



HAL
open science

Apprendre à se déplacer en transports collectifs : présentation d'une expérience opérationnelle à destination des personnes âgées

Hervé Lambert

► To cite this version:

Hervé Lambert. Apprendre à se déplacer en transports collectifs : présentation d'une expérience opérationnelle à destination des personnes âgées. Mobilités spatiales et ressources métropolitaines : l'accessibilité en questions / 11ème colloque du groupe de travail "Mobilités Spatiales et Fluidité Sociale" de l'AISLF, Mar 2011, Grenoble, France. halshs-00626563

HAL Id: halshs-00626563

<https://shs.hal.science/halshs-00626563v1>

Submitted on 26 Sep 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

COMMUNICATION AU COLLOQUE MOBILITES SPATIALES ET FLUIDITES SOCIALES 2011 :
Mobilités spatiales et ressources métropolitaines : l'accessibilité en questions

Grenoble, 24 et 25 mars 2011

11ème colloque du groupe de travail « Mobilités Spatiales et Fluidité Sociale »
de l'Association Internationale des Sociologues de Langue Française (AISLF)

**Apprendre à se déplacer en transports collectifs
Présentation d'une expérience opérationnelle
à destination des personnes âgées**

Hervé Lambert
Chargé d'études au Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle

Texte de la communication

**Apprendre à se déplacer en transports collectifs : présentation d'une
expérience opérationnelle à destination des personnes âgées**

Le GT23 *Mobilités spatiales et fluidités sociales* propose, à l'occasion du colloque *Mobilités spatiales et ressources métropolitaines : l'accessibilité en questions*, de discuter des potentiels de mobilité des populations, tant du point de vue de l'offre (accessibilité du territoire) que des capacités à se déplacer (accessibilité au territoire), en examinant notamment l'évolution des politiques publiques visant à réduire les inégalités d'accès. Les problématiques abordées lors de ces journées font écho à la fois aux questionnements du Syndicat Mixte des Transports (SMT) Artois-Gohelle et à ses actions mises en œuvre dans le domaine de l'accessibilité. Ainsi, cette communication propose d'apporter un éclairage sur la manière dont une autorité organisatrice de transport, dans le cadre de sa politique de mise en accessibilité de son réseau de transports collectifs, s'adresse aux capacités à se déplacer des usagers – capacité qu'on entendra au sens d'acquisition de compétences nécessaires au déplacement en transport collectif. Il est proposé de présenter, sous l'angle opérationnel, la réflexion et le travail qui amènent le SMT Artois-Gohelle à mettre en place, à partir du 3^e trimestre de 2011, des stages d'apprentissage à l'utilisation des transports publics, dans un premier temps à destination des personnes âgées. Cette communication s'intégrera dans la session sur *La prise en compte des capacités et des dimensions socio-cognitives de la mobilité dans l'analyse et les politiques de l'accessibilité*.

I. Présentation de l'autorité de transports urbains

Le Syndicat Mixte des Transports (SMT) Artois-Gohelle est l'autorité organisatrice des transports pour les Communautés d'agglomération de Lens-Liévin, Hénin-Carvin, Béthune-Bruay et la Communauté de communes de Nœux-les-Mines, dans le Pas-de-Calais.

