



Formation au Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

**Mobilités des personnes en situations de
vulnérabilité :
*Accès aux droits et aux services sur le territoire de
Metz Métropole***

RAPPORT D'ETUDE

**Document de travail
13 mai 2019**

**Auteurs :
Myriam DUBREUIL
Sébastien IARIA
Jérémy KRANZ
Dominique LORANG**

Direction Scientifique : Frédérique STREICHER

REMERCIEMENTS

Dans le cadre de cette recherche nous tenons à remercier l'ensemble des membres du CODEV et du RESAM qui au travers des informations expertes qu'ils ont apportées, de l'expression de leurs attentes, de leur réflexion et de leurs témoignages ont permis de donner sens à une approche collaborative visant à affiner la connaissance des pratiques de mobilité et des besoins d'un public vulnérable sur le territoire de Metz Métropole. Nous remercions également les équipes du Pôle transport de Metz Métropole et de l'Aguram pour leur expérience partagée au niveau du réseau de transport et leur soutien logistique par des requêtes dans l'étude Déplacements Grand Territoire sur le territoire du Scotam et par la réalisation d'une cartographie associée aux déplacements des usagers enquêtés.

Il est ici également nécessaire de remercier les associations organisées autour du RESAM, le CCAS de la Ville de Metz et Centre Moselle Solidarité du Conseil Départemental, pour leur accueil et disponibilité au regard du temps accordé à chaque enquêteur et pour la présentation de leur structure, mais également, les préoccupations et propositions d'actions ont pu être évoquées. Ces associations ont été un élément important dans la démarche d'enquête et ont facilité le lien avec les personnes ayant accepté l'échange autour d'un questionnaire.

Et enfin c'est avec beaucoup de respect que nous remercions ces témoins qui nous ont fait part de leur quotidien, de leurs difficultés mais aussi de leurs espoirs. Leur parole d'individu concerné directement par la problématique centrale de notre enquête a permis de fournir une vision plus précise des enjeux liés à la mobilité pour tous.

Table des matières

PARTIE I – CONTEXTE DE L'ETUDE.....	9
I.1 Les mobilités urbaines et interurbaines : une préoccupation nationale majeure.....	9
I.2 METZ Métropole et les acteurs en charge de l'organisation des transports	13
I.2.1 Les Collectivités territoriales.....	13
I.2.2 Les organismes supports de développement.....	14
I.2.3 Le réseau de transport.....	16
I.3 Problématique des mobilités du point de vue des acteurs publics	19
I.3.1 Problématiques à l'échelle nationale	19
I.3.2 Problématique des mobilités du point de vue des acteurs territoriaux.....	21
I.4 Lectures conceptuelles du point de vue de la recherche en sciences sociales.....	26
I.4.1 Mobilité, Accessibilité, Motilité.....	26
PARTIE II : DEMARCHE DE L'ETUDE COLLABORATIVE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE	45
II.1 Opportunités d'une étude collaborative.....	45
II. 2 La démarche de recherche action collaborative	47
II.3 Phasage de l'étude et Objectifs de recherche	51
II.4 Méthodologie de l'enquête qualitative.....	54
II.5 Construction de l'échantillon contextuel	55
II.6 Guides d'enquêtes	57
PARTIE III. RESULTATS DE L'ETUDE	60
III.1 Informations apportées par les associations participantes	60
III.1.1 Missions, actions et propositions	60
III.1.2 Problématisation des facteurs de vulnérabilités.....	86
III. 2 Caractérisation de l'échantillon des personnes « vulnérables ».....	90
III.2.1 Genre.....	90
III.2.2 Nationalités	90
III.2.3 Structure des âges et nationalités	91
III.3 Indicateurs de vulnérabilité	92
III.3.1 Situations familiales.....	92
III.3.2 Situations résidentielles.....	94
III.3.3 Situations budgétaires	100
III.4. Services de proximité.....	108
III.4.1 Services en proximité du lieu d'habitation	108

