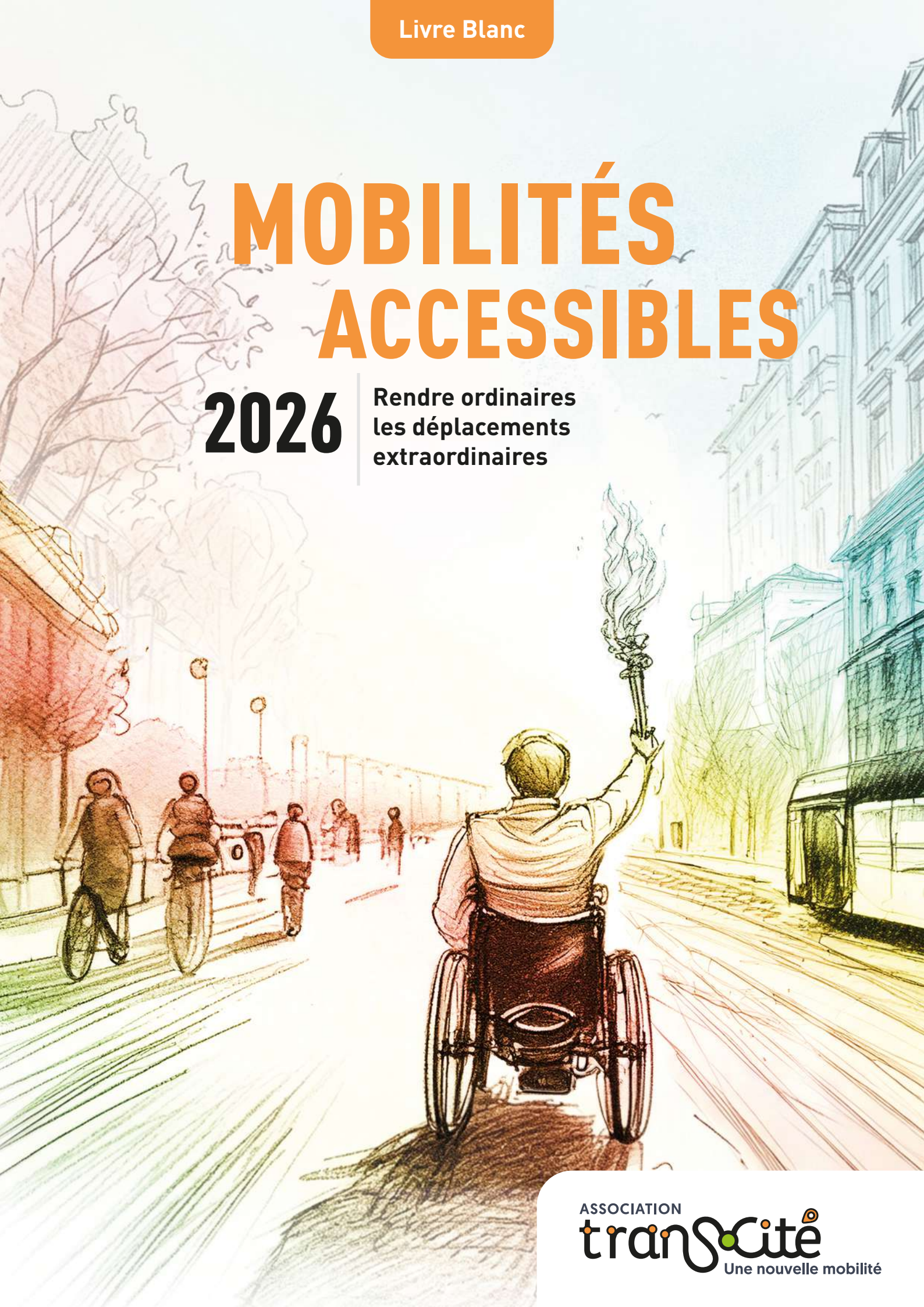


Livre Blanc

MOBILITÉS ACCESSIBLES

2026

Rendre ordinaires
les déplacements
extraordinaires



Il y a, au départ de cette réflexion sur la mobilité, deux questions simples

Comment vit-on ses déplacements au quotidien, lorsque l'on est une personne en situation de handicap ? Bénéficie-t-on du droit à la mobilité ?

Ce livre blanc est né de ces interrogations qui ont guidé nos travaux de l'année 2025. Une année pendant laquelle nous avons :

- écouté les personnes en situation de handicap ;
- écouté leur écosystème institutionnel, associatif ; médico-social, économique ;
- interrogé les autorités organisatrices de la mobilité et leurs opérateurs ;
- entendu des experts divers ;
- adressé modestement la question du vieillissement tant elle est liée à ces enjeux de mobilité inclusive, et mérite en soi ; une exploration dédiée ;
- visité et écouté des territoires — petits, grands, ruraux, périurbains, urbains — qui agissent pour des déplacements meilleurs et plus sûrs, qui inventent des solutions souvent modestes, parfois brillantes, et toujours profondément humaines.

Au fil d'une année d'exploration au cœur de ce sujet, une vérité s'est imposée : la mobilité n'est jamais seulement un déplacement :

- c'est la condition pour accéder aux soins, à l'éducation, à l'emploi, aux aménités du territoire où l'on vit ;
- c'est une clé pour maintenir le lien social ;
- c'est un espace de liberté, de spontanéité, de confiance ;
- c'est une possibilité — simple, mais essentielle — d'être pleinement partie prenante de la société.

Et quand la mobilité se fragilise, c'est la vie qui se rétrécit.

Ce livre blanc raconte cette réalité

Les obstacles visibles et invisibles, les progrès qui transforment réellement le quotidien, les ruptures de la chaîne de déplacement qui subsistent, les gouvernances qui sont essentielles, et aussi, l'urgence que représente le vieillissement de la population — miroir de ce que vivent déjà tant de personnes en situation de handicap.

Il raconte aussi autre chose

Un immense potentiel d'actions. Des solutions existent, elles sont connues, testées, approuvées, parfois depuis longtemps. Il ne manque ni la volonté ni les idées : il manque parfois l'assemblage, la continuité, la cohérence, la considération.

Ce livre blanc est une invitation à regarder la mobilité autrement. Nous l'avons écrit pour une raison simple, **parce qu'une société inclusive ne se décrète pas**, elle se construit, patiemment, en choisissant de lever les obstacles un à un, en reconnaissant chaque personne comme un citoyen à part entière et en se donnant les moyens de rendre ordinaires les déplacements qui, aujourd'hui encore, sont extraordinaires.

L'inclusion n'est pas une option, c'est une direction, et chacun, à son niveau, peut contribuer à la rendre réelle.

Luc FRANCOIS,
Président de Trans.Cité

Ainsi que l'ensemble des membres du Bureau
Édouard HENAUT,
Directeur général, Transdev France



Une démarche fondée sur l'écoute, la preuve et l'expérience

Notre aspiration est simple : mettre en lumière, le mieux possible, la réalité vécue par les personnes en situation de handicap, comprendre ce qui entrave ou permet leurs déplacements, et donner à voir le champ des possibles et tout ce qu'il reste à faire.

Notre année d'exploration a reposé sur quatre piliers complémentaires, chacun apportant un éclairage essentiel : la voix des personnes concernées, l'interview de personnes ayant des convictions et observations à partager, des observations de terrain et le repérage de solutions éprouvées ou en cours d'expérimentation.

Tout d'abord, nous avons mené deux grandes enquêtes parallèles, pour capter la diversité des situations.

52 %
utilisent les transports publics au moins occasionnellement

40 %
n'utilisent jamais le réseau de transport collectif classique de leur territoire

Une enquête quantitative d'ampleur nationale

Réalisée par le collectif Transdev, le Cabinet d'études marketing et innovation ENOV et l'association APF France Handicap, elle a mobilisé près de 1 000 répondants, couvrant tous types de handicaps — moteur, sensoriel, cognitif, psychique — et toute diversité de territoires. Un questionnaire répondant aux normes d'accessibilité RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) leur a été adressé.

Elle apporte un matériau d'une richesse rare :

- un profilage précis des répondants (multi-handicaps, âge, motorisation, équipement numérique, autonomie, recours à l'accompagnement),
- une photographie des pratiques réelles de mobilité (modes utilisés, fréquence, motifs, occasions de renoncement),
- la mesure des obstacles rencontrés, qu'ils soient techniques, organisationnels, sensoriels, cognitifs ou sociaux.

Elle révèle notamment des constats majeurs (cf chapitre — La parole des personnes concernées).

Une enquête qualitative immersive, dans 11 territoires

Menée sous forme d'entretiens approfondis (une heure par participant), cette enquête mobilise des usagers des services de Transport à la demande pour personnes à mobilité réduite (TPMR), des aidants, des responsables associatifs et économiques, des professionnels du médico-social, ainsi que des élus de collectivités territoriales. En tout, ce sont 103 personnes qui ont accepté de nous répondre, dans une dizaine de territoires. (Cherbourg-en-Cotentin, Grenoble, La Rochelle, Le Havre, Limoges, Montauban, Mulhouse, Nantes, Saint-Étienne et Reims).

Ce travail au long cours a permis de mieux comprendre le vécu, les représentations, les peurs, les stratégies d'adaptation, la charge mentale et les arbitrages quotidiens des personnes en situation de handicap, et d'identifier des questionnements, de mesurer les volontés et les perspectives d'amélioration.

Ces deux enquêtes, croisées, fournissent une matière inédite : une vision holistique de ce que c'est, concrètement, de se déplacer lorsqu'on vit avec un handicap.

En parallèle de ces enquêtes, nous avons sollicité des personnalités, engagées et reconnues.

Ces rencontres ont permis de documenter le sujet :

- les incontournables législatifs et réglementaires, bien qu'ils ne règlent pas tout ;
- la manière dont les collectivités structurent leur stratégie d'accessibilité dans la durée ;
- le rôle déterminant des experts d'usage dans l'aménagement ;
- les solutions dans leur pluralité et des initiatives concrètes ;
- l'importance des enjeux financiers.

En croisant ces trois approches — statistique, immersive, opérationnelle —, nous avons construit un diagnostic, loin des idées reçues. Cette triangulation permet :

- d'identifier les déséquilibres entre l'accessibilité réglementaire et l'accessibilité vécue ;
- de comprendre les ruptures dans la chaîne de déplacement, souvent invisibles ;
- de repérer les solutions qui peuvent changer la vie ;
- de mettre au jour les leviers humains, organisationnels et techniques ;
- et aussi d'élargir le regard aux vulnérabilités liées au vieillissement.

