui sont jugés un peu moins importants.
D : Zone de « sur qualité » en bas à droite : Points qui sont bien évalués mais qui sont d'une importance moindre pour les répondants.



Les items sont affichés avec un code couleur par thématique :
Gris : Inscription, Bleu clair : Réservation trajet régulier, Bleu : Réservation trajet occasionnel, Rouge : Déplacements, Orange : Véhicules, Vert : Conducteurs, Jaune : Information, Rose : Moyen communication

Ce graphe est ajusté et auto centré pour accentuer les différences.
Pour certains items, le nombre de répondants est nettement plus faible ("les voyages en groupage", "Information en situation perturbée....", "déplacement en dehors du département","Information de PAM sur les autres services").

A La lecture du graphe, il en ressort le caractère globalement positif des opinions exprimées, puisque la très grande majorité des items abordés sont situés à droite de l'axe vertical, traduisant une satisfaction de chacun des items concernés. Les très bons scores réalisés par l'attitude des diverses catégories de personnel (conducteurs, opérateur centrale appel).

Quelques points perçus comme moins satisfaisants alors qu'ils sont importants :

- **La prise en compte des réclamations, et l'information fournie par PAM sur les autres services**
- **L' adaptation des horaires à la demande de l'usager pour des trajets réguliers mais aussi pour des trajets occasionnels**

6) Satisfaction par thématique

Calcul de la **moyenne** avec l'utilisation d'un barème :
Pour chaque question ou il s'agissait d'évaluer un aspect du service, le barème suivant a été utilisé afin de pouvoir calculer une note moyenne.

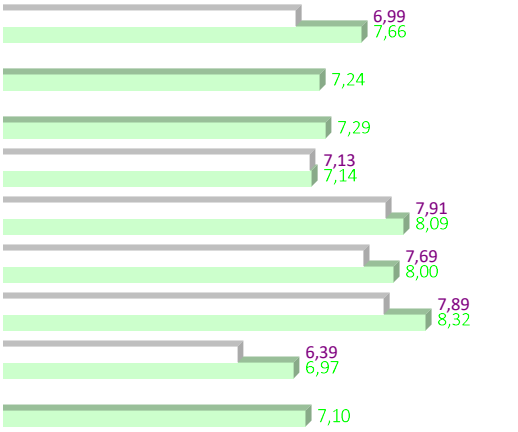
1 / 10	3 / 10	7 / 10	10 / 10
Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait

. Moyenne par thème et comparaison avec l'enquête précèdente 2016

Comparaison avec l'enquête 2016

	Moyenne	Moyenne 2016	Evolution
Inscription	7,66	6,99	0,67
Réservation voyages réguliers	7,24		
Réservation voyages occasionnels	7,29		
Déplacements	7,14	7,13	0,01
Véhicule adapté / Sécurité	8,09	7,91	0,17
Véhicule Propreté / Confort	8,00	7,69	0,31
Conducteurs	8,32	7,89	0,43
Informations voyageur	6,97	6,39	0,58
Moyens communication	7,10		

La barre blanche représente la moyenne obtenue en 2016.
La seconde représente le résultat pour l'année 2020



Par rapport à l'enquête précèdente de 2016, des modifications ont été apportées :

- Le thème Réservation a été scindé en 2 parties "Voyages réguliers" et "Voyages occasionnels"
- Le thème "Déplacements" intégre trois nouveaux items en 2020 : "Les voyages en groupage", "L'info en situation perturbée prévue", "L'info en situation perturbée inopinée".
- Le thème "Informations voyageur" a été un peu simplifié en regroupant 2 items de 2016 "La manière don PAM vous informe en génèral" et "La manière dont vous êtes informé de vos droit et obligations".

. Résultat par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
Inscription	7,54	7,54	7,82	7,80	7,74	7,73	7,60	8,01
Réservation voyages réguliers	7,06	7,19	7,56	7,22	7,11	7,34	7,13	7,77
Réservation voyages occasionnels	7,20	7,02	7,67	7,24	7,30	7,35	7,47	7,65
Déplacements	6,91	6,85	7,47	7,24	7,29	7,12	7,70	7,67
Véhicule adapté / Sécurité	8,02	7,68	8,41	8,28	8,21	8,23	8,26	8,28
Véhicule Propreté / Confort	7,97	7,55	8,50	8,13	8,14	8,08	8,13	8,10
Conducteurs	8,17	8,01	8,62	8,70	8,39	8,64	8,34	8,53
Informations voyageur	6,66	6,91	7,42	7,27	6,95	7,16	7,20	7,38
Moyens communication	7,11	6,99	7,31	7,18	7,09	6,65	6,83	7,47

Le PAM 78 obtient le plus grand nombre de notes moyennes élevées, tandis que le PAM 77 les notes moyennes les moins satisfaisantes pratiquement pour tous les thèmes.

Le PAM75 est également en retrait (avant dernier et parfois dernier) par rapport aux PAM, et avec son importance (38% de l'échantillon global), il abaisse un peu la note moyenne de chaque thème.

. Ecart avec l'enquête précèdente

	75	77	78	91	92	93	94	95
Inscription	0,43	0,59	1,45	0,36	1,10	0,76	0,81	0,94
Réservation voyages réguliers								
Réservation voyages occasionnels								
Déplacements	-0,19	-0,12	0,54	-0,16	-0,42	0,20	-0,07	0,58
Véhicule adapté / Sécurité	0,05	0,07	0,83	0,18	-0,16	0,22	0,31	0,12
Véhicule Propreté / Confort	0,28	0,20	0,81	0,31	-0,10	0,28	0,47	0,14
Conducteurs	0,38	0,33	0,87	0,33	-0,03	0,62	0,12	0,40
Informations voyageur	0,41	0,23	1,61	0,24	0,43	0,58	0,70	0,80
Moyens communication								

La comparaison n'est plus possible pour le thème "Réservation" scindée en 2 parties "Voyages réguliers" et "Voyages occasionnels"
Le thème "Déplacements" intégre en 2020 trois nouveaux items : "Les voyages en groupage", "L'info en situation perturbée prévue", "L'info en situation perturbée inopinée".
Le thème "Informations voyageur" a été un peu simplifié en regroupant 2 items de 2016 "La manière don PAM vous informe en génèral" et "La manière dont vous êtes informé de vos droit et obligations".

Note moyenne par thème. Impact des variables caractéristiques

Le tableau ci dessous confirme la tendance habituelle : **les utilisateurs les plus réguliers sont les plus critiques.**

. Moyenne par thème selon la fréquence d'usage

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
Inscription	**7,54**	**7,53**	**7,74**	**7,70**
Réservation voyages réguliers	**7,26**	**7,01**	**7,32**	**7,27**
Réservation voyages occasionnels	**7,01**	**7,03**	**7,40**	**7,38**
Déplacements	**6,55**	**6,77**	**7,16**	**7,48**
Véhicule adapté / Sécurité	**7,66**	**7,72**	**8,21**	**8,30**
Véhicule Propreté / Confort	**7,51**	**7,58**	**8,16**	**8,21**
Conducteurs	**8,02**	**8,02**	**8,43**	**8,46**
Informations voyageur	**6,81**	**6,66**	**6,95**	**7,15**
Moyens communication	**6,94**	**7,10**	**6,98**	**7,23**

. Moyenne par thème selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
Inscription	7,24	7,09	7,91	7,62	7,92	7,78	8,01	7,60	7,46
Réservation voyages réguliers	6,78	6,81	7,58	7,54	7,19	7,18	7,75	6,88	7,09
Réservation voyages occasionnels	6,86	6,75	7,41	7,36	7,66	7,30	7,75	6,99	7,17
Déplacements	6,34	6,33	7,10	7,43	7,55	7,29	7,80	7,52	7,03
Véhicule adapté / Sécurité	7,56	7,25	8,20	8,20	8,31	8,18	8,45	8,47	8,00
Véhicule Propreté / Confort	7,33	7,42	8,17	8,33	8,29	8,06	8,34	8,31	7,86
Conducteurs	7,91	7,87	8,31	8,59	8,66	8,34	8,48	8,53	8,26
Informations voyageur	6,45	6,28	7,22	7,06	7,13	7,01	7,65	7,34	6,72
Moyens communication	6,42	6,78	7,30	6,96	7,11	7,19	7,62	7,19	7,05

Les motifs contraignants réguliers sont liés à des déplacements obligés :

- Travail ou Etude
- Etablissements sociaux ou médico-sociaux

Le motif "Rendez-Vous médical" est considéré comme un motif occasionnel contraignant quand il est le seul motif exprimé ou associé à seulement 1 autre motif.
L'utilisation moins contraignante peut intégrer occasionnellement un rendez-vous médical.

. Moyenne par thème selon le niveau de contrainte de déplacement

	Utilisateur motif régulier contraignant	Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
Inscription	7,59	7,37	7,84	7,70
Réservation voyages réguliers	7,27	6,89	7,18	7,36
Réservation voyages occasionnels	7,14	6,94	7,46	7,42
Déplacements	6,83	6,67	7,40	7,48
Véhicule adapté / Sécurité	7,90	7,70	8,23	8,31
Véhicule Propreté / Confort	7,85	7,64	8,16	8,15
Conducteurs	8,18	8,06	8,48	8,44
Informations voyageur	6,85	6,36	7,06	7,23
Moyens communication	6,94	6,81	7,16	7,36

. Moyenne avec regroupement des utilisateurs motif régulier contraignant et utilisateurs avec une utilisation mixte

	Utilisateur motif régulier contraignant + Mixte	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
Inscription	7,54	7,84	7,70
Réservation voyages réguliers	7,18	7,18	7,36
Réservation voyages occasionnels	7,09	7,46	7,42
Déplacements	6,79	7,40	7,48
Véhicule adapté / Sécurité	7,85	8,23	8,31
Véhicule Propreté / Confort	7,80	8,16	8,15
Conducteurs	8,16	8,48	8,44
Informations voyageur	6,74	7,06	7,23
Moyens communication	6,91	7,16	7,36

Les personnes enquêtées devaient classer les items ci dessous selon l'ordre d'importance accordée.
En commençant par l'item le plus important pour elle jusqu'au moins important.

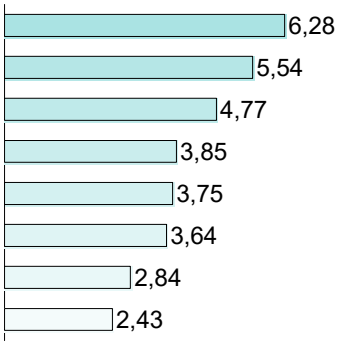
Cela permet de déduire un ordre d'importance (colonne imp.)

Deux items se dégagent nettement en 2020 :

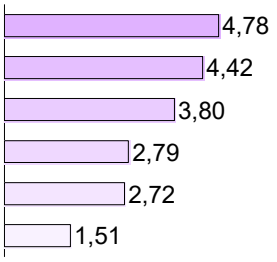
- la ponctualité des véhicules avec une importance très nettement au dessus des autres points.
- la simplicité de réservation

Taux de réponse : **79,4%**

	Imp.
Ponctualité des véhicules	**6,28**
Simplicité de réservation	**5,54**
Coût du service	**4,77**
La durée du trajet	**3,85**
L'information voyageur en temps réel mise à disposition par le PAM (SMS)	**3,75**
L'état et la propreté du véhicule	**3,64**
L'information transmise en situation perturbée prévue	**2,84**
L'information transmise en situation perturbée inopinée	**2,43**



Enquête 2016	Imp.
Ponctualité	**4,78**
Simplicité de réservation	**4,42**
Coût faible	**3,80**
L'état et le propreté du véhicule	**2,79**
Information voyageur en temps réel mise à disposition par le PAM	**2,72**
Information voyageur générale mise à disposition par le PAM	**1,51**



L'inscription

Résultats de l'enquête **2020**

	Moyenne	Ecart Type	Effectif				Ecart avec 2016 Moyenne	Ecart
La facilité d'inscription	7,90	2,21	1691	2,0%		43,2%	7,28	0.62
La disponibilité du personnel	7,71	2,34	1719	2,3%		40,5%	6,97	0.74
Le délai de réponse	7,23	2,61	1698	5,2%		34,2%	6,45	0.78
L'information délivrée lors de l'inscription (conditions éligibilité, tarifs, fonct. dispositif...)	7,79	2,28	1687	2,1%		41,5%	7,25	0.54
Moyenne Thème	7,66			2,9%		39,9%		

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

En 2016, l'item "Délai de réponse" correspondait à "La réactivité".

