Évaluation du dispositif Gratuité des transports pour les jeunes en insertion

Résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des stagiaires bénéficiaires

Août 2014

Sommaire

INTRODUCTION **3**

CONTEXTE DE L'ENQUETE 3
REMARQUES METHODOLOGIQUES LIMINAIRES 3
LEXIQUE 5

CONNAISSANCE PREALABLE A LA FORMATION DU DISPOSITIF DE GRATUITE **6**

NOTORIETE DU DISPOSITIF ET SOURCES D'INFORMATIONS SUR LA MESURE DE GRATUITE 6
ROLE DE LA GRATUITE DANS L'INSCRIPTION EN FORMATION 7

SATISFACTION **8**

UN TRES BON TAUX DE SATISFACTION A L'EGARD DU DISPOSITIF 8
UN PARCOURS CLIENT JUGE GLOBALEMENT « FACILE » 9
UN DELAI D'OBTENTION ACCEPTABLE DANS LA MAJORITE DES CAS 10

MOBILITE DES BENEFICIAIRES **14**

PRATIQUES DE DEPLACEMENTS ANTERIEURES AU BENEFICE DE LA GRATUITE 14
IMPACT DE LA GRATUITE SUR LA MOBILITE 18

PERCEPTION DES APPORTS DE LA GRATUITE **19**

LA REDUCTION DES DEPENSES DE TRANSPORT 19
LA POSSIBILITE DE VOYAGER SEREINEMENT, « EN REGLE » 22
UNE INVITATION A ETRE PLUS ACTIF, PLUS MOBILE ET A ELARGIR SON HORIZON 22

SUGGESTIONS D'AMELIORATION **31**

DE TRES NOMBREUX REMERCIEMENTS 31
QUELQUES PROPOSITIONS D'AMELIORATION QUI TRADUISENT LES PREOCCUPATIONS DES JEUNES 31

CONCLUSION **36**

ANNEXE : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE ..... **I**

Introduction

Contexte de l'enquête

Conformément à la convention de financement relative au dispositif de gratuité pour les Jeunes en insertion, une évaluation de la mesure a été conduite au premier semestre 2013.

En complément de cette évaluation, qui s'appuyait sur l'analyse quantitative des bases de données des bénéficiaires, le STIF et la Région Ile-de-France ont souhaité avoir quelques retours qualitatifs sur la mesure, et notamment améliorer leur connaissance sur la manière dont la gratuité des transports est perçue et utilisée par les jeunes bénéficiaires.

Aussi un petit sondage en ligne a-t-il été créé, et un lien vers l'enquête a été envoyé aux stagiaires bénéficiaires ayant renseigné leur adresse électronique lors de leur inscription auprès de l'Agence Solidarité Transport, les invitant à répondre à une quinzaine de questions[1] sur :

- leur durée de bénéfice de la gratuité
- l'information préalable sur la mesure avant d'entrer en formation
- leur perception et leur niveau de satisfaction sur le parcours client
- leur mobilité en transport en commun, et l'éventuelle évolution de cette mobilité grâce à la gratuité
- l'apport de la gratuité, tant en termes d'insertion professionnelle que d'insertion sociale.

Cette enquête a été menée en deux temps :

- Une enquête pilote menée entre le 19 décembre 2013 et le 20 janvier 2014 auprès de 4 organismes de formation (AFCI, SFM, Ecole de la deuxième chance Yvelines, Sauvegarde de l'adolescence, Aries). Environ 210 stagiaires ont ainsi été sollicités, parmi lesquels 26 ont répondu.
- L'enquête grandeur nature du 10 février au 4 mars 2014, menée auprès d'environ 3 300 stagiaires, parmi lesquels plus de 600 ont participé, complété et validé le questionnaire.

Au total, sur les quelque 3500 bénéficiaires interrogés, 634 ont complété le questionnaire, soit un taux de réponse moyen de 18,1%.

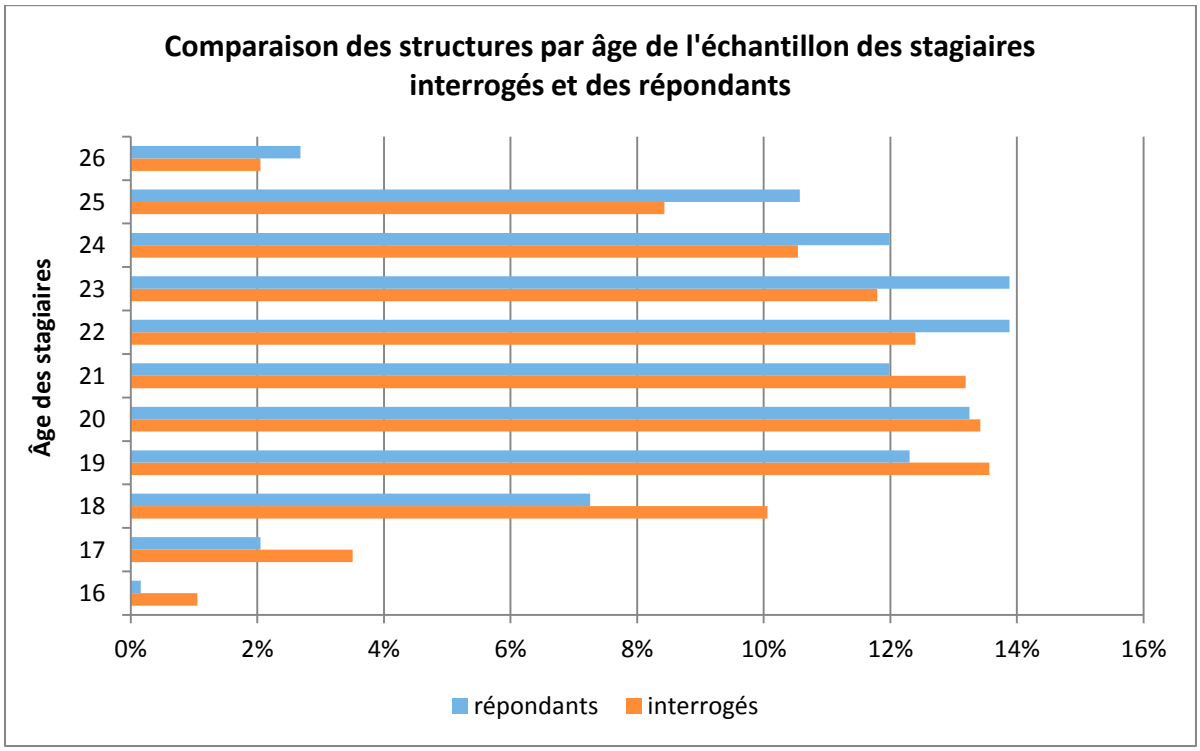
Remarques méthodologiques liminaires

Les résultats présentés ci-après n'ont fait l'objet d'aucun redressement. Aussi convient-il de les interpréter en gardant à l'esprit que la structure des répondants ne recoupe qu'imparfaitement celle des stagiaires bénéficiaires.

[1] Voir détail du questionnaire en annexe.

	Stagiaires en décembre 2013	Stagiaires ciblés par le mailing (adresses email disponibles)	Répondants
EDI	7%	3%	3%
PPP	54%	41%	31%
E2c	11%	15%	11%
PRC	28%	41%	55%
TOTAL	100%	100%	100%

La disponibilité des adresses électroniques disponibles pour l'envoi du lien vers l'enquête a conduit à **surreprésenter le Programme Compétence** (PRC) parmi les interrogés. Le taux de réponse supérieur à la moyenne (24%) des stagiaires du programme Compétence a encore renforcé leur importance au sein des répondants, aux dépens notamment des dispositifs Avenir Jeunes (EDI et PPP).



Les **jeunes stagiaires de plus de 22 ans sont surreprésentés** dans l'échantillon ayant participé à l'enquête, en lien avec la prépondérance parmi les répondants des stagiaires inscrits dans le dispositif Programme Compétence , qui sont en moyenne plus âgés que les stagiaires d'Avenir Jeunes et des Ecoles de la deuxième chance.

	Stagiaires sur un an	Stagiaires ciblés par le mailing	Répondants
Hommes	50%	47%	46%
Femmes	50%	53%	54%

Les **femmes sont surreprésentées** parmi l'échantillon des répondants, alors même qu'elles sont pourtant proportionnellement moins présentes que les hommes dans le dispositif Programme Compétence[2] : ce n'est donc pas la distorsion de la représentation des dispositifs qui explique leur surreprésentation, mais plus vraisemblablement leur plus grande propension à renseigner leur adresse électronique et un taux de réponse légèrement plus élevé que les hommes.

Département	Jeunes éligibles à la gratuité	Répondants
75	11,7%	7,5%
77	12,2%	15,1%
78	10,7%	10,1%
91	10,5%	12,8%
92	8,8%	10,7%
93	21,7%	16,7%
94	10,8%	14,4%
95	13,6%	12,7%

Les répondants sont originaires à 50% de Paris et de la petite couronne, et à 50% de la grande couronne. Paris et la Seine-Saint-Denis sont sous-représentés, au profit du Val-de-Marne, des Hauts-de-Seine, de la Seine-et-Marne, et des Yvelines.

La majorité des répondants (89%) étaient encore en formation au moment de l'enquête. L'ancienneté dans le dispositif de gratuité varie d'un répondant à l'autre : 2 mois ou moins pour près d'un tiers des répondants, entre 3 et 6 mois pour 45%.

Lexique

ASP : Agence de Services et de Paiement

AST : Agence Solidarité Transport, en charge de l'attribution des droits à la gratuité

Interrogés : stagiaires bénéficiaires présents en formation au moment de l'enquête et ayant renseigné leur adresse électronique auprès de l'Agence Solidarité Transport.

Participants : stagiaires interrogés s'étant connecté sur le site du sondage et ayant complété et validé le questionnaire en ligne.

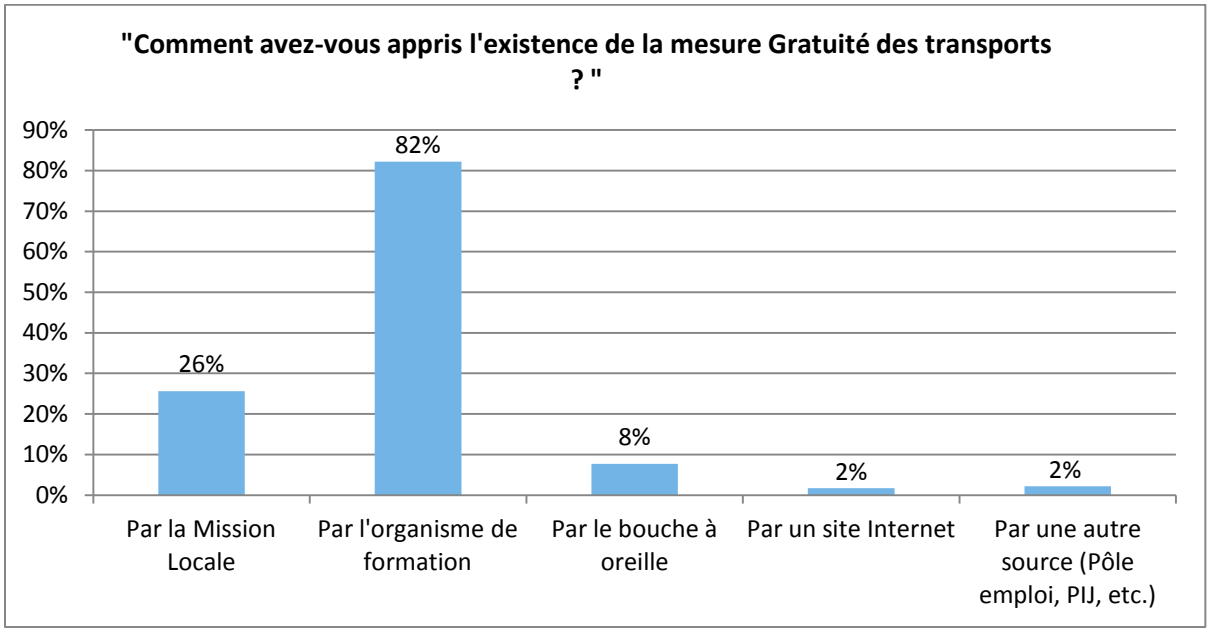
Répondants : participants ayant répondu / s'étant exprimés sur une question donnée (exclusion des participants au questionnaire ayant formulé des réponses de type « ne se prononce pas »).

[2] Source : Evaluation du dispositif Gratuité pour les Jeunes en insertion, juillet 2013.

Connaissance préalable à la formation du dispositif de gratuité

Notoriété du dispositif et sources d'informations sur la mesure de gratuité

Deux tiers des répondants déclarent avoir eu connaissance du dispositif de la gratuité des transports avant de commencer leur formation.



L'organisme de formation est de loin le premier acteur en termes d'information des bénéficiaires sur la mesure, suivi de loin par les Missions locales. Ces dernières jouent néanmoins un rôle d'information important auprès des stagiaires inscrits dans les dispositifs Avenir Jeunes (46% des répondants de ces dispositifs déclarent avoir été informés de l'existence de la mesure par la Mission locale).

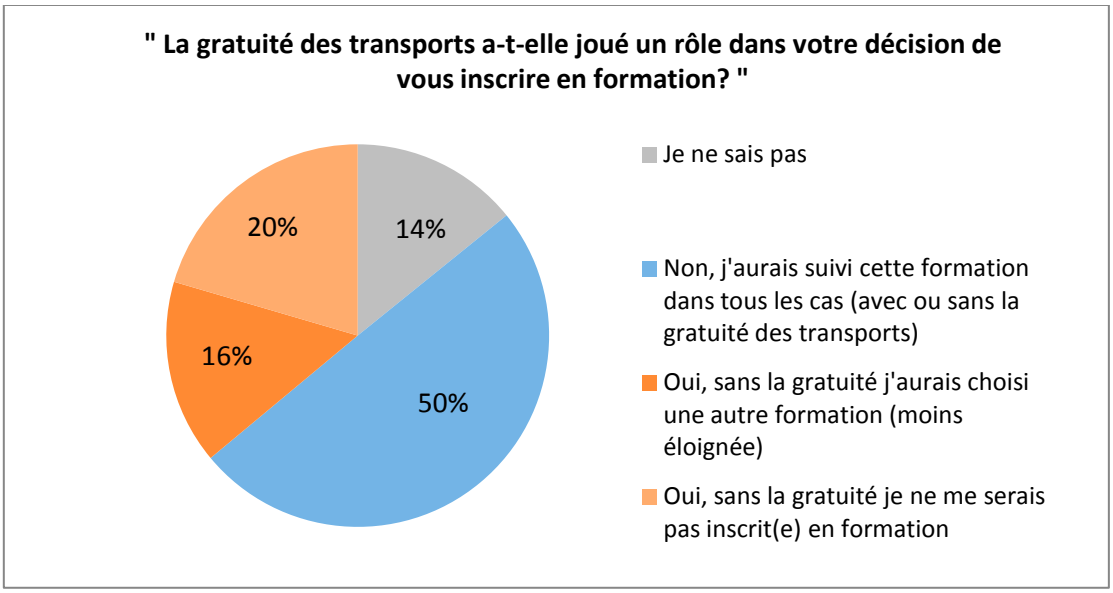
Les sites Internet n'ont quant à eux joué un rôle d'information que très restreint, auprès de quelques stagiaires (11) des Ecoles de la deuxième chance et du programme Compétence uniquement.

Découverte de la mesure par un site Internet

OUI		**11**
dont	*www.iledefrance.fr*	*3*
	www.vianavigo.fr	*1*
	ne se souvient pas du site	*7*
NON		**623**
TOTAL		**634**

Rôle de la gratuité dans l'inscription en formation

Lorsque les stagiaires ont eu connaissance du dispositif de gratuité avant d'entrer en formation, cette information a joué un rôle dans la décision de s'inscrire en formation pour 36% d'entre eux.



Cette proportion est plus élevée pour les femmes (40%, contre 31% pour les hommes). Néanmoins, l'impact de cette connaissance préalable du dispositif de gratuité est plus ou moins fort selon le sexe des stagiaires : alors que pour les femmes, la gratuité a souvent eu un impact sur le choix de l'organisme de formation (localisation), pour les hommes elle semble être essentiellement un facteur ayant pesé dans la décision même d'entrer en formation.

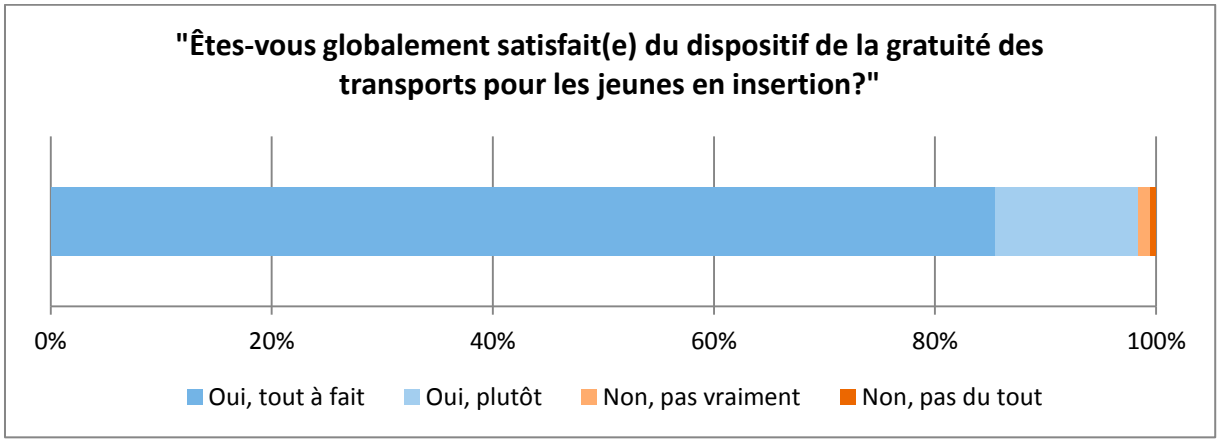
« La gratuité des transports a-t-elle joué un rôle dans votre décision de vous inscrire en formation ? »

	Hommes	Femmes	TOTAL
Non, j'aurais suivi cette formation dans tous les cas (avec ou sans la gratuité des transports)	55%	45%	50%
Oui, sans la gratuité j'aurais choisi une autre formation (moins éloignée)	8%	22%	16%
Oui, sans la gratuité je ne me serais pas inscrit(e) en formation	24%	18%	20%
Je ne sais pas	14%	15%	14%

Satisfaction

Un très bon taux de satisfaction à l'égard du dispositif

Les répondants se déclarent satisfaits de la mesure de gratuité à hauteur de 98% (dont 85% de tout à fait satisfaits).