III.4.2 Services non accessibles par manque de transport	111
III.5 Pratiques de la langue et des outils numériques.....	112
III.6 Solidarités associatives et familiales.....	115
III.7 Accès aux droits et non recours	120
III.7.1 Facteurs de non-recours aux droits.....	120
III.8 Accès aux transports	128
III.8.1 Modes de transports individuels	128
III.8.2 Modes de transports collectifs.....	131
III.8.3 Modes de transports comparés à l'échelle du Scotam.....	133
III.8.4 Budgets alloués aux transports	137
III.8.5 Evaluation de la qualité des transports collectifs	144
III.9 Pratiques de mobilité et accès aux services	147
III.9.1 Mobilités liées à l'emploi.....	147
III.9.2 Mobilités liées à la scolarité.....	151
III.9.3 Mobilités liées à l'accès aux soins	151
III.9.4 Mobilités liées à l'accès aux services marchands	153
III.9.5 Mobilités liées à l'accès aux services administratifs	155
III.9.6 Mobilités liées à l'accès aux pratiques culturelles	157
III.9.7 Mobilités liées à l'accès aux pratiques culturelles et sportives	158
III.9.8 Mobilités globales.....	160
PARTIE IV – PROFILS TYPES et PRECONISATIONS	162
IV.1 Profils Types	162
IV.1.1 Profil 1 : La personne migrante	162
IV.1.2 Profil 2 : Personne sans domicile fixe	165
IV.1.3 Profil 3 : Jeunes de moins de 25 ans	167
IV.1.4 Profil 4 : Personnes à mobilité réduite	170
IV.1.5 Profil 5 : Famille bénéficiaire des minimas sociaux	172
IV-2 PRECONISATIONS.....	175

INTRODUCTION

Suite à l'étude initiale « Projet de gratuité des transports pour publics ciblés » conduite par le Réseau de solidarités des Associations Messines (RESAM) concernant l'accès aux transports, aux soins, au logement, aux droits sociaux, à la formation et à l'emploi pour les personnes accompagnées par les associations du Réseau, le Conseil de Développement Durable de Metz Métropole, Mme Isler-Beguïn, Conseillère communautaire, 10^e vice-Présidente du bureau de la mobilité et des déplacements de Metz-Métropole, le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Metz se sont associés à la réflexion du RESAM. L'Institut Régional de travail Social de Lorraine été sollicité en 2016, pour participer à l'élaboration d'une étude sur les besoins des personnes vulnérables en matière de transport et d'accès aux droits. L'IRTS de Lorraine propose alors de poursuivre, en 2018, une recherche collaborative en vue d'affiner la connaissance des pratiques de mobilités et des besoins des publics vulnérables sur le territoire intercommunal.

Metz Métropole, le Conseil de Développement Durable de Metz Métropole et le Centre Communal de l'Action Sociale de la Ville de Metz, s'associent à la démarche de recherche collaborative en vue d'affiner la connaissance des pratiques de mobilités et des besoins des publics vulnérables sur le territoire intercommunal.

Pour ce faire, le Conseil Métropolitain et le CCAS de la Ville de Metz prévoient de cosigner une convention de partenariat avec l'Association Lorraine de Formation et de Recherche en Action Sociale (ALFOREAS) afin de fixer le cadre de la formation pratique des étudiants ingénieurs sociaux. L'étude est réalisée par un groupe de quatre étudiants-chargés d'étude, encadré par des formateurs-chercheurs de l'IRTS de Lorraine et par un référent du CCAS de la Ville de Metz, site d'accueil. Elle se déroule sur un volume de 175h (cinq semaines) réparties sur une période de huit mois (juin 2018 à février 2019).. Le calendrier des enquêtes et réunions est fixé d'un commun accord entre les cosignataires de la convention¹.

¹ La formation pratique s'inscrit dans le domaine de formation « Conception et conduite de recherches et d'actions » validée par la présentation d'un rapport collectif d'étude devant un jury composé par l'organisme de formation et la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (Arrêté du 2 août 2006 relatif au Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale).

Ainsi, les parties prenantes de la recherche action collaborative, en accompagnant l'élaboration d'informations et de solutions pour améliorer les conditions des mobilités des personnes vulnérables sur le territoire de Metz-Métropole, contribuent aussi à la formation des ingénieurs sociaux.

