

# ACCÈS À LA MOBILITÉ : ÉTUDE INTERNATIONALE

État des lieux, bonnes pratiques  
et enseignements

Étude 2014 – Synthèse

**Quelles sont  
les actions et les projets  
qui fonctionnent  
à l'étranger ?  
Quels enseignements  
pour la France ?**

---

MOBILITÉ  
INCLUSIVE

---

LA MOBILITÉ ACCESSIBLE À TOUS

---

## 03

Introduction

## 04

Quelles réponses apportées  
aux enjeux de la mobilité  
inclusive ?

## 07

Quelles « bonnes pratiques »  
de mobilité inclusive à l'étranger ?

## 11

Quelles recommandations  
pour la France ?



La version complète de cette étude  
est disponible sur le site Internet  
du Laboratoire de la Mobilité inclusive :  
[www.mobiliteinclusive.com](http://www.mobiliteinclusive.com)

**Cette étude internationale  
sur la mobilité des personnes en situation  
de précarité et des seniors vise à éclairer  
la situation française, à la lumière des enjeux  
et des projets développés ailleurs  
dans le monde.**

Sur quelle conception de la mobilité inclusive, la mobilité accessible à tous, les politiques mises en place à l'étranger reposent-elles ? Quels acteurs s'en saisissent et avec quels modes de coordination et de soutien entre société civile, autorités de transports, gouvernement et entreprises ? Quelles sont les actions mises en place et les projets qui fonctionnent ? Et bien sûr, comment tirer parti de ces enseignements pour le cas français ?

Cette étude se concentre sur cinq zones géographiques aux approches singulières (Canada, Danemark, Japon, Royaume-Uni et Union Européenne) et sur 17 projets repérés à travers le monde. Les pays étudiés font face aux mêmes défis : assurer l'accès d'une importante population précaire aux ressources du territoire, accompagner un nombre croissant de seniors dans leurs activités quotidiennes en évitant l'isolement.

Sans prétendre à une transférabilité pure et simple, les bonnes pratiques sont autant de projets innovants, porteurs, et riches d'enseignements pour le cas français. Ils fournissent une base de réflexion aux acteurs impliqués dans la mobilité inclusive, qu'ils soient publics, privés ou associatifs. Ces derniers peuvent ainsi s'appuyer sur des exemples d'initiatives pertinentes et documentées pour faire progresser la prise de conscience des enjeux liés à cette question.

**Ainsi, cette étude internationale a poursuivi trois grands objectifs :**

**1**

**Dresser un état des lieux international des enjeux liés à la mobilité inclusive et des types de réponses mises en œuvre par les acteurs.**

**2**

**Identifier, présenter et analyser une série de bonnes pratiques et évaluer leur « répliquabilité », soit leur potentiel d'application dans le contexte français.**

**3**

**Etablir des liens avec les études françaises du Laboratoire de la Mobilité inclusive sur la mobilité des personnes en situation de précarité et des seniors et proposer des recommandations.**

# QUELLES RÉPONSES APPORTÉES AUX ENJEUX DE LA MOBILITÉ INCLUSIVE ?

**Zoom sur le Royaume-Uni, le Danemark, le Canada,  
le Japon et l'Union Européenne**

## Méthodologie

L'étude se concentre sur quatre pays : le Canada, le Danemark, le Japon et le Royaume-Uni, choisis pour leur niveau de développement socio-économique similaire à celui de la France et pour leur organisation et approche différenciée de la mobilité inclusive, la mobilité accessible à tous.

L'Union Européenne est également étudiée à une échelle spécifique, celle des instances communautaires qui se sont saisies des problématiques des « exclusions sociales » d'une part et de la mobilité des seniors d'autre part, principalement à travers des projets de recherche multipartenariaux.

## Principaux résultats

Si les enjeux et les réponses aux problèmes de la mobilité inclusive sont extrêmement variés entre les différentes zones étudiées, on peut cependant repérer des tendances lourdes communes à ces différents pays.

Les enjeux de mobilité inclusive et les réponses imaginées dépendent en grande partie de la géographie et de la démographie du pays. Ainsi, l'hyperdensité au Japon

implique une optimisation de la conception et de la fluidité des transports publics, tandis que l'étalement urbain et les espaces isolés canadiens poussent à imaginer des offres de transport à la demande innovantes... Pourtant, quel que soit le pays étudié et son contexte propre, les milieux périurbains et ruraux sont associés à des problématiques de mobilité inclusive similaires : isolement des personnes âgées, limitation de l'accès à l'emploi, problème de rentabilité des liaisons en transport public...