Parmi la minorité d'insatisfaits, le mécontentement est essentiellement lié aux délais d'attribution de la gratuité (voir détails infra) : *« il y a eu 2 mois de retard », « la lenteur pour que les choses se mettent en route », « les lenteurs administratives m'ont fait perdre un mois entier de coût de transports », « je n'ai profité que pour les deux dernier mois de ma formation ».*

Ces délais sont perçus d'autant plus négativement qu'une part des bénéficiaires semble ignorer qu'ils peuvent bénéficier de chèques mobilité dans l'attente d'obtenir la gratuité : *« J'ai été obligé de payer 2 mois de transport car je n'avais toujours pas ma gratuité », « La gratuité est censée être valable durant toute la formation mais j'ai quand même dû payer les transports les deux premiers mois de formation du fait du retard dans le traitement des dossiers ».*

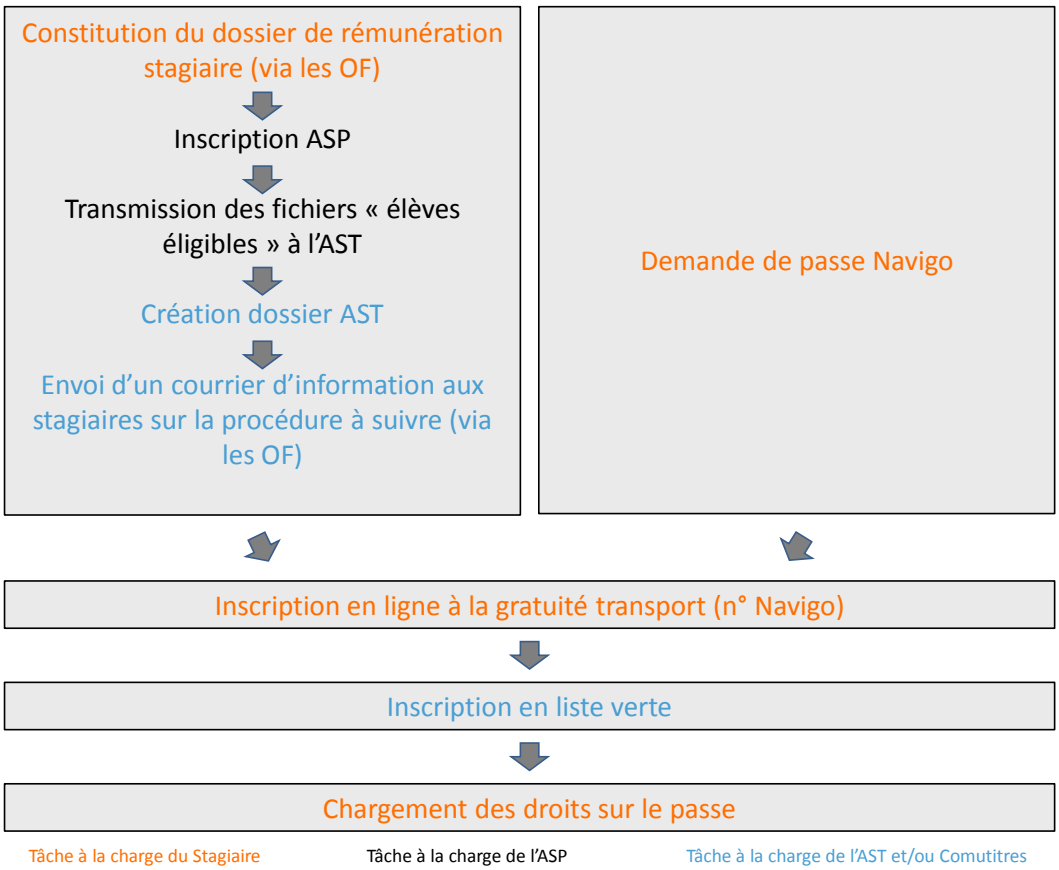
Les autres motifs d'insatisfaction, plus anecdotiques, sont :

- La cessation de la gratuité à la fin de la formation : *« [la gratuité] dure que le temps de la formation après il y a plus rien », « Je pense qu'on devrait faire la solidarité à tout le monde et non pas [seulement] pour les centres de formation car ça peut beaucoup nous aider dans nos démarche pour rechercher du travail ».*
- Le non remboursement des abonnements souscrits par les stagiaires avant leur entrée en formation et encore valides pendant tout ou partie de la formation : *« je n'ai pas réussi a me faire rembourser, j'avais déjà la carte imagine R, par courrier vous m'avez informé que vous ne désiriez pas me la rembourser ».*

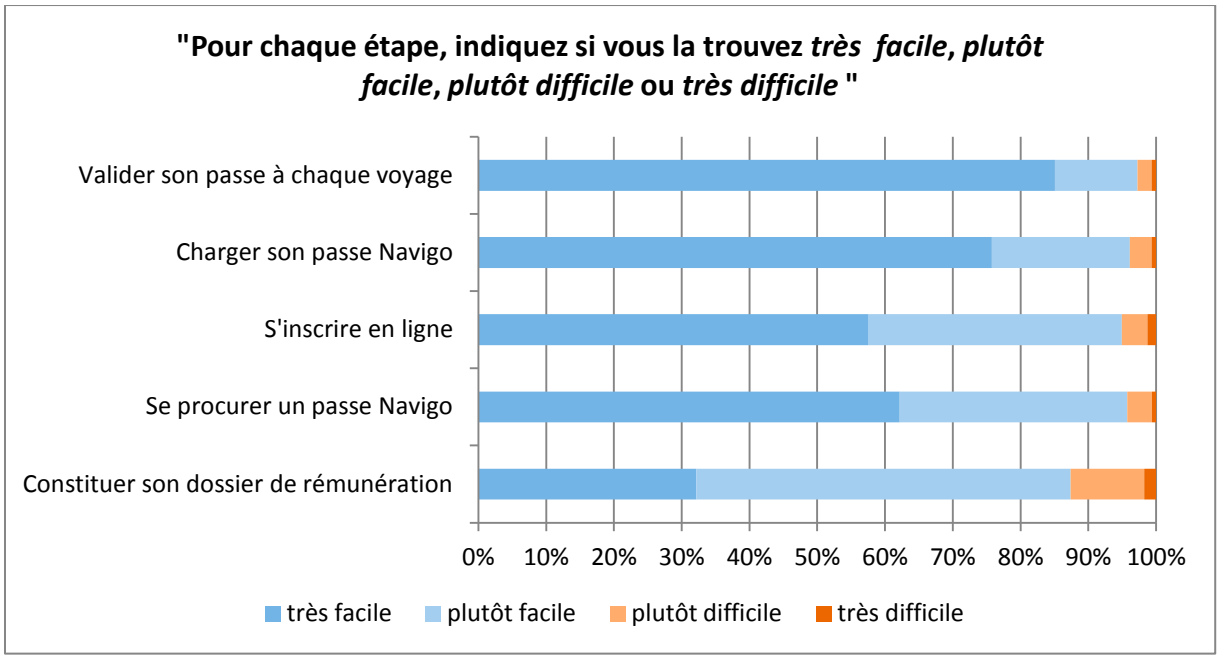
Un parcours client jugé globalement « facile »

L'obtention de la gratuité fait intervenir différents acteurs et nécessite plusieurs étapes préalables, dont la réalisation incombe au stagiaire. Celui-ci doit en effet tout d'abord constituer son dossier de rémunération, qui lui permettra d'être référencé auprès de l'ASP, qui transmettra l'information à l'Agence Solidarité Transport. L'AST créera alors un dossier au nom du stagiaire, et lui indiquera la procédure à suivre pour bénéficier de la gratuité via son organisme de formation. En parallèle de sa création de dossier, le stagiaire doit faire une demande de carte Navigo, dont il devra déclarer le numéro en ligne une fois que l'AST lui aura envoyé ses identifiants pour se connecter. Enfin, le stagiaire doit se rendre sur un automate de vente pour charger ses droits à la gratuité sur son passe Navigo une fois qu'ils lui ont été attribués.

Rappel du parcours client « Gratuité pour les jeunes en insertion »



En dépit de la multiplicité des étapes à respecter, le parcours client vers l'obtention de la gratuité ne semble pas poser de difficultés majeures aux répondants, qui les trouvent « très faciles » ou « plutôt faciles » à 90% ou plus.



Néanmoins, certaines étapes apparaissent plus complexes que d'autres. C'est notamment le cas de la constitution du dossier de rémunération, que 13% des répondants considèrent comme une étape difficile, et que seulement un tiers jugent « très facile ». Par ordre de difficulté décroissante viennent ensuite l'inscription en ligne (renseignement du numéro de Navigo) et l'obtention d'un passe Navigo. Le chargement des droits sur les automates de vente et la validation systématique en entrée et en correspondance sur les réseaux sont les étapes perçues comme les plus simples.

Ni le sexe ni l'âge ne paraissent être des critères discriminants dans l'appréciation du niveau de difficulté de ces différentes étapes préalables à l'obtention et à l'utilisation de la gratuité transport. On constate cependant que la part des répondants trouvant ces différentes étapes « plutôt difficiles » ou « très difficiles » est plus importante parmi les stagiaires inscrits dans les Ecoles de la deuxième chance et dans les Espaces dynamique d'insertion.

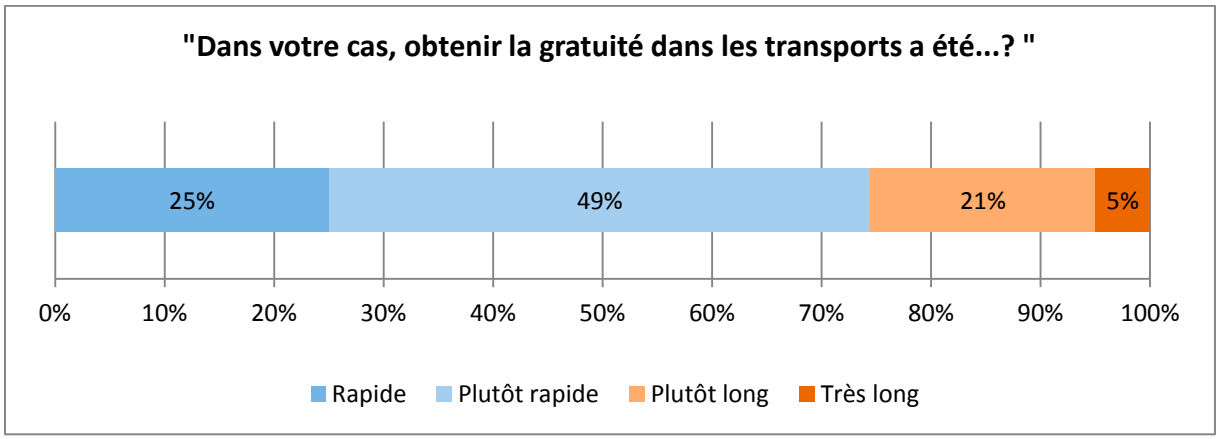
La possession préalable d'une carte Navigo (porteurs de forfaits Navigo, Solidarité Transport ou Imagine R) ne modifie pas la perception des étapes impliquant l'utilisation du passe Navigo, à l'exception du chargement du passe, qui est plus fréquemment jugé difficile par les anciens porteurs de forfaits Imagine R. Cela s'explique peut-être par le fait que le forfait Imagine R, une fois chargé, est valide pour un an, quand les droits à la gratuité des transports doivent être rechargés tous les mois.

Un délai d'obtention acceptable dans la majorité des cas

Un taux de satisfaction inattendu sur les délais d'obtention

Le parcours client, qui nécessite l'intervention de plusieurs intermédiaires en plus des stagiaires (organisme de formation, ASP, Agence Solidarité Transport), peut retarder l'obtention de la gratuité transport pour les jeunes en insertion. L'évaluation de juillet 2013 estimait ainsi à 1 mois et demi le délai moyen entre le début du stage et l'envoi des droits à la gratuité.

En dépit des délais incompressibles liés à la multiplicité des intervenants, les répondants se déclarent globalement satisfaits des délais d'obtention de la gratuité : ¼ d'entre eux jugent que l'obtention a été « rapide », et la moitié qu'elle a été « plutôt rapide ».



Remarques : Ces taux de satisfaction sont peut-être à nuancer, dans la mesure où l'on peut raisonnablement penser que le niveau d'exigence est plus bas à l'égard d'un service gratuit que d'un service payant, et que la satisfaction, qui mesure l'écart entre les attentes des bénéficiaires et la qualité perçue, s'en trouve alors favorablement impactée.

Il est également possible qu'une partie des stagiaires, par crainte que des retours négatifs ne conduisent à la suppression de la mesure, aient plus ou moins consciemment « gonflé » leur niveau de satisfaction.

Enfin, les questions précédentes, qui portaient sur la satisfaction globale vis-à-vis du dispositif de gratuité et sur le parcours client, ont pu générer un effet de halo : par souci de cohérence, les répondants s'étant déclarés satisfaits du dispositif ont pu minimiser l'éventuelle insatisfaction liée aux délais d'obtention.

Un délai jugé trop long par un quart des répondants…

Parmi le quart de répondants ayant trouvé le délai d'obtention de la gratuité « plutôt long » ou « très long », **la plupart d'entre eux ne savent pas à quelle cause attribuer ce délai** : « *Je n'ai pas su pourquoi les délais étaient si longs* », « *Je ne sais pas mais cela a pris plus de deux mois* », « *Je ne sais pas à quoi cela est dû* », « *Je ne me suis pas posé de questions, j'étais déjà satisfait de ce qui m'arrivait* ».

Les stagiaires semblent avoir été sensibilisés au fait que de multiples acteurs interviennent dans le processus d'attribution, et que le transfert et le traitement de leur dossier peuvent « *prendre du temps* » (« *l'organisme de formation m'avait déjà prévenu que cela pouvait être très long* »). Dans plusieurs cas, le délai d'un mois semble leur avoir été présenté comme incompressible : « *il doit se passer un mois [avant de bénéficier de la gratuité]* », « *L'obtention de la gratuité est valable 1 mois après le début de la formation* ».

Ils ne perçoivent en revanche pas toujours **qui fait quoi** dans le dispositif, comme en témoigne l'imprécision de certaines réponses ouvertes, ni à qui attribuer la responsabilité du délai ((« *car l'organisme de formation était obligé de repasser par le STIF* », « *organisme gestionnaire* », « *les personnes responsables de la gratuité des transports* », *je devais attendre que la Région accepte* »). Cela est d'autant plus vrai qu'ils semblent **peu informés de l'état d'avancement** du traitement de leur dossier, et n'ont pas nécessairement la possibilité de suivre leur dossier : « *Je ne sais pas, je*

n'étais pas tenu au courant », « *J'en ai fait la demande et j'ai reçu la réponse 3 mois après je ne sais pas pourquoi* ».

Aussi, les raisons les plus fréquemment avancées pour expliquer les délais d'obtention sont-elles des raisons d'ordre général : « t*raitement de dossier très long* », « *administration lente* », « *problèmes administratifs* », « *temps de transfert et de gestion des dossiers* », « *temps de validation des dossiers d'inscription* », « *le traitement a pris beaucoup de temps* », « *beaucoup de demande* », «*beaucoup de retard au niveau des dossiers* », etc. Ces délais parfois importants relativisent dans certains cas l'intérêt de la mesure, notamment pour les stagiaires en formation courte : *« J'ai commencé ma formation au mois d'octobre et je n'ai eu la gratuité des transports qu'au mois de décembre et là [février] je viens de finir ma formation... ».*

Une partie des stagiaires fait néanmoins état de difficultés rencontrées d'ordre plus spécifique, relevant selon les cas soit de leur propre responsabilité, soit de celle d'un acteur précis de la chaîne :

- Difficultés informatiques (« *bug informatique* », *« il semble qu'il y avait un problème informatique* ») ou erreurs de saisie (« *une erreur de saisie de ma part lors de mon premier enregistrement sur votre site* », *« J'avais mal renseigné les numéros du passe et je ne pouvais les changer moi même sur le site »,* « *l'ASP s'est trompée au moment de m'inscrire dans la bonne formation* ») ;
- Incomplétude du dossier, difficulté à réunir les différents justificatifs (« *problèmes de paperasses* », « *Beaucoup de papiers à fournir* », *« mes document [n'étaient] pas complets »*, *« il me manquait des dossiers administratifs », « À cause du renouvellement de mon séjour* »), problèmes de non correspondance de l'identité (*« il y avait un petit problème a cause du nom de famille de mon épouse », « problème au niveau de mes identifications (noms, prénoms)* ») ;
- Déficit d'information sur le dispositif en lui-même (*« je ne savais pas que j'avais le droit », « je ne savais pas que je pouvais avoir droit à ce genre d'aide »*) et les démarches à accomplir pour en bénéficier (« *J'ai dû faire seul toutes les recherches et démarches alors que l'AFPA devrait être habituée à ce genre de situation* ») ;
- Délai lié à la (re)fabrication de carte Navigo, notamment pour les stagiaires qui possédaient déjà une carte Navigo imagine R ou une carte Navigo découverte et pensaient pouvoir charger leurs droits à la gratuité sur ces supports sans savoir que les Forfaits Gratuité Transport ne sont compatibles qu'avec les cartes Navigo personnalisées (Navigo classique) : « *J'avais une carte Imagine R dans le passé et j'ai mi les numéro de mon ancienne carte pour ma gratuité alors qu'en fait il fallait tout simplement demander un nouveau pass navigo. J'ai mal été informé* », *« parce qu'il fallait changer de carte navigo donc en refaire une autre », « il fallait un passe navigo et pas le passe découverte que j'avais déjà »*, « *j'avais un doublon au niveau du pass navigo* », *« Je savais pas qu'il faut une carte navigo spécifique, j'avais une carte découverte qui a bloqué l'activation de la carte », « Aucune information concernant mon passe navigo à refaire pour un "classique"* » ;
- Faible implication des organismes de formation du programme Compétence dans le dispositif de gratuité : lenteur dans le transfert des dossiers à l'ASP (« *La formation a tardé à envoyer ma demande de gratuité des transports* », « *organisme de formation très*

lent », « *gérant de la formation incompétent* »), ou déficit de communication entre l'organisme de formation et l'AST (« *Problème de communication entre l'organisme de formation et les personnes responsables de la gratuité des transport* », « *Aucune communication entre mon centre de formation et solidarité transport* »).

