

pour comprendre le présent et construire un avenir durable

Observer, connaître et analyser les mobilités d'aujourd'hui pour préparer la ville inclusive de demain.

Mobilités quotidiennes de personnes en situation de handicap cognitif, psychique ou mental.

Joël Meissonnier

Chargé de recherche en sociologie des transports

Sylvie Mathon

Chef du groupe Mobilités et Territoires

Équipe de Recherche Associée "Analyse de la mobilité"
(IFSTTAR/CETE)

Centre d'Études Techniques de l'Équipement / Nord-Picardie
(prochainement CEREMA)

Département "Transport-Mobilité", Groupe "Mobilités et territoires"

2, rue de Bruxelles (Bureau 405)

CS 20275

59019 Lille cedex

France

Tel : [+33] (0)3.20.49.61.34

Fax : [+33] (0)3.20.53.15.25

Contact : joel.meissonnier@developpement-durable.gouv.fr



La première recherche PREDIT en quelques mots

- **Terrains : Paris et Amiens**
- **Des approches méthodologiques complémentaires (qualitative&quantitative)**
- **Les parcours commentés**
- **Les *focus group***
 - Groupe d'étudiants parisiens venant de l'étranger ou de province (Paris)
 - Groupe « naïf » (Amiens)
 - Groupe d'éducateurs et professionnels de l'accompagnement en SAVS (Paris)
 - Groupe de parents et proches (Amiens)
 - Groupe de sujets épileptiques (Paris)
 - Groupe de personnes âgées (Amiens).
- **Les entretiens en face-à-face avec des médecins.**

Les focus groups : Quelques résultats

- **Situation de handicap ?**
=> une frontière floue
- **De la préparation à la mise en situation**
=> Cheminements : garantir la continuité de jalonnement
=> Signifiants : faire court et évocateur
=> Plans urbains : privilégier les projections à plat
- **Rassurante routine**
=> le changement suspect, l'impermanence désastreuse
- **L'événement impromptu : générateur d'angoisse**
=> Quel jalonnement spécifique pour les situations perturbées ?
- **Agoraphobie, claustrophobie...**
=> La foule paradoxale
- **Difficulté de mémorisation et d'attention**
=> Un rapport à l'erreur (comme faute) à faire évoluer (vers un égarement ludique) ?
- **Désorientation et forme urbaine**
=> Natures et évolutions de la forme urbaine
- **La marche : mode et rythme naturel**
=> La mise à pied : recours réconfortant ou redoutable sanction ?
- **Une indispensable aide humaine**
=> l'enjeu de l'uniforme : une garantie de compétence ?
- **Outils techniques : la solution miracle ?**
=> des obstacles en pratique
- **Les plate-formes intermodales : un concentré de difficultés**
=> l'attente



Situation de handicap ou non ?

Angélique (focus naïf) : « [En arrivant à Amiens] je ne me déplaçais pas à Amiens toute seule. C'est mon mari qui m'a fait connaître un peu le nom des rues, j'avais tendance à éviter de sortir, à ne pas aller trop loin justement pour ne pas me perdre... à jamais me déplacer toute seule en fin de compte».

Max (focus naïf) : « Quand j'étais à l'armée, à Lyon, un soir... de cuite, on ne trouvait plus la caserne. Il fallait qu'on rentre. Donc on a appelé le taxi ».

Simone (personne âgée) s'endormait dans le bus : « [Le chauffeur] m'a appelé quoi... il m'a dit : *madame si vous voulez descendre c'est là* ».

Mylène (épileptique) : «Je n'ai pas la notion des demi-heures, je ne sais même pas ce que c'est [rire]. Ouaih, je n'y comprends rien».

Mohamed (épileptique) : «Pour moi c'est très simple. [Une carte] c'est comme une feuille de gribouillage».

=> Une frontière floue



De la préparation théorique...