Vingt ans de la loi Handicap

cadre et contexte

Trente ans après la loi de 1975¹, la loi de 2005¹ visait la citoyenneté pleine et entière, en imposant l'accessibilité du bâti, de la voirie et des transports. Elle énonce deux principes structurants :

- l'accessibilité universelle avec le cadre bâti, les transports, la voirie et l'information qui doivent être accessibles à tous ;
- la continuité de la chaîne de déplacement : trottoirs, arrêts, véhicules, information, services... doivent fonctionner ensemble pour garantir un trajet fluide.

Cette loi a permis des avancées réelles : montée en compétence des équipes, véhicules équipés, mise en place de dispositifs sonores/visuels, mise en accessibilité progressive de nombreux réseaux... Mais la chaîne reste souvent fragile ou discontinue. Le bilan dressé par de nombreux acteurs est donc mitigé : la loi a tracé un horizon clair, mais sa mise en œuvre demeure inégale selon les territoires.

La Loi d'orientation des mobilités (LOM²) de 2019 vient compléter le cadre de 2005, et apporte notamment trois dimensions majeures :

- la prise en compte des accompagnateurs ;
- la collecte obligatoire des données d'accessibilité, notamment dans l'espace public ;
- la création des Plans d'action mobilité solidaire (PAMS), devant être pilotés au niveau du bassin de mobilité.



Malgré un arsenal juridique solide et des progrès techniques réels, l'effectivité de l'accessibilité demeure inégale. En pratique, la continuité de la chaîne reste souvent incomplète en raison de coordinations insuffisantes entre les acteurs responsables des différents maillons, de niveaux d'investissement variables, selon les territoires, et de choix de priorisation hétérogènes. Cette fragmentation se traduit par des ruptures d'usage, même lorsque les équipements sont individuellement conformes, et renvoie à une mise en œuvre encore partielle du principe d'accessibilité universelle. Les conditions d'usage réelles, intégrant la fiabilité de l'information, la simplicité des itinéraires et la prise en compte de l'ensemble des situations de vulnérabilité, restent insuffisamment garanties. Dans ce contexte, les services de Transport à la demande de personnes à mobilité réduite (TPMR), bien qu'essentiels et reconnus, fonctionnent souvent indépendamment des réseaux de transport collectif, révélant les limites persistantes de l'accessibilité du droit commun. Ainsi, l'ambition législative d'une accessibilité continue et effective pour tous demeure conditionnée à une gouvernance plus intégrée et à une approche systémique de la plus petite échelle à l'échelle des bassins de mobilité.

1. Loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées.
Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

2. La loi d'orientation des mobilités a été publiée au *Journal officiel* le 26 décembre 2019. Cette loi transforme en profondeur la politique des mobilités, avec un objectif simple : des transports du quotidien à la fois plus faciles, moins coûteux et plus propres.

La parole des personnes concernées

pratiques, vécus et attentes

Derrière les chiffres, les dispositifs techniques et les normes d'accessibilité, la mobilité est avant tout une expérience humaine — parfois fluide, souvent éprouvante.

Les enquêtes qualitative et quantitative menées donnent accès à une matière rare : des récits de vie, des émotions, des arbitrages, des renoncements, des stratégies d'adaptation. Elles décrivent une réalité trop peu prise en compte : se déplacer, lorsqu'on est en situation de handicap, exige une énergie et une anticipation hors normes.

« C'est le parcours du combattant.

Se déplacer demande énormément de concentration. »

Des pratiques de mobilité sous contrainte

L'enquête quantitative révèle un premier enseignement majeur : les personnes en situation de handicap utilisent autant de modes qu'un usager valide (2,3 modes en moyenne), mais pas par choix. Elles alternent voiture, marche, TPMR, réseau classique... faute d'une solution unique fiable ou satisfaisante.

Cette combinatoire contrainte reflète moins une capacité d'adaptation qu'un système qui oblige à construire son déplacement, jour après jour.

« La mobilité n'est pas un choix, c'est une équation à résoudre chaque jour. »



47 %

La voiture reste le mode principal pour seulement 47 % (vs 62 % pour les valides) et souvent en tant que passager (59 %)



21 %

La marche occupe une place importante (21 % en mode principal, 37 % en mode secondaire), malgré une voirie souvent hostile

52 %

utilisent les transports publics au moins occasionnellement

40 %

n'utilisent jamais le réseau de transport collectif classique de leur territoire

Des freins majeurs et répétés

Les freins sont physiques, sensoriels, organisationnels et informationnels. Ils transforment chaque déplacement en défi.

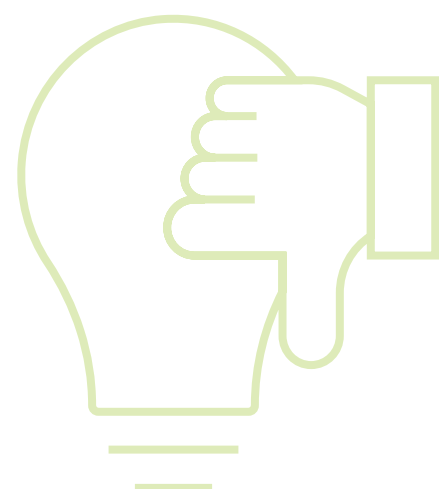
Les résultats des deux enquêtes convergent : la plupart des obstacles rencontrés relèvent de maillons faibles récurrents, souvent identiques d'un territoire à l'autre.

D'abord, il y a les obstacles matériels et techniques :

- 61 % des personnes en situation de handicap craignent que la rampe du bus ne fonctionne pas ;
- un accostage non ajusté, les dévers, les marches résiduelles peuvent empêcher un embarquement autonome ;
- « adapter n'est pas rendre accessible ! » ;
- les annonces sonores sont jugées trop souvent peu fiables ou absentes ;
- le cheminement jusqu'à l'arrêt (voirie abîmée), surtout en fauteuil ou avec une déficience visuelle, est souvent un moment d'insécurité.

Puis s'ajoutent les obstacles informationnels et cognitifs :

- le manque d'information en temps réel (qui rassure) ;
- la complexité des perturbations, 57 % les redoutent ;
- la difficulté à comprendre la signalétique, souvent peu adaptée aux différentes typologies de handicap ;
- une fracture numérique marquée, 56 % seulement sont équipés d'un smartphone (91 % de la population française équipée³).



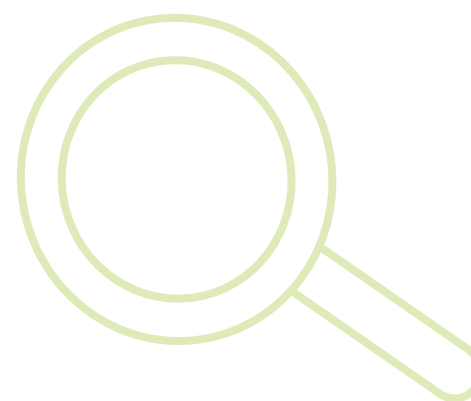
Et enfin, les obstacles sociaux et émotionnels :

- 56 % des personnes en situation de handicap expriment des inquiétudes face aux incivilités ;
- 51 % craignent de tomber ;
- 34 % redoutent les vols ou la promiscuité ;
- 33 % redoutent rencontrer des difficultés à valider son titre et craignent d'être verbalisés ;
- l'expérience de la correspondance est souvent décrite comme « le moment de tous les dangers », où la maîtrise se perd, où l'incertitude domine.

Beaucoup évoquent également la peur du regard, la gêne et l'impression de ralentir les autres. Pour les handicaps intellectuels, l'environnement devient vite un brouillard total : bruit, foule, imprévus, densité d'informations visuelles. Les voyages en commun restent une épreuve.

Le manque de solutions de transport entraîne un renoncement aux déplacements pour 15 % de la population valide, contre 54 % des personnes en situation de handicap, révélant une inégalité majeure d'accès à la mobilité.

Ces renoncements ne concernent pas seulement les loisirs. Ils touchent les soins, l'emploi, les démarches administratives, la vie sociale, contribuant à un isolement structurel.



Les handicaps invisibles : les grands oubliés des politiques publiques

Les enquêtes qualitatives mettent en lumière les difficultés spécifiques rencontrées par les personnes vivant avec un handicap invisible — qu'il soit cognitif, psychique, intellectuel, lié aux troubles du spectre de l'autisme, à l'anxiété ou à des traumatismes.

Ces publics expriment un manque récurrent de repères visuels simples et clairement identifiables, d'une signalétique épurée et cohérente, de parcours lisibles et prévisibles, ainsi que d'espaces apaisés, notamment dans les véhicules. Ils soulignent également l'importance d'une présence humaine et d'un accompagnement adapté, notamment lors des correspondances, souvent vécues comme des moments de forte vulnérabilité.

Plus globalement, le bruit, la foule, l'intensité lumineuse ou encore les imprévus représentent des freins majeurs, conduisant fréquemment à l'abandon du trajet. Pourtant, des solutions adaptées existent — telles que le FALC (Facile à Lire et à Comprendre), la signalétique cognitive, des dispositifs d'accompagnement humain ou des repères standardisés — mais elles demeurent encore insuffisamment déployées, alors même que ces handicaps concernent une part importante des usagers.

Aujourd'hui, ils demeurent les publics les plus mal adressés.

« Il y a du mieux mais ce n'est pas parfait. La difficulté étant d'intégrer tous les handicaps. C'est très complexe. Ce qui est valable pour l'un peut être un frein pour un autre handicap. »

La charge mentale de la mobilité : une dimension sous-estimée

Pour beaucoup, la mobilité est vécue comme un fardeau mental, exprimé à travers :

- l'anticipation nécessaire plusieurs jours avant ;
- la nécessité de prévoir un plan B, parfois un plan C ;
- la peur de l'imprévu ;
- la fatigue accumulée ;
- l'organisation d'une journée entière autour d'un seul déplacement ;
- l'obligation d'être « performant » dans un environnement hostile.

« Ma mobilité est un combat. Je ne cherche pas à aller loin : je cherche à y arriver. »

La charge mentale est d'autant plus forte que la mobilité conditionne tout : l'accès aux soins, à la formation, au travail, aux loisirs, à la participation citoyenne.