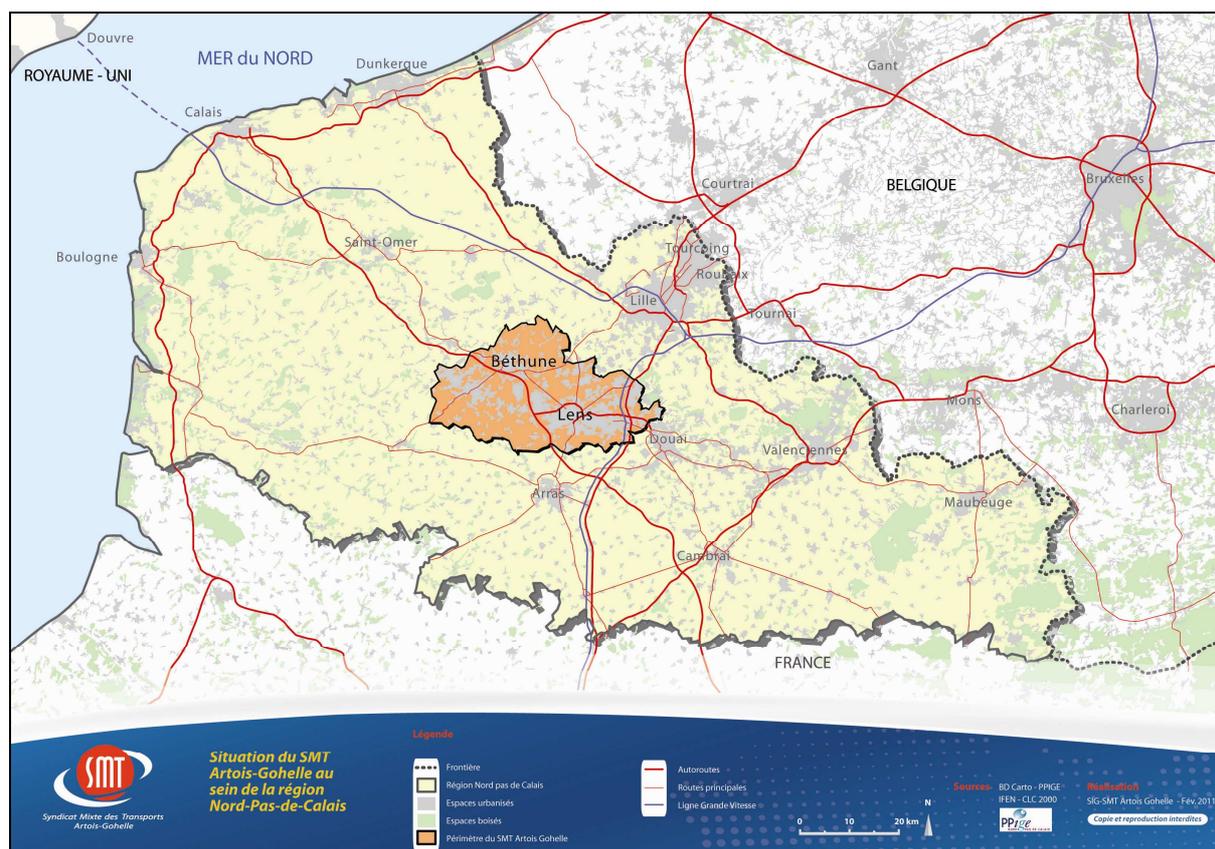


Figure 1 : situation du SMT Artois-Gohelle au sein de la région Nord-Pas de Calais

Ce syndicat mixte est né en 2003 de la fusion des deux premières communautés d'agglomération précitées, dans le but d'harmoniser les services de transports collectifs sur deux agglomérations dont l'urbanisation est continue. La création du Syndicat mixte s'est concrétisée notamment par la réalisation d'un Plan de Déplacements Urbains (PDU, adopté en 2007) sur ce nouveau périmètre et par la fusion des deux réseaux de transport en commun (nouveau réseau mis en service en 2004). Dans une seconde étape, en 2006, le SMT a intégré une nouvelle communauté d'agglomération et une communauté de communes, portant le Périmètre de Transport Urbain (PTU) à 115 communes et près de 600 000 habitants. Le réseau de transports collectifs a connu une nouvelle réorganisation avec l'intégration des réseaux existants en septembre 2007, tandis que le PDU approuvé en 2007 est aujourd'hui en cours de révision.

II. La politique de mise en accessibilité du réseau de transports collectifs

La politique de mise en accessibilité des transports collectifs est également récente. Les précédentes autorités de transport, à savoir les communautés d'agglomération, n'ayant jamais abordé le sujet, le Syndicat mixte s'est saisi de la problématique à l'occasion de la loi du 11 février 2005, *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* (loi n° 2005-102). Comme toute autorité de transport, le SMT avait pour obligation de réaliser un schéma directeur d'accessibilité, document-cadre de la politique dans ce domaine. La procédure d'élaboration a démarré à l'automne 2007, alternant phases de concertation, de diagnostic, de simulations financières et d'arbitrages politiques. Le schéma d'accessibilité a finalement été adopté par le Comité syndical du SMT en juin 2009.