… qui semblent ignorer qu'ils peuvent bénéficier de chèques mobilité dans l'attente

Pour ceux qui jugent le délai d'obtention « plutôt long » ou « très long », l'insatisfaction provient souvent de la **nécessité perçue d'acheter des titres de transports non remboursés** pendant cette période de carence, pour voyager en règle : *« 2 mois où j'ai dû payer 100 euros chaque mois », « C'est clairement le délai habituel j'imagine, mais j'ai été obligé de prendre 2 mois de pass navigo avant de recevoir la gratuité », « je n'ai pas été remboursé pour les achats de tickets », « j'ai perdu environ un mois et demi où j'ai dû payer moi-même mon transport », « J'ai été obligé de payer 2 mois de transport car je n'avais toujours pas ma gratuité »*

Ces différents commentaires soulignent qu'une part importante des jeunes semble **ignorer qu'ils peuvent bénéficier de chèques mobilité** dans l'attente d'obtenir la gratuité. Un seul des répondants pointant la difficulté d'acquérir des titres de substitution dans l'attente de la gratuité mentionne l'existence des chèques mobilité ; encore est-ce pour souligner la contrainte que cela représentait pour lui de devoir se rendre à la Mission locale chaque semaine pour en bénéficier *(« En attendant j'ai dû aller tous les vendredis chercher des tickets mobilités a la mission locale qui est loin de chez moi »*).

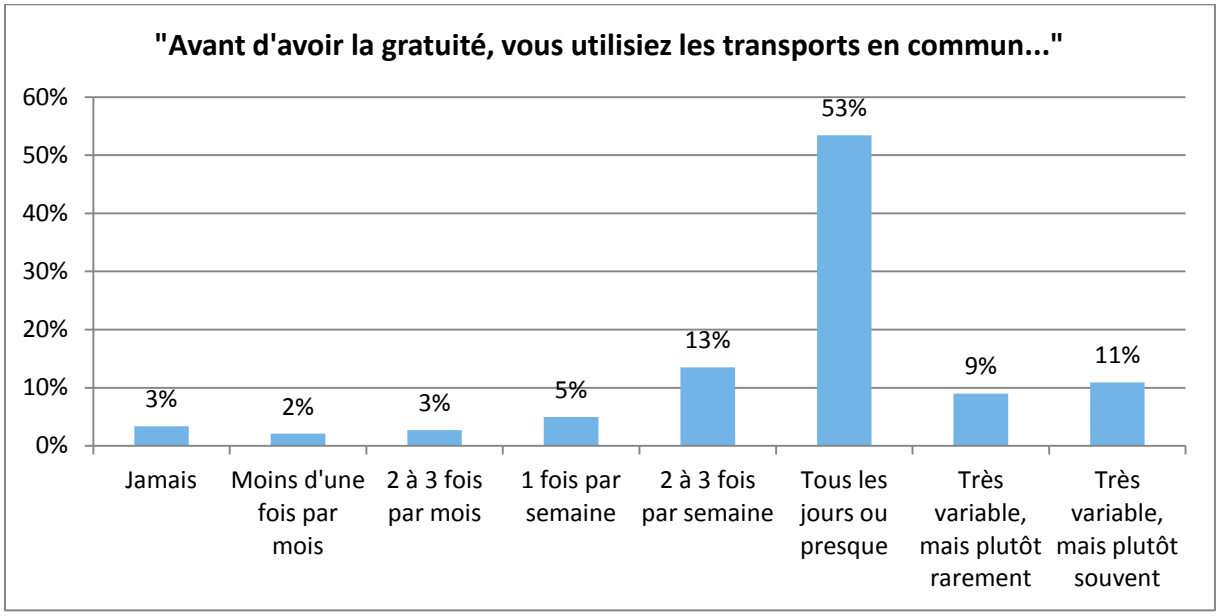
Certains insistent même sur les **difficultés financières** que l'achat de titres a pu générer pour eux ou pour leurs camarades : « *Pendant un mois j'ai dû payer les transports en sachant que je n'étais pas encore payé c'était dur », « J'ai donc dû payer les transports et ce n'était pas facile étant donné que je n'étais pas encore rémunéré »,* « *J'ai dû payer 2 mois de navigo, ce qui m'a mis en difficulté financière », « La formation a commencé en janvier. Je n'ai pu avoir le forfait gratuité qu'en juillet (à cause de problèmes techniques apparemment). J'ai donc dû payer mon pass Navigo tous les mois pour 2 zones. Ce qui revient assez cher », « Et comme certains ont des problèmes financiers, c'est difficile d'acheter des tickets chaque jour ».*

Enfin, une part d'entre eux semble avoir fait le choix de la **fraude** dans l'attente d'obtenir la gratuité: « *j'ai dû me débrouiller seule à payer mes titres de transports durant un mois et dans certains transports je ne validais pas car j'en avais jamais assez vu que je prenais tous les jours 3 transports différents ».* Dans ces cas, la verbalisation dont les fraudeurs ont pu faire l'objet est vécue comme une forme d'injustice, dans la mesure où ils peuvent avoir le sentiment d'être dans leur droit en voyageant sans titre puisqu'ils sont éligibles à la gratuité : *« J'ai eu le temps de prendre deux amendes alors que j'avais déjà fait la demande pour ma carte de transport », « durant la formation je me suis pris une amende pour suivre la formation ».*

Mobilité des bénéficiaires

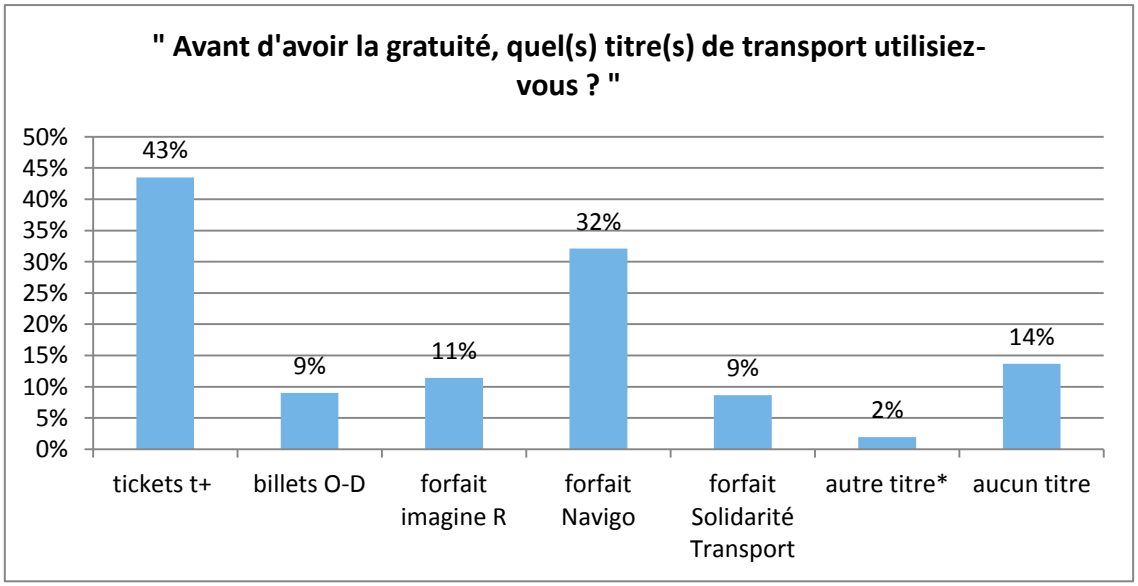
Pratiques de déplacements antérieures au bénéfice de la gratuité

Une forte utilisation des transports en commun



Trois quarts des répondants déclarent qu'ils utilisaient fréquemment les transports en commun avant de bénéficier de la gratuité. Ce taux important traduit la dépendance des publics cibles aux transports en commun, dépendance qui est corroborée par le faible taux d'équipement en véhicule particulier : si près de 30% des répondants déclarent avoir le permis de conduire, ils ne sont que 12% à posséder une voiture (et 1% un deux-roues motorisé).

Les titres utilisés : bonne pénétration des forfaits, mais aussi un usage important du ticket t+



(*) : *essentiellement des chèques mobilité, quelques tickets à demi-tarif (Réduction Solidarité transport), quelques forfaits Gratuité Transport ou Améthyste et des titres spécifiques à un transport à la demande (TAMY).*

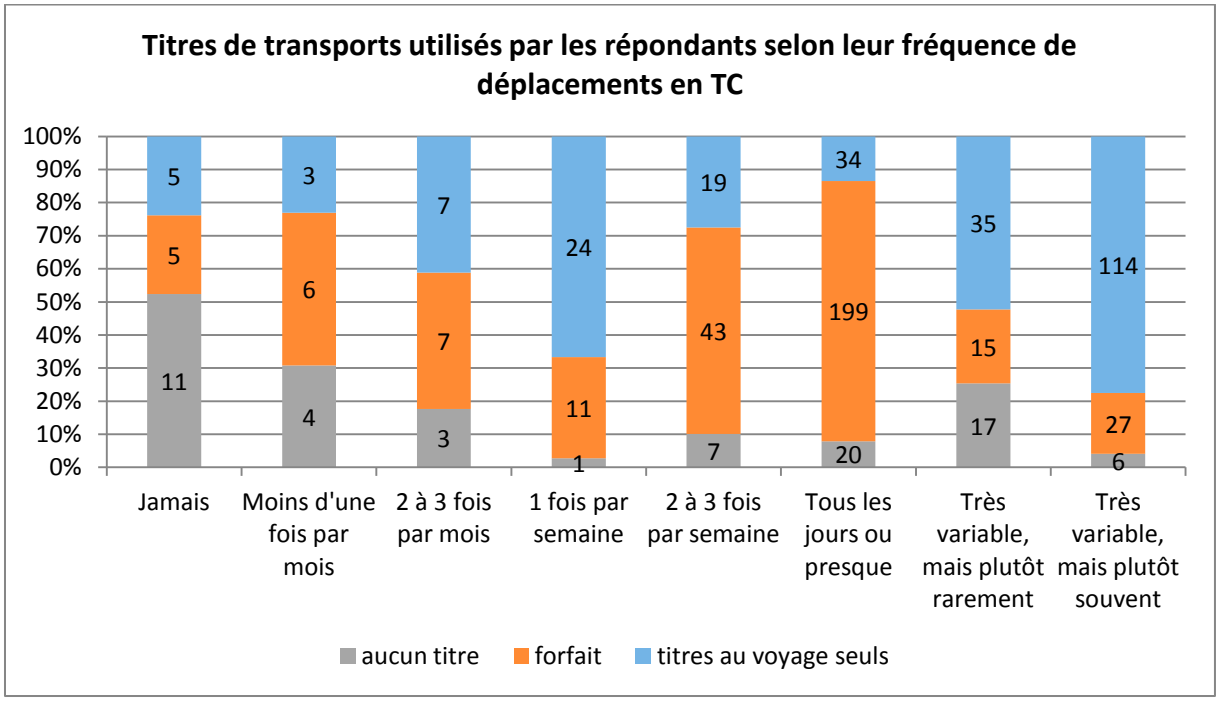
Remarque : certains répondants déclarent qu'ils utilisaient plusieurs titres différents avant d'avoir la gratuité. Il est cependant difficile de déterminer dans quelle mesure les différentes options de titres déclarées ont été utilisées simultanément (utilisation de 2 titres complémentaires, comme par exemple des tickets t+ en complément du forfait pour certains déplacements en dehors des zones de souscription) ou de manière successive au cours du temps (optimisation des titres selon l'évolution de la mobilité au cours du temps). Le même constat vaut pour les répondants qui déclarent en même temps qu'ils utilisaient un titre et qu'ils n'utilisaient aucun titre : est-ce un indicateur de fraude (certains usagers utilisant des titres unitaires peuvent décider de ne pas systématiquement valider un titre à chaque trajet), ou un indicateur de la mobilité variable des usagers au cours du temps (par exemple, faible mobilité TC en l'absence de déplacements obligés de type études ou formation) ?

Avant d'obtenir la gratuité des transports, la moitié des répondants utilisait un forfait (Navigo essentiellement, mais aussi imagine R et Solidarité Transport).

Les tickets t+ sont le titre le plus fréquemment déclaré après les forfaits. Parmi les utilisateurs de tickets t+, 79% d'entre eux ne déclarent aucun forfait, et ne voyageaient donc qu'avec des tickets et billets avant d'obtenir la gratuité des transports.

Les billets Origine-Destination étaient quant à eux assez faiblement utilisés, ce qui corrobore les enseignements de l'enquête préalable à la mise en place de la gratuité, qui montrait que le public des jeunes en insertion avait un périmètre de mobilité essentiellement local (l'absence de données sur les zonages souscrits par les répondants ne permet pas de conduire une analyse similaire sur les abonnements et d'estimer la portée des déplacements des porteurs de forfait).

Enfin, 11% des répondants n'ont déclaré aucun titre avant l'obtention de la gratuité, soit qu'ils ne se déplaçaient pas en TC (*« véhicule », « voiture », « mes jambes et mon vélo »,* etc.), soit qu'ils fraudaient (voir détail infra).



Sans surprise, la propension à disposer d'un forfait augmente avec la mobilité hebdomadaire en transports en commun. Néanmoins, plus de 10% des répondants déclarant utiliser les TC tous les

jours ou presque voyageait avec des tickets et billets. Peut-être faut-il voir dans ce choix des difficultés de trésorerie pour avancer le prix d'un abonnement ou le manque de visibilité sur ce que sera la mobilité au cours du mois à venir.

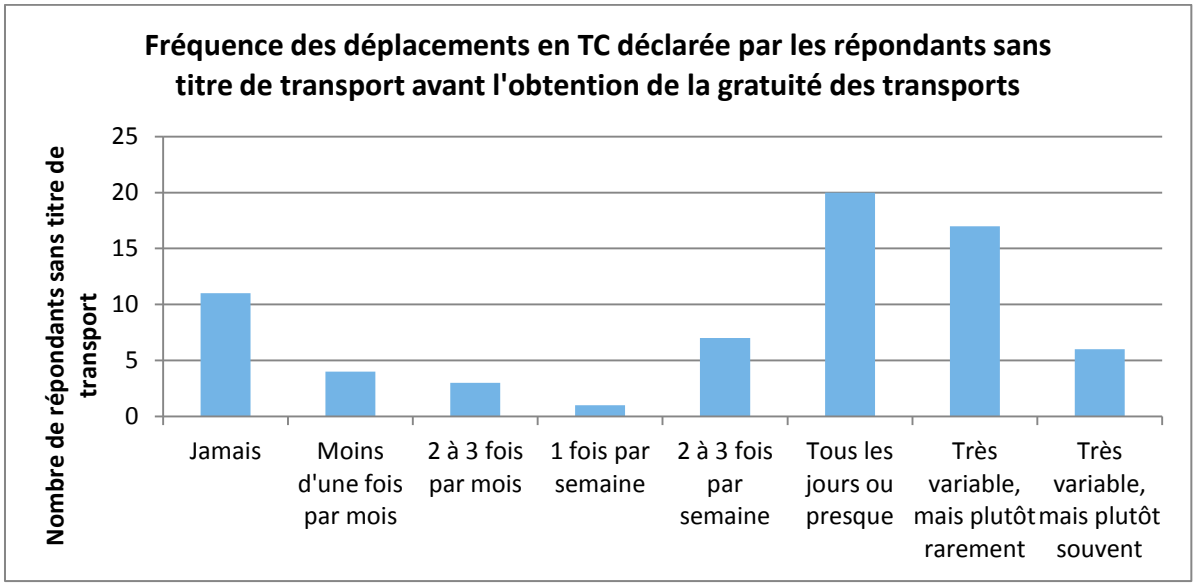
Par ailleurs, une part non négligeable des répondants qui déclarent qu'ils n'utilisaient que ponctuellement voire jamais les transports en commun détenaient pourtant des forfaits. On peut faire l'hypothèse qu'une partie de ces cas atypiques correspond à des situations dans lesquelles les comportements de mobilité ont évolué à la baisse après la souscription de l'abonnement (arrêt des études, fin d'un contrat de travail, etc.).

Les répondants déclarant avoir une utilisation très variable des transports en commun semblent privilégier les tickets et billets, même ceux qui les utilisent « plutôt souvent ».

Enfin, la propension à la fraude (utilisation des TC sans aucun titre) semble être plus marquée pour les utilisateurs occasionnels des transports en commun (supérieure à 10% pour les répondants se déplaçant en TC moins d'une fois par semaine). Néanmoins, au vu de la faible représentation des utilisateurs occasionnels de TC dans l'échantillon, ces résultats sont à analyser avec prudence.

Fraude

58 répondants (soit près de 10% de l'échantillon) reconnaissent implicitement avoir fraudé systématiquement avant d'avoir la gratuité, dans la mesure où ils déclarent qu'ils utilisaient de manière plus ou moins régulière les transports en commun tout en déclarant n'avoir utilisé aucun titre de transport.



Une partie importante de ces supposés fraudeurs correspond à des utilisateurs réguliers des transports en commun : près de 40% d'entre eux déclarent ainsi qu'ils utilisaient les transports en commun « 2 à 3 fois par semaine » ou « tous les jours ou presque ».

Une dizaine de répondants déclarent simultanément qu'ils utilisaient un titre et aucun titre. Ces cas concernent essentiellement des voyageurs au billet. Cela peut traduire un usage irrégulier des

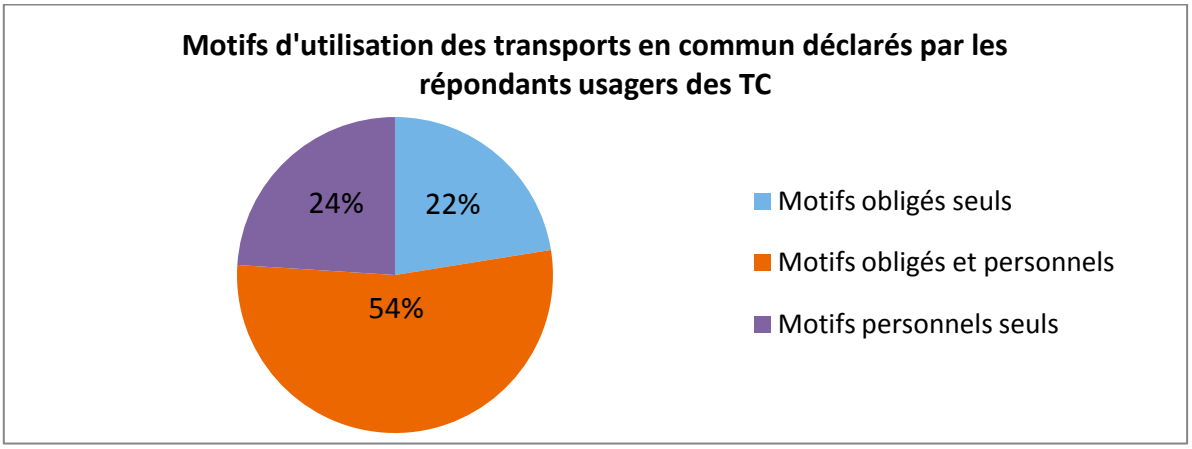
transports, ou une pratique occasionnelle de la fraude, la personne compostant son titre en fonction de la probabilité estimée d'un contrôle (distance parcourue, présence visible de contrôleurs, etc.).