PARTIE I

CONTEXTE DE L'ETUDE

I.1 Les mobilités urbaines et interurbaines : une préoccupation nationale majeure

Le développement urbain au cours du XX siècle a été marqué par une extension des surfaces urbanisées et par l'aménagement de périphéries résidentielles, commerciales, de pôles d'activités à distance des cœurs de ville anciens. Concomitamment, les programmes d'urbanisme ont favorisé la rénovation des centres et des péricentres, notamment des zones résidentielles et tertiaires. En effet, l'enquête nationale sur les transports et Déplacement (ENTD, Commissariat général au développement durable) constate que, en 2008, « l'augmentation des distances des déplacements a été le principal signe d'un changement de forme des villes et d'une spécialisation fonctionnelle à l'intérieur d'espaces urbains de plus en plus étalés ». L'étalement et la spécialisation des zones périphériques, ainsi que le remaniement urbain, ont été associés, en France plus particulièrement, au développement de l'usage massif de véhicules personnels. Les effets d'engorgement des circuits de transport donnent matière à débats concernant, entre autres, la sur-occupation de l'espace urbain par les transports individuels². Les contraintes imposées aux déplacements urbains et interurbains, clés de l'accès aux différents services, interrogent les politiques publiques sur les principes d'équité territoriale et sur l'égalité des citoyens face à l'accès au « droit à la ville »³. Les conséquences de la densification des déplacements motorisés ont aussi des impacts sur la qualité de l'air et la qualité de vie des habitants qui voient augmenter leur temps de déplacement.

En réponse à ces évolutions, l'Etat français a produit une législation abondante en vue de réguler le développement des modes de transports individuels privés

² Cependant, « cette transition pourrait avoir atteint une étape. Après une augmentation très forte et générale entre 1982 et 1994 (+ 2,4 % par an), seuls les déplacements entre domicile et travail continuent de croître fortement entre 1994 et 2008 (+ 1,3 % par an) les autres paraissant en voie de stabilisation (+ 0,6 % par an) ». Ainsi, « Entre 1994 et 2008, l'évolution différenciée de la mobilité, entre espaces centraux et périphériques dans les grandes aires urbaines, traduirait ainsi un rapport nouveau entre ces espaces, où les zones les plus denses des centres se singulariseraient par une mobilité en baisse et de moins en moins dépendante de l'automobile ». Source : Commissariat général au développement durable – Service de l'observation et des statistiques, La Revue, décembre 2010

³ Henri Lefebvre, 1968, *Le droit à la Ville*, Economica. Selon H. Lefebvre, le « droit à la ville » n'organise pas seulement l'accès aux services à travers la réorganisation rationnelle et technocratique de la ville contemporaine, mais aussi une « forme supérieure des droits » : droits à la liberté, à la socialisation, à l'appropriation, par les habitants mêmes les plus démunis de ressources économiques et culturelles, des espaces publics et des fonctions de la ville.

et d'organiser les équilibres territoriaux en matière de mobilités. Par exemple, la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour « l'Accès au logement et un urbanisme rénové » mentionne les besoins de mobilité et les solutions d'intermodalité en remplaçant la notion de développement des transports collectifs par celle de développement des transports alternatifs à l'usage individuel de la voiture.

En effet, Au plan national, les politiques d'aménagement et de régulation des transports ont contribué à encadrer et accompagner ces évolutions par des lois d'orientation :

- en 1982, **La loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI)** est la loi fondamentale d'organisation des services publics de transport en France. Publiée le 20 décembre 1982, elle affirme un droit au transport devant permettre de se déplacer « dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité ».
- **La loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains, couramment appelée loi SRU, du 13 décembre 2000**, a développé une nouvelle philosophie pour les transports tendant à réduire l'« invasion » de l'automobile dans les zones convenablement desservies par les transports en commun, principalement par la raréfaction des places de parking des centres commerciaux et des multiplexes cinématographiques.
- **La LOI n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte** fixe les grands objectifs d'un nouveau modèle énergétique français, dans le cadre mondial et européen et vise à encourager une « croissance verte » en réduisant la facture énergétique de la France et en favorisant des énergies dites nouvelles, « propres » et sûres. Concernant le transport, il s'agit de développer l'usage des moyens de déplacement les moins polluants. Ainsi la voiture électrique et le développement des infrastructures de recharge sont encouragés. Il en va de même des modes de déplacements actifs et « doux », notamment du vélo de fonction, en instaurant une indemnité kilométrique vélo versée par l'employeur.
- **Le Projet de Loi d'orientation des mobilités, déposé le 26 novembre 2018**, en cours de débat au Parlement et au Sénat en avril 2019, a été