III. La naissance de l'idée d'apprentissage à l'usage des transports collectifs

C'est au cours de l'élaboration de ce schéma directeur d'accessibilité, et plus précisément lors de la phase de concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées, qu'a émergé pour la première fois la question de l'apprentissage à l'usage des transports collectifs. Si les groupes de travail sont arrivés à un rapide consensus sur les solutions techniques – par ailleurs très encadrées par les textes d'application de la loi et bien diffusées par les services de l'État – des témoignages d'adhérents de l'Association des Paralysés de France ont montré que la seule mise en accessibilité « physique » pourrait ne pas être suffisante à une mise en capacité des individus à se déplacer. Ces témoignages évoquaient une « méconnaissance » voire une « non-connaissance » du réseau de transport, tout autant qu'une « peur » à prendre les transports collectifs sans accompagnement. Le SMT a alors interprété ces observations comme une nécessité de proposer aux usagers handicapés une prestation d'accompagnement pour faire découvrir les transports collectifs et pour dépasser certaines barrières psychologiques. Le principe de cette mesure semblait novateur : une brève recherche en France a montré que cette question n'était pas traitée au niveau des autorités de transport, et qu'il s'agissait donc d'un domaine à explorer. Son utilité semblait également évidente, et c'est pourquoi le SMT l'a inscrite dans la liste des actions à mettre en œuvre.

A cette même époque, la conviction du SMT a été renforcée par les résultats d'études nationales réalisées par le groupe de transport Keolis, dont est issue la filiale Keolis Artois, exploitant le réseau de transports collectifs du SMT. L'une de ces études a porté sur l'accessibilité au sens large, notamment sur le « mode d'emploi » des transports collectifs. Les enseignements sont significatifs : on peut citer par exemple qu'environ 20% des usagers rencontrent de réelles difficultés à comprendre l'information disponible (lecture des plans de réseau notamment) ou que près des 2/3 des usagers rencontrent des difficultés pour planifier leur trajet à l'aide des plans ou fiches horaires. Ces quelques résultats ont fait progresser l'idée que l'utilisation des transports publics semblait devoir faire l'objet d'une initiation et d'une acquisition de compétences. Néanmoins, à ce stade de nombreuses questions étaient encore posées : quel type de stage proposer ? Avec quel contenu ? Pour quel public ? Dans quel but ?

IV. Le projet européen NICHES+, élément déterminant de formalisation du projet

Au cours de la phase de diagnostic du schéma directeur d'accessibilité, le SMT réalisait en parallèle une veille des projets européens susceptibles de l'intéresser dans le domaine de la mobilité. Un appel à candidatures de la Direction Générale de la Recherche et de l'Innovation de la Commission européenne est paru au cours de l'été 2008, pour le projet NICHES+. Le but de l'appel était de choisir sept villes pilotes pour promouvoir des actions jugées innovantes dans quatre domaines de la mobilité, dont l'accessibilité. L'idée du projet était de mettre en relation ces sept villes apprenantes avec d'autres villes innovantes pour démontrer le potentiel et le haut degré de transférabilité de ces actions identifiées par la Commission européenne. Le SMT a répondu à l'appel à candidatures et été retenu ; le projet a démarré en décembre 2008.

Une des actions retenues par la Commission européenne était la mise en place de stages d'apprentissage à l'utilisation des transports publics (*travel training for public transport*). Plusieurs villes européennes « innovantes » pouvaient servir d'exemples : Manchester (Angleterre) et Munich (Allemagne) si la cible était les enfants ou les adolescents, avec ou sans handicap ; Salzbourg (Autriche) si l'on souhaitait prendre en compte les capacités des personnes âgées (population des 60 ans et plus). Les bénéfices que la Commission met en avant grâce à la mise en œuvre de tels stages d'apprentissage sont :

- que les usagers se sentent plus en sécurité et voyagent avec plus de confort dans les transports publics ;
- que les usagers bénéficient d'une mobilité indépendante, garante d'une meilleure inclusion sociale ;
- que les transports publics gardent plus longtemps leurs clients ou en gagnent de nouveaux, tout en améliorant leur image ;
- que les besoins en transport spécialisé pour personnes handicapées se réduisent, alors qu'ils sont coûteux et source de ségrégation.

Dans le cas des personnes âgées, le but était également d'attirer vers les transports publics une population très dépendante de son automobile, de prolonger leur indépendance de vie aussi longtemps que possible et de réduire les accidents physiques dont elles sont les principales victimes dans les transports (les plus de 60 ans représentent 64% des accidentés contre 33% des usagers à Salzbourg).