Le point jugé le plus favorablement est 'la facilité d'inscription' (43% de répondants très satisfaits) avec une note de 7.90 (7.28 en 2016) , et le délai de réponse le point jugé le moins satisfaisant avec une moyenne à 7.23 (6.45 en 2016) .

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
La facilité d'inscription	7,84	7,91	7,85	8,17	7,68	7,84	7,52	8,34
La disponibilité du personnel	7,49	7,51	7,94	8,02	7,98	7,85	7,66	8,22
Le délai de réponse	7,07	6,99	7,74	7,16	7,51	7,29	7,46	7,53
L'information délivrée lors de l'inscription	7,76	7,74	7,74	7,84	7,78	7,94	7,73	7,95
Moyenne Thème	7,54	7,54	7,82	7,80	7,74	7,73	7,60	8,01
Enquête précèdente - Moyenne thème	7,11	6,95	6,37	7,44	6,64	6,97	6,79	7,07

Le PAM78 et le PAM92 en forte progression par rapport à l'enquête de 2016.

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
La facilité d'inscription	7,78	7,98	7,95	7,88
La disponibilité du personnel	7,46	7,42	7,84	7,82
Le délai de réponse	7,27	7,03	7,16	7,32
L'information délivrée lors de l'inscription	7,67	7,69	8,00	7,76
Moyenne Thème	7,54	7,53	7,74	7,70
Enquête précèdente - Moyenne thème	6,76	6,88	6,85	7,14

Moyenne selon le type de handicap (plusieurs réponses possibles)

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambulateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
La facilité d'inscription	7,98	8,02	7,96	8,08	8,36	7,88	6,94	7,80
La disponibilité du personnel	7,80	7,67	7,74	7,87	7,86	7,56	6,88	7,43
Le délai de réponse	7,12	6,86	7,14	7,70	7,40	7,07	6,67	6,83
L'information délivrée lors de votre inscription	7,76	7,68	7,80	8,07	8,20	7,54	7,13	7,73
Moyenne Thème	7,67	7,56	7,66	7,93	7,95	7,51	6,90	7,44

Les non voyants (cécité totale) ont nettement moins une opinion positive.

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablissements soc. ou médico-sociaux	Etablissements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
La facilité d'inscription	7,46	7,59	8,12	7,91	8,04	8,04	8,09	7,82	7,80
La disponibilité du personnel	7,11	7,17	7,76	7,94	8,04	7,90	8,10	7,67	7,58
Le délai de réponse	6,95	6,28	7,69	7,11	7,77	7,36	7,58	7,20	6,83
L'information délivrée lors de l'inscription	7,48	7,33	8,08	7,54	7,84	7,82	8,28	7,68	7,64
Moyenne Thème	7,24	7,09	7,91	7,62	7,92	7,78	8,01	7,60	7,46
Enquête précédente - Moyenne thème	6,64	6,64	6,75	6,95	7,21	7,03	7,25	6,92	7,07

. Moyenne selon le niveau de contrainte de déplacement

	Utilisateur motif régulier contraignant	Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
La facilité d'inscription	7,85	7,80	8,04	7,90
La disponibilité du personnel	7,53	7,61	7,96	7,77
Le délai de réponse	7,23	6,63	7,54	7,21
L'information délivrée lors de l'inscription	7,75	7,45	7,83	7,92
Moyenne Thème	7,59	7,37	7,84	7,70
Enquête précédente - Moyenne thème	6,73	7,03	7,11	7,10

La réservation des voyages réguliers

Résultats de l'enquête 2020

	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait	Ecart avec 2016 Moyenne - Ecart
La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	6,90	2,46	1516	4,9%	24,2%	
La simplicité de la procédure de réservation	7,49	2,32	1517	3,3%	34,3%	
L'adaptation des horaires de voyage proposés à la demande	6,62	2,64	1519	6,9%	22,6%	
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,94	2,29	1527	2,1%	45,9%	
Moyenne Thème	7,24			4,3%	31,8%	

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

La comparaison est impossible avec 2016. Ce thème ne distinguait pas les réservations de voyages réguliers, des réservations pour des voyages occasionnels.

Le point jugé le plus négativement est 'l'adaptation des horaires à la demande de l'usager' avec une note à 6.62. Et le point jugé le plus positivement 'l'attitude des agents' (46% de répondants très satisfaits) avec une note de 7.94.

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	6,66	6,79	7,39	7,04	6,59	6,94	7,05	7,45
La simplicité de la procédure de réservation	7,36	7,51	7,61	7,79	7,24	7,54	7,07	7,92
L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à votre demande	6,63	6,33	7,25	6,02	6,61	6,73	6,32	7,19
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,60	8,13	7,99	8,02	8,01	8,13	8,06	8,50
Moyenne Thème	7,06	7,19	7,56	7,22	7,11	7,34	7,13	7,77

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon que la réservation soit faite plus ou moins à l'avance (plusieurs réponses possibles)

	Inscription à l'année	3 semaines à l'avance	2 semaines à l'avance
La rapidité de la réservation	7,21	6,43	6,87
La simplicité de la procédure	7,70	7,08	7,47
L'adaptation des horaires de voyage	6,74	5,95	6,63
L'attitude des agents	7,94	7,67	8,04
Moyenne Thème	7,40	6,78	7,25

Les usagers réservant 3 semaines à l'avance sont les moins satisfaits avec une moyenne à **6,78**

. Moyenne selon le mode de réservation

	Par téléphone	Par email	Par le site PAM (formulaire en ligne)	Par courrier
La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	6,80	7,01	7,00	5,69
La simplicité de la procédure de réservation	7,31	7,67	7,74	6,25
L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à votre demande	6,83	6,38	6,38	6,25
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,94	7,99	7,88	7,00
Moyenne Thème	7,22	7,26	7,25	6,26

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	7,10	6,62	6,91	6,91
La simplicité de la procédure de réservation	7,53	7,34	7,63	7,46
L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à votre demande	6,70	6,31	6,74	6,64
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,72	7,77	7,99	8,06
Moyenne Thème	7,26	7,01	7,32	7,27

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	6,40	6,86	7,47	7,37	6,99	6,76	7,25	6,43	6,58
La simplicité de la procédure de réservation	7,12	6,92	7,95	7,52	7,28	7,47	8,03	7,11	7,30
L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à votre demande	6,15	5,69	6,86	6,81	6,75	6,56	7,28	6,43	6,53
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,46	7,83	8,04	8,43	7,72	7,94	8,40	7,53	7,95
Moyenne Thème	6,78	6,81	7,58	7,54	7,19	7,18	7,75	6,88	7,09

. Moyenne selon le niveau de contrainte de déplacement

	Utilisateur motif régulier contraignant	Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	7,10	6,43	6,86	6,85
La simplicité de la procédure de réservation	7,54	7,16	7,39	7,58
L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à votre demande	6,52	6,21	6,65	6,89
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,91	7,81	7,84	8,10
Moyenne Thème	7,27	6,89	7,18	7,36

La réservation des voyages occasionnels

Résultats de l'enquête 2020

	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait
La prise de réservation (temps d'attente)	7,00	2,50	1543	4,6%	27,1%
La confirmation du trajet (prise en compte)	7,20	2,50	1570	4,8%	31,1%
La simplicité de la procédure de réservation	7,55	2,25	1552	2,8%	34,5%
L'adapatation des horaires de voyages proposés à la demande	6,75	2,63	1575	6,1%	25,0%
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,95	2,25	1561	2,0%	45,4%
Moyenne Thème	7,29			4,0%	32,6%

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

Nouveau thème pour l'enquête 2020. L'enquête de 2016 ne faisait pas la distinction entre les réservations de voyages réguliers et occasionnels.

'l'attitude des agents' est le point jugé le plus satisfaisant (45% de répondants très satisfaits) avec une note de 7.95, et 'l'adapatation des horaires à la demande de l'usager' le point jugé le plus négativement avec 6.75.

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
La prise de réservation (temps d'attente)	6,63	6,84	7,65	7,28	7,33	7,20	7,20	7,50
La confirmation du trajet (prise en compte)	7,38	6,65	7,69	6,99	6,86	7,01	7,63	7,16
La simplicité de la procédure de réservation	7,53	7,41	7,82	7,63	7,46	7,52	7,41	7,77
L'adapatation des horaires de voyages proposés à la demande	6,80	6,25	7,28	6,32	6,75	6,86	6,75	7,28
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,65	7,96	7,92	7,98	8,13	8,17	8,36	8,52
Moyenne Thème	7,20	7,02	7,67	7,24	7,30	7,35	7,47	7,65

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon le moment de réservation

	3 semaines à l'avance	2 semaines à l'avance	1 semaine à l'avance	Moins d'une semaine à l'avance	A la dernière minute
La prise de réservation (attente)	6,76	6,92	7,09	6,92	6,73
La confirmation du trajet	6,51	7,21	7,36	7,16	7,29
La simplicité de la procèdure de réservation	7,24	7,51	7,78	7,56	7,11
L'adaptation des horaires à la demande	6,17	6,76	6,87	6,72	6,82
L'attitude des agents	7,85	7,92	8,11	7,93	7,85
Moyenne Thème	6,90	7,26	7,44	7,26	7,16

Les usagers réservant longtemps à l'avance (3 semaines) sont les moins satisfaits.

. Moyenne selon le mode de réservation

	Par téléphone	Par email	Par internet (site PAM formulaire en ligne)	Par courrier
La prise de réservation (temps d'attente)	6,93	7,15	7,09	7,00
La confirmation du trajet (prise en compte)	7,28	7,02	7,20	7,00
La simplicité de la procédure de réservation	7,54	7,57	7,60	7,00
L'adapatation des horaires de voyages proposés à la demande	6,94	6,64	6,27	7,00
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,98	8,11	7,72	7,00
Moyenne Thème	7,33	7,29	7,18	7,00

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
La prise de réservation (temps d'attente)	6,79	6,68	6,96	7,17
La confirmation du trajet (prise en compte)	6,96	6,83	7,36	7,29
La simplicité de la procédure de réservation	7,39	7,38	7,68	7,59
L'adapatation des horaires de voyages proposés à la demande	6,31	6,63	6,99	6,78
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,61	7,66	8,04	8,11
Moyenne Thème	7,01	7,03	7,40	7,38

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
La prise de réservation (temps d'attente)	6,65	6,71	7,26	6,96	7,47	7,07	7,60	6,69	6,65
La confirmation du trajet (prise en compte)	6,87	6,40	7,36	7,32	7,75	7,29	7,55	7,00	6,98
La simplicité de la procédure de réservation	7,08	7,12	7,77	7,60	7,74	7,62	7,86	7,11	7,51
L'adapatation des horaires de voyages proposés à la demande	6,23	5,79	6,73	6,67	7,30	6,68	7,38	6,53	6,71
L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	7,45	7,71	7,91	8,24	8,03	7,84	8,37	7,63	8,05
Moyenne Thème	6,86	6,75	7,41	7,36	7,66	7,30	7,75	6,99	7,17

Fréquence d'annulation par le PAM

	Nb	% cit.
Jamais	**1250**	**72,1%**
Quelques fois par an	**435**	**25,1%**
Environ 1 fois par mois	**33**	**1,9%**
Plusieurs fois par mois	**16**	**0,9%**
Total	**1734**	**100,0%**

L'enquête ne permet pas de distinguer les annulations selon le type de trajet demandé (régulier ou occasionnel).

Nous supposons que cela concerne davantage les trajets occasionnels.