Lorsque la chaîne se rompt, ce n'est pas seulement un trajet qui échoue : c'est toute une organisation de vie qui s'effondre.

« La vraie vie n'est pas une norme. »

Les témoignages recueillis imposent une notion essentielle : la confiance. Or, cette confiance reste fragile et réversible. Pour de nombreuses personnes, chaque déplacement s'apparente à une prise de risque, parfois trop coûteuse pour être tentée. Pourtant, souvent, la volonté et les compétences nécessaires sont présentes. Mais ce qui fait défaut, c'est un système de déplacement fiable, lisible, cohérent et réellement accessible dans l'usage. Les obstacles naissent avant tout des ruptures — techniques, organisationnelles, informationnelles ou humaines — bien plus que du handicap lui-même.

3. Baromètre du numérique 2025, publié par l'Arcep, l'Arcom, le CGE et l'ANCT, sur la base d'une enquête réalisée par le Credoc.

Diagnostic systématique

où la chaîne se rompt-elle ?

Nous faisons face à une réalité incontestable : la mobilité inclusive n'est pas entravée par un handicap, mais par un système fragmenté, où chaque maillon peut devenir un point de rupture.

Dans tous les territoires étudiés — urbains, ruraux, périurbains —, les mêmes fragilités ressortent avec constance. Elles s'expliquent moins par un manque de volonté que par une organisation qui n'est pas suffisamment pensée pour la diversité des usages ni pour les vulnérabilités sensorimotrices, cognitives ou liées au vieillissement.

La voirie représente le premier maillon et le premier frein

La voirie est le talon d'Achille de la mobilité inclusive. Elle apparaît comme le premier maillon où la mobilité commence à se fragiliser. Les personnes interrogées décrivent une accumulation d'obstacles qui rendent les premiers et les derniers mètres du déplacement parfois plus complexes que le trajet en transport lui-même. Les trottoirs sont souvent jugés trop étroits, dégradés par des revêtements irréguliers ou glissants, et encombrés par des poteaux, terrasses ou véhicules mal stationnés, les rendant parfois impraticables en fauteuil ou avec une canne. Les zones de chantier non adaptées renforcent encore ce sentiment d'insécurité. Les traversées piétonnes constituent également une source majeure d'anxiété, en raison de temporisations insuffisantes, de l'absence d'indications sonores, d'une signalisation lumineuse peu lisible ou d'incohérences dans les cycles des feux. Ces défaillances affectent fortement la mobilité visuelle et auditive, et ne concernent pas seulement les personnes en situation de handicap, mais également, par exemple, les personnes âgées en perte de confiance. Enfin, la voirie constitue un angle mort de l'accessibilité cognitive : les personnes présentant un handicap cognitif ou psychique décrivent un environnement bruyant, confus, saturé de signaux contradictoires, où un espace non apaisé peut suffire à provoquer l'abandon immédiat du déplacement.

Malgré les progrès, les réseaux de transport classiques restent anxiogènes

Les arrêts constituent un point de fragilité majeur, avec une accessibilité très hétérogène. Selon le Cerema, seuls 44 % des arrêts sont accessibles, et 65 % lorsqu'il s'agit d'arrêts prioritaires. Ces moyennes masquent de fortes disparités entre réseaux : certains atteignent plus de 80 % d'arrêts accessibles, tandis que d'autres demeurent sous le seuil des 30 %. En pratique, la possibilité de se déplacer de manière autonome en transport en commun reste donc largement conditionnée par le territoire.

À l'arrivée du véhicule, l'accostage (parfois distant du trottoir) et l'indisponibilité potentielle des rampes d'accès génèrent un stress important. Ces situations exigent une vigilance constante de la part des conducteurs, qui n'est pas toujours effective. 61 % des personnes interrogées redoutent ainsi la défaillance de la rampe.

Les correspondances, en particulier au sein des pôles d'échanges, concentrent les niveaux de stress les plus élevés.

Concernant les véhicules, des progrès réels sont reconnus, mais inégalement ressentis. Les collectivités ont massivement investi dans la modernisation des bus et tramways : planchers bas, contrastes visuels, annonces sonores, espaces réservés aux UFR. Pourtant, l'expérience vécue reste contrastée. Le bus demeure le mode le plus anxiogène, cumulant les difficultés d'accès, la crainte des freinages brusques et les problèmes de sécurisation des fauteuils. Le tramway est globalement mieux perçu, car jugé plus régulier, plus lisible, plus stable et plus accessible grâce au plain-pied naturel, mais il n'échappe pas aux freins que constituent la circulation à bord, la densité des voyageurs, les incivilités et la fiabilité fluctuante des annonces sonores.

Tout au long du parcours usager, l'information voyageurs s'avère être un partenaire de confiance, de rassurance. Là aussi, les progrès sont appréciés, mais il y a encore à faire. L'information temps réel est devenue un incontournable mais est insuffisante pour les plus vulnérables. Les usagers expriment une forte attente d'information multiformat (visuelle, sonore, tactile, numérique). La gestion des perturbations est une vraie attente : les perturbations non annoncées, les déviations, les suppressions et les retards non signalés génèrent de la peur.

« Et si je reste bloqué ? »

Le TPMR : indispensable, vital, apprécié, mais saturé...

C'est la bouée de sauvetage, le phare !

Les services de Transport à la demande pour personnes à mobilité réduite constituent un amortisseur essentiel pour ceux qui ne peuvent pas utiliser le réseau classique et un confort inégalé pour tous.

Pourtant, une saturation structurelle est à l'œuvre, générant des contraintes qui limitent l'autonomie : des délais de réservations de plus en plus fréquents à J+10 pouvant aller jusqu'à J+30, des amplitudes horaires parfois insuffisantes (soirées, weekends), des annulations très mal vécues, des trajets rallongés par les groupages...

Pour beaucoup, le recours au TPMR est l'unique solution, mais cette solution est elle-même à capacité limitée. Le paradoxe est fort : le service le plus apprécié est aussi celui qui produit le plus de frustrations lorsqu'il ne peut répondre à la demande.

« Les craintes de 90 % des gens en situation de handicap pour utiliser le service TPMR, c'est le refus de la place pour une course. C'est la roulette russe ! »



La gouvernance : une organisation trop éclatée pour garantir la continuité

Les responsabilités et les compétences sont dispersées entre les communes, les intercommunalités, le Département, la Région, les opérateurs... la fragmentation est structurelle. Elle complique, de fait, l'identification des responsabilités, la résolution rapide des problèmes, la mutualisation des budgets, la prise en compte de la réalité d'usage.

Une gouvernance unifiée pourrait agir et transformer le paysage et la qualité d'usage.

Des dispositifs comme les PAMS introduits dans la LOM, mobilisant le collectif utile à une démarche de progrès, n'ont pas encore été saisis, à quelques rares exceptions près.

Une rupture supplémentaire : la prise en compte insuffisante du vieillissement

Les difficultés vécues par les personnes en situation de handicap se retrouvent presque identiquement dans les situations éprouvées par les personnes âgées et notamment, la difficulté à marcher longtemps, le stress des correspondances, le besoin de repères simples, la peur de tomber, l'appréhension des foules et la sensibilité au bruit. Les études⁴ seniors confirment que ces vulnérabilités se diffusent dans la population générale bien avant 75 ans. Cela montre une chose essentielle : réussir l'accessibilité aujourd'hui, c'est aussi réussir la mobilité du vieillissement pour demain.

4. OT2M Transdev, Rapport Wimoov CDPE — Perspectives et solutions pour la mobilité des seniors, Étude Impact du vieillissement de la population sur les mobilités dans le Grand Paris - APUR, Données France Silver Eco.

Des solutions qui fonctionnent

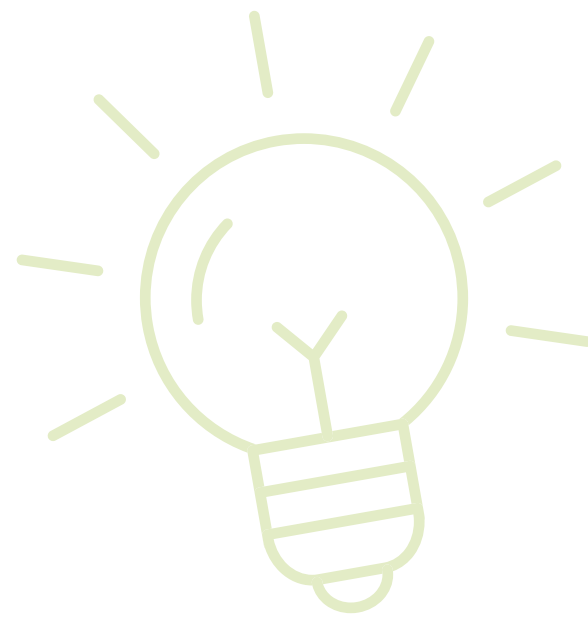
et des idées à explorer

Ce chapitre n'a pas la prétention de dresser l'ensemble des solutions existantes ou de mettre en avant les innovations en cours. Il a juste pour objectif de donner à voir quelques solutions observées et d'ouvrir de nouvelles perspectives, idées, exprimées par les personnes concernées (en orange dans le texte ci-dessous).

Le socle indispensable : fiabiliser l'accessibilité réelle

Le premier enseignement est sans ambiguïté : l'accessibilité ne repose pas uniquement sur des équipements, mais également sur leur fiabilité dans le temps et dans la standardisation de leur mise en œuvre :

- La voirie : opérer un traitement ciblé des cheminements (revêtements, obstacles, éclairage, traversées sécurisées) constitue un levier prioritaire.
 - Repenser les grands espaces de mobilité selon des standards universels : guidage continu, zones de réassurance, parcours lisibles, pictogrammes, repères et contrastes.
 - Développer des îlots d'accueil inclusifs, des «espaces de réassurance» avec des agents formés.
 - Dresser un programme «Points noirs voirie» avec gestion des priorités, associé à un audit des arrêts stratégiques.
 - Créer un événement annuel «Semaine Trottoirs praticables» pour sensibiliser.
 - Établir des itinéraires «Déviations PMR Friendly» lors des chantiers.
- Les rampes d'accès : la solution CAPTE est un dispositif de remontée d'information en temps réel, qui permet d'alimenter l'outil de maintenance préventive, afin d'obtenir toutes les statistiques de sortie de rampes. Mis en place en Artois Gohelle, à Lens.
- La mise à disposition de véhicules légers adaptés en substitution, comme à Calais, garantit la continuité de service en cas de panne sur le réseau classique ou d'impossibilité technique d'accès.
- Le développement de terminaux de vente accessibles (distributeurs adaptés, tickets QR code) facilite l'usage autonome du réseau, comme à Saint-Étienne.
- La standardisation est recommandée pour limiter les efforts cognitifs.
 - Garantir des places assises réservées dans les véhicules de transport en commun : au-delà des pictogrammes réglementaires, renforcer leur identification par une coloration spécifique des sièges et la délimitation visuelle d'un espace clairement identifiable, afin de rendre ces emplacements immédiatement lisibles pour tous.
 - Imaginer des espaces «calmes» près des conducteurs, notamment pour les personnes en situation de handicap invisible, cognitifs.
 - Générer des repères visuels pour la position des valideurs et des boutons d'arrêts. Sanctuariser leurs emplacements.
 - Contrôler régulièrement les volumes sonores dans les véhicules.