Le SMT a choisi, dans le cadre du projet NICHES+, d'apprendre du modèle de Salzbourg, c'est-à-dire de mettre en place dans un premier temps des stages d'apprentissage à destination des personnes âgées. Ce choix peut s'expliquer notamment par le fait que l'opérateur du réseau du SMT réalise déjà des journées de sensibilisation au transport public à destination des élèves entrant en classe de sixième. Une autre raison est que les personnes âgées (population des 60 ans et plus) sont sous-représentées parmi les usagers du réseau du SMT : 6% des usagers contre 20% de la population du périmètre.

L'exemple à transférer de Salzbourg est un programme, proposé depuis plusieurs années (2004) par l'opérateur des transports publics (StadtBus), d'apprentissage des transports publics pour les personnes âgées. Pour l'opérateur, le but de ce programme est de maintenir les personnes âgées mobiles, en insistant sur les questions de réassurance physique (comment descendre en sécurité, comment se tenir dans le bus, etc.), de comportement (oser demander sa place, etc.) ou dans un degré moindre, de mode d'emploi (où acheter son ticket, comment repérer sa ligne, etc.). Au-delà du fait de maintenir les clients âgés dans les transports dans un contexte de vieillissement de la population (argument « commercial »), l'opérateur de Salzbourg souhaitait également faire baisser le nombre d'accidents (chutes principalement) impliquant des personnes âgées, tout en améliorant son image (prise en charge valorisante des aînés). Dans les discours s'inscrivent également en filigrane des enjeux de société tels que le maintien d'une activité physique ou d'une vie sociale, dans une optique de vie indépendante la plus longue possible. Ces arguments n'étaient pas présentés

officiellement par l'opérateur mais l'on pouvait ressentir une réelle préoccupation pour cette problématique.

Le processus d'échange d'expériences a pris la forme de visites de sites en France et en Autriche et de groupes de travail, et a surtout permis au SMT de disposer à la fois d'un exemple de stage pour un public ciblé, avec un contenu « clé en main », et d'arguments sur l'utilité de la mesure pour la faire accepter localement, ce qui n'était pas évident au départ.

V. Une étude socio-psychologique pour asseoir la légitimité de l'action

En complément de l'expérience de Salzbourg, le SMT a commandé à l'automne 2010 une étude à un cabinet lillois spécialisé dans les enquêtes qualitatives et les analyses socio-psychologiques. Le contexte territorial (sociologique, économique, démographique) de l'ex-bassin minier du Pas-de-Calais étant largement différent de celui de Salzbourg, le but était d'interroger des personnes âgées afin de détecter d'éventuels freins physiques ou psychologiques à l'utilisation des transports publics spécifiques au territoire. L'étude a pris la forme de quatre entretiens de groupes, avec à chaque fois cinq à six personnes dans une tranche d'âge assez large de 55 à 85 ans et dont on a varié les profils : homme / femme, habitant urbain / périurbain, utilisateur / non-utilisateur des transports publics, différentes catégories socioprofessionnelles, etc.

Il est ressorti assez clairement de ces entretiens que les facteurs physiques évoqués (crainte de la chute, arrêts non aménagés) n'avaient pas la force d'un frein mais qu'en revanche, les difficultés se situaient plutôt au niveau du mode d'emploi (comment utiliser les transports publics), pour une population très fortement imprégnée d'automobile (phénomène des nouveaux seniors). Les transports publics sont vécus comme une opportunité de rester autonome et de rompre l'isolement pour les personnes déjà utilisatrices ; pour les non-utilisateurs, le passage de la voiture individuelle au transport collectif semble symboliser de manière forte et parfois brutale (sentiment de mort sociale) la prise de conscience du vieillissement (« je prendrai le bus quand je ne pourrai plus conduire »).

Cette étude, en plus d'avoir apporté un contenu complémentaire à l'expérience de Salzbourg, a permis de légitimer la mise en place de stages d'apprentissage en montrant que cette mesure est porteuse d'un enjeu social fort. Les personnes âgées aujourd'hui très

mobiles semblent repousser au maximum le moment où elles vont laisser la voiture au garage, à la fois pour des questions d'image de soi et de manque de compétences nécessaires à l'utilisation des transports collectifs. Elles risquent donc de rater le moment propice où elles pourraient commencer à « apprendre » le bus : les stages d'apprentissage devraient pouvoir leur permettre de passer le pas en douceur et d'éviter une rupture soudaine dans leur mobilité, étape majeure dans la perte d'indépendance.