Certains répondants sont des fraudeurs « assumés », qui précisent pour certains leur stratégie (*« Je payais toujours quand il y avait les contrôleurs et parfois je prenais des amendes »)* ou considèrent les *« fraudes quotidiennes »* comme une forme de titre de transport. Il est possible que ces cas n'épuisent pas l'intégralité de la fraude. Il est en effet vraisemblable qu'une partie des répondants, en dépit de l'anonymat du questionnaire, aient préféré minimiser ou taire leurs comportements de fraude.

La possibilité de « voyager en règle » et le confort d'esprit qu'elle apporte sont par ailleurs mis en avant par les répondants dans l'espace d'expression libre qui leur était ouvert en fin de questionnaire (voir détails infra).

Motifs des déplacements en TC

Plus de la moitié des répondants utilisateurs de TC avant d'avoir la gratuité les empruntaient à la fois pour des déplacements obligés et pour tout ou partie de leurs déplacements personnels (motifs d'achat, de loisirs, visites amicales et familiales, démarches personnelles, administratives, de santé, etc.).

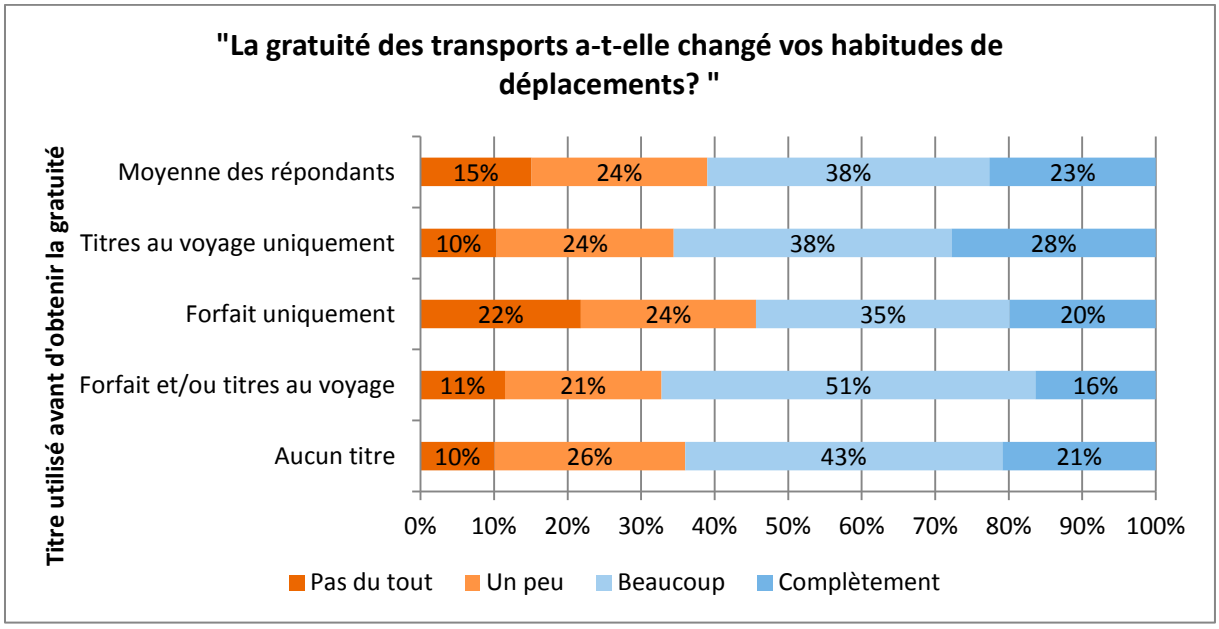


Un quart des répondants ne déclarent que des déplacements en TC pour des motifs personnels. Il s'agit probablement essentiellement de stagiaires qui n'étaient ni scolarisés, ni en formation, ni en stage/emploi (ou une activité obligée proche de leur domicile) sur la période précédant leur bénéfice de la gratuité, et n'avaient donc pas de motifs justifiant des déplacements obligés.

Il est en revanche plus délicat de déterminer dans quelle mesure c'est également l'absence de motifs, personnels cette fois, qui explique que le dernier quart de répondants n'utilisaient les TC que pour des déplacements obligés avant d'avoir la gratuité : il est vraisemblable que pour une partie d'entre eux, les déplacements personnels (achats, loisirs, socialisation, etc.) s'opéraient dans un périmètre géographique restreint et pouvaient se faire à pied sans nécessiter l'usage des transports en commun.

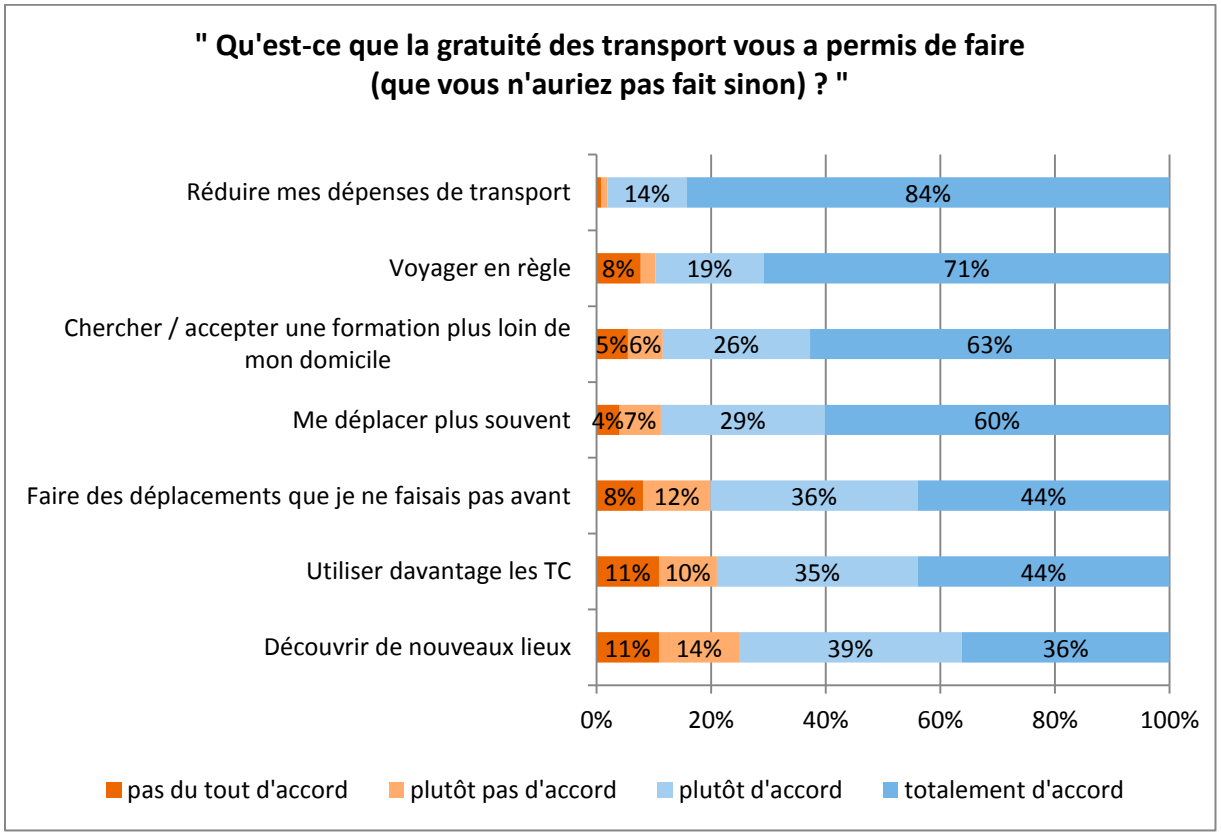
Impact de la gratuité sur la mobilité

Un peu plus de 60% des répondants estiment que la gratuité a changé leurs habitudes de déplacements. Sans surprise, cela est plus particulièrement le cas des stagiaires qui déclaraient voyager avec des tickets au voyage ou sans titre de transport avant d'obtenir la gratuité. L'écart reste cependant relativement modeste avec les réponses des porteurs de forfait.



Perception des apports de la gratuité

Les résultats présentés dans ce chapitre proviennent à la fois des réponses à différentes questions fermées posées aux stagiaires et des témoignages qu'ils ont pu spontanément apporter via la rubrique d'expression libre en fin de questionnaire.



La réduction des dépenses de transport

Un apport largement mis en avant par les répondants…

Interrogés sur plusieurs apports possibles de la gratuité, les répondants mettent presque unanimement l'accent sur les réductions des dépenses de transport qu'elle leur permet. Les quelque 2% de répondants qui expriment un avis divergent sont soit des jeunes qui bénéficiaient déjà de la Gratuité Transport ou de la Tarification Solidarité Transport, des jeunes qui se déplaçaient peu en TC (possession d'une voiture et/ou faible mobilité), ou alors des jeunes qui fraudaient.

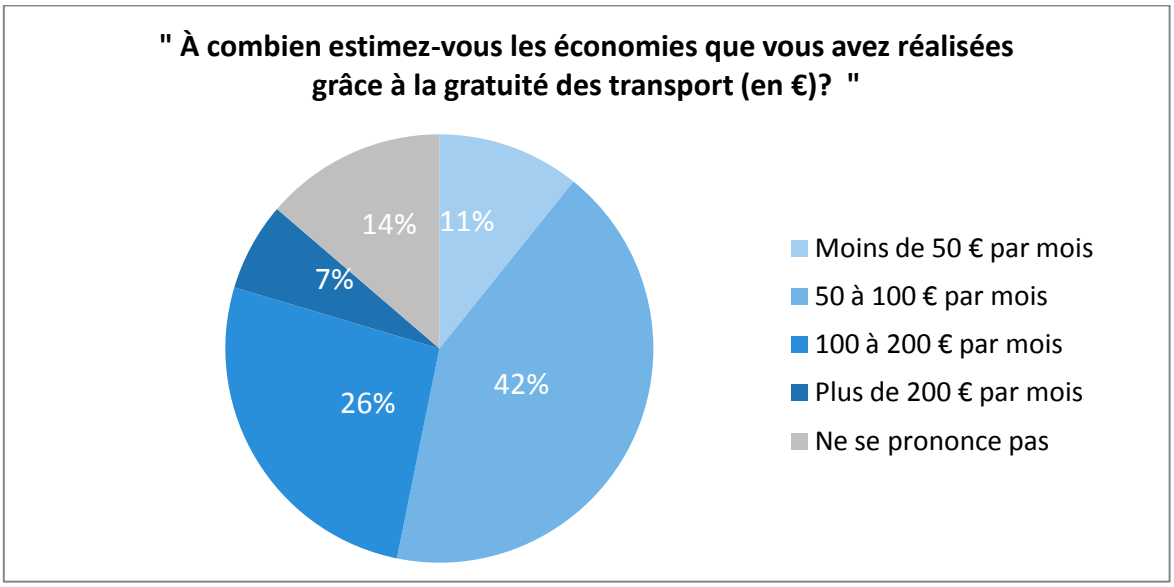
L'aide financière que représente la gratuité des transports et qui permet de *« faire des économies »* est également souvent soulignée par les participants dans les réponses libres :

- soit pour eux-mêmes : *« une très bonne aide pour les jeunes tels que nous, qui ne pouvons pas forcément payer les transports tous les jours. Merci de m'aider à m'en sortir dans la vie », « très bonne aide, cela me permet d'économiser 130€ par mois, tickets que je n'aurais pu me permettre d'acheter (150€ RSA /mois) », « Sans cette aide j'aurais eu beaucoup de mal à me nourrir. Merci », « c'est vraiment bien pour les jeunes comme*

nous, qui avons besoin d'aide financière », « C'est un dispositif très important qui personnellement m'a aidé et qui aide beaucoup de jeunes qui sont dans la même situation que moi », etc.

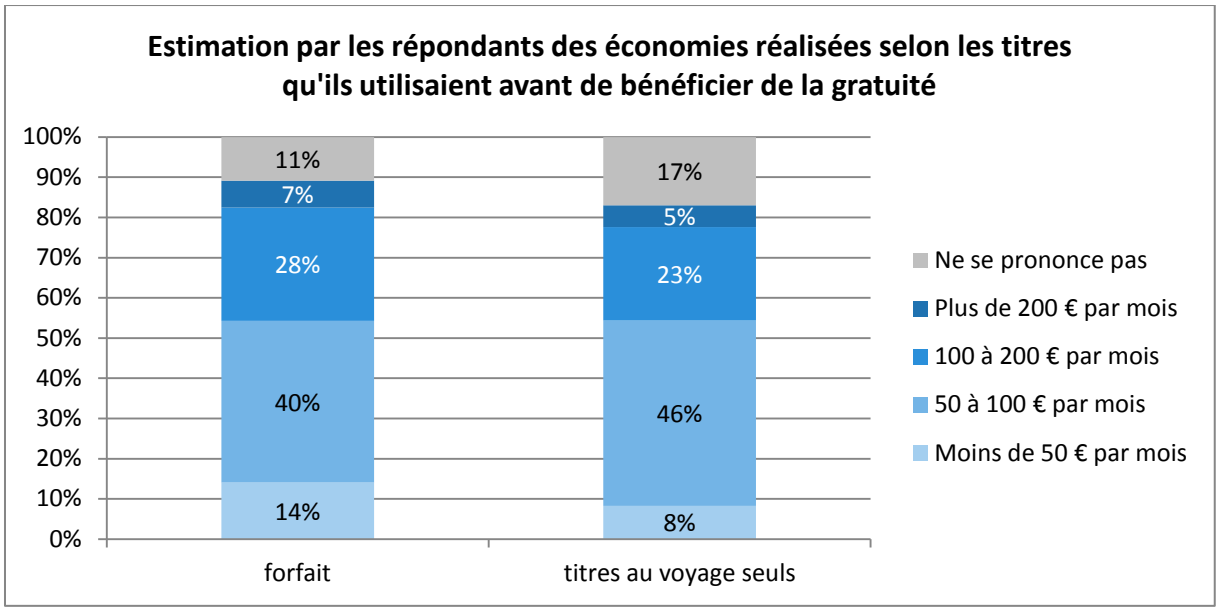
- soit pour les stagiaires les plus démunis, auxquels ils ne s'identifient pas forcément : *« c'est une idée géniale à poursuivre pour tous ces jeunes en difficultés dans la banlieue parisienne », « je trouve que cela est très bien pour ceux qui n'ont pas beaucoup de moyens financiers ! », « excellent dispositif pour tous les jeunes sans revenus ou presque et qui souhaitent suivre une formation ».*

Des économies réalisées surévaluées

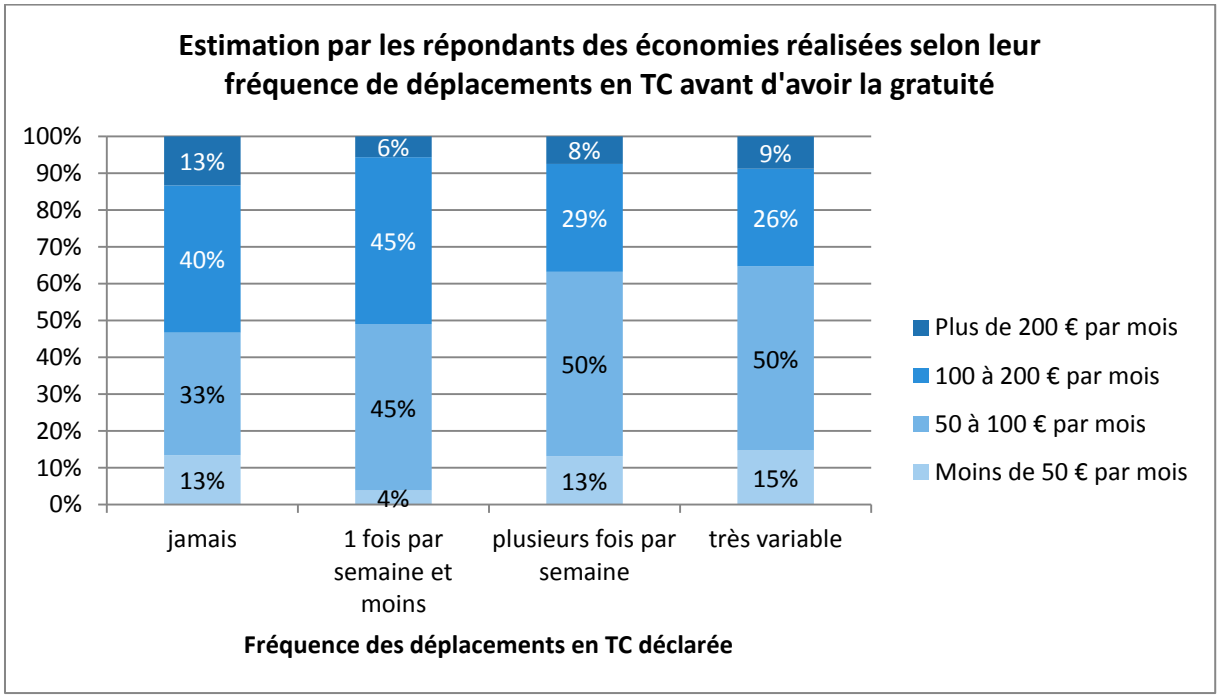


Près de la moitié des répondants estiment que la gratuité leur a permis de réaliser entre 50 et 100€ d'économies par mois. Cette fourchette semble correspondre à une appréciation réaliste des frais de transport des utilisateurs des transports en commun, notamment pour les porteurs de forfaits Navigo. C'est par ailleurs dans cette fourchette que sont valorisées les mensualités de gratuité pour les jeunes en insertion (sur la base de la mobilité TC déclarée par les jeunes en insertion lors de l'enquête menée préalablement à la mise en place de la mesure).

Mais a contrario, **un bon tiers des participants surestiment les économies** que la gratuité transport leur permet de réaliser : les estimations de « 100 à 200€ » ou « Plus de 200 € » paraissent difficilement compatibles avec un usage quasi exclusif des transports en commun (moins de 12% des répondants ont le permis de conduire et une voiture). En effet, les tarifs les plus élevés des forfaits Navigo ne dépassent pas 113,20€ par mois, et encore ces tarifs correspondent-ils à de grands zonages dont les jeunes répondants n'avaient a priori pas l'utilité, sauf à devoir réaliser de manière récurrente des déplacements de longue distance pour des motifs d'étude ou d'emploi (auxquels cas ils pourraient probablement bénéficier des tarifs réduits imagine R ou du remboursement employeur sur leur abonnement et diminuer ainsi de moitié leurs frais de transport mensuels).



