



**La réflexion et l'expérimentation sur la
mobilité de proximité pour les personnes
âgées / handicapées**



ville de vi || urbaine

Le conseil des Aînés, créé en 2005

Ouvert à tous, quel que soit l'âge, habitant ou travaillant à Villeurbanne, le Conseil des Aînés a pour objectif de faciliter les échanges entre les générations et contribuer à la prise en compte du vieillissement dans tous les domaines.

Le Conseil des aînés se compose de 30 personnes volontaires membres pour trois ans.

Encadré par deux professionnelles de l'Office villeurbannais des personnes âgées et des retraités, il rend des rapports ou des avis au conseil municipal ou à d'autres instances décisionnelles.

Les constats du conseil des Aînés en 2005

Question de la mobilité comme prioritaire dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées et le maintien de la vie sociale dans la cité

Il faut sortir de la logique du « tout à domicile » (exemple du portage de livre à domicile)

L'utilisation des TC est exceptionnelle pour une personne de + de 65 ans sur 2 (Etude Algoé).

Un manque d'information ? Une appréhension à se déplacer en transports en commun ? Un manque de confort ? Un coût trop élevé ? Des habitudes générationnelles ?

Le confort des transports en commun est un critère important, mais la fréquence des lignes et les lieux desservis sont deux autres critères importants.

Les recommandations du conseil des Aînés en 2005

Il faut rester sur la mobilité de proximité (les derniers 200 mètres) : la mobilité des personnes sur des trajets lointains n'est pas du ressort de l'échelon communal. Cela permet de ne pas être taxé de concurrence vis-à-vis des taxis, car nous sommes sur un créneau peu rentable pour ces professionnels.

La question de la mobilité constitue la clef d'entrée pour évoquer plus largement la question du lien social et les enjeux de la prévention de l'isolement

La notion des premiers mètres et des derniers mètres est une notion essentielle dans la prise en compte des déplacements des personnes âgées : être accompagné du début à la fin du déplacement est parfois indispensable sous peine d'être contraint d'y renoncer.

2007 Expérimentation et lancement du Cyclopousse



Initiative privée: Le porteur du projet est une résidence pour personnes âgées privée de AREFO (Association REsidences et FOyers),

**1/3 de financement par sponsors
1/3 par subventions publiques
1/3 par l'usager**

Deux cyclopousses disponibles du mardi au vendredi

Les accompagnants sont des personnes en démarche d'insertion

Cyclopousse : entre accompagnement social et transport de proximité

Un service de proximité

- Il permet de faire ses courses, d'aller au marché, chez le médecin, le coiffeur, de se promener, de s'investir dans sa ville.
- Il vient vous chercher **devant votre porte** pour vous accompagner à l'endroit souhaité.

Un service sécurisé

- Un véhicule confortable muni de protection pluie et couverture pour le froid et d'avertisseur (clignotant et gyrophare).
- **Des itinéraires sécurisés.**
- Un conducteur attentif au service de la personne accueillie.



Cyclopousse : entre accompagnement social et transport de proximité

Un service écologique*

- Le cycle est doté d'une assistance électrique.

** Initiative lauréate de l'appel à projets
développement durable 2007 et 2008 - Région Rhône-Alpes*

Un service financièrement accessible

- Le coût d'un trajet par personne :
 - 1,70 € pour les abonnés,
 - 3,50 € pour les non-abonnés.

Tarifs 2009

Cyclopousse : le lancement d'un lieu d'écoute



**le cyclopousse : un service de mobilité,
mais également une plateforme de
réponse à la mobilité, qui permet de créer
un lieu d'écoute.**

2011 : après 4 ans, identification des limites de la réponse Cyclopousse

- ✓ le dispositif a permis de rendre visible la problématique de la mobilité des seniors, mais il ne peut suffire à régler le problème dans sa globalité. Comment élargir cette démarche ?
- ✓ La première configuration du cyclopousse non accessible au UFR pose problème : on ne peut pas laisser de côté l'accès des personnes handicapées en fauteuil, dont le problème de mobilité est aussi important (un 2^{ème} prototype accessible était à l'étude pour des ingénieurs de l'INSA en 2011) .
- ✓ La prise en compte de la mobilité à partir du lieu de domicile est intéressante, mais parfois, avant de franchir le seuil de leur logement, les personnes âgées ont rencontré d'autres difficultés : à quel service ai-je droit ? Quelle prise en charge est possible ? Quel dossier monter pour cette prise en charge ? Etc. Ces questionnements nécessitent de prendre compte aussi la phase amont du déplacement. Les spécificités des publics : fragilité, difficultés à comprendre les dispositifs sont à prendre en compte.

2011: identification des limites de la réponse Cyclopousse

- ✓ Le cyclopousse est trop large pour emprunter les pistes cyclables, qui ont été considérablement développés à partir de 2009 (40 kms aujourd'hui)
- ✓ Principale limite : le dispositif n'a pas trouvé son modèle économique, la résidence pour personnes âgées n'ayant pas trouvé le temps de développer le « 1/3 sponsors ». Cette limite a entraîné l'arrêt du service cyclopousse en 2014.
- ✓ Une entreprise basée en quartier politique de la ville et issue de l'expérimentation « territoire 0 chômeurs » étudie actuellement la reprise des cyclopousses mis à disposition par la Ville

2012 : Le lancement d'un groupe de réflexion « mobilité »