L'information comme levier de confiance et d'autonomie

L'accessibilité passe autant par l'information que par l'infrastructure. Lorsque celle-ci est fiable, lisible et adaptée, elle réduit fortement l'anxiété liée au déplacement.

Plusieurs solutions se distinguent.

- Les guides accessibilité rédigés en FLAC, conformes RGAA, conçus pour être lisibles par des personnes malvoyantes, constituent un socle essentiel.
 - En parallèle, concevoir des mini-tutos «premiers trajets».
- L'usage du FALC, coconstruit avec des associations, améliore significativement la compréhension des supports.
 - Prévoir un guide FALC «Comment réserver son TPMR».
 - Élaborer des fiches trajets FALC «top destinations» (les 10 destinations les plus utiles).
- À Saint-Étienne, organisation d'un atelier de coréalisation des fiches horaires et plans de réseau, en concertation avec les associations locales du handicap cognitif.
- Une information sonore et sensorielle : à Chambéry, plusieurs dispositifs coexistent : bornes sonorisées activables par télécommande, e-paper avec déclenchement vocal, CR codes renvoyant vers l'information en temps réel vocalisable par téléphone.
- Une signalétique innovante et inclusive : à Clermont-Ferrand, une signalétique, fondée sur des pictogrammes animaux, permet aux personnes à déficience intellectuelle, et plus largement à toutes personnes ayant des difficultés de lecture ou ne comprenant pas le français, de se repérer plus facilement.
- À Cherbourg-en-Cotentin, une initiative originale, impliquant des personnes en situation de handicap, en collaboration avec le Conservatoire de Musique de Cherbourg : la création de signatures sonores pour chaque ligne du réseau de transport, facilitant leur identification pour les personnes déficientes visuelles et intellectuelles.
- Des applications d'aide à la navigation : Streetco et Streetnav permettent un guidage piéton adapté selon le type de handicap, avec remontée collaborative des obstacles
 - Développer des calculateurs d'itinéraires accessibles précisant pentes, obstacles, affluence.
- Ezymob propose un guidage précis avec détection d'objets et navigation fine, notamment dans les pôles d'échange.

Le facteur décisif : l'humain et l'accompagnement

L'une des leçons majeures du terrain est que la qualité de la relation humaine est aussi déterminante que la technique. L'accompagnement s'exprime à travers trois leviers majeurs.

Accompagner vers l'autonomie

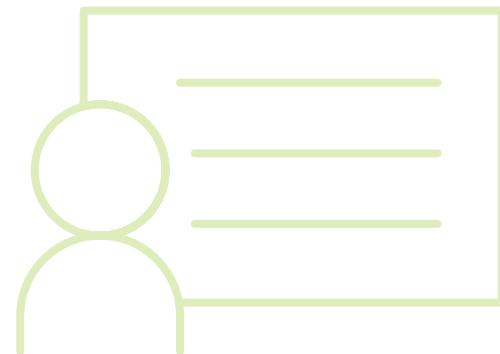
- Le service Mon Copilote à Nantes met en relation des personnes à mobilité réduite et des accompagnateurs, avec des formats souples (accompagnement simple, trajets mutualisés...). Il permet de lever des freins psychologiques majeurs et de réduire le non-recours aux transports.
- Des programmes d'autonomisation personnalisés (trois à six mois) permettent une progression adaptée à chaque usager.
 - Proposer des dispositifs «Aller vers» : présence ponctuelle d'agents formés dans les lieux de fortes demandes pour un accompagnement dans l'aide au déplacement.
 - Prévoir des agents mobiles d'accompagnement dans les pôles de correspondance aux principales heures et lors des perturbations.
 - Inciter au développement d'un réseau de pair-aidance, pairs accompagnants.
 - Travailler un dispositif d'accompagnement «Mon premier trajet» (agents, médiateurs, bénévoles), sur des créneaux hebdomadaires dédiés et développer un kit «Je teste le tram/le bus» (pas à pas + vidéo courte).

Apprendre la mobilité

- Le dispositif «École du bus» en Artois Gohelle repose sur un principe simple : la mobilité s'apprend. Réalisation d'un kit pédagogique à destination des personnels du secteur médico-social, conçu pour accompagner l'apprentissage de la mobilité sur le réseau classique. Personnalisable et coconstruit avec des personnes en situation de handicap, ce dispositif vise à rendre les transports accessibles au plus grand nombre, tout en favorisant l'autonomie des usagers. Les ateliers découverte permettent de tester concrètement les trajets, comprendre les outils et appréhender les situations perturbées.
 - Organiser des sessions d'apprentissage pour circuler dans le bus.
 - Travailler localement des programmes d'autonomisation «autonomie & aléas» en Esat et foyers – apprentissage sur les correspondances, les périodes de travaux, les numéros utiles...

Former les personnels

- Des formations immersives, comme les costumes de vieillissement au Havre, permettent de ressentir les contraintes des usagers.
- À Chalon-sur-Saône, la plateforme « Vis ma ligne 360° » met les conducteurs en situation de passagers pour améliorer la qualité de conduite.
- L'approche S3A (Unapei) structure à la fois la formation et l'adaptation des supports pour les personnes atteintes de handicap intellectuel.
 - Encourager un système de tutorat des conducteurs de TPMR pour les conducteurs de bus et tram.
 - Former/sensibiliser l'ensemble des acteurs et au-delà des conducteurs : les contrôleurs, les équipes travaux, les personnels d'accueil, les urbanistes...
 - Former aux handicaps invisibles.
 - Encourager les mises en situation via des simulateurs Handicap et Vieillesse.



Faire grandir les services TPMR : renforcer, fluidifier, ouvrir

Les services de transport de personnes à mobilité réduite occupent aujourd'hui une place centrale dans les mobilités du quotidien. Ils sont largement reconnus comme des services essentiels, structurants et de grande qualité, permettant à de nombreux usagers d'accéder à l'emploi, aux soins, aux loisirs et à la vie sociale. Leur bon fonctionnement repose en grande partie sur l'engagement des conducteurs et des agents de réservation, dont le professionnalisme et le sens du service sont salués. Victimes de leur succès, ces services sont confrontés à une demande croissante qui met en tension leur organisation, tout en révélant leur rôle indispensable.

Dans cette perspective, plusieurs leviers apparaissent pour accompagner leur montée en puissance et renforcer leur contribution à l'autonomie des usagers.

- D'abord, l'augmentation des capacités et de la souplesse de fonctionnement constitue un enjeu majeur.
 - Renforcer les flottes sur les créneaux critiques.
 - Élargir les amplitudes horaires (soirées, week-ends).
 - Réduire les délais de réservation et introduire des créneaux plus spontanés.

- Ensuite, la simplification et la fiabilisation de l'expérience utilisateur doivent être poursuivies.
 - Déployer des outils de réservation accessibles et unifiés, prévoir des notifications en temps réel (SMS, applications).
 - Clarifier les règles de priorisation.
 - Améliorer la lisibilité des informations et diminuer les temps d'attente téléphonique.
- Un autre levier structurant réside dans le développement de parcours plus intégrés avec les réseaux de transport classiques, via des solutions hybrides combinant TPMR et lignes régulières, accompagnées de dispositifs de correspondance sécurisés, de guidage et d'information continue.
- Par ailleurs, le renforcement de l'accompagnement humain joue un rôle déterminant dans la sécurisation des déplacements, comme présenté plus haut, pour favoriser une autonomisation progressive des usagers.
- Enfin, ces évolutions s'inscrivent dans la nécessité de structurer une gouvernance plus intégrée et une démarche de coconstruction, associant étroitement usagers, associations et acteurs publics afin d'ajuster en continu le service aux besoins réels et d'en garantir la lisibilité.

Ainsi, au-delà du renforcement de l'offre, l'enjeu est bien de faire évoluer les services TPMR vers un modèle plus flexible, lisible, coordonné et inclusif, pleinement au service de la liberté de déplacement.

Rendre le système plus inclusif : coordination, lisibilité et continuité de service

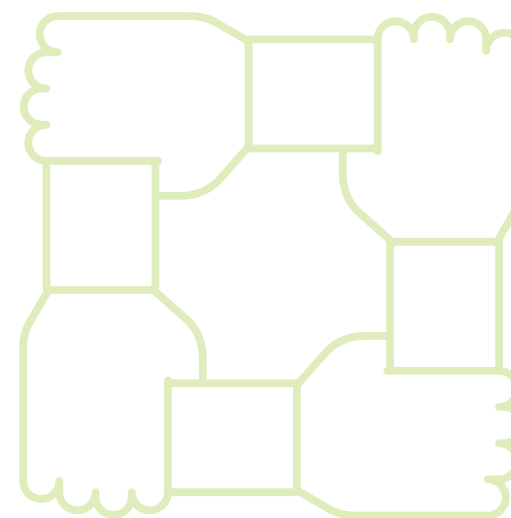
Au-delà des outils, la performance du système de mobilité repose sur sa capacité à être lisible, continue et compréhensible pour tous. Cela suppose à la fois une organisation cohérente des acteurs et une évolution des façons de concevoir les services.

Certaines pratiques permettent déjà de réduire les ruptures dans les parcours.

- Les dispositifs de reconnaissance du handicap, comme des autocollants (porteurs du symbole de déficience) sur les cartes d'abonnement à Valence, facilitent l'adaptation des comportements.
- Des outils dédiés pour sécuriser et faciliter les déplacements, comme en Région AuRA, avec le carnet de voyage personnalisable, qui permet d'aider les jeunes porteurs de handicap intellectuel dans leurs déplacements. Ce carnet de voyage adapté est issu du partenariat entre une vingtaine d'établissements et la Région.