VI. La mise en œuvre locale des stages d'apprentissage

A partir de l'expérience de Salzburg et des compléments de l'étude socio-psychologique précitée, le SMT a chargé son exploitant de transport d'organiser ces stages d'apprentissage à destination des personnes âgées. Ces stages verront le jour en novembre 2011, à raison de huit sessions par an, et seront précédés de quelques stages-tests au mois d'octobre 2011. Le contenu sera proche du suivant :

- Le recrutement des stagiaires se fera en partenariat avec l'association Unis-Cité (voir présentation détaillée au point VII.), structure qui organise des actions de solidarité en direction des personnes âgées sur le bassin de vie du SMT ;
- Une première demi-journée, en groupe de 5 à 10 personnes, sera consacrée à la transmission de conseils pratiques :
 - o Présentation du réseau,
 - o Présentation des titres de transport,
 - o Apprendre à utiliser les fiches et plans pour organiser son déplacement,
 - o Découvrir le mode d'emploi du bus : acheter son titre, repérer son arrêt, etc,
 - o Conseils de sécurité pour monter, descendre et se tenir dans le bus,
 - o Présentation des destinations possibles dans le bassin de vie des stagiaires,
 - o Diffusion d'une brochure reprenant les conseils de la journée ;
- Une seconde demi-journée avec le même groupe, sera consacrée à la mise en application des enseignements de la veille :
 - o Réalisation d'un parcours en bus,
 - o Clôture du stage par un moment convivial ;

- L'opérateur reprendra contact avec les participants une semaine après le stage pour recueillir les impressions et éventuellement apporter des conseils complémentaires s'ils sont souhaités. Les stagiaires bénéficieront de quelques titres de transport gratuits pour « passer à l'acte » ; ils pourront être accompagnés dans cette démarche par les bénévoles de l'association Unis-Cité.

VII. Une démarche qui suscite de l'intérêt

Nous l'avons vu précédemment, le SMT est ressorti conforté de l'expérience du programme européen, d'autant plus que lors du déroulement de ce projet, de nouveaux témoignages et sollicitations sont venus renforcer le SMT dans sa conviction que les mesures techniques d'accessibilité devaient s'accompagner d'un volet humain :

- L'association Unis-Cité, par le recrutement de jeunes adultes (moins de 26 ans) effectuant un service civil volontaire, effectue des visites à domicile et des animations collectives en direction des personnes âgées en situation d'isolement. Dans le cadre de ces actions, l'accompagnement des personnes âgées dans les transports collectifs, pour assister aux manifestations de l'association ou pour des démarches quotidiennes, tient une grande importance. L'association a contacté le SMT pour un partenariat financier, ce qui a permis de témoigner de la grande difficulté pour certaines personnes âgées de se déplacer en transports collectifs. La collaboration entre Unis-Cité, le SMT et l'exploitant du réseau prendra finalement la forme d'une participation au stage via le recrutement des stagiaires, l'inscription de ces stages dans le programme d'évènements de l'association et l'accompagnement des personnes âgées dans les transports suite aux stages (voir point VI.) ;
- Le Pôle Emploi de Lens-Liévin a sollicité le SMT en 2009 pour travailler de concert à l'amélioration de la mobilité des demandeurs d'emploi. Le Pôle Emploi a mis en place un groupe de travail sur le thème *Faciliter l'accès à l'emploi des demandeurs et des salariés*, dont l'un des axes d'étude porte sur les freins à la mobilité : accès au permis et/ou à un véhicule motorisé, connaissance des modes alternatifs, freins psychologiques à la mobilité (sortir de son quartier, de sa commune). Cette réflexion a vu le jour au Pôle Emploi notamment suite au constat que de nombreuses zones d'activité ne sont pas desservies par les transports publics, mais également par

l'intermédiaire de demandes d'entreprises ayant des difficultés à recruter et donc à développer leur activité à cause du manque de mobilité des salariés. Le Pôle Emploi s'est montré très intéressé par l'initiative des stages d'apprentissage, qui pourraient donc être adaptés dans un futur proche au public des demandeurs d'emploi ;