élaboré par le ministère de « La transition écologique et solidaire, chargé des Transports » à la suite des Assises nationales de la mobilité⁴. Le diagnostic est fondé, entre autres, sur les constats et les objectifs suivants :

1. **Sur le plan environnemental** : 30% des émissions de CO² sont générés par les transports : Apporter à tous et partout des solutions alternatives à la dépendance et à l'usage individuel de la voiture ; développer de nouveaux services de mobilités (trottinettes en libre-service, vélos ou scooters sans station d'attache). Les autorités organisatrices de la mobilité pourront instaurer des cahiers des charges à respecter par les nouveaux opérateurs. Les collectivités volontaires pourront déployer des zones à faibles émissions (ZFE). L'accès à ces zones est réservé aux véhicules les moins polluants et repose sur le système de vignettes Crit'air.
2. **Sur le plan des Inégalités entre les territoires** : 80% du pays n'est pas pleinement couvert par une autorité organisatrice de transports. Le manque de solutions de mobilité est vécu comme une source d'inégalités et d'injustice. 25% des français ont déjà refusé une offre d'emploi faute de solution de mobilité : Supprimer les zones blanches de la mobilité (zones non couvertes par une autorité régulatrice de la mobilité) en accordant de nouvelles compétences aux collectivités territoriales pour organiser notamment des services tels que l'autopartage, le covoiturage, le transport à la demande. **Des plans mobilités seront créés qui remplaceront les actuels plans de déplacement urbain.** Ils concerneront l'ensemble des nouvelles formes de mobilités.
3. **Sur le plan de l'information aux usagers des transports** : L'ouverture des données de l'offre de mobilité sera mise en œuvre de façon opérationnelle sur tout le territoire d'ici fin 2021. Sont concernées les données statiques (arrêts, horaires, tarifs...) et en temps réel (perturbations, disponibilités...) des transports en commun ou à la demande et les données des réseaux routiers et de stationnements. La circulation des navettes autonomes sera autorisée à partir de 2020.

⁴ Le Ministère de la Transition Ecologique a confié, en 2017, au Conseil d'orientation des infrastructures, un rapport de propositions soutenables financièrement en vue d'une planification à 15-20 ans des investissements de l'Etat en matière de transport et de mobilité. Un rapport de synthèse est paru en décembre 2018, suite aux travaux des ateliers thématiques de groupes d'experts, d'ateliers territoriaux participatifs et de séminaires et journée internationale.

4. **Sur le plan de l'accès aux transports par les populations fragiles** : Permettre de proposer des **dispositifs spécifiques pour la mobilité des populations fragiles, liés à leurs besoins**. Cela passe par la proposition de nouveaux services de mobilité :

- **Co-voiturage, auto-partage**, qui pourront bénéficier de ressources nécessaires à leur mise en place et par un **financement possible de la mise en œuvre des services de mobilité à caractère social ou versement d'aides individuelles à la mobilité**.
- **Accompagnement individualisé apporté à tout demandeur d'emploi. Un forfait mobilité durable** sera créé, permettant aux employeurs de verser jusqu'à 400 euros aux salariés se rendant à leur travail en vélo ou pratiquant le co-voiturage. L'État généralisera ce forfait à ses agents en 2020.
- **Facilitation de la mobilité des personnes en situation de handicap, gratuité généralisée, ou politique tarifaire préférentielle** pour les accompagnateurs dans les transports publics.