Mais rendre le système plus inclusif suppose également de concevoir autrement, en intégrant pleinement les dimensions cognitives et culturelles de l'accessibilité.

- La coconstruction avec les associations améliore l'ensemble des services.
 - Mettre en place une gouvernance multi-acteurs, avec l'idée d'une « table de coordination » pour piloter la mobilité solidaire.
 - Créer des plateformes locales de réhabilitation de matériel.



Enfin, l'accessibilité repose également sur une évolution des comportements.

- Les campagnes de sensibilisation au civisme régulières peuvent changer les regards et les façons d'agir
 - Former au-delà des personnels en contact avec les usagers.
 - Instaurer une culture de l'inclusion. Imaginer des programmes éducatifs et inscrire durablement le handicap dans les médias, l'espace public, les écoles (objectif : « normaliser l'inclusion »).

« Il est important de faire évoluer les représentations... d'être vu comme un usager, de faire partie de la société. »

Ce qui est conçu pour les publics les plus fragiles bénéficie à tous. C'est cette combinaison — coordination du système, continuité des parcours et conception inclusive — qui permet de rendre la mobilité réellement accessible, lisible et fluide.

Vieillessement & vulnérabilités

changement d'échelle ou continuité ?

Parler de handicap, c'est parler de capacités, de fragilités, de continuité et d'autonomie, comme parler de vieillissement.

Les enjeux identifiés pour les personnes handicapées ne sont pas des situations marginales, mais le futur normal de l'évolution de la démographie.

Le vieillissement est une vague silencieuse qui va transformer les mobilités du quotidien.

Une transition démographique majeure

Les chiffres convergent⁵ :

- en 2040, un Français sur quatre aura plus de 65 ans;
- en 2050, un habitant sur trois aura plus de 60 ans, contre cinq en 2005⁶.

Le nombre de 75-84 ans va augmenter de 49 % entre 2020 et 2030, et les plus de 85 ans passeront de 1,5 à 4,8 millions en 2050⁶.

Cette transition démographique, souvent évoquée pour les retraites, est très insuffisamment intégrée dans les politiques de mobilité.

Pourtant, les conséquences sont majeures :

- davantage de fragilité physique ;
- davantage de limitations sensorielles ;
- davantage de difficultés d'orientation ;
- davantage de renoncement à la mobilité.

Des fragilités identiques à celles identifiées pour les personnes en situation de handicap.

5. Insee

6. Insee



La voiture : un héritage culturel... et une future dépendance

La place de la voiture dans les mobilités des seniors reste centrale, presque structurante. Les chiffres sont éloquentes : 88 % d'entre eux détiennent le permis de conduire et 76 % possèdent un véhicule. Au-delà de l'usage pratique, la voiture incarne souvent bien plus : un symbole d'autonomie, parfois même de dignité.

Pourtant, cette relation évolue inévitablement avec l'âge. La baisse de la vision, le ralentissement des réflexes, l'augmentation de la fatigue, ou encore, la fréquence accrue des situations à risque rendent progressivement la conduite plus difficile, voire dangereuse (le nombre de conflits entre modes actifs et voitures, dans l'espace public, s'accroît).

Dès lors, la question de l'arrêt de la conduite devient un moment critique. Lorsque celle-ci n'est pas anticipée et accompagnée, elle peut entraîner des conséquences profondes : sentiment d'assignation à résidence, dépendance accrue à l'entourage, perte d'autonomie dans les déplacements du quotidien, et, souvent, rupture progressive du lien social.

Les études convergent sur ce point : un arrêt brutal de la conduite peut enclencher l'isolement.

À bien des égards, cette situation rejoint les mécanismes observés chez les personnes en situation de handicap, confrontées à l'absence d'alternatives de mobilité adaptées.

La voiture apparaît alors, paradoxalement, comme un facteur de fragilité : indispensable tant qu'elle est utilisable, mais source de rupture lorsqu'elle ne l'est plus — faute d'avoir préparé l'après.

Vieillir : une évolution progressive des capacités... et des peurs

Le vieillissement se dessine comme une trajectoire. En effet, les études montrent trois grandes phases :

- 60-64 ans : mobilité active, choix variés, habitudes de vie encore proches de celles des actifs ;
- 65-84 ans : diminution progressive de la marche, de l'usage de la voiture et des transports collectifs (notamment les bus), fatigue accrue, premiers renoncements ;
- 85 ans et + : dépendance marquée, immobilité accrue, besoin d'accompagnement humain.

Les freins sont identiques à ceux exprimés par les personnes en situation de handicap :

- la peur de tomber ;
- l'inconfort dans les foules ;
- la difficulté vécue lors des correspondances ;
- la crainte de l'imprévu ;
- le stress lié à la complexité de l'information ;
- l'appréhension face au numérique avec l'inégalité de l'appropriation chez les plus âgés.

Le vieillissement révèle aussi les limites structurelles d'un système pensé pour des personnes valides, rapides, sûres d'elles et hyper connectées.

« Le contexte de numérisation intense va à contre-courant : on demande aux individus d'être de plus en plus autonomes. »



Mobilité des seniors : une réalité déjà fragilisée

Les études consacrées aux seniors⁷ dressent le constat que la mobilité diminue fortement avec l'avancée en âge, et les freins se cumulent.

D'abord, la fréquence des déplacements chute nettement. Si 73 % des seniors sortent encore quotidiennement, ce chiffre tombe à 41 % après 75 ans, et à seulement 10 % chez les plus de 85 ans, qui ne sortent pas plus d'une fois par semaine. La mobilité, pourtant essentielle au maintien de l'autonomie, devient progressivement plus rare.

Cette évolution s'explique en partie par les difficultés liées à la marche. Premier mode de déplacement utilisé par les seniors, elle reste incontournable, mais aussi de plus en plus contraignante : seuls 38 % se déclarent réellement à l'aise pour marcher. Les obstacles du quotidien — trottoirs dégradés, mobilier urbain encombrant, traversées complexes — constituent les freins les plus fréquemment cités.

Les transports publics, souvent présentés comme une alternative, ne compensent que partiellement cette perte de mobilité. Si 72 % des seniors déclarent s'y sentir globalement à l'aise, ce sentiment décroît nettement après 80 ans. Près d'un tiers d'entre eux (29 %) rencontrent même des difficultés importantes, liées notamment aux escaliers, aux distances à parcourir ou aux correspondances.

À ces obstacles physiques s'ajoute une fracture numérique persistante. Seuls 11 % des plus de 85 ans utilisent internet pour organiser leurs déplacements, ce qui souligne un décalage majeur entre les outils proposés aujourd'hui et les capacités réelles de leurs usagers.

Au croisement de ces difficultés : les mêmes fragilités de capacités, les mêmes obstacles dans l'environnement et, surtout, les mêmes risques de rupture dans les parcours de mobilité.

7. OT2M Transdev, Rapport Wimoov CDPE — Perspectives et solutions pour la mobilité des seniors, Étude Impact du vieillissement de la population sur les mobilités dans le Grand Paris – Apur, Données France Silver Eco.

Le vieillissement amplifie tous les enjeux de la mobilité inclusive

Les besoins exprimés par les seniors rejoignent, point par point, ceux des personnes en situation de handicap. Il ne s'agit pas de deux politiques distinctes, mais bien d'une seule et même approche, déployée à différents moments de la vie. Cette convergence invite à repenser l'accessibilité non comme une réponse catégorielle, mais comme un principe structurant des mobilités.

Un premier besoin fondamental est celui de la prévisibilité.

Avec l'âge, comme dans de nombreuses situations de handicap, l'incertitude devient un obstacle majeur. Les usagers recherchent des trajets simples, lisibles et sécurisants : des itinéraires directs, peu de correspondances, une information fiable et compréhensible. Plus largement, ils ont besoin de pouvoir anticiper leur déplacement et en garder le contrôle, condition indispensable pour maintenir leur autonomie.

À cette exigence s'ajoute un besoin croissant d'accompagnement humain.

Les données montrent qu'il s'intensifie fortement avec l'âge : 23 % des personnes de plus de 85 ans ont besoin d'aide pour marcher, et 29 % pour utiliser les transports. Cet accompagnement constitue un appui structurant pour permettre l'accès effectif aux solutions de mobilité.



La lisibilité de l'environnement est un autre enjeu central.

Le vieillissement s'accompagne d'une fragilisation des capacités de lecture, d'orientation et de compréhension. La signalétique traditionnelle, souvent complexe ou dense, devient alors moins accessible. Les dispositifs conçus pour les handicaps cognitifs — comme le FALC, les pictogrammes universels ou les supports visuellement épurés — s'avèrent particulièrement pertinents. Ils facilitent non seulement l'usage pour les seniors, mais améliorent plus largement l'expérience de tous les usagers.

Enfin, la qualité des espaces publics apparaît comme une condition déterminante.

Les seniors expriment aussi un besoin fort d'environnements accessibles et accueillants : trottoirs praticables, bancs réguliers pour se reposer, traversées sécurisées, espaces apaisés. Ces aménagements constituent le socle d'espaces réellement « marchables », où le déplacement à pied reste possible, sûr et agréable.

Pourquoi traiter le handicap, c'est préparer la société du vieillissement / Penser le handicap, c'est anticiper la société du vieillissement

Le vieillissement n'est pas un « segment de public » : c'est l'avenir de la structure démographique. Chaque avancée pour l'accessibilité est un investissement direct pour la mobilité des seniors.

Les ponts sont évidents :

- les rampes fiables sont essentielles pour les fauteuils, déambulateurs, poussettes ;
- la standardisation des repères est utile à tous ceux qui perdent en attention ;
- l'audio 100 % est bénéfique aux déficients visuels, mais aussi aux seniors ;
- la signalétique cognitive est indispensable pour les troubles cognitifs liés à l'âge ;
- la conduite apaisée réduit la peur de tomber et l'anxiété sensorielle ;
- les Transports à la demande sont une première solution dans les zones rurales vieillissantes ;
- les programmes d'accompagnement sont clés pour maintenir les seniors dans la vie sociale.

Le vieillissement rend encore plus nécessaire une accessibilité solide et fiable des systèmes de mobilité. Il inscrit les enjeux d'accessibilité dans une perspective collective.



