

ACCÈS À LA MOBILITÉ : ÉTUDE INTERNATIONALE

État des lieux, bonnes pratiques
et enseignements

Étude complète

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

MOBILITÉ
INCLUSIVE
LA MOBILITÉ ACCESSIBLE À TOUS

Cette étude a été réalisée par le cabinet d'études et de prospective Chronos pour le Laboratoire de la Mobilité inclusive entre juin et octobre 2014.

Direction de l'étude : Léa Marzloff

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

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
AVANT-PROPOS	6
La mobilité inclusive	6
Le Laboratoire de la Mobilité inclusive	6
Les études du Laboratoire de la mobilité inclusive	7
INTRODUCTION	9
PARTIE I	10
QUELLES REPONSES APORTEES AUX ENJEUX DE LA MOBILITE INCLUSIVE ?	10
INTRODUCTION	11
METHODOLOGIE	12
SYNTHESE	13
Des approches centrées “infrastructures” et “accessibilité physique”	13
Des différences prégnantes entre politiques locales ou nationales	14
Des projets innovants basés sur la pédagogie et le recours à la communauté	14
DONNEES COMPARATIVES	16
SUR LES PAYS ETUDIES	16
1. Données de cadrage	17
2. Panorama social	19
3. Dépenses sociales de l'Etat	21
4. Vieillesse	22
LES FICHES PAYS	23
1. Royaume-Uni	24
2. Danemark	31
3. Canada	36
4. Japon	42
5. Union Européenne	48
PARTIE II	53
QUELLES « BONNES PRATIQUES » DE MOBILITE INCLUSIVE A L'ETRANGER ?	53
AVANT-PROPOS	54
INTRODUCTION	55
METHODOLOGIE	56
La réalisation du benchmark s'appuie sur trois étapes	56
La grille d'analyse	56
SYNTHESE	58
L'accès à la mobilité, une ressource essentielle à la vie contemporaine	59
Des initiatives qui visent le développement de compétences personnelles et la responsabilisation	60

Des projets qui cherchent un modèle pour se déployer	60
Le partage des rôles : une question en suspens.....	60
Fiche 1	62
Transport solutions.....	62
Fiche 2	68
Independent Transportation Network <i>America</i>	68
Fiche 3	77
Navettes Or	77
Fiche 4	82
Conduce tu futuro	82
Fiche 5	88
Wheels2Work.....	88
Fiche 6	94
Postbus	94
Fiche 7	100
AENEAS	100
Fiche 8	107
TUS Développement concerté de l'infomobilité	107
Fiche 9	112
L'intégration par le vélo	112
.....	112
1. L'atelier Charlie's Free Wheels à Toronto (Canada).....	113
.....	114
2. La formation à la pratique du vélo à Vienne et à Copenhague	115
Fiche 10	119
TEKI Kinect	119
Fiche 11	125
Job Access & Reverse Commute (JARC)	125
Focus sur deux projets de recherche-action multipartenariaux.....	131
Focus 1	132
Mobility, Mood and Place	132
Focus 2	137
SIMON	137
Trois encadrés	142
1. Ville amie des aînés	143
2. Free off-peak concessionary bus travel.....	143
3. Le Design Universel	144
PARTIE III	146
QUELLES RECOMMANDATIONS.....	146
POUR LA FRANCE ?	146
INTRODUCTION	147
SYNTHESE	148
Réorganiser la gouvernance des projets de mobilité inclusive, depuis leur conception jusqu'à leur évaluation	150
Stratégie préalable	150

Recommandation 1 : Systématiser la coopération multipartenariale dans le développement des projets au niveau local.....	150
Recommandation 2 : Systématiser l'évaluation des programmes de mobilité inclusive et le suivi des bénéficiaires.....	153
Recommandation 3 : S'impliquer dans les réseaux européens/internationaux et renforcer les échanges de bonnes pratiques.....	154
Refonder la relation aux publics et aux bénéficiaires	157
Stratégie n°2	157
Recommandation 4 : Développer les processus de co-conception des offres et services de mobilité inclusive	157
Recommandation 5 : Développer le marketing personnalisé et s'adapter aux besoins des publics	159
Recommandation 6 : Responsabiliser et impliquer les publics à travers des contrats incitatifs.....	160
Recommandation 7 : Accompagner l'apprentissage de la mobilité	162
Renouveler les approches de la mobilité inclusive.....	164
Stratégie n°3	164
Recommandation 8 : Privilégier les approches intégrées logement / emploi / services et mobilité	164
Recommandation 9 : Favoriser les lieux et les services répondant aux critères de la conception universelle, y compris dans le domaine des TIC	166
Recommandation 10 : Intégrer le facteur santé dans les démarches de mobilité inclusive.....	168
REMERCIEMENTS	171

AVANT-PROPOS

La mobilité inclusive

L'objectif principal des déplacements ne réside pas dans le mouvement en lui-même, mais dans l'accessibilité aux ressources du territoire : services publics, commerces, espaces de loisirs, de travail, etc. La mobilité est donc un vecteur d'emploi, d'accès à la connaissance et de participation à la vie collective, en somme un levier essentiel pour combattre l'exclusion des populations éloignées de ces ressources.

Divers facteurs peuvent être à l'origine d'un empêchement de mobilité : économiques, physiques, cognitifs, culturels ou encore spatiaux. Sur le plan physique, on estime à 7,7 millions¹ le nombre de personnes souffrant de difficultés motrices en France. Plus largement, 35 à 40 % des Européens rencontrent des difficultés pour se déplacer à pied, à vélo ou en transports en commun².

Si l'on aborde l'empêchement de mobilité sous l'angle économique en croisant des données sur les niveaux de vie, minima sociaux perçus et situations professionnelles, on arrive à 7 millions de personnes en âge de travailler concernées par des difficultés de mobilité en France (*Mobilité, insertion et accès à l'emploi* - France 2013).

La mobilité inclusive adresse toutes les situations d'empêchement de mobilité et vise deux grands objectifs :

- mettre au point des solutions physiquement et financièrement accessibles aux catégories de populations exclues de la mobilité : personnes à faibles revenus, demandeurs d'emploi, travailleurs précaires, personnes âgées, personnes à mobilité réduite, etc.
- intégrer les personnes bénéficiaires dans le processus même de conception de l'offre, dans sa mise en œuvre et son évaluation, dans une démarche d'amélioration continue.

Pour en savoir plus sur cette thématique vous pouvez consulter le site du Laboratoire de la mobilité inclusive à l'adresse suivante : <http://www.mobiliteinclusive.com/>

Le Laboratoire de la Mobilité inclusive

¹ *Guide Design pour tous, comment s'y prendre ?* Annexe 1 : les capacités sensorielles ? Physiques, Cognitives. Données Enquête Handicap Santé 2008, INSSE. Données disponibles sur demande.

² Access and Inclusion – Improving Transport Accessibility for All, CEMT/CM (2006) in ISEMOA(2011) Pourquoi avons-nous tous besoin, un jour ou l'autre, de l'accessibilité ?

Créé à l'initiative de Wimoov (anciennement Voiture & Co) et de Total, le Laboratoire de la Mobilité inclusive a pour objectif d'associer les grands acteurs de la mobilité et de l'inclusion sociale - privés, publics, société civile - afin d'analyser les difficultés rencontrées par les publics les plus fragiles et de proposer des solutions. Il réunit des acteurs majeurs impliqués dans ces domaines : l'Ademe, l'Adie, la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne, le Conseil National des Missions Locales, la Fondation Agir Contre l'Exclusion, le Fonds d'Action Sociale pour le Travail Temporaire, la Macif, Pôle Emploi, la Fondation PSA Peugeot-Citroën, Renault, Reunica, le Secours Catholique, Solidarités Nouvelles face au Chômage.

Les missions du Laboratoire de la mobilité inclusive sont les suivantes :

- Rassembler les acteurs publics, privés et de la société civile concernés par le sujet pour réfléchir et partager des expériences concrètes,
- Faire émerger le thème de l'accès à la mobilité dans le débat public,
- Fournir des données et analyses objectives pour développer une meilleure compréhension du frein que peut représenter la mobilité,
- Concevoir des solutions de mobilité innovantes et accessibles à tous.

Les études du Laboratoire de la mobilité inclusive

Mobilité, insertion et accès à l'emploi en France - 2013

Cette étude fondatrice a été menée par le cabinet Auxilia en 2013 pour le Laboratoire de la Mobilité inclusive. Elle portait sur les liens entre mobilité et accès à l'emploi et a permis d'aboutir à des analyses et recommandations. Cette étude s'est appuyée sur un état de l'art des recherches académiques, 80 entretiens avec des professionnels et trois enquêtes nationales auprès de publics touchés par des enjeux de mobilité inclusive, des accompagnateurs et des employeurs.

Les principaux constats :

- Plus de 20 % de la population française connaît des difficultés d'ordre socio-économique qui impactent sa mobilité,
- Les freins à la mobilité sont d'ordre économique mais aussi géographique, social, ou encore liés à l'organisation du travail et aux compétences personnelles,
- Dans les zones périurbaines et rurales, on observe une « double peine » pour accéder aux biens et services essentiels y compris pour l'accès à l'emploi (l'éloignement des lieux d'embauche se double d'une limitation des options de mobilité).

Les principales recommandations :

- Développer l'acquisition de la compétence mobilité,
- Simplifier les aides disponibles,
- Encourager une approche "bassin d'emploi" impliquant davantage les prescripteurs et employeurs,

- Développer les pratiques innovantes et reconnaître les opérateurs spécialisés,
- Mettre au point des dispositifs de mesure et d'évaluation de la performance.

L'ensemble des résultats de cette étude est disponible sur les liens suivants : [synthèse](#), [rapport complet](#).

La mobilité des seniors en France - 2014

Conduite par Auxilia, cette étude qui s'est déroulée de mai à octobre 2014 visait à :

- Faire émerger le sujet de la mobilité des seniors auprès des pouvoirs publics, de la société civile et du grand public,
- Produire un diagnostic et un état des lieux des problématiques afin de faire émerger des solutions, ou de proposer des réponses,
- Analyser les projets mis en œuvre,
- Evaluer l'impact économique et social des solutions de mobilité pour les seniors,
- Relier les enjeux et réponses mises en œuvre à destination des seniors aux problématiques identifiées pour la mobilité vers l'emploi et proposer des synergies et recommandations pour une mutualisation des moyens.

Etude internationale sur la mobilité des personnes précaires et des seniors - 2014

Le cabinet Chronos a conduit de juin à octobre 2014 une étude internationale sur les difficultés de mobilité des personnes en situation de précarité et des seniors et sur les solutions qui leur sont proposées pour les accompagner dans leur mobilité. Les résultats de cette étude sont présentés ci-après.

INTRODUCTION

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 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 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 "réplicabilité", 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.

La version complète de cette étude est présentée dans ce livrable. Une synthèse est disponible sur le site Internet du Laboratoire de la Mobilité inclusive : <http://www.mobiliteinclusive.com/>

PARTIE I

QUELLES REPONSES APPORTEES AUX ENJEUX DE LA MOBILITE INCLUSIVE ?

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

INTRODUCTION

Cette première partie de l'étude vise à dresser un état des lieux synthétique des enjeux de mobilité inclusive et des réponses apportées par différents acteurs dans les cinq zones géographiques retenues.

Cette partie s'organise de la manière suivante :

une synthèse des enseignements présente les apports issus de l'étude des différentes zones,

une partie graphique introduit et compare les pays étudiés à travers des chiffres-clés relatifs à leur contexte démographique et socio-économique,

enfin des fiches "pays" détaillent pour chaque zone les problématiques et approches de la mobilité inclusive, les acteurs qui interviennent sur le sujet, et les grands types d'action menées dans le pays. La fiche "Union Européenne" est organisée d'une manière spécifique.

METHODOLOGIE

Plutôt que de prétendre à un tableau exhaustif de la mobilité inclusive dans le monde, l'étude se concentre sur une sélection de zones variées et riches d'enseignements pour le contexte français : le Canada, le Danemark, le Japon et le Royaume-Uni. Ces zones ont été choisies pour leur niveau de développement socio-économique similaire à celui de la France et pour leur organisation et approche très différentes de la mobilité inclusive.

L'Union Européenne est également étudiée à une échelle spécifique, celle des instances communautaires. En effet, l'Union Européenne s'est saisie du thème des "exclusions sociales" d'une part et de la mobilité des seniors d'autre part et ce principalement à travers des projets de recherche multipartenariaux.

La méthodologie de l'étude se base sur les éléments suivants, et ce pour chacune des zones :

- Une recherche documentaire basée sur les études-clés relatives à la mobilité inclusive (rapports gouvernementaux, études et recherches scientifiques, veille),
- Une recherche et sélection de données statistiques relatives à la mobilité inclusive,
- Un entretien avec un expert de la mobilité inclusive (chercheur, acteur associatif ...).

SYNTHESE

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 inclusive³ est assurée par un "système primaire" (politiques publiques d'insertion et d'accès à l'emploi) et par un "système secondaire" (acteurs associatifs notamment). Au sein de solutions proposées on distingue globalement des aides financières ou matérielles (accès au permis, tarification sociale, etc.), et des réponses pédagogiques (information et conseil)⁴. Cette prise en charge est complexe et susceptible d'améliorations. Qu'en est-il au sein des autres pays étudiés ?

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.

³ Faisant référence ici aux chômeurs et aux personnes en insertion professionnelle, selon le champ retenu par l'étude 2013 *Mobilité, insertion et accès à l'emploi*.

⁴ Auxilia (2013) *Mobilité, insertion et accès à l'emploi*

Nous avons donc privilégié dans la partie suivante de l'étude des projets et bonnes pratiques qui tiennent compte de ces deux biais et les dépassent d'une part et qui mettent les usagers précaires 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 universel⁵ (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 communautés⁶ 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 reposent souvent sur un équilibre précaire. 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

⁵ 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.

⁶ Le terme de "communauté" faire 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 ...).

forcée dans un contexte de restrictions budgétaires (Royaume-Uni), ou émanant spontanément de la société civile (Canada, Danemark ...).

DONNEES COMPARATIVES

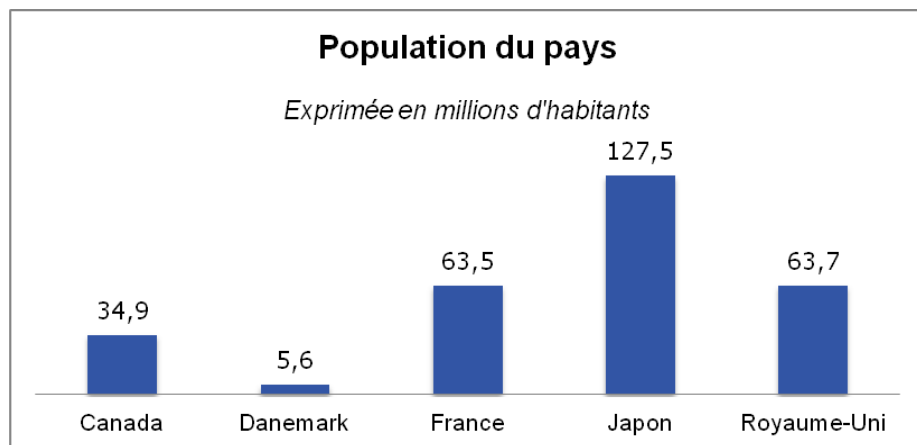
SUR LES PAYS ETUDIES

Les graphiques ci-après synthétisent des données statistiques générales pour chacun des pays étudiés : Canada, Danemark, Japon et Royaume-Uni en les comparant aux données françaises.

Ces graphiques fournissent des données de cadrage (données démographiques et économiques), des données relatives à la situation sociale des pays (chômage, pauvreté...), des données relatives aux dépenses sociales de l'Etat et enfin des données relatives à la population des seniors.

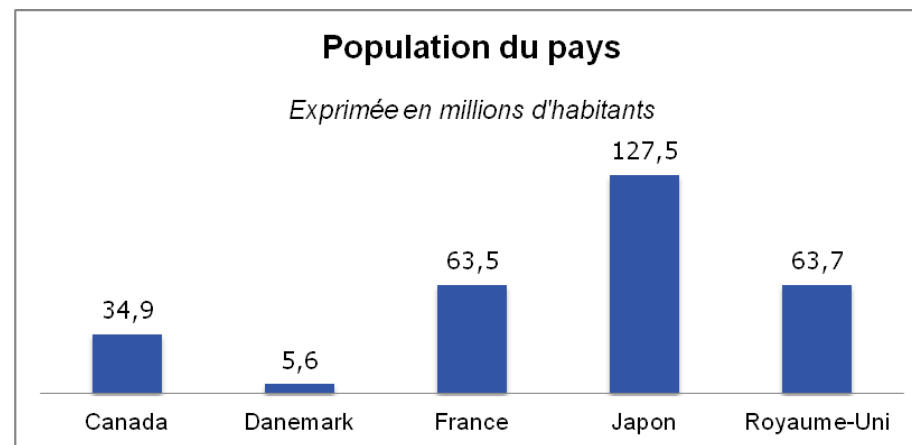
Ces données visent à éclairer la lecture des fiches-pays, aussi le lecteur peut-il s'y référer ponctuellement au fil de la lecture de l'étude.

1. Données de cadrage



Le panel de pays présente des contextes démographiques variés : la population du Japon est ainsi 23 fois plus élevée que celle du Danemark. France et Royaume-Uni présentent des populations totales proches.

Données pour 2012.
Source : OECD Factbook 2014

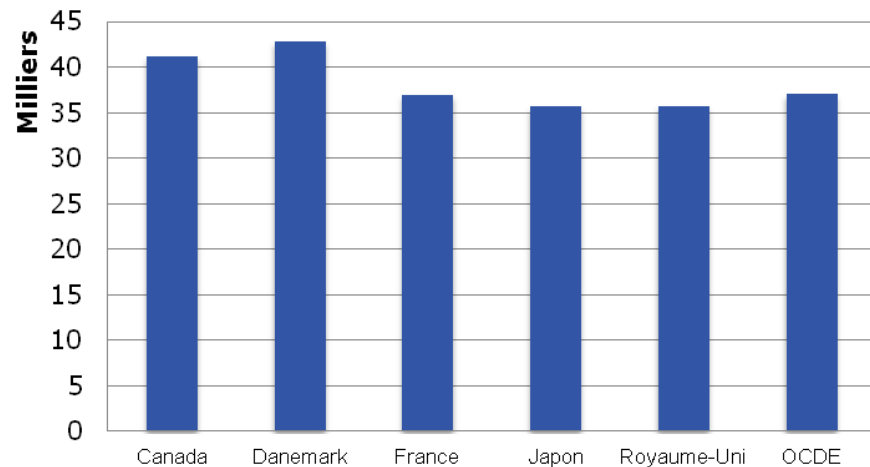


Canada et Japon se situent aux deux extrêmes d'un même spectre. La France et le Danemark présentent des densités de populations similaires.

Données pour 2012.
Source : OECD Demographic statistics

PIB par habitant

Exprimé en dollars



Les pays étudiés présentent des niveaux de richesse similaires.

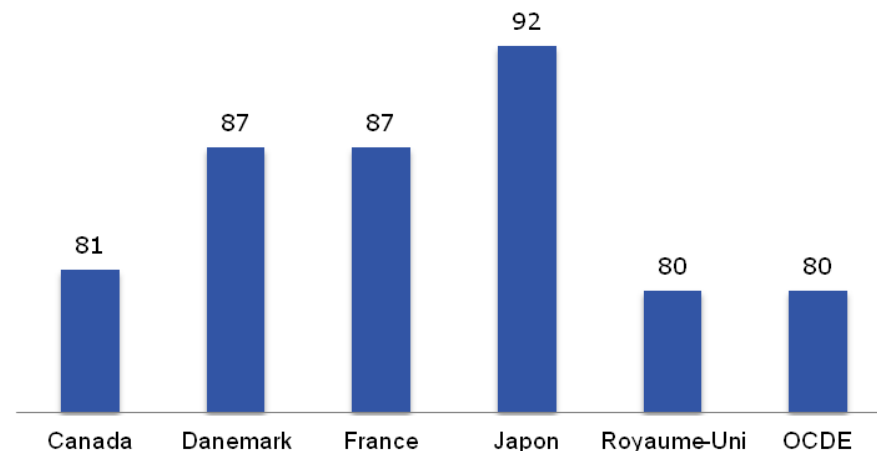
Le Danemark se distingue par un revenu par habitant légèrement plus élevé.

Données pour 2012.

Source : OECD Factbook 2014.

Population urbaine

Exprimée en % de la population totale

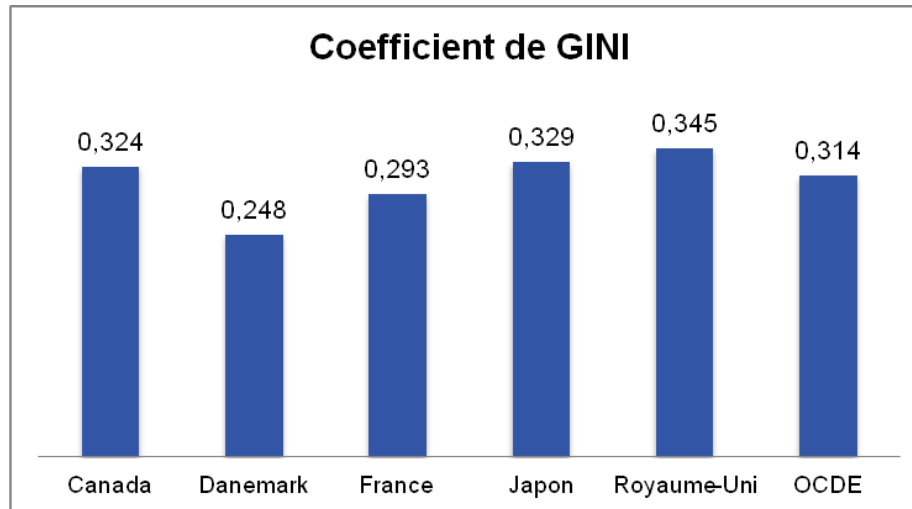


France et Danemark présentent des taux d'urbanisation équivalents. Le Japon se distingue par un des taux d'urbanisation les plus élevés au monde.

Données pour 2013.

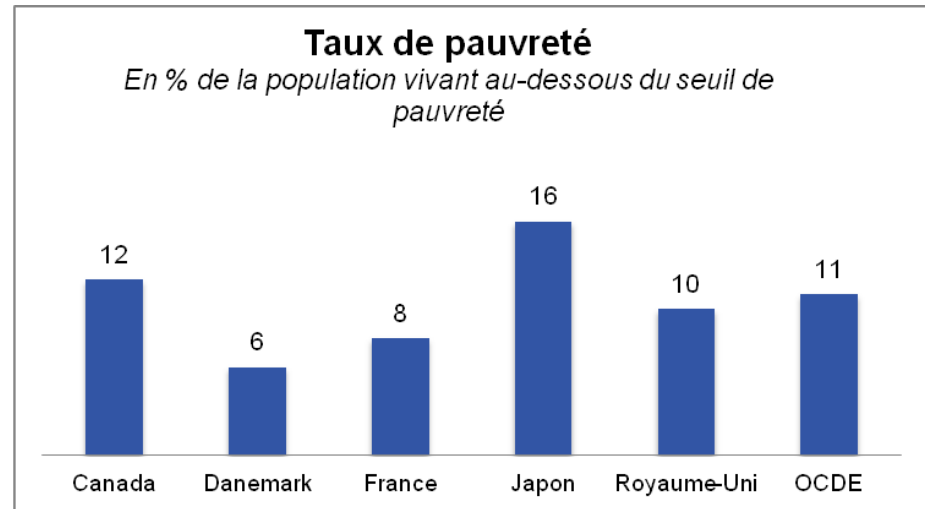
Source : Banque Mondiale, en utilisant les estimations de population de la Banque Mondiale et les rapports urbains des Perspectives d'urbanisation de la population mondiale des Nations-Unies.

2. Panorama social



Le coefficient de GINI mesure l'inégalité des revenus. 0 correspond à la situation dans laquelle tout le monde gagne le même revenu, et 1 à la situation dans laquelle une seule personne concentre tous les revenus. Le Danemark présente une société particulièrement égalitaire, tandis que le Canada, le Japon et le Royaume-Uni présentent des inégalités de revenus supérieures à la moyenne de l'OCDE.

Données pour la fin des années 2000.
Source : OECD 2011.

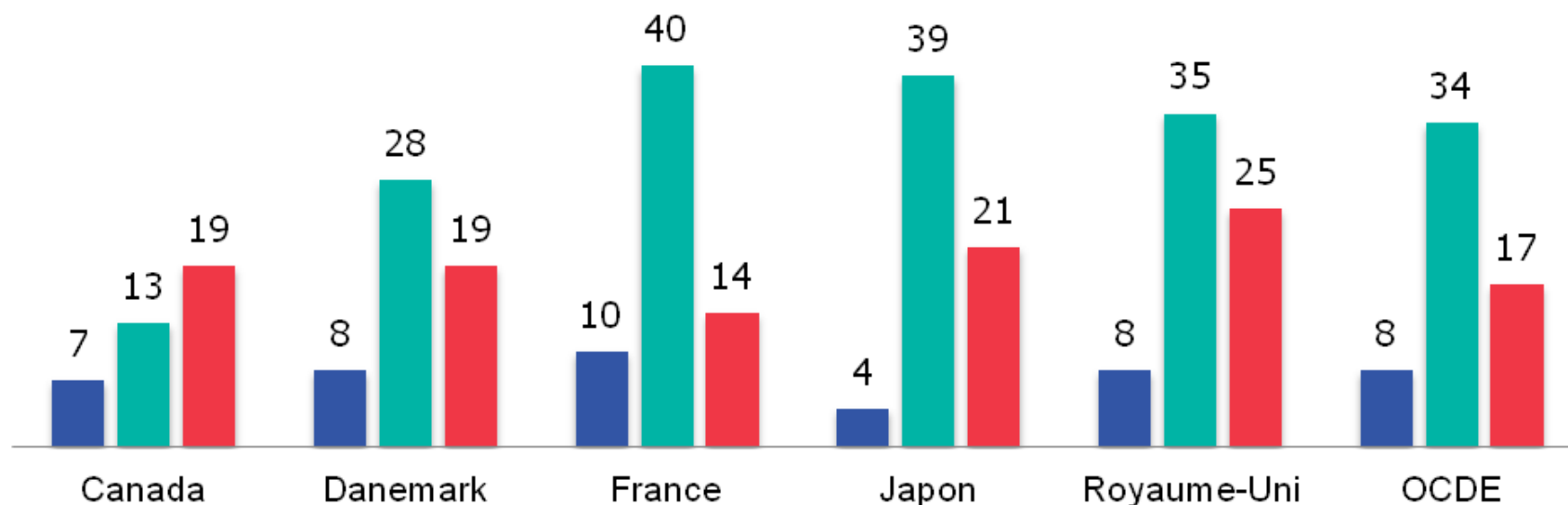


Une personne vit en dessous du seuil de pauvreté lorsque ses revenus sont inférieurs à la moitié des revenus médians de la population totale. Le Japon en particulier présente une proportion non-négligeable de personnes vivant en-dessous du seuil de pauvreté (16 %).

Données pour 2010 ou l'année la plus récente selon les pays. Source : OECD Factbook 2014.

Panorama de l'emploi

■ Chômage (en % de la population active) ■ Chômage longue durée (en % des chômeurs)
■ Emplois à temps partiel (en % des emplois)

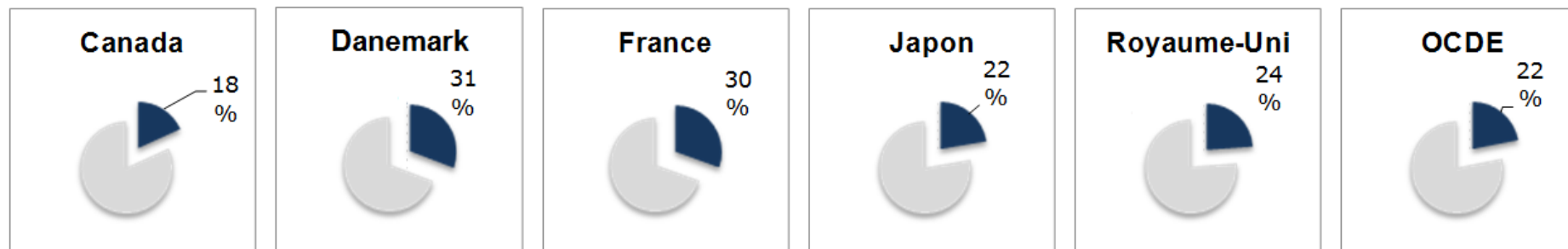


Le taux de chômage particulièrement faible au Japon s'explique par la forte proportion d'emplois précaires. France, Japon et Royaume-Uni présentent des taux de chômage longue durée particulièrement élevés (> 35 %), et au Royaume-Uni, un quart des emplois sont des emplois à temps partiel.