■ Le code des transports, dans sa version consolidée au 14 avril 2019 pose les principes suivants :

- « Le système des transports doit satisfaire les besoins des usagers et rendre effectifs le droit qu'à toute personne, y compris celle dont la mobilité est réduite ou souffrant d'un handicap, de **se déplacer et la liberté d'en choisir les moyens** ainsi que la faculté qui lui est reconnue d'exécuter elle-même le transport de ses biens ou de le confier à l'organisme ou à l'entreprise de son choix. La mise en œuvre de cet objectif s'effectue dans les conditions économiques, sociales et environnementales les plus avantageuses pour la collectivité et dans le respect des objectifs de limitation ou de réduction des risques, accidents, nuisances, notamment sonores, émissions de polluants et de gaz à effet de serre » (Article L1111-2)
- « **La mise en œuvre progressive du droit au transport permet à l'usager de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité, de prix et de coût pour la collectivité**, notamment, par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public » (Article L1111-3).
- Le droit au transport comprend **le droit pour l'usager d'être informé** sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation (Article L1111-4)

- « Des mesures particulières peuvent être prises en faveur des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite ainsi qu'en faveur de leurs accompagnateurs » (Article L1111-5)
- « **Les catégories sociales défavorisées**, notamment celles des parties insulaires et des régions lointaines ou d'accès difficile du territoire national, peuvent faire l'objet de dispositions adaptées à leur situation » (Article L1111-6).
- un exemple de **régulation des tarifs des transports est prévu pour la Région Ile de France** : « L'accès des personnes défavorisées aux transports : Dans l'aire de compétence des autorités organisatrices de la mobilité et, dans la région d'Ile-de-France, dans l'aire de compétence du Syndicat des transports d'Ile-de-France, les personnes dont les ressources sont égales ou inférieures au plafond fixé en application du 1^o de l'article L. 861-1 du code de la sécurité sociale⁵, bénéficient d'une réduction tarifaire d'au moins 50 % sur leurs titres de transport ou d'une aide équivalente. La réduction s'applique quel que soit le lieu de résidence de l'usager » (Article L1113-1, différé).

I.2 METZ Métropole et les acteurs en charge de l'organisation des transports

Si à l'échelle nationale, les orientations législatives de ces dernières décennies initient des dispositifs de « mobilité durable », le territoire intercommunal de Metz Métropole anticipe ces aménagements par une volonté politique d'aménagement des transports publics, d'alternatives à la voiture et de transformation progressive des pratiques de déplacements et d'usage des transports individuels et collectifs.

I.2.1 Les Collectivités territoriales

Metz Métropole

Metz métropole est une communauté de commune centrée sur la ville de Metz qui comprend 44 communes et compte 230000 habitants. Sa superficie est de 302 km². Elle existe depuis le 1^{er} janvier 2002 et obtient le statut officiel de métropole le 1^{er} janvier 2018 ⁶. Le conseil de Metz Métropole est composé de

⁵ Le plafond des ressources des ménages concernés est fixé par décret le 1^{er} avril de chaque année pour bénéficier d'une prise en charge des frais de santé.

⁶ <https://www.metzmetropole.fr/>

108 conseillers métropolitains et 39 suppléants – pour les 39 communes n'ayant qu'un seul Conseiller métropolitain – qui représentent les 44 communes du territoire.

La commune de Metz

Metz est une ville française, située dans le département de la Moselle et la région du Grand Est (anciennement Région Lorraine). Ses habitants sont appelés les Messins et les Messines. La commune s'étend sur 41,9 km² et compte 117 492 habitants depuis le dernier recensement de la population (population légale des communes en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2018, avec comme date de référence statistique au 1^{er} janvier 2015). Avec une densité de population de 2 810.9 habitants par km². Metz est entourée par les communes de Le Ban St Martin Montigny-lès Metz et St Julien les Metz ⁷. La commune de Metz fait partie de Metz Métropole.

I.2.2 Les organismes supports de développement

Le CODEV

Le Conseil de Développement Durable (CODEV) de Metz Métropole a pour mission d'alimenter la réflexion des élus par la production d'avis ou de rapports sur l'aménagement du territoire et les services à rendre aux habitants. Il est composé de 80 bénévoles issus de différents milieux. Installé depuis 2009, il se renouvelle pour la seconde fois en octobre 2018. Le conseil édite régulièrement des rapports d'étude et des préconisations présentés au Conseil métropolitain. Chaque rapport fait l'objet d'une réponse écrite de Metz Métropole.