Assez étrangement, la perception des économies réalisées ne varie que faiblement selon le titre que les participants à l'enquête utilisaient avant d'obtenir la gratuité, ce qui remet en cause l'hypothèse qui voudrait que les utilisateurs de forfait aient une vision plus synthétique et donc plus juste sur le coût de leur transport mensuel que les voyageurs sans abonnement, qui doivent pour estimer leurs frais de transports non seulement connaître le tarif des titres utilisés mais aussi le nombre de déplacements qu'ils réalisent par mois. Plusieurs facteurs peuvent être avancés pour expliquer ce faible écart de perception : souscription d'abonnements annuels qui peut limiter la visibilité sur le coût mensuel, abonnements payés par les parents des répondants, tendance généralisée à surestimer le coût du transport, etc. Certains répondants possédant une voiture, il est également possible que le montant des économies réalisées ait été estimé par rapport au coût de cette voiture, et non pas en référence au coût d'utilisation des TC.



La perception des économies réalisées varie en revanche davantage selon la fréquence d'utilisation des TC : les répondants qui utilisaient très fréquemment les TC estiment en moyenne avoir effectué des économies plus faibles que les répondants n'utilisant pas ou peu les TC avant de bénéficier de l gratuité.

La possibilité de voyager sereinement, « en règle »

En lien avec la question financière, celle de la fraude. La possibilité de voyager en règle est l'apport de la gratuité le plus fréquemment mis en avant après la réduction des frais de transport, ce qui apporte un éclairage complémentaire sur l'ampleur des pratiques de fraude qui pouvaient être adoptées par les répondants avant qu'ils ne bénéficient de la gratuité.

De nombreux stagiaires expliquent que la gratuité des transports leur a apporté une **tranquillité d'esprit**, la *« possibilité de se déplacer sans problèmes »*, en leur enlevant des *« soucis »*, la *« crainte du contrôle ».*

Certains semblent ainsi avoir découvert le plaisir de voyager *« légalement », « en étant en règle », « sans avoir à éviter les contrôleurs ». « Se sentir en règle »* leur *« permet d'être moins inquiet », « d'être a l'aise dans les transports sans stress ».*

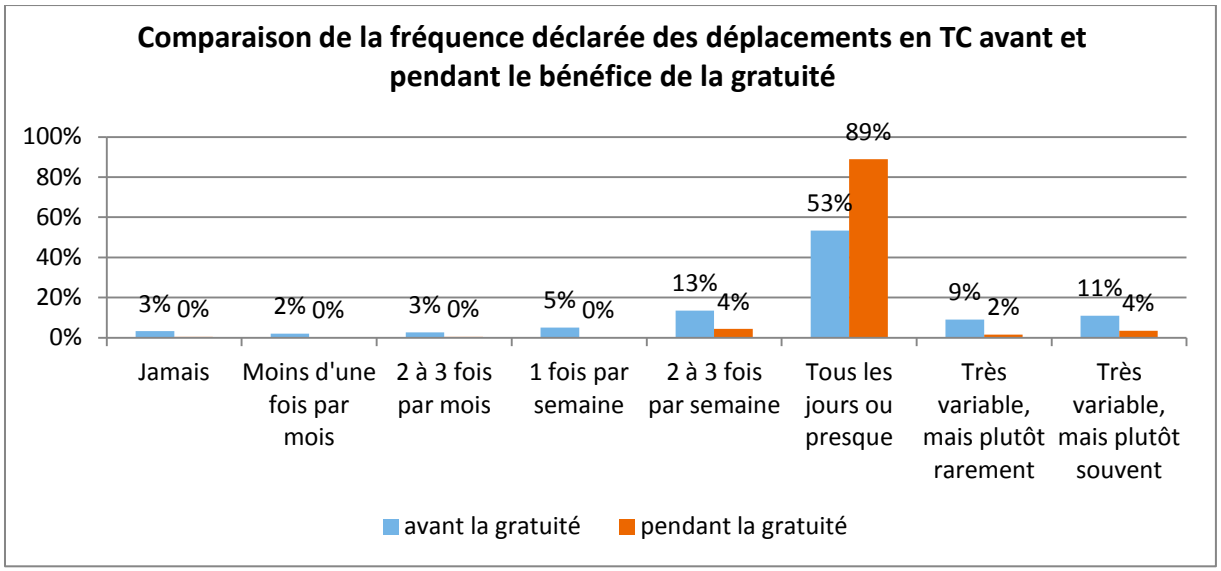
« C'est quand même plus agréable de se déplacer en règle donc se sentir serein et de se laisser emmener par le paysage... De plus ça permet de faire des rencontres plus ou moins... Surprenantes. Merci à vous. »

Une invitation à être plus actif, plus mobile et à élargir son horizon

Se déplacer plus

Pour certains répondants, la gratuité semble tout d'abord avoir été l'occasion de faire l'expérience des transports en commun, et de gagner en autonomie, en leur permettant de *« savoir [se] diriger dans le métro et le bus »,* de découvrir *« le métro parisien »*. D'autres soulignent l'indépendance et la liberté que procure la gratuité des transports *: « C'est une bonne chose, grâce à cette offre on peut se déplacer librement », « oui, c'est une excellente initiative d'aide pour les jeunes en insertion qui n'ont ni salaire, ni emploi, ni formation, un bon coup pouce, la facilité à se déplacer sans avoir à demander aux parents de débourser des sommes énormes ».*

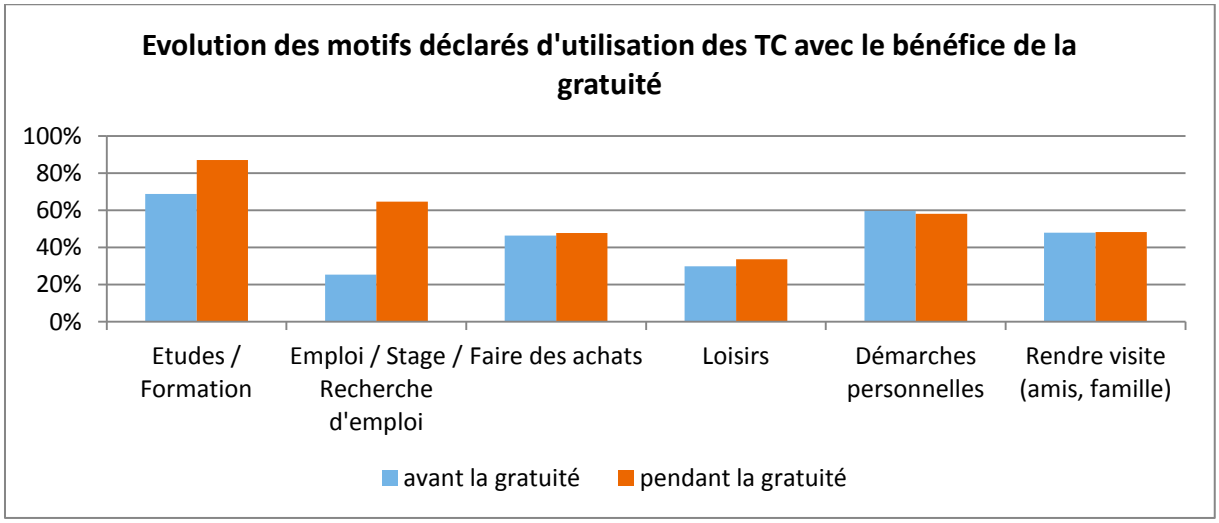
La gratuité des transports est également perçue comme une incitation qui *« motive et pousse les jeunes »* à se déplacer plus, et plus loin, *« à découvrir plein d'endroits qu'ils ne connaissent pas ». « La gratuité des transports en insertion permet l'ouverture vers d'autres horizons », « [elle] m'a permis de bien me déplacer et de découvrir plusieurs lieux, et tout ça en deux mois ».*



Le bénéfice de la gratuité semble avoir eu un impact important sur la mobilité en transport en commun des répondants : 89% des répondants déclarent ainsi utiliser les transports en commun tous les jours ou presque avec le bénéfice de la gratuité, contre seulement 53% auparavant.

86% des jeunes qui n'utilisaient jamais les TC ou les utilisaient moins d'une fois par semaine avant d'avoir la gratuité les utilisent désormais de manière régulière (« 2 à 3 fois par semaine », « très variable mais plutôt souvent » ou « tous les jours ou presque »).

Sans doute faut-il y voir en partie un effet concomitant à l'entrée en formation, qui a pu faire croître de manière importante la mobilité obligée pour des jeunes qui pouvaient auparavant être dans un processus de désinsertion. L'analyse par motifs d'utilisation des TC corrobore cette interprétation : les motifs Etudes/Formation et Emploi/Stage sont ceux ayant connu les plus fortes hausses, tandis que la pénétration des TC pour des déplacements d'autres motifs semble peu évoluer (sans qu'il soit possible de déterminer si les répondants se déplacent peu pour des motifs non obligés, ou s'ils se déplacent alors autrement qu'en TC).



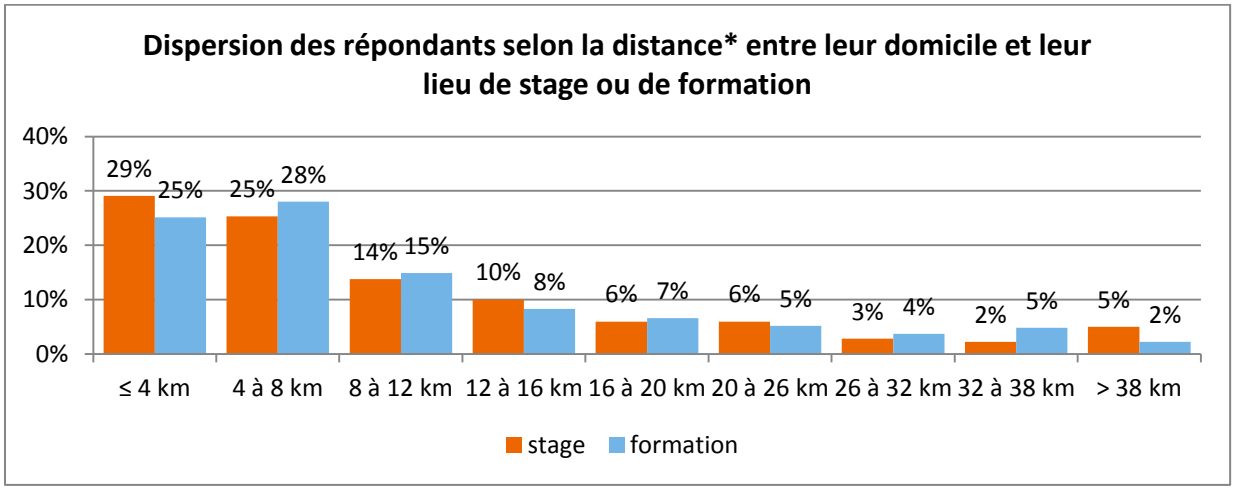
Remarque : les déplacements pour motifs personnels depuis le bénéfice de la gratuité sont peut-être minorés pour les répondants qui ne bénéficiaient de la gratuité que depuis peu de temps au moment du remplissage du questionnaire.

Faciliter l'insertion professionnelle

Les répondants, à travers les questions ouvertes, valorisent fortement le rôle que joue la mobilité illimitée en termes d'insertion professionnelle. La gratuité des transports, outre le rôle précédemment évoqué qu'elle peut jouer dans la décision de s'inscrire en formation, facilite ainsi :

- **l'assiduité aux formations** *(« Cela me permet d'aller à mon stage et être assidu au cours. Car si j'avais été amené à payer les transports, je pense que je n'irais pas tous les jours en cours, par manque d'argent », « [la gratuité] aide beaucoup à l'assiduité et à la présence en formation », « sans ce bonus je ne pourrais pas voyager en règle pour suivre ma formation »*),
- la **recherche de stage** (*« la gratuité des transports ça nous aide beaucoup et ça nous permet de chercher des stages partout », « ça nous laisse beaucoup de choix pour aller chercher les stages plus loin du domicile »)*
- ou la **recherche d'emploi** (*« ça nous permet de mieux nous déplacer, pour faire des stages, des recherches d'emploi ou bien pour des démarches actives professionnelles », « ça encourage grandement à se bouger pour trouver un emploi car ça facilite les déplacements nécessaires aux démarches », grâce au service que vous proposez j'ai réussi à trouver un emploi, merci beaucoup !! »*).

Cependant, l'analyse des lieux de formation et de stage choisis par les stagiaires tend à montrer que le périmètre géographique de leurs recherches et de leur mobilité reste essentiellement local, proche de leur domicile.



(*) : les distances prises en compte sont les distances à vol d'oiseau entre les centres géographiques des communes de résidence et des communes déclarées de formation ; elles ne donnent donc qu'une idée approximative des distances réellement parcourues par les stagiaires. Les déplacements intracommunaux (hors Paris) sont par ailleurs répertoriés dans les déplacements de moins de 2 km.

En moyenne, les répondants ont effectué leur formation ou leur(s) stage(s) à respectivement 11,5 km et 11,7 km[3] de leur domicile, soit une distance légèrement plus élevée que la distance moyenne entre le lieu de travail et le domicile des actifs franciliens (10,7 km).

Les distances moyennes parcourues masquent une dispersion importante, avec une majorité de déplacements de courte distance : plus de 50% des répondants ont effectué leur formation ou leur

[3] Distance à vol d'oiseau de commune à commune.

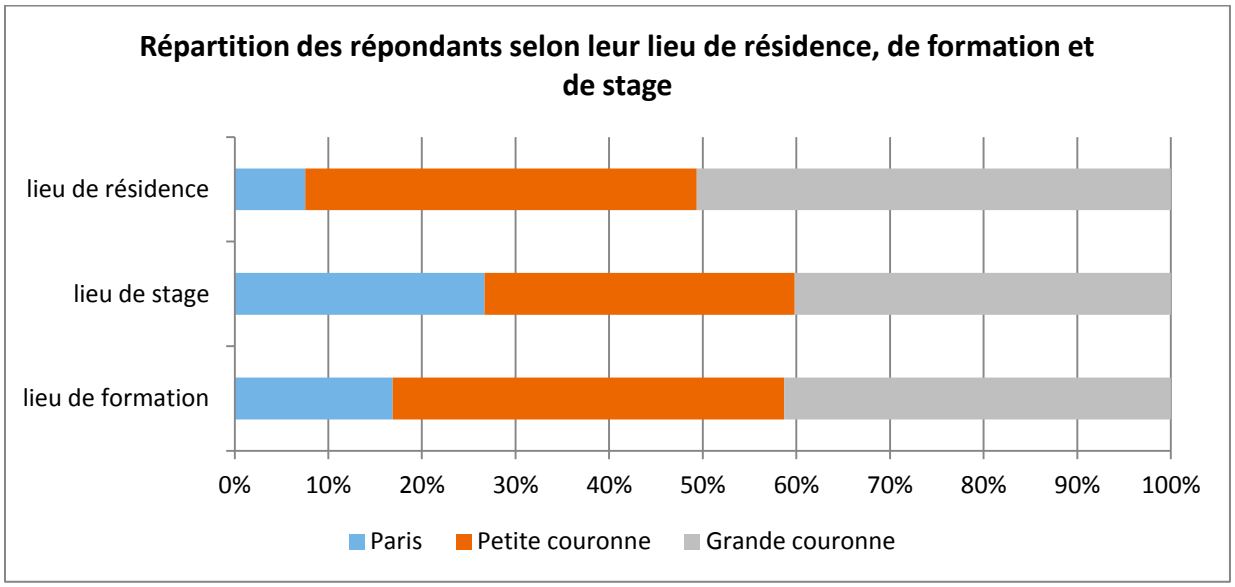
stage à moins de 8 km de leur domicile. De l'autre côté du spectre, plus de 15% d'entre eux ont effectué leur formation ou leur stage à plus de 20 km de chez eux.

La dispersion est légèrement plus marquée pour les stages que pour les formations, avec simultanément une proportion plus importante de stagiaires qui effectuent leur stage dans leur commune de résidence (17,9%, contre 15,5% pour les formations), mais aussi une proportion plus importante à très longue distance (40 km ou plus).

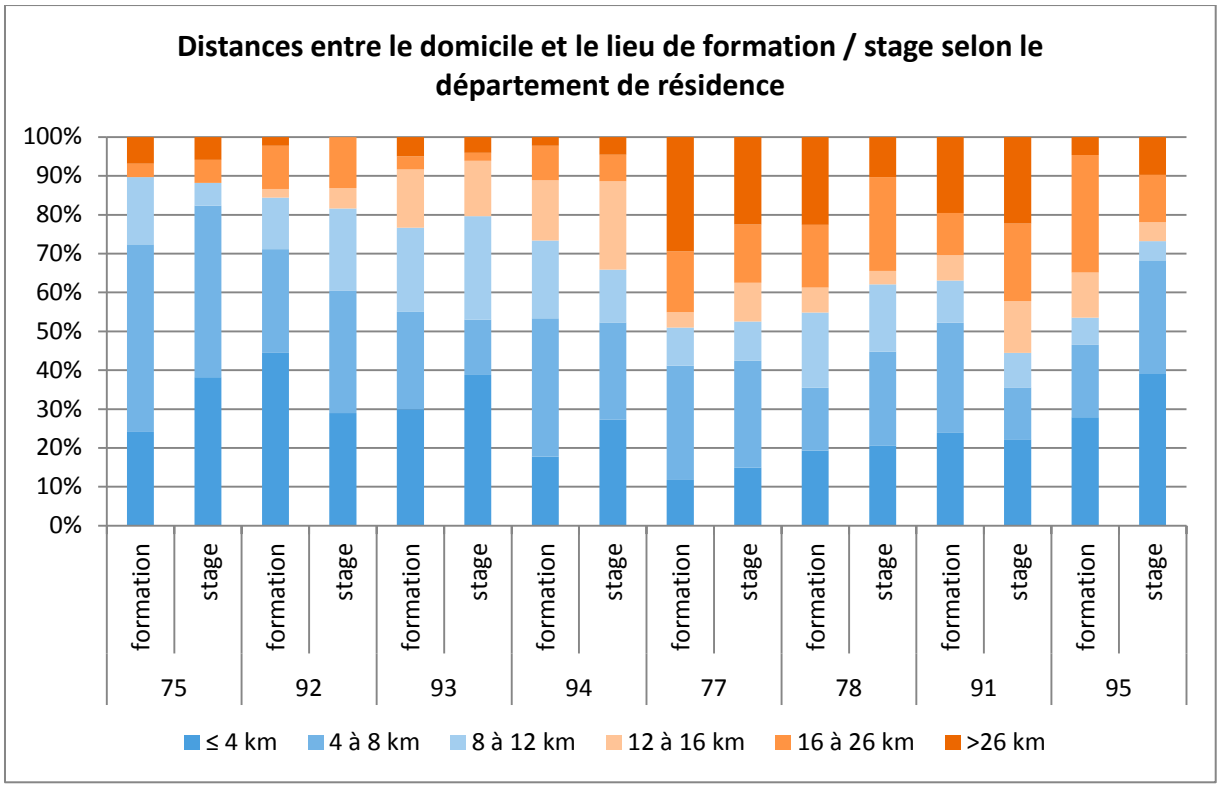
Part des répondants effectuant leur formation ou stage dans leur territoire de résidence

	Commune de résidence	Département de résidence
Lieu de formation	15,5%	66,6%
Lieu de stage	17,9%	60,5%

Les comportements de mobilité en termes de recherche de lieux de formation ou de stage varient assez peu d'un département à l'autre : les formations et les stages restent essentiellement effectués dans le département de résidence des stagiaires. Néanmoins, ces résultats semblent indiquer une légère évolution par rapport aux résultats de l'enquête qui avait été conduite auprès des publics cibles avant la mise en œuvre de la mesure : alors que ¾ des publics cibles interrogés fin 2010 effectuaient leur formation ou leur stage dans leur département de résidence, cette proportion tombe à 2/3 ou moins parmi les bénéficiaires de la gratuité. La gratuité des transports semble donc avoir eu un léger impact en termes d'élargissement du périmètre d'insertion des bénéficiaires.