En France, la prise en charge des enjeux de la mobilité inclusive<sup>1</sup> est assurée par un « système primaire » (politiques publiques d'insertion et d'accès à l'emploi) et par un « système secondaire » (acteurs associatifs notamment). Parmi les solutions proposées on distingue globalement des aides financières ou matérielles (accès au permis, tarification sociale, etc.), et des réponses pédagogiques (information et conseil)<sup>2</sup>. Cette prise en charge est complexe et susceptible d'améliorations. Qu'en est-il au sein des autres pays étudiés ?

<sup>1</sup> Faisant référence ici aux chômeurs et aux personnes en insertion professionnelle, selon le champ retenu par l'étude « Mobilité, insertion, accès à l'emploi », Laboratoire de la Mobilité inclusive 2013.

<sup>2</sup> Étude « Mobilité, insertion, accès à l'emploi », Laboratoire de la Mobilité inclusive 2013.

### Des approches centrées « infrastructures » et « accessibilité physique »

L'approche de la mobilité inclusive par les acteurs publics toutes zones confondues souffre de deux biais principaux : le premier réside dans une approche centrée sur les infrastructures de transport, tendant à négliger les services, le vélo et la marche, ainsi que l'accès à distance aux ressources du territoire. Le second biais relève d'une vision de la mobilité inclusive orientée sur l'accessibilité physique, négligeant souvent la question de l'accessibilité économique, sociale, culturelle et cognitive des mobilités.

Ainsi si la question de la mobilité des seniors est clairement inscrite à l'agenda politique, notamment par une mise en accessibilité des transports publics, la mobilité des personnes en situation de précarité fait rarement l'objet d'une réponse institutionnelle au niveau central.

Nous avons donc privilégié dans cette étude des projets et bonnes pratiques qui tiennent compte de ces deux biais, les dépassant d'une part et mettant les usagers en situation de précarité au centre d'autre part.

Certains pays font enfin le choix d'une approche « globale » et centralisée de la mobilité inclusive privilégiant des solutions basées sur le design universel<sup>3</sup> (Danemark et Japon), quand d'autres choisissent des approches davantage segmentées en fonction des populations concernées (Canada et Royaume-Uni).

### Des différences prégnantes entre politiques locales ou nationales

La notion de mobilité inclusive est rarement abordée sous ce vocable. On parlera tour à tour de « transports accessibles », de « villes ou de design pour tous », « d'équité sociale dans les transports », etc. Pourtant les questions sous-jacentes à l'inclusion par

la mobilité sont bien appréhendées par une multitude d'acteurs dans les différents pays étudiés et au niveau de l'Union Européenne !

Au Royaume-Uni et au Canada, c'est au niveau des collectivités ou autorités locales de transports, ainsi que des associations ou communautés<sup>4</sup> que sont développées des politiques novatrices. Ces initiatives locales sont forcément tributaires du volontarisme politique d'une part, et des financements disponibles d'autre part. Ainsi, les projets relatifs à la mobilité inclusive y sont assez « fragiles ».

Au Japon et au Danemark, les enjeux de mobilité inclusive découlent d'une vision de société inclusive et sont appréhendés à l'échelon national. Le Japon utilise largement la voie législative et réglementaire, tandis que le Danemark impulse une vision commune d'une culture de « société pour tous » pour faire avancer les politiques relatives à la mobilité.

### Des projets innovants basés sur la pédagogie et le recours à la communauté

Les réponses apportées sur le terrain apparaissent au premier abord assez classiques : services spéciaux (transport à la demande, navettes), tarifs sociaux, projets d'aménagement... D'autres solutions plus originales émergent cependant, davantage basées sur la pédagogie (autour du vélo notamment) et sur la sollicitation de la communauté dans les pays de tradition anglo-saxonne en particulier. Ce recours à la communauté pour pallier les insuffisances du service public se fait selon des modalités diverses : fortement encouragée par l'Etat et quelque peu à marche forcée dans un contexte de restrictions budgétaires (Royaume-Uni), ou émanant spontanément de la société civile (Canada, Danemark...).

3

Le design universel se réfère à la conception d'environnements, d'équipements ou de technologies qui peuvent être utilisés par tous sans nécessiter d'adaptation spéciale.

4

Le terme de « communauté » fait référence ici à la notion anglo-saxonne de « community », entité locale qui poursuit un but commun sur la base du volontariat (association de personnes âgées, groupe de voisins...).