Agir pour la mobilité des seniors, c'est investir dans un modèle de territoire plus inclusif, plus attractif et plus cohésif pour l'ensemble de la population.

Vieillesse : une alerte et une opportunité

La mobilité constitue l'un des leviers les plus efficaces pour prévenir l'isolement, la perte d'autonomie et la fragilité. Elle agit comme un véritable « médicament » du lien social et du bien vieillir.

La transition démographique est engagée, et ses effets sont déjà perceptibles.

En France, 530 000 seniors vivent aujourd'hui en situation d'isolement total, tandis que près de 2 millions se situent sous le seuil de pauvreté. À ces fragilités sociales s'ajoute la fracture numérique.

Pris ensemble, ces éléments dessinent un risque majeur : sans action rapide et structurée, l'immobilité pourrait s'imposer comme un véritable problème de santé publique, amplifiant les vulnérabilités existantes.

Pour autant, cette situation ne doit pas être lue uniquement comme une contrainte. Elle représente aussi une opportunité politique.

Le vieillissement de la population ouvre en effet un champ d'action stratégique pour les territoires. Il invite à repenser :

- la conception des espaces publics, pour les rendre plus accessibles et plus hospitaliers ;
- les systèmes de mobilité, afin de les rendre plus simples, plus lisibles et plus humains ;
- les formes de solidarité locale, en réactivant des logiques d'entraide et de proximité.

Il offre également l'opportunité d'aller vers une approche intégrée, en rapprochant des politiques encore trop cloisonnées : handicap, vieillissement, inclusion sociale, santé et mobilité.

« On est face à une société vieillissante. On a besoin d'évoluer vers une société rassurante. »

L'économie de la mobilité accessible

comprendre les coûts, révéler la valeur, sortir de l'angle mort

L'accessibilité est souvent perçue — à tort — comme un coût supplémentaire, un poste de dépense à maîtriser, voire à limiter.

Dans de nombreuses collectivités, elle apparaît comme une ligne budgétaire contrainte, rarement comme un levier d'efficacité globale ou un investissement social rentable.

Pourtant, l'inaccessibilité coûte plus cher que l'accessibilité. Les coûts sont diffus, cachés, supportés par les usagers et leurs proches, peu inscrits dans les comptes publics. Les bénéfices sont réels, mais peu comptabilisés.

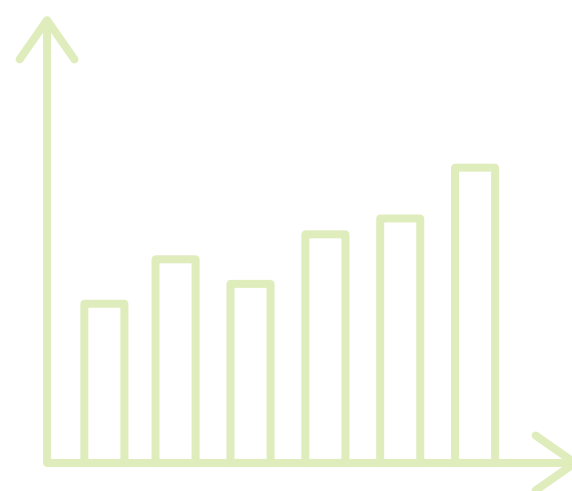
L'économie de la mobilité accessible ne se limite pas aux équipements. Elle touche la santé publique, l'emploi, les solidarités, l'attractivité des territoires, et même la cohésion sociale.

Les coûts directs : visibles, budgétés... mais mal compris

Les coûts directs sont les plus faciles à identifier :

- mise en accessibilité des espaces publics (arrêts, quais, cheminements, signalisation) ;
- adaptation des véhicules (espaces UFR, rampes, contrastes, sonorisation) ;
- solutions d'information (bornes sonorisées, signalétiques adaptées) ;
- outils numériques (applications, calculateurs accessibles) ;
- formation des personnels (S3A, conduite apaisée, accueil des handicaps invisibles) ;
- services spécialisés (TPMR, accompagnement).

Dans de nombreux territoires, ces coûts sont souvent considérés comme des dépenses supplémentaires, alors qu'ils constituent en réalité un prérequis au fonctionnement du système.



Les coûts indirects : invisibles, rarement comptabilisés... et pourtant nombreux

Les impacts de l'inaccessibilité ne se limitent pas aux investissements visibles ou aux dépenses opérationnelles. Ils génèrent en réalité des coûts indirects considérables, largement supérieurs aux coûts directs, mais encore trop souvent absents des analyses financières. Ces coûts diffus irriguent l'ensemble du système social, sanitaire et économique.

Le premier de ces coûts est celui du renoncement aux soins. Le renoncement à un déplacement à un rendez-vous médical, faute de solution de mobilité, diffère des diagnostics dressés plus tardivement, et, en conséquence, des prises en charge plus lourdes et plus complexes. À terme, ces retards favorisent un recours accru aux urgences, avec des implications lourdes tant pour les individus que pour le système de santé dans son ensemble.

À cela s'ajoute un coût majeur, souvent invisible : celui assumé par les aidants. La mobilité repose encore très largement sur la solidarité familiale. Selon les études, 93 % des aidants interviennent directement pour accompagner les déplacements⁸.

Ce soutien, indispensable, a un prix élevé : temps mobilisé sans compensation, charge mentale accrue, arbitrages professionnels contraints, voire perte de revenus. Ce coût, rarement comptabilisé, pèse pourtant durablement sur l'équilibre économique et social des ménages concernés.

L'impact sur l'emploi et l'activité constitue un autre volet déterminant.

L'absence de solutions de mobilité fiables affecte directement la capacité à accéder à un emploi ou à s'y maintenir. Difficultés à se déplacer pour un entretien, retards ou absences répétés, impossibilité de suivre une formation sont autant de freins qui fragilisent les parcours professionnels. Sans mobilité sécurisée, l'accès aux études, à la formation et à l'emploi se trouve rapidement compromis.

Enfin, l'inaccessibilité accélère des trajectoires de dépendance. Chez les seniors comme chez les personnes en situation de handicap, une mobilité contrainte favorise la perte d'autonomie. Elle peut précipiter l'entrée en institution et accroître la charge pour les dispositifs sociaux. À l'inverse, la mobilité constitue l'un des déterminants majeurs du « *bien vieillir* » : elle contribue à maintenir les capacités fonctionnelles, les interactions sociales et l'indépendance. Les études montrent ainsi qu'une mobilité préservée peut retarder significativement les situations de dépendance⁹.

Au total, ces coûts indirects dessinent une réalité souvent ignorée : ne pas investir dans l'accessibilité a un coût bien supérieur à celui de l'action. Ils appellent à un changement de regard, en intégrant pleinement ces impacts dans les politiques publiques et les décisions d'investissement.

8. Rapport Wimoov CDPE — Perspectives et solutions pour la mobilité des seniors.

9. Étude Impact du vieillissement de la population sur les mobilités dans le Grand Paris – Apur.



L'accessibilité ne relève pas seulement d'une obligation technique ou réglementaire, mais d'un enjeu humain fondamental. Réduire ces coûts invisibles, c'est redonner de la liberté, de la confiance et du pouvoir d'agir aux individus.

Les coûts intangibles : ceux dont personne ne parle, mais que tout le monde subit

Au-delà des impacts économiques mesurables, l'inaccessibilité de la mobilité engendre des coûts intangibles, rarement quantifiés, mais profondément structurants. Ils ne se traduisent pas immédiatement en euros, mais affectent directement la qualité de vie, l'autonomie et le bien-être des personnes concernées.

Le premier de ces coûts est celui de la charge mentale. Les enquêtes qualitatives mettent en évidence une réalité souvent sous-estimée : se déplacer lorsqu'on est confronté à des contraintes d'accessibilité implique un effort constant. Anticiper chaque étape du trajet, vérifier chaque correspondance, se préparer à d'éventuels obstacles... autant de réflexes qui génèrent une fatigue cognitive quotidienne. Cette vigilance permanente s'accompagne d'une crainte de l'imprévu, qui empêche de vivre ses déplacements avec simplicité et sérénité.

À cette fatigue invisible s'ajoute une érosion progressive du lien social. Chaque déplacement non effectué n'est pas neutre : il correspond à une rencontre manquée, une activité abandonnée, un moment de vie auquel on renonce. Pour les personnes en situation de handicap comme pour les seniors, la répétition de ces renoncements fragilise la vie sociale, limite l'accès aux loisirs et impacte directement la santé mentale.

Enfin, l'imprévisibilité transforme la mobilité en source d'anxiété. Chaque trajet devient porteur d'incertitudes : la rampe fonctionnera-t-elle ? Le véhicule sera-t-il accessible ou trop rempli ? Le cheminement sera-t-il praticable ? Cette accumulation de questions, souvent simples en apparence, nourrit un stress chronique.

Ce stress, bien qu'invisible dans les indicateurs classiques, a des effets profonds : il décourage l'usage des transports, renforce le renoncement et, à terme, accentue les mécanismes d'exclusion.

Les bénéfices : ce que l'accessibilité rapporte vraiment

Si les coûts de l'inaccessibilité sont souvent sous-estimés, les bénéfices d'une mobilité inclusive, eux, sont encore trop peu valorisés. Pourtant, ils sont considérables, à la fois pour les individus, pour la société et pour les territoires. L'accessibilité ne constitue pas uniquement une contrainte ou une obligation réglementaire : elle est aussi un investissement à fort rendement collectif.

Elle contribue d'abord à améliorer la santé publique. En facilitant les déplacements, l'accessibilité encourage l'activité physique, notamment la marche, et favorise un accès plus régulier aux soins. Elle permet ainsi d'agir en amont, par la prévention, tout en soutenant le maintien de l'autonomie. Pour les seniors en particulier, une mobilité préservée joue un rôle déterminant : elle permet de retarder la perte d'indépendance, de limiter les risques de chute et de différer l'entrée en institution. Autrement dit, elle participe pleinement aux conditions du « *bien vieillir* ».

Elle constitue également un levier puissant pour l'emploi et l'activité. Disposer de solutions de mobilité fiables réduit les absences, les retards et les abandons de poste, tout en limitant la dépendance aux aidants. Surtout, elle facilite l'accès à la formation, l'insertion professionnelle, le maintien dans l'emploi. La mobilité devient alors un facteur de sécurisation des parcours professionnels et d'inclusion économique.