Données pour 2012, source OECD Factbook 2014

3. Dépenses sociales de l'Etat

(en bleu, en % du PIB)

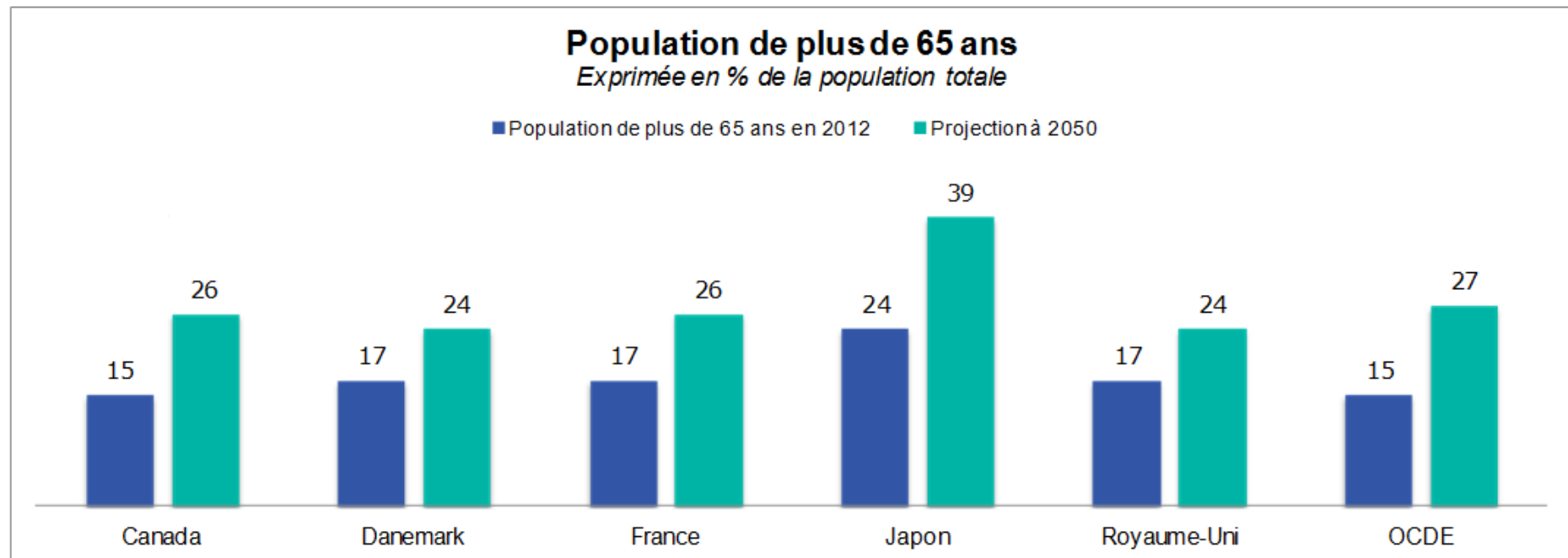


Les dépenses sociales comprennent les transferts financiers, biens et services, et déductions d'impôts accordés par l'Etat aux ménages à faibles revenus, aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, aux malades, aux chômeurs, ou aux jeunes. Ces bénéfices peuvent émaner des niveaux de gouvernement central et local, et inclut des fonds de sécurité sociale.

La France et le Danemark sont les pays où l'état-providence reste fort, avec environ 30 % du PIB consacré à des dépenses sociales (soit 8 points de plus que la moyenne de l'OCDE). Le Canada présente des dépenses sociales particulièrement faibles (18 %).

Données pour 2013 (2010 pour le Japon). Source : OECD Factbook 2014

4. Vieillesse



Le Japon présente une population particulièrement âgée : son taux de personnes âgées (un quart de la population totale) correspond à peu près aux taux prévus pour les autres pays de l'OCDE en 2060.

Sources: OECD Factbook 2014 et OECD (2013), "Demographic trends", in *Health at a Glance 2013: OECD Indicators*, OECD Publishing

LES FICHES PAYS

Plutôt que de brosser un panorama général de la mobilité inclusive dans le périmètre de l'OCDE, nous avons choisi de nous focaliser sur cinq zones d'études (Canada, Danemark, Japon, Royaume-Uni et Union Européenne).

Cette focalisation permet de distinguer les problématiques, approches, répartitions des rôles entre les acteurs et moyens d'actions privilégiés, qui varient fortement d'un pays à l'autre. L'échelle "OCDE" apparaît comme trop large pour présenter un tableau cohérent, tandis que l'échelle locale est trop spécifique pour détecter des tendances lourdes : c'est bien le cadre national (basé sur une sélection de pays) qui semble ici le plus pertinent.

Pour chaque pays, nous avons retenu les informations les plus significatives et les plus éclairantes pour le cas français. Il s'agit à chaque fois de saisir ce qui fait la spécificité de l'approche, de l'organisation institutionnelle et des actions pour chacune de ces zones.

Les « fiches pays » sont organisées de la manière suivante, pour chacune des zones :

- Deux encadrés "Fiche d'identité" et "Enseignements-clés"
- Une analyse des problématiques et approches de la mobilité inclusive,
- Une analyse des acteurs intervenant sur le thème de la mobilité inclusive et de leur organisation,
- Un panorama des actions principales menées dans le pays,
- Une partie "En savoir plus" pour aller plus loin (Ressources, Institutions et Remerciements).

Les projets les plus innovants repérés dans les différents pays ont fait l'objet d'une analyse spécifique développée dans la partie 2 de l'étude « Quelles bonnes pratiques de mobilité inclusive à l'étranger ? ».

1. Royaume-Uni

Fiche d'identité

Nom du pays : Royaume-Uni
Population : 63,7 millions
Taille du pays : 242.509 km²
Densité : 261 habitants au km²

Enseignements-clés

Le Royaume-Uni a joué un rôle précurseur dans la mise à l'agenda politique de la mobilité inclusive. Le milieu académique (*Transport Studies Unit*, Oxford en particulier) a bien documenté cette problématique. Sur le terrain, certaines régions se distinguent par leur volontarisme (West Midlands, Merseyside...), dans un contexte global de remise en cause des politiques publiques sociales (gel des subventions et délégation de la fourniture de services à la société civile).

Problématiques et approches de la mobilité inclusive

Le Royaume-Uni est un pays aux caractéristiques démographiques proches de celles de la France, mais avec une densité de population bien plus élevée que celle de l'Hexagone (respectivement 260 contre 129 hab./km²). Comme en France, la question de l'accès à la mobilité des seniors et des précaires représente un enjeu majeur.

Une population vieillissante qui vient gonfler la demande de transports publics

En 2050, les plus de 65 ans représenteront près d'un quart de la population du Royaume-Uni.⁷ Le Parlement prévoit en conséquence une augmentation de la demande de transports en commun, particulièrement chez les seniors captifs qui ne possèdent pas de voiture ou ne sont plus en mesure de conduire.

Trois phénomènes compliquent les déplacements des publics précaires

⁷ "Demographic trends", Health at a Glance 2013: OECD Indicators, OECD Publishing

1/ Les populations les plus défavorisées ont des taux de possession de véhicules particuliers plus faibles que la moyenne et dépendent largement de l'offre des transports publics. De ce fait, ils ont tendance à moins se déplacer et ces difficultés de déplacement sont un frein à leur retour à l'emploi.

2/ La politique de restriction budgétaire du Royaume-Uni ayant entraîné la diminution voire l'arrêt de services de nombreuses lignes de bus utilisées par ces personnes pour aller travailler en périphérie, la pérennité de leur emploi peut s'en trouver menacée.

3/ Enfin la proportion croissante d'emplois à temps partiel (25 % du total des emplois⁸) aux horaires souvent décalés ou répartis en plages horaires éparpillées dans la journée demanderait justement un service de transport public riche et adapté.

Chiffres clés

- 85 % des ménages possèdent une voiture au Royaume-Uni, mais ce taux chute à 50 % pour les 20 % ayant les revenus les moins élevés. Ces ménages réalisent 17 % de déplacements de moins que la moyenne.

National Travel Survey 2006 / House of Commons 2013

- En 2003, une étude gouvernementale estimait que 13 % des chômeurs avaient renoncé à candidater à un emploi dans les 12 derniers mois à cause d'un problème de transports.

Department of Transport d'après l'Office of National Statistics, 2003

- On compte 11 millions de personnes à mobilité réduite au Royaume-Uni.

Gouvernement du Royaume-Uni, Statistiques, Disability Facts and Figures, 2014

L'approche de la mobilité inclusive au Royaume-Uni s'est surtout organisée autour de recherches et d'études académiques qui ont eu un impact sur les politiques européennes et dans le milieu de la recherche mais qui n'ont entraîné sur le terrain que de faibles améliorations dans l'offre de transport public et dans leur accessibilité pour tous types de publics.

2003 : "Making the connections", un rapport précurseur qui ouvre le débat sur la mobilité inclusive

⁸ OECD Factbook 2014, Part-time employment

Publié en 2003 par l'unité "Social Exclusion" du Department for Transport, ce rapport affirme clairement que l'inadaptation de l'offre de transports peut renforcer l'exclusion sociale, en limitant l'accès à des services clés comme l'éducation ou la santé. Cette publication est une étape-clé pour la mise à l'agenda politique de la question de la mobilité inclusive. Elle a déclenché un certain nombre de recherches académiques au Royaume-Uni et en Europe.

2010-2011 : Projet de recherche "Impacts sociaux et problèmes d'équité sociale dans le Transport"

Mené par la Transport Studies Unit de l'Université d'Oxford, ce projet vise à remédier au manque de compréhension des impacts sociaux du transport, en plaidant pour davantage de coopération entre le monde de la recherche et les décideurs politiques. Une série d'ateliers a été organisée, chacun ayant donné lieu à la publication de *Policy briefings* (résultats et recommandations pour les politiques de transport).

2013 : Un comité parlementaire pour évaluer l'accessibilité des services publics

En 2010, un Comité du House of Commons (l'équivalent de l'Assemblée Nationale au Royaume-Uni) a lancé [une enquête](#) sur le lien entre les transports et l'accessibilité aux services publics. Il s'agit de voir si, dans un contexte de restrictions budgétaires et de hausse des tarifs des transports, le gouvernement s'assure que ses services publics sont accessibles. La conclusion montre que l'accessibilité aux services publics s'est dégradée depuis la publication du rapport "*Making the connections*" de 2003.

Organisation et acteurs de la mobilité inclusive

Acteurs publics : délégation à la société civile et recherche de volontariat

La politique menée par le Royaume-Uni relative à la mobilité inclusive s'intitule "[Making transport more accessible to all](#)" (*Rendre le transport davantage accessible à tous*). Deux publics sont ciblés en priorité : les personnes à mobilité réduite et les seniors. Deux axes principaux sont envisagés :

- Dans le cadre du projet de [Big Society](#), le gouvernement délègue une partie de la fourniture des services publics à la société civile au niveau local, en finançant des initiatives communautaires (associations, volontariat) qui fournissent des solutions de mobilité. Le gouvernement a par ailleurs commandé un rapport au bureau d'études Steer Davies Gleave pour évaluer le potentiel du volontariat dans la fourniture de services de mobilité à destination des handicapés et des précaires. Le « transport communautaire » est en effet perçu par le gouvernement comme une solution « inclusive » à destination des minorités, des groupes pouvant faire l'objet de discriminations

en raison de leur ethnicité ou de leur genre, ou des publics potentiellement précaires (personnes à faibles revenus, personnes isolées, jeunes).

- Enfin par la voie législative le gouvernement s'assure que les opérateurs de transport respectent les normes d'accessibilité.



Un bus opéré par des volontaires dans l'Oxfordshire – Source : Oxfordshire Rural Community Council

Au niveau local, peu de projets et des initiatives au “cas par cas”

A partir de 2006, les autorités de transport locales ont dû mener des évaluations d'accessibilité dans le cadre de leurs Plans de Transport Local quinquennaux. D'après Preston⁹, ces évaluations ont débouché sur peu de projets concrets. Finalement, c'est au cas par cas et au niveau local que seront mises en place des politiques de mobilité inclusive, là où les autorités locales de transport font preuve de volontarisme politique et/ou disposent de ressources suffisantes : West Midlands Integrated Transport Authority, Merseytravel, Transport for London. Par ailleurs, certaines autorités locales sont particulièrement actives au niveau européen, particulièrement au sein du réseau POLIS dédié à l'innovation dans les transports.

Associations : une réflexion orientée sur les seniors et les PMR

- [Disability Rights UK](#), une association de défense des personnes handicapées, lance fréquemment des campagnes sur le thème de l'accessibilité (physique) aux transports publics
- [Age UK](#), une organisation sans but lucratif, défend notamment les droits des personnes âgées à bénéficier d'un service suffisant de transport.

⁹ Preston, J. (2009) 'Editorial' in Transport Policy Special Issue 16: 3: 140-142 (Guest editors Lucas, K. and Stanley, J.)

- [Transport for All](#), une association londonienne, vise à favoriser l'accessibilité des PMR et des seniors aux transports londoniens.

AgeUK, Greater London Forum for Older people et Transport for All ont notamment co-rédigé un rapport¹⁰ sur l'expérience des PMR et des personnes âgées dans les bus à Londres, avec une série de préconisations. On peut noter que ces associations sont exclusivement mobilisées pour défendre le droit des seniors et des PMR en matière de transports publics. Aucune d'entre elles ne met l'accent sur les publics précaires.

Actions principales menées dans le pays

Seniors : un pass gratuit pour les transports en commun

Les personnes âgées et les handicapés bénéficient d'un "Pass" qui leur permet de voyager gratuitement sur tous les bus en Angleterre, en dehors des heures de pointe (*Free off-peak concessionary bus travel*). 10 millions de personnes en bénéficient au Royaume-Uni¹¹.

Publics précaires

Les managers locaux des Jobcentre Plus, équivalent de nos Pôle Emploi, disposent d'un fonds "Flexible Support Fund" dont l'usage est discrétionnaire. Ils peuvent décider d'utiliser ce fond pour subventionner les déplacements des personnes en recherche d'emploi, mais n'y sont pas obligés.

Le gouvernement du Royaume-Uni finance la prise en charge de certains déplacements par des communautés locales en milieu rural, sur la base du volontariat. (1.700 communautés recensées en 2011¹²). Ce fonds est distribué aux autorités de transport locales (rurales en particulier) qui les reversent elles-mêmes aux organisations de *community transport*.

¹⁰ [Age UK, Greater London Forum for Older people and Transport for All \(2011\) – On the buses. Older and disabled people's experiences on London buses](#)

¹¹ Local Government Association, 2014

¹² Department for Transport, Community Transport : Guidance for Local Authorities, 2011



Ci-dessus : Fourniture de vélos et d'entraînements à des membres d'un Centre communautaire, Liverpool.
Source : MerseyTravel.

Ci-dessous : bénéficiaires du programme d'aide à la mobilité vers l'emploi "WorkWise". Source : Network West Midlands.



En savoir plus

Ressources

- Department of Transport (2003), Social Inclusion Unit, Making the connections : Final report on transport and social exclusion
- Karen Lucas (2012), *Transport and social exclusion : where are we now ?*
- House of Parliament (2013) Accessing Public Transport - Postnote n°432

Institutions

- Gouvernement du Royaume-Uni - Department of Transport - Equalities team
equalities@dft.gsi.gov.uk
- Transport for London – Social Inclusion - Leyla Mustafa -
LeylaMustafa@TfL.gov.uk
- Transport for All
contactus@transportforall.org.uk

Remerciements

Merci à Karen Lucas, Chercheuse au sein de la Transport Studies Unit à Oxford et experte des liens entre le transport et l'exclusion sociale.

2. Danemark

Fiche d'identité

Nom du pays : Danemark
Population : 5,6 millions
Taille du pays : 42 959 km²
Densité: 130 habitants au km²

Enseignements-clés

Au Danemark, des politiques publiques de prévention de l'exclusion sociale sont mises en place à l'échelle nationale afin d'assurer l'intégration de chacun dans la société. En ce qui concerne la mobilité inclusive, le pays privilégie une approche "globale" à travers des projets de *Design pour tous* d'une part, et d'acculturation de l'ensemble de la population à la pratique du vélo d'autre part. Seniors et immigrés font ponctuellement l'objet de politiques spécifiques de mobilité inclusive.

Problématiques et approches de la mobilité inclusive

Le Danemark est un pays à la superficie très limitée (13 fois plus petit que la France) et dont la densité comme la topographie facilitent les mobilités collectives et la pratique des modes actifs (marche et vélo). La société danoise s'est à la fois construite sur un modèle d'Etat-providence qui assure une relative homogénéité du niveau de vie des populations et sur un modèle intégrateur où le plus grand nombre doit être impliqué dans la vie de la Cité.

La question des précaires n'apparaît pas prioritaire au vu des conditions d'indemnisation avantageuses mises en place par l'Etat. Ainsi, les approches relatives à l'inclusion par la mobilité concernent plus particulièrement les populations immigrées d'une part, et les seniors d'autre part.

Les différentes politiques menées et les services proposés au Danemark sont conçus le plus souvent de façon "inclusive", désignée là-bas sous l'appellation anglo-saxonne "for all". On retrouve dans l'approche de la mobilité cette volonté de proposer des services "pour tous" grâce :

- à des politiques sociales et de santé publique : promotion de la marche et du vélo comme modes de déplacement positifs (santé, économie, lien social). Rappelons

que la part modale du vélo y est de 18 % dans l'ensemble du pays (et de 36 % à Copenhague)¹³ contre 3 % en France.

- à une considération toute particulière pour les projets de mobilité inclusive à l'égard des "seniors", le vieillissement de la population étant une problématique prégnante au Danemark (18 % de la population était âgée de 65 ans et plus en 2012)¹⁴.

- à la sensibilisation à la culture et à l'apprentissage de la pratique du vélo, comme facteur d'intégration sociale pour les populations immigrées.

- à l'approche par le "Design pour tous" (conception d'environnements, d'équipements ou de technologies qui peuvent être utilisés par tous sans nécessiter d'adaptation spéciale). Cette volonté se retrouve non seulement dans les projets d'infrastructure (Métro de Copenhague) mais aussi dans les systèmes d'information, à l'instar de l'initiative TUS Design qui consiste à harmoniser la signalétique de tous les opérateurs de transports en commun dans un objectif d'accessibilité cognitive.



Train de banlieue DSB accessible à tous – Copenhague. Source : Chronos

Organisations et acteurs de la mobilité inclusive

D'une façon générale, l'ensemble des acteurs danois est sensibilisé à la question de la mobilité inclusive. Leurs réflexions et projets se développent sous l'angle de la conception universelle, c'est-à-dire s'adressant au plus grand nombre d'emblée.

¹³ City of Copenhagen, Bicycle statistics d'après le Bicycle Account 2012

¹⁴ OECD Factbook 2014, Elderly population by region

Deux grands types d'acteurs sont plus particulièrement intéressés par la mobilité des seniors et des immigrés : les acteurs publics et les acteurs associatifs.

L'Etat et les collectivités locales sont très actifs dans la mise en œuvre de mesures encourageant la mobilité des personnes âgées :

- Construction d'hébergements proches des transports en commun,
- Services porte-à-porte pour les logements peu accessibles,
- Tarifs réduits dans les transports en commun,
- Campagnes de promotion de la marche et du vélo.

Il existe par ailleurs un [Conseil des seniors](#) dans chaque municipalité qui est un "lobby" influent. Ce conseil est consulté pour toute question concernant les seniors et leur place dans la ville.

Au niveau associatif, beaucoup d'actions à l'égard des mobilités inclusives sont pilotées par la [Croix Rouge](#) qui intervient localement pour proposer des cours de vélo aux immigrants. La Croix Rouge met aussi des minibus à disposition des personnes âgées cinq jours par semaine pour qu'ils puissent se déplacer, entretenir des liens sociaux, etc.

Actions principales menées dans le pays

Les actions menées vont de la campagne de sensibilisation jusqu'à la construction d'infrastructures, en passant par la formation.

Odense

Depuis 2007, la municipalité d'Odense (3ème ville du pays) poursuit un programme "trafic et mobilité" à destination des personnes âgées :

- Promotion d'un réseau cyclable et piéton sécurisé (éclairage, voies vertes) pour maintenir les personnes actives
- Réseau de bus ciblé pour les plus de 65 ans
- Campagne de sensibilisation à la marche, ateliers et tours de vélo gratuits.

Copenhague

La ville de Copenhague a lancé sa politique de santé publique "Long Live Copenhagen" (2011-2014) sur le thème de la promotion de la marche et du vélo. L'activité physique est considérée comme partie prenante de la politique pour l'emploi, au motif qu'une bonne santé augmente les opportunités de travail. Autre chantier, le métro de Copenhague a été conçu avec les usagers dès les premières phases de conception, selon les principes du design universel.

L'association Godadgang, axée sur un tourisme dédié aux handicapés, mais aussi aux personnes âgées vulnérables, milite pour un principe d'accessibilité pour tous. Elle labellise les structures qui sont accessibles aux personnes ayant des besoins spécifiques en termes de mobilité.



En savoir plus

Ressources

- Rachel Thomas (2007), *L'accessibilité des réseaux de transport en commun en Europe. Etat des lieux des pratiques de référence*, Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Grenoble, Octobre 2007.
- Ville de Copenhague (2014), *Copenhagen Integration Policy 2011-2014*
- Karin Bendixen (2010), *Perspective from Denmark : Design for All – Point of no return !*

Institutions

- Ville de Copenhague, Employment and Integration Administration, www.bif.kk.dk
- Danish Red Cross - Cecilie Herløw
ch@rodekors.dk
- **Métro de Copenhague**
<http://www.m.dk/>

Remerciements

Merci à Cecilie Herløw, responsable du programme de formation des immigrants au vélo à la Croix Rouge de Copenhague, Malene Freudendal-Pedersen, professeure associée à l'Université de Roskilde et experte en mobilité, Anu Siren, chercheuse à l'Institut de Recherche Sociale et experte sur la relation mobilité-âge-genre.

3. Canada

Fiche d'identité

Nom du pays : **Canada**
Population : **34,9 millions**
Taille du pays : **9 093 507 km²**
Densité : **< 4 habitants au km²**

Enseignements-clés

Au Canada, les problématiques de mobilité inclusive ne font pas l'objet d'une politique spécifique au niveau fédéral. Si des solutions de mobilité à destination des personnes âgées sont de plus en plus développées au niveau local, le gouvernement ne fournit pas de réponses aux problèmes de mobilité des publics précaires et/ou isolés : c'est alors la communauté (associations, *charities*...) qui s'organise pour mettre en œuvre des mécanismes de solidarité.

Problématiques et approches de la mobilité inclusive

Le Canada compte de vastes espaces faiblement habités qui peuvent générer des problèmes d'isolement. Basé sur un modèle urbain extensif (*urban sprawl*), le pays compte de nombreuses banlieues ou pôles suburbains où la dépendance automobile est forte (en moyenne 1,87 véhicule par ménage en Alberta par exemple¹⁵), ainsi que d'immenses espaces ruraux aux habitats très dispersés.

Au Canada, le gouvernement fédéral ne mène pas de véritable « politique de mobilité durable » à proprement parler¹⁶. Il se charge principalement de financer des infrastructures à travers son Plan Chantiers Canada. Certaines provinces se distinguent par leur volontarisme en matière de mobilité durable : le Québec s'est ainsi doté en 2014 d'une ambitieuse « Stratégie nationale de mobilité durable » qui prévoit de transférer 931 millions de dollars initialement réservés au transport routier vers des investissements dans le transport collectif.

Au-delà des seniors, population traitée de façon prioritaire, les enjeux de mobilité se posent pour les jeunes « ruraux » qui rencontrent des obstacles à l'emploi et aux sociabilités et pour les communautés autochtones qui cumulent les inégalités et un isolement géographique extrême.

¹⁵ Natural Resources Canada (2009), Canadian Vehicle Survey Summary Report

¹⁶ Eric Champagne (2012), Mobilité urbaine durable et fédéralisme, Midis de l'AMT

Le vieillissement accéléré de la population (26 % de 65 ans et plus en 2050¹⁷) et la perte des compétences de conduite encouragent associations et acteurs publics locaux à imaginer des solutions d'accès aux services publics en zone rurale.

Chiffres-clés

- Plus de 14 % de la population canadienne souffre d'un handicap.
Employment and Human Resources Canada (2006), Canadians on context – People with disabilities
- 21 % des ménages canadiens ne possèdent aucune voiture, contre 53 % chez les ménages du premier quintile (20 % de la population gagnant les plus bas revenus).
Victoria Transport Policy Institute, 2003

Une approche extensive de la mobilité des seniors

Au Canada, la mobilité des seniors est un thème principalement abordé par le biais de l'accessibilité physique, incluant de fait une partie des problématiques liées à la mobilité des PMR (personnes à mobilité réduite). Cependant, les approches varient fortement selon les provinces et le Québec apparaît comme l'une des provinces les plus avancées sur le sujet.

L'évènement déclencheur de ces politiques en faveur des seniors a été la publication par l'OMS du [guide "Ville amie des aînés"](#) qui propose des plans d'actions pour adapter la ville aux personnes âgées. Le transport en est l'une des dimensions-clés en tant que condition indispensable pour assurer l'autonomie des personnes âgées. En revanche, trois problématiques sont encore peu abordées par les politiques publiques à l'égard des seniors : la dépendance à l'automobile dans les territoires périurbains et ruraux, le défi de l'accessibilité cognitive et la question des faibles revenus des personnes âgées.

Précaires : peu de prise de conscience sur les liens entre mobilité et inclusion

Il n'existe pas de prise en charge des frais de transport par les entreprises au Canada, et les tarifications sociales dans les transports publics sont rares (seuls les personnes âgées, les enfants et les étudiants en bénéficient parfois, notamment à Montréal, Toronto et Vancouver).

Si l'entraide informelle est fréquente, la solidarité n'est pas institutionnalisée. Et l'on considère, à l'instar d'autres cultures anglo-saxonnes, qu'il revient à chacun de

¹⁷ "Demographic trends", Health at a Glance 2013: OECD Indicators, OECD Publishing

trouver des solutions à ses problèmes économiques, impactant notamment la mobilité.

Organisation et acteurs de la mobilité inclusive

Si le Canada mène davantage de politiques sociales que son voisin américain, les dépenses publiques relatives à la mobilité restent relativement faibles par rapport à la moyenne des pays développés¹⁸.

Au niveau fédéral, c'est le ministère de l'emploi et du développement social¹⁹ canadien qui est théoriquement responsable des problématiques de mobilité inclusive. En charge à la fois des seniors, des personnes handicapées et des personnes en insertion / recherche d'emploi, ce dernier se concentre surtout sur les questions d'accessibilité physique au transport.

C'est au niveau local qu'on repère les acteurs les plus dynamiques sur la question : Provinces (le Québec en particulier), municipalités (notamment la Ville de Québec, Montréal et Toronto) et associations.

Concernant les précaires, c'est au niveau communautaire et local que des solutions sont formulées : organismes à but non-lucratifs et associations vont fournir des services (ateliers, accompagnements bénévoles) qui ne sont pas pris en charge par la puissance publique.

Les actions principales menées dans le pays

Les projets innovants sont principalement menés au niveau local que ce soit à l'échelle des provinces ou des municipalités.

Le Québec se distingue par son foisonnement d'acteurs et d'initiatives locales.

Le programme “Ville amie des aînés”

En 2008, le gouvernement du Québec a lancé une expérimentation de cinq ans sur sept sites pilotes “Ville amie des aînés”.

Dans cette province, 17 des conseils régionaux de développement ont accompagné la mise en place d'une commission dite “table de concertation des aînés”. L'une des plus actives est celle de [l'Île de Montréal](#), qui fait de la mobilité un axe prioritaire de son travail.

Toujours sur le programme “Ville amie des aînés”, le gouvernement du Québec accorde jusqu'à 50.000 dollars par plan d'action aux municipalités pour la réalisation

¹⁸ Victoria Transport Policy Institute (2003), Social inclusion as a transport planning issue in Canada, p.19

¹⁹ Employment and Social Development

de cette démarche. Ainsi, la ville de Québec s'est dotée d'un plan d'actions Municipalité amie des aînés 2012-2015 qui met l'accent sur le Design Universel (conception d'environnements, d'équipements ou de technologies qui peuvent être utilisés par tous sans nécessiter d'adaptation spéciale) et le "vieillessement actif".

Le Ministère des Affaires municipales et du territoire octroie également des aides financières pour mettre en place des projets d'infrastructure liés à ces plans d'actions.

Par ailleurs, un certain nombre d'actions sont relatives à la mise en place de transports à la demande. Ainsi, le volet "transport" du Programme de soutien 2013-2014 propose la mise en place de services d'accompagnement et de transport dans les petites localités.