. Moyenne selon la fréquence d'annulation par le PAM

	Jamais	Quelques fois par an	Environ 1 fois par mois	Plusieurs fois par mois
La prise de réservation (attente)	7,41	6,07	5,78	4,88
La confirmation du trajet	7,66	6,19	6,06	4,33
La simplicité de la procèdure de réservation	7,82	6,99	6,41	5,75
L'adaptation des horaires à la demande	7,19	5,76	5,49	4,29
L'attitude des agents	8,24	7,36	6,38	5,57
Moyenne Thème	7,66	6,47	6,03	4,96

Sans surprise, les personnes qui subissent le plus d'annulations de la part du PAM sont les moins satisfaites.

L'enquête ne permet pas de distinguer le nombre de refus selon le type de trajet demandé (régulier ou occasionnel).

Les réservations concernant les trajets réguliers se faisant par un questionnaire spécifique, il est plus probable que les réponses apportées à la question "Nombre de refus entre mars 2019 et mars 2020" concernent essentiellement des voyages occasionnels.

Est-il arrivé que le service PAM refuse votre/vos réservation(s) ?

	Nb	
Oui	**769**	43,1%
Non	**1016**	56,9%
Total	**1784**	

. Moyenne selon le nombre de refus par an (entre mars 2019 et mars 2020)

	Moins de 2	De 2 à 5	De 6 à 14	15 et plus
La prise de réservation (attente)	7,01	6,32	5,53	4,40
La confirmation du trajet	7,08	6,53	4,82	4,03
La simplicité de la procèdure de réservation	7,67	6,99	5,98	6,29
L'adaptation des horaires à la demande	6,47	5,96	4,54	4,16
L'attitude des agents	8,22	7,56	7,35	6,73
Moyenne Thème	7,29	6,67	5,64	5,10

Les usagers qui subissent le plus de refus de la part du service PAM sont bien évidemment les moins satisfaites.

Les déplacements

	Résultats de l'enquête 2020					Ecart avec 2016	
	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait	Moyenne -	Ecart
La ponctualité des véhicules	**7,01**	2,56	1773	5,5%	28,2%	6,87	0.14
L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	**7,10**	2,76	1679	6,1%	34,7%		
La durée de la prise en charge	7,82	2,04	1737	1,4%	37,9%	7,56	0.26
La durée du transport	**7,67**	2,18	1751	2,1%	36,3%	7,71	-0.04
L'état et le fonctionnement des équipements	**7,72**	2,33	1735	2,6%	40,5%	7,33	0.39
Le prix du transport	**7,40**	2,49	1735	3,8%	35,9%	7,31	0.09
Déplacements en dehors du département	**7,71**	2,24	969	3,5%	37,8%	7,42	0.29
Les voyages en groupage	5,35	2,96	1132	17,3%	13,2%		
L'information en situation perturbée prévue	**6,37**	2,80	1296	9,3%	22,0%		
L'information en situation perturbée inopinée	**6,56**	2,73	1270	8,5%	23,0%		
Moyenne Thème	**7,14**			5,5%	31,8%		

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

Trois nouveaux items ont été ajoutés par rapport à l'enquête précèdente de 2016 : "Les voyages en groupage", "L'information transmise en situation perturbée", et "L'information transmise en situation perturbée inopinée".
De plus l'item "L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule" n'est plus comparable à l'enquête 2016.

Le point jugé le plus négativement est 'les voyages en groupage' (17% de répondants pas du tout satisfaits) avec une note à 5.35, nettement inférieure à celle du thème (7.14).
Et le point jugé le plus positivement 'La durée de la prise en charge' avec une note de 7.82.
L'information en situation perturbée est également en retrait.

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
La ponctualité des véhicules	6,57	6,84	7,61	7,32	7,38	7,04	7,83	7,37
L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	6,88	6,94	7,86	6,81	7,32	7,09	7,33	7,54
La durée de la prise en charge	7,67	7,54	7,85	8,01	8,02	7,85	8,10	8,33
La durée du transport	7,64	7,32	7,79	7,45	7,69	7,58	8,13	8,16
L'état et le fonctionnement des équipements	7,69	7,27	8,52	7,59	8,08	7,53	7,61	8,10
Le prix du transport	7,45	6,60	7,21	7,79	7,46	7,48	8,55	7,38
Déplacements en dehors du département	7,61	7,23	7,94	7,83	7,83	7,73	7,89	8,07
Les voyages en groupage	4,46	5,58	6,13	5,44	5,32	5,70	6,37	6,87
L'information en situation perturbée prévue	6,09	6,18	6,31	6,61	6,32	6,10	7,19	7,18
L'information en situation perturbée inopinée	6,26	6,32	6,64	6,89	6,24	6,41	6,95	7,57
Moyenne Thème	6,91	6,85	7,47	7,24	7,29	7,12	7,70	7,67
Enquête précèdente - Moyenne thème	7,10	6,97	6,93	7,40	7,71	6,92	7,77	7,09

Deux départements en retrait :
- le PAM77 pour 6 items (sur les 10 mesurés) avec la moyenne la plus faible.
- le PAM75 surtout pour le groupage, et pour la ponctualité des véhicules qui est un élément jugé important.

La groupage est le point jugé le plus négativement pour chaque département.

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
La ponctualité des véhicules	6,09	6,75	7,04	7,38
L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	6,37	6,71	6,95	7,52
La durée de la prise en charge	7,53	7,64	7,90	7,96
La durée du transport	7,14	7,28	7,71	7,96
L'état et le fonctionnement des équipements	7,31	7,35	7,88	7,91
Le prix du transport	6,35	6,89	7,46	7,87
Déplacements en dehors du département	7,29	7,36	7,83	7,85
Les voyages en groupage	5,35	4,88	5,27	5,64
L'information en situation perturbée prévue	6,02	6,10	6,43	6,64
L'information en situation perturbée inopinée	6,22	6,35	6,60	6,81
Moyenne Thème	6,55	6,77	7,16	7,48

Les utilisateurs "quotidiens" sont les moin satisfaits.

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
La ponctualité des véhicules	5,98	6,46	6,69	7,33	7,42	7,34	7,57	7,34	7,02
L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	6,14	5,99	7,04	7,38	7,60	7,27	7,70	7,60	7,03
La durée de la prise en charge	7,33	7,19	7,78	8,01	8,22	7,75	8,14	7,93	7,84
La durée du transport	6,88	7,09	7,41	7,64	8,22	7,74	8,06	8,22	7,73
L'état et le fonctionnement des équipements	7,05	6,91	7,96	8,30	7,91	7,82	8,15	8,07	7,48
Le prix du transport	6,68	6,83	6,87	7,71	7,93	7,67	8,35	7,78	7,22
Déplacements en dehors du département	7,21	7,08	7,56	7,46	7,94	7,80	8,46	7,45	7,70
Les voyages en groupage	4,38	4,05	6,55	5,27	5,31	5,40	6,32	6,15	4,83
L'information en situation perturbée prévue	5,64	5,58	6,54	7,02	6,56	6,49	7,13	6,69	6,12
L'information en situation perturbée inopinée	5,85	5,84	6,65	7,20	6,52	6,67	7,41	6,83	6,38
Moyenne Thème	6,34	6,33	7,10	7,43	7,55	7,29	7,80	7,52	7,03

. Moyenne selon le niveau de contrainte de déplacement

	Utilisateur motif régulier contraignant	Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
La ponctualité des véhicules	6,55	6,70	7,37	7,36
L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	6,70	6,83	7,41	7,40
La durée de la prise en charge	7,62	7,65	7,96	8,02
La durée du transport	7,25	7,40	7,96	8,01
L'état et le fonctionnement des équipements	7,62	7,24	7,86	7,87
Le prix du transport	6,92	6,90	7,79	7,80
Déplacements en dehors du département	7,33	7,41	7,85	8,00
Les voyages en groupage	5,41	4,01	5,37	5,86
L'information en situation perturbée prévue	6,23	5,76	6,52	6,68
L'information en situation perturbée inopinée	6,40	6,19	6,61	6,88
Moyenne Thème	6,83	6,67	7,40	7,48

. Moyenne selon le type de handicap (plusieurs réponses possibles)

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambulateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
La ponctualité des véhicules	7,26	7,18	7,07	6,94	7,26	6,87	6,60	6,78
L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	7,09	7,16	7,13	7,20	6,96	6,86	6,66	7,37
La durée de la prise en charge	8,01	7,89	7,77	7,95	8,22	7,56	7,60	7,46
La durée du transport	7,92	7,50	7,78	7,63	7,96	7,70	7,41	7,88
L'état et le fonctionnement des équipements	7,86	7,58	7,43	8,20	7,73	7,45	7,72	7,41
Le prix du transport	7,64	7,20	7,54	7,32	7,66	7,08	7,11	7,54
Déplacements en dehors du département	7,77	7,55	7,87	7,88	7,59	7,19	7,38	7,58
Les voyages en groupage	4,88	4,78	5,15	6,53	5,74	5,40	4,52	4,78
L'information en situation perturbée prévue	6,25	5,89	6,29	6,76	6,66	6,41	5,94	6,22
L'information en situation perturbée inopinée	6,38	5,89	6,55	6,93	7,35	6,67	6,32	6,03
Moyenne Thème	7,24	6,97	7,14	7,34	7,40	6,98	6,79	7,07

. Moyenne selon l'âge

	Moins de 20 ans	20 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans et +
La ponctualité des véhicules	7,59	6,58	6,74	7,22	7,56
L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	7,43	6,84	6,75	7,36	7,62
La durée de la prise en charge	7,91	7,73	7,65	7,85	8,13
La durée du transport	8,25	7,33	7,45	7,82	8,18
L'état et le fonctionnement des équipements	8,49	7,79	7,42	7,73	8,02
Le prix du transport	7,73	6,95	7,09	7,61	8,11
Déplacements en dehors du département	8,33	7,55	7,58	7,76	8,16
Les voyages en groupage	5,00	5,54	4,89	5,54	5,63
L'information en situation perturbée prévue	6,17	6,15	6,10	6,66	6,85
L'information en situation perturbée inopinée	6,66	6,40	6,29	6,81	6,94
Moyenne Thème	7,43	6,90	6,85	7,32	7,68

Les "75 ans et +" sont les plus satisfaits.

Les véhicules - Sécurité / Véhicule adapté

	Résultats de l'enquête 2020					Ecart avec 2016	
	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait	Moyenne	Ecart
L'adaptation du véhicule à votre handicap	7,91	2,31	1736	2,6%	45,1%	7,75	0.15
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	8,23	2,02	1742	1,1%	49,4%	8,09	0.14
La sécurité pendant le voyage	8,12	2,06	1638	1,3%	46,9%	7,89	0.23
Moyenne Thème	8,09			1,7%	47,1%		

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

Le point jugé le plus favorablement est 'le respect des règles de sécurité' (49% de répondants très satisfaits) avec une note de 8.23, et l'adaptation du véhicule au handicap le point jugé le moins satisfaisant avec une moyenne à 7.91.