Paris représente une destination attractive pour les formations, et plus encore pour les stages : 27% des répondants y effectuent leur stage, et 17% leur formation. Cette attraction s'exerce principalement à l'égard des résidents parisiens et de ceux des départements de petite couronne. Les résidents de grande couronne sont en revanche seulement 14% à effectuer leur stage à Paris (et 13% leur formation).



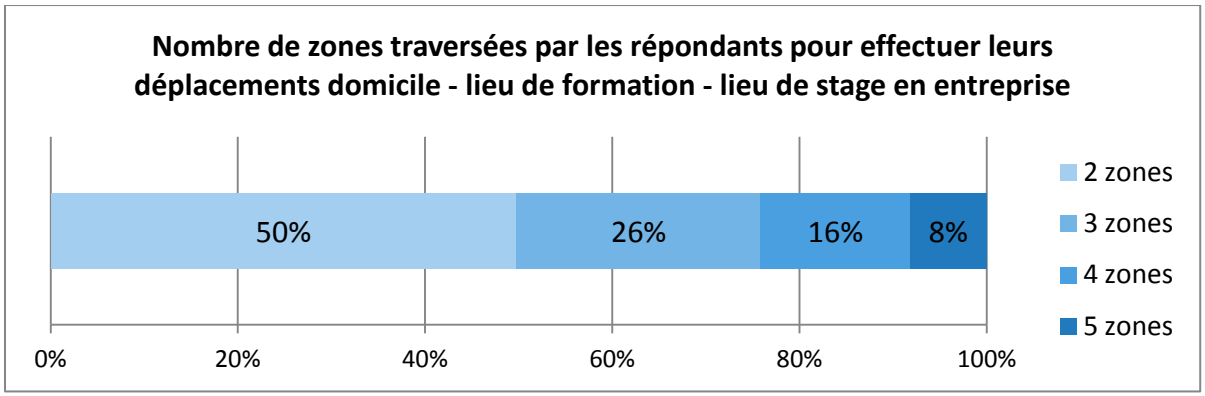
Remarque : seule une minorité des répondants a renseigné sa commune de stage. Aussi les proportions ci-dessus sont-elles à interpréter avec prudence, dans la mesure où elles ne sont peut-être pas une représentation fidèle de la réalité.

Sans surprise, les distances domicile–lieu de stage et domicile–lieu de formation sont plus importantes pour les stagiaires résidant en grande couronne que pour ceux résidant en zone dense. Des différences existent néanmoins au sein même des départements de grande couronne : les Essonniens semblent ainsi consentir des distances plus longues que les Valdoisiens pour effectuer leur stage.

Le dispositif de formation de rattachement semble également avoir une incidence sur les distances consenties pour accéder au lieu de stage : alors que les stagiaires des Ecoles de la deuxième chance ou d'Avenir Jeunes parcourent en moyenne moins de 8 km pour se rendre à leur lieu de stage en entreprise, cette distance moyenne passe à près de 17 km pour les stagiaires du Programme Compétence. Peut-être faut-il y voir le corollaire de l'âge moyen plus élevé et d'une qualification un peu meilleure des stagiaires de ce dispositif.

Il ressort ainsi que si la gratuité des transports représente bien un atout pour aider les jeunes en insertion dans leur recherche de stage et de formation, les potentialités offertes par la gratuité sur la totalité de l'Ile-de-France restent sous-utilisées : moins de 10% des répondants[4] ont effectivement traversé les 5 zones tarifaires dans le cadre de leur démarche d'insertion (déplacements domicile-organisme de formation et/ou domicile-entreprise).

[4] sur la base des répondants ayant renseigné à la fois leur commune de formation et leur commune de stage en entreprise.



Néanmoins, même si *in fine* la majorité des stagiaires choisissent une formation ou un stage à relative proximité de chez eux, une partie d'entre eux est sortie de ce périmètre dans le cadre de sa recherche de stage, et valorise la gratuité pour les opportunités qu'elle offre : possibilité de se rendre à Paris à des Forums de l'emploi ou à la Cité des métiers pour s'informer, prendre des contacts, aller dans des agences d'intérim ou directement dans les entreprises déposer des CV, ou multiplier les entretiens de recrutement dans différentes structures pour augmenter les chances d'obtenir un stage ou un emploi.

Par ailleurs, l'analyse des nouveaux lieux découverts par les répondants tend à montrer que c'est davantage pour leurs déplacements de loisirs que les jeunes bénéficiaires utilisent la possibilité de se déplacer dans l'intégralité de l'Ile-de-France (voir détails infra – Découvrir de nouveaux lieux).

Faciliter l'insertion sociale

L'apport de la gratuité en termes d'insertion **dépasse le seul cadre professionnel**, et irradie les **différentes facettes de la vie quotidienne** des bénéficiaires : *« la gratuité des transports pour les jeunes comme moi est très utile pour les déplacements de tous les jours »*, *« je trouve ce dispositif vraiment utile, il m'a aidé autant pour ma formation que pour la vie de tous les jours ».*

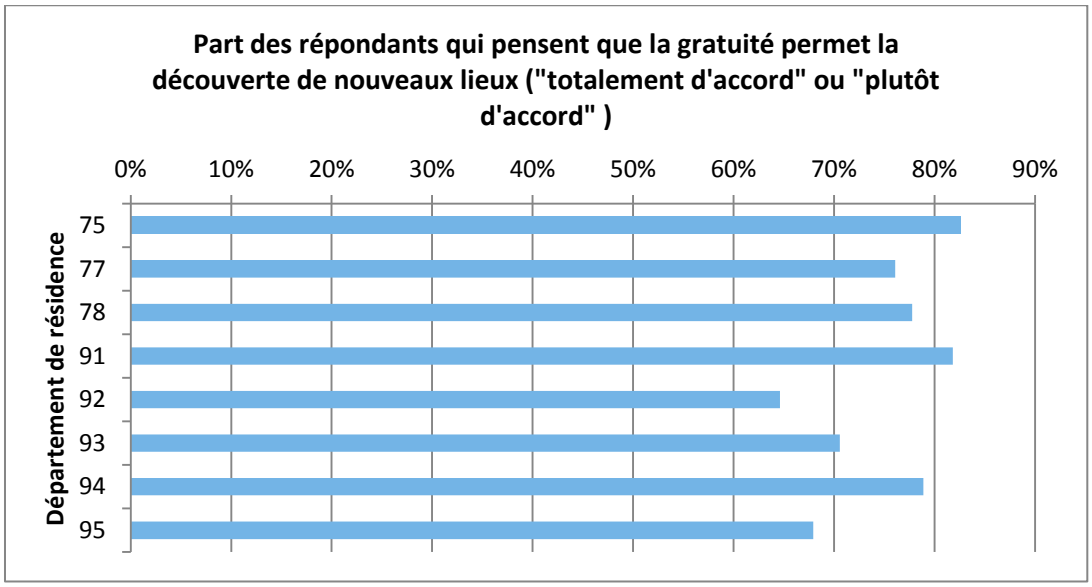
La gratuité facilite les déplacements quel que soit le motif, *« pour trouver un travail faire ses démarches administratives, ou ses loisirs »*, et permet **davantage d'échanges sociaux ou familiaux** : *« ça nous permet de pouvoir faire des sorties en groupes ! »*, *« Franchement la gratuité des transports a changé complètement ma vie privée »*, *« Très bon dispositif qui permet les déplacements plus souvent, ce qui très très bien car avant quand je me déplaçais pour aller rendre visite à ma famille, j'avais l'impression de payer pour les voir, et puis si je n'avais pas de sous je ne pouvais pas me déplacer, maintenant c'est plus facile et j'en suis très satisfaite ».*

« Merci, cela permet d'aider les jeunes à s'intégrer de manière citoyenne et durable au sein de la société actuelle ».

« Je tiens seulement à vous remercier d'avoir contribué à mes projets tant que professionnels que personnels ».

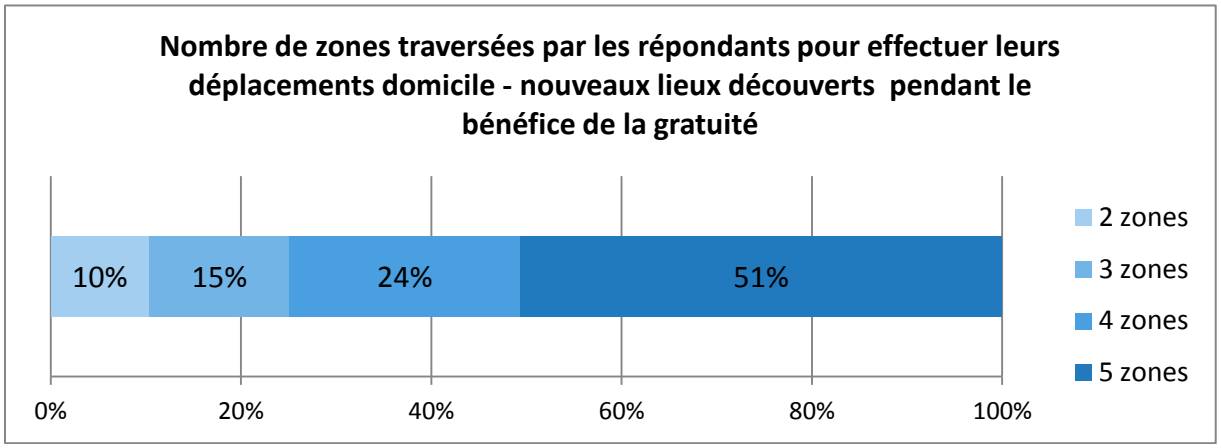
Découvrir de nouveaux lieux

75% des répondants sont plutôt d'accord ou totalement d'accord avec l'assertion selon laquelle la gratuité leur a permis de découvrir de nouveaux lieux, avec de légères fluctuations de ce taux selon les départements de résidence des répondants.

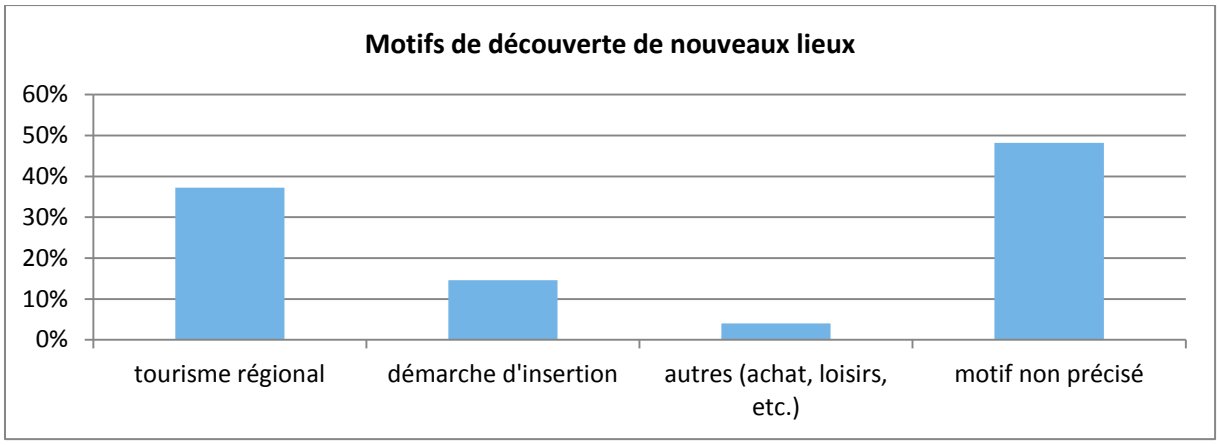


Néanmoins, lorsque ces répondants sont invités à préciser les nouveaux lieux qu'ils ont découverts grâce à la gratuité, seule une moitié d'entre eux est capable de citer des exemples concrets.

La part des répondants citant précisément de nouveaux lieux découverts grâce à la gratuité augmente à mesure que l'on s'éloigne du centre de l'agglomération francilienne : les jeunes habitant Paris ne sont que 42% à citer de nouveaux lieux, et parmi ces nouveaux lieux la moitié sont des quartiers de Paris (*« des arrondissements que je ne connaissais pas dans Paris », « différents quartiers de Paris où je n'étais jamais allé »*) ; cette proportion passe à 52% pour les jeunes habitant en petite couronne et à 57% pour les répondants de grande couronne. Là encore, Paris exerce une forte attraction : 56% des répondants de banlieue citent des lieux de la capitale comme nouveaux lieux découverts grâce à la gratuité. En parallèle, la gratuité des transports est aussi l'occasion pour certains répondants de découvrir des lieux de relative proximité où ils n'étaient jamais allés.

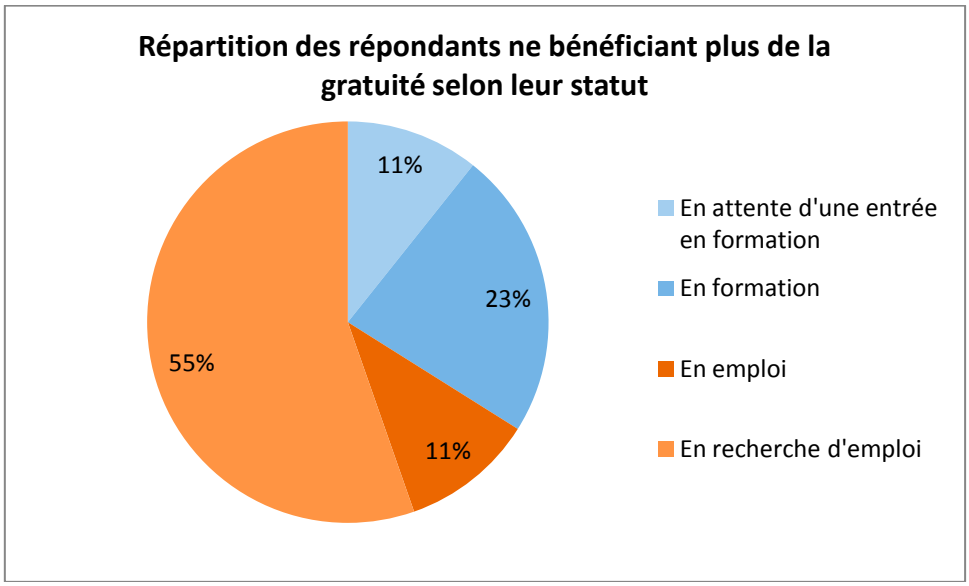


Les motifs ayant incité les bénéficiaires à découvrir de nouveaux lieux, lorsqu'ils sont précisés, sont le tourisme régional (visite des musées, édifices et quartiers emblématiques de Paris essentiellement, mais aussi château de Versailles, Disneyland Paris, basilique de Saint-Denis, cité médiévale de Provins, etc.), les démarches d'insertion (recherche de stages, visite de forums, dépôts de candidature), et, de manière beaucoup plus anecdotique, les loisirs *(« karting », « gymnases »*), les achats (magasins parisiens ou grands centres commerciaux en banlieue) et les visites à des membres familiaux éloignés.

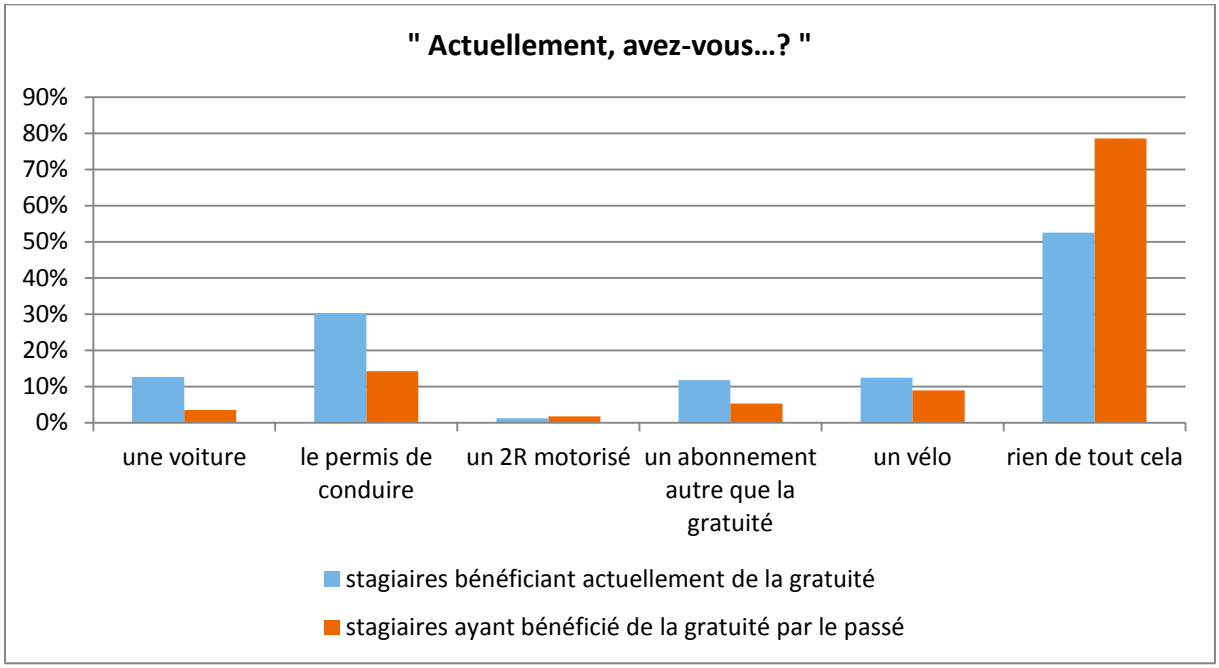


Quels effets après la fin de la gratuité ?

L'impact en termes d'insertion professionnelle est délicat à évaluer, dans la mesure où seuls environ 10% des répondants sont concernés, la majorité des participants bénéficiant encore de la gratuité au moment de l'enquête. Néanmoins, du fait de l'attribution de mensualités entières de gratuité indépendamment de la date de fin de formation, une petite partie des répondants bénéficiant encore de la gratuité au titre de leur formation sont également en emploi (11 individus).