# QUELLES « BONNES PRATIQUES » DE MOBILITÉ INCLUSIVE À L'ÉTRANGER ?

## Méthodologie

L'étude internationale sur la mobilité inclusive vise à éclairer le débat sur la mobilité inclusive en France, au prisme des enjeux et des projets développés à l'étranger. Dans cette optique, le benchmark est une méthodologie ad hoc : il permet de mettre en exergue une sélection de projets innovants, et s'appuie sur une étude documentaire et des entretiens approfondis.

Cette étude des « bonnes pratiques » n'a pas vocation à proposer des solutions clés en main mais plutôt à alimenter la réflexion d'un ou plusieurs acteurs, et à les accompagner dans leur prise de décision. Il permet notamment d'identifier les tendances émergentes et les facteurs clés de succès ou d'échec d'un projet.

## Principaux résultats

Après un premier volet consacré à une analyse internationale des enjeux de la mobilité inclusive, une seconde phase de notre étude s'est intéressée à 17 projets concrets comme autant de bonnes pratiques repérées à l'étranger qui rendent compte de nombreuses actions possibles dans ce domaine.

Si les « bonnes pratiques » étudiées sont fort différentes les unes des autres, nous avons cherché un équilibre en termes de populations adressées (seniors et précaires), de territoires concernés (ruraux, périurbains et urbains) et d'acteurs impliqués (public, privé et associatif). Sont visibles ci-après des présentations synthétiques des 17 « bonnes pratiques » passées au crible de notre étude.





### Transport Solutions (Merseyside, Royaume-Uni)

Depuis 2006, Transport Solutions propose un « pack » d'aides à la mobilité pour favoriser le retour vers l'emploi, et accompagne les chômeurs, les jeunes et les travailleurs précaires à travers différentes aides : itinéraires personnalisés, tarifs réduits, prêts pour l'achat de scooters (microcrédits), prêts de vélos ...

15 000 demandes de nature très diverse ont ainsi été traitées en trois ans par Merseytravel (autorité de transport intégrée pour la Région de Liverpool).

#### Bonnes pratiques :

- Une AOT (Autorité Organisatrice de Transports) responsable de la mobilité inclusive sur son territoire
- Formations fournies par l'opérateur de transport public aux employés de Job Centre Plus (Pôle Emploi) pour adresser les demandes des chômeurs dans le domaine des mobilités
- Connaissance du territoire (nomenclatures):
  - > Cartographie des zones qui peuvent bénéficier des projets de mobilité inclusive (faibles revenus/taux de chômage élevé)
  - > Concept de Young People Not in Education, Employment or Training (NEET) – indicateur quantitatif
- Mission de Merseytravel : « Promouvoir une culture de la mobilité, et permettre aux citoyens d'être économiquement, socialement et physiquement actifs ».

[www.letstravelwise.org](http://www.letstravelwise.org)



### Independent Transportation Network (ITN) America (Etats-Unis)

Un réseau national de conducteurs volontaires pour les personnes âgées et malvoyantes, basé sur un système de crédits :

- 25 filiales locales, environ 1 650 conducteurs volontaires
- 4 093 membres actifs (conducteurs et passagers)
- 660 586 trajets réalisés depuis 20 ans
- 94 % de clients satisfaits
- 11\$ : tarif moyen pour un aller-retour
- 80 ans : âge moyen des bénéficiaires
- 60 ans : âge moyen des conducteurs

#### Bonnes pratiques :

- Une démonstration de la « propension à payer » pour un service de qualité, a fortiori lorsque les transports en commun sont inexistantes ou insuffisants
- Le conducteur d'hier peut devenir le passager de demain (convertir ses crédits gagnés en conduisant en crédits de trajets pour le futur)
- La gouvernance : une vingtaine d'antennes accompagnées par ITN America pour le business model, le marketing, la mise en place du logiciel.

[www.itnamerica.org](http://www.itnamerica.org)





### AENEAS

« Attaining Energy-Efficient Mobility in an Ageing Society » est un programme européen pour renforcer le management de la mobilité auprès des personnes âgées dans les transports en commun.

#### Bonnes pratiques :

- Une approche originale : le marketing personnalisé à destination des seniors
- La sensibilisation de tous les acteurs de la mobilité : opérateurs de transports, chauffeurs de bus, etc.
- L'ampleur du dispositif : 100 000 personnes touchées dans cinq villes européennes par des ateliers, du marketing individualisé, des campagnes, des événements
- Le projet a un objectif de diffusion à l'ensemble des villes européennes – le site internet permet de télécharger des rapports, guides et études de bonnes pratiques, et ce dans 7 langues différentes.