- **Une préparation en amont**

Liliane (épileptique) : « Moi, [la veille], Je prépare les bouteilles d'eau... ».

Mohamed (épileptique) : « Moi je prépare tout la veille, c'est mieux comme ça ».

Mylène (épileptique) : « ...parce que le matin on se rappelle pas ».

Pierre (épileptique) : « Moi j'oublie souvent de prendre mes tickets de métro alors je suis obligé de retourner chez moi pour prendre mes tickets. Ou sinon la carte Navigo. Mais j'oublie facilement en fait. De prendre mes affaires ». Lassé de chercher ses tickets « pendant une demi heure, [à se demander] où j'ai mis mes tickets », Pierre prépare aussi ses affaire la veille.

- **Qui passe par l'accompagnement sur un itinéraire et par la répétition de celui-ci.**

Camille (éduc en SAVS) : « Le repère, c'est pas forcément celui auquel on aurait pu penser (...) ça va être la boîte aux lettres qui est à l'entrée de la bouche de métro. (...)

On [fait avec eux] plusieurs livrets de parcours c'est : un chacun, c'est individualisé ».

Camille : « L'apprentissage d'un parcours c'est tous les jours. Il y a une mise en place [à faire] tous les jours. Au début on ne faisait [le trajet] qu'une fois par semaine. [Mais] quand [un patient] allait à son rendez-vous, il ne mémorisait pas. D'une semaine sur l'autre, il ne mémorise pas ».

... à la mise en situation pratique

Constant (épileptique) : « Il y a des panneaux métro mais enfin, quand tu sors du zénith ils vous disent : *il y a le métro par là et par là il y a le bus*. Et puis c'est simplement pour vous dire: *ça c'est la sortie*. C'est-à-dire [que le jalonnement], c'est simplement dans l'enceinte et une fois que t'es dans la rue... c'est fini ».

=> Cheminements : garantir la continuité de jalonnement

Constant (épileptique) : « Si tu as un rendez-vous à un endroit. Tu as ton numéro d'adresse. [Dans la rue], il y a des bâtiments. Quelques fois, tout d'un coup, y'en a un, il a son numéro [et celui d'] après, on ne sait pas pourquoi, il n'a plus de numéro, [et le suivant] il recommence à avoir un numéro».

=> Une cohérence des dispositifs informationnels

Pierre (épileptique) : «Il y a trop d'informations sur un plan».

=> Signifiants : faire court et évocateur

Constant (épileptique): Quelque fois il y a quatre sorties dans le métro (...) attention à quelle sortie t'as pris. Parce qu'ils ne donnent pas de renseignements.

=> Une assistance au travail cognitif de projection



Nom et numérotation des rues : de bonnes pratiques venues de l'étranger

ISTANBUL (Turquie) : Les plaques de rue

Nom :

Type (boulevard, rue,
avenue, impasse...) :

Quartier :