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
L'adaptation du véhicule à votre handicap	7,68	7,57	8,46	8,06	7,87	8,24	8,20	8,27
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	8,20	7,84	8,45	8,47	8,48	8,31	8,31	8,35
La sécurité pendant le voyage	8,18	7,63	8,30	8,29	8,25	8,14	8,27	8,23
Moyenne Thème	8,02	7,68	8,41	8,28	8,21	8,23	8,26	8,28
Enquête précédente - Moyenne thème	7,97	7,62	7,58	8,10	8,36	8,01	7,95	8,17

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
L'adaptation du véhicule à votre handicap	7,69	7,59	8,05	8,06
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	7,78	7,88	8,34	8,45
La sécurité pendant le voyage	7,49	7,70	8,25	8,38
Moyenne Thème	7,66	7,72	8,21	8,30
Enquête précédente - Moyenne thème	7,43	7,68	7,82	8,12

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
L'adaptation du véhicule à votre handicap	7,35	7,05	8,30	7,96	8,06	7,90	8,33	8,39	7,70
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	7,70	7,45	8,24	8,30	8,46	8,39	8,52	8,42	8,22
La sécurité pendant le voyage	7,64	7,24	8,01	8,36	8,39	8,24	8,49	8,61	8,08
Moyenne Thème	7,56	7,25	8,20	8,20	8,31	8,18	8,45	8,47	8,00
Enquête précédente - Moyenne thème	7,58	7,22	7,65	8,20	8,07	7,91	8,41	7,84	7,94

. Moyenne selon le niveau de contrainte de déplacement

	Utilisateur motif régulier contraignant	Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
L'adaptation du véhicule à votre handicap	7,84	7,28	7,97	8,15
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	8,00	8,07	8,43	8,40
La sécurité pendant le voyage	7,84	7,75	8,31	8,40
Moyenne Thème	7,90	7,70	8,23	8,31
Enquête précèdente - Moyenne thème	7,66	7,81	7,98	8,10

. Moyenne selon l'âge

	Moins de 20 ans	20 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans et +
L'adaptation du véhicule à votre handicap	8,64	8,28	7,68	7,67	8,05
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	8,86	8,15	8,14	8,16	8,56
La sécurité pendant le voyage	8,55	7,91	7,98	8,16	8,49
Moyenne Thème	8,69	8,12	7,94	7,99	8,37
Enquête précèdente - Moyenne thème	7,87	7,76	7,88	7,98	8,21

. Moyenne selon le handicap (plusieurs réponses possibles)

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambulateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
L'adaptation du véhicule à votre handicap	8,06	8,08	7,37	8,40	8,01	7,64	7,93	7,86
Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	8,39	8,32	8,11	8,37	8,41	8,09	8,14	8,18
La sécurité pendant le voyage	8,23	7,93	8,05	8,21	8,26	8,21	8,17	8,13
Moyenne Thème	8,23	8,11	7,84	8,34	8,22	7,98	8,08	8,06

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (autre)	Intellectuel ou psychique	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Auditif	Allocataire APA	Autre
Enquête précèdente - Moyenne thème	7,91	7,80	7,90	8,01	7,73	7,55	7,93	8,08	8,03

Les véhicules - Propreté / Confort

	Résultats de l'enquête 2020					Ecart avec 2016	
	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait	Moyenne	Ecart
La propreté des véhicules	8,06	2,15	1693	1,8%	46,4%	7,73	0.32
Le confort de conduite	7,74	2,33	1599	2,2%	41,2%	7,40	0.34
La capacité du véhicule	8,19	1,96	1674	0,9%	47,1%	7,93	0.26
Moyenne Thème	8,00			1,6%	45,0%		

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

Le point jugé le plus favorablement est 'la capacité du véhicule' (47% de répondants très satisfaits) avec une note de 8.19, et le confort de conduite le point jugé le moins satisfaisant avec une moyenne à 7.74.

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
La propreté des véhicules	8,00	7,76	8,49	8,21	8,25	8,04	8,06	8,22
Le confort de conduite	7,76	7,19	8,30	7,84	7,91	7,80	7,89	7,77
La capacité du véhicule	8,16	7,68	8,68	8,32	8,26	8,38	8,42	8,27
Moyenne Thème	7,97	7,55	8,50	8,13	8,14	8,08	8,13	8,10
Enquête précédente - Moyenne thème	7,69	7,35	7,69	7,82	8,24	7,79	7,66	7,96

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
La propreté des véhicules	7,57	7,68	8,24	8,25
Le confort de conduite	7,22	7,12	7,87	8,01
La capacité du véhicule	7,69	7,90	8,36	8,38
Moyenne Thème	7,51	7,58	8,16	8,21
Enquête précédente - Moyenne thème	7,09	7,48	7,56	7,91

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
La propreté des véhicules	7,26	7,39	8,21	8,50	8,33	8,16	8,33	8,41	7,95
Le confort de conduite	6,98	7,21	8,00	8,09	8,10	7,77	8,18	8,09	7,55
La capacité du véhicule	7,74	7,68	8,25	8,36	8,45	8,24	8,49	8,42	8,09
Moyenne Thème	7,33	7,42	8,17	8,33	8,29	8,06	8,34	8,31	7,86
Enquête précédente - Moyenne thème	7,35	6,65	7,57	7,99	7,92	7,69	8,28	7,63	7,67

. Moyenne selon le niveau de contrainte de déplacement

	Utilisateur motif régulier contraignant	Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
La propreté des véhicules	7,89	7,83	8,24	8,18
Le confort de conduite	7,58	7,29	7,92	7,92
La capacité du véhicule	8,05	7,83	8,33	8,35
Moyenne Thème	7,85	7,64	8,16	8,15
Enquête précédente - Moyenne thème	7,45	7,59	7,79	7,85

. Moyenne selon l'âge

	Moins de 20 ans	20 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans et +
La propreté des véhicules	8,32	8,07	7,78	8,11	8,40
Le confort de conduite	8,11	7,59	7,45	7,80	8,21
La capacité du véhicule	8,73	8,13	8,07	8,19	8,49
Moyenne Thème	8,39	7,95	7,77	8,03	8,37
Enquête précédente - Moyenne thème	7,36	7,59	7,53	7,85	8,04

. Moyenne selon le type de handicap (plusieurs réponses possibles)

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambul ateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
La propreté des véhicules	8,23	8,04	7,89	8,34	8,20	8,01	7,84	8,11
Le confort de conduite	7,83	7,36	7,57	8,16	8,09	7,47	7,85	7,76
La capacité du véhicule	8,28	8,14	8,14	8,38	8,39	8,01	7,99	8,23
Moyenne Thème	8,12	7,85	7,86	8,30	8,23	7,82	7,89	8,04

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (autre)	Intell ectuel ou psychique	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Auditif	Allocataire APA	Autre
Enquête précédente - Moyenne thème	7,58	7,48	7,66	7,86	7,55	7,51	7,82	7,93	7,84

Les conducteurs

Résultats de l'enquête **2020**

	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait	Ecart avec 2016 Moyenne	Ecart avec 2016 Ecart
La tenue vestimentaire	8,34	1,82	1574	0,7%	49,4%	7,99	0.35
L'accueil, l'attitude, la courtoisie	8,41	1,94	1734	1,0%	53,6%	7,96	0.45
L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule	8,48	2,05	1719	1,2%	57,9%	8,10	0.38
L'explication par le conducteur des procédures de prise en charge	8,04	2,29	1522	2,5%	48,4%	7,47	0.56
Moyenne Thème	8,32			1,3%	52,5%		

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

Le point jugé le plus favorablement est 'l'aide apportée à la montée et à la descente' (58% de répondants très satisfaits) avec une note de 8.48, et l'explication par le conducteur des procédures de prise en charge le point jugé le moins satisfaisant avec une moyenne à 8.04 (7.47 en 2016) .

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
La tenue vestimentaire	8,28	8,01	8,61	8,53	8,39	8,68	8,32	8,42
L'accueil, l'attitude, la courtoisie	8,28	8,13	8,56	8,84	8,44	8,83	8,35	8,53
L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule	8,29	8,15	8,80	8,98	8,63	8,68	8,55	8,75
L'explication par le conducteur des procédures de prise en charge	7,80	7,69	8,49	8,42	8,05	8,34	8,14	8,43
Moyenne Thème	8,17	8,01	8,62	8,70	8,39	8,64	8,34	8,53
Enquête précèdente - Moyenne thème	7,79	7,68	7,74	8,37	8,41	8,03	8,22	8,13

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
La tenue vestimentaire	8,16	8,06	8,49	8,40
L'accueil, l'attitude, la courtoisie	8,02	8,02	8,57	8,58
L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule	8,11	8,27	8,57	8,62
L'explication par le conducteur des procédures de prise en charge	7,76	7,71	8,04	8,21
Moyenne Thème	8,02	8,02	8,43	8,46
Enquête précèdente - Moyenne thème	7,48	7,62	7,75	8,12

.

. Moyenne selon le type de handicap (plusieurs réponses possibles)

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambul ateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
La tenue vestimentaire	8,37	8,56	8,30	8,46	8,53	8,03	7,61	8,19
L'accueil, l'attitude, la courtoisie	8,52	8,56	8,37	8,52	8,54	8,13	7,94	8,41
L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule	8,81	8,90	8,29	8,55	8,65	8,11	8,27	8,47
L'explication par le conducteur des procédures de prise en charge	8,30	8,14	7,87	8,20	8,11	7,84	7,61	8,01
Moyenne Thème	8,51	8,55	8,22	8,44	8,46	8,03	7,91	8,28

L'information Voyageurs

	Résultats de l'enquête 2020					Ecart avec 2016	
	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait	Moyenne	Ecart
Manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	7,03	2,50	1363	5,3%	27,2%		
Clarté de l'information	7,16	2,41	1408	4,5%	28,2%	6,45	0.71
Information de PAM sur autres services de transport accessibles (autres PAM, trains, bus...)	5,95	3,07	885	16,0%	21,0%	4,98	0.97
Facilité d'identification du véhicule	8,11	2,22	1595	2,5%	49,1%	7,85	0.26
Informations affichées dans le véhicule	7,41	2,29	1020	3,4%	31,7%	6,89	0.52
Prise en compte des réclamations	5,73	3,02	1162	15,3%	18,3%	5,18	0.56
Information relative à trajet en temps réel	6,79	2,75	1357	7,8%	27,8%	6,51	0.27
Moyenne Thème	6,97			7,2%	30,1%		

L'item "Manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation" n'est pas tout à fait comparable à l'enquête de 2016.

Le point jugé le plus négativement est 'la prise en compte des réclamations' (15% de répondants pas du tout satisfaits) avec une note à 5.73 (5.18 en 2016) , nettement inférieure à celle du thème (6.97).
Et le point jugé le plus positivement 'la facilité d'identification du véhicule' (49% de répondants très satisfaits) avec une note de 8.11.
Il faut retenir aussi la forte progression (même si la moyenne reste encore insuffisante) de l'item "Information de PAM sur autres services de transport accessibles (autres PAM, trains, bus...)" qui passe de 4.98 en 2016 à 5.95 en 2020.

	75	77	78	91	92	93	94	95
La manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	6,81	6,77	7,26	7,27	6,84	7,26	7,40	7,43
La clarté de l'information	6,93	6,88	7,42	7,37	6,93	7,42	7,63	7,63
L'information fournie par PAM sur autres services de transport accessibles (autres PAM..)	5,74	5,65	6,65	5,44	5,63	6,00	6,40	6,79
La facilité d'identification du véhicule	7,69	8,17	8,40	8,74	8,46	8,34	8,18	8,42
Les informations affichées dans le véhicule	7,24	7,39	7,95	7,72	7,51	7,51	7,08	7,64
La prise en compte des réclamations	5,30	5,95	5,99	6,09	5,35	6,39	5,80	6,34
L'information relative à mon trajet en temps réel (SMS)	6,48	6,96	7,48	6,96	6,89	6,46	7,15	6,97
Moyenne Thème	6,66	6,91	7,42	7,27	6,95	7,16	7,20	7,38
Enquête précèdente - Moyenne thème	6,25	6,67	5,81	7,02	6,52	6,58	6,50	6,58

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
La manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	6,86	6,64	7,15	7,14
La clarté de l'information	6,86	6,87	7,30	7,29
L'information de PAM sur autres services de transport accessibles	5,68	5,62	5,68	6,27
La facilité d'identification du véhicule	8,25	8,20	8,01	8,08
Les informations affichées dans le véhicule	7,35	7,22	7,21	7,58
La prise en compte des réclamations	5,87	5,35	5,77	5,80
L' information relative à trajet en temps réel (SMS)	6,30	6,22	6,71	7,19
Moyenne Thème	6,81	6,66	6,95	7,15
Enquête précèdente - Moyenne thème	5,86	6,23	6,21	6,68