[www.aeneas-project.eu](http://www.aeneas-project.eu)



### TUS (Copenhague, Danemark)

Un projet multipartenarial pour rendre les informations de transport accessibles à tous dans la région de Copenhague.

Le dispositif prévoit une signalétique et des informations multimodales harmonisées selon les principes du design universel entre différents opérateurs de mobilité.

#### Bonnes pratiques :

- L'emploi de pictogrammes « universels » qui permet de pallier les problèmes de langues
- Le renoncement à la marque au bénéfice de l'expérience usager
- La formation des personnels des différents opérateurs qui sont ainsi en mesure de fournir des informations sur tous les modes de transport aux usagers
- La coopération multipartenariale : 7 opérateurs, une seule création de poste
- Déployée dans 9 pôles de transport, la charte TUS (Développement concerté d'une information mobilité) est mise à disposition des autres collectivités gratuitement.

[www.tusdesign.dk](http://www.tusdesign.dk)



### TEKI (Pays-Basque, Espagne)

Un système de télémédecine qui permet l'accès à distance aux soins et aux conseils médicaux pour les seniors.

#### Bonnes pratiques :

- Évitement de mobilité
- Accompagnement des usages d'une innovation technique
- Co-construction avec les usagers

[www.accenture.com/fr-fr/Pages/success-basque-country-managing-increased-chronicity.aspx](http://www.accenture.com/fr-fr/Pages/success-basque-country-managing-increased-chronicity.aspx)

### Autres projets :

- **Navette Or** (Canada), une navette ouverte à tous mais adaptée aux seniors, afin de combattre l'isolement
- **Conduce tu futuro** (Espagne), un partenariat innovant entre des municipalités et une fondation privée pour le financement du permis de conduire et l'insertion professionnelle
- **Wheels2Work** (Royaume-Uni), un réseau national d'antennes de prêt de scooters dans les milieux ruraux et isolés
- **Postbus** (Royaume-Uni), une optimisation des véhicules de la Poste pour désenclaver les territoires ruraux
- L'intégration par le vélo (Canada, Danemark et Autriche), des ateliers à destination des femmes, jeunes et immigrés pour renforcer leur intégration urbaine
- **JARC** (Etats-Unis), un programme fédéral de financement des services de mobilité qui améliorent l'accès à l'emploi
- **SIMON et Mobility, Mood and Place** : deux projets de recherche multipartenariaux, l'un axé sur le rôle du cognitif dans le désir de marche des seniors, l'autre basé sur le déploiement de systèmes d'accès aux services de mobilité grâce à une application mobile
- La Démarche « **Ville amie des aînés** », un plan global lancé par l'OMS pour adapter les villes aux seniors
- **Free-off peak concessionary bus travel** : un dispositif national en Angleterre qui permet aux seniors de circuler en bus gratuitement en dehors des heures de pointe.

Ces 17 projets font chacun l'objet d'une analyse complète dans la version intégrale de cette étude sur [www.mobiliteinclusive.com](http://www.mobiliteinclusive.com)

### L'accès à la mobilité, une ressource essentielle à la vie contemporaine

Les populations adressées, les leviers employés, les territoires concernés, les acteurs impliqués varient fortement d'une initiative à l'autre, cependant de grands enseignements peuvent être tirés de cette étude.

L'individu contemporain peut être défini comme une personne mobile<sup>5</sup>. Dès lors, les projets visant à lever les obstacles à la mobilité permettent de combattre des maux divers : l'isolement (Navette Or), l'accès à l'emploi (JARC, Wheels2Work, Merseytravel,...) ou encore l'inconfort cognitif en ville inconnue ou perçue comme hostile (ateliers vélo ; Mobility, Mood and Place,...).

Les initiatives sont d'autant plus efficaces qu'elles identifient clairement en amont les populations à aider et la spécificité de leurs problèmes : chômeurs de longue durée sans permis (Conduce tu futuro), femmes immigrées sans voiture individuelle (ateliers vélo), jeunes de milieux ruraux dénués d'offre de mobilité (Wheels2Work), seniors dans l'incapacité de conduire (ITNAmerica)...