Les autorités de transport agissent pour les seniors... mais peu pour les précaires

La Société de Transport de Montréal (STM) a mis en place quelques programmes à destination des seniors, notamment la "navette Or" : bus spécial dont le circuit répond aux intérêts des personnes âgées (centres commerciaux, bibliothèque, cliniques de santé, etc.). Pour les quartiers à faible densité de population, la STM a mis en place un service de ["taxi adapté"](#) pouvant être réservé jusqu'à 40 minutes à l'avance.

Les publics précaires ne font pas l'objet d'autant d'attention et sont pris en charge dans certaines localités par des conducteurs volontaires via des associations communautaires soutenues par des fonds publics ([Bancroft Community Transit](#)). Ils sont aussi accompagnés par des associations de promotion du vélo qui font de ce mode de transport un vecteur de solidarité voire même d'insertion professionnelle des jeunes ([Bikes without borders](#), Charlie's Free Wheels...)



*Une véhicule Bancroft Community Transit pour des trajets porte-à-porte.
Source : Bancroft Community Transit*



*Un atelier de réparation de vélos à Toronto.
Source : Charlie's FreeWheels*

En savoir plus

Etudes

- Victoria Transport Policy Institute (2003), Social inclusion as a transport planning issue in Canada
- Paez, Mercado, Farber, Morency, Roorda, (2009), Mobility and social exclusion in Canadian communities
- Negron-Poblete et Seguin (2010), *Vieillissement et enjeux d'aménagement: regards à différentes échelles*. Presses de l'Université du Québec, 2012.

Acteurs

- Employment and Social Development Canada (Ministère)
<http://www.esdc.gc.ca/>
- Société des Transports de Montréal (STM)
<http://www.stm.info/fr>
- Charlie's Free Wheels
<http://www.charliesfreewheels.ca/>

Remerciements

Merci à Paula Negron-Poblete, professeure à l'Institut d'urbanisme de l'Université de Montréal et co-directrice de l'Observatoire de la Mobilité Durable, spécialiste des mobilités, de l'accessibilité et des relations entre structures urbaines et exclusions spatiales.

4. Japon

Fiche d'identité

Nom du pays : Japon
Population : 127,5 millions
Taille du pays: 373 530 km²
Densité: 341 habitants au km²

Enseignements-clés

Le Japon se caractérise par un contexte “extrême” : hyperdensité et vieillissement accéléré de la population. La thématique de la mobilité inclusive fait l’objet d’approches législatives, à travers des mesures de mises en conformité et de conception d’environnement accessibles à tous (Universal design). Des structures communautaires assurent également des services de mobilité inclusive en milieu rural.

Problématiques et approches de la mobilité inclusive

Le Japon est un pays dont la surface représente les deux tiers de celle de la France, mais dont seulement 30 % du territoire est habitable. La population y est deux fois plus importante que celle de l’Hexagone et se concentre pour moitié (64,4 millions) dans les trois mégapoles de Tokyo, Nagoya et Osaka. Les moyens de transport en commun y sont denses, fiables, sûrs et très utilisés. Dans le reste du pays, l’habitat est plus dispersé et la voiture est souvent le seul moyen de locomotion pour des populations vieillissantes... qui ne sont souvent plus aptes à conduire.

La thématique de la mobilité inclusive est traitée depuis plus de 60 ans par les politiques publiques japonaises. Concernant initialement les personnes invalides, ces politiques se sont élargies au fil des années pour traiter de façon plus large d’une “société inclusive” : la capacité à se déplacer facilement y est un élément crucial de la participation à la vie sociale et d’intégration dans la société. Toute personne doit pouvoir accéder aux transports et ces derniers ne doivent en aucun cas être un frein à des activités professionnelles ou personnelles.

C’est ainsi que des lois ont été édictées au niveau local puis national pour obliger les acteurs des mobilités à concevoir des lieux sans barrières physiques pour les personnes handicapées (*barrier free*). La réglementation s’est ensuite orientée vers une application méticuleuse des principes du “design universel” (UD), où les espaces

et équipements sont adaptés dans leur conception physique et informationnelle à tous les types de publics (jeunes, âgés, valides, handicapés, étrangers) ceci tant pour les espaces transports que pour les bâtiments accueillant du public.

Au cœur de cette approche universelle se trouve des publics prioritaires dans la prise en compte des politiques mises en œuvre :

- les personnes âgées dont la proportion va croissant. Ils sont 24 % de plus de 65 ans en 2014, et 39 % de la population aura plus de 65 ans en 2060²⁰,
- les personnes handicapées, que leur handicap soit lié à l'âge, ou qu'il s'agisse de jeunes handicapés physiques ou mentaux,
- les femmes qui ne travaillent pas, et parmi elles, les mères d'enfants en bas âge, afin de leur faciliter l'accès à l'emploi



*Accès balisés (blocs jaunes) pour les aveugles à l'aéroport de Haneda, Tokyo
(source : Haneda Airport)*

²⁰ OECD Factbook 2014 et OECD (2013), "Demographic trends", in Health at a Glance 2013: OECD Indicators, OECD Publishing



Portique de la ligne de train Tsukuba Express, barrier free pour les parents et leur poussette (source : Metropolitan Intercity Railway Company)

Organisations et acteurs de la mobilité inclusive

Les pouvoirs publics sont les premiers instigateurs à travers une législation contraignante et efficace. L'Etat définit des objectifs et impose aux autorités locales et aux acteurs privés la mise à jour des infrastructures : chemins balisés pour les aveugles, inscriptions en braille, annonces sonores, ascenseurs, rampes, escaliers roulants obligatoires, etc....

Tous les échelons de la hiérarchie administrative sont impliqués dans ces initiatives, mais pas seulement. Des centres de recherche (unités Universitaires de [Chuo-Daigaku](#), [Faculty of Human Life Design](#)) effectuent des études en s'appuyant sur des bonnes pratiques et sont consultés par les autorités pour l'amélioration de la réglementation.

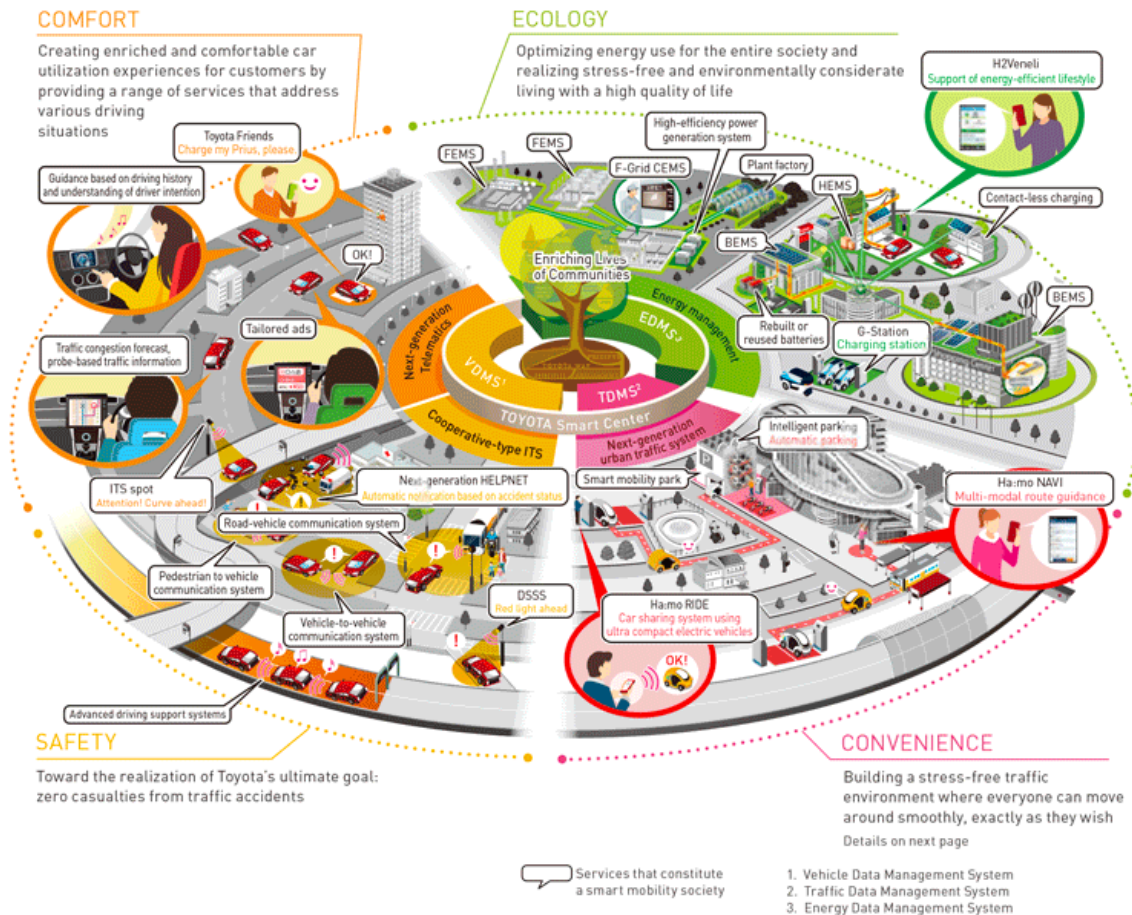
Des associations de conseil urbanistique (*L'association japonaise pour une société inclusive*, Hyogo Assistech) rassemblent également des informations et analysent les besoins des publics pour appuyer leurs demandes auprès des autorités.

Enfin, des entreprises privées concernées au premier chef comme les compagnies ferroviaires ou encore le constructeur Toyota participent à cette mobilité inclusive. Toyota a ainsi créé un concept global de "société mobile intelligente" incluant les différents modes de transport et tous les types de publics. Elle décline ce concept à travers son système Ha :mo (mobilité harmonieuse) : une offre de voiturettes et vélos électriques en libre-service et une application d'information multimodale qui bascule

l'automobiliste vers d'autres modes de transports s'ils représentent un gain pour lui (stress, rapidité, temps..).

Les actions principales menées dans le pays

- Mise en conformité par les opérateurs de transports des gares et autres lieux de transit où passent plus de 5.000 personnes par jour (marques pour les aveugles, accès sans marches, toilettes pour personnes handicapées, etc.).
- Mise en conformité par les autorités locales des accès et bâtiments aux environs des lieux de transit eux-mêmes, dans un rayon de 500 mètres à 1.000 mètres.
- Mise en conformité par les opérateurs des trains, bus, avions, bateaux de transport de passagers.
- Développement par les associations de quartier, collectivités locales ou dans le cadre de partenariats public/privé de modes de transport communautaires. Ces transports communautaires de quartier ou village pallient la disparition de lignes de bus ou chemins de fer non rentables.
- Ateliers avec les publics-cibles qui depuis le stade de la conception participent activement au réaménagement de lieux de transit et de moyens de transport (ex: l'aéroport de Tokyo-Haneda).



Concept de mobilité intelligente selon Toyota. Source : [Toyota](https://www.toyota.com)

En savoir plus

Ressources

- Transport et mobilité pour les personnes handicapées et âgées au Japon, Tetsuo Akiyama, Université Chuo-Daigaku.
- Etudes diverses du ministère des Transports (sur les usages des transports, sur le taux de conformité aux lois “barrier free” et “universal design”, sur la satisfaction des piétons, etc.)

NB: la plupart de ces ressources ne sont disponibles qu'en japonais.

Institutions

- L'association japonaise pour la mobilité inclusive
- Ministère japonais des Transports et de l'Aménagement du territoire
- Japan universal design and tourism association, pour la promotion de l'aménagement des espaces touristiques pour les handicapés
- Hyogo Assitech, association pour la recherche sur le développement du design universel dans la ville, dans la région de Kobe

Remerciements

Merci à Tetsuo Akiyama, Université Chuo-Daigaku, expert du transport et de l'accessibilité.

5. Union Européenne

Fiche d'identité

28 pays

Population : 506 millions d'habitants

Taille du pays : 502 millions de km²

Densité : 112 habitants au km²

Enseignements-clés

La Commission européenne est l'instance communautaire la plus impliquée sur le thème de la mobilité inclusive, trois de ses directions pouvant jouer un rôle actif sur le sujet : "Mobilité et transports", "Emploi, affaires sociales et inclusion", "Recherche et innovation". Au sein des programmes de recherche et d'expérimentation, les autorités organisatrices de transport et collectivités d'Italie et du Royaume-Uni sont particulièrement engagées.

L'approche de la mobilité inclusive au niveau communautaire

Selon Madeleine Kelly²¹, la mobilité inclusive est un des axes prioritaire de travail et d'action de l'Union européenne pour atteindre ses objectifs relatifs à la mobilité durable. Cet axe est soutenu par le Urban Mobility Package de 2013 qui combine partage de bonnes pratiques, subventions, projets de recherche et de coopération. Le Urban Mobility Package vise principalement à promouvoir les Plans de Mobilité Urbaine qui permettent la « Mobilité pour tous », y compris celle des publics précaires (Madeleine Kelly).

La Commission indique clairement le partage des rôles entre les différents acteurs de la mobilité urbaine : elle est chargée de soutenir les initiatives à forte valeur ajoutée pour l'Union Européenne, tandis que les états-membres doivent créer le cadre institutionnel propice à l'action des autorités de transport locales. Les échanges entre la Commission et les états-membres sont assurés par un « Groupe expert de la mobilité urbaine ».

Les principales instances ou plateformes de partage de bonnes pratiques et de coopération sont les suivantes : l'Observatoire de la Mobilité Urbaine (portail ELTIS), URBACT III (programme d'échanges et d'apprentissages) et enfin un Tableau de

²¹ Project Officer au sein de l'Unité "Clean Transport and Sustainable Urban Mobility" à la Direction Mobility and Transport de la Commission européenne

bord de la mobilité urbaine (comprenant des indicateurs harmonisés, qui permettent la comparaison entre pays européens)²².

La mobilité inclusive est porteuse de deux enjeux “européens” majeurs :

- Fournir des “opportunités égales pour tous” : à travers la promotion de la mobilité inclusive, il est question de *“permettre à tout un chacun de participer pleinement à vie sociale, culturelle et économique”*.
- Encourager au report modal de la voiture individuelle vers des solutions de mobilités collectives, actives, partagées ou encore écologiques. La Commission européenne considère que l’accessibilité physique et sociale des transports est une condition-clé pour assurer cette transition.

L’Union Européenne, principalement à travers la Commission, privilégie deux canaux d’action :

- Celui du droit, en s’assurant que les états-membres respectent les droits des passagers (droit à la mobilité des personnes à mobilité réduite (PMR), respect des obligations de service public),
- Celui de l’implication dans une multitude de programmes de recherche relatifs à la mobilité dont l’inclusion sociale représente une variable essentielle (fondation de réseaux multipartenariaux, apports de financements ...).

Les acteurs impliqués dans les programmes et politiques communautaires relatifs à la mobilité inclusive

Trois acteurs principaux interviennent à l’échelle communautaire dans des programmes relatifs à la mobilité inclusive :

- La Commission européenne définit un cadre législatif global, initie et finance des programmes de recherche, d’expérimentation et d’action relatifs à la mobilité inclusive.
- Des réseaux européens multipartenariaux travaillent ce sujet, et particulièrement POLIS²³, réseau de villes et de régions fondé en 1989. POLIS réunit des collectivités et des opérateurs de transport (Ville d’Aalborg, Merseytravel – autorité du transport du Merseyside en Angleterre, Bristol,

²² European Commission (2013), Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, The European Economic and Social Committee of the regions

²³ European Cities and Regions Networking for Innovative Transport Solutions

Edinbourg, le STIF...) à travers son groupe de travail *Social and Economic Challenges of Transport*. Les différentes collectivités et autorités locales de transport du Royaume-Uni sont particulièrement actives au sein de POLIS.

- Le réseau de villes européennes CIVITAS qui existe depuis 2002. Doté d'un fonds de plus de 200 millions d'euros par l'Union Européenne, il aide les villes à mettre en place des solutions de transport durable. CIVITAS s'intéresse actuellement de façon prioritaire aux liens entre mobilité et inclusion sociale, et dédie sa conférence annuelle - Septembre 2014 - au thème suivant : "Mobilité urbaine et inclusion sociale".

Les actions et programmes menés au niveau communautaire pour favoriser la mobilité inclusive

De nombreux programmes européens multipartenariaux s'intéressent à la thématique de la mobilité inclusive. Rassemblant collectivités, autorités organisatrices de transport et centres de recherche, ils visent à renforcer les connaissances sur cette problématique et mettre en place des projets-pilotes sur le terrain.

- MATISSE : *Methodology for Assessment of Transport Impacts on Social Exclusion* (2002 -2003)
Ce projet de recherche a été financé par la Direction Emploi et Affaires Sociales de la Commission européenne. Il a réuni MerseyTravel (Autorité de transport du Merseyside, Royaume-Uni), Rupprecht Consult (Bureau d'études) et l'Institut di Studi per l'Integrazione dei Sistemi (Centre de recherche privé). MATISSE avait pour objectif de fournir des outils d'évaluation de l'impact du transport sur les dynamiques d'exclusion sociale, ainsi que des recommandations aux autorités organisatrices de transport. Le projet MATISSE a souligné dans ses conclusions l'impact que peuvent avoir les transports sur l'augmentation de l'exclusion, mais aussi comment ils pouvaient au contraire favoriser l'inclusion dans le cadre d'une coopération intelligente avec le travail des agences sociales.
- ECLIPSE : *European Cooperation and Learning to Implement Transport Solution to Combat Exclusion* (2005-2007)
Ce projet d'étude financé par le FEDER, a réuni les partenaires suivants : FIT (Cabinet de conseil), RATB (Régie Autonome des Transports de Bucarest), POLIS and Merseytravel. Le programme prend la suite du projet MATISSE et plaide pour une meilleure coordination entre les différentes instances européennes (notamment entre les différentes Directions de la Commission européenne). Il a donné lieu à la publication d'un guide de bonnes pratiques

sur le transport et l'inclusion sociale et à la mise en place de partenariats de travail entre opérateurs.

Ces bonnes pratiques sont regroupées sous six grandes catégories de « facilitateurs de mobilité » : « Mesures relatives à la mobilité » (services de mobilité), « Accessibilité Physique dans l'espace et dans le temps », « Accessibilité financière », « Sensibilisation », « Confiance » (entendue au sens de confiance en soi, soit la capacité à se déplacer en se sentant sûr et en sécurité), « Evitement de mobilité ». Les projets documentés ont été réalisés à différentes échelles, et la majorité d'entre eux a été mise en place au Royaume-Uni.

- **TWIST : *Transport With a Social Target* (2004 – 2006)**
Ce projet expérimental financé par le FEDER dans le cadre d'INTERREG-324 a exploré les systèmes de transport à la demande comme facilitateur d'inclusion économique et sociale dans les zones montagneuses et/ou rurales en Europe. L'expérimentation d'un transport à la demande dans les Abruzzes en Italie, une région qui regroupe des populations importantes de seniors, jeunes immigrés et PMR, a été pérennisée. Ont été partenaires de ce projet des Régions allemandes, grecques, italiennes, tchèques et hongroises.
- **UNIACCESS : *Design of Universal Accessibility Systems for Public Transport* (2005-2006)**
Ce projet de recherche de deux ans financé par la Commission Européenne (Recherche et Développement), visait à renforcer la coopération multipartenariale dans la mise en place de démarches de Design Universel dans les transports en commun. UNIACCESS réunissait des acteurs divers : des groupe d'intérêts (Confédération Espagnole des Personnes Handicapées), des opérateurs de transport (RATP), des entreprises (Siemens), des réseaux européens (POLIS) afin d'échanger des bonnes pratiques et de diffuser des connaissances, sans forcément aller jusqu'au stade opérationnel.
- **TRACY : *Transport Needs for an Ageing Society* (2011-2013)**
Ce projet de recherche financé par la Communauté européenne a analysé les politiques publiques mises en place pour les personnes âgées, à l'échelle de l'Union européenne mais aussi d'autres pays de l'OCDE (Japon, Etats-Unis ...). Il est mené en collaboration avec le projet GOAL (*Growing Older in a Ageing Society*, 2012-2013) qui vise à réaliser un plan d'action pour améliorer les déplacements des personnes âgées en Europe.

24 Financé par le FEDER, le programme Interreg vise à promouvoir la coopération entre les régions européennes et la mise en place de solutions communes dans les domaines du développement urbain et rural, du développement économique et du développement durable.

En savoir plus

Ressources

- Polis (2012) - Transport and Social Inclusion European Initiatives
- Dr. Marika Hoedemaeker (2013) - The GOAL action plan, Growing Older, stAying mobiLe: Transport needs for an aging society
- Transport Needs for an Ageing Society (TRACY) (2013) – Final report

Institutions

- European Commission - Mobility and Transport DG Unit C/1 - Clean transport and sustainable urban mobility - Madeleine Kelly-Tychtl
madeleine.kelly@ec.europa.eu
- MerseyTravel - Merseyside LTP Support Unit – John Smith
john.smith@merseytravel.gov.uk

Remerciements

Merci à Daniela Rosca et à Madeleine Kelly, Unité “Clean Transport and Sustainable Urban Mobility” à la Direction Mobility and Transport de la Commission Européenne.

PARTIE II

QUELLES « BONNES PRATIQUES » DE MOBILITE INCLUSIVE A L'ETRANGER ?

AVANT-PROPOS

Si elles ne peuvent pas toujours être exactement transposables, les bonnes pratiques détaillées dans ce document sont riches d'enseignements pour la France et fournissent une base de réflexion aux acteurs impliqués dans la mobilité inclusive, qu'ils soient publics, privés ou associatifs. Ces derniers pourront ainsi s'appuyer sur des exemples d'initiatives pertinentes et documentées pour faire progresser la prise de conscience des enjeux liés à cette question.

Cette partie de l'étude décrit et analyse 17 projets innovants de mobilité inclusive menés à l'étranger.

Le document est organisé de la manière suivante :

- l'introduction présente la démarche de l'étude des bonnes pratiques et les enjeux du benchmark, ainsi que les 17 projets retenus,
- la note méthodologique explique la démarche retenue pour la réalisation du benchmark,
- enfin, les fiches "projets" et les focus présentent des analyses des 17 initiatives de mobilité inclusive retenues dans ce benchmark.

INTRODUCTION

Le benchmark : concept et objectifs

Le benchmark est une démarche d'observation et d'analyse de cas pratiques (ici, des projets ou des programmes) qui s'appuie sur une étude documentaire, complétée par des entretiens avec les porteurs de projets.

Il 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.

L'étude internationale sur la mobilité inclusive vise à renouveler le débat sur ce sujet 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, tout en conservant le recul nécessaire à une analyse rigoureuse. En effet, les forces et faiblesses de chaque projet sont détaillées dans ce document.

METHODOLOGIE

La réalisation du benchmark s'appuie sur trois étapes

Approfondissement des recherches documentaires réalisées dans l'étape précédente, veille de projets innovants et définition d'une grille de structuration de l'information.

Aux projets repérés dans la première phase de l'étude viennent s'ajouter des initiatives décelées grâce à la veille et à des recherches documentaires. Celles-ci sont rassemblées dans une base de données, organisée sous forme de rubriques afin de pouvoir structurer les informations recueillies.

Pré-benchmark.

Parmi les initiatives repérées, 25 d'entre ont été présentées au commanditaire de l'étude. Cette sélection vise à couvrir un champ varié de leviers d'action, de populations visées, de territoires concernés.

Au terme d'une concertation, 17 projets sont retenus.

Benchmark.

Une même grille d'analyse est appliquée aux 11 projets retenus pour des fiches détaillées et aux 6 projets retenus pour des focus plus courts. Les projets faisant l'objet d'une fiche détaillée ont chacun fait l'objet d'une recherche documentaire et d'un entretien avec un acteur clé. Les informations collectées sont consolidées et analysées dans une fiche.

La grille d'analyse

La même grille d'analyse est appliquée à chaque projet :

Un encadré indique en introduction quelques informations structurantes :

- Nom du projet
- Eléments clés (résumé du projet)
- Pays - Villes
- Dates (lancement - et fin)
- Population(s) visée(s)
- Levier d'action principal
- Porteur
- Acteurs impliqués
- Type(s) de territoire(s) concerné(s) (rural / périurbain / urbain)

Le projet est ensuite décrit en une dizaine de lignes et quelques chiffres clés sont fournis à l'issue de la description.

Chaque fiche propose ensuite une partie analytique qui détaille les points suivants :

- Éléments budgétaires
- Résultats
- Portée de l'initiative (échelle notamment)
- Mobilisation de leviers multiples
- Perspectives futures
- Caractère innovant par rapport à la France
- Réplicabilité possible

Enfin, les coordonnées d'un contact et des liens sont fournis pour chacun des projets en fin de fiche.

SYNTHESE

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.

Des recherches et un entretien approfondis ont été effectués pour chaque projet et une même grille d'analyse a été appliquée afin de pouvoir en avoir une lecture croisée et critique. 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).

Voici la liste des 17 "bonnes pratiques" passées au crible de notre étude :

11 fiches

Transport Solutions (Royaume-Uni), un « pack » d'aides à la mobilité pour favoriser le retour vers l'emploi,

ITN America (Etats-Unis), un réseau national de conducteurs volontaires pour les personnes âgées, basé sur un système de crédits,

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,

AENEAS, un programme européen pour renforcer le management de la mobilité auprès des personnes âgées dans les transports en commun,

TUS (Danemark), une signalétique et des informations multimodales harmonisées selon les principes du design universel

L'intégration par le vélo (Canada, Danemark et Autriche), des ateliers à destination des femmes, jeunes et immigrés pour renforcer leur intégration urbaine,

TEKI (Espagne), un système de télémédecine qui permet l'accès à distance aux soins et aux conseils médicaux pour les seniors,

JARC (Etats-Unis), un programme fédéral de financement des services de mobilité qui améliorent l'accès à l'emploi

Deux focus

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 aînés, l'autre basé sur le déploiement de systèmes d'accès aux services de mobilité grâce à une application mobile

Trois encadrés

- 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 hors heure de pointe),
- Le design universel : quelles applications ?

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

L'individu contemporain peut être défini comme une personne mobile²⁵. 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)...

²⁵ George Amar, Homo mobilis, p.47

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 personnalisé (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 TEKİ 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.

Fiche 1

Transport Solutions

Un “pack” de services de mobilité pour favoriser l'intégration professionnelle des jeunes et des chômeurs

Merseyside, Royaume-Uni

Résumé

Nom du projet : Transport Solutions

Éléments clés : L'autorité de transport du Merseyside propose des services de mobilité spécialement destinés aux personnes en recherche d'emploi : pass gratuits, cours de vélo, prêts de scooters, conseils personnalisés ...

Pays - Villes : Merseyside (comté anglais - Angleterre du Nord-Ouest)

Dates : depuis 2006

Population(s) visée(s) : chômeurs et précaires. Seules les personnes vivant et/ou travaillant dans des zones délimitées peuvent bénéficier du système

Levier d'action principal : tarification, prêt d'équipement, pédagogie

Porteur : Merseytravel (autorité de transport intégrée pour la Région de Liverpool)

Acteurs impliqués : Merseytravel et les Jobcentre Plus (service national d'accompagnement et d'indemnisation des chômeurs), ainsi que des entreprises délégataires (BikeRight!, Transport in the Community CIC)

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains et périurbains

1. Description du projet

Origine du projet

Les solutions proposées par Merseytravel partent d'un constat lucide et fort sur le territoire : le Merseyside est l'un des comtés les plus pauvres d'Angleterre, et les obstacles de mobilité (tant matériels que culturels) limitent les possibilités d'intégration professionnelle.

Le projet a débuté en 2012 grâce à un financement de 6 millions de livres de la part de l'Union Européenne.

Fonctionnement du projet

Transport Solutions accompagne les chômeurs vers le retour à l'emploi à travers différentes aides : itinéraires personnalisés, tarifs réduits, prêts pour l'achat de vélos et de scooters. Ces mesures s'appliquent aux personnes résidant dans les zones North Liverpool, Haydock, Lea Green, Kirkby, South Sefton et East Wirral, soit des zones où le taux de chômage et le taux de pauvreté sont particulièrement forts. Pour candidater, les chômeurs doivent contacter un conseiller de Transport Solutions, remplir un dossier et passer un entretien.

Les programmes proposés sont les suivants :

- *Loan to buy scooter scheme*. Lorsqu'aucune solution de transport n'est disponible, Merseytravel peut proposer un prêt pour l'achat d'un scooter. Les clients signent un contrat d'un an et s'engagent à rembourser le scooter à hauteur de 30 livres par semaine, sur une durée de 10 mois. L'assurance, l'antivol, l'équipement (casque, gants) et les taxes sont compris dans l'offre.
- *Bike for Work*. Ce volet du programme est assuré par *Bike Right!*, une entreprise accréditée auprès du Ministère du Transport qui fournit des cours de vélo et propose des prêts gratuits de vélos.
- *Travelpass*. Un pass gratuit d'un mois peut être offert aux chômeurs de longue durée qui viennent de retrouver un emploi. Cette mesure vise à supporter le coût du transport jusqu'à ce que le nouvel employé reçoive sa première paie.