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
La manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	6,56	6,85	7,17	6,83	7,13	7,03	7,65	7,33	6,77
La clarté de l'information	6,54	6,71	7,28	6,98	7,15	7,22	7,79	7,55	7,06
L'information de PAM sur autres services de transport accessibles	5,33	4,33	6,67	6,53	6,19	6,13	6,74	6,66	5,43
La facilité d'identification du véhicule	7,78	7,53	8,45	8,36	8,20	8,17	8,63	8,15	7,76
Les informations affichées dans le véhicule	7,42	7,26	7,39	7,67	7,41	7,48	7,59	7,86	7,26
La prise en compte des réclamations	5,38	4,61	6,06	5,79	5,75	5,67	6,84	5,43	5,52
L' information relative à trajet en temps réel (SMS)	5,75	5,99	7,00	6,97	7,09	6,69	7,49	7,69	6,66
Moyenne Thème	6,45	6,28	7,22	7,06	7,13	7,01	7,65	7,34	6,72
Enquête précédente - Moyenne thème	5,88	5,65	6,22	6,50	6,71	6,80	6,83	6,62	6,30

. Moyenne selon le niveau de contrainte

	Utilisateur motif régulier contraignant	Utilisation mixte pour différents motifs dont un contraignant autre que RdV médical	Utilisateur motif occasionnel contraignant	Utilisation moins contraignante
La manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	6,91	6,44	7,07	7,26
La clarté de l'information	6,95	6,82	7,19	7,47
L'information de PAM sur autres services de transport accessibles	5,92	4,98	6,15	6,14
La facilité d'identification du véhicule	8,15	7,36	8,18	8,24
Les informations affichées dans le véhicule	7,42	6,92	7,45	7,55
La prise en compte des réclamations	5,64	5,08	5,70	6,11
L' information relative à trajet en temps réel (SMS)	6,51	6,39	6,85	7,16
Moyenne Thème	6,85	6,36	7,06	7,23
Enquête précédente - Moyenne thème	6,08	6,12	6,76	6,58

. Moyenne selon le type de handicap (plusieurs réponses possibles)

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambul ateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
La manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	7,18	7,00	7,09	7,18	7,40	6,90	6,36	7,07
La clarté de l'information	7,20	7,15	7,30	7,27	7,51	7,09	6,73	7,02
L'information de PAM sur autres services de transport accessibles	6,23	4,99	6,13	6,64	6,40	5,85	5,24	5,91
La facilité d'identification du véhicule	8,16	8,30	8,05	8,52	8,70	7,34	6,99	8,04
Les informations affichées dans le véhicule	7,69	7,46	7,47	7,61	8,06	6,74	6,02	7,37
La prise en compte des réclamations	5,31	5,25	5,80	6,20	5,97	6,21	5,09	5,64
L' information relative à trajet en temps réel (SMS)	6,80	6,57	6,76	6,98	7,19	6,75	6,23	7,33
Moyenne Thème	7,03	6,81	7,03	7,28	7,48	6,73	6,16	7,01
	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électr ique)	Moteur (autre)	Intell ectuel ou psychique	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Auditif	Allocataire APA	Autre
Enquête précédente - Moyenne thème	6,42	6,39	6,48	6,30	6,11	5,47	6,52	6,82	6,71

Les moyens de communication

Résultats de l'enquête **2020**

	Moyenne	Ecart Type	Effectif	% Pas du tout satisfait	% Tout à fait satisfait
L'utilisation de l'application mobile	7,00	2,37	707	5,5%	23,6%
L'information transmise sur l'application mobile	7,07	2,35	747	4,6%	25,1%
La réservation sur l'application mobile	6,93	2,37	543	5,9%	22,1%
L'utilisation du site internet	7,14	2,56	995	5,7%	30,6%
L'information transmise sur le site internet	7,15	2,49	946	5,4%	29,5%
L'adaptation de l'application mobile à mon handicap	7,08	2,48	563	6,9%	27,0%
L'adaptation du site internet à mon handicap	7,23	2,54	712	6,0%	31,9%
Moyenne Thème	7,10			5,6%	27,5%

Voir les annexes pour voir la répartition détaillée du nombre de réponses selon le niveau de satisfaction.

Ce thème n'existait pas en 2016.

Le point jugé le plus négativement est 'la réservation sur l'application mobile' avec une note à 6.93.
Et le point jugé le plus positivement 'l'adaptation du site internet au handicap' avec une note de 7.23.

Moyennes par département

	75	77	78	91	92	93	94	95
L'utilisation de l'application mobile	6,98	6,85	7,19	7,39	7,22	6,44	6,83	7,31
L'information transmise sur l'application mobile	6,92	6,96	7,24	7,37	7,21	6,75	7,16	7,48
La réservation sur l'application mobile	6,80	7,01	7,04	7,38	6,65	6,76	6,46	7,34
L'utilisation du site internet	7,33	6,99	7,40	6,84	7,20	6,26	6,89	7,39
L'information transmise sur le site internet	7,23	7,00	7,48	6,99	6,95	6,34	7,27	7,52
L'adaptation de l'application mobile à mon handicap	7,10	6,94	7,00	7,19	7,19	7,33	6,37	7,48
L'adaptation du site internet à mon handicap	7,20	7,16	7,48	7,26	7,18	7,09	6,63	7,82
Moyenne Thème	7,11	6,99	7,31	7,18	7,09	6,65	6,83	7,47

Les usagers du PAM93 sont les moins satisfaits.

Analyse selon les caractéristiques les plus significatives de l'échantillon

. Moyenne selon la fréquence d'utilisation du PAM

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	3 à 4 fois par mois	Moins souvent
L'utilisation de l'application mobile	6,74	6,69	6,81	7,31
L'information transmise sur l'application mobile	6,90	6,73	6,94	7,33
La réservation sur l'application mobile	6,63	6,89	6,88	7,06
L'utilisation du site internet	7,06	7,30	7,00	7,21
L'information transmise sur le site internet	7,14	7,32	7,07	7,14
L'adaptation de l'application mobile à mon handicap	6,97	7,07	7,17	7,12
L'adaptation du site internet à mon handicap	7,03	7,48	7,01	7,40
Moyenne Thème	6,94	7,10	6,98	7,23

. Moyenne selon les motifs de déplacements combinés

	Travail / Etudes	Travail / Etudes + Autre motif	Etablis sements soc. ou médico-sociaux	Etablis sements soc. ou médico-sociaux + Autre motif	RdV médical	RdV médical + Autre motif	Visite à famille / amis	Courses / Loisirs	Divers / Multiples
L'utilisation de l'application mobile	6,22	6,30	7,02	7,12	7,16	6,99	7,86	7,20	6,94
L'information transmise sur l'application mobile	6,38	6,21	7,12	7,26	7,02	7,04	7,69	7,57	7,08
La réservation sur l'application mobile	6,12	6,21	7,01	7,12	6,83	7,04	8,00	6,71	6,83
L'utilisation du site internet	6,44	7,04	7,65	6,71	6,96	7,33	7,33	7,05	7,07
L'information transmise sur le site internet	6,72	6,63	7,46	6,79	7,17	7,05	7,48	7,50	7,10
L'adaptation de l'application mobile à mon handicap	6,29	7,63	7,19	7,14	7,05	7,53	7,75	6,89	6,93
L'adaptation du site internet à mon handicap	6,64	7,26	7,47	6,78	7,59	7,34	7,52	7,22	7,22
Moyenne Thème	6,42	6,78	7,30	6,96	7,11	7,19	7,62	7,19	7,05

. Moyenne selon l'âge

	Moins de 20 ans	20 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans et +
L'utilisation de l'application mobile	7,94	6,83	6,97	7,04	7,14
L'information transmise sur l'application mobile	7,18	7,08	6,96	6,99	7,39
La réservation sur l'application mobile	7,04	6,84	6,80	6,90	7,33
L'utilisation du site internet	6,85	7,19	7,01	7,10	7,40
L'information transmise sur le site internet	6,85	7,28	6,97	7,10	7,32
L'adaptation de l'application mobile à mon handicap	8,07	7,17	6,91	6,91	7,48
L'adaptation du site internet à mon handicap	8,03	7,15	7,30	7,11	7,40
Moyenne Thème	7,37	7,10	7,00	7,03	7,35

Les moins de 20 ans et les 75 ans et + sont les plus satisfaits.

. Moyenne selon le handicap

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambul ateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
L'utilisation de l'application mobile	7,37	6,91	7,15	7,13	6,80	6,45	5,22	7,22
L'information transmise sur l'application mobile	7,27	6,97	7,16	7,22	6,94	6,77	5,66	7,31
La réservation sur l'application mobile	6,87	6,98	7,07	7,20	6,94	6,34	5,01	6,99
L'utilisation du site internet	7,21	7,09	7,14	7,43	7,70	7,09	6,01	7,57
L'information transmise sur le site internet	7,18	7,02	7,15	7,37	7,32	7,09	6,77	7,63
L'adaptation de l'application mobile à mon handicap	7,41	7,36	7,32	7,21	7,65	5,42	5,62	6,85
L'adaptation du site internet à mon handicap	7,40	7,83	7,58	7,31	7,69	6,12	5,74	7,39
Moyenne Thème	7,25	7,17	7,22	7,29	7,34	6,54	5,86	7,32

Les déficients visuels (cécité totale) sont nettement moins satisfaits.

Evaluation des thèmes selon les caractéristiques principales de l'usager

. Moyenne par thème selon le sexe

	Homme	Femme
Inscription	7,70	7,65
Réservation voyages réguliers	7,27	7,22
Réservation voyages occasionnels	7,30	7,29
Déplacements	7,17	7,14
Véhicule adapté / Sécurité	8,18	8,04
Véhicule Propreté / Confort	8,08	7,96
Conducteurs	8,41	8,30
Informations voyageur	7,03	6,94
Moyens communication	7,04	7,14

. Moyenne par thème selon l' âge

	Moins de 20 ans	20 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans et +
Inscription	7,81	7,53	7,45	7,68	8,11
Réservation voyages réguliers	6,73	7,15	7,13	7,24	7,60
Réservation voyages occasionnels	7,08	7,08	7,09	7,35	7,75
Déplacements	7,43	6,90	6,85	7,32	7,68
Véhicule adapté / Sécurité	8,69	8,12	7,94	7,99	8,37
Véhicule Propreté / Confort	8,39	7,95	7,77	8,03	8,37
Conducteurs	9,16	8,11	8,18	8,33	8,74
Informations voyageur	6,93	6,92	6,77	6,97	7,36
Moyens communication	7,37	7,10	7,00	7,03	7,35

. Moyenne par thème selon la CSP de l'usager

	Etudiant	Actif	Sans activité professionnelle	Demandeur d'emploi	Retraité	Autre
Inscription	7,27	7,23	7,65	7,54	7,83	7,78
Réservation voyages réguliers	6,74	6,72	7,37	6,93	7,42	7,19
Réservation voyages occasionnels	6,70	6,72	7,39	7,12	7,53	7,21
Déplacements	6,63	6,45	7,26	6,28	7,44	7,21
Véhicule adapté / Sécurité	8,11	7,64	8,25	8,01	8,13	8,24
Véhicule Propreté / Confort	8,03	7,40	8,19	7,48	8,12	8,10
Conducteurs	8,34	7,94	8,32	8,23	8,46	8,43
Informations voyageur	7,07	6,40	7,10	6,35	7,14	7,12
Moyens communication	7,19	6,58	7,22	6,31	7,22	7,29

. Moyenne par thème selon le type de handicap

	Moteur (en fauteuil manuel)	Moteur (en fauteuil électrique)	Moteur (difficulté à la marche : déambul ateur, canne...)	Intellectuel ou psychique	Auditif	Déficient visuel (cécité partielle)	Déficient visuel (cécité totale)	Autre
Inscription	7,67	7,56	7,66	7,93	7,95	7,51	6,90	7,44
Réservation voyages réguliers	7,13	7,16	7,23	7,54	7,36	7,00	6,63	7,18
Réservation voyages occasionnels	7,20	7,12	7,33	7,50	7,60	7,17	7,12	7,24
Déplacements	7,24	6,97	7,14	7,34	7,40	6,98	6,79	7,07
Véhicule adapté / Sécurité	8,23	8,11	7,84	8,34	8,22	7,98	8,08	8,06
Véhicule Propreté / Confort	8,12	7,85	7,86	8,30	8,23	7,82	7,89	8,04
Conducteurs	8,51	8,55	8,22	8,44	8,46	8,03	7,91	8,28
Informations voyageur	7,03	6,81	7,03	7,28	7,48	6,73	6,16	7,01
Moyens communication	7,25	7,17	7,22	7,29	7,34	6,54	5,86	7,32