### Des initiatives qui visent le développement de compétences personnelles et la responsabilisation

La plupart des projets étudiés privilégient des accompagnements personnalisés avec une perspective de long terme, plutôt qu'une solution générique et palliative à court terme. Cette approche suppose souvent de réaliser un diagnostic personnalisé en amont (Conduce tu futuro, Transport Solutions). L'enjeu est ensuite de proposer aux publics visés une offre attractive plutôt qu'une



solution par défaut, en ayant recours à des méthodes de marketing personnalisées (AENEAS), en proposant de choisir entre différentes solutions (à l'instar des « packs » multimodaux proposés par Transport Solutions), voire en concevant des offres « sur-mesure » adaptées aux besoins des personnes concernées (Navette Or).

L'*empowerment* (ou montée en compétences) des bénéficiaires passe par un changement de perspective du côté de l'offre : les publics visés deviennent des individus à conquérir et à convaincre, et non plus des captifs à assister. Cet *empowerment* suppose également la mise en place d'un « contrat social » explicite qui balise l'accompagnement : le bénéficiaire est activement engagé dans le processus et doit fournir des contreparties pour bénéficier de l'offre. Ces dernières peuvent être symboliques (temps consacré à la construction de son vélo chez Charlie's Free Wheels), ou financières (contribution au coût du service chez Wheels2Work et ITNAmerica).

#### **Des projets qui cherchent un modèle pour se déployer**

Les projets qui fonctionnent le mieux ont souvent pour point de départ une première expérimentation locale satisfaisante, développée ensuite plus largement. Le modèle des antennes locales qui se structurent dans un réseau national est récurrent : ITN America, Wheels2Work, ... Cependant, l'étape du déploiement et du changement d'échelle reste un vrai défi pour des initiatives portées au départ par de petites associations, avec une aide publique réduite voire inexistante. Le secteur privé est souvent mobilisé pour

la phase de déploiement, comme l'illustrent les exemples de la Fondation Altadis pour Conduce tu futuro ou de la Motorcycle Industry Association pour Wheels2Work.

Une fois lancés et stabilisés, certains services prévoient d'élargir leur base de bénéficiaires (TEKI Kinect, ITNAmerica, ...). La répliquabilité est d'autant plus facile qu'elle a été inscrite dès la conception comme un objectif-clé comme c'est le cas pour TUS Design, SIMON et TEKI Kinect.

#### **Le partage des rôles : une question en suspens**

Les diverses initiatives repérées permettent de mettre en exergue deux défis récurrents. Le premier concerne la répartition des rôles entre la puissance publique d'une part, et les secteurs privés et associatifs d'autre part : dans certains cas, comme au Royaume-Uni et aux Etats-Unis, on tend vers une délégation du service public à des associations ou communities. La définition d'un cadre clair répartissant les rôles et les apports semble alors indispensable.

Le second défi est celui de l'équilibre économique face à une recherche de solutions personnalisées. Plusieurs projets sont en effet confrontés au dilemme d'un accompagnement qualitatif et poussé mais sélectif afin de limiter les dépenses. Ainsi dans ces projets, l'augmentation du nombre de bénéficiaires peut mettre en péril la qualité de l'aide fournie et pose la question des moyens financiers nécessaires à l'extension des services. Par ailleurs cet enjeu interroge la répartition du coût à assumer pour la fourniture du service, entre le bénéficiaire lui-même, les acteurs privés et associatifs et la puissance publique. 

# QUELLES RECOMMANDATIONS POUR LA FRANCE ?

Les deux premières phases de notre étude internationale, sur les enjeux et les bonnes pratiques de la mobilité inclusive, ont permis de dégager des méthodologies, des modèles de gouvernance et de financements ainsi que des leviers d'actions intéressants pour la France. Les recommandations qui suivent visent à capitaliser sur ces enseignements, sans pour autant prétendre à un transfert pur et simple des « bonnes idées » au cas français.

Outre la présente étude, la formulation de recommandations s'appuie également sur les enseignements des deux études réalisés par le cabinet Auxilia pour le Laboratoire de la Mobilité inclusive : Mobilité, insertion et accès à l'emploi (2013) et Mobilité des seniors (2014).

Comparativement aux autres pays de l'OCDE étudiés, la France présente un niveau d'investissement équivalent sur la mobilité inclusive (études, politiques, projets). Ce résultat est encourageant ! Nous avons cependant beaucoup à apprendre des politiques et bonnes pratiques mises en oeuvre dans d'autres pays.