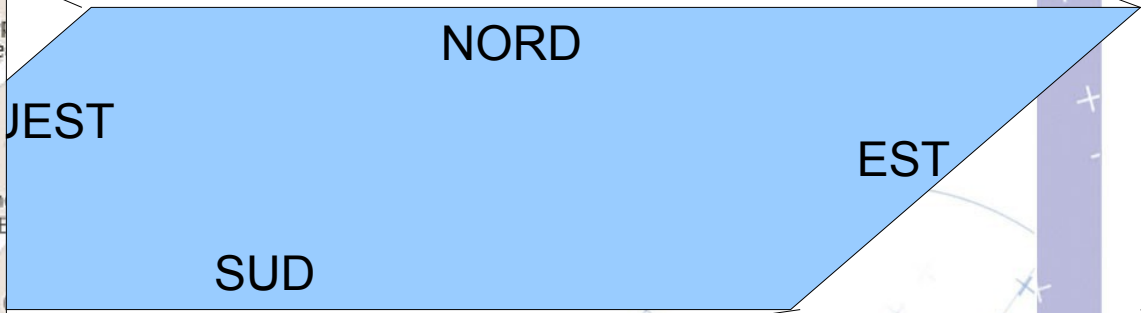
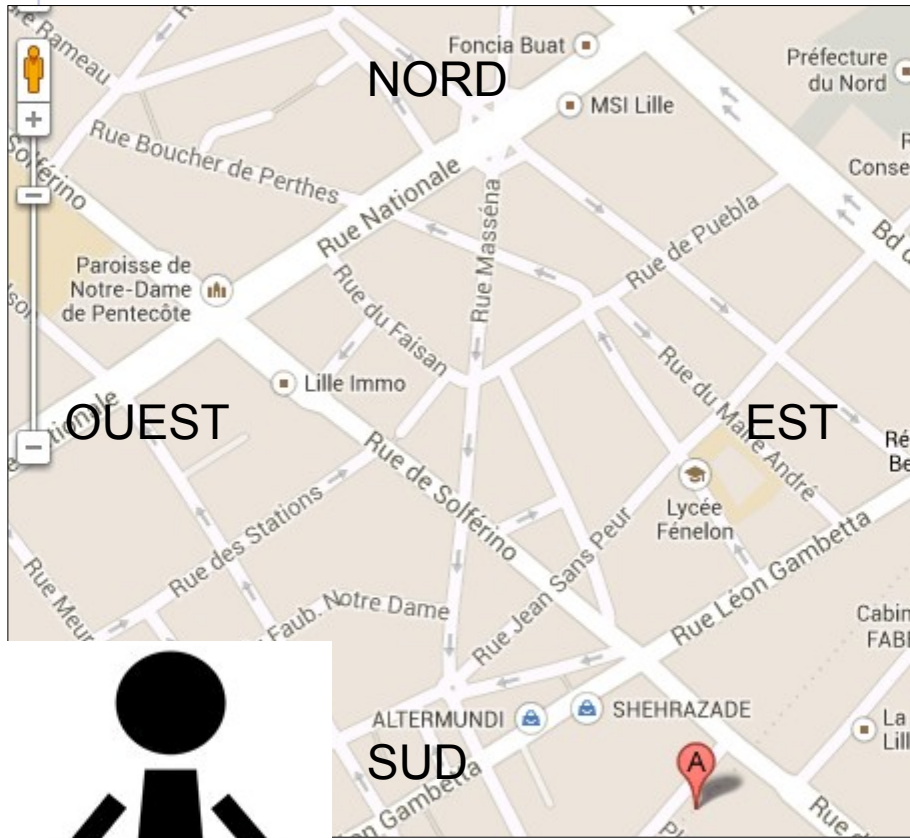
Arrondissement :



Numéros (et
sens de la
numérotation)
jusqu'à
l'intersection
suivante :



Plan urbains : une projection à plat face à soi



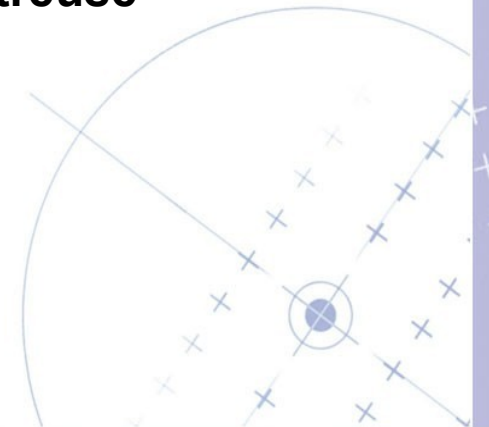
Rassurante routine

Pascal (épileptique) : « Comme je prends souvent [le bus] à Créteil, [et] comme je me suis habitué [car] je fais toujours Créteil - Choisy-le-roy... [même si c'est compliqué car] il y a toutes les correspondances : RER... il y a presque toutes les lignes qui vont dessus, personnellement je n'ai pas de problème ».