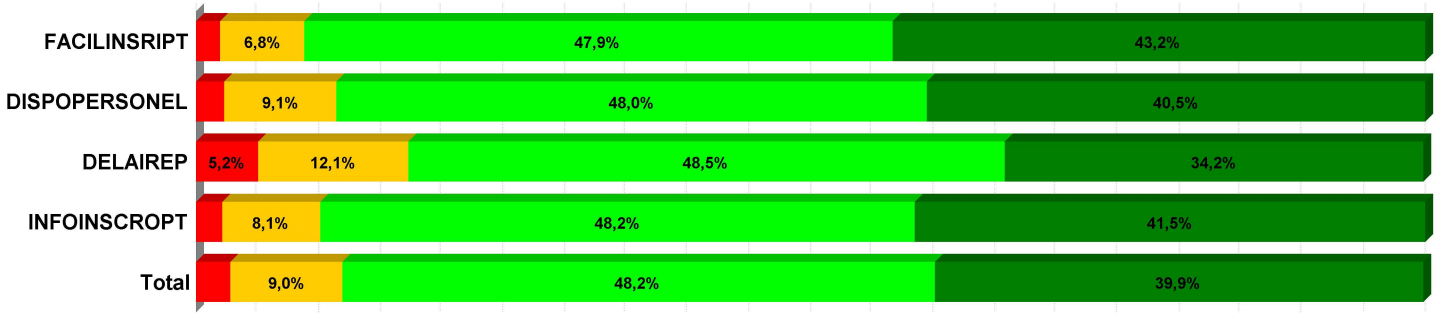
Annexes

Résultats détaillés du niveau de satisfaction par thèmatique

Thème Inscription

Le graphe ne tient pas compte des NSP (ne sait pas). Les pourcentages sont donc recalculés pour ne tenir compte que des réponses exprimées.

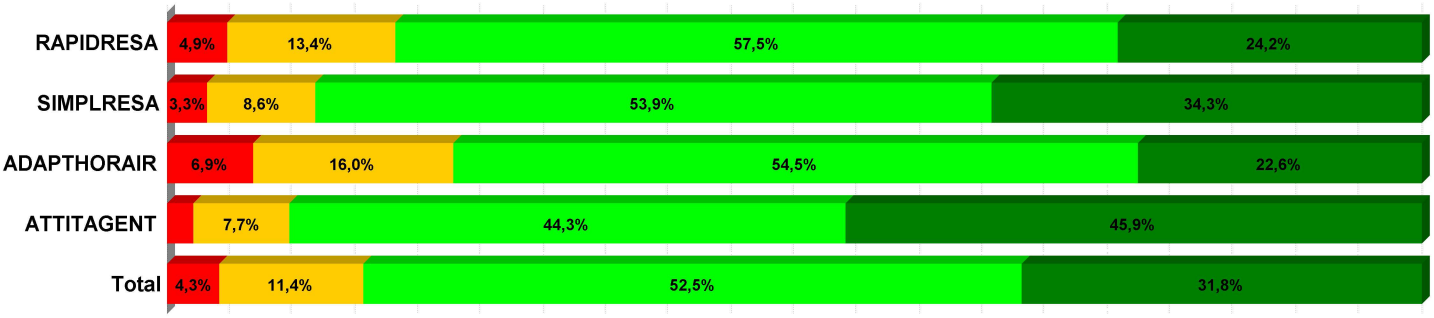
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
18a. La facilité d'inscription	34	1,9%	116	6,5%	810	45,6%	731	41,2%	83	4,7%	1774	100,0%
18b. La disponibilité du personnel	40	2,3%	157	8,8%	825	46,4%	696	39,1%	61	3,4%	1780	100,0%
18c. Le délai de réponse	88	5,0%	205	11,6%	824	46,8%	581	33,0%	63	3,6%	1761	100,0%
18d. L'information délivrée lors de votre inscription (conditions éligibilité, tarifs, fonct. dispositif...)	36	2,0%	136	7,7%	814	45,7%	700	39,3%	95	5,3%	1782	100,0%
Total	199	2,8%	614	8,7%	3273	46,1%	2708	38,2%	302	4,3%	7097	



Thème Réservation voyages réguliers

Le graphe ne tient pas compte des NSP (ne sait pas). Les pourcentages sont donc recalculés pour ne tenir compte que des réponses exprimées.

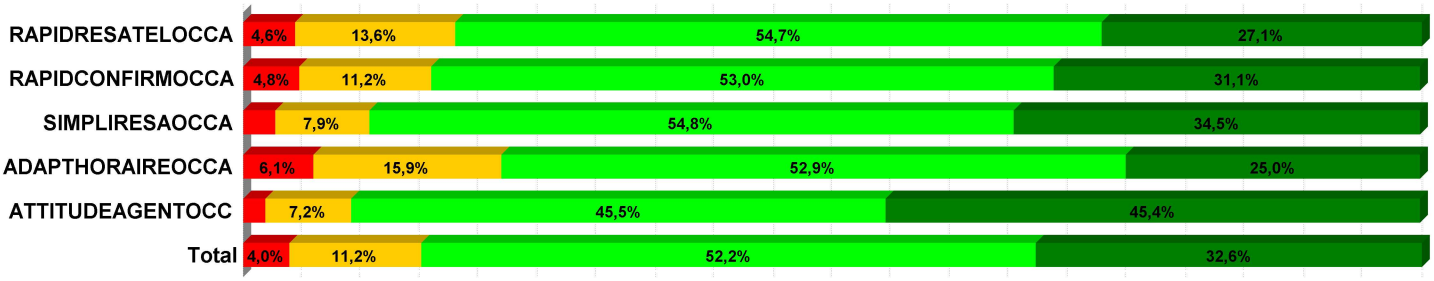
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
19a. La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	74	4,6%	203	12,6%	872	54,1%	367	22,8%	95	5,9%	1611	100,0%
19b. La simplicité de la procédure de réservation	49	3,0%	130	8,0%	817	50,3%	520	32,0%	106	6,6%	1623	100,0%
19c. L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à votre demande	105	6,5%	243	15,1%	827	51,3%	343	21,3%	93	5,8%	1612	100,0%
19d. L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	32	2,0%	118	7,2%	676	41,5%	701	43,0%	101	6,2%	1628	100,0%
Total	261	4,0%	694	10,7%	3193	49,3%	1931	29,8%	396	6,1%	6475	



Thème Réservation voyages occasionnels

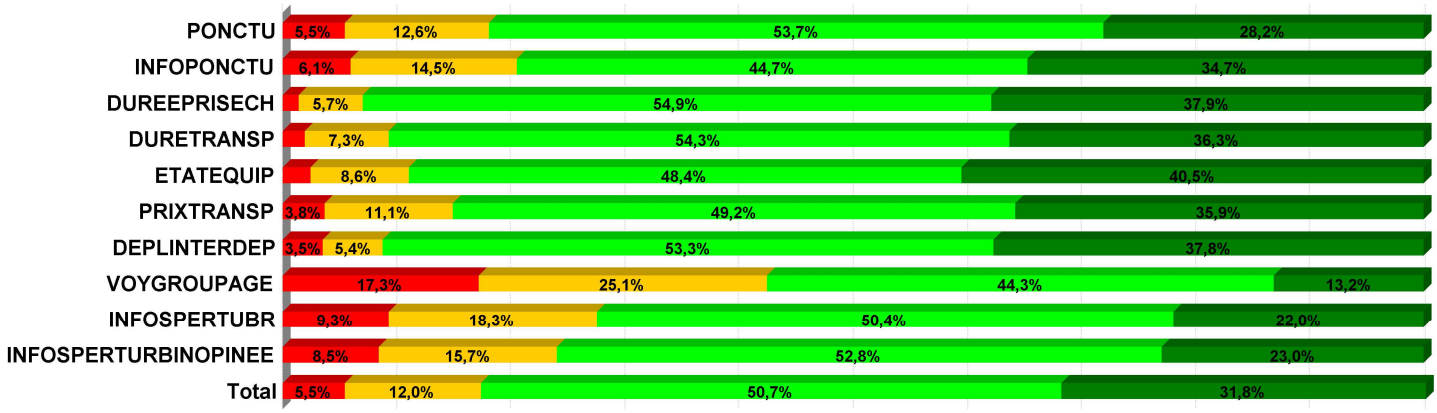
Le graphe ne tient pas compte des NSP (ne sait pas). Les pourcentages sont donc recalculés pour ne tenir compte que des réponses exprimées.

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
23a. La prise de réservation (temps d'attente)	70	4,2%	210	12,5%	845	50,3%	418	24,9%	137	8,2%	1680	100,0%
23b. La confirmation du trajet (prise en compte)	75	4,5%	176	10,5%	831	49,5%	488	29,0%	110	6,6%	1680	100,0%
23c. La simplicité de la procédure de réservation	43	2,6%	123	7,4%	850	51,2%	535	32,2%	110	6,6%	1662	100,0%
23d. L'adapatation des horaires de voyages proposés par rapport à votre demande	96	5,7%	251	14,9%	834	49,4%	395	23,4%	111	6,6%	1687	100,0%
23e. L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	31	1,9%	112	6,7%	710	42,6%	708	42,5%	105	6,3%	1666	100,0%
Total	316	3,8%	872	10,4%	4070	48,6%	2543	30,4%	574	6,9%	8375	



Thème Déplacement

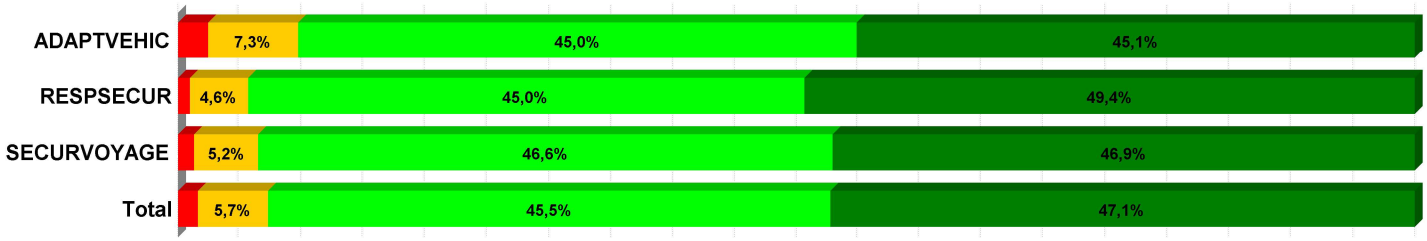
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
36a. La ponctualité des véhicules	98	5,5%	223	12,5%	953	53,4%	499	28,0%	10	0,6%	1783	100,0%
36b. L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	103	5,8%	243	13,6%	750	42,0%	583	32,6%	107	6,0%	1786	100,0%
36c. La durée de la prise en charge	25	1,4%	100	5,6%	954	53,6%	659	37,0%	42	2,3%	1779	100,0%
36d. La durée du transport	37	2,1%	127	7,1%	951	53,1%	636	35,5%	40	2,2%	1791	100,0%
36e. L'état et le fonctionnement des équipements	44	2,5%	149	8,3%	840	47,1%	702	39,3%	49	2,8%	1784	100,0%
36f. Le prix du transport	66	3,7%	193	10,8%	854	47,8%	622	34,8%	54	3,0%	1788	100,0%
36g. Déplacements en dehors du département	34	2,1%	52	3,2%	516	31,7%	366	22,5%	659	40,5%	1627	100,0%
36h. Les voyages en groupage	196	11,8%	285	17,2%	502	30,2%	150	9,0%	527	31,8%	1659	100,0%
36i. L'information transmise en situation perturbée (grève, travaux...)	121	7,0%	237	13,8%	653	38,1%	285	16,6%	419	24,4%	1715	100,0%
36j. L'information transmise en situation perturbée inopinée (intempéries, crise sanitaire...)	107	6,2%	199	11,6%	671	39,0%	292	17,0%	452	26,2%	1721	100,0%
Total	830	4,8%	1808	10,4%	7643	43,8%	4793	27,5%	2359	13,5%	17433	



Thème Sécurité / Véhicule adapaté

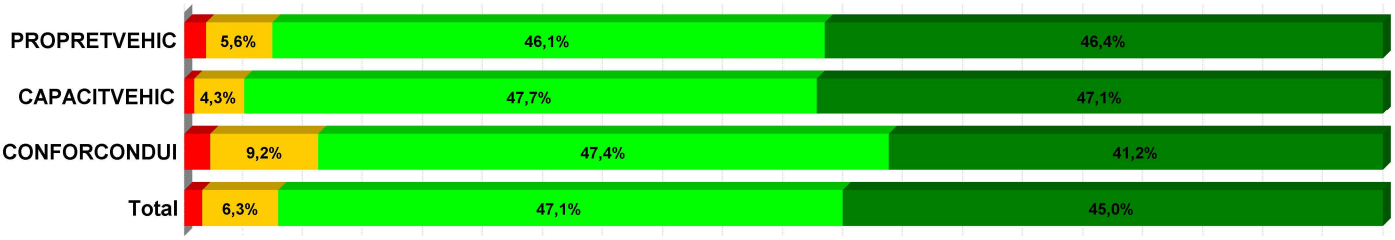
Le graphe ne tient pas compte des NSP (ne sait pas). Les pourcentages sont donc recalculés pour ne tenir compte que des réponses exprimées.