Merseytravel a conclu un partenariat avec Jobcentre Plus (le Pôle Emploi local) pour fournir aux employés de ces agences une formation spéciale au conseil en mobilité. Les Jobcentre Plus sont désormais habilités à délivrer les pass gratuits.

- *Travel surgeries / Personalised Travel Plans*. Employeurs et travailleurs peuvent bénéficier de conseils gratuits de la part de l'équipe de Transport Solutions pour toutes les questions relatives aux déplacements domicile-

travail. Par ailleurs, l'équipe propose une aide à l'usage des transports en commun : les salariés en difficulté peuvent bénéficier d'un accompagnement de *Transform in the community CIC* (partenaire de Merseytravel) pour des sessions de découverte des transports en commun spécialement adaptées aux chômeurs.

Chiffres clés

15.000 demandes adressées en 3 ans

3 mois : c'est la durée minimum du contrat permettant à un chômeur de longue durée qui vient de trouver un emploi de bénéficier d'un pass transport gratuit pour un mois.

21 agences pour l'emploi sont susceptibles de délivrer ce pass d'un mois dans le Merseyside.

2. Analyse du projet

• **Eléments budgétaires**

Depuis 2012 Transport Solutions reçoit un financement annuel de 149.000 livres de la part du *Local Transport Fund*, un programme du *Department for Transport* national.

• **Résultats**

D'après Sara Kearney (Transport Solutions), le programme va au-delà d'une simple aide matérielle : les personnes aidées disent se sentir davantage susceptibles de trouver un travail lorsqu'elles connaissent les solutions facilitant l'accès aux bassins d'emploi.

Environ 15.000 demandes ont été adressées en 3 ans (ce chiffre inclut les demandes effectuées par téléphone pour des conseils en mobilité).

Transport Solutions effectue un suivi individualisé par téléphone 13 semaines après un premier contact avec l'opérateur. Les statistiques montrent que 100 % des personnes ayant répondu à l'appel sont toujours embauchées.

• **Portée de l'initiative**

L'opérateur de transport public connaît bien les enjeux économiques du territoire et fait par ailleurs partie du *Liverpool City Region Employment and Skills Board*²⁶, ce qui

²⁶ Comité réunissant grands employeurs, décideurs publics, acteurs de l'emploi, de l'éducation et des transports

lui permet de faire valoir les enjeux de mobilité auprès des décideurs locaux. Merseytravel fait connaître ses initiatives grâce à son implication dans des réseaux et projets européens (POLIS, MATISSE ...) et donne ainsi un large écho à ses bonnes pratiques.

- ***Mobilisation de leviers multiples***

Merseytravel a recours à une grande variété de leviers pour faciliter la mobilité : tarification, prêt, équipement, pédagogie.

- ***Perspectives futures***

L'objectif de l'opérateur est de renforcer les programmes de "*capacity building*", c'est-à-dire les programmes pédagogiques qui renforcent les compétences et la confiance en eux des chômeurs et des précaires dans les transports.

- ***Caractère innovant par rapport à la France***

C'est ici la nature du porteur du projet qui est innovante. Le service proposé par Transport Solutions ressemble à ce que peuvent offrir des plateformes de mobilité en France. Dans ce cas d'étude cependant, l'autorité de transport fournit elle-même ces services et prend à sa charge les problèmes de mobilité inclusive du territoire.

- ***Répliquabilité possible***

L'implication de l'opérateur de transport s'inscrit ici dans un contexte socio-économique particulier. Le Merseyside est un territoire très urbanisé et affecté par le déclin industriel. Le service de Merseytravel s'adresse à une population spécifique, regroupée sous l'appellation anglo-saxonne de "*Young People Not in Employment, Education or Training*" (soit les jeunes qui n'ont accès ni à l'emploi, ni aux stages, ni à l'éducation supérieure). L'opérateur de transport public contribue à réduire le nombre de jeunes figurant dans cette catégorie en adressant les problèmes de mobilité, qu'il s'agisse de coût ou de capacité d'accès aux transports. La définition de cette catégorie semble intéressante pour la France. L'initiative de Merseytravel en appelle en outre à une prise en compte renforcée des impacts socio-économiques du transport dans les territoires défavorisés par les opérateurs de mobilité.

If you either reside or work within **Sefton** then contact the **Sefton Travel Team** directly for all travel related queries.

Please contact them on **0800 073 1767** or email to **sefton.travelteam@sefton.gov.uk**



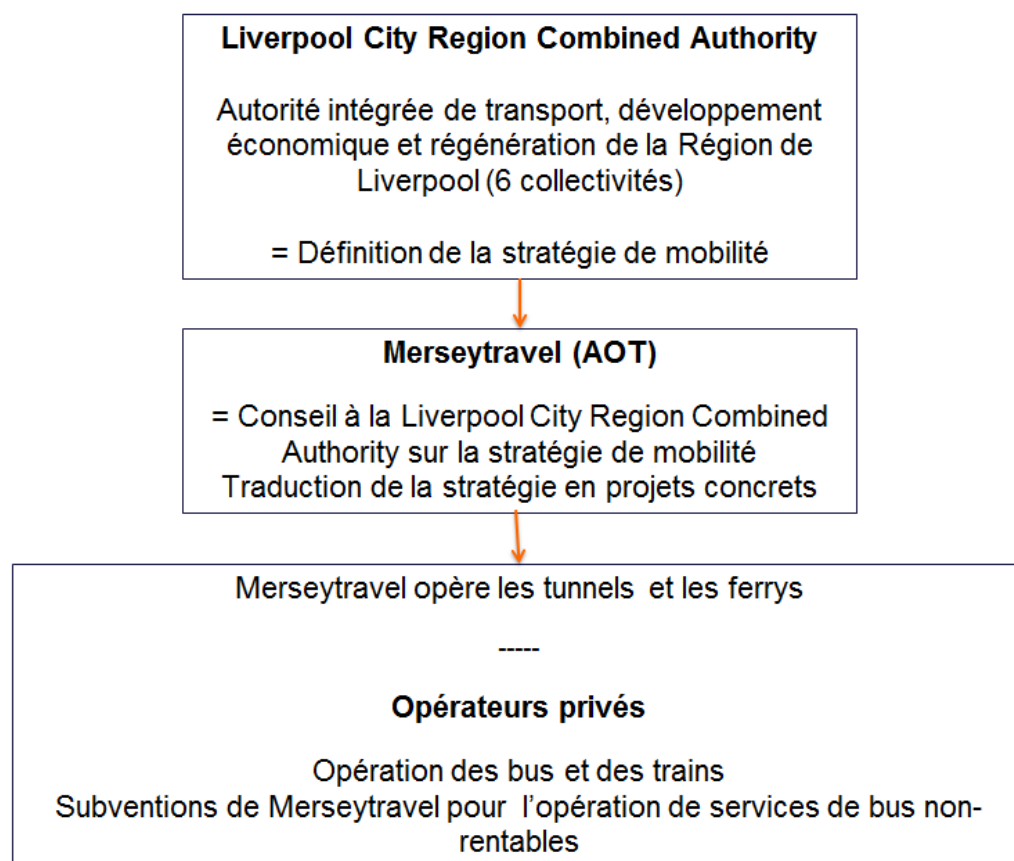
How to get to Bridle Road Industrial Park and Atlantic Park



If you have smart phone and have downloaded a QR code reader facility please scan the code to access the information onto your phone.

This guide has been wholly funded by the Department for Transport through the Local Sustainable Transport Fund

Guides proposés par Merseytravel. Source : TravelWise



Merseytravel : organisation institutionnelle. Source : Chronos

Pour aller plus loin

- **Contacts**

Carol Johnson-Eyre, équipe Transport Solutions, Merseytravel
Merseytravel
carol.johnson-eyre@merseytravel.gov.uk

Sara Kearney, équipe Transport Solutions, Merseytravel
Merseytravel
sara.kearney@merseytravel.gov.uk

- **Liens**

Transport Solutions - Let's Travel Wise
Présentation du projet (slides)

Fiche 2

Independent Transportation Network *America*

Un réseau national de conducteurs volontaires
au service des seniors

Etats-Unis

Résumé

Nom du projet : Independent Transportation Network (ITN) *America*

Éléments clés : ITN est une entreprise sociale et communautaire offrant des services de transport porte-à-porte à faible coût pour les seniors et les personnes handicapées, grâce à l'implication de chauffeurs bénévoles. Des subventions publiques et privées contribuent à maintenir un coût d'usage bas.

Pays – villes : Etats-Unis

C'est à Portland (Maine), première ville du réseau, que l'entreprise a implanté son siège. Elle accompagne le déploiement de structures affiliées dans tout le pays en s'assurant de la pertinence de l'offre au regard de la démographie locale et en formant l'organisation locale à la gestion du service. A l'heure actuelle, les antennes existantes se situent dans les villes suivantes : Charleston (Caroline du Sud); Chicago (Illinois); Portland (Maine); Orlando et Sarasota (Floride); Los Angeles, San Diego et Monterey (Californie); Lexington (Kentucky); Enfield, Middlesex, Middletown, West Hartford, Westport et le comté de Fairfield (Connecticut); le Quad Cities de l'Iowa; Cincinnati (Ohio); Las Vegas (Nevada); Racine (Wisconsin); Saint-Charles (Missouri); Memphis (Tennessee); Boston (Massachusetts); Detroit (Michigan).

Dates : création de l'entreprise il y a 20 ans

Population(s) visée(s) : le service est réservé aux plus de 60 ans et aux malvoyants

Levier d'action principal : service de transport volontaire en voiture

Porteur : Katherine Freund, fondatrice et présidente de ITNAmerica®

Acteurs impliqués : chaque antenne fonctionne comme une société indépendante et paie des frais d'affiliation à ITNAmerica. ITNAmerica compte deux partenaires privés :

Liberty Mutual Insurance (assureur) et Regeneron Pharmaceuticals (entreprise pharmaceutique spécialisée dans les solutions pour malvoyants). ITNAmerica est soutenu par l'Association Américaine des Personnes Retraitées, Atlantic Philanthropies, la Federal Transit Administration, le Transportation Research Board, la AAA Foundation for Traffic Safety et la Great Bay Foundation. Des acteurs divers sont impliqués selon les territoires et contribuent au financement du service.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : ruraux, périurbains et urbains avec une dominance urbaine.

1. Description du projet

Origine du projet

ITNAmerica a été lancée par une entrepreneuse, Katherine Freund, après que son fils ait été percuté par une voiture conduite par une personne âgée. Cet événement personnel lui fait prendre conscience du fait suivant : les offres de mobilité ne sont pas adaptées aux déplacements des personnes âgées. Forcées de recourir à leur véhicule personnel, elles sont susceptibles de mettre en danger les autres ainsi qu'elles-mêmes.

Fonctionnement du projet

ITN vise à pallier les manques des systèmes de transport public. L'inscription se fait sur Internet sur la base d'une cotisation annuelle d'environ 65 \$ pour une personne ou 110 \$ pour une famille. Les clients disposent alors d'un compte sur lequel ils accumulent des points qui servent aux transactions. Ces derniers peuvent être obtenus de diverses manières : en convertissant des espèces, mais aussi en faisant don de sa voiture à ITNAmerica par exemple.

Si les trajets peuvent être demandés le jour même et ce 24h/24 et 7 jours/7, ils sont 60 à 70% plus chers que les trajets prévus au moins une journée à l'avance. Le tarif moyen pour un aller-retour est de 11 \$, payés via le site Web, si bien qu'aucun échange d'argent n'a lieu entre le conducteur et le client.

Les conducteurs peuvent recevoir une petite indemnité en espèces pour le carburant consommé, basée sur la distance parcourue. Ils peuvent aussi reverser cette indemnité à ITN pour soutenir le développement du service ou encore la convertir en « points » pour profiter de trajets en tant que passagers dans le futur. Les « points gagnés » peuvent bénéficier à n'importe quel membre d'ITN : un conducteur volontaire peut donc faire don de ses points à ses grands-parents par exemple.

Le reste de l'argent permet de subvenir aux coûts de fonctionnement du service (salaires, formations, maintenance et développement du site, etc.).

Willingness to pay ou prix d'acceptabilité

Il s'agit ici d'un terme de microéconomie désignant le prix susceptible d'être accepté par le plus grand nombre de consommateurs. Ce prix est déterminé par des enquêtes et des études. ITNAmerica a préféré développer une offre à un prix juste et acceptable plutôt que de fournir un service gratuit. D'après Katherine Freund, les américains sont habitués et prêts à payer pour se déplacer : il est donc logique de leur demander une contribution pour un service de qualité tel qu'ITNAmerica.

Les conducteurs bénévoles s'inscrivent en remplissant un questionnaire. Leur casier judiciaire et leur passé de conducteur sont vérifiés. Ils s'engagent à conduire au moins 3 heures par mois. Le logiciel ITN fait concorder l'emploi du temps du bénévole avec les besoins des clients.

Chiffres clés

- 4.093 membres actifs (conducteurs et passagers)
- Environ 500 conducteurs volontaires
- 25 antennes locales
- Âge moyen des clients : 80 ans
- Âge moyen des conducteurs : environ 60 ans
- 50 % des clients souffrent d'une déficience visuelle ou d'un handicap physique
- 3.768.890 kilomètres parcourus par les chauffeurs et leurs passagers depuis la création du système
- 660.586 trajets réalisés
- 46 % des clients de ITN ont un revenu annuel de moins de 25,000 \$
- 49 % des clients d'ITN possèdent toujours leur permis de conduire
- 28 % des clients d'ITN conduisent occasionnellement
- 41 % des déplacements de personnes âgées se font à destination de centres de soins.

2. Analyse du projet

• Éléments budgétaires

ITNAmerica a bénéficié d'une subvention du gouvernement fédéral américain pour son lancement. De même, la *Federal Transit Administration* et le *Transportation Research Board* ont contribué à son financement. La *Great Bay Fondation* pour les entrepreneurs sociaux a également apporté 3,5 millions de dollars pour soutenir son

déploiement national. ITNAmerica a toujours été rentable, sauf pendant la récession de 2008.

Les filiales d'ITN peuvent demander des fonds fédéraux pour les coûts de démarrage mais doivent être rentables ou fonctionner avec des fonds privés au bout de 5 ans. Chaque filiale d'ITN est une société distincte, responsable de son financement et des tarifs pratiqués.

ITNAmerica vise l'indépendance vis-à-vis des financements publics car, selon Katherine Freund, lorsque le gouvernement commence à allouer des fonds à une ONG, les donateurs privés ont tendance à se retirer.

ITN cherche à diversifier ses commerces-partenaires dans l'industrie de la santé et le commerce. ITNAmerica propose déjà à des commerces (Ride&Shop™) et à des centres de soin (Healthy Miles™) de payer le prix du trajet lorsque ITN leur amène des clients.

- **Résultats**

- 94% des clients sont « très satisfaits »
- Seulement 2 % ont trouvé le service trop cher

Le succès d'ITN est basé sur un modèle d'affaires efficace, qui combine financements privés et abonnements des clients. Le logiciel qui met en relation conducteurs et passagers garantit l'efficacité du service.

- **Portée de l'initiative**

Ce réseau bien développé a encore de grandes perspectives de croissance. Selon Katherine Freund, la croissance de la population-cible (personnes âgées exclues du transport public) excède la capacité d'ITN à répondre à cette nouvelle offre.

- **Perspectives futures**

Depuis 6 ans, ITN mène des recherches sur une phase de développement beaucoup plus large appelée "ITNEverywhere" (ITNpartout). Ce projet comporte deux nouveautés majeures :

- La plateforme serait désormais ouverte à tous et plus seulement aux seniors. Ceci passe par la création d'une place de marché virtuelle permettant à la communauté d'acheter, de vendre, et d'échanger des services de mobilité (sur le modèle des comptes *Personal Transportation*™ réservés aux seniors).
- En plus des chauffeurs volontaires, des services tels que l'autopartage et le covoiturage pourraient être répertoriés sur cette plateforme.

ITNEverywhere cherche actuellement à lever des fonds via la philanthropie privée pour mettre en œuvre ce projet.

- **Caractère innovant par rapport à la France**

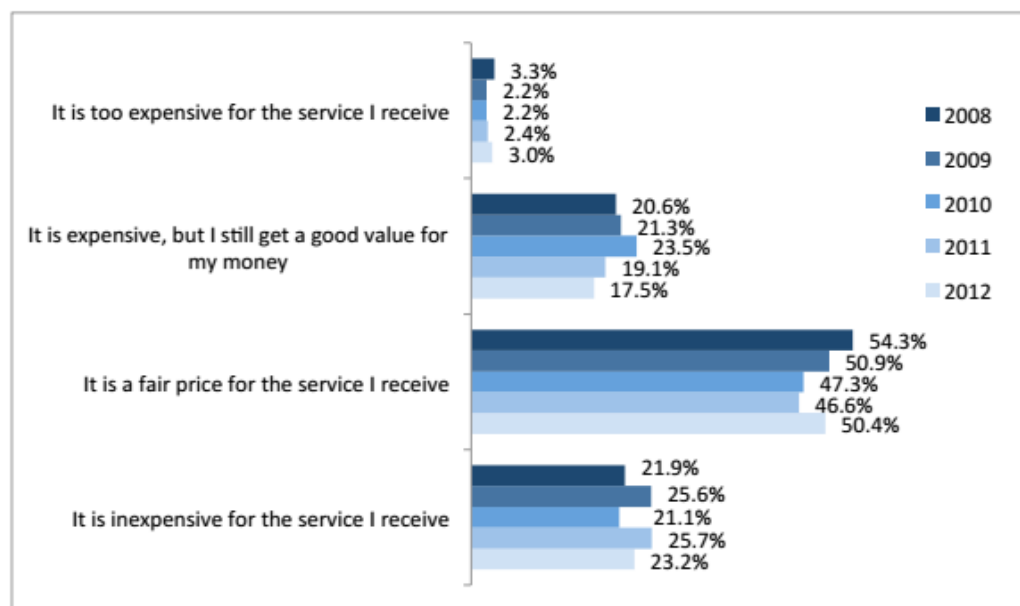
La forte propension des américains au bénévolat a largement contribué au développement d'ITN aux Etats-Unis. Une des idées novatrices d'ITN est de permettre aux usagers de se constituer un « portefeuille de transport personnel » sous forme de points, fournis de différentes manières : espèces, points gagnés en conduisant, voiture non-utilisée, etc.

- **Potentiel de répliquabilité**

« Répliquer en soi ne pose pas de problème mais maintenir et faire perdurer le concept dans un contexte différent n'est pas aussi simple. Ceux qui comprennent ITN et ceux qui comprennent la culture française devraient se concerter pour mettre en place un programme pilote. Cela pourrait se faire, et cela pourrait même se faire dans de bonnes conditions, mais certainement pas en une nuit. Les décideurs politiques devront réfléchir aux différences culturelles et aux similitudes entre les deux pays. Ils devront se pencher sur les questions de marketing et de communication qui sont extrêmement importantes mais complexes et souvent sous-estimées dans le secteur public » : cette citation de Katherine Freund résume bien les enjeux de répliquabilité d'un système aussi large et complexe qu'ITNAmerica.

Graph I: Willingness to Pay

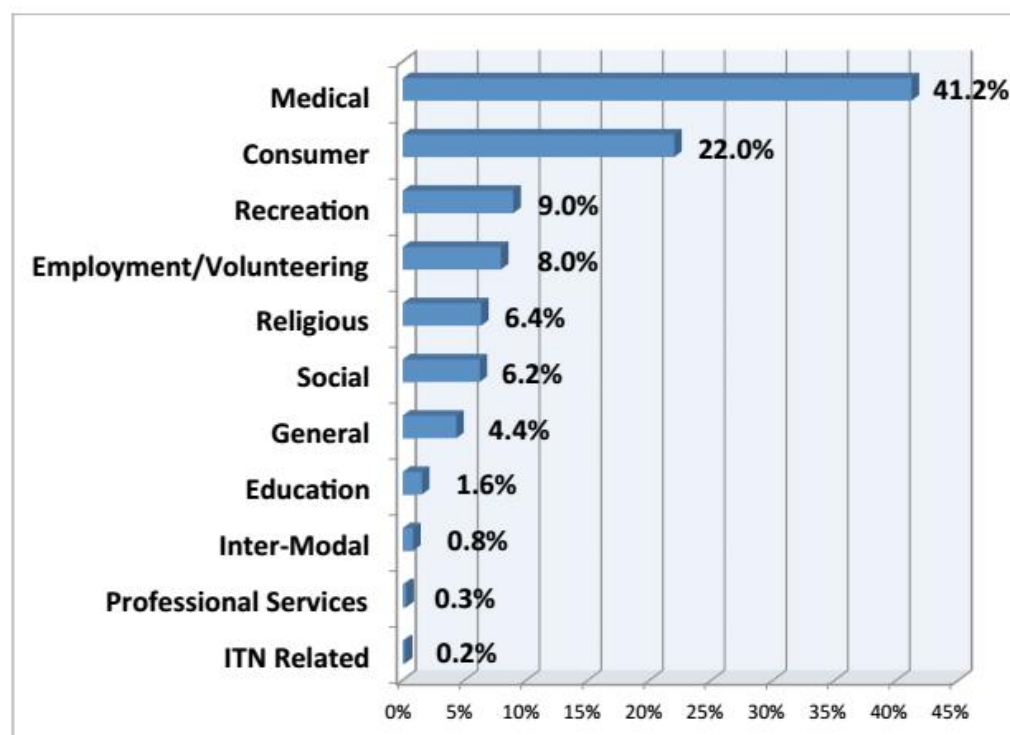
5 Years of ITNAmerica Customer Satisfaction Surveys, 2008 – 2012



Graph III: ITN Rides by Purpose

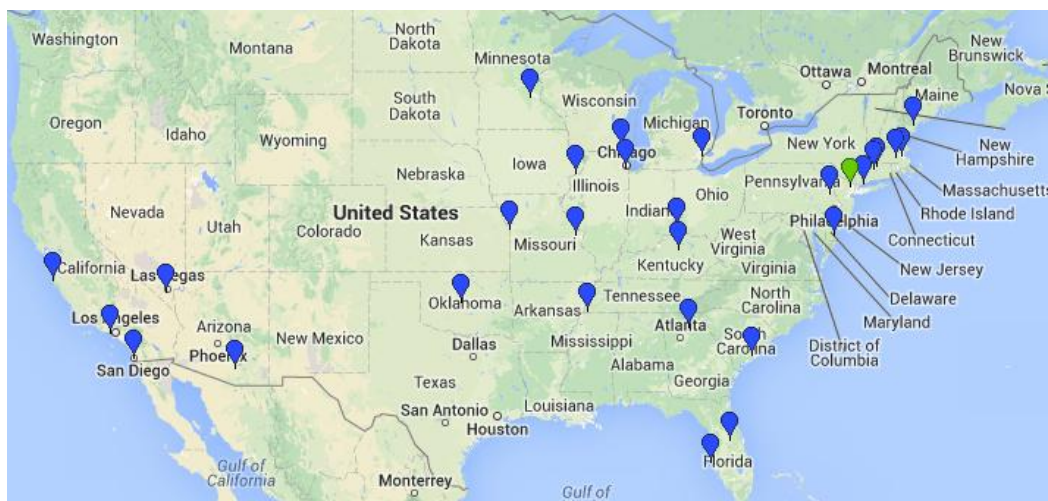
All affiliates providing rides, through February 2013

N=281,150 ride segments (not including 234,227 home/return rides)



ITN America : Taux de satisfaction et motifs de déplacement. Source : Testimony of Katherine Freund Founder and President of ITNAmerica Before the Senate Special

Committee on Aging Hearing on “Transportation: A Challenge to Independence for Seniors,” 6 Novembre 2013



Antennes de ITN America. Source : ITN America



Pour aller plus loin

- **Contact**

Katherine Freund, présidente et fondatrice de ITNAmerica®
Katherine.freund@itnamerica.org

- **Liens**

ITN *America*

Wall Street Journal 16 Février 2008: 12 personnes qui sont en train de changer votre retraite

Témoignage devant le Comité sénatorial spécial sur le vieillissement. Audition sur «Les transports: un défi pour l'indépendance des personnes âgées », 6 Novembre 2013:

Fiche 3

Navettes Or

Un service à mi-chemin entre le transport classique et le Transport A la Demande (TAD), adapté aux personnes âgées

Montréal, Canada

Résumé

Nom du projet : Navette Or

Éléments clés : le service « Navette Or » est un hybride entre une offre de transport à la demande (TAD)²⁷ et un service de transport en commun classique. Il s'agit d'abord d'un réseau de minibus d'environ 20 places chacun, desservant des points d'arrêt qui répondent aux besoins des seniors. Hors des lignes régulières, Navette Or propose des taxis collectifs à la demande.

Pays - Villes : Canada, Montréal

Dates : depuis 2007

Population(s) visée(s) : seniors en priorité, le service est cependant ouvert à tous

Levier d'action principal : service public de transport en commun

Porteur : STM (Société de Transport de Montréal)

Acteurs impliqués : STM, AQDR (Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées), Table de concertation des aînés de la Ville de Montréal. Le ministère des Transports du Canada pour le financement.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains et périurbains

²⁷ Les TAD se distinguent des autres services de transport en commun par le fait que les véhicules n'empruntent pas d'itinéraires fixes et ne respectent pas un horaire précis. Ce type de service est souvent utilisé en milieu rural où la demande de transport est diffuse et où les lignes régulières classiques sont peu efficaces et fortement déficitaires.

1. Description du projet

Origine du projet

Après l'échec d'un projet de TAD, en raison notamment de fréquences trop faibles, le STM a conçu en collaboration avec les associations de défense des droits des seniors, un système hybride de transport en commun à destination des seniors en priorité, mais ouvert à tous.

Les Navettes Or ont pour objectif de combattre l'isolement des seniors ; elles permettent aux personnes âgées de sortir de chez elles plus souvent.

Fonctionnement du projet

Dix navettes adaptées, d'environ 20 places chacune, parcourent dix circuits dans les zones les plus denses de Montréal. Elles circulent à des horaires réguliers trois jours par semaine en dehors des heures de pointe. Le service a pour vocation principale de sortir les seniors de l'isolement. Les navettes desservent les résidences, les lieux de loisirs et les grandes places et rues commerciales. Dans les zones moins denses, des taxis collectifs à la demande, avec des arrêts préétablis sont proposés. Ils peuvent être réservés jusqu'à 40 minutes à l'avance au plus tard. Grâce à la taille de la navette, le service porte-à-porte est assuré : les véhicules peuvent se garer face aux portes des établissements desservis. La tarification pour un voyage est la même que sur l'ensemble du réseau (2 \$ canadiens pour les seniors, 3 \$ pour les autres).

Chiffres clés

- En 2012, au Canada, les plus de 65 ans représentent 15 % de la population et pour 2050 ce chiffre devrait atteindre 26 % (OCDE 2013).
- Le pays compte de vastes espaces faiblement habités (< 4 habitants au km²) qui entraînent des problèmes d'isolement.
- Le service est composé de dix lignes de navettes et trois lignes de taxis.

2. Analyse du projet

• **Eléments budgétaires**

Le ministère des Transports du Canada et la STM contribuent chacun à hauteur de 50 % au budget annuel de ce service qui est estimé à 2 millions de dollars canadiens. Navette Or reste déficitaire, mais il est maintenu car considéré comme un service public. La tarification est la même que sur le reste du réseau de transport en

commun, avec un tarif réduit à deux dollars canadiens²⁸.

- **Résultats**

Selon la TCAIM (Table de concertation des aînés de la ville de Montréal), les Navette Or sont devenues pour certains seniors le seul moyen de sortir de chez eux, notamment en hiver. D'après eux, le service n'est pas suffisamment promu sur l'ensemble du réseau de la STM (absence d'affiches sur les stations de bus et métro, manque d'information sur les horaires, etc.) et la signalétique doit être améliorée (fiches horaires peu claires, absence de plan de ligne à bord des navettes, etc.). Malgré ces difficultés, Navettes Or s'est établi comme un service public capable de donner des réponses multiples aux besoins de mobilité des seniors.

La STM estime que sur les dix navettes en circulation, 25 % de la capacité des véhicules est utilisée. La TCAIM a par ailleurs remarqué que la clientèle du service est composée presque exclusivement de femmes âgées. La STM n'a pour l'instant réalisé aucune enquête destinée à connaître l'utilisation du service.

- **Portée de l'initiative**

L'implication des acteurs de la société civile est variable. Si les premières navettes ont été développées avec des associations de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées locales, les dernières l'ont été en concertation avec les gouvernements locaux. Le projet reste très lié aux enjeux politiques et sa mise en place est souvent une belle fenêtre de communication pour les élus.