À l'échelle des territoires, l'accessibilité renforce l'attractivité.

Un environnement accessible bénéficie à de multiples acteurs : les commerces, en élargissant leur clientèle ; les équipements culturels et de loisirs, en facilitant leur fréquentation ; le tourisme, en répondant à une demande croissante de séjours inclusifs ; et les entreprises, qui peuvent s'appuyer sur une main-d'œuvre plus mobile.

En ce sens, l'accessibilité contribue à construire des territoires plus accueillants, où il fait bon vivre et vieillir. L'exemple de l'agglomération de Lorient avec son projet Handicap Innovation Territoire (HIT) illustre parfaitement ces apports avec le développement d'innovations technologiques, sociales et organisationnelles au service du quotidien, dans des domaines tels que les loisirs, le logement, l'emploi et les mobilités.

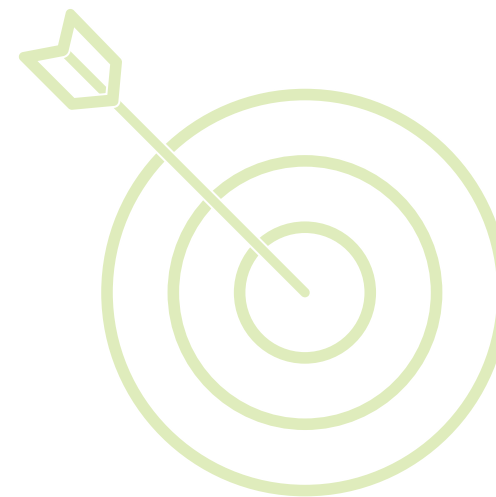
Enfin, elle agit comme un vrai moteur de cohésion sociale.

La mobilité inclusive ne favorise pas uniquement l'égalité des chances ; elle crée aussi du lien. Certaines initiatives en apportent une illustration concrète : des dispositifs d'accompagnement comme Mon Copilote à Nantes, ou encore des modèles de transport solidaire comme les Buurtbus néerlandais (services de transport public locaux, souvent gérés par des bénévoles, qui relient des zones peu denses aux réseaux de bus ou de train principaux), montrent que le déplacement peut devenir un espace d'échange, d'entraide et de convivialité. La mobilité cesse alors d'être seulement fonctionnelle pour devenir pleinement sociale.



Investir dans l'accessibilité, dans la mobilité même, c'est générer de la santé, de l'activité, de l'attractivité et du lien.

« Les budgets alloués ne peuvent pas tout, il y a aussi un enjeu de solidarité. »



Vers une économie de la mobilité inclusive : de la logique de coût à la logique d'investissement (changer de modèle)

L'accessibilité ne peut plus être appréhendée uniquement sous l'angle de son coût immédiat. Elle doit désormais être considérée comme un investissement social structurant, générateur de valeur à long terme.

Cette évolution implique de passer d'une logique centrée sur la dépense à une approche fondée sur les coûts évités, les bénéfices mesurables et la valeur collective produite.

Trois transformations majeures en découlent.

La première consiste à mieux comptabiliser les coûts réels de l'inaccessibilité.

Aujourd'hui encore, de nombreux impacts échappent aux cadres d'analyse classiques : les renoncements aux déplacements, les retards ou ruptures de soins, le poids croissant sur les aidants, les obstacles à l'emploi ou encore les situations d'isolement. Pris isolément, ces coûts semblent diffus ; mais ensemble, ils constituent une charge collective considérable, qui pèse sur les individus comme sur les politiques publiques.

La deuxième transformation repose sur la valorisation de l'accessibilité comme facteur d'autonomie.

Permettre à chacun de se déplacer, c'est prolonger la capacité à vivre de façon indépendante. En particulier pour les seniors, favoriser le « *bien vieillir chez soi* » représente non seulement un enjeu humain majeur, mais aussi un levier économique évident : retarder la dépendance coûte significativement moins cher que de la prendre en charge précocement. L'accessibilité devient ainsi un outil de prévention à part entière, au croisement du social et du médico-social.

Enfin, la troisième évolution consiste à intégrer pleinement les coûts intangibles dans la décision publique.

Le stress lié aux déplacements, la fatigue cognitive, l'anxiété de l'imprévu ou encore la perte de confiance sont rarement pris en compte, car difficilement quantifiables. Pourtant, ils influencent directement les comportements : renoncement à se déplacer, désengagement social, perte d'autonomie. Les ignorer revient à sous-estimer l'impact réel des politiques de mobilité.

Il s'agit de penser l'accessibilité non comme une contrainte budgétaire, mais comme un investissement à forte valeur sociale, économique et humaine. C'est ce changement de regard qui doit conditionner la capacité à construire des politiques de mobilité véritablement inclusives et durables.



L'accessibilité est un investissement — économique, social et humain — qui rapporte sur le plan de la santé, de l'emploi, de l'inclusion, de la qualité de vie, d'autonomie, d'attractivité et de la dignité.

Gouvernance & territorialisation

une architecture pour une mobilité inclusive

La mobilité accessible ne dépend pas seulement d'équipements accessibles ou de véhicules adaptés.

Elle dépend aussi de la manière dont les acteurs publics, les opérateurs, les associations, les structures médico sociales, les structures d'enseignement et les entreprises travaillent — ou ne travaillent pas — ensemble.

L'accessibilité échoue rarement faute de volonté, elle n'évolue pas faute de coordination.

La mobilité des personnes handicapées, comme celle des seniors, est dépendante de plusieurs systèmes : voirie, transport, médico-social, éducation, emploi, santé... Aucun acteur ne peut agir seul.

Or la gouvernance actuelle est souvent trop éclatée pour garantir la continuité de la chaîne de déplacement.



Une gouvernance éclatée : un obstacle réel

L'absence de pilotage global constitue un obstacle à une accessibilité effective.

En réalité, la chaîne du déplacement ne dépend pas d'un acteur unique, mais d'une multitude d'intervenants aux compétences fragmentées. La voirie relève majoritairement des communes, les arrêts et les véhicules des autorités organisatrices de la mobilité, la réalisation des services des opérateurs de transport, tandis que le champ médico-social dépend des Départements, de structures spécialisées ou autres. À cela s'ajoutent encore d'autres acteurs pour l'accès à l'éducation, à l'emploi — missions locales, organismes sociaux, structures d'insertion — ainsi que des organisations variables d'un territoire à l'autre pour les services de transport des personnes à mobilité réduite (TPMR).

Cette superposition de responsabilités, cohérente institutionnellement, produit néanmoins des effets très concrets sur le terrain. Elle rend plus difficile la résolution rapide des dysfonctionnements, complique l'harmonisation de l'information voyageurs, freine la coordination des investissements et n'envisage pas la mutualisation des moyens.

Pour les usagers, cette fragmentation ne se traduit pas par une succession d'acteurs, mais par une expérience globale de déplacement. Or c'est précisément à ce niveau que les difficultés apparaissent : non pas dans un service isolé, mais dans leur articulation.

« Mon problème n'est jamais un seul service : c'est l'ensemble du trajet qui se désorganise. »

Ce décalage entre organisations et expériences vécues invite à un changement de regard : l'accessibilité ne peut être efficace que si elle est pensée de bout en bout, au niveau de la chaîne complète de déplacement, et non à travers des logiques sectorielles.

Les Plans d'action mobilité solidaire (PAMS) : un outil d'ensemblier... à condition d'être activé

Créés dans le cadre de la Loi d'orientation des mobilités (LOM), les Plans d'action mobilité solidaire (PAMS) ont vocation à structurer une réponse collective aux enjeux de mobilité des publics les plus fragiles. Leur ambition est claire : organiser une meilleure coordination entre les différents échelons territoriaux — Départements, Régions, autorités organisatrices de la mobilité — tout en s'appuyant sur des diagnostics partagés et une vision commune.

Concrètement, les PAMS poursuivent une double finalité. D'une part, ils visent à mettre en place des dispositifs de conseil et d'accompagnement individualisé à la mobilité, afin de répondre au plus près des besoins des personnes en situation de vulnérabilité. D'autre part, ils doivent permettre de déployer des actions opérationnelles, notamment en lien avec l'accès à l'emploi et à l'insertion.

Sur le papier, ces outils offrent donc un cadre particulièrement structurant. Pourtant, dans de nombreux territoires, ce potentiel est encore inexploité. Les PAMS sont souvent méconnus des acteurs, insuffisamment structurés, ou encore perçus comme des documents formels davantage que comme de véritables instruments d'action.

Les territoires les plus avancés montrent pourtant une autre réalité dès lors que ces plans deviennent des outils « vivants ». Lorsqu'ils sont réellement investis, les effets sont tangibles : une meilleure compréhension des besoins grâce à des diagnostics croisés, une articulation plus fluide entre les différentes offres de transport (TPMR, transport à la demande, lignes régulières), ainsi qu'une capacité accrue à mutualiser les budgets et à cibler les priorités d'intervention. Surtout, ils favorisent un travail décloisonné avec les acteurs du médico-social, de l'emploi, condition essentielle pour traiter les situations de manière globale.

L'exemple des Hauts-de-France illustre bien ce potentiel. Dans cette région, les PAMS ont permis de construire un diagnostic partagé entre les enjeux d'emploi, de mobilité et de handicap, tout en intégrant pleinement les associations représentatives dans la gouvernance. Ils ont également facilité le partage d'information entre Région, Départements et autorités organisatrices, et permis d'impliquer les acteurs de l'insertion et du social dans une dynamique commune.

Les PAMS apparaissent comme un outil particulièrement utile pour dépasser les logiques fragmentées. Mais leur efficacité repose sur une condition essentielle : passer d'un document de planification à un cadre opérationnel, animé et partagé dans la durée. Au-delà d'un simple exercice réglementaire, il faudrait en faire un moteur de coordination et d'action.



Le rôle déterminant des experts d'usage : la gouvernance doit intégrer les personnes concernées dès la conception

L'accessibilité est d'autant plus efficace qu'elle est conçue avec ceux qui la vivent au quotidien.

Dans les territoires qui associent les usagers dès les phases amont — et qui testent les aménagements en conditions réelles avant leur déploiement —, les résultats sont immédiats et mesurables. Les erreurs de conception sont fortement réduites, les dispositifs gagnent en lisibilité, leur appropriation par les publics est facilitée et, plus globalement, la fiabilité perçue du système s'améliore.