## Trois stratégies déclinées en dix recommandations

### 1

#### Réorganiser la gouvernance des projets de mobilité inclusive : coopération, professionnalisation et évaluation

Au niveau local, la coopération entre acteurs publics, privés et associatifs doit être systématisée, avec un rôle tout particulier dévolu aux Autorités Organisatrices de Transport (AOT), dont la mobilité inclusive pourrait être une des prérogatives. Les AOT seraient ainsi chargées de coordonner les actions menées par les acteurs associatifs et d'inclure les grands employeurs locaux dans ces actions à destination des publics fragiles.

Cette coopération multipartenariale suppose d'approfondir la professionnalisation des acteurs impliqués dans les problématiques de mobilité et d'insertion, afin de les « mettre à niveau » : professionnalisation du milieu associatif avec la consécration du métier de « conseiller en mobilité », création d'un coordinateur de la mobilité inclusive rattaché aux directions générales des services des Autorités Organisatrices de Transport, formation des professionnels en contact quotidien avec des publics fragiles (agents de réseau, chauffeurs de bus ...).



La construction d'indicateurs harmonisés est également indispensable pour accompagner la prise de décision sur ce champ, et en particulier :

- Identifier et quantifier les personnes ayant besoin de solutions de mobilité inclusive
- Analyser leurs besoins
- Évaluer les projets qui leur sont dédiés
- Faciliter la répliquabilité de ces projets

Enfin, de nouvelles typologies de publics doivent être imaginées pour mieux prendre en compte et adresser leur diversité et leur spécificités, à l'instar de l'AOT de la Région de Liverpool qui cible les jeunes « hors du système scolaire, qui ne sont ni en stage ni embauchés ».

#### RECOMMANDATION 1

### **Systématiser la coopération multipartenariale dans le développement des projets au niveau local**

- Renforcer l'espace de collaboration national incarné par le Laboratoire de la Mobilité inclusive pour un pilotage centralisé, mais également et surtout en constituant des relais territoriaux réunissant les collectivités locales, les autorités de transports et opérateurs, les grands employeurs locaux, les plateformes de mobilité, les acteurs associatifs ;
- Valoriser et encourager le rôle des fondations et entreprises privées dans leurs actions à destination de la mobilité inclusive :
  1. lobbying auprès des pouvoirs publics et d'exemplarité,
  2. impulsion d'actions publiques et associatives,
  3. création de partenariats public-privé,
  4. aide à l'industrialisation des succès initiés à petite échelle.

#### RECOMMANDATION 2

### **Systématiser l'évaluation des programmes de mobilité inclusive et le suivi des bénéficiaires**

- Evaluer de manière quantitative et qualitative les projets de mobilité inclusive, et ce, en amont, en aval et pendant le déroulement de la démarche
- Intégrer dans les processus d'évaluation, aussi bien au niveau de l'individu (micro) que des politiques globales (macro), les externalités positives générées par les investissements (Social Return On Investment)
- Construire de nouvelles typologies pour désigner les publics ciblés par les programmes de mobilité inclusive
- Rendre possible le financement de ces évaluations grâce à des fonds réservés sur les projets concernés.

#### RECOMMANDATION 3

### **S'impliquer dans les réseaux européens/internationaux et renforcer les échanges de bonnes pratiques**

- Formaliser les échanges de bonnes pratiques en Europe et à l'international en mettant en place des plateformes, des visites, des échanges. Cette action peut s'appuyer sur des outils existants (POLIS, mais aussi URBACT III, EPOMM et CIVITAS au niveau européen)
- Mutualiser les contacts internationaux des différents membres des plateformes multipartenariales
- Encourager les collectivités locales, les AOT les opérateurs et les entreprises à s'impliquer dans les projets européens dédiés à la mobilité inclusive
- Faciliter les modalités d'accès aux projets européens.

## 2

### Renouveler l'approche des publics et la relation aux bénéficiaires

En France, l'accompagnement vers une mobilité « durable » bénéficie surtout aux actifs intégrés (disposant d'un emploi stable), à l'inverse des publics en difficulté de mobilité. Quand les uns sont les cibles privilégiées des campagnes de marketing, indemnités kilométriques vélo ou encore dispositifs d'aménagement des conditions de travail, les autres reçoivent essentiellement des aides facilitant l'accès à l'automobile et font peu l'objet de mécanismes rétributifs et gratifiants pour les encourager à adopter de nouveaux comportements de mobilité.

Il paraît donc essentiel de changer de regard sur les publics fragiles, en premier les seniors et les précaires en prenant notamment appui sur des dispositifs de marketing personnalisé (projet AENEAS), les offres multimodales (projet Transport Solutions) ou encore des solutions de « quotidien à distance » (projet TEKI) qui devraient leur être davantage accessibles.