=> Importance de la routine stabilisée

L'offre de TAD en zone piétonne Piéto +, lancée en 2003 à Amiens, a eu un franc Succès (18000 personnes transportées en 2007) avant d'être retirée, puis récemment réintroduite.

=> Si le changement est suspect, l'impermanence est désastreuse





Amiens : L'offre TAD *Piéto* +

1ère génération

2nde génération



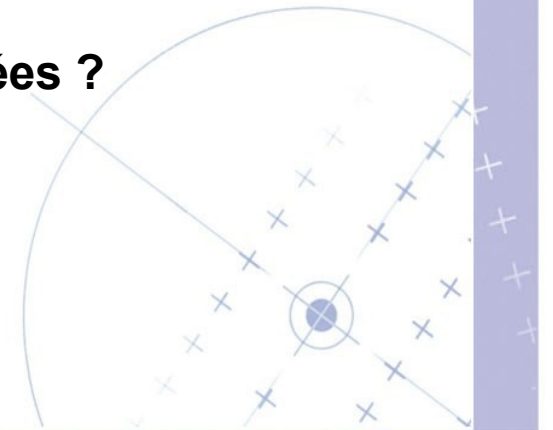
L'événement impromptu : générateur d'angoisse

Mylène (épileptique) : « À Châtelet, [un jour], on nous demande d'aller, à la dernière minute prendre le bus, le 7, à côté, pour aller à gare de Lyon ! J'étais obligée de suivre une personne. J'ai dit : *je vous suis*. On devait aller au même endroit, on s'arrêtait au même endroit... je lui ai demandé, je lui ai dit que je la suivais et je l'ai suivie ».

=> L'événement impromptu suppose

- une activité cognitive plus intense
- une attention redoublée
- de prendre des décisions.

=> Quel jalonnement spécifique pour les situations perturbées ?



Agoraphobie, claustrophobie...

1 – Quand la présence de la foule est anxiogène

Mylène (épileptique) : « Dès que je vois du monde, dès qu'il y a du monde dans le métro j'ai une peur panique, j'évite de monter, je ne monte pas en général. Non parce que j'ai la tête qui tourne. Ça me fait, ça me donne envie de vomir. J'ai des nausées voilà. (...) Oui parce que des fois je fais un effort. J'essaye de rentrer. Je me dis : *bon aller, ça va* ».

Pascal (épileptique) : « Le métro pour moi c'est plus facile [que le RER] parce qu'il y a quand même du monde, mais il y a moins de stress parce que il y a moins de personnes ».

Liliane (épileptique) : « Moi, c'est vers la porte [que je me place](...) Comme ça au moindre problème j'peux partir ».

=> Tétanisés au fur et à mesure que de nouveaux passagers tentent d'entrer dans la rame.

2 – Quand l'absence de la foule est anxiogène

Pierre (épileptique) : « Dans la rue je me retourne souvent en fait. (...) Pour [vérifier que] personne ne me suit. Je me suis fait déjà agressé une fois ».

Des rues où il n'y a personne c'est un problème ?

Mylène (épileptique) : « Oui parce qu'on ne peut pas demander son chemin ».

Lise (personne âgée) : « Je ne prends jamais de rues trop désertes moi. Oooh je me méfie. Je préfère rallonger mon chemin ».

=> Un paradoxe de la foule

Difficultés de mémorisation et d'attention

Mylène (épileptique) : « Une de mes sœurs est venue. Elle avait trouvé la jupe super sympa et je lui ai dit : *tiens je l'ai achetée à...* Mais j'ai jamais réussi à retrouver le magasin. C'est ça mon handicap. On me dit des choses et je parais bien parce que je comprends les choses, mais au bout d'un moment, dès que je marche, je ne me rappelle plus. Et je suis obligée de redemander. (...) Je me rappelle pas vraiment ce que la personne m'a dit. [Même en faisant beaucoup d'efforts], je m'en rappellerais pas ».