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
39a. L'adaptation du véhicule à votre handicap	44	2,5%	127	7,2%	782	44,4%	783	44,4%	26	1,5%	1763	100,0%
39b. Le respect des règles de sécurité lors de votre installation	19	1,1%	80	4,5%	783	44,2%	860	48,5%	29	1,7%	1771	100,0%
39f. La sécurité pendant le voyage	21	1,2%	85	4,8%	763	43,1%	769	43,5%	131	7,4%	1769	100,0%
Total	85	1,6%	292	5,5%	2328	43,9%	2411	45,5%	187	3,5%	5303	



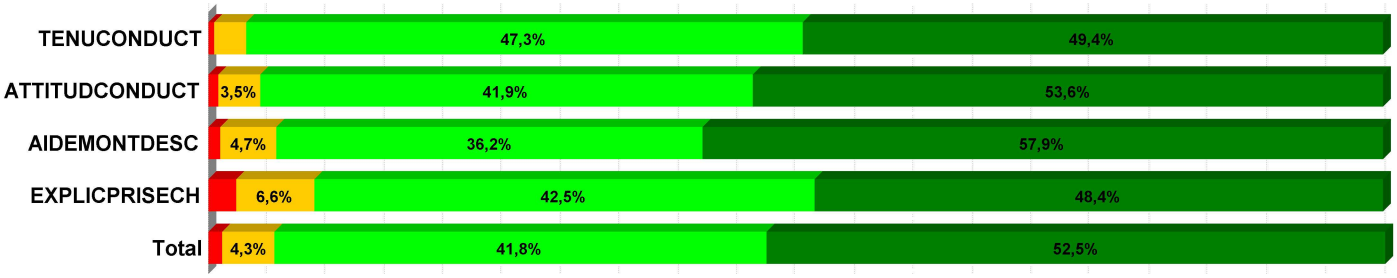
Thème Propreté / Confort

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
37c. La propreté des véhicules	31	1,8%	95	5,4%	781	44,3%	786	44,6%	70	4,0%	1764	100,0%
37d. La capacité du véhicule	15	0,8%	72	4,0%	799	45,2%	789	44,6%	94	5,3%	1769	100,0%
37e. Le confort de conduite	35	2,0%	146	8,3%	758	43,0%	659	37,4%	164	9,3%	1762	100,0%
Total	81	1,5%	313	5,9%	2338	44,2%	2234	42,2%	328	6,2%	5295	



Thème Conducteurs

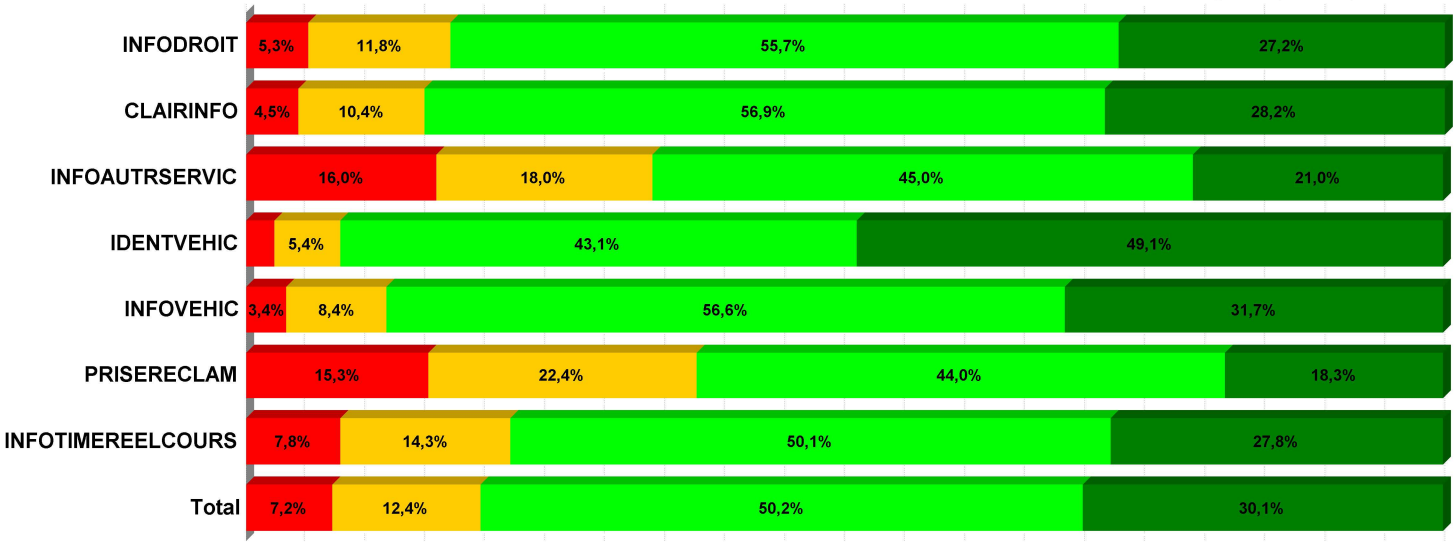
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
38a. La tenue vestimentaire	10	0,6%	42	2,4%	744	42,7%	778	44,6%	170	9,7%	1743	100,0%
38b. L'accueil, l'attitude, la courtoisie	18	1,0%	61	3,4%	726	41,3%	929	52,8%	25	1,4%	1759	100,0%
38c. L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule	20	1,1%	81	4,6%	623	35,5%	996	56,8%	34	1,9%	1753	100,0%
38d. L'explication par le conducteur des procédures de prise en charge	38	2,2%	101	5,8%	647	37,2%	736	42,3%	217	12,5%	1739	100,0%
Total	86	1,2%	284	4,1%	2739	39,2%	3438	49,2%	446	6,4%	6994	



Thème Information Voyageurs

Le graphe ne tient pas compte des NSP (ne sait pas). Les pourcentages sont donc recalculés pour ne tenir compte que des réponses exprimées.

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
39a. La manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	72	4,3%	161	9,6%	760	45,1%	370	22,0%	321	19,1%	1685	100,0%
39b. La clarté de l'information	63	3,7%	147	8,7%	801	47,6%	397	23,6%	274	16,3%	1681	100,0%
39c. L'information fournie par PAM sur les autres services de transport accessibles (autres PAM, trains, bus...)	142	8,6%	159	9,6%	398	24,1%	186	11,2%	770	46,5%	1655	100,0%
39d. La facilité d'identification du véhicule	39	2,3%	86	5,1%	687	40,5%	783	46,1%	103	6,0%	1698	100,0%
39e. Les informations affichées dans le véhicule	34	2,1%	85	5,1%	577	34,6%	323	19,4%	648	38,9%	1668	100,0%
39f. La prise en compte des réclamations	178	10,7%	260	15,7%	512	30,8%	212	12,8%	498	30,0%	1660	100,0%
39g. L'information relative à mon trajet en temps réel (SMS)	107	6,3%	195	11,6%	679	40,4%	377	22,4%	323	19,2%	1680	100,0%
Total	634	5,4%	1094	9,3%	4414	37,6%	2648	22,6%	2937	25,0%	11727	



Thème Moyens de communication

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
41a. L'utilisation de l'application mobile	39	2,4%	66	4,0%	434	26,3%	167	10,1%	947	57,3%	1654	100,0%
41b. L'information transmise sur l'application mobile	34	2,1%	76	4,6%	449	27,1%	187	11,3%	910	54,9%	1657	100,0%
41c. La réservation sur l'application mobile	32	2,0%	52	3,2%	339	20,9%	120	7,4%	1080	66,5%	1623	100,0%
41d. L'utilisation du site internet	56	3,4%	109	6,6%	525	31,9%	304	18,4%	654	39,7%	1649	100,0%
41e. L'information transmise sur le site internet	51	3,1%	97	6,0%	519	31,8%	279	17,1%	685	42,0%	1631	100,0%
41f. L'adaptation de l'application mobile à mon handicap	39	2,4%	45	2,7%	328	20,1%	152	9,3%	1065	65,4%	1627	100,0%
41g. L'adaptation du site internet à mon handicap	43	2,7%	64	4,0%	378	23,3%	227	14,0%	907	56,0%	1618	100,0%
Total	294	2,6%	509	4,4%	2973	25,9%	1436	12,5%	6248	54,5%	11460	

Questionnaire utilisé pour l'enquête des usagers ayant utilisé le service

Un deuxième questionnaire adapté aux personnes mal ou non voyantes était également disponible.

ÎledeFrance mobilités

Bonjour, IDF Mobilités mène actuellement une enquête de satisfaction anonyme à propos du service de transport adapté PAM. Votre avis nous intéresse, merci de nous accorder quelques instants (vos réponses resteront anonymes et ne seront en aucun cas divulguées à PAM).

Pour mieux vous connaître

1. Vous êtes : ○ Homme ○ Femme

2. Quelle est votre année de naissance ? _____

3. Par quel(s) type(s) de handicap(s) êtes-vous concerné ?

○ Moteur (en fauteuil manuel) ○ Moteur (autre) ○ Auditif
○ Moteur (en fauteuil électrique) ○ Intellectuel ou psychique ○ Autre

Si 'Autre' précisez :

4. Vous êtes titulaire ou attributaire d'une allocation *(plusieurs réponses possibles)*

☐ APA ☐ Carte Ancien combattant ☐ Carte de stationnement
☐ CMI ☐ GIR

5. Vous êtes :

○ Etudiant ○ Sans activité professionnelle ○ Retraité
○ Actif ○ Demandeur d'emploi ○ Autre

Si 'Autre' précisez :

6. Quel(s) moyen(s) de communication possédez-vous ? *(plusieurs réponses possibles)*

☐ Téléphone fixe ☐ Ordinateur/tablette connecté à Internet
☐ Téléphone mobile avec accès à Internet ☐ Autre

Si aucune des 3 précédentes réponses précisez :

7. Quel est votre code postal ?

8. Précisez qui répond à l'enquête, si vous n'êtes pas l'ayant-droit (personne inscrite au service PAM) **:**

○ Parent ○ Tuteur ○ Assistant social ○ Autre

Si 'Autre' précisez :

Vos habitudes d'utilisation et de mobilité

9. Avez-vous utilisé le service PAM entre le 1er mars 2019 et le 1er mars 2020 ? ○ Oui ○ Non

Si oui, indiquez la date de votre dernier voyage :

10. En moyenne, quelle est votre fréquence d'utilisation de PAM ?

○ Tous les jours ou presque ○ 2 à 3 fois par semaine ○ 3 à 4 fois par mois ○ Moins souvent

11. En général, quel est le motif de vos déplacements avec PAM ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Déplacements professionnels ou domicile / travail
- ☐ Déplacements pour un RDV médical
- ☐ Pour faire des démarches administratives
- ☐ Déplacements domicile / lieu d'études
- ☐ Pour faire les courses/loisirs
- ☐ Autre
- ☐ Pour se rendre aux établissements sociaux ou médico-sociaux
- ☐ Pour rendre visite à la famille, à des amis

Si 'Autre' précisez :

11 bis. Si vos déplacements concernent les ES ou EMS, merci de préciser le type d'établissement (plusieurs réponses possibles)

- ☐ ESAT
- ☐ EHPAD
- ☐ Autre
- ☐ CAJ
- ☐ FAM/MAS

Si 'Autre' précisez :

12. Lorsque vous utilisez PAM, vous vous déplacez :

- ○ Avec un accompagnateur obligatoire
- ○ Avec un accompagnateur facultatif
- ○ Sans accompagnateur, je peux voyager seul(e)

13. Si vous voyagez accompagné(e), votre accompagnateur est :

- ○ Auxiliaire de vie ou proche (famille ou ami)
- ○ Accompagnateur mis à disposition par le PAM

14. Pourriez-vous faire ces déplacements avec un autre moyen de transport ?

- ○ Oui
- ○ Non

Si 'Oui', lesquels ?