#### RECOMMANDATION 4

### Développer les processus de co-conception des offres et services de mobilité inclusive

- Impliquer les publics concernés au stade de conception, construction, déploiement et évaluation des projets de mobilité inclusive, à travers des focus-groups, des enquêtes,...
- Inscrire le principe de co-conception dans les étapes obligatoires de déploiement d'une politique et de projets de mobilité inclusive.

#### RECOMMANDATION 5

### Développer le marketing personnalisé et s'adapter aux besoins des publics

- Donner les moyens aux opérateurs de mobilité et aux acteurs de l'emploi de répondre aux demandes des personnes en situation de difficulté de mobilité grâce à des formations dédiées
- Considérer les seniors et les publics précaires comme des clients à conserver ou conquérir, à travers des diagnostics personnalisés, des suivis réguliers et des offres adaptées
- Proposer des offres variées, avec une possibilité de choix, type « packs de solutions mobilité » multimodaux
- Adapter les services de mobilité aux besoins des clients, et en particulier aux trajets en heures creuses (renforcement du service pour les personnes âgées qui circulent hors heure de pointe) et en horaires décalés pour les travailleurs précaires aux horaires irréguliers ou atypiques
- Rendre les offres de « nouvelles mobilités » (mobilités en partage, services numériques d'infomobilité...) généralement réservées aux publics urbains aisés, aux publics fragiles.

#### RECOMMANDATION 6

### Responsabiliser et impliquer les publics à travers des contrats incitatifs, qui formalisent des objectifs, des étapes et rétribuent les efforts consentis

- Formaliser un « contrat social » écrit entre les bénéficiaires et les offreurs, basé sur des incitations et des rétributions symboliques plutôt que sur des clauses coercitives (certificats d'aptitude, réductions chez des offreurs de services de mobilité...); mais également



sur des contreparties qui peuvent être financières (participation aux frais, prêts à l'achat...) ou non (objectifs à remplir, formations à recevoir...)

- Prévoir des « points d'étapes » réguliers avec les bénéficiaires ainsi qu'un contact fixe et bien identifié afin d'évaluer les avancées, les besoins, les points à corriger
- Développer les dispositifs de prêts à l'achat de véhicules « propres » : vélos, vélos à assistance électrique,... en partenariat avec des fournisseurs locaux, en partant du principe que l'horizon de la propriété du véhicule implique et responsabilise davantage le bénéficiaire
- Développer les ateliers vélos pédagogiques encadrés avec les publics fragiles.

#### RECOMMANDATION 7

### Accompagner l'apprentissage de la mobilité

- Favoriser le développement d'une « culture de la mobilité durable » (mobilités actives, en partage, en commun...) chez les plus jeunes par l'éducation (sensibilisation dans les écoles par l'expérimentation et par le jeu)
- Prévoir des programmes spécifiques pour les populations n'ayant pas bénéficié de ces formations : immigrés, personnes âgées...
- Considérer la mobilité comme un facteur-clé de l'intégration des populations immigrées, tant pour l'accès aux ressources du territoire que comme moyen d'autonomisation (ateliers vélos...); en prévoyant par exemple un service de conseil de mobilité au moment de la réalisation des démarches administratives d'installation
- Accompagner les seniors lors de leur transition vers l'âge de la retraite pour les aider à anticiper la contraction future de leur mobilité; associer aux aides au déménagement et à l'aménagement de leur logement un conseil en mobilité dédié.

## 3

### Renouveler les approches de la mobilité inclusive : services du quotidien et santé

Enfin, la réflexion sur la mobilité inclusive a tout intérêt à être transversale et à intégrer la question des services (crèches, garderies, services administratifs...), des commerces et des logements qui impactent les parcours et l'organisation quotidiens des individus. Agir sur les « motifs » de déplacement et sur l'aménagement permet alors, en particulier dans les zones peu denses, de dépasser la seule question des déplacements domicile-travail pour agir sur une chaîne des mobilités.

#### RECOMMANDATION 8

### Privilégier les approches intégrées logement/emploi/services et mobilité

- Inclure des objectifs de mobilité inclusive dans les documents de planification (SCOT, PDU)
- Établir un lien systématique entre zone de résidence/zone d'emploi/accès aux transports, tant pour les seniors que pour les précaires
- Prendre en compte toute la « chaîne de contraintes » des publics précaires dans l'accès à l'emploi et notamment l'accès à des services de crèches ou de garderies comme offres améliorant l'accès à l'emploi et réduisant la vulnérabilité géographique
- Développer des indicateurs de distance et de précarité énergétique induite entre les logements et l'emploi, mais aussi entre les logements et les services qui facilitent l'accès à l'emploi.