Si **l'écrit** est un moyen de fixer une information plus durablement, ce détour par l'écrit n'est pas toujours simple ni possible.

Louise (épileptique) : « Bah des fois, je retiens [les informations] mais... j'oublie, je les oublie de temps en temps. [Et puis] des fois, je n'ai pas envie de les écrire, et j'ai envie d'essayer de les retenir. Donc des fois c'est un petit peu [tendu] ».

=> Un rapport à l'erreur (comme faute) à faire évoluer vers un égarement ludique ?

Benoît (étudiant étranger à Paris) : « [Au début], pendant les vacances et le week-end, je me perdais par moi-même, en fait. Je me lançais comme ça, à pied, sur Paris (...) pour connaître Paris, en fait. (...) Pour ne plus... avoir l'air perdu ».

Désorientation et forme urbaine

• Nature de la forme urbaine

Annie (étudiante étrangère) : « Moi j'ai vécu à New York pendant trois mois pendant mon stage. Et j'ai vu... c'est tellement facile. (...) C'est plus ou moins une ville carrée ou rectangle ».

Marguerite (personne âgée) : « Au début où je suis arrivée à Amiens, il y avait des rues qui me paraissaient parallèles, alors je me disais *bon puisque je vais là-bas, je vais prendre cette rue là parallèle*. Mais seulement elles n'étaient pas du tout parallèles. Elles sont simples et après pffff... elles partent.(...) J'ai compris qu'Amiens c'était un petit peu biscornu ».

Simone (personne âgée) : « Les bus n'utilisent pas les lignes droites, quoi, ils tournent beaucoup dans la ville. Donc quand on est dans un quartier qu'on ne maîtrise pas trop, c'est vrai qu'on est un peut... il faut bien regarder, on est un peu perdu. Bien que maintenant ils ont un appareil à l'intérieur ».

• Évolution de la forme urbaine

Constant : « Quand tu descends Porte de la Villette et que tu veux aller au Zénith t'arrête pas de demander aux gens. Même si t'as déjà regardé sur Internet, même si t'y as déjà été... À chaque fois tu ne te retrouves pas, parce que à chaque fois, t'as beau y aller [très souvent], t'as l'impression que le quartier ils l'ont déstructuré entre chaque fois où tu reviens, c'est pas pensable ».

La marche : un mode et un rythme à part

Pascal (épileptique) : [En cas d'impondérable] « je reste sur place et j'essaie de réfléchir. Je descends du bus et j'essaie de trouver une solution. Au pire, je fais tout le détour à pied ».

A pied, on a le temps de prendre les décisions ?

Pascal : «Oui. Quand on est dans le bus... Entre les gens qui sont sur le téléphone en train de raconter leur vie et les gens qui montent, qui se poussent ou des enfants qui crient, là je ne peux pas... il y a toujours cette solution, à pied. C'est pour ça que je préfère [la marche], quitte à marcher 45 minutes, il n'y a pas de souci pour moi.

=> D'un côté : la marche à pied est plébiscitée pour la possibilité qu'elle offre d'un arbitrage progressif et réversible en cas de doute. Le réconfort d'un mode naturel ?

Liliane (épileptique) : « [Si] je rentre le soir, je rentre à pied en fait. Comme je sais que le bus le soir il est bondé, je pars à pied » .

Constant (épileptique) : « A la rigueur je m'en fous si il y a un changement supplémentaire, je préfère faire mon changement supplémentaire et arriver à 5 minutes [de marche] du lieu de rendez-vous que d'être à un endroit où j'ai 20 ou même 10 minutes à pied ».

=> D'un autre côté ; la marche à pied se fait sanction. Elle marque symboliquement la différence. Une mise à pied ?