- **Mobilisation de leviers multiples**

La STM fournit des outils de communication (dépliants, affiches) aux arrondissements et aux associations, et fait la promotion du service dans les médias locaux. Mais ce sont les associations locales qui informent le plus sur ce service et invitent à l'utiliser.

- **Perspectives futures**

Faute de nouveaux moyens, la STM n'envisage pas d'élargir le projet, elle préfère œuvrer à améliorer la performance des dix lignes de navettes et des trois lignes de taxis existantes.

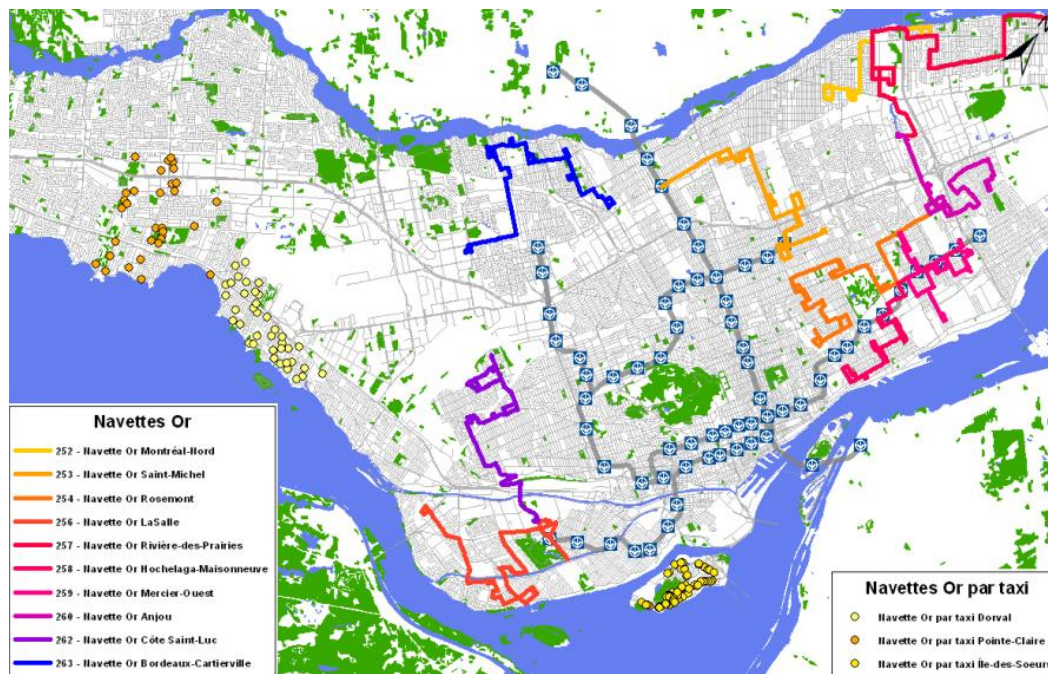
- **Caractère innovant par rapport à la France**

Le service de navette n'est pas ouvert à la réservation ; il est complètement intégré au réseau de transport en commun. Ce caractère hybride (mi-transport classique, mi-transport adapté) permet de répondre aux besoins d'un grand nombre d'utilisateurs.

²⁸ Ce tarif réduit sur un passage ne s'applique qu'aux moins de 17 ans et aux plus de 65 ans détenteurs d'une carte de réduction. Des tarifs réduits sont également accordés aux étudiants pour les pass d'un ou quatre mois.

- **Répliquabilité possible**

Pour la STM de Montréal, ce système pourrait être mis en place dans d'autres pays à condition de bien identifier en amont les enjeux locaux, les besoins et les pratiques de mobilité des seniors.



Plan des Navettes Or. Source : Société des Transports de Montréal



Navette Or Bordeaux-Cartierville. Source : [l'Echo du Nord](#)

Pour aller plus loin

- **Contact**

Jacinthe Clossey

Conseillère corporative - STM. Division Planification des réseaux et du service
Jacinthe.clossey@stm.info

- **Liens**

[Table de concertation des aînés de la ville de Montréal - Avis sur les services Navettes Or \(les besoins des aînés en termes de transport collectif\)](#)

[Table de concertation des aînés de la ville de Montréal - Les moyens de transports et la mobilité des aînés Montréalais.](#)

[STM - Comment fonctionne le service Navette Or ?](#)

Fiche 4

Conduce tu futuro

Une aide au passage du permis de conduire
et au retour vers l'emploi

Espagne

Résumé

Nom du projet : Conduce tu futuro (Conduis ton futur)

Éléments clés : financement du permis de conduire (cours de conduite et code) et programme d'accompagnement vers l'emploi

Pays - Villes : Santander, Logroño, Tenerife, Cantabria en Espagne

Dates : depuis 2009

Population(s) visée(s) : chômeurs de longue durée, précaires, demandeurs d'emploi, femmes victimes de violence

Levier d'action principal : aide financière pour la formation et l'examen du permis de conduire

Porteurs : les municipalités de Santander, Logroño, Tenerife, Cantabria

Acteurs impliqués : Fundacion Altadis (Imperial Tobacco) et les municipalités à travers leurs services santé, immigration, emploi et développement social

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains

1. Description du projet

Origine du projet

Depuis 2006, la ville de Santander met en place un programme d'insertion professionnelle destiné aux populations immigrées. Rapidement, il apparaît que l'absence du permis de conduire est un frein à l'accès à l'emploi. En 2009, la

fondation Altadis (Imperial Tobacco) propose à la municipalité de cofinancer leur nouveau programme : “Conduce tu futuro”. Il est ouvert à tous les résidents de la ville en situation de chômage, y compris aux immigrés qui détiennent un permis de résidence. Aujourd'hui, la fondation Altadis déploie ce projet dans d'autres collectivités espagnoles.

Fonctionnement du projet

Altadis propose une aide financière aux municipalités pour les aider à mettre en place des cours de conduite à destination des chômeurs de longue durée, précaires, demandeurs d'emploi et femmes victimes de violence. Ils doivent avoir la possibilité de passer plusieurs types de permis : classe B (automobile), C (poids lourd) et BTP (transport des écoliers, tourisme, ambulance) de même que le permis municipal de taxi. Ainsi, l'aide constitue également un soutien au programme municipal dédié à la formation et l'accompagnement vers l'emploi.

Les municipalités sont responsables de la communication autour du projet.

Chiffres clés

- Lancement de “Conduce tu futuro” en 2009 à Santander
- A Santander : 1.647 demandes reçues, 225 dossiers sélectionnés qui ont pu bénéficier du programme d'accompagnement vers l'emploi
- 50 % des participants ont obtenu le permis de conduire
- 28 % des personnes ayant obtenu le permis par ce biais ont retrouvé un emploi
- Lancement en Logroño en 2009, en Cantabria en 2013 et en Tenerife en 2014.

2. Analyse du projet

• Eléments budgétaires

La fondation propose une subvention annuelle moyenne de 30.000 euros par collectivité. Cet apport représente en moyenne 80% du budget total du programme “Conduce tu futuro”. Les municipalités apportent les fonds complémentaires.

A Santander, la fondation a apporté 18.000 euros pour un budget total de 21.600 euros, soit 83 % du budget total.

• Résultats

Ils sont avant tout qualitatifs : le développement de l'estime de soi, le sentiment de sécurité et d'appartenance à un groupe ont été les principaux résultats relevés. Les

participants expriment la satisfaction d'être « compétents » et « fiers de réussir quelque chose ». Par le biais de cette initiative, les bénéficiaires sont acteurs de leur insertion : ils « conduisent leur futur », selon Inés Cassin, directrice de la Fondation Altadis.

Les résultats sont aussi quantitatifs ; le nombre de prétendants à “Conduce tu futuro” augmente chaque année, bien que le programme reste modeste et ne puisse satisfaire toutes les demandes. En 2009, Santander a reçu 263 demandes et accordé 12 places ; en 2014, la ville a reçu 500 demandes et a pu ouvrir 41 places. En 2014, Tenerife a pu accueillir 40 personnes dans son programme ; Cantabria, 30 et Logroño, 25.

Plusieurs éléments contribuent au taux élevé de réussite à l'examen : des critères de sélection des candidats très stricts, un diagnostic personnalisé d'évaluation de leurs besoins, des programmes d'apprentissage adaptés aux individus.

- ***Portée de l'initiative***

Le nombre et le profil des bénéficiaires varient en fonction des contextes et objectifs de chaque municipalité : femmes victimes de violence à Logroño, chômeurs à Tenerife, etc.

- ***Mobilisation de leviers multiples***

L'obtention du permis de conduire n'est pas le seul but des programmes pédagogiques. Ils doivent également faciliter l'accès à l'emploi. Un diagnostic individuel permet en outre d'évaluer les besoins et compétences de chaque participant pour ainsi lui proposer des formations collectives adaptées à son parcours d'insertion professionnelle.

- ***Perspectives futures***

La participation financière d'Altadis n'est pas garantie sur le long terme, car, en raison des aléas économiques mondiaux, une réduction de fonds de la fondation est possible. Mais le succès du programme et sa maturité constituent de bons arguments pour les municipalités qui pourraient chercher d'autres types de subventions, notamment publiques, et conduire seules le programme.

- ***Caractère innovant par rapport à la France***

Ce programme de petite taille repose sur un partenariat public-privé efficace. La fondation n'intervient qu'au stade de financement des projets et pour leur exportation dans d'autres villes. Les municipalités sont autonomes dans la définition de leurs besoins et dans le déploiement du programme. Selon Inés Cassin et Pilar Quintana Susilla, cet aspect permettra la pérennité du projet au moment du retrait financier de la fondation.

- ***Répliquabilité possible***

Altadis a déjà exporté ce programme dans d'autres villes espagnoles suite à la réussite de “Conduce tu futuro” à Santander. A l'international, la fondation est

présente avec d'autres projets dans vingt pays. Actuellement, elle est en contact avec la Macédoine pour exporter "Conduce tu futuro". Pour la directrice d'Altadis, Inés Cassin, ce programme semble tout à fait répliquable en France, à condition de trouver des sources de financement et les acteurs à même de porter une telle démarche.



Cours de "Conduce tu futuro". - Source : Ville de Santander



Equipe de "Conduce tu futuro". – Source : Fondation Altadis



Signature de l'accord entre Santander et Altadis – Source : Europapress

Pour aller plus loin

- **Contacts**

Inés Cassin

Directrice de la fondation Altadis
fundacion.altadis@es.imptob.com

Pilar Quintana Susilla

Chef du Service des Affaires Sociales de la Ville de Santander
inmigracion@ayto-santander.es

- **Liens**

Fondation Altadis

[Mairie de Santander - El Ayuntamiento y la Fundación Altadis seguirán colaborando en el desarrollo de programas que faciliten la inserción laboral de personas desempleadas.](#)

[Europa Press - Ayuntamiento de Santander y Fundación Altadis seguirán colaborando en facilitar la inserción laboral de parados](#)

[Europa Pres - 41 desempleados del municipio inician la VI edición del programa 'Conduce tu futuro'](#)

[Cantabria - El Gobierno de Cantabria y la Fundación Altadis colaboran para fomentar la integración laboral](#)

[Altadis - Convention de collaboration avec la Mairie de Logroño - Insertion socio-professionnelle](#)

Fiche 5

Wheels 2 Work

Un réseau national de prêt de scooters pour accéder à l'emploi et à l'éducation en milieu rural

Royaume-Uni

Résumé

Nom du projet : Wheels 2 Work

Éléments clés : Wheels 2 Work est un réseau d'associations locales proposant le prêt de deux-roues pour se rendre au travail ou sur son lieu d'étude. Une formation à la conduite est proposée, puis un deux-roues (vélo, vélo électrique, scooter ou mobylette) est prêté pendant une durée de 6 mois maximum.

Pays - Villes : Wheels 2 Work est présent dans 38 endroits au Royaume-Uni, principalement dans des zones où l'offre de transport public est faible, voire inexistante.

Dates : les premières antennes locales ont été créées au début des années 2000. Elles se sont fédérées dans la *Wheels 2 Work association* en 2012

Population(s) visée(s) : individus ne disposant pas de moyen de transport privé et ayant des difficultés à emprunter les transports publics compte tenu de leurs contraintes professionnelles (horaires, situation géographique ...). Principalement des étudiants, jeunes travailleurs ou travailleurs précaires.

Levier d'action principal : prêt d'équipement, formation à la conduite

Porteur : *Wheels 2 Work association*

Acteurs impliqués : la *Motorcycle Industry Association*, qui représente les intérêts des industriels de deux-roues motorisés, a propulsé l'association *Wheels2Work*, qui fédère elle-même 38 antennes locales. Cette association comporte un conseil d'administration composé de représentants de la *Motorcycle Industry Association* et des associations locales.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : ruraux et isolés

1. Description du projet

Origine du projet

Il y a 15 ans, le *Department for Environment, Food and Rural Affairs* (Ministère de l'Environnement, de l'Alimentation et des Affaires Rurales) ouvrait une ligne de financement pour améliorer l'accès au travail et à l'éducation pour les jeunes vivant dans des régions isolées, sans accès aux transports en commun. Ce financement a permis l'ouverture au Royaume-Uni d'environ 70 antennes locales associatives bénéficiant de fonds publics.

En 2005, ce financement public a cessé : de nombreuses antennes totalement dépendantes de ces fonds ont périclité. A travers des actions de lobbying, la *Motorcycle Industry Association* s'efforce de convaincre les pouvoirs publics de maintenir leur soutien. Elle préconise aussi la création d'une association nationale chargée de coordonner l'action de ces différentes antennes locales.

Cette requête est entendue : en 2012 la *Motorcycle Industry Association* (MCI) reçoit un financement du *Department for Transport* (ministère des Transports) pour établir une organisation nationale représentant les associations locales et construire un réseau d'antennes.

Fonctionnement du projet

Les personnes pouvant postuler au programme doivent justifier d'une opportunité d'emploi ou être étudiants, sans possibilités de déplacement (sans voiture ni possibilité d'accès aux transports en commun).

Pendant six mois, un deux-roues leur est loué pour la somme modique de 25 livres par semaine. Sont inclus dans ce prix des gants, un casque, une veste, une assurance et surtout des cours de conduite qui comprennent l'obtention du permis. Ce dernier point est important : l'obtention du permis et de la formation de base obligatoire (*Compulsory Basic Training*) pour les deux-roues coûte environ £1.000 au Royaume-Uni (environ 1.250 €). Le carburant est à la charge du bénéficiaire.

L'idée de demander aux jeunes une contribution financière pour le prêt des scooters répond à deux objectifs : réduire les coûts du programme et s'assurer que les bénéficiaires respectent l'équipement s'ils en paient en partie la location.

La Wheels 2 Work association encourage les antennes locales à devenir financièrement indépendantes des pouvoirs publics.

Chiffres clés

- En 2005, avant la fin du financement public, il existait environ 70 antennes locales de prêt de scooters.
- On comptait 24 antennes locales Wheels2Work en 2012 et 38 aujourd'hui.
- 1.800 deux-roues (vélos, vélos électriques, mobylettes et scooters) sont disponibles pour des prêts. Ils bénéficient en moyenne à 3.000 personnes chaque année.
- Une évaluation menée par Wheels2Work a estimé que chaque prêt de scooter pouvait représenter une économie de £1.450 à l'Etat. Ce montant correspond aux indemnités chômage reçues par un individu en 6 mois (durée de participation au programme).

2. Analyse du projet

• **Eléments budgétaires**

En 2013, l'association nationale Wheels 2 Work a reçu £40.000 de subventions de la part de l'Etat (*Department of Food, Agriculture and Rural Affairs* et *Department for Transport*).

Les 38 antennes locales doivent trouver leurs propres sources de financement. Il peut s'agir aussi bien de subventions des collectivités locales²⁹ ou de l'Union Européenne, que de dons de la part du [Big Lottery Fund](#), des œuvres caritatives, voire même des paroisses locales.

La *Motorcycle Industry Association* a fourni un soutien financier pendant les trois premières années d'existence de la *Wheels 2 Work association*. Elle fournit désormais des salles de réunion et peut demander à ses membres de consacrer du temps bénévole à l'association.

• **Résultats**

Le programme a permis aux participants de gagner en indépendance et en confiance en eux. Les responsables du programme estiment que les bénéficiaires deviennent plus responsables et sont davantage sensibilisés aux questions de sécurité routière. Indirectement, le programme bénéficie également aux employeurs, aux établissements éducatifs et aux vendeurs locaux de deux-roues.

Une évaluation³⁰ menée dans le Derbyshire montre que les jeunes seraient prêts à payer davantage pour que le scooter leur revienne au terme du contrat (prêt avec

²⁹ A travers le *Local Sustainable Transport Funding*

³⁰ ERS (2009), *Evaluation of Wheels2Work Derbyshire*

option d'achat plutôt que simple prêt).

- ***Portée de l'initiative***

L'initiative bénéficie d'un solide réseau (38 antennes) avec une forte implication locale.

Cependant, par manque de moyens, il est difficile pour l'association d'effectuer un suivi des personnes qui ont bénéficié des prêts et de connaître l'évolution de leur situation universitaire ou professionnelle.

L'originalité de Wheels 2 Work réside dans son historique : après un lancement rapide, les antennes locales déclinent faute de financement, puis connaissent un nouveau départ grâce à l'intervention d'un lobby qui met ses compétences au service de la cause de Wheels 2 Work.

- ***Mobilisation de leviers multiples***

L'initiative porte sur l'équipement en deux-roues et l'apprentissage de la conduite.

- ***Perspectives futures***

Le projet vise à terme à aider 12.000 personnes par an grâce à 6.000 scooters, mais ne fixe pas d'horizon temporel pour la réalisation de cet objectif.

La *Wheels 2 Work association* a reçu une nouvelle subvention du *Department of Food, Agriculture and Rural Affairs* pour réaliser une enquête auprès des personnes aidées et effectuer ainsi un premier suivi. Les résultats seront connus mi-2015.

Deux nouvelles antennes sont en projet dans les comtés du Warwickshire et de l'Oxfordshire.

- ***Caractère innovant par rapport à la France***

En France, des plateformes de mobilité proposent également des locations de scooters.

La gouvernance du système de Wheels 2 Work (réseau d'antennes locales autonomes) et son mode de financement (appel aux ressources locales publiques et privées) font son originalité.

- ***Répliquabilité possible***

Le dispositif lui-même est tout-à-fait répliquable, mais il repose sur une gouvernance particulière qui suppose une bonne coordination des acteurs au niveau local (antenne Wheels 2 Work, employeurs, autres associations communautaires), basée sur la confiance et sur la sécurisation d'un financement mixte public et privé.



Membres d'une antenne Wheels 2 Work. Source :Shropshire

Pour aller plus loin

- **Contact**

Nicky Basset Powell, Coordinatrice nationale, *Wheels 2 Work* association.
nicky@rowanpublicaffairs.com

- **Liens**

[Wheels 2 Work association](#)

[DEFRA – Wheels 2 Work](#)

Fiche 6

Postbus

L'utilisation de véhicules de la Poste pour transporter
des passagers en milieu rural isolé
Service en déclin

Royaume-Uni

Résumé

Nom du projet : Postbus

Éléments clés : Royal Mail, la Poste britannique, offre des services de bus en complément de ses activités traditionnelles. Le principe est que la tournée des facteurs se transforme en mini-ligne de bus permettant d'accéder aux villages isolés, mal ou non-desservis par les compagnies de bus classiques.

Pays - Villes : Angleterre et Ecosse

Dates (lancement - et fin) : depuis 1967, en fort déclin depuis les années 2000

Population(s) visée(s) : personnes sans voitures, isolées, précaires, jeunes, touristes

Levier d'action principal : service de transport par bus

Porteur : Royal Mail

Acteurs impliqués : Royal Mail et les collectivités locales au cas par cas

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : ruraux

1. Description du projet

Origine du projet

Les *Postbuses* sont des véhicules de la Poste qui transportent également des personnes lors des tournées des facteurs, afin de désenclaver des territoires ruraux isolés. Ils ont été introduits en 1967 après des suppressions majeures de service ferroviaire dans les milieux ruraux, sous la forme d'un contrat entre Royal Mail et les autorités locales.

Fonctionnement du projet

Royal Mail gère ce service dans des conditions strictes :

- l'opération ne doit pas générer de pertes financières pour Royal Mail,
- l'opération ne doit pas affecter la bonne collecte / distribution du courrier,
- les lignes Postbus sont intégrées aux pôles de transport principaux ou à d'autres lignes majeures de transport (intermodalité).

Dans tous les cas, c'est la collecte et la distribution du courrier qui priment sur le confort et les besoins spécifiques des passagers. Ainsi, l'itinéraire et les heures de passages ne sont pas toujours adaptés aux besoins des usagers.

La plupart des lignes de Postbus proposent deux passages quotidiens du lundi au vendredi, les véhicules pouvant transporter jusqu'à 15 personnes. La tarification est généralement inférieure à celle des bus commerciaux, et des tarifs réduits sont proposés pour les jeunes et les seniors.

Les usagers principaux du système sont les personnes âgées, les personnes sans emploi (chômeurs et personnes au foyer), les touristes (randonneurs). En revanche les *Postbuses* ne sont pas particulièrement adaptés aux PMR.

Un service en déclin

Depuis le milieu des années 2000 de nombreuses lignes sont supprimées et selon Mish Tullar (directeur des relations médias du groupe Royal Mail), le service est en cours de démantèlement.

Plusieurs facteurs expliquent le déclin du service :

- la dérégulation du marché du courrier, forçant Royal Mail à se recentrer sur son cœur de métier (en 2006),
- la fermeture de plus de 200 bureaux de poste en Ecosse entre 2007 et 2009,
- l'augmentation de la motorisation des ménages,
- la centralisation croissante des populations et des services dans des centres urbains,
- la croissance des initiatives de [community transport](#) (services de

transport organisés et opérés par et pour la communauté locale afin de répondre à des besoins spécifiques), tels qu'évoquées dans la fiche Royaume-Uni de la première partie de l'étude.

Ce déclin affecte les communautés auparavant desservies (isolement accru) et les collectivités, obligées de trouver rapidement un service de remplacement. Toutefois, cette suppression peut être positive si elle s'accompagne de l'introduction (en remplacement) de services plus flexibles et mieux adaptés à la demande (notamment du Transport à la Demande flexible, du transport communautaire, des "[clubs automobiles ruraux](#)")³¹.

Chiffres clés

- En 1997 on comptait plus de 200 lignes de Postbus dans tout le Royaume-Uni
- En 2010, seulement 13 lignes étaient toujours en opération (dix lignes en Ecosse et trois lignes en Angleterre).
- 50.000 personnes transportées par an en 2009 contre 125.000 en 2004.

Un à deux passages par jour est généralement prévu.

- Les tarifs varient entre £2 et £5 selon la distance parcourue, avec des tarifs réduits pour les moins de 16 ans et les seniors.

2. Analyse du projet

• **Éléments budgétaires**

Si l'opération des Postbuses génère un coût supplémentaire pour Royal Mail, cette dernière peut demander le versement d'une subvention aux collectivités locales pour fournir ce service.

Par exemple, Royal Mail a demandé une subvention de £35.000 pour opérer 5 lignes de Postbuses (Highlands et Islands) en 2009/2010 contre £13.000 en 2008/2009.

• **Résultats**

Les Postbuses restent une solution par défaut, mais souvent unique, pour désenclaver des territoires ruraux et isolés : le service est basique et peu adapté aux besoins des usagers. Royal Mail se montre de plus en plus réticente à assumer cette

³¹ Avec deux désavantages de ces nouveaux formats par rapport aux Postbuses : ils obligent la plupart du temps à réserver son trajet à l'avance et ils ne proposent pas systématiquement de tarifs réduits.

mission de transport de passager qui sort de son cœur de métier.

Mais si le transport de passagers dans une région donnée n'était viable que s'il était partagé avec une autre mission (ici la distribution du courrier), il est peu probable que la fourniture du même service soit rentable pour un opérateur purement commercial. Les services alternatifs (transport à la demande, bus communautaires ...) restent la plupart du temps subventionnés.

- ***Portée de l'initiative***

La portée de l'initiative est de plus en plus faible au Royaume-Uni.

- ***Mobilisation de leviers multiples***

Il s'agit ici d'un simple service de transport, sans recours à un quelconque service additionnel.

- ***Perspectives futures***

Royal Mail cherche à se désengager progressivement. Seules quelques lignes subsistent, la plupart en Ecosse. L'horizon général est le remplacement de ces services par des systèmes de transport communautaires et de transport à la demande.

- ***Caractère innovant par rapport à la France***

Fort.

- ***Répliquabilité possible***

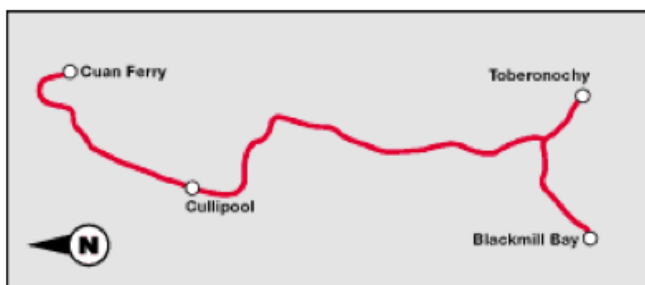
Des bus transportant à la fois des passagers et du courrier circulent en Zambie, en Ouganda, en Suisse, et en Allemagne. En Europe, ces services sont cependant en recul, les activités « transport de voyageurs » et « transport de courrier » tendant à être de plus en plus clairement séparées³².

³² Union Postale, les Cars postaux roulent universel, n°1, mars 2014



Postbus

Argyll and Bute
Route 195 - Luing Circular
Available Seats: 14



Timetable Abbreviations

BS Bus stop/ Bus shelter
DO Delivery office
CR Crossroads
LB Letterbox
PB Post box
PH Public house
PO Post Office
RE Road end
RJ Road junction
SO Sorting office
TB Telephone box
TIC Tourist
information centre
VA Visitor attraction
YH Youth hostel

1st Run
Monday - Saturday
Blackmill Bay

2nd Run
Monday - Saturday
0733 Cullipool

1200

Exemple de trajet Postbus – Source : [Royal Mail](http://www.royalmail.co.uk)

Pour aller plus loin

- **Contact**

Consumer Futures

contact@consumerfutures.org.uk

Mish Tullar, directeur des relations médias, Royal Mail

mish.tullar@royalmail.com

- **Liens**

[Royal Mail - Postbuses](#)

[Hall Aitken - Postbuses and rural transport in Scotland](#)

Fiche 7

AENEAS

Un programme européen pour attirer les seniors vers la mobilité durable

Résumé

Nom du projet : AENEAS (Attaining Energy-Efficient Mobility in an Ageing Society - Vers l'efficacité énergétique des mobilités dans une société vieillissante)

Éléments clés : AENEAS est un programme transnational réunissant des villes européennes, des opérateurs de transport et des organisations travaillant avec les seniors afin de :

- Favoriser la naissance de nouveaux projets via un « cercle d'échange de bonnes pratiques » sur la mobilité des seniors ;
- Amener les seniors à utiliser les transports en commun par le management de la mobilité, la formation pratique ainsi que des actions de sensibilisation et de communication.

Pays - Villes : Les villes qui ont mis en place des projets concrets sont les suivantes : Donostia-San Sebastián (Espagne), Cracovie (Pologne), Munich (Allemagne), Odense (Danemark), Salzbourg (Autriche).

Dates (lancement - et fin) : 2008-2011

Population(s) visée(s) : seniors dans le sens très large du terme, soit la population de plus de 50 ans

Levier d'action principal : communication, marketing, management de la mobilité

Porteur : Rupprecht Consult (coordinateur)

Acteurs impliqués : villes de Donostia-San Sebastian (Espagne), Cracovie (Pologne), Munich (Allemagne), Odense (Pays-Bas), opérateurs publics de transport de Munich et Salzbourg, réseaux AGE (plateforme des personnes âgées en Europe), REC (Regional Environmental Center for Central and Eastern Europe), EMTA (European Metropolitan Transit Authorities), organisations expertes : Center for Generations and Accessibility (Autriche), Green City e.v (Allemagne).

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains et périurbains
--

1. Description du projet

Origine et fonctionnement du projet

Le programme AENAS, sélectionné dans le cadre du programme européen STEER (Energy Intelligent Europe), part du constat que beaucoup d'opérateurs de transport lancent des campagnes marketing à destination des jeunes ou des touristes, mais rarement à destination des personnes âgées. Il prend le parti de ne pas adresser cette problématique en termes d'offre (créer de nouveaux services de mobilité, mettre en accessibilité les stations...), mais d'adopter une approche en termes de demande. Le projet s'applique donc à agir sur les pratiques de mobilité des personnes âgées dans l'objectif de diminuer leur dépendance à la voiture personnelle et faciliter leurs usages des transports en commun.