RECOMMANDATION 9

**Favoriser les lieux et les services répondant aux critères de la conception universelle, y compris dans le domaine des TIC**

- Redéfinir la notion d'accessibilité, non comme un problème spécifique pour certains usagers mais comme un enjeu pour tous
- Assurer l'accessibilité physique, économique et cognitive des infrastructures de mobilité, mais aussi des dispositifs d'informations (plan, horaires en temps réel,...)
- Appliquer le principe de design universel aux dispositifs d'information mobilité qui impliquent la maîtrise des TIC (applications smartphones notamment).

RECOMMANDATION 10

**Intégrer le facteur santé dans les démarches de mobilité inclusive**

- Faire la démonstration du lien entre la pratique des modes actifs et l'amélioration du bien-être au travail d'une part, et le ralentissement du vieillissement d'autre part
- Développer l'évaluation de l'impact (positif ou négatif) des infrastructures et services de mobilité sur la santé des populations fragiles (à l'instar des « Transportation Health Impact Assessment »)
- Permettre aux « prescripteurs » (CCAS, Centres sociaux, Agences de mobilité, personnel sanitaire) de faciliter l'accès aux modes actifs (notamment le vélo) à des personnes sédentaires
- Évaluer l'impact de ces politiques en termes de dépenses de santé évitées.



**Direction de l'étude : Léa Marzloff**  
**Réalisation de l'étude : Laurent Barelier**  
**avec Caroline de Francqueville Hansen,**  
**Elisa Mendoza-Hauchecorne,**  
**Karyn Poupée, Kathryn Teissier du Cros,**  
**Claire Huberson**  
**et Marc Fontanès (Auxilia).**

Nous tenons à remercier  
pour leur aide précieuse dans  
la réalisation de cette étude :

Mireille Appel-Muller (Institut pour la Ville en Mouvement), Francesc Aragall (Design for All Foundation), Raffaele Barbato (URBACT), Jean-Paul Birchen et Virginie Lasserre (CEREMA), Diane Bouchenot (Auxilia), Benjamin de la Pena (Knight Foundation), Sophie Fegueux (Ministère de l'Intérieur), Véronique Feypell (OCDE), Marlene Freudendal-Pedersen (Roskilde University), Madeleine Kelly et Daniela Rosca (Commission européenne), Eric Lebreton (Université de Rennes), Jean-Pierre Orfeuill (Institut d'Urbanisme de Paris), Karen Lucas (Institute for Transport Studies, Oxford University), Paula Negron-Poblete (Institut d'urbanisme de l'Université de Montréal), Karyn Poupée (correspondante AFP au Japon), Albert Rey (Urbacess), Katherine Freund (ITN America), Jacinthe Clossey (Société des Transports de Montréal), Katherine Mc Ilveen-Brown (Charlie's Free Wheels), Eliza Brunmayr (Radlobby), Cecilie Herlow (Croix-Rouge danoise), Inés Cassin (Fondation Altadis), Carol Johnson et Sara Kearney (Merseytravel), Nicky Basset-Powell (Rowan Public Affairs), Angelika Gasteiner (Transports de Salzbourg), Matthias Fiedler (Ville de Munich), Eva Maria Muñoz Navarro (SETRA), Anu Siren (Institut de Recherche Sociale au Danemark), Tetsuo Akiyama (Université Chuo-Daigaku), Pilar Quintana Susilla (Ville de Santander), Jens Willars (DSB), Angel José Faria Rodriguez (Osakidetza), Jose Rambla Lop (Accenture Espagne), Mary A. Leary et Gilbert F. Williams (Federal Transit Administration, Etats-Unis), Dr. Katherine Brookfield (University of Edinburgh), Carole Canno (Wimoov).

Cette étude a été réalisée par  
le cabinet d'études et de prospective  
Chronos pour le Laboratoire  
de la Mobilité inclusive, dont les membres  
fondateurs sont Wimoov et Total.



LABORATOIRE  
DE LA MOBILITÉ  
INCLUSIVE



Nous exprimons nos remerciements  
à l'ensemble des membres  
du Laboratoire de la Mobilité inclusive,  
qui ont permis de définir, suivre  
et réaliser cette étude. Merci également  
à tous les acteurs de terrain pour  
leur disponibilité et leur contribution.



Conception, réalisation, illustration :  
M&C Saatchi Little Stories