Un autre aspect intéressant à étudier est l'impact en termes d'utilisation des TC : les jeunes ayant bénéficié de la gratuité sont-ils attachés à conserver le bénéfice des déplacements illimités offerts par un forfait ?



Il semble que non : seul un très faible pourcentage des répondants ne bénéficiant plus de la gratuité des transports a acquis un forfait, alors même qu'un tiers d'entre eux doit cependant réaliser des déplacements obligés dans le cadre de leur nouvelle formation ou de leur emploi.

Suggestions d'amélioration

Le questionnaire se terminait par un espace de libre expression dans lequel les jeunes étaient invités à faire leurs remarques et suggestions d'amélioration.

De très nombreux remerciements

La rubrique « remarques / suggestions » en fin de questionnaire a principalement été utilisée pour **souligner l'importance de la mesure** de la gratuité pour les jeunes en insertion, en **remercier les financeurs** et les **encourager à maintenir le dispositif**.

Les adjectifs élogieux pour qualifier le dispositif sont variés : la gratuité des transports est ainsi *« une bonne initiative »*, une *« mesure des plus utiles »*, *« pratique »*, *« parfaite »*, un *« dispositif très important »* et *« très encourageant »*, un *« bon geste »*, un dispositif *« excellent », « génial »*, *« trop bien »*, *« vital ! »* même.

Elle représente un *« avantage considérable »*, une *« chose extraordinaire pour les jeunes »*, une *« aide précieuse », « bénéfique », « formidable », « réelle et efficace »*.

7% des répondants au questionnaire ont utilisé l'espace d'expression libre pour remercier les financeurs et les organismes qu'ils identifient comme responsables de la gratuité dont ils bénéficient : *« Encore merci pour tout »*, *« Merci au conseil régional, à la STIF, RATP, OPTILE »*, *« Merci pour tout je suis vraiment reconnaissant envers vous »* , *« Je vous remercie de m'avoir aidée à bénéficier du forfait gratuite transports »*, *« Moi je tiens à vous remercier car cela m'a beaucoup aidé », « Juste remerciez la Région »* , *« Juste des remerciements pour cette gratuité de transport au cours de cette formation , parce que ça m'a beaucoup aidé et ça continue à m'aider »*, etc.

Plusieurs d'entre eux souhaitent alors que le dispositif de gratuité soit pérennisé : *« Continuez comme ça à aider les jeunes pour trouver plus facilement du travail », « Continuez ainsi ! », « En espérant que cela soit maintenu afin que d'autres puissent en bénéficier à leur tour », « j'espère que cette offre perdurera longtemps pour l'accès à la formation des jeunes »,* etc.

Quelques propositions d'amélioration qui traduisent les préoccupations des jeunes

Néanmoins, quelques propositions d'amélioration ont également été formulées, qui portent essentiellement sur la communication autour du dispositif, la simplification du parcours client et l'extension de la gratuité des transports.

Améliorer l'information et la communication

Les stagiaires identifient pour nombre d'entre eux un **déficit de communication et d'information, soit sur l'existence du dispositif lui-même** (*« je n'ai pas été averti de la gratuité du pass navigo donc j'ai repris l'abonnement imaginaire à 330 euros »*), **soit sur les modalités d'attribution et le parcours client** (*« [Il faut] beaucoup plus d'explications, je n'ai rien compris au départ, cela a ralenti mes démarches », « les documents à fournir pour la gratuité des transports ne sont pas explicites pour tout un chacun »*).

C'est pourquoi il faut « *communiquer plus* », *« faire de la pub »*, faire en sorte que *« ce genre d'action et de service soit mis plus en avant »*. **Diversifier les sources et relais d'informations** sur le dispositif leur semble alors un bon moyen de mieux faire connaître le dispositif de gratuité et son fonctionnement : *« Mon centre de formation ne ma pas expliqué qu'il était possible d'avoir la gratuité des transports, heureusement que la Mission locale était là »*, *« [il faudrait] développer l'accès à cette information auprès des jeunes et services d'orientation et d'aides », « faire en sorte que les organismes qui en ont le monopole la[la gratuité] proposent plus »*.

L'amélioration de la communication s'entend aussi comme la résolution des *« problèmes de communication »* entre les différents acteurs de la chaine d'attribution des droits (AST, organismes de formation et stagiaires) pour que ceux-ci aient une meilleure connaissance de **l'état d'avancement de leur dossier** *(« un mois entier perdu à prendre des forfaits "semaine" en espérant recevoir mon forfait [gratuité] au plus tôt », « J'avais déjà payé 59.70€ pour me rendre sur le lieu de ma formation sur mon pass navigo...une semaine de cette recharge a donc été perdue. Pourquoi ne pas prévenir du jour où l'on a droit à cette aide transports ? »*). L'importance d'une meilleure information sur le type de carte Navigo à posséder pour pouvoir charger les droits à gratuité est aussi soulignée.

Certaines remarques ou suggestions reposant sur des présupposés erronés révèlent elles aussi un **déficit d'information** ou une mauvaise compréhension des modalités de fonctionnement de la gratuité des transports, en creux cette fois. Le fait que de **nombreux stagiaires semblent ignorer l'existence des chèques mobilité** a déjà été évoqué précédemment, et se traduit par plusieurs suggestions d' *« indemnisation des dépenses liées aux transports qui ont été causées par les lenteurs administratives »*, de *« remboursement »* du premier mois de transport ou des mois précédant l'obtention de la gratuité. Quelques stagiaires semblent au contraire penser que les titres qu'ils ont achetés dans l'attente de la gratuité leur seront remboursés, et s'interrogent sur les délais de remboursement : *« J'ai appris que […] l'effet était rétroactif. Mais quand me ferais-je rembourser ? […] il serait intéressant d'avertir les gens sur le délai moyen des remboursements liés à cette Gratuité des Transports »*.

Enfin, il semble que certains jeunes soient **mal informés sur les autres dispositifs** auxquels ils peuvent prétendre et sur les alternatives qui existent en termes de titres de transport une fois qu'ils auront quitté le dispositif de gratuité pour les jeunes en insertion. La Tarification Solidarité Transport pourrait en effet sans doute répondre aux besoins des plus démunis d'entre eux (*« Serait-il possible après […] ma formation à l'école de la deuxième chance de bénéficier encore de la gratuité des transports car j'ai une famille nombreuse et on a des difficulté financièrement […] un ami est dans le même cas que moi mais sa famille à bénéficié de la gratuité »)* ; les chèques mobilité et/ou les aides à la mobilité de Pôle emploi pourraient quant à eux répondre aux besoins de mobilité ponctuels des jeunes dans le cadre de leur recherche ultérieure d'emploi, besoins qui sont souvent mis en avant par les jeunes eux-mêmes (cf. infra les propositions d'extension de la gratuité).

Simplifier le parcours client

De nombreuses suggestions des stagiaires militent en faveur d'une simplification du parcours client, et notamment d'une **accélération de la procédure d'attribution.** Les délais d'obtention sont en effet le principal point noir du dispositif mis en avant : *« Seuls les problèmes de communication et le délai d'attente pour bénéficier de la gratuité sont à revoir », « hormis les délais d'attente sur les dossiers en cours d'admission, Je ne vois pas ce qui peut être amélioré », « Sauf temps d'attente, rien à signaler »*.

Il faudrait alors faire en sorte que la gratuité soit effective *« plus vite lors de nos inscriptions », « dès que le jeune entre en formation » et « faire les transferts de dossiers pour la gratuité de transport plus rapidement »*. *« Un délai de traitement moins long serait très apprécié »*. Un répondant propose à ce titre d'offrir la possibilité de faire la demande de la gratuité par anticipation, avant le début de la formation : *« je pense que créer les profils des étudiants AVANT que la formation commence serait un gros plus (Dans la mesure du possible) ».*

A défaut de raccourcir ce délai d'obtention, il faudrait **indemniser les frais de transports avancés** par les stagiaires durant la période d'attente. Le dispositif de chèques mobilité, lorsqu'il est connu, apparaît en effet parfois comme contraignant, dans la mesure où il nécessite de nombreux déplacements auprès de la Mission locale, qui les distribue avec parcimonie (en lien sans doute avec le manque de visibilité sur la date d'obtention des droits à la gratuité).

Quelques remarques vont dans le sens d'une **simplification de la constitution du dossier**, qui nécessite de réunir *« beaucoup de papiers »*. Il faudrait *« faciliter la création et remise du dossier »,* peut-être par davantage d'accompagnement dans les organismes de formation du programme Compétence, dont une part seulement des stagiaires remplit la condition d'âge pour bénéficier de la gratuité.

Enfin, plusieurs stagiaires proposent de **caler l'attribution des droits sur la durée du stage**, de *« faire une période de gratuité sur toute la durée de la formation »*, pour éviter aux stagiaires de devoir recharger leurs droits *« tous les mois »*, *« tous les 25 du mois »*. A défaut, un rechargement trimestriel serait jugé préférable à un rechargement mensuel (*« il serait mieux de le faire tous les 3 mois »*). En effet, le *« renouvellement de la gratuité par mois »* est parfois contraignant en grande couronne, notamment pour les stagiaires voyageant essentiellement en bus, qui doivent alors se déplacer spécialement dans une gare pour recharger leurs droits sur les automates : *« Sur 100% des transports que j'utilise, je prends à 95% le car, et donc chaque fois je dois me déplacer à la gare pour recharger ma carte, mais c'est pas pour autant que je m'en plains puisque les transports sont déjà gratuits »*.

Etendre la mesure de gratuité

Les propositions d'extension du dispositif sont très nombreuses, et concernent deux axes principaux :

- La prolongation du bénéfice de la gratuité au-delà de la fin de la formation pour faciliter la recherche d'un emploi ou d'une formation
- L'extension de la gratuité à d'autres publics que les jeunes en insertion, ou la mise en place de dispositifs alternatifs à la gratuité

Etendre la durée du bénéfice de la gratuité

De nombreux stagiaires émettent le souhait de **pouvoir continuer à bénéficier de la gratuité quelques mois supplémentaires**, pour les aider dans leurs recherches d'emploi ou de formation. Il faudrait ainsi *« laisser [la gratuité] valide un mois après le temps de retrouver quelque chose »*, *« que la gratuité des transport soit encore activée pendant environ 6 mois après la fin de la formation pour aider aux déplacements pour les recherches d'emploi ».* Ils insistent sur le rôle facilitateur que représente la gratuité des transports pour *« chercher du travail »*, *« se rendre aux rendez-vous ».* Il

faudrait *« avoir le droit à la gratuité de transport après la formation pour pouvoir continuer de se déplacer pour chercher un emploi »*, pouvoir *« profiter de la gratuité de transport pendant les vacances d'été pour pouvoir chercher un emploi d'été et faire à nouveau des recherche d'école pour la poursuite [des] études »*. *« Je sais que cela doit coûter cher mais avoir la gratuité pendant un mois après la fin d'un contrat serait selon moi plus pratique pour pouvoir anticiper plus facilement ce qui nous attend après (recherche d'emploi, de formation, etc.) »*.

D'autres suggèrent même de **prolonger ce bénéfice jusqu'à l'obtention effective d'un emploi**, jusqu'à ce que les jeunes *« soient entièrement autonomes »*, *« pendant un certain temps après une prise de poste car l'abonnement navigo est très cher »*. *« La gratuité des transports aurait dû être profitable aux jeunes en fin de formation jusqu'à ce qu'ils trouvent un travail ou une autre formation leur permettant de financer leurs déplacements... »*. *« Il serait formidable pour les jeunes en insertion qui sont aussi demandeurs d'emploi de pouvoir bénéficier de cette gratuité des transports. Etant en recherche d'emploi, je vais être amenée à me déplacer à Paris ou ses environs, c'est-à-dire au-delà de Paris pour des entretiens et le coût de déplacement reste élevé quand on n'a pas de travail ou de source de rémunération »*.

Etendre le bénéfice de la gratuité à d'autres publics

Quelques jeunes proposent que la gratuité des transports soient étendue à d'autres publics : *« [la gratuité des transports] ne devrait pas être que pour les jeunes en formation »*.

Certains proposent de faire bénéficier de la gratuité **d'autres stagiaires de la formation professionnelle, indépendamment de leur âge ou de leur lieu de résidence** : *« La gratuité des transports devrait s'appliquer à toutes les personnes en formation entre leur lieu de vie et leur lieu de formation (ne devrait pas se limiter aux moins de 26 ans) »*, *« certains jeunes en formation ou en recherche d'emploi hors d'Ile-de-France font régulièrement le trajet pour se rendre à Paris, c'est en ce sens qu'il est important que la gratuité des transports soit aussi valable pour les jeunes résidant en dehors de l'Ile-de-France tel que Lille, Orléans, Chartres ... C'est le cas par exemple dans ma formation, d'un jeune sans revenu et résidant à Lille, qui fait régulièrement le trajet Lille-Paris puis Paris-Massy/Palaiseau et dépensant chaque mois des fortunes pour se déplacer »*.

D'autres proposent que la gratuité soit **étendue à l'ensemble des jeunes, indépendamment de leur statut (stagiaires, étudiants, demandeurs d'emploi, etc.)** : *« Il faudrait que les jeunes travailleurs de moins de 26 ans puissent en bénéficier »*, *« [il faudrait] rendre [la gratuité] disponible aussi par Pôle emploi, en alternance, etc. …. déjà que nous avons du mal à rentrer dans la vie active vu la tonne de charges et frais à payer, de l'aide serait la bienvenue même minime »*, *« C'est une aide très importante pour l'insertion professionnelle des jeunes. Les étudiants devraient aussi en bénéficier »*.

Le souhait de voir se rapprocher les statuts des étudiants et des jeunes en insertion, et des droits associés à ces statuts, se manifeste également à travers la proposition de faire bénéficier les jeunes en insertion d'avantages similaires aux Bons Plans imagine R dont peuvent profiter les étudiants porteurs d'imagine R : *« ça serait bien si on pouvait bénéficier de quelques réductions ou avantages (cadeaux, goodies, réductions en magasin...) car être un jeune en insertion c'est quand même rester jeune, et pour subvenir à nos besoins autant personnels que professionnels je pense que ça serait bien d'avoir quelques ristournes en magasin et/ou pour les loisirs. Et sous prétexte qu'on ne soit pas déclaré comme "étudiant" on ne peut pas avoir d'ImaginR et du coup on n'a le droit à aucune réduction »*.

Des **mesures tarifaires alternatives à la gratuité** sont également imaginées **pour faciliter la mobilité des jeunes** : il faudrait *« avoir un forfait intéressant en Ile-de-France pour les moins de 25 ans »*, ou *« proposer une aide financière pour aider les jeunes qui débutent dans la vie active »*, ou encore offrir aux *« jeunes qui n'ont pas la gratuité […] au moins 1 ou 2 déplacements par mois gratuitement dans toute l'Ile-de-France »*.

Enfin, certains stagiaires qui semblent ne pas avoir connaissance de la Tarification Solidarité Transport, émettent même le souhait que la **gratuité des transports** soit accessible **à toutes les personnes en situation de précarité** : *« J'apprécierais que la gratuité des transports soit valable et accordée aux demandeurs d'emploi afin de faciliter leur recherche d'emploi, aux bénéficiaires du RSA, aux femmes enceintes sans ressources, aux personnes âgées à faibles revenus et aux familles monoparentales »*, *« Il faudrait étendre le dispositif. En effet lorsque j'étais stagiaire et que je n'avais pas le droit au dispositif, je n'avais d'autre choix que de frauder (430€ de salaire en tant que stagiaire ayant le loyer et la nourriture à payer il ne reste rien pour les transports). De plus il est fort désagréable de se retrouver dans cette situation où l'on est considéré comme "délinquant" alors qu'on est juste à cours d'argent pour aller à un entretien ou autre... Lorsqu'un agent établit un PV pour défaut de titre de transport il devrait proposer des solutions alternatives à la fraude car si la fraude est souvent un choix, c'est aussi très souvent un choix quasi-forcé par la situation du fraudeur »*.

Conclusion

Très forte satisfaction à l'égard du dispositif

Les participants à l'enquête expriment une très forte satisfaction sur le dispositif de gratuité des transports pour les jeunes en insertion, qui leur permet de voyager sereinement, « en règle », et d'élargir leur horizon. C'est pourquoi ils souhaitent qu'elle soit pérennisée, voire étendue, en termes de durée notamment, pour permettre aux stagiaires en fin de formation d'en conserver le bénéfice pour leurs recherches d'emploi.

Les seules réserves exprimées portent sur les délais d'attribution de la gratuité, perçus comme trop longs par un quart des répondants. Encore ce relatif mécontentement concerne-t-il essentiellement des bénéficiaires qui semblaient ignorer qu'ils pouvaient bénéficier de chèques mobilité dans l'attente de l'obtention des droits à la gratuité, et qui ont donc acheté des titres de transports non remboursés pendant la période de carence. Le manque d'information sur les raisons du délai d'attribution est également souligné, ainsi que le manque d'accompagnement de certains organismes de formation du Programme Compétence.

Quelques propositions en faveur d'une facilitation du parcours client (simplification de la constitution des dossiers, attribution des droits à la gratuité calée sur la durée de formation pour éviter les rechargements mensuels, etc.) sont par ailleurs formulées.

Impact de la mesure de gratuité

L'apport de la gratuité ne semble pas modifier significativement les comportements de mobilité des répondants, dans la mesure où ces derniers étaient déjà fortement utilisateurs et dépendants des transports en commun. C'est donc essentiellement pour la minorité de répondants qui n'utilisaient pas ou peu les transports en commun que les comportements de mobilité ont évolué. Une hausse globale de la fréquence d'utilisation des transports est néanmoins perceptible, qui traduit notamment la hausse de la mobilité obligée quotidienne que génère l'entrée en formation des jeunes.

Pour les autres, les principaux apports de la mesure concernent la réduction des dépenses de transports (qui apparaissent surestimées par une partie des répondants) ou la tranquillité d'esprit associée au fait de voyager « en règle ». Les réponses au questionnaire indiquent en effet en creux qu'environ 10% des bénéficiaires fraudaient régulièrement dans les transports avant de bénéficier de la gratuité.

En termes d'insertion, le dispositif de gratuité, qui jouit d'une bonne notoriété auprès des publics cibles, joue un rôle incitatif non négligeable à l'entrée en formation : un tiers des répondants déclarent que la perspective de bénéficier des transports gratuits a pesé dans leur décision de s'inscrire en formation ou dans le choix de la formation suivie (localisation de l'organisme de formation par rapport au lieu de résidence). Les répondants valorisent d'ailleurs fortement le rôle joué par la gratuité des transports en termes d'insertion professionnelle : elle facilite l'assiduité aux formations, la recherche de stage ou d'emploi dans toute l'Ile-de-France.