- ✓ **2012: lancement d'un nouveau groupe de réflexion sur la mobilité des personnes ayant des difficultés (OVPAR, en collaboration avec la ville et le CCAS, Grand Lyon et agence d'Urbanisme, AREFO (Association REsidences et FOyers),**
- ✓ **L'idée d'une plate forme, qui constituerait un lieu d'écoute et d'orientation pour la mobilité des personnes en difficulté de déplacement chemine...**
- ✓ **Lancement en 2013 d'une démarche de conception et d'étude de faisabilité d'une plateforme de mobilité de proximité adaptée initiée par la Ville de Villeurbanne, avec l'objectif d'informer les usagers d'une part, et de coordonner les différents acteurs de la mobilité d'autre part**
- ✓ **Après consultation, choix du bureau d'étude Aglaé**

Les 2 scénarios imaginés par Aglaé

✓ scénario 1, « scénario socle » :

prestations d'information : sur les transports existants et services associés, sur des itinéraires adaptés , sur les services de proximité , sur les dispositifs financiers d'aide à la mobilité

prestations d'action :

pré-qualification et orientation vers des solutions personnalisées,

prestations d'animation :

coordination et animation de réseaux d'offreurs de service, d'acteurs de la mobilité, de bénévoles

recueil, analyse et formalisation des données collectées

amélioration des services existants et création de nouveaux services

sensibilisation et communication auprès des offreurs de service et des citoyens sur les spécificités des publics fragilisés

✓ scénario 2 : des fonctions supplémentaires

prestations d'information : + information sur les loisirs de proximité

prestations d'action : + intégration de la centrale de réservation du Cyclopousse + relais des réclamations en lien avec la mobilité (prestation informelle)

□ 2014 : lancement d'une plateforme de mobilité de proximité adaptée pour:

- ✓ Apporter des réponses personnalisées à des difficultés rencontrées en lien avec la mobilité
- ✓ Faciliter la mobilité de proximité des personnes fragilisées en les informant sur les services de proximité recherchés (localisation, horaires, chemins d'accès, aménagements spécifiques...),
- ✓ Faciliter l'accès des populations fragilisées à l'information (guichet unique, adaptation des supports, actualisation de l'information...)
- ✓ Rendre lisible la complémentarité des offres de transports et leurs caractéristiques pour faciliter le choix de la solution de transport la mieux adaptée au besoin exprimé
- ✓ Lutter contre l'isolement des populations fragilisées lors des périodes de fermeture des commerces (période estivale, dimanche, jours fériés...)
- ✓ Inciter les publics âgés à rester actifs le plus longtemps possible, dans une logique de maintien à domicile et de prévention de la dépendance
- ✓ Détecter des situations de fragilité et orienter ces individus vers des professionnels en mesure de les accompagner (MDR, services à la personne...)
- ✓ Constituer des réseaux d'acteurs (privés, publics, associatifs...) autour de problématiques transversales en lien avec la mobilité des populations fragilisées (lieux d'échange, articulation des dispositifs existants)

□ L'expérimentation d'un scénario « socle » (2014/2015) par le CCAS

- ✓ Mise en place en 2014 d'une plateforme téléphonique ouverte 5 jours/7, avec ouverture d'une ligne de téléphone avec un N°Azur
- ✓ Recrutement d'un télé-conseiller en « emploi d'avenir », sensibilisé aux spécificités des populations fragilisées, susceptible de détecter des besoins et d'apporter des réponses adaptées aux demandes exprimées
- ✓ Nomination d'un chef de projet, mobilisé à temps plein sur 5 à 6 mois pour le lancement de la plateforme, puis à temps partiel, pour les prestations orientées partenaires et pour le management du collaborateur
- ✓ Recensement exhaustif des moyens de transports et dispositifs existant à la disposition du public villeurbannais, suivi et mise à jour des informations
- ✓ information multimodale, orientation, décryptage de la demande, écoute, prise en charge personnalisée et accompagnement de la demande (réservation, organisation du transport ou de la mise en œuvre du service de mobilité en liaison avec les organismes sociaux , services de transports et de mobilité adaptée, étude des moyens financiers à apporter...)

Une réponse graduée selon le public cible

Catégorie 1 : Toute personne, quelque soit l'âge, qui subit :

- Une situation de handicap classique permanent
- ET un handicap social (isolement, précarité) non ponctuel (hors « accidents de la vie » temporaires)
- ET qui n'a pas les ressources personnelles, économiques, relationnelles, familiales et sociales propres pour compenser ce handicap.

Information multimodale, orientation, décryptage de la demande, écoute, conseil

Prise en charge personnalisée du bénéficiaire et accompagnement de la demande

Développement du lien social : repérage des bénéficiaires potentiels isolés

Catégorie 2 : le même public, mais qui ont peu de ressources personnelles, économiques, relationnelles, familiales propres pour compenser ce handicap.

Information multimodale, orientation, décryptage de la demande, écoute, conseil

Catégorie 3 : Toute personne ayant des difficultés de mobilité temporaire ou non et dans une situation sociale, personnelle, économique ne lui permettant pas de faire face aux difficultés de la vie courante

Information multimodale et orientation de la demande

Périmètre d'intervention de la plateforme pour le public cible villeurbannais

Zone 1 « le bassin de vie » : la grande proximité 500 m pour les besoins de la vie courante et quotidiens, le quartier

Zone 2 « le territoire de la commune et les pôles d'attraction limitrophes » : Part-Dieu, Carré de Soie, Parc de la Tête d'Or etc...

Zone 3 « l'agglomération » couverte pour des besoins spécifiques et vitaux pour le public cible (établissements de santé par exemple)