Une indispensable aide humaine

Louise (épileptique) : « [Quand je me suis perdue], je dis que je dois aller là mais qu'en fait j'ai raté des stations et que maintenant je ne sais plus comment il faut que je rentre. Les gens m'ont répondu et, gentiment (...) y'en a même qui m'accompagnent [sur place] pour me dire, que c'est là qu'il faut que j'aille. Si, si il y'a des personnes quand même qui sont, qui sont sympas ».

Florent (épileptique) n'a pas eu les mêmes expériences : « On se dit qu'on est dans un monde de démocratie, de fraternité machin bidule chouette. Hein ? Mais qui aide l'autre là-dedans ? Personne. c'est chacun pour soi et Dieu pour tous ».

- **Les (jeunes) retraités : une ressource**

Stella (étudiante étrangère) : « [Quand je ne connais pas le chemin], je demande toujours à des personnes un peu âgées, [plus disponibles] ».

- **L'uniforme : garantie de compétence ?**

Gérard (père d'un jeune trisomique) : « On [lui] a appris à poser des questions. Moi je sais que mon fils, il n'a pas du tout peur de la police. S'il est perdu, il va vers un policier, vers quelqu'un en uniforme ».

Mylène : « La plupart des policiers, ce sont des jeunes qui ne sont pas de Paris. Bon quand j'ai demandé l'adresse ils n'étaient pas de Paris ; ils m'ont dit : ah ! ».

=> l'uniforme doit être un enjeu majeur pour la visibilité et la disponibilité de l'aide.

Outils techniques : la solution miracle ?

Lorsqu'on évoque la technologie par GPS, Mylène dit : « Je n'en ai pas, moi, je ne sais pas m'en servir parce que *tourner à droite* et *tourner à gauche*... Quand j'étais [avec] la personne qui conduisait je la voyais [faire]... et je me disais : *mais comment on arrive à [suivre] ?*... parce qu'elle [la voix de la machine] parlait tout le temps. Comment on arrive à comprendre et à [suivre autant d'informations]. Moi-même je me suis dit que je ne pourrais pas conduire et entendre ça. Parce que j'y comprendrais rien.

Imaginons qu'on ait un bouton à appuyer sur le portable et qu'automatiquement on sache où on est et quelle direction il faut prendre. Est-ce que ce serait un outil utile ?
Camille (responsable de service en SAVS) : « Ce serait magique » !

=> Mais des obstacles en pratique :

- Vol
- Casse
- Perte
- Interprétation



Les pôles d'échange : un concentré de difficultés

Mylène (épileptique) : « Quand j'arrivais à Châtelet, je me plantais tout le temps ; à chaque fois, il fallait que je demande. Il y a un [bureau]... police, et je demande tout le temps parce que je n'arrive pas à me situer ».

Noémie (personne âgée) : « [A la gare d'Amiens, les bus] sont l'un sur l'autre, des fois en double file ».

Simone (personne âgée) : « Il y a 5 quais [différents] ! »

Lise (personne âgée) : « Et ils vous oublient de vous prendre. Ça arrive ».

=> dérouté des personnes n'ayant appris et compris le fonctionnement des transports en commun que dans une logique radiale de ligne unique.

Constant : « Quand tu vas [dans un pôle d'échange donné] on te dépose à un endroit [mais] quand tu vas reprendre [le bus, au retour] ce sera à un endroit complètement carrément [opposé], super compliqué à [trouver] ».

=> suppose des 'logiques' différentes.

Constant (épileptique): « Un jour on m'a dit : prenez cette direction, et changez à Châtelet, j'ai dit non, [ce n'est pas possible]. C'est trop, c'est mortel, cette station-là ».

Et vous changez dans de plus petites stations ? C'est plus facile que dans les grandes ?