L'analyse des déplacements domicile-formation ou domicile-lieu de stage montre cependant que seule une minorité de répondants (8% environ) traverse régulièrement les 5 zones tarifaires de l'Ile-de-France, et que les déplacements d'insertion de plus de la moitié d'entre eux se limitent à 2 zones (portée inférieure à 8 km).

Cette sous-utilisation relative des potentialités de la gratuité doit néanmoins être nuancée, dans la mesure où les distances moyennes parcourues par les stagiaires bénéficiaires dans le cadre de leur cursus d'insertion sont similaires à celles consenties par les actifs franciliens. Il est par ailleurs intéressant de noter que la part des jeunes effectuant leur formation ou leur stage en entreprise dans leur département de résidence, si elle reste majoritaire, a diminué d'entre 10 et 15 points par rapport à la situation qui préexistait à la mise en place de la mesure de gratuité : un nombre croissant de jeunes semble donc s'affranchir du périmètre local. Paris exerce ainsi une attractivité relativement forte sur les jeunes de petite couronne, et, dans une moindre mesure, sur les jeunes de grande couronne.

De plus, si une majorité de bénéficiaires choisit *in fine* un stage en entreprise à relative proximité de son domicile, une part d'entre eux utilise néanmoins les potentialités de la gratuité des transports pour élargir le périmètre de ses recherches : entretiens et dépôts de candidature dans différents départements, participation à des forums ou salons, etc. La mobilité illimitée offerte, même locale, est également perçue comme un atout dans le cadre de ces démarches.

Enfin, les bénéficiaires utilisent la gratuité des transports pour élargir leur horizon, dans le cadre de leurs déplacements de loisirs ou sociaux. Trois quarts des répondants font ainsi valoir que la gratuité leur a permis de découvrir de nouveaux lieux (sites touristiques emblématiques de la région essentiellement), tant à proximité que plus loin de leur domicile (plus de 50% des répondants ont traversé les 5 zones tarifaires dans le cadre de déplacements non obligés).

ANNEXE : Questionnaire d'enquête

Questionnaire sur la gratuité des transports pour les jeunes en insertion en Ile-de-France

Bienvenue sur le sondage « Gratuité des transports pour les jeunes en Ile-de-France »

Répondre à ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.
Grâce à votre participation, le STIF aura une meilleure connaissance de la manière dont la gratuité des transports pour les jeunes en insertion est perçue par les stagiaires.

Ce questionnaire est facultatif. Vos réponses sont anonymes et ne seront pas communiquées à votre organisme de formation. Seuls les résultats finaux du sondage seront transmis par le STIF à la Région Ile-de-France.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le questionnaire a fait l'objet d'une déclaration de traitement auprès de la CNIL.

Pour toute question concernant ce sondage, vous pouvez nous contacter à l'adresse mail suivante : jeuneseninsertion@stif.info

Il y a 53 questions dans ce questionnaire

1. Bénéfice de la gratuité

1 Cochez la réponse correspondant à votre situation : *

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"
- ○ J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini
- ○ J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore

2 Depuis combien de mois bénéficiez-vous de la gratuité des transports?
(Indiquez uniquement le nombre de mois dans le cadre ci-dessous)

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"' à la question '1']

Écrivez votre réponse ici :

3 Pendant combien de mois avez-vous bénéficié de la gratuité des transports?
(Indiquez uniquement le nombre de mois dans le cadre ci-dessous)

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Écrivez votre réponse ici :

4 Avant de commencer votre formation, vous a-t-on informé(e) que vous pourriez avoir la gratuité des transports pendant la formation? *

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Oui
- ○ Non

5 Comment avez-vous appris l'existence de la mesure « Gratuité des transports » ? *

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- ☐ Par la Mission Locale
- ☐ Par l'organisme de formation
- ☐ Par le bouche à oreille
- ☐ Par un site Internet
- ☐ Par une autre source (Pôle emploi, PIJ, etc.)

6 Sur quel site Internet avez-vous appris l'existence de la gratuité transports pour les jeunes en insertion? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Par un site Internet' à la question '5']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ www.iledefrance.fr
- ○ www.ratp.fr
- ○ www.stif.org
- ○ www.vianavigo.fr
- ○ Je ne me rappelle plus
- ○ Autre (précisez)

7 La gratuité des transport a-t-elle joué un rôle dans votre décision de vous inscrire en formation? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question '4']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Oui, sans la gratuité je ne me serais pas inscrit(e) en formation
- ○ Oui, sans la gratuité j'aurais choisi une autre formation (moins éloignée)
- ○ Non, j'aurais suivi cette formation dans tous les cas (avec ou sans la gratuité des transports)
- ○ Je ne sais pas

2. Satisfaction

commentaire...

8 Êtes-vous globalement satisfait(e) du dispositif de la gratuité des transports pour les jeunes en insertion? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"' ou 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Oui, tout à fait
- ○ Oui, plutôt
- ○ Non, pas vraiment
- ○ Non, pas du tout

9 Pour quelle(s) raison(s)?

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Non, pas vraiment' ou 'Non, pas du tout' à la question '8']

Écrivez votre réponse ici :

10 Pour chaque étape décrite ci-dessous, indiquez si vous la trouvez "très facile", "plutôt facile", "plutôt difficile" ou "très difficile"

11 Constituer mon dossier de rémunération *

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ très facile
- ○ plutôt facile
- ○ plutôt difficile
- ○ très difficile

12 Me procurer un passe Navigo *

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ très facile
- ○ plutôt facile
- ○ plutôt difficile
- ○ très difficile

13 M'inscrire en ligne sur le site www.transports-jeunes-insertion.fr *

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ très facile
- ○ plutôt facile
- ○ plutôt difficile
- ○ très difficile

14 Charger mon passe Navigo *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ très facile
- ○ plutôt facile
- ○ plutôt difficile
- ○ très difficile

15 Valider mon passe Navigo à chaque voyage *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ très facile
- ○ plutôt facile
- ○ plutôt difficile
- ○ très difficile

16 Dans votre cas, obtenir la gratuité dans les transports a été : *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"' ou 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Rapide
- ○ Plutôt rapide
- ○ Plutôt long
- ○ Très long

17 Pourquoi?

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Très long' ou 'Plutôt long' à la question '16']

Écrivez votre réponse ici :

18 Avant d'avoir la gratuité, quel(s) titre(s) de transport utilisiez-vous? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"' ou 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- ☐ Des tickets t+
- ☐ Des billets O-D (Transilien, RER)
- ☐ Un forfait imagine R
- ☐ Un forfait Navigo
- ☐ Un forfait Solidarité Transport
- ☐ Aucun titre de transport

autre (précisez):

19 A combien estimez-vous les économies que vous avez réalisées grâce à la gratuité des transport (en €)?

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"' ou 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Moins de 50 € par mois
- ○ 50 à 100 € par mois
- ○ 100 à 200 € par mois
- ○ Plus de 200 € par mois

3. Vos déplacements

Nous allons maintenant vous poser quelques questions sur les déplacements que vous avez faits en transport en commun, en distinguant les périodes pendant lesquelles vous avez eu la gratuité des transports et les périodes avant et/ou après la gratuité des transports.

20 La gratuité des transports a-t-elle changé vos habitudes de déplacements? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"' ou 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Un peu
- ○ Beaucoup
- ○ Complètement
- ○ Pas du tout

21 Avant d'avoir la gratuité, vous utilisiez les transports en commun... *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Je bénéficie actuellement de la mesure "Gratuité des transports pour les jeunes en insertion"' ou 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Tous les jours ou presque
- ○ 2 à 3 fois par semaine
- ○ 1 fois par semaine
- ○ 2 à 3 fois par mois
- ○ Moins d'une fois par mois
- ○ Ça dépendait, très variable, mais plutôt souvent
- ○ Ça dépendait, très variable, mais plutôt rarement
- ○ Jamais

22 Avant d'avoir la gratuité des transports, pour quels déplacements utilisiez-vous les transports en commun ? *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'Jamais' à la question '21']

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- ☐ Aller sur votre lieu d'étude ou de formation
- ☐ Aller travailler
- ☐ Faire des achats
- ☐ Pratiquer des activités de loisirs (sport, culture, etc.)
- ☐ Faire des démarches personnelles (administratives, santé, etc.)
- ☐ Rendre visite à des amis ou à des membres de votre famille

Autre (précisez): _____

23 Lorsque vous aviez la gratuité des transports, vous utilisiez les transports en commun... *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Tous les jours ou presque
- ○ 2 à 3 fois par semaine
- ○ 1 fois par semaine
- ○ 2 à 3 fois par mois
- ○ Moins d'une fois par mois
- ○ Ça dépendait, très variable, mais plutôt souvent
- ○ Ça dépendait, très variable, mais plutôt rarement
- ○ Jamais

24 Pendant que vous aviez la gratuité des transports, pour quels déplacements utilisiez-vous les transports en commun? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous N'avez PAS répondu 'Jamais' à la question '23']

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- ☐ Aller à votre lieu d'études ou de formation
- ☐ Aller à votre lieu de stage en entreprise
- ☐ Faire des achats
- ☐ Pratiquer des activités de loisirs (sport, culture, etc.)
- ☐ Faire des démarches personnelles (administratives, santé, etc.)
- ☐ Rendre visite à des amis ou à des membres de votre famille

Autre (précisez): _____

25 Actuellement, vous utilisez les transports en commun... *

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Tous les jours ou presque
- ○ 2 à 3 fois par semaine
- ○ 1 fois par semaine
- ○ 2 à 3 fois par mois
- ○ Moins d'une fois par mois
- ○ Ça dépend, très variable, mais plutôt souvent
- ○ Ça dépend, très variable, mais plutôt rarement
- ○ Jamais

26 Actuellement, pour quels déplacements utilisez-vous les transports en commun? *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'Jamais' à la question '25']

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- ☐ Aller à votre lieu d'études ou de formation
- ☐ Aller à votre lieu de stage en entreprise
- ☐ Aller travailler
- ☐ Faire des achats
- ☐ Pratiquer des activités de loisirs (sport, culture, etc.)
- ☐ Faire des démarches personnelles (administratives, santé, etc.)
- ☐ Rendre visite à des amis ou à des membres de votre famille

Autre (précisez):

27 Qu'est-ce que la gratuité des transport vous a permis de faire (que vous n'auriez pas fait sinon)?
Pour chacune des propositions suivantes, indiquez si vous êtes "totalement d'accord", "plutôt d'accord", "plutôt pas d'accord" ou "pas du tout d'accord".

La gratuité des transport m'a permis de ...

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

28 ...découvrir de nouveaux lieux *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ totalement d'accord
- ○ plutôt d'accord
- ○ plutôt pas d'accord
- ○ pas du tout d'accord

29 ...me déplacer plus souvent *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ totalement d'accord
- ○ plutôt d'accord
- ○ plutôt pas d'accord
- ○ pas du tout d'accord

30 ...faire des déplacements que je ne faisais pas avant *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ totalement d'accord
- ○ plutôt d'accord
- ○ plutôt pas d'accord
- ○ pas du tout d'accord

31 ...utiliser davantage les transports en commun (à la place du vélo, de la voiture, ou de la marche à pied) *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ totalement d'accord
- ○ plutôt d'accord
- ○ plutôt pas d'accord
- ○ pas du tout d'accord

32 ...voyager "en règle" *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ totalement d'accord
- ○ plutôt d'accord
- ○ plutôt pas d'accord
- ○ pas du tout d'accord

33 ...réduire mes dépenses de transport *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ totalement d'accord
- ○ plutôt d'accord
- ○ plutôt pas d'accord
- ○ pas du tout d'accord

34 ...chercher / accepter une formation plus loin de mon domicile *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai fait la demande mais je n'en bénéficie pas encore' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ totalement d'accord
- ○ plutôt d'accord
- ○ plutôt pas d'accord
- ○ pas du tout d'accord

35 Donnez un ou plusieurs exemples de lieux que vous avez découverts grâce à la gratuité des transports

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'totalement d'accord' ou 'plutôt d'accord' à la question '28']

Écrivez votre réponse ici :

4. Mieux vous connaître

Enfin, nous allons vous poser quelques questions pour mieux savoir quel est votre profil. Nous vous rappelons que vos réponses sont anonymes.

36 Actuellement, vous êtes : *

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ En formation
- ○ En attente d'une entrée en formation
- ○ En emploi
- ○ En recherche d'emploi
- ○ Autre (précisez) [ ]

37 Êtes-vous actuellement inscrit dans l'une de ces formations? *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous avez répondu 'En formation' à la question '36']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Ecole de la Deuxième chance
- ○ Avenir jeunes - Espace Dynamique d'insertion
- ○ Avenir Jeunes - Pôle de projet professionnel
- ○ Programme régional qualifiant Compétence
- ○ Je ne suis pas dans ces formations actuellement
- ○ Je ne sais pas

38 Dans quel département effectuez-vous principalement votre formation? *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous N'avez PAS répondu 'Je ne suis pas dans ces formations actuellement' à la question '37' *et* si vous avez répondu 'En formation' à la question '36']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ 75 - Paris
- ○ 77 - Seine-et-Marne
- ○ 78 - Yvelines
- ○ 91 - Essonne
- ○ 92 - Hauts-de-Seine
- ○ 93 - Seine-Saint-Denis
- ○ 94 - Val-de-Marne
- ○ 95 - Val d'Oise
- ○ Je ne sais pas

39 Dans quelle commune?

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous N'avez PAS répondu 'Je ne suis pas dans ces formations actuellement' à la question '37' *et* si vous avez répondu 'En formation' à la question '36' *et* si vous N'avez PAS répondu '75 - Paris' à la question '38']

Écrivez votre réponse ici :

40 Avez-vous effectué, ou allez-vous prochainement effectuer un stage en entreprise dans le cadre de votre formation? *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous N'avez PAS répondu 'Je ne suis pas dans ces formations actuellement' à la question '37']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Oui, j'ai effectué un stage en entreprise au cours de ma formation
- ○ Je n'ai pas encore effectué de stage, mais un stage est prévu au cours de ma formation
- ○ Non, je n'ai pas effectué de stage et je n'ai pas de stage prévu

41 Dans quel département avez-vous effectué votre stage en entreprise ? *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous avez répondu 'Oui, j'ai effectué un stage en entreprise au cours de ma formation' à la question '40']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ 75 - Paris
- ○ 77 - Seine-et-Marne
- ○ 78 - Yvelines
- ○ 91 - Essonne
- ○ 92 - Hauts-de-Seine
- ○ 93 - Seine-Saint-Denis
- ○ 94 - Val-de-Marne
- ○ 95 - Val d'Oise
- ○ Je ne sais pas

42 Dans quelle commune?

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous avez répondu 'Oui, j'ai effectué un stage en entreprise au cours de ma formation' à la question '40' *et* si vous N'avez PAS répondu '75 - Paris' à la question '41']

Écrivez votre réponse ici :

43 Dans quel département allez-vous effectuer votre stage en entreprise? *

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous N'avez PAS répondu 'Je ne suis pas dans ces formations actuellement' à la question '37' *et* si vous avez répondu 'Je n'ai pas encore effectué de stage, mais un stage est prévu au cours de ma formation' à la question '40']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Je ne sais pas, je n'ai pas encore trouvé de lieu de stage
- ○ 75 - Paris
- ○ 77 - Seine-et-Marne
- ○ 78 - Yvelines
- ○ 91 - Essonne
- ○ 92 - Hauts-de-Seine
- ○ 93 - Seine-Saint-Denis
- ○ 94 - Val-de-Marne
- ○ 95 - Val d'Oise

44 Dans quelle commune?

[Répondez seulement à cette question si vous N'avez PAS répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous N'avez PAS répondu 'Je ne suis pas dans ces formations actuellement' à la question '37' *et* si vous avez répondu 'Je n'ai pas encore effectué de stage, mais un stage est prévu au cours de ma formation' à la question '40' *et* si vous avez répondu '95 - Val d'Oise' ou '93 - Seine-Saint-Denis' ou '94 - Val-de-Marne' ou '77 - Seine-et-Marne' ou '92 - Hauts-de-Seine' ou '78 - Yvelines' ou '91 - Essonne' à la question '43']

Écrivez votre réponse ici :

[ ]

45 Quelle(s) formation(s) suiviez-vous lorsque vous avez bénéficié de la gratuité? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- ☐ Ecole de la Deuxième chance
- ☐ Avenir jeunes - Espace Dynamique d'insertion
- ☐ Avenir Jeunes - Pôle de projet professionnel
- ☐ Programme régional qualifiant Compétence
- ☐ Pôle d'accès à la qualification
- ☐ Je ne sais pas

Autre (précisez): [ ]

46 Quand êtes-vous sorti(e) de formation? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Janvier 2013
- ○ Février 2013
- ○ Mars 2013
- ○ Avril 2013
- ○ Mai 2013
- ○ Juin 2013
- ○ Juillet 2013
- ○ Août 2013
- ○ Septembre 2013
- ○ Octobre 2013
- ○ Novembre 2013
- ○ Décembre 2013
- ○ Autre (précisez)

47 Avez-vous effectué un stage en entreprise lors de votre formation? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Oui
- ○ Non

48 Dans quel département avez-vous effectué votre stage en entreprise ? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous avez répondu 'Oui' à la question '47']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ 75 - Paris
- ○ 77 - Seine-et-Marne
- ○ 78 - Yvelines
- ○ 91 - Essonne
- ○ 92 - Hauts-de-Seine
- ○ 93 - Seine-Saint-Denis
- ○ 94 - Val-de-Marne
- ○ 95 - Val d'Oise
- ○ Je ne sais pas

49 Dans quelle commune?

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'J'en ai bénéficié par le passé, mais c'est fini' à la question '1' *et* si vous avez répondu 'Oui' à la question '47' *et* si vous N'avez PAS répondu '75 - Paris' à la question '48']

Écrivez votre réponse ici :

[ ]

50 Actuellement, avez-vous : *

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- ☐ Une voiture
- ☐ Le permis de conduire
- ☐ Un deux-roues motorisé (moto, scooter, cyclomoteur, etc.)
- ☐ Un abonnement de transport autre que la gratuité pour les jeunes en insertion
- ☐ Un vélo
- ☐ Je n'ai rien de tout cela

51 Quel est ce titre de transport ? *

[Répondez seulement à cette question si vous avez répondu 'Un abonnement de transport autre que la gratuité pour les jeunes en insertion' à la question '50']

Veuillez sélectionner SEULEMENT UNE réponse

- ○ Forfait imagine R
- ○ Forfait Navigo
- ○ Forfait Solidarité Transport
- ○ Forfait Gratuité Transport
- ○ Autre (précisez) [ ]

52 Avez-vous des remarques ou des suggestions concernant la gratuité des transports pour les jeunes en insertion?

Écrivez votre réponse ici :

[ ]

53 Nous vous remercions de votre participation à cette enquête et nous vous souhaitons une bonne journée.