Les cibles sont les personnes de plus de 50 ans, qu'il s'agisse :

- De seniors qui se sont toujours déplacées en voiture mais risquent de ne plus être en capacité de conduire dans le futur,
- De seniors qui utilisent les transports en commun mais risquent de s'en éloigner en vieillissant.

Le projet a plusieurs objectifs :

- Créer un « cercle d'échange de bonnes pratiques » entre villes européennes,
- Tester des mesures de management de la mobilité à destination des personnes âgées dans les villes participantes,
- Lancer des campagnes de marketing à grande échelle,
- Sensibiliser les autorités de transport et les conducteurs à la thématique des personnes âgées à travers des ateliers et des entraînements in situ,
- Fournir un guide d'action à destination des collectivités et opérateurs européens.

Quelques exemples de projets développés :

- Odense : 2.500 seniors concernés par des activités autour de la marche (groupes de marche, activités en plein air...),
- Cracovie et Munich : mise en place d'ateliers à destination des seniors pour leur apprendre à utiliser le tramway, les machines de compostage et d'achats des titres de transport.

Chiffres clés

Au total, environ 100.000 personnes âgées concernées par des ateliers / du marketing individualisé / des campagnes / des événements

2. Analyse du projet

Eléments budgétaires

Le budget total est de 1,8 millions d'euros, apportés par la *Executive Agency for Competitiveness and Innovation* (EACI) sous le programme *Intelligent Energy Europe*.

Résultats

2.700 seniors ont suivi des formations pratiques de deux à trois heures au voyage en transport en commun. Ces formations leur permettent d'apprendre à planifier un trajet, à acheter un ticket de manière autonome, puis à utiliser les transports en commun.

600 conducteurs de bus ont été sensibilisés à la thématique des clients âgés.

100.000 personnes âgées ont participé à des ateliers et/ou ont été touchées par des opérations de marketing individualisé / des campagnes de communication / des événements.

Le projet n'a pas été évalué en termes d'impact de fréquentation des transports en commun, mais plutôt en termes de cibles atteintes (quantitativement), d'enseignements-clés, et de diffusion de bonnes pratiques. Les résultats sont consolidés dans un document intitulé "*Emerging solutions*".

A noter que certains projets sont toujours en place, comme les formations pratiques dispensées à Munich.

Portée de l'initiative

Le projet a un véritable 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.

Le projet s'attaque à la dimension cognitive et aux perceptions, souvent sous-estimées mais pourtant cruciales dans les stratégies de mobilité des usagers : déjouer les stéréotypes négatifs attribués aux transports en commun, rassurer les personnes âgées quant à leur sûreté... Pour cela, le projet s'appuie sur les méthodes issues du management de la mobilité (formations pratiques, marketing et communications ciblées à destination des clients des transports en commun).

Perspectives futures

Le projet s'est terminé en 2011 mais les villes participantes continuent à échanger des bonnes pratiques de manière informelle, grâce aux liens créés entre les parties prenantes.

Caractère innovant par rapport à la France

Peu d'opérateurs de transport en France ont développé des campagnes de marketing ou de communication à destination spécifique des personnes âgées, alors même que les problématiques rencontrées sont sensiblement les mêmes que dans les villes du projet AENEAS.

Répliquabilité possible

Le projet AENEAS est conçu de manière à être répliquable grâce à l'ample documentation fournie sur son site.

Focus sur Salzbourg

Entretien avec Angelika Gasteiner, responsable Marketing et services à la clientèle des Transports de Salzbourg (Autriche)

Salzbourg a été approchée par Matthias Fiedler (coordinateur du projet AENEAS) en sa qualité de ville-modèle pour la mobilité inclusive des seniors. En effet, depuis 2004, l'opérateur de transport met en place différents programmes à destination des seniors :

- entraînements par groupes de 6 à 8 personnes âgées pour découvrir les transports en commun,
- distribution de brochures de communication spécialement adaptées aux transports en commun,
- campagnes de communication et marketing via différents canaux (affichage, radio ...).

La participation au projet européen a permis de donner une ampleur plus large à ces mesures préexistantes grâce à des fonds supplémentaires. 3 activités principales ont été renforcées :

- Management de la mobilité : campagnes d'information et de communication, marketing personnalisé visant à cibler les personnes âgées à travers des visites à leur domicile / des envois de courriers,
- *Bus trainings* : ateliers pour les personnes âgées. Il s'agit de les accompagner lors de trajets en bus dans une atmosphère calme et en petits groupes
- *Explore your city! Program* : publication d'une brochure pour chaque ligne de bus de la ville, comportant les points d'intérêt.

Angelika Gasteiner souligne deux enjeux cruciaux pour s'assurer que les personnes âgées continuent à utiliser les transports en commun :

- la sécurité : s'assurer que les personnes âgées n'aient pas peur de chuter ou de se faire mal en utilisant les transports, ceci étant une des principales causes de l'arrêt de leur utilisation
- l'incitation à sortir : souligner les points d'intérêt, fournir un but à se déplacer



Ateliers-mobilité et sessions de découverte des transports en commun.
Source :AENEAS

Pour aller plus loin

- **Contacts**

Matthias Fiedler

Ville de Munich

Ex-coordonateur du programme AENEAS

matthias.fiedler@muenchen.de

Angelika Gasteiner

Représentante de Salzbourg pour le programme AENEAS

Transports de Salzbourg

angelika.gasteiner@salzburg-ag.at

- **Liens**

Site internet d'AENEAS

Rapport de mise en place des bonnes pratiques

Fiche 8

TUS

Développement concerté de l'infomobilité

Un projet multipartenarial pour rendre
les informations de transport accessibles à tous

Danemark

Éléments-clés

Nom du projet : TUS (*Trafikinfo Udviklings Samarbejdet*) « Développement concerté d'une information mobilité »

Éléments clés : Le dispositif « Développement concerté d'une information mobilité » (TUS) vise à offrir aux usagers des transports en commun de la région de Copenhague (Danemark) un service d'information unique pour tous les modes de transport, et ce quel que soit l'opérateur. L'ensemble des acteurs locaux des mobilités collaborent dans cette optique. Le déploiement de TUS est prévu dans tous les pôles de transports multimodaux de la région où sont présents au moins trois modes différents de transports. Au-delà, le dispositif peut être repris gratuitement par tous autres opérateurs ou municipalités du pays.

Pays - Villes : déjà en vigueur dans deux des principaux pôles de transport de Copenhague (la gare centrale et la station de Flintholm), le dispositif est en cours de déploiement dans sept autres stations multimodales de la région capitale. D'autres municipalités et/ou opérateurs de transport ont par ailleurs commencé à se saisir du dispositif et à le déployer dans d'autres stations du pays (ville d'Aalborg, municipalité de Roskilde, etc.).

Dates (lancement - et fin) : Le concept a été imaginé en 2010. Entre 2011 et 2012, un projet pilote a été déployé dans la station de Flintholm. La fin du déploiement du service dans la région capitale est prévue pour fin 2014.

Populations visées : Le dispositif s'adresse à tous les utilisateurs des transports en commun de la ville. L'emploi de pictogrammes « universels » permet de pallier les problèmes de langues.

Levier d'action principal : infomobilité, signalétique, formation aux employés des opérateurs de transports

Porteur et acteurs impliqués : Le consortium TUS rassemble les principaux opérateurs de transport de la région capitale (Movia, Metro, DSB) ainsi que l'organisme de gestion des voies ferrées (Banedanmark), le service de planification d'itinéraires Rejseplanen, l'Autorité de Transport et la Direction de la Voirie du Danemark. Seul le chef de projet est salarié et employé à plein temps de TUS. Les collaborateurs des divers opérateurs s'impliquent dans différentes tâches en fonction des besoins des projets.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains

1. Description du projet

Origines du projet

L'Etat danois, qui contribue au financement des transports en commun du pays a réclamé aux opérateurs la mise en place d'un service d'information intégré. Un consortium a été mis en place à la suite de cette demande. Cette organisation va perdurer et doit être renforcée à partir de janvier 2015 où une structure dédiée doit être créée pour favoriser des services de transport intégrés, quels que soient les opérateurs (centre d'appel, infomobilité, service de planification d'itinéraire, etc.).

Fonctionnement du projet

Le projet TUS part du principe que l'information voyageur est un service public, qui doit être orienté vers les besoins des utilisateurs et non ceux des entreprises de transport, rendant notamment l'affichage des marques inutile.

Deux logiques simples mais extrêmement fortes constituent le cœur du dispositif :

- des solutions de signalétique communes aux différents opérateurs de transport : une expression visuelle, une logique (organisation de l'information), un vocabulaire commun ;
- un service d'information transversal : tous les opérateurs du pôle doivent être en capacité de fournir des informations de trafic sur tous les modes de transport.

Un chef de projet supervise le déploiement de TUS qui rassemble des collaborateurs des différents opérateurs de transport de la région capitale du Danemark. Ensemble, et au travers de groupes de travail, ils se sont accordés sur le dispositif. Un programme de formation commun est en outre mis en place pour apprendre aux employés des différents opérateurs à délivrer aux voyageurs des informations sur l'ensemble des modes de transport, que ce soit par écrit, sur des brochures, à l'oral dans les kiosques d'information, ou sur les écrans d'infomobilité.

Les objectifs du dispositif sont les suivants :

- permettre aux voyageurs de passer aisément d'un mode de transport à un autre (trains de banlieue, trains régionaux, métro, bus, car, vélo) ;
- s'assurer que les voyageurs accèdent facilement à l'information sur les différents modes de transport, permettant ainsi de choisir le moyen de déplacement adéquat ;
- faciliter les changements d'itinéraires en cas de retard ou d'annulation ;
- poser les bases d'une charte d'information multimodale commune pour l'ensemble de la région capitale ;
- améliorer l'expérience des voyageurs dans les transports en commun pour augmenter le nombre d'utilisateurs.

Chiffres clés

- 7 acteurs des mobilités réunis dans un même consortium
- Le service doit être déployé dans 9 pôles de transport de la région capitale ; d'autres municipalités et/ou opérateurs de transport hors du Grand Copenhague ont également manifesté leur intérêt pour le service.
- Budget annuel de 1,4 million d'euros pour la période 2010 - 2014

2. Analyse du projet

Résultats

Selon le chef de projet, l'enquête qualitative conduite à l'issue du projet pilote a montré une forte augmentation de la satisfaction des voyageurs à l'égard de l'infomobilité. Cependant, le niveau d'exigence des usagers à l'égard de l'information transport ne cesse de croître. Les individus attendent notamment un déploiement numérique plus conséquent des services d'infomobilité.

Perspectives futures

Au 1er janvier 2015 sera créée une nouvelle entité rassemblant les divers opérateurs. Sa mission sera de poursuivre et de donner davantage d'envergure au projet TUS. Le déploiement d'un centre d'appels, ainsi que d'une marque de transport commune à tous les opérateurs sont ainsi en cours de réflexion.

Les perspectives futures dépendent donc du niveau d'ambition et du budget qui sera alloué à la structure qui verra le jour en janvier 2015.

Caractère innovant par rapport à la France

Rares sont les pays qui disposent de services d'infomobilité communs à tous les opérateurs de transport. C'est le cas de la Norvège et de Berlin (Allemagne). L'ambition pour tous les opérateurs d'être à même de transmettre une information sur l'ensemble des modes de transport d'un pôle multimodal n'a pas d'équivalent en France.

Par ailleurs, le déploiement d'un système de signalétique largement fondé sur des symboles et qui fait fi des marques de l'opérateur permet d'adresser le plus grand nombre de voyageurs.

Répliquabilité possible

Le déploiement du dispositif dans la région capitale a été rendu possible par une forte ambition politique. Ce levier est certainement nécessaire pour permettre la répliquabilité du dispositif en France.



Station multimodale à Copenhague. Source : Chronos

Pour aller plus loin

- **Contact**

Jens Willars, chef de projet TUS
jewi@dsb.dk

- **Liens**

[TUS Design – Site officiel](#)

Fiche 9

L'intégration par le vélo

Charlie's Free Wheels à Toronto,
Formation au vélo à Vienne et Copenhague

Introduction

De nombreuses associations s'emparent du vélo pour en faire un outil d'intégration et de prise de confiance pour des publics fragiles en milieu urbain (minorités, immigrés, étudiants en difficulté, précaires). Qu'il s'agisse d'ateliers de réparation de vélos ou de cours pour apprendre à pédaler, ces dispositifs proposent à la fois des enseignements techniques et des espaces de sociabilité.

Il s'agit d'abord de favoriser l'intégration sociale des individus, mais les enjeux économiques ne sont pas laissés de côté. Le projet *Charlie's Free Wheels* a pour objectif d'apprendre aux jeunes des techniques de réparation de vélo, tandis que *Cyklaetrainings* cherche à promouvoir le vélo comme mode de transport efficace pour accéder à des emplois aux horaires et lieux changeants.

1. L'atelier Charlie's Free Wheels à Toronto (Canada)

Obtenir un vélo à condition de l'avoir construit soi-même et d'avoir appris des règles de sécurité : c'est la proposition de Charlie's Free Wheels aux jeunes des quartiers populaires de Toronto. L'atelier est situé à Moss Park, une zone centrale de Toronto comprenant de nombreux logements sociaux.



Résumé

Dates : lancé en 2009

Population(s) visée(s) : les jeunes

Levier d'action principal : ateliers de réparation de vélo, sorties à vélo

Porteur et acteurs impliqués : Charlie's Free Wheels, une organisation à but non-lucratif dirigée par Katherine McVleen-Brown, avec le soutien de volontaires, de fondations privées et du gouvernement de l'Ontario

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbain

Comment ça marche

Le projet a été lancé par sept volontaires sous la forme d'une association dont l'objectif initial était de fournir des cours de vélo aux étudiants vivant loin de leur lieu d'étude. L'atelier est adossé à un magasin de vélos (Charlie's Bike Joint), une entité indépendante mais qui paie la moitié du loyer et des frais de l'association.

Charlie's Free Wheels propose différents programmes hebdomadaires aux étudiants et aux sans-abris :

- atelier de construction et réparation de vélos,
- cours de vélo,
- dîners et événements collectifs.

Tous les participants sont censés avoir construit eux-mêmes un vélo à la fin du programme de 10 semaines "*Build-a-bike*". Ils reçoivent également un cadenas, un casque et un kit pour entretenir l'équipement. Ils ne peuvent conserver leur vélo que s'ils ont suivi un atelier sur la sécurité à vélo. En 2014, 90 étudiants participent au programme "*Build-a-bike*".

Quelques chiffres-clés

- 20 volontaires actifs encadrent régulièrement les activités de Charlie's Free Wheels.
- 220 participants ont déjà bénéficié du programme gratuit "*Build-a-bike*".

Éléments d'analyse

L'association bénéficie de deux sources principales de financement :

- 70 % du budget est apporté par des fondations privées (The Bulldog Trust, Goodwill, les fondations Ontario Trillium, Heart&Stroke, Laidlaw, W.C Kitchen Family et Chawkers), ainsi que par des donateurs individuels privés,
- 30 % du budget est apporté par le gouvernement de l'Ontario.

Les pièces de vélo qui servent de base aux ateliers de réparation et construction sont données gratuitement à l'association par des magasins de vélo ou des particuliers.

La force du projet réside dans le double apport qu'elle propose aux participants : des compétences techniques de réparation de vélo et des opportunités de socialisation.

Pour aller plus loin

- **Contact**

Katherine McIlveen-Brown

Directrice de Charlie's Free Wheels

katherine@charliesfreewheels.ca

- Liens

www.charliesfreewheels.ca

2. La formation à la pratique du vélo à Vienne et à Copenhague

Résumé

Dates (lancement) : à Vienne depuis 2012

Population(s) visée(s) : à Copenhague comme à Vienne, les populations visées sont plutôt les immigrés récemment arrivés en ville. On relève une très grande majorité de femmes dans le public de ces programmes, une donnée non anticipée. Les participants sont recrutés par des associations de quartiers.

Levier d'action principal : pédagogie et pratique

Porteur et acteurs impliqués : à Copenhague, les cours sont assurés par des volontaires de la Croix Rouge, à Vienne par des volontaires d'une association de défense des droits des cyclistes (IGFarrhad / Radlobby).

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbain dans les deux cas

Comment ça marche :

Vienne : un ou deux cours par semaine de deux heures pendant 8 semaines. En général, 8 participants sont pris en charge par 2 volontaires.

Copenhague : un cours par semaine de deux heures entre août et octobre. Environ un volontaire par groupe de 10 personnes.

Les deux organismes à Copenhague et Vienne dressent le même constat : les groupes ne sont pas fermés aux hommes mais force est de constater que les participants sont presque exclusivement des femmes. Les responsables interviewés hésitent entre deux interprétations : les hommes savent déjà faire du vélo, ou alors refusent de participer aux cours. Dans tous les cas, les femmes qui participent aux cours viennent fréquemment de milieux dans lesquels la pratique du vélo n'est pas une évidence pour le genre féminin.

Celles qui participent aux programmes sont des femmes au foyer et des femmes actives, qui travaillent pour la plupart dans le secteur des services aux particuliers, avec des horaires irréguliers, d'où la pertinence de l'usage du vélo.

Les participants évoquent trois raisons principales au suivi de la formation:

- faciliter l'accès à l'emploi grâce à un moyen de transport flexible et gratuit,
- pouvoir pratiquer des activités en extérieur avec ses enfants,
- se maintenir en bonne condition physique.

A Vienne comme à Copenhague, les participants apprennent la pratique du vélo, les règles de circulation et de sécurité et des règles de base de maintenance des équipements.

A Vienne, RadLobby souhaiterait développer un programme spécialement adapté aux vélos en libre-service, car les volontaires ont remarqué que les femmes ne faisaient pas systématiquement la démarche d'acheter un vélo à l'issue des ateliers.

Quelques chiffres-clés

Vienne : 25 à 30 femmes participent actuellement au programme.
Un cours de 8 leçons de deux heures coûte environ 1.800 euros à l'association.

Copenhague : environ 130 participants au total pour une quinzaine de volontaires, répartis dans quatre quartiers de l'agglomération de Copenhague.

Eléments d'analyse

- **Sources de financement**

A Vienne, les cours sont financés par l'Agence de mobilité de la Ville de Vienne et par le [Mobility Club \(club automobile\)](#).

A Copenhague, les cours sont financés par la Croix Rouge.

- **Ce qu'il faut en retenir**

Ces programmes visent tous deux à développer une « culture de la mobilité ». Cette culture de la mobilité est considérée comme un élément essentiel du processus d'intégration économique et sociale des immigrés. Les porteurs de projets savent que la pratique du vélo n'est pas une évidence pour tous. Les obstacles culturels et cognitifs peuvent être aussi forts que les obstacles techniques (ne pas savoir utiliser un vélo).

A Copenhague, le lien entre la pratique du vélo et l'intégration sociale est particulièrement fort selon Cecilie Herlow (Croix-Rouge). Ce lien va au-delà du vélo

comme moyen de mobilité et d'accès à l'emploi : le vélo fait pleinement partie de la culture danoise. A ce titre, sa maîtrise est un élément-clé du processus d'intégration des immigrés.



Bike Trainings à Vienne. Source : Radlobby

Pour aller plus loin

- **Contacts**

Cecilie Herløw

Croix Rouge Copenhague, Volet Intégration
<mailto:ch@rodekors.dk>

Eliza Brunmayr,

Radlobby Autriche
eliza.brunmayr@radlobby.at

- **Liens**

Site internet pour Vienne

Site internet pour Copenhague

Fiche 10

TEKI Kinect

Un système de télémédecine pour permettre l'accès à distance aux soins pour les seniors

Pays Basque, Espagne

Résumé

Nom du projet : TEKI

Éléments clés :

- Service de télémédecine pour les personnes âgées basé sur la technologie Kinect de Microsoft.
- Le suivi à distance des malades permet d'éviter un certain nombre de déplacements et de diminuer les coûts de prise en charge.

Pays - Villes : Pays Basque, Espagne - Ville de Vitoria-Gasteiz (capitale de la province d'Alava et de la Communauté autonome du Pays basque en Espagne).

Dates (lancement - et fin Projet pilote - Juillet 2012 - fin 2014

Population(s) visée(s) : personnes âgées, en particulier celles atteintes de maladies chroniques

Levier d'action principal : offre de service à distance grâce aux nouvelles technologies

Porteur : Osakidetza - Département de la santé de la Région Basque

Acteurs impliqués :

- Le consortium Accenture – Ilitia Technologies – Avanade et Bicave Consulting a réalisé l'analyse, le design, et le développement commercial,
- Microsoft et l'opérateur basque de câble Euskaltel ont pris en charge les développements techniques du service et la gestion des données de santé.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains

1. Description du projet

Fonctionnement du projet

TEKI est un projet pilote de télémédecine expérimenté depuis 2012 auprès de 30 patients âgés. Il permet aux services de santé publique de suivre à distance la situation médicale de personnes souffrant de maladies chroniques (personnes âgées en grande majorité).

Le service vise principalement à assurer :

- une meilleure performance et agilité de la prise en charge médicale,
- une réduction des frais médicaux et des frais de déplacements des patients,
- une réduction de la pénibilité des déplacements,
- le développement de l'autonomie des patients âgés.

Le service utilise la technologie Kinect de Microsoft, conçue à l'origine pour les jeux vidéo. Elle connecte les patients et médecins grâce à une plateforme simple et interactive qui permet la communication des équipes médicales vers le patient mais aussi, inversement, du patient vers les équipes médicales.

A partir de leur poste de télévision, les patients reçoivent quotidiennement de la part de l'équipe médicale des consignes de différentes tâches à réaliser : prise du pouls et du taux de sucre à l'aide d'outils connectés, exercices de rééducation à réaliser avec un suivi en temps réel, questionnaires sur leurs symptômes, auto-enregistrement de leur prise de médicaments, etc. Il s'agit aussi d'une plateforme de communication entre les équipes médicales et le patient qui envoie des messages ou déclenche une vidéoconférence. En effet, si les consignes sont automatisées, le service fonctionne 24h/24 et permet au patient de solliciter le personnel médical à tout moment lorsqu'il en a besoin.

Pour faciliter la prise en main les patients ont suivi des formations individuelles pour apprendre à utiliser le matériel audiovisuel, la plateforme, et les outils connectés (oxymètre, spiromètre, etc). De plus, Osakidetza prend en charge les frais d'équipement des patients, soit 1.094 euros par patient.

Chiffres clés

En Espagne, 36 % de la population aura plus de 65 ans en 2050, contre 17 % aujourd'hui (OCDE, 2013).

Actuellement, le système de santé du Pays Basque prend en charge deux millions de patients dont 18 % ont plus de 65 ans.

80 % des consultations dans le système de santé basque sont liés aux maladies chroniques, elles absorbent 77 % du budget total du système de santé.

2. Analyse du projet

• Eléments budgétaires

TEKI est financé par le Ministère de l'économie et la compétitivité (MINECO) dans le cadre du programme national de collaboration public - privé et plus précisément de l'appel à projet "Compra Pública Innovadora" (CPI) lancé par le Service de Santé Publique Basque (Osakidetza). Dans le cas précis, Osakidetza bénéficie d'un budget total de 1,5 millions d'euros pour la mise en place et l'opération du projet.

• Résultats

Après une enquête interne réalisée par Osakidetza, les équipes médicales considèrent que TEK1 est un outil très efficace dans le suivi des malades chroniques. Les patients expriment une grande satisfaction en se sachant accompagnés tous les jours et à tout moment, ce sentiment est aussi partagé par leurs familles. Le service permet, en outre, de réaliser des économies substantielles tant pour les patients que pour les services de santé.

Quelques chiffres pour évaluer la réussite du projet-pilote :

- Prix d'un jour de séjour en hôpital : 570 euros³³
- Nombre de jours passés à l'hôpital en moyenne et par an par un patient : avant expérimentation 7,5 jours / après expérimentation 4,9 jours
- Economies réalisées par les services de santé dans la prise en charge des 30 patients pour la première année : 128.556 euros.

• Portée de l'initiative

Le projet TEK1 s'inscrit dans une démarche plus globale de modernisation des Services de Santé Publique du Pays Basque (Osakidetza). On peut notamment citer :

- *Osabide Global - Historique Clinique Unifié*, un historique clinique électronique et unique par patient qui permet aux professionnels de la santé de partager toutes les informations existantes sur le patient
- *Osarean*, un service téléphonique et numérique pour la consultation à distance, la prise de rendez-vous et les résultats d'analyses. *Osarean* a permis depuis 2009 que 70 % des échanges entre les citoyens et les services de santé n'aient pas lieu en face à face.

• Mobilisation de leviers multiples

Depuis sa conception, TEK1 a privilégié la co-crédation avec les usagers. Le design par l'expérience utilisateur a permis de proposer un service intuitif et accessible à tous. TEK1 relève le défi de répondre à des questions complexes (contrôle des soins et des données en temps réel) avec des actions simples (allumer la télévision et bouger face à son écran) pour un public pas toujours familiarisé aux TIC.

³³ Osakidetza, Tarifas 2012

- **Perspectives futures**

Après la phase pilote (fin 2014), le projet devrait s'étendre au suivi d'autres types de maladies et couvrir davantage de patients. Le nombre de personnes et les possibles services concernés par TEKI seront étudiés lors d'une étude sur l'impact du système à grande échelle.

- **Caractère innovant**

La démarche de co-crédation d'un service à travers le contrat CPI (*Compra pública innovadora*) permet à un organisme public de poser un problème à résoudre et de trouver des partenaires qui fourniront une réponse adaptée.

L'accès à distance aux services de santé apporte des externalités positives dans la réduction de déplacements, ses coûts physiques et économiques mais aussi dans le combat contre l'isolement et la dépendance. Les patients ont un rôle actif dans leur prise en charge et sont accompagnés 24 heures sur 24.

- **Répliquabilité possible**

Le système est déjà conçu pour un marché global et peut être mis en place et adapté aux besoins des autres services de santé publics ou privés. Le contrat Compra Innovadora Publico permet à Accenture de mettre en place une commercialisation mondiale, tout en assurant Osakidetza de recevoir un pourcentage des ventes car il détient la licence de TEKI.



—Système TEKI Kinect. Source : Accenture

Pour aller plus loin

- **Contacts**

Angel José Faría Rodriguez

Osakidetza - Service basque de santé

Sous-direction informatique

angeljose.fariarodriguez@osakidetza.net

Jose Rambla Lop

Consultant senior

Accenture - Espagne

jose.rambla.lop@accenture.com

- **Liens**

[OSAKIDETZA - Presentación del proyecto TEKI](#)

[Accenture - Vidéo - Proyecto TeKi: Teleasistencia basada en tecnología Kinect](#)

[Accenture - País Vasco: Cambios en el sistema sanitario público para dar respuesta al aumento de enfermos crónicos](#)

Fiche 11

Job Access & Reverse Commute (JARC)

Un programme fédéral de financement des services de mobilité
qui améliorent l'accès à l'emploi

Etats-Unis

Résumé

Nom du projet: *Job Access & Reverse Commute (JARC)* (Accès à l'emploi et trajets pendulaires depuis le centre vers les périphéries) - *Federal Transit Administration (FTA)*

Éléments clés : JARC est un programme de financement qui permet de développer des projets locaux visant à répondre aux obstacles de mobilité auxquels sont confrontées les personnes à faibles revenus lorsqu'il s'agit de trouver et de garder un emploi. Le programme national aborde particulièrement la question des emplois situés dans des zones périurbaines mal desservies par les transports en commun.

Pays - Villes : États-Unis

Dates : JARC a été initié en 1999. Depuis 2012, le programme s'est scindé en deux sous-projets :

- l'un relatif aux zones urbaines et périurbaines
- l'autre relatif aux zones rurales.

Population(s) visée(s) : les travailleurs à faibles revenus ou aux horaires atypiques, les chômeurs, ainsi que les bénéficiaires de l'aide sociale.

Levier d'action principal : financements publics

Porteur : Le département américain des Transports (*Federal Transit Administration*)

Acteurs impliqués : Pour monter un projet dans le cadre du programme JARC, les différentes autorités de transport locales doivent réunir les opérateurs, les entreprises et organismes de transport communautaire pour soumettre un projet à la *Federal Transit Administration* qui l'évalue et accorde les fonds.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains, périurbains et ruraux

1. Description du projet

Origine du projet

Le programme JARC part du constat que beaucoup d'emplois à faibles revenus sont situés dans les zones périurbaines difficiles d'accès. Ces emplois nécessitent souvent de travailler tard le soir ou le week-end lorsque les services de transport en commun sont réduits ou inexistantes. Enfin, la plupart des trajets liés à ces emplois sont complexes, impliquent de se rendre à des destinations multiples et de faire appel à des services complémentaires tels que la garde d'enfants.