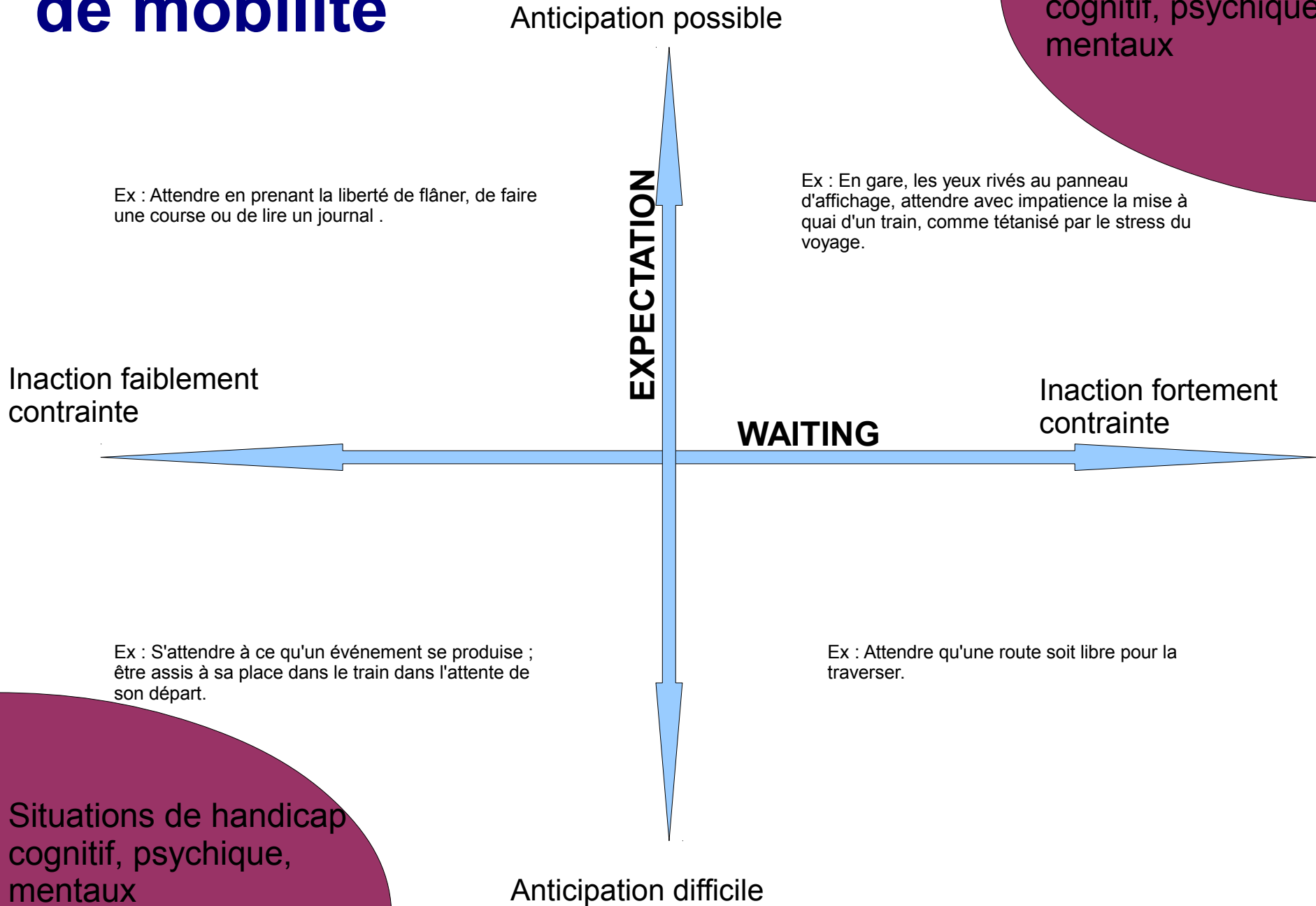
Constant : « Oui ».

=> des difficultés qui génèrent des tactiques pour les éviter.



L'attente en situation de mobilité

Situations de handicap cognitif, psychique, mentaux



Situations de handicap cognitif, psychique, mentaux