Cette approche repose sur l'intégration des experts d'usage, dont l'expérience directe permet d'identifier des obstacles souvent invisibles pour les concepteurs.

L'exemple des ambassadeurs handicapé de Cherbourg-en-Cotentin en est une parfaite illustration. Associés de manière continue aux projets, ils interviennent à plusieurs niveaux : identification des points de blocage, contribution au choix des solutions, participation à des tests en conditions réelles, mais aussi sensibilisation et acculturation des équipes. Leur rôle dépasse ainsi la simple consultation pour s'inscrire dans une véritable logique de coconstruction opérationnelle.

Cette démarche instaure une forme de gouvernance par le réel. Elle permet de détecter en amont ce qui échappe souvent aux approches techniques ou normatives : un trottoir légèrement trop pentu, un pictogramme ambigu, un bouton mal positionné, ou encore un quai considéré comme accessible, mais qui ne l'est pas dans l'usage.

Au fond, elle traduit un changement de paradigme : l'accessibilité ne peut être pleinement efficace que si elle est pensée, testée et ajustée à partir des situations concrètes vécues par les usagers.

Le rôle du médico-social et de l'emploi : des acteurs incontournables

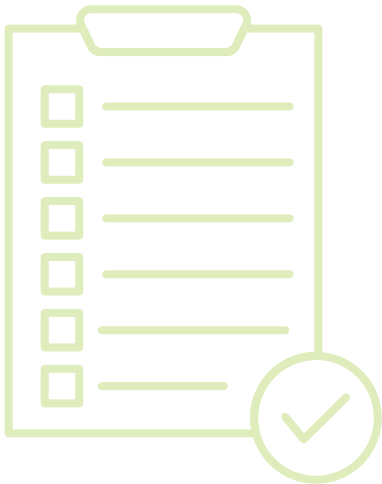
La mobilité ne peut être pensée de manière isolée. Elle est étroitement imbriquée avec d'autres dimensions essentielles du quotidien, en particulier l'accès aux soins, l'accompagnement médico-social, l'éducation, l'emploi et les parcours d'insertion.

Pour de nombreuses personnes en situation de handicap, une part significative des déplacements concerne précisément ces destinations : se rendre dans un ESAT, un centre médico-psychologique (CMP), une mission locale, un centre de formation ou un établissement de soins. Autrement dit, la mobilité conditionne directement l'accès aux droits, aux services et aux opportunités.

Historiquement, ces acteurs — médico-sociaux, sanitaires, structures d'insertion ou de l'emploi — sont restés en marge de la gouvernance des politiques de mobilité. Cette séparation a contribué à créer des décalages entre l'offre de transport et les besoins réels des usagers, en particulier dans les moments clés de leur parcours (accès à l'emploi, suivi de soins, insertion).

Les démarches récentes, notamment à travers les PAMS, permettent de corriger progressivement cette fragmentation. Lorsqu'ils sont pleinement mobilisés, ces outils ouvrent la gouvernance à un écosystème élargi : structures médico-sociales, services d'insertion, associations, conseillers en mobilité et emploi, mais aussi aidants.

Cette évolution est déterminante, car ce sont précisément ces acteurs qui disposent de la connaissance la plus fine des situations vécues : ils identifient les freins concrets, comprennent les ruptures de parcours et accompagnent au quotidien les personnes dans leurs déplacements. En les intégrant pleinement à la réflexion et à l'action, la politique de mobilité gagne en pertinence, en efficacité et en capacité à répondre aux besoins réels.



Vers une gouvernance plus intégrée et des ressources mieux partagées

L'accessibilité dépend ainsi de la capacité des acteurs à travailler ensemble, à coordonner leurs actions et à construire une vision partagée du déplacement dans sa globalité. Les progrès observés semblent émerger lorsque certaines conditions sont réunies : lorsque les expertises sont croisées, que les usagers sont pleinement associés aux démarches, que les responsabilités sont clarifiées, que les données circulent entre les acteurs.

Dans cette logique, la question de la mutualisation des ressources apparaît comme un levier encore largement sous-exploité. En pratique, les principes de mise en commun restent aujourd'hui peu développés, alors même qu'ils pourraient apporter des réponses plus adaptées, notamment dans les territoires ruraux et périurbains. Plusieurs pistes sont régulièrement identifiées et mériteraient d'être davantage encouragées : la mutualisation des flottes de transport à la demande et de TPRM, le partage des conducteurs selon les plages horaires, la centralisation des outils de réservation, des stratégies conjointes entre Départements et Autorités organisatrices de la mobilité, ou encore l'intégration d'acteurs privés tels que le covoiturage ou le transport social. Lorsqu'elles sont envisagées, ces approches laissent entrevoir des services potentiellement plus réactifs, plus lisibles et plus économes en ressources.

C'est dans ce type de configuration, encore trop rare, que la mobilité cesse d'être fragmentée pour tendre vers davantage de cohérence et de continuité. Cela implique un changement de perspective important : la gouvernance ne peut plus être considérée comme un sujet annexe ou un simple cadre organisationnel, mais comme un socle structurant de l'accessibilité. Sans coordination réelle, les initiatives restent isolées, les ruptures persistent et les solutions techniques, même pertinentes, peinent à produire des effets durables. À l'inverse, une gouvernance structurée, ouverte et progressive permet de donner toute leur portée aux dispositifs existants et de créer les conditions d'une amélioration continue. Une gouvernance partagée assure une continuité de déplacement qui conditionne l'accès réel à la mobilité pour tous.

Synthèse finale

un chemin partagé vers une mobilité plus accessible

Ce Livre blanc n'a pas vocation à clore un sujet. Il constitue, plus modestement, une étape dans un chemin collectif, une contribution au débat public et à l'action, au service d'une ambition partagée : faire de la mobilité un droit effectif pour tous, partout. Au fil des travaux, une conviction s'est affirmée avec force et constance : la mobilité inclusive n'est ni un supplément ni une politique sectorielle. Elle est un révélateur de la qualité de notre pacte social, une condition d'accès à l'ensemble des droits fondamentaux, et un levier puissant de cohésion, de vitalité territoriale, de préservations de nos environnements et de dignité. À ce titre, elle appelle une mobilisation durable, transversale et résolument engagée.

Les enseignements rassemblés ici montrent que les solutions existent, qu'elles sont déjà à l'œuvre dans de nombreux territoires, souvent portées avec détermination par des acteurs engagés, publics et privés, associatifs et citoyens. Ils démontrent aussi que les obstacles relèvent moins d'un manque d'innovations que d'un besoin de continuité, de coordination et de considération accrue pour les usages réels. C'est dans cet esprit que nous inscrivons cette contribution, non comme un aboutissement, mais comme un point d'appui. Un socle pour renforcer les dynamiques existantes, inspirer les pratiques, encourager les coopérations et éclairer les décisions à venir. Une invitation à faire système, à décroquer, à expérimenter davantage, mais aussi à capitaliser sur ce qui fonctionne déjà.

Face aux transformations profondes que connaît notre société — vieillissement de la population, évolution des usages, transitions territoriales, accélération des transitions environnementales et émergence de nouvelles capacités technologiques, notamment liées à l'intelligence artificielle — l'enjeu de l'accessibilité

prend une dimension nouvelle. Il ne concerne pas seulement certains publics, il engage l'avenir de tous. Penser la mobilité inclusive aujourd'hui, c'est préparer les conditions d'une société plus accessible, plus fluide et plus humaine demain.

Cette ambition appelle une responsabilité collective. Elle suppose d'ancrer durablement l'accessibilité dans les politiques publiques, de renforcer les gouvernances partagées, d'associer pleinement les experts d'usage, et de considérer l'investissement dans la mobilité non plus comme une contrainte, mais comme un choix stratégique au service de l'intérêt général.

En livrant ces propos, nous souhaitons contribuer, avec humilité mais conviction, à nourrir cette dynamique. Nous exprimons notre profonde reconnaissance à l'ensemble des personnes, des professionnels, des institutions et des territoires qui, par leurs témoignages, leurs expériences et leurs engagements, ont rendu possible ce travail.

Car au fond, la progression vers une mobilité réellement inclusive ne repose pas sur une transformation unique ou spectaculaire, mais sur une multitude d'actions concrètes, cohérentes et continues, capables de conjuguer progrès social, transition environnementale et innovations au service des usages, notamment celles offertes par l'intelligence artificielle. C'est dans ce chemin de progrès, parfois modeste mais toujours essentiel, que se construit une société plus ouverte, plus accessible et plus juste.

Rendre ordinaires les déplacements extraordinaires : telle est la direction. Elle est exigeante, mais elle est à notre portée — à condition de la poursuivre collectivement, avec constance, responsabilité et détermination.

Listes des personnes rencontrées et ayant contribué à leur manière à nourrir ce livre blanc :

Marion Ailloud, Mathieu Alapetite, Mélanie Arnaud, Benoît Arrivé, Julien Augerat, Pauline Aurox, Virginie Bailly, Julia Boivin, Christophe Bouillon, Jean-Yves Brenier, Delphine Burkli, Jean-Baptiste Cacheux, Cathy Camus, Christèle Castelein, Arnaud Catherine, Sandrine Chaix, Fanny Cohen, Blandine Dalle, Christel Delbarry, Julia Dechamps, Floriane de Longvilliers, Olivier Engrand, Adrien Ferrand, Luc François, Mathieu Gallard, Charlotte Gaudré, Thomas Geier, Christine Girardier-Blandinières, Anne Girod, Daniel Grancho, Renaud Giudicelli, Marie-Emmanuelle Huillo, Camille Janton, Olivier Joyeux, Éric Laisne, Yann Lasnier, Arnaud Larrière,

Muriel Larrouy, Bernard Lebaron, Maxime Lelong, Vincent Lemaitre, Julia Lucot, Sophie Maresse, Jean-Pierre Mathieu, Marie-Anne Montchamp, Laurène Messeca, Pierre-Marie Micheli, Nicolas Pauget, Gaëtan Perche, Aurore Pelissier, Estelle Peyrard, Christine Peyrot, Eric Pierredon, Céline Poulet, Anne Priol, Anne Reig, Martine Routon, Gilles Schmitt, Yves Subarroque, Julia Tabath, Camille Toreau, Philippe Toulin, Monika Unterholzner, Fabrice Vély, Catherine Verceux-Dotter, Noémie Vuillat, Karin Zipperer.

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Imaginer ensemble

la mobilité d'aujourd'hui
et de demain