- L'école des consommateurs de Carvin est un espace d'échanges d'idées et d'informations, mais aussi de rencontres, qui permet à tout un chacun d'avoir accès à des informations dans des domaines aussi divers que l'accès à l'offre culturelle, le fonctionnement des institutions et la vie citoyenne, les aides à la consommation, les économies d'énergie, etc. En 2009, l'association a réalisé une journée de sensibilisation à l'utilisation du TER, notamment pour encourager les jeunes qui n'osent pas quitter leur territoire quotidien à rejoindre Lille, la capitale régionale, pour chercher un emploi ou encore se divertir. L'école des consommateurs s'est également montrée très intéressée par la proposition des stages d'apprentissage, notamment dans l'optique d'une mutualisation des initiatives (focus sur l'intermodalité réseau de bus et TER par exemple), à adapter à tous types de publics.

VIII. De l'expérimentation à la généralisation

Nous avons constaté au travers de cette présentation que le développement de l'idée d'un apprentissage au déplacement en transports collectifs s'est fait pas à pas, par l'apport d'expériences, de témoignages ou d'études. Parti initialement de la demande d'une association représentative de personnes handicapées, ce projet a pris une réelle consistance grâce au programme européen NICHES+. Le SMT a saisi l'opportunité de développer son idée d'apprentissage des transports publics grâce à l'exemple de Salzbourg, qui en donnant un contenu et des arguments pour la mise en œuvre va permettre de rendre cette idée rapidement opérationnelle. Le choix de la cible des personnes âgées s'explique ainsi principalement par la présence de cette opportunité.

Néanmoins, les sollicitations dont le SMT est l'objet (voir point VII.), ainsi que les enseignements des études nationales Keolis montrent que la nécessité d'apprendre à utiliser les transports collectifs ne se limite pas aux personnes âgées et se retrouve dans l'ensemble de la population. Aussi, il semblerait opportun – et c'est aussi le souhait du SMT – de passer rapidement à la mise en place de stages d'apprentissage des transports publics pour tous

publics, tant la nécessité d'apprendre à se déplacer autrement qu'en voiture particulière semble répandue dans la population (quel que soit l'âge) et tant l'utilisation des transports publics semble devoir faire l'objet d'une initiation et d'une acquisition de compétences.

Nous avons constaté également que de nombreuses questions ont ponctué la progression de ce projet ; aujourd'hui, les travaux relatifs à sa mise en œuvre en soulèvent de nouvelles. D'une manière générale, il est évident que cette action déborde la question initiale de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Elle questionne sur l'existence d'outils, de lieux, de ressources pour apprendre à un large public à se déplacer autrement qu'en voiture individuelle. Les villes innovantes du projet NICHES+, notamment en Allemagne, montrent par exemple que l'éducation aux transports publics peut démarrer dès l'école primaire (projets MobiRace de Munich et Zitty Sörfer de Fribourg).

Une autre question primordiale se pose au sujet de l'organisme le plus à même de proposer ces formations à la mobilité : autorités organisatrices, exploitants de transport, associations ? A l'heure où se développent les centrales de mobilité et les nouveaux services à la mobilité, la question de la capacité des individus à utiliser ces nouveaux outils se pose, au-delà même des publics les plus fragiles. Qui possède les meilleures ressources et compétences pour apprendre à la population à se déplacer autrement qu'en voiture ? N'est-on pas en présence d'un volet supplémentaire à intégrer aux nouveaux métiers du management de la mobilité ? Ce dernier sujet a été retenu pour une communication conjointe du SMT et de POLIS (association animant un réseau de villes, par ailleurs coordinateur du projet NICHES+) à la conférence ECOMM 2011.

Coordonnées

Hervé Lambert

Chargé d'études au Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle
77, rue Jules-Verne / BP 168 / 62253 Hénin-Beaumont cedex
Tél : 03.21.08.06.36
Mail : hlambert@smt-llhc.fr

Le SMT Artois-Gohelle est l'autorité organisatrice des transports urbains pour les Communautés d'agglomération de Lens-Liévin, Hénin-Carvin, Béthune-Bruay et Nœux-les-Mines dans le Pas-de-Calais. Son périmètre de transport urbain regroupe près de 600 000 habitants.