Fonctionnement du projet

Les projets financés par le JARC se répartissent en trois catégories :

- opération de services de transport
- services d'infomobilité
- projets d'investissement dans l'infrastructure de transports

Il peut notamment s'agir de (liste non exhaustive) :

- Service en soirée et le week-end,
- Service avec retour garanti,
- Service de navettes entre zones résidentielles et bassins d'emploi,
- Extension des horaires de service ou de la couverture de transports existants,
- Services de transport à la demande,
- Covoiturage,
- Amélioration des infrastructures et services cyclables,
- Promotion par des campagnes marketing des services de transport accessibles aux personnes à faibles revenus / bénéficiaires de l'aide sociale,
- Prise en charge financière des trajets fournis par des opérateurs non-traditionnels (conducteurs bénévoles, taxis ...),
- Subvention des services de mobilité sur les « **trajets inverses** »*,
- Subvention à l'achat ou à la location de vans ou de bus par une ONG / une organisation communautaire,
- Gestion de programmes de coordination entre opérateurs traditionnels et organisations communautaires.

* Le FTA appelle « trajet inverse » ou “*reverse commute*” un trajet aller-retour (en général un trajet domicile-travail), depuis une zone métropolitaine vers une zone suburbaine, à l'inverse des trajets « traditionnels » depuis les périphéries vers le centre, aux Etats-Unis.

Un exemple de projet développé grâce aux fonds JARC est le *Child Care Reservation Program* à Waterbury, dans le Connecticut. Il propose d'aider les familles à organiser leurs déplacements et la garde de leurs enfants en dehors des heures traditionnelles. Concrètement, les enfants sont conduits vers leurs lieux de garde ou à l'école, du lundi au vendredi, avec une forte flexibilité horaire et une grande réactivité. Les fonds JARC sont utilisés ici pour financer un Centre de management de la mobilité privé qui gère les demandes des familles en difficulté, puis délègue lui-même le service de transport à un opérateur privé.

Chiffres clés

- 910 projets JARC ont reçu des financements en 2009
- 81 % d'entre eux étaient relatifs aux services de transport, 10 % à l'information et 9 % à l'infrastructure de transport.

2. Analyse du projet

• Analyse budgétaire

De 2006 à 2012, le programme a reçu environ 1,15 milliards de dollars (872 millions d'euros) soit 164 millions de dollars annuellement (128 millions d'euros).

• Résultats

Les agences qui ont utilisé les fonds JARC ont acquis plus de 80 véhicules et fourni environ 870 prêts automobiles à des particuliers.

Les objectifs les plus couramment choisis ont été d'élargir la couverture géographique (31 %), l'amélioration de l'accès / des connexions (27 %), et la prolongation des heures ou des jours de service (24 %).

Il est cependant difficile de déterminer si JARC a été efficace et si les niveaux de financement ont été suffisants. Malgré un récent rapport indiquant que JARC aide l'accès à 43,4 millions d'emplois (21,2 millions qui sont des emplois à bas salaires), sa valeur ajoutée réelle reste inconnue car, dans la plupart des cas, les projets sont des extensions de services existants. De plus, aux Etats-Unis, les personnes à faibles revenus constituent déjà le cœur des usagers des transports en commun. Cela soulève donc la question de la pertinence d'un programme spécifique pour compléter des systèmes de transport en commun dont la mission est - ou devrait - être de desservir les populations à faible revenu et leurs bassins d'emploi. Certains reprochent alors à JARC de n'être qu'un pansement sur les failles des transports en commun traditionnels.

• Perspectives futures :

Le FTA travaille à élargir la mission de JARC avec *Ladders of Opportunity* (« échelles des chances »), qui prévoit 100 millions de dollars de financement alloués aux opérateurs pour moderniser et étendre leurs services de bus de manière à mieux connecter les personnes défavorisées aux bassins d'emploi.

• Caractère innovant par rapport à la France

Le programme applique le principe de subsidiarité, avec l'idée que les communautés locales connaissent le mieux leurs caractéristiques et leurs besoins en matière de transport. Chaque collectivité doit donc, pour obtenir des financements JARC, développer une approche collaborative (*Coordinated Human Service*) avec l'ensemble des parties concernées pour développer un Plan de mobilité pour

l'emploi. Le plan est ensuite soumis aux bureaux régionaux de la FTA qui examinent et approuvent les demandes de subventions.

- **Répliquabilité possible**

Cette organisation repose sur la confiance envers les acteurs locaux, et sur la possibilité pour ces derniers de déléguer des services de transport à des organisations communautaires, ce qui n'est pas le cas en France..

Pour aller plus loin

- **Contacts**

Mary A. Leary, PhD

Federal Transit Administration
mary.leary@dot.gov

Gilbert F. Williams

Chef de projet JARC
Federal Transit Administration
gilbert.williams@dot.gov

- **Liens**

Brookings - Assessing Federal Employment Accessibility Policy: An Analysis of the JARC Program

JARC - Site de la Federal Transit Administration

Focus sur deux projets de recherche-action multipartenariaux

Focus 1

Mobility, Mood and Place. Projet de recherche au Royaume-Uni

Focus 2

SIMON. Projet européen de démonstration à Madrid, Lisbonne et Parme

Focus 1

Mobility, Mood and Place

Un projet de recherche-action pour évaluer le rôle du cognitif
sur le désir de marche des seniors

Résumé

Nom : *Mobility, Mood and Place*

Éléments-clés : ce projet de recherche explore le rôle du cognitif, c'est-à-dire la perception de l'environnement dans le désir de marche chez les seniors

Pays - Villes : Royaume-Uni

Dates (lancement - et fin) de 2013 à 2016

Population(s) visée(s) : les seniors (plus de 65 ans)

Levier d'action principal: recherche multidisciplinaire

Porteur : l'Université d'Edimbourg

Acteurs impliqués : l'Université d'Edimbourg, l'Université de York, l'Université Heriot Watt, King's College London, l'*Engineering and Physical Sciences Research Council*, l'*Economic and Social Research Council*, le *Arts and Humanities Research Council* et de multiples partenaires dont *Age UK*, la fondation *Design for All*, le, *National Health Service Research Scotland*, l'association de mobilité Sustrans, les villes d'Edimbourg et de Manchester.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : ruraux et urbains

1. Description du projet

Le projet *Mobility, Mood and Place* part du principe que l'environnement construit (habitats, espaces publics ...) influence les humeurs, les émotions et les modes de

vie des individus. Il s'agit alors de comprendre d'une part quelles sont les qualités des espaces publics permettant d'inciter aux déplacements piétons et d'autre part, d'identifier les moyens de concevoir l'espace public de manière concertée, entre usagers et professionnels.

- **Méthodologie**

Le projet est divisé en trois sujets de recherche, qui ont chacun recours à des méthodologies spécifiques :

Environnements co-conçus

Ce premier thème part du constat suivant : les logements et espaces publics (rues, places, parcs, services publics) sont trop souvent conçus sans impliquer ceux qui les fréquentent. Les personnes âgées travaillent ici avec des étudiants diplômés d'architecture et de paysagisme pour faire émerger des idées d'environnements plus accueillants pour les seniors. Les méthodologies employées sont les suivantes : techniques de co-design, focus groups, entretiens en marchant (voir définition de "walking interview" ci-dessous).

Environnements et affects

Il s'agit ici d'explorer les dimensions émotionnelles des lieux en utilisant des méthodes d'imagerie neuronale mobiles. Ces outils permettent de capter les réponses émotionnelles suscitées par divers environnements auprès de 80 participants. Les moyens employés sont les suivants : GPS et casques électro-encéphalographiques.

Lieux, santé et mobilité au cours de la vie

Ce troisième sujet d'étude vise à comprendre comment les environnements physiques et sociaux évoluent à travers le temps, et quel est leur impact sur les inégalités en termes de mobilités liées à des motifs de santé. Des données démographiques seront collectées auprès de 1.641 personnes âgées ainsi que des données sur leurs environnements (cartes historiques, photos aériennes ...).

- **Livrables**

- un portfolio d'articles de recherche,
- des *policy briefs* (voir définition ci-dessous),
- un kit de *co-design* (guides de techniques pour co-concevoir des aménagements avec des personnes âgées),
- des études de cas illustrées.

Quelques définitions

La **co-conception**, appelée parfois co-design, consiste à mener un processus de développement d'un produit ou service en impliquant l'utilisateur final.

Les **walking interviews** sont des entretiens menés en cours de marche, afin de mieux comprendre l'attachement émotionnel aux lieux.

Un **policy brief** est un document court portant sur un problème particulier, qui comporte des recommandations et des pistes d'actions pour le résoudre. Généralement destiné aux pouvoirs publics, il peut aussi s'adresser aux acteurs majeurs qui se positionnent sur une problématique donnée, qu'ils soient publics, privés ou associatifs.

2. Éléments d'analyse

- **Budget**

Le projet bénéficie d'une subvention de 1,2 millions de livres de la part du [Research Councils du Royaume-Uni](#).

- **Prochaines étapes**

Les recherches sur la co-construction des environnements se poursuivront en 2015 à Hackney Wick (un quartier populaire à l'Est de Londres) ainsi qu'à Manchester. Quant au volet "environnements et affects", les données collectées auprès de 20 participants lors d'un projet-pilote sont en cours d'analyse avant un déploiement à plus grande échelle en 2015.

Les résultats de l'étude seront disponibles en 2016.

- **Ce qu'on peut en attendre et en apprendre**

Certaines des méthodologies employées dans le projet ont depuis longtemps prouvé leur pertinence (*focus groups*, entretiens en marchant...). D'autres méthodes plus inédites (neuro-imagerie mobile, cartographie des environnements au cours de la vie et épidémiologie) sont au banc d'essai ; leur répliquabilité est testée au cours du projet.



Modèles architecturaux et dessins conçus dans le cadre du thème « environnements co-conçus) – Michael Sim, Mark Scott, Elise Rasmussen & Sarah Lawson – Source : Mobility, Mood and Place



Dispositif d'enregistrements neuronaux - Source : Mobility, Mood and Place

Pour aller plus loin

- **Contact**

Dr. Katherine Brookfield
OPENspace Research Centre
Edinburgh College of Art
University of Edinburgh
katherine.brookfield@ed.ac.uk

- **Liens**

[Mobility Mood and Place, OPENspace Research Centre University of Edinburgh](#)

Focus 2

SIMON

Un projet européen de démonstration pour l'accès au stationnement et aux transports des seniors et Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Résumé

Nom du projet : SIMON / Assisted Mobility for Older and Impaired Users

Éléments clés : ce projet vise à tester la pertinence d'une application mobile spécialement destinée aux personnes âgées et aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite), apportant à la fois des informations sur des trajets accessibles et des droits d'accès à des services de mobilité (stationnement, transport public, etc.)

Trois sites pilotes : Madrid (Espagne), Lisbonne (Portugal) et Parme (Italie)

Dates (lancement et fin): de janvier 2014 à 2017

Population(s) visée(s) : les seniors et les PMR

Levier d'action principal : une application mobile

Porteur : un consortium constitué par des centres de recherche privés et des opérateurs publics de mobilité : ETRA *Investigacion y Desarrollo*, l'*Institute of Biomechanics* de Valencia, Locoslab GmbH, *Empresa publica Municipal de Mobilidade e Estacionamento* de Lisbonne, la ville de Madrid, le *Consortio Regional de Transportes* de Madrid, Infomobility sPa (Italie)

Acteurs impliqués : le projet SIMON coopère avec des organismes issus de la société civile afin de recruter un « groupe d'utilisateurs » : AGE Platform Europe, l'*European Parking Association* (EPA), POLIS, CERMI-Madrid et le FAMMA34, ANMIC35, l'Université de Parme, ACAPO36, la Ville de Lisbonne.

Type(s) de territoire(s) concerné(s) : urbains

³⁴ Associations représentant les intérêts des PMR à Madrid

³⁵ Association représentant les intérêts des PMR à Parme,

³⁶ Association représentant les intérêts des malvoyants au Portugal

1. Description du projet

Ce projet doit permettre aux Personnes à Mobilité Réduite de réaliser des trajets multimodaux en porte-à-porte et sans obstacles, et ce en intégrant à leur téléphone mobile des dispositifs d'infomobilité (information multimodale en temps réel), d'accès et de paiement à des services de mobilité (transports publics, stationnement, etc.).

SIMON devrait également permettre de lutter contre la fraude au stationnement en améliorant la carte européenne de stationnement des PMR.

- **Méthodologie**

Le projet s'appuie sur deux ressources :

- Les bases de données des opérateurs de mobilité (nombre de places de stationnement, horaires en temps réel, localisation des ascenseurs, etc.)
- La co-construction des applications grâce à l'implication d'un groupe d'utilisateurs composé de seniors et de PMR.

- **Livrables**

Le projet doit aboutir à trois applications :

- une application mobile à destination des citoyens (SIMON LEADS) permettant de planifier son trajet, de réserver et payer des places de stationnement, d'accéder à certains espaces (comme des zones piétonnes fermées aux voitures, sauf pour PMR)
- une application mobile pour les contrôleurs de stationnement (SIMON CONTROLS)
- une application "back office" pour les opérateurs de mobilité (SIMON TRUSTED SERVICE MANAGER).

Chiffres clés

Madrid compte 20.000 détenteurs de la carte PMR, soit autant d'utilisateurs potentiels. (Ils sont 8.000 à Lisbonne et 3.140 à Parme).

Le projet-pilote SIMON sera testé auprès de 5.000 utilisateurs (2.500 à Madrid, 1.500 à Lisbonne et 1.000 à Parme).

2. Éléments d'analyse

- **Éléments budgétaires**

La Commission Européenne et le consortium contribuent chacun au financement du projet à hauteur de 50%. Le financement européen est apporté dans le cadre du *Competitiveness and Innovation Framework* (CIP).

Budget total: 3.983.998 €

Financement européen : 1.991.999 €

- **Prochaines étapes**

Jusqu'en décembre 2014, le projet est en phase de préparation (définition des besoins, recrutement des usagers-test). La phase de déploiement à petite échelle ne commencera qu'en février 2015. Le point fort du projet est son objectif ambitieux en termes de groupe d'utilisateurs.

- **Ce qu'on peut en attendre et en apprendre**

Le projet est censé être facilement répliquable, comme tous les projets financés par la Commission Européenne. Les outils techniques sont conçus sous une architecture ouverte et tout le projet se base sur des données et des infrastructures qui existent déjà. En outre, la présence du réseau de villes européennes POLIS parmi les partenaires devrait permettre une diffusion aisée des résultats.



Fonctionnalités du système SIMON – Source : SIMON Project

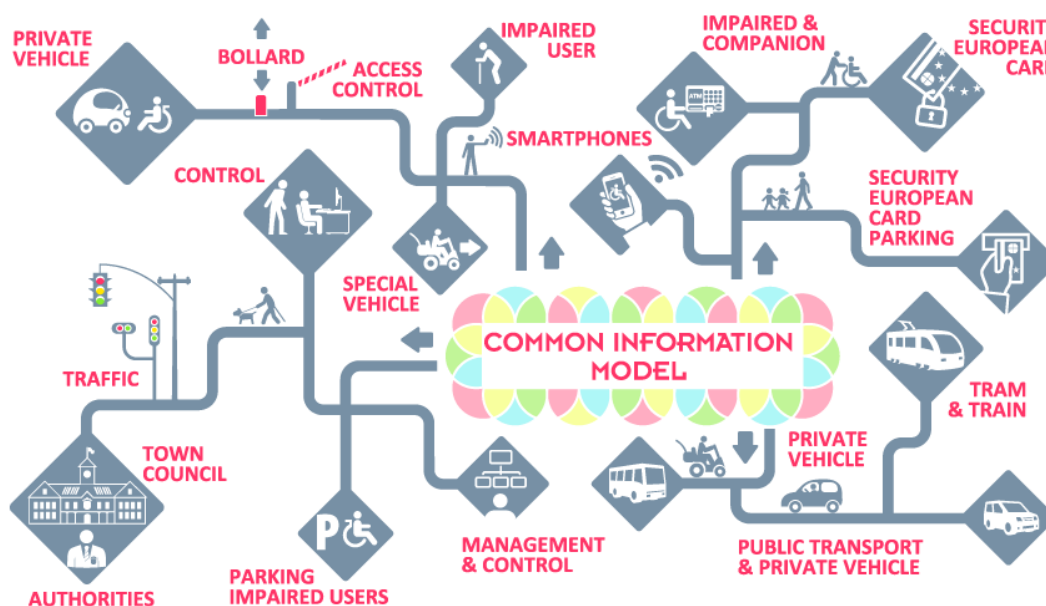


Schéma explicatif du système SIMON – Source : SIMON Project

Pour aller plus loin

- **Contact**

Eva Muñoz Navarro
En charge du projet SIMON chez [ETRA](#)
emunoz.etra-id@grupoetra.com

- **Liens**

[Brochure du projet SIMON](#)

Trois encadrés

Ville amie des aînés

Free off-peak concessionary bus travel

Design universel

1. Ville amie des aînés

Le programme Ville amie des aînés a débuté en 2006 à l'initiative de l'Organisation Mondiale de la Santé. L'organisation a réuni 33 villes pour réfléchir aux caractéristiques des environnements urbains favorables aux seniors. A l'issue du projet, un Guide global des villes amies des aînés a été publié. Ce Guide doit permettre aux villes d'auto-apprécier l'accueil qu'elles réservent aux seniors et de poser les jalons d'une feuille de route pour une "Démarche ville amie des années". **Une "ville amie des aînés" encourage le vieillissement actif en adaptant ses infrastructures et ses services aux personnes âgées.**

En 2010, l'OMS a créé le Réseau Global des Villes amies des aînés pour échanger des bonnes pratiques (mises en contact, soutien technique ...). Afin de rejoindre ce réseau, les villes doivent soumettre et s'engager à mettre en place un plan d'actions. Aujourd'hui, le Réseau compte 1.000 villes participantes dans 26 pays. Le Réseau Francophone des Villes amies des aînés réunit des villes françaises, belges, suisses et québécoises dont Angers, Besançon, Dijon, Lyon, Metz, et Rennes en France, ainsi que Québec au Canada, avec son plan d'actions « Municipalité amie des aînés 2012-2015 ».

Pour aller plus loin :

Plan d'Action Municipalité amie des aînés 2012-2015 de la Ville de Québec
OMS – Global Age Friendly Cities : A guide

2. Free off-peak concessionary bus travel

Lancé en 2008, ce système national permet la gratuité des transports (hors heure de pointe du matin) en bus locaux pour les personnes âgées et les PMR en Angleterre, soit de 9h30 à 23h en semaine et tout le week-end.

Passenger Focus a réalisé en 2009 une étude auprès de 2000 personnes et de huit focus-groups pour évaluer les impacts de cette mesure du point de vue des consommateurs :

- la mesure est populaire auprès des bénéficiaires comme des non-bénéficiaires,
- les PMR et les seniors réalisent des trajets qu'ils n'auraient pas réalisés si la mesure n'existait pas (39 % d'entre eux),
- la mesure n'a pas impacté négativement l'exploitation des bus (8 % seulement des personnes enquêtées perçoivent un impact négatif, sous la forme d'une affluence accrue),
- 58 % des personnes interrogées pensent qu'il devrait être étendu aux heures de pointe.

On estime que le coût d'un pass à tarif réduit coûte 100 livres par personne et par mois à l'état.

Pour aller plus loin :

Passenger Focus - Englandwide concessionary bus travel. The passenger perspective

UK Parliament – Buses concessionary fares

3. Le Design universel

« On entend par « conception universelle » la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui peuvent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. » Article 2 de la convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées

La conception universelle déplace le problème des personnes aux espaces : on ne parle plus de personnes handicapées, mais d'espaces handicapants et de « situations de handicap ». Cette conception part du principe que nous sommes tous, à un moment ou à un autre, concernés par des difficultés motrices, économiques, cognitives, etc.

En Europe, la conception universelle est souvent portée par le secteur public. En France, il existe par exemple un Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle. Au Danemark, la ville de Copenhague a aménagé l'**Amager Beach Park de façon** intégrée. Excentré, ce parc en bordure de mer est pourtant accessible en métro, ce dernier étant lui-même pensé selon le principe de la conception universelle (accessibilité physique totale, signalétique intuitive ...). La plage elle-même est accessible par des rampes d'accès planes, bordées par des services d'information, des toilettes publiques, etc. Au Japon, le gouvernement a introduit un "*Barrier-free Act*" en 2006 visant à mettre aux normes du design universel les transports publics, la voirie, les entrées de bâtiments, etc. A Tokyo, presque toutes les stations de métro et de train sont ainsi conçues de façon à être accessibles à tous. La ville propose même des balades touristiques accessibles à tous grâce à des dispositifs de design universel ! Toujours au Japon, le champ de l'accessibilité universelle est investi par les acteurs privés et notamment les grandes entreprises technologiques. "*JPN taxi concept*", par exemple, est un modèle de taxi conçu par Toyota qui ne cible pas une population particulière mais est accessible à tous : PMR et personnes âgées peuvent ainsi en monter et en descendre sans difficulté, le chauffeur de taxi dispose d'un fauteuil roulant à bord...

Pour aller plus loin :

[Universal Design Visual Encyclopedia. A Catalogue of Accessible Design Applications From the Urban Environment. Timothy P. Delvin, 2010](#)

AARP International - Toward universal design. Improving mobility for seniors in Japan

Ministère du développement durable - La conception universelle, définitions

PARTIE III

QUELLES RECOMMANDATIONS

POUR LA FRANCE ?

INTRODUCTION

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).

Cette partie présente trois grandes stratégies pour la France, déclinées sous la forme de 10 recommandations.

SYNTHESE

Une des conclusions de l'étude est que la France n'est pas en retard par rapport aux autres pays de l'OCDE dans son approche et ses réponses aux problèmes de mobilité inclusive. Ce résultat est encourageant ! Nous avons cependant beaucoup à apprendre des politiques, pratiques et projets mis en œuvre dans d'autres pays.

La gouvernance de la 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, 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 doivent être imaginées pour mieux prendre en compte et adresser la diversité des publics à accompagner, 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".

Dépasser le biais en faveur des actifs intégrés et offrir davantage de choix aux personnes en difficulté de mobilité

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 kilométrique 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.

Elargir l'approche de la mobilité inclusive aux services du quotidien et à la 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 quotidienne 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.

Réorganiser la gouvernance des projets de mobilité inclusive, depuis leur conception jusqu'à leur évaluation

Stratégie préalable

Résumé

Cette stratégie est transverse à toutes les recommandations : elle conditionne en effet la réussite des deux autres grandes stratégies (refonte de la relation aux publics d'une part ; renouvellement des approches de la mobilité inclusive d'autre part).

Elle propose de systématiser la coopération multipartenariale au niveau local, en accordant un rôle plus important aux Autorités Organisatrices de Transport dans la définition et la supervision des projets de mobilité inclusive, avec un passage de relais aux associations pour le stade opérationnel. Les différents acteurs doivent pouvoir bénéficier d'une évaluation en amont et en aval de leurs réalisations, fondée sur des indicateurs préalablement construits. Les initiatives pertinentes pourront ainsi être comparées et diffusées au sein de réseaux européens et internationaux, facilitant ce faisant l'échange de bonnes pratiques et l'inclusion des acteurs français dans les démarches européennes.

Recommandation 1 : Systématiser la coopération multipartenariale dans le développement des projets au niveau local

La coopération d'acteurs publics, privés et associatifs dans le champ de la mobilité inclusive en est encore à ses débuts en France ; elle a besoin d'être renforcée et poursuivie. Cette coopération permet de mutualiser les connaissances, compétences et ressources tant financières, qu'humaines et logistiques sur des projets aux enjeux complexes. Déjà, au niveau national, le Laboratoire de la Mobilité Inclusive a vocation à créer une instance d'échanges et de ressources entre des structures de natures très variées. Il s'agit maintenant de développer également cette coopération au sein des différents projets de mobilité inclusive à l'échelle locale.

• Quelles actions mener ?

- Renforcer l'espace de collaboration national incarné par le Laboratoire de la Mobilité Inclusive en constituant des relais territoriaux réunissant les collectivités locales, 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. de lobbying auprès des pouvoirs publics et d'exemplarité,

2. d'impulsion d'actions publiques et associatives,
3. de création de partenariats public-privé,
4. d'aide à l'industrialisation des succès initiés à petite échelle.

Cette recommandation s'inscrit dans une logique de territoire et demande une attention particulière pour les milieux périurbains et ruraux où la coordination entre les entités publiques, les employeurs, et le milieu associatif est décisive pour prévenir les risques d'isolement et les difficultés d'accès à l'emploi.

● Où en est la France ?

La coopération d'acteurs publics, privés et associatifs existe en France sur des projets de mobilité inclusive, mais elle reste à l'initiative d'acteurs locaux et volontaires et ne fait pas l'objet de programmes territoriaux. Les projets associatifs sont souvent cofinancés par les acteurs privés (Fondations) et publics, mais leur pérennisation reste difficile.

Les projets qui font appel à des partenariats public-privé sont rares dans le domaine de la mobilité inclusive, à l'exception de quelques programmes de recherche.

● Et ailleurs ?

- Au **Royaume-Uni**, le projet Wheels2Work a permis grâce à l'implication du lobby des deux-roues (Motorcycle Industry Association) de conserver et développer des plateformes locales de prêts de scooters. Le projet Transport Solutions fait travailler main dans la main l'Autorité Organisatrice des Transports, les acteurs sociaux et de l'emploi (Merseytravel, Pôles emplois locaux, décideurs publics, grands employeurs de la région, ...).
- En **Espagne**, le projet de télémédecine Teki-Kinect, à destination des seniors, fait l'objet d'un partenariat public-privé innovant entre les services de santé du Pays Basque et un consortium privé (Accenture et Microsoft) pour le développement et l'appropriation d'une solution technologique innovante.

● Quels sont les facteurs de réussite ?

- Ouverture des institutions publiques pour une meilleure participation aux projets de territoire des autres acteurs, en particulier les employeurs, acteurs associatifs et représentants des usagers dont les précaires et les aînés (consultation en amont des projets, ouverture des instances de décision, renforcement des échanges, ...) ;

- Renforcement des liens entre grandes et petites structures privées et associatives impliquées dans la mobilité inclusive, en proposant par exemple des formules de parrainages et d'aide à la définition d'un modèle d'affaires ;
- Professionnalisation des acteurs associatifs pour une meilleure reconnaissance de leurs compétences et une meilleure intégration dans les projets locaux.

**Encadré : des recommandations
pour les Autorités Organisatrices de Transport (AOT)**

- Doter les autorités de transport et les acteurs du social de la compétence "mobilité inclusive", grâce à une nouvelle fonction de coordinateur de la mobilité inclusive rattachée aux directions générales des services des AOT, pour favoriser une prise en charge inter-compétences des besoins ;
- Donner la possibilité à l'AOT de déléguer sous conditions l'opération de certains services de mobilité (accompagnements notamment) à des organisations communautaires (associations), en incluant la mobilité inclusive dans les délégations de service public ;
- Formaliser le métier de "conseiller mobilité", qui est aujourd'hui un métier émergent sans formation dédiée. Ce conseiller doit pouvoir établir des diagnostics individuels et de territoire, sensibiliser et informer les publics, mais aussi prescrire des solutions de mobilité adaptées. Il peut également se spécialiser dans le conseil de publics spécifiques (seniors, jeunes, précaires, ...) ;
- Ouvrir des lignes budgétaires dédiées la mobilité inclusive (allocation de budgets spécifiques, repris sur les fonds transport, social et handicap).

**Au Royaume-Uni, l'Autorité Organisatrice de Transport de la Région de Liverpool, Merseytravel, est en contact direct avec les acteurs de l'emploi et de l'insertion (pôles emploi locaux, comités publics stratégiques sur la politique de l'emploi, ...), et dispose de sa propre équipe de "conseillers mobilités". Le Laboratoire de la Mobilité Inclusive travaille justement à l'élaboration d'une « fiche de poste » de base pour ce métier qui s'adresse pour l'instant surtout aux actifs insérés. L'opération du transport est, elle, déléguée à des opérateurs privés.*

**Aux Etats-Unis, les fonds alloués par le programme JARC aux autorités de transport peuvent servir à financer des services de mobilité inclusive, gérés par des acteurs communautaires (au sens de la "community" anglo-saxonne) ou par des entreprises privées.*

Recommandation 2 : Systématiser l'évaluation des programmes de mobilité inclusive et le suivi des bénéficiaires

L'évaluation des programmes de mobilité inclusive vise à optimiser l'usage des fonds engagés (rapport coût / efficience), à identifier les facteurs de succès et d'échec, à réajuster et améliorer les dispositifs de manière continue. L'évaluation permet également de valider et préconiser la répliquabilité de certaines actions. Le suivi des bénéficiaires permet quant à lui de vérifier que les actions engagées ont des effets bénéfiques à long-terme et s'attaquent bel et bien aux causes, et non aux effets, des difficultés de mobilité.