15. Si 'oui', pourquoi choisir le service PAM ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ☐ Rapidité
- ☐ Confort, moins de stress
- ☐ Coût du service
- ☐ Handicap ne permettant pas d'utiliser un autre moyen de transport public
- ☐ Desserte porte à porte
- ☐ Autre

Si 'Autre' précisez :

16. A propos de votre destination principale avec le service PAM :

- ○ Je voyage à l'intérieur de ma commune de résidence
- ○ Je voyage à l'intérieur de mon département
- ○ Je me déplace vers d'autres départements de l'IDF

Merci de préciser le département :

La satisfaction globale

17. Globalement, quelle note donneriez-vous à l'ensemble des services PAM ?

- ○ Pas du tout satisfait
- ○ Pas satisfait
- ○ Moyennement satisfait
- ○ Satisfait
- ○ Très satisfait

L'inscription

18. Comment évaluez-vous les items suivants lors de votre inscription au service :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Ne sait pas
18a. La facilité d'inscription	○	○	○	○	○
18b. La disponibilité du personnel	○	○	○	○	○
18c. Le délai de réponse	○	○	○	○	○
18d. L'information délivrée lors de votre inscription (conditions d'éligibilité, tarifs, fonctionnement du dispositif...)	○	○	○	○	○

La réservation pour vos voyages réguliers

19. Comment percevez-vous le déroulement de la réservation des courses :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Ne sait pas
19a. La rapidité de la réservation (temps d'attente, temps de réponse...)	○	○	○	○	○
19b. La simplicité de la procédure de réservation	○	○	○	○	○
19c. L'adaptation des horaires de voyage proposés par rapport à votre demande	○	○	○	○	○
19d. L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	○	○	○	○	○

20. Comment effectuez-vous vos réservations le plus souvent ? (une seule réponse possible)

○ Par téléphone
○ Par le site PAM (formulaire en ligne)
○ Par email
○ Par courrier

21. Utilisez-vous parfois un autre moyen de réservation ? (une seule réponse possible)

○ Par téléphone
○ Par courrier
○ Par email
○ Par Internet

22. Combien de temps à l'avance réservez-vous votre voyage ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Inscription à l'année
☐ 3 semaines à l'avance
☐ 2 semaines à l'avance

La réservation pour vos voyages occasionnels

23. Comment percevez-vous le déroulement de la réservation de vos voyages occasionnels ?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas sayisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Ne sait pas
23a. La prise de réservation (temps d'attente)	○	○	○	○	○
23b. La confirmation du trajet (prise en compte)	○	○	○	○	○
23c. La simplicité de la procédure de réservation	○	○	○	○	○
23d. L'adapatation des horaires de voyages proposés par rapport à votre demande	○	○	○	○	○
23e. L'attitude des agents (clarté des propos, disponibilité, courtoisie, politesse...)	○	○	○	○	○

24. Comment effectuez-vous vos réservations occasionnelles le plus souvent ? (une seule réponse possible)

○ Par téléphone
○ Par internet (site PAM formulaire en ligne)
○ Par email
○ Par courrier

25. Utilisez-vous parfois un autre moyen de réservation pour vos voyages occasionnels? (une seule réponse possible)

○ Par téléphone
○ Par internet
○ Par email
○ Par courrier

26. Combien de temps à l'avance réservez-vous votre voyage occasionnel ? (plusieurs réponses possibles)

☐ 3 semaines à l'avance
☐ 1 semaine à l'avance
☐ A la dernière minute
☐ 2 semaines à l'avance
☐ Moins d'une semaine à l'avance

Le refus de vos réservations

27. Est-il arrivé que le service PAM refuse votre/vos réservation(s) ?

○ Oui
○ Non

Si 'Oui', combien d'appels ont donné lieu à un refus depuis mars 2019 à mars 2020? (approximativement)

28. Quelle(s) raison(s) est/sont alors avancée(s) pour justifier le refus ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Horaire demandé n'est pas disponible
☐ Véhicule en retard
☐ Autre
☐ Pas de véhicules disponibles
☐ Réservation trop tardive
☐ Déplacement non accepté car non prioritaire
☐ Pas de possibilité de retour

Si 'Autre' précisez :

L'annulation de vos réservations

29. Est-il arrivé que le service PAM annule votre réservation ?

○ Jamais ○ Quelques fois par an ○ Environ 1 fois par mois ○ Plusieurs fois par mois

30. Quelle(s) raison(s) est/sont alors avancées par PAM pour justifier l'annulation ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Véhicule absent ☐ Véhicule en retard ☐ Annulation cause mouvement social ☐ Autre

☐ Intempéries ☐ Annulation pour la planification (erreurs...) ☐ Fin de droit /non approvisionnement du compte

Si 'Autre' précisez :

31. Avez-vous déjà annulé vous-même une réservation ?

○ Jamais ○ Quelques fois par an ○ Environ 1 fois par mois ○ Plus d'une fois par mois

Le groupage

32. Effectuez-vous des voyages en présence d'autres usagers dans le même véhicule ?

○ Oui ○ Non

Si OUI, merci de préciser :

○ A chaque voyage ○ Un voyage sur 2 ○ Occasionnellement

33. Etes-vous informé de ces voyages en groupage lors de vos réservations ?

○ Oui ○ Non

34. Lors de ces voyages en groupage, la durée de votre trajet est-elle rallongée ?

○ Oui ○ Non

Si OUI, merci de préciser ce temps :

○ Moins de 15 minutes ○ De 15 à 30 min ○ De 30 à 45 min ○ + de 45 min

35. Quel est votre avis concernant cette situation (voyages avec d'autres personnes en même temps) ?

○ Cela ne me dérange pas ○ Cela me pose problème ○ Sans avis

Vos déplacements

36. En règle générale, comment jugez-vous :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Ne sait pas
36a. La ponctualité des véhicules	○	○	○	○	○
36b. L'information délivrée par SMS à l'arrivée du véhicule	○	○	○	○	○
36c. La durée de la prise en charge	○	○	○	○	○
36d. La durée du transport	○	○	○	○	○
36e. L'état et le fonctionnement des équipements	○	○	○	○	○
36f. Le prix du transport	○	○	○	○	○
36g. Déplacements en dehors du département	○	○	○	○	○
36h. Les voyages en groupage	○	○	○	○	○
36i. L'information transmise en situation perturbée (grève, travaux...)	○	○	○	○	○
36j. L'information transmise en situation perturbée inopinée (intempéries, crise sanitaire...)	○	○	○	○	○

Je voyage d'un département à un autre

37. Au cours de l'année, réalisez-vous des voyages en dehors de votre département de résidence ?

○ Oui ○ Non

Si Oui, merci de préciser combien de fois sur la période du 1er mars 2019 au 1er mars 2020

○ Moins de 5 ○ De 5 à 10 ○ De 10 à 20 ○ Plus de 20

38. Rencontrez-vous des difficultés pour réserver ce type de voyage ?

○ Oui ○ Non

Si Oui, merci de préciser pourquoi :

○ Refus de la part du transporteur ○ Pas de véhicule disponible

○ La demande de réservation est en attente ○ Réservation fréquemment annulée

Les véhicules

39. Comment évaluez-vous :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Ne sait pas
39a. L'adaptation du véhicule à votre handicap	■	■	■	■	■
39b. Le respect des règles de sécurité lors de votre installation					
39c. La propreté des véhicules	■	■	■	■	■
39d. La capacité du véhicule					
39e. Le confort de conduite	■	■	■	■	■
39f. La sécurité pendant le voyage					

Les conducteurs

40. Comment percevez-vous :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Ne sait pas
40a. La tenue vestimentaire	☐	☐	☐	☐	☐
40b. L'accueil, l'attitude, la courtoisie					
40c. L'aide apportée à la montée et à la descente du véhicule	☐	☐	☐	☐	☐
40d. L'explication par le conducteur des procédures de prise en charge					

L'information voyageurs

41. Comment jugez-vous :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	NSP
41a. La manière dont vous êtes informé de vos droits et obligations lors de la réservation	☐	☐	☐	☐	☐
41b. La clarté de l'information					
41c. L'information fournie par PAM sur les autres services de transport accessibles (autres PAM, trains, bus...)	☐	☐	☐	☐	☐
41d. La facilité d'identification du véhicule					
41e. Les informations affichées dans le véhicule	☐	☐	☐	☐	☐
41f. La prise en compte des réclamations					
41g. L'information relative à mon trajet en temps réel (SMS)	☐	☐	☐	☐	☐

42. Pourriez-vous classer ces items dans l'ordre du plus important au moins important

Cochez les items en commençant par le plus important jusqu'au moins important

1 étant le plus important et 8 le moins important

- ☐ Simplicité de réservation
- ☐ Coût du service
- ☐ Ponctualité des véhicules
- ☐ L'état et la propreté du véhicule
- ☐ La durée du trajet
- ☐ L'information voyageur en temps réel mise à disposition par le PAM (SMS)
- ☐ L'information transmise en situation perturbée prévue
- ☐ L'information transmise en situation perturbée inopinée

Les moyens de communication

43. Comment jugez-vous :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Ne sait pas
43a. L'utilisation de l'application mobile	☐	☐	☐	☐	☐
43b. L'information transmise sur l'application mobile					
43c. La réservation sur l'application mobile	☐	☐	☐	☐	☐
43d. L'utilisation du site internet					
43e. L'information transmise sur le site internet	☐	☐	☐	☐	☐
43f. L'adaptation de l'application mobile à mon handicap					
43g. L'adaptation du site internet à mon handicap	☐	☐	☐	☐	☐

Pour terminer

44. Vous arrive-t-il d'utiliser d'autres modes de déplacements ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Oui, je peux me déplacer seul(e)
- ☐ Oui, je peux me déplacer à pieds (accompagné(e))
- ☐ Oui, je peux utiliser les transports en commun seul(e)
- ☐ Oui, je peux utiliser les transports en commun (accompagné(e))
- ☐ Non

45. Quel(s) sont pour vous les éléments du service PAM qui pourraient être améliorés ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ L'amplitude de service (6h à minuit)
- ☐ L'information en temps réel
- ☐ La prise en charge et l'amabilité des opérateurs de la centrale de réservations
- ☐ La prise en charge et l'amabilité des conducteurs
- ☐ La ponctualité des véhicules
- ☐ Les modalités de réservation
- ☐ Le coût financier du service
- ☐ Le temps et la qualité de prise en charge
- ☐ Autre

Si 'Autre' précisez : _____

Acceptez-vous éventuellement de participer régulièrement à ce type d'enquête afin de contribuer à l'amélioration du service PAM ?

○ Oui ○ Non

Si oui, merci de laisser vos coordonnées (mail, téléphone,...) _____

Avez-vous des commentaires ou suggestions à apporter ?

Ce questionnaire est à présent terminé, nous vous remercions d'y avoir participé !