Plus largement, l'évaluation permet la montée en compétences des décideurs publics, privés et associatifs, qui sont alors en mesure de privilégier telle ou telle démarche de mobilité inclusive et durable.

Cette notion d'évaluation et de suivi s'applique à tous les types de territoires.

• Quelles actions mener ?

- Evaluer de manière quantitative et qualitative les projets de mobilité inclusive, et ce, en amont, en aval et pendant le déroulement de la démarche (suivi des bénéficiaires en cours et à l'issue du projet, évaluation des moyens engagés par rapport aux résultats obtenus, etc.) ;
- 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.

• Où en est la France ?

En France, les démarches d'évaluation sont embryonnaires voire inexistantes dans les programmes de mobilité inclusive. Le suivi précis de l'accès au permis de conduire ("10.000 permis pour réussir") masque des dizaines de dispositifs dont le retour sur investissement des deniers publics est inconnu.

Au plan local, quelques initiatives sont néanmoins à valoriser, telles que le "score mobilité", mis en place par la Maison de l'Emploi de Marseille. Ce dernier évalue les besoins des bénéficiaires avant le déploiement de l'offre de soutien, puis, en aval, les effets de l'accompagnement proposé par la Maison de l'Emploi.

• Et ailleurs ?

Au **Royaume-Uni**, Merseytravel effectue un suivi individuel de chaque bénéficiaire

par téléphone, permettant de tenir à jour des bases de données détaillées. Wheels2Work est en train de mettre en place le même processus. Pour les projets à grande échelle, tel que JARC, l'évaluation qualitative des grands investissements semble plus difficile.

De nouvelles typologies pour désigner les publics ciblés par les programmes de mobilité inclusive et indicateurs de suivi pourraient être construits, à l'instar des "jeunes qui ne sont ni étudiants, ni en stage, ni embauchés" (*Not in employment, education or training*, Transport Solutions, Merseytravel).

• Quels sont les facteurs de réussite ?

- Élaborer des indicateurs pertinents pour effectuer un suivi. Ces indicateurs doivent faire consensus entre les parties prenantes, et s'adapter aux territoires et populations concernés ;
- Harmoniser une partie de ces indicateurs pour pouvoir effectuer des comparaisons nationales et internationales entre les projets ;
- Faire de l'évaluation et de la méthodologie des critères déterminants pour le financement de projets territoriaux, qu'ils soient publics, privés et/ou associatifs,
- 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

A l'échelle européenne, le réseau POLIS fait figure de référence pour l'échange de bonnes pratiques en matière de mobilité. Cette plateforme réunit des collectivités, autorités et opérateurs de transport (dont Merseytravel, le STIF, ...) et s'intéresse à la mobilité inclusive à travers son groupe de travail *Social and Economic Challenges of Transport*. Son rôle est de mettre en relation et faire travailler ensemble ses différents membres.

La participation des collectivités et AOT aux réseaux européens et internationaux permet un renforcement des expertises et la contribution à des projets concrets, avec le soutien de fonds européens.

• Quelles actions mener ?

- 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 ;

Cette recommandation suppose au préalable d'identifier les problématiques clés de chaque territoire. Pour ce faire, des groupes de travail entre territoires aux caractéristiques et aux problématiques similaires pourraient être créés (territoires ruraux, territoires à fort taux de chômage, ...).

● Où en est la France ?

La Mairie de Paris, le STIF, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de Clermont-Ferrand, Tisseo (Toulouse) et Lille-Metropole notamment sont déjà membres du réseau de connaissance POLIS.

Enfin, dans le domaine de la mobilité des personnes âgées, de nombreuses communes françaises participent activement au réseau international "Villes amies des aînés", et se sont rassemblées avec leurs partenaires belges, suisses et québécois dans le réseau francophone du même nom.

● Et ailleurs ?

* De nombreuses collectivités et opérateurs italiens et anglais ont été impliqués dans des projets européens de recherche relatifs à la mobilité inclusive (Udine, Merseytravel,...). Ils s'intéressent à des questions spécifiques telles que : la communication à mettre en place pour encourager les personnes âgées à prendre les transports en commun (AENAS), le désenclavement des zones montagneuses isolées pour l'accès à l'emploi et aux services (TWIST),

* Dans certains cas (SIMON), la répliquabilité du projet dans d'autres pays européens fait partie des objectifs de départ.

● Quels sont les facteurs de réussite ?

- Renseigner les élus et techniciens des collectivités locales et territoriales sur les différentes plateformes existantes ; les sensibiliser aux appels à projets européens et à l'utilité de partager leurs expériences avec des territoires aux problématiques similaires à l'étranger ;
- Encourager les acteurs privés et associatifs à s'engager dans des programmes européens et à mobiliser des territoires d'expérimentation en France, pour le développement de bonnes pratiques repérées à l'étranger ;

- Faciliter les modalités d'accès aux projets européens.

Refonder la relation aux publics et aux bénéficiaires

Stratégie n°2

Résumé

L'approche des publics fragiles doit être revue, et ce à tous les niveaux :

- au stade de la conception des offres, les publics visés ont intérêt à être étroitement associés afin de garantir une adéquation entre l'offre et les besoins et lever les freins à l'usage,
- au stade de la communication de l'offre, les professionnels au contact des publics en difficulté devraient être formés de manière à mieux appréhender leurs besoins et à les considérer plutôt comme des clients à conquérir, notamment grâce à une offre diversifiée et "sur-mesure",
- au stade de la réalisation de l'offre enfin, le "contrat mutuel d'engagement" liant le bénéficiaire et l'offreur devrait être renouvelé. Une contribution financière ou symbolique du bénéficiaire peut être prévue, de même que des mécanismes incitatifs et gratifiants encourageant le bénéficiaire à franchir des étapes.

Recommandation 4 : Développer les processus de co-conception des offres et services de mobilité inclusive

La co-conception correspond au processus de collaboration avec les usagers pour une conception au plus près des besoins réels, qu'ils soient stables ou évolutifs. Il s'agit d'intégrer à la fois l'analyse des usages et les usagers dans la conception de l'offre. Une approche itérative est nécessaire, qui implique l'étude des pratiques de l'utilisateur.

Ce type de démarche permet, en amont du déploiement d'une solution, d'identifier les freins à l'usage ou les fonctionnalités manquantes. Elle facilite également l'appropriation des solutions de mobilité inclusive.

On attend des processus de co-conception des effets positifs sur les publics impliqués qui passent du statut de "bénéficiaires passifs" à celui de "contributeurs actifs".

- **Quelles actions mener ?**

- 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.

Cette recommandation s'applique à tous les types de territoire.

- **Où en est la France ?**

Les démarches de co-conception sont encore peu mises en œuvre en France. En dehors des "Conseils des Aînés", formes d'instances consultatives mises en place par les "Villes amies des aînés", les publics cibles de la mobilité inclusive ne sont pas impliqués dans la conception des infrastructures et services les concernant.

- **Et ailleurs ?**

- Les projets les plus techniques du benchmark, TEK1 Kinect (télémédecine) et SIMON (application d'ouverture d'accès à des services de mobilités) sont ceux qui mettent en place les dispositifs les plus ambitieux, en impliquant dans la conception du produit des groupes d'utilisateurs représentatifs. Il s'agit de s'assurer que ces projets, aux budgets importants, répondent à de réels besoins.

- Au **Japon** et au **Danemark**, l'approche récurrente du design universel (TUS Design, aéroport de Tokyo-Haneda) fait la part belle aux dispositifs de co-conception : enquêtes auprès des publics-cibles, ateliers de co-design,

- Au **Royaume-Uni**, le projet *Mobility, Mood and Place* revendique le déploiement de démarche de co-conception dans l'aménagement des espaces publics afin de répondre, notamment, aux besoins des personnes âgées.

- **Facteurs de réussite**

La co-conception est une démarche fertile mais qui apparaît comme risquée aux acteurs français : elle implique de sortir de la "culture de l'ingénieur", et de reconnaître une expertise propre aux "utilisateurs".

Il importe donc de démontrer l'efficacité de cette approche au travers d'expérimentations ciblées, en vue de vérifier l'efficacité des solutions mises en place (réponse à la demande, viabilité économique).

Recommandation 5 : Développer le marketing personnalisé et s'adapter aux besoins des publics

Cette démarche consiste à partir des besoins réels des personnes en difficulté de mobilité afin de leur proposer des solutions attractives et compétitives par rapport à la voiture individuelle, et non plus des solutions palliatives faisant l'objet d'un choix contraint. L'enjeu est également de changer le regard porté sur ces publics, trop souvent considérés comme des bénéficiaires passifs, dénués de compétences. Ces populations sont à conquérir et conserver, et ont beaucoup d'enseignements, tirés de leurs expériences quotidiennes, à livrer aux offreurs de mobilité.

• Quelles actions mener ?

- 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 ; adapter également les lieux de desserte aux besoins réels des clients,
- Rendre les offres de « nouvelles mobilités » (mobilités en partage, services numériques d'infomobilité ...) généralement réservées aux publics urbains aisés, aux publics fragiles.

Le marketing personnalisé doit employer des méthodes différenciées selon le type de territoire auquel il s'adresse (dispositifs mobiles d'information type "Agence mobile" et porte-à-porte pour des milieux ruraux isolés, grandes campagnes de communication en ville, ...).

• Où en est la France ?

Le marketing personnalisé en France vise en priorité les actifs urbains. L'effort commercial des autorités en charge des transports et la réglementation favorisent en effet cette catégorie de population dans un objectif de "report modal" de la voiture vers les transports publics, au détriment des populations précaires ou âgées.

Les Maisons de la Mobilité et Agences Locales de Mobilité proposent une prestation de conseil individualisé, mais ces initiatives restent rares et les clients sont peu sensibles à ces prestations.

- **Et ailleurs ?**

- L'approche par le marketing personnalisé a été déployée à grande échelle dans le cadre du projet AENEAS en **Europe**. Les campagnes de communication s'adressaient à une population de seniors accoutumée à l'automobile individuelle, qu'il s'agissait d'accompagner dans une transition vers les transports en commun en levant les appréhensions et les clichés négatifs qui peuvent y être associés.
- Cette démarche est moins fréquente concernant les précaires. Au **Royaume-Uni**, Transport Solutions propose cependant des conseils personnalisés pour faciliter l'accès aux zones d'emploi des travailleurs précaires.
- A une plus grande échelle, aux **Etats-Unis**, les fonds fédéraux américains JARC peuvent financer des campagnes de marketing qui informent les salariés sur l'offre de mobilité permettant d'accéder aux bassins d'emploi.
- Au **Canada**, les Navettes Or de Montréal ont été mises en place en concertation avec des représentants des seniors afin que leur itinéraire desserve des lieux attractifs pour les seniors, dans une démarche de co-conception (Recommandation 4).

- **Quels sont les facteurs de réussite ?**

- Considérer les précaires et seniors comme des clients à part entière, d'aujourd'hui ou de demain ;
- Diversifier les moyens de contact avec les cibles : campagnes ciblées, supports de communication innovants, réseaux sociaux, ... ;
- Former les personnes en contact avec les cibles à répondre à leurs besoins, en particulier les agents de terrain (information en station) et les chauffeurs de bus ;
- Former une équipe habilitée à répondre spécialement aux personnes en situation de difficulté de mobilité au sein de chaque réseau de transports.

Recommandation 6 : Responsabiliser et impliquer les publics à travers des contrats incitatifs

La formalisation d'un "contrat d'engagement mutuel" entre le bénéficiaire et l'offreur de solution de mobilité inclusive va de pair avec les démarches de co-conception. Le succès d'un tel accompagnement dépend directement du degré d'implication du

bénéficiaire, qui peut passer par un engagement économique. La notion de contrat d'engagement mutuel permet de donner aux publics un rôle proactif, de jalonner leurs parcours par des objectifs à remplir et des contreparties à apporter. Ces mécanismes contribuent à la valorisation de l'aide par le bénéficiaire.

• Quelles actions mener ?

- Formaliser un “contrat d'engagement mutuel ” 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, VAE, ... 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 vélo pédagogiques encadrés avec les publics fragiles.

• Où en est la France ?

Les notions de contreparties et de conditions pour accéder aux aides à la mobilité sont déjà fortement présentes en France, mais incluent rarement des clauses incitatives.

Les dispositifs de microcrédits à l'achat d'un véhicule sont déjà bien développés mais sont essentiellement axés vers l'automobilité.

Cette recommandation s'applique à tous les types de territoires, mais le défi de dépasser la seule aide à l'automobilité en milieu rural est particulièrement aigüe.

• Et ailleurs ?

- En Espagne, le projet “**Conduce tu futuro**” prévoit des critères de sélection des candidats très stricts, un diagnostic personnalisé d'évaluation de leurs besoins en amont et des programmes d'apprentissage adaptés.

- Grâce à Charlie's Free Wheels au **Canada**, les jeunes en difficulté reçoivent leur propre vélo, mais seulement après sa construction à partir de pièces détachées, encadrée par des associations pendant 10 semaines, et après avoir accepté de

suivre une formation relative à la sécurité.

- Aux **Etats-Unis**, le projet ITNAmerica privilégie un service payant mais irréprochable (fiabilité du logiciel, ponctualité des conducteurs, ...) plutôt qu'un service gratuit.

- **Facteurs de réussite**

- Définir des conditions justes et équitables, avec des contreparties réalistes et atteignables par les bénéficiaires,
- Privilégier les mécanismes ludiques et incitatifs (obtention d'un diplôme, d'un véhicule ou d'une compétence valorisable à l'issue d'un processus d'apprentissage gratifiant).

Recommandation 7 : Accompagner l'apprentissage de la mobilité

Les aides financières et prêts d'équipements ne suffisent pas à assurer une appropriation à long terme des pratiques de mobilité durable. Le développement d'une "culture de la mobilité" par la pédagogie et l'accompagnement est indispensable pour créer des routines et développer la confiance chez les publics fragiles.

Cette recommandation part du principe qu'il est plus facile d'intégrer des pratiques de mobilité durable dès le plus jeune âge, ou bien à des moments décisifs de changement dans la vie d'un individu (déménagement, arrivée dans un nouveau pays, passage à la retraite...). Il s'agit de tirer parti de cette nouvelle donne pour accompagner les seniors et précaires vers des alternatives à la voiture individuelle.

- **Quelles actions mener ?**

- Favoriser le développement d'une "culture de la mobilité durable" (mobilités douces, 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 par exemple) ; en prévoyant par exemple un service de conseil de mobilité au moment de la réalisation des démarches administratives d'installation dans un nouveau lieu,
- 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.

Cette recommandation s'applique à tous types de territoires, avec une attention particulière sur le changement de résidence ou le changement d'emploi. Des dispositifs de découverte des offres de mobilité doivent être mis en place dès lors que les publics sont amenés à réviser leurs habitudes de déplacements.

- **Où en est la France ?**

En France, le système scolaire n'intègre que la sécurité routière et ne propose pas de formation ou sensibilisation à l'ensemble des modes de transport disponibles.

Les aides sociales à la mobilité destinées aux précaires visent en majorité un accès à la voiture (permis de conduire, achat d'un véhicule) et réduisent l'objectivité multimodale des publics ciblés.

Les seniors français d'aujourd'hui constituent une population ultra-motorisée et habituée à recourir à la voiture depuis les années 1960. En dehors des "Villes amies des aînés", peu de dispositifs prévoient de les accompagner vers d'autres modes tels que la marche, les transports en commun ou le vélo.

- **Et ailleurs ?**

Le développement d'une "culture de la mobilité" est une tâche principalement assurée par le secteur associatif, au niveau local et à destination de populations ciblées. Elle ne fait pas encore l'objet de grandes politiques nationales.

Pourtant, des dispositifs existent qui gagneraient à être étendus : insertion des jeunes défavorisés par le vélos (ateliers Charlie's Free Wheels à Toronto, **Canada**), découverte du vélo et des vélos en libre-service par les immigrés à Vienne, **Autriche** (RadLobby) et à Copenhague, **Danemark** (Croix-Rouge),

- **Quels sont les facteurs de réussite ?**

- Intégrer l'apprentissage de la mobilité, au sens large, dans le système scolaire ;
- Créer des formations à la mobilité en cours de vie : à destination des précaires en recherche d'emploi, à destination des seniors au moment de la retraite puis vers le vieillissement, à destination des salariés dans le cadre de Plans de Déplacement d'Entreprise ou Inter-Entreprises au moment de la mobilité résidentielle, ;
- Privilégier l'apprentissage en petits groupes ;
- Favoriser les dispositifs de *learning by doing* (*apprendre en faisant*).

Renouveler les approches de la mobilité inclusive

Stratégie n°3

Résumé

Le problème de la mobilité inclusive ne saurait se résumer aux seuls enjeux de déplacements. Une réponse efficace passe par une approche “intégrée” de la mobilité inclusive, qui inclut des considérations relatives à la localisation des logements, des services et des zones d’emploi ; ces localisations impactant fortement l’accès aux ressources des territoires.

Plus largement, une approche globale de la mobilité inclusive pourrait tirer parti des démarches de design universel. Ces dernières cherchent à développer des solutions accessibles au plus grand nombre de gens possible et accordent une importance renouvelée à la question de l’accessibilité cognitive. Enfin, la santé est une dimension-clé, mais trop peu considérée, de la mobilité inclusive. L’évaluation de l’impact de l’offre de mobilité et de ses manques sur les modes de vie, sur la condition physique et sur le bien-être des publics fragiles est un réel enjeu (Recommandation 3). Les politiques de vieillissement actif doivent être approfondies, de même que celles qui font le lien entre un mode de vie actif et une meilleure intégration professionnelle.

Recommandation 8 : Privilégier les approches intégrées logement / emploi / services et mobilité

Aux Etats-Unis, la question du décalage entre les zones de résidence et les zones d’emploi est particulièrement aiguë et fait l’objet de réponses spécifiques (*Affordability Index*, fonds spéciaux JARC, ...). Si le “zonage” est moins intense en France, une réflexion intégrée sur les trajets du quotidien est à mener. Il s’agit ici d’aller au-delà du seul volet “transport” et d’étendre la réflexion sur la mobilité inclusive aux services associés à l’accès à l’emploi ou à la sociabilité : commerces, alimentation, crèches et services de garderie ...

- **Quelles actions mener ?**

- 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 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.

Cette recommandation s'applique particulièrement aux milieux ruraux et périurbains où les distances à parcourir, la faiblesse relative de l'offre de transport et de services de proximité peuvent renforcer la dépendance à l'automobile et, partant, la précarité énergétique des ménages.

• Où en est la France ?

En France, l'éloignement des publics les plus modestes continue à s'accroître à travers le développement des programmes de logement social dans des territoires peu accessibles et la facilitation des déplacements longue distance (tarifications SNCF interrégionales attractives, passage au [tarif unique](#) du Pass Navigo en Île-de-France en 2015 ...). En outre, les possibilités d'alléger les déplacements éprouvants (accès à des télécentres, possibilité de faire du télétravail ou de décaler ses heures de déplacement, ...) sont pour l'instant réservées principalement aux actifs intégrés et du secteur tertiaire.

Pour la cible personnes âgées, certaines agglomérations commencent à intégrer la nécessaire analyse de la vulnérabilité géographique, à l'instar de l'identification de secteurs favorables à l'implantation de logements pour personnes âgées par l'agglomération de Rennes³⁷.

Par ailleurs, un certain nombre d'études commencent à s'intéresser à ces questions : le Syndicat mixte de l'Aire Urbaine Belfort-Montbéliard-Héricourt-Delle (SMAU) a analysé plusieurs indicateurs (desserte en transports en commun, taux de motorisation, équipements communaux et répartition géographique des seniors) afin d'identifier les zones présentant un fort risque d'isolement pour les habitants âgés.³⁸

Enfin, Auxilia a effectué une exploitation originale de l'Enquête Nationale Transports-Déplacements 2008 avec Jean-Pierre Orfeuillat, qui montre que les populations les plus modestes qui vivent ou s'installent en milieu peu dense et notamment rural ont

³⁷ CHAPON PM, CODACCIONI M, RENARD F, Vieillir en ville, enjeux et stratégie, Etudes foncières n°164, juillet-août 2013

³⁸ Syndicat Mixte Aire Urbaine Belfort Montbéliard Héricourt Delle, Le vieillissement de la population, un enjeu de mobilité dans l'aire urbaine, 2008

un rapport budgétaire logement + voiture défavorable par rapport aux mêmes ménages en milieu un peu plus dense et notamment en milieu urbain.³⁹

- **Et ailleurs ?**

Aux **Etats-Unis**, Le programme fédéral JARC peut financer des services de transport d'enfants ou de crèches et garderies en tant que services améliorant l'accès à l'emploi : ce programme prend donc en compte l'ensemble de la "chaîne de contraintes" que peut rencontrer un salarié dans l'organisation de son quotidien.

Au **Danemark**, la construction d'hébergements et maisons de retraites est privilégiée dans des zones directement accessibles en transports en commun. A Toyoma, au **Japon**, la municipalité subventionne la construction de logements neufs et le déménagement dans des quartiers denses et bien connectés.

- **Facteurs de réussite**

- Établir un plan d'actions à court et à long terme : à court terme, mettre en œuvre des diagnostics systématiques de territoires pour mesurer leur capacité à accueillir des populations moins mobiles ; à long terme, développer des stratégies de territoires qui anticipent le vieillissement de la population et rapprochent les précaires des zones d'emploi ;
- Etablir des coopérations avec les Etablissements Publics Fonciers ;
- Sensibiliser les acteurs publics et les employeurs au problème des ménages forcés de s'installer en périphérie pour fuir la pression foncière, et contraints par la suite à recourir exclusivement à la voiture.

Recommandation 9 : Favoriser les lieux et les services répondant aux critères de la conception universelle, y compris dans le domaine des TIC

L'approche par le design universel ou conception universelle invite à concevoir des infrastructures et des services ouverts accessibles et utilisables par le plus de gens possible, sans nécessiter d'adaptations spécifiques. Plutôt que d'ajuster au fur et à mesure des offres à de nouveaux publics (PMR, population avec des valises ou poussettes, personnes ayant des difficultés cognitives ou de lectures, ...), il s'agit de penser inclusivité plutôt qu'accessibilité et de tenir compte de l'ensemble des usagers au lieu de segmenter l'offre.

³⁹ Politiques de mobilité dans les territoires peu denses pour les publics en difficultés sociales et professionnelles - Auxilia - PREDIT GO3 – Octobre 2014

Bien sûr un seul aménagement ne sera pas valable pour tous, mais l'idée est que chaque projet, parce qu'il se fonde sur une étude approfondie des usages réels et des besoins, puisse favoriser la plus grande autonomie possible pour le plus grand nombre. La conception universelle permet ainsi de faire émerger des solutions intuitives, adaptées au mieux à un territoire et à l'ensemble de ses usagers.

Certains projets de design universel peuvent impliquer un budget initial élevé, rentabilisé sur le long terme. Cette approche permet aussi de prendre en compte les dimensions cognitives, trop souvent laissées de côté par les projets classiques de mise en accessibilité.

- **Quelles actions mener ?**

- 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'infomobilité (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).

Cette recommandation s'applique à tous types de territoires et vise en priorité les pôles de transport de forte affluence (stations, gares, ...). Cependant, les dispositifs d'infomobilité inclusifs, qui prennent en compte la dimension cognitive, sont particulièrement utiles dans les pôles de transports périurbains ou ruraux. La faible affluence et les fréquences réduites peuvent en effet générer des situations d'inconfort physique et cognitif.

- **Où en est la France ?**

En dehors de la mise en œuvre progressive des obligations d'accessibilité aux bâtiments et transports publics inscrites dans la loi sur l'Egalité des chances de 2005, on ne trouve pas de programmes de grande ampleur qui intègrent pleinement la conception universelle. Quelques opérateurs de transport travaillent actuellement sur des démarches pour que les systèmes d'information et de transaction de leurs réseaux soient plus "universels".

- **Et ailleurs ?**

La réalisation d'infrastructures accessibles à tous est une priorité des gouvernements japonais et québécois ("Ville amie des aînés", aéroport de Tokyo Haneda), avec une attention particulière sur les populations âgées.

Au Danemark, de nombreux projets d'aménagement mobilisent l'approche par le design universel. C'est également la volonté d'atteindre le plus grand nombre

d'usagers possibles qui constitue le cœur de la démarche du projet d'infomobilité TUS. La signalétique développée vise la simplicité, des agents sont formés pour aider les voyageurs sur place, les modes de diffusion de l'information sont variés (divers écrans et panneaux d'affichage).

- **Facteurs de réussite**

L'acculturation aux principes du design universel pourrait être renforcée à travers deux dispositifs :

- l'intégration dans le dispositif législatif d'incitations à recourir au design universel ;
- le développement de "démonstrateurs" locaux, basés sur des partenariats innovants (universités, entreprises, collectivités et associations) afin de rendre publics et évaluer ces dispositifs.

Recommandation 10 : Intégrer le facteur santé dans les démarches de mobilité inclusive

La sédentarité correspond à une faible, voire une absence d'activités physiques et elle est très répandue : en France, 42 % des Français réalisent moins de 10 minutes d'activités sportives par semaine.

Les publics en difficulté (seniors et publics précaires les premiers) sont parfois victimes d'une "double peine" : leurs difficultés de mobilité peuvent être causées et/ou origines de problèmes de santé. Le manque d'infrastructures et de services de mobilité (absence d'aménagements cyclables, faible desserte en transports en commun, ...) peut augmenter leur sédentarité. Une politique de mobilité inclusive doit considérer la santé comme une condition *sine qua non* de l'accès aux opportunités offertes par les territoires.

- **Quelles actions mener ?**

- 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 fragiles⁴⁰ ;
- 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 ;

⁴⁰ à l'instar des "Transportation Health Impact Assessment" - voir [Centers for Disease Control and Prevention](#)

- Evaluer l'impact de ces politiques en termes de dépenses de santé évitées, etc.

● Où en est la France ?

Les acteurs très sensibilisés à l'autonomie des seniors, tels que certaines grandes villes (Strasbourg, "Villes amies des aînés"), le secteur caritatif (Croix-rouge par exemple) ou encore les organismes de protection sociale et les mutuelles proposent des ateliers de sensibilisation à la pratique des modes actifs pour rester en bonne santé.

En France, l'indemnité kilométrique vélo vise à inciter les salariés à se rendre au travail avec ce mode de transport grâce à une rétribution financière. Elle est en cours d'expérimentation avec des entreprises volontaires⁴¹, mais elle concerne pour l'instant uniquement les actifs intégrés du secteur tertiaire.

En 2013 à Strasbourg, le projet "Spot-santé sur ordonnance" a permis à 250 patients, en grande majorité issus de milieux favorisés, de se voir prescrire gratuitement une activité sportive et un abonnement au système de vélos en libre-service Velhop.⁴² Cette approche novatrice est pour l'instant isolée, aucun lien n'ayant été établi par les acteurs concernés entre mobilité, accès à l'emploi ou insertion et santé.

Cette recommandation s'applique à tous types de territoires, et en particulier les territoires périurbains ou ruraux dans lesquels la dépendance à l'automobile est plus forte, et la sédentarité plus difficile à combattre.

● Et ailleurs ?

* Au **Danemark** et à Copenhague en particulier, la Ville inclut la santé dans sa stratégie d'intégration des immigrés, considérant qu'un mode de vie actif est indispensable à l'intégration professionnelle.

* Du côté des seniors, la question du vieillissement actif (marche, vélo, ...) est explorée dans les projets *Mobility, Mood and Place* au **Royaume-Uni** (comment encourager les seniors à marcher ?), et dans le service Navette Or au **Canada** (comment inciter les seniors à sortir de chez eux ?).

* À Washington, certains médecins prescrivent des promenades dans les parcs pour lutter contre l'obésité dans le cadre du [programme ParkRX](#). Des entretiens réalisés auprès de 400 enfants concernés par cette initiative montrent une augmentation de leur activité physique de 22 minutes par semaine.

⁴¹ 19 entreprises et 10.000 salariés

⁴² [I Bike Strasbourg - Prescriptions médicales de vélo à Strasbourg, premier bilan](#)

- **Quels sont les facteurs de réussite ?**

- Développer des programmes de recherche afin de démontrer l'impact positif d'une mobilité active sur la santé, y compris dans un parcours d'insertion, afin de sensibiliser les pouvoirs publics et les populations à l'appui de données incontestables ;
- Impliquer les professionnels de la santé dans les programmes de mobilité inclusive toutes cibles ;
- Mettre en place des mécanismes incitatifs et ludiques afin d'encourager à la mobilité active à partir de messages positifs et de rétributions symboliques, plutôt qu'à partir de discours culpabilisants.

REMERCIEMENTS

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 Fundation), Raffaella 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 Orfeuil (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 Faría 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.



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.