Le SCOTAM

Le SCOTAM est le SCoT de l'Agglomération Messine ⁸ est un Schéma de Cohérence Territoriale qui se définit comme un outil de planification

⁷ <https://www.annuaire-mairie.fr/ville-metz.html>

⁸ Les Schémas de Cohérence Territoriale (SCoT) ont remplacé les schémas directeurs, depuis la loi « Solidarité et Renouveau Urbains » (SRU) du 13 décembre 2000. Le SCOT est l'outil de conception et de mise en œuvre d'une planification stratégique intercommunale, à l'échelle d'un large bassin de vie ou d'une aire urbaine, dans le cadre d'un projet d'aménagement et de développement durables (PADD). Le SCOT est destiné à servir de cadre de référence pour les différentes politiques sectorielles, notamment celles centrées sur les questions d'organisation de l'espace et d'urbanisme, d'habitat, de mobilité, d'aménagement commercial, d'environnement... Il en assure la cohérence, tout comme il assure la cohérence des documents sectoriels intercommunaux : plans locaux d'urbanisme intercommunaux (PLUi), programmes locaux de l'habitat (PLH), plans de déplacements urbains (PDU), et des PLU ou des cartes communales établis au niveau communal.

intercommunale dans une perspective de développement durable du territoire :

« Il sert de **cadre de référence et de cohérence** pour l'ensemble des politiques publiques qui y sont menées notamment en matière d'urbanisme, d'habitat, de transports et déplacements, de développement économique, d'implantation commerciale, d'environnement et d'organisation de l'espace. C'est ainsi que les orientations du SCoT se déclinent dans les documents d'urbanisme (PLU ou cartes communales), les programmes d'habitat, les plans de déplacements, les plans paysages ou toute autre politique menée par les communautés de communes, les communautés d'agglomération ou les communes incluses dans son périmètre de projet. »⁹

Un SCOTAM établit le PADD (Projet d'Aménagement et de Développement Durables) et le DOO (Document d'Orientations et d'Objectifs)

Le périmètre initial du SCoT de l'Agglomération Messine a été délimité par un arrêté préfectoral le 31 décembre 2002 et modifié par un arrêté du 5 juillet 2017. Il est composé de 7 structures intercommunales, 1 Communauté d'Agglomération Metz Métropole et 6 Communautés de Communes :

- La Communauté de Communes du Pays Orne-Moselle,
- La Communauté de Communes du Haut Chemin-Pays de Pange,
- La Communauté de Communes Mad et Moselle,
- La Communauté de Communes du Sud Messin,
- La Communauté de Communes Rives de Moselle,
- La Communauté de Communes de la Houve et du Pays Boulageois.

Le Schéma de Cohérence Territoriale de l'Agglomération Messine concerne un vaste territoire de **1 762 km²**, couvre **225 communes** regroupées en **7 intercommunalités** et concerne **411 695 habitants**. Joutant la Meuse et la Sarre, il s'étire de Mandres-aux-Quatre-Tours, au sud-ouest, à Berviller-en-Moselle, au nord-est, en passant par l'agglomération messine.

L'AGURAM

L'AGURAM est l'Agence d'Urbanisme d'Agglomérations de Moselle, basée à Metz, au service des collectivités et de l'État (les quartiers, les communes, les intercommunalités, les bassins de vie, la métropole). L'agence participe à la définition des politiques d'aménagement et à l'élaboration des documents de planification (SCoT, PLUi, etc.), prépare les projets d'agglomération avec harmonisation des politiques publiques, contribue à animer les débats entre

⁹ <http://www.scotam.fr/fr/comprendre-le-scot/>

acteurs, à diffuser l'innovation. Ses champs de compétences sont : urbanisme, aménagement, mobilité et transports, habitat et politique de la ville, démographie, environnement et développement durable, économie, foncier.

I.2.3 Le réseau de transport

LE MET¹⁰ est le nom commercial du réseau de transports publics de Metz et de l'agglomération. Le réseau est exploité par les Transports de l'Agglomération de Metz Métropole (TAMM)¹¹. L'offre de service est diversifiée :

- 2 lignes METTIS avec un passage toutes les 10 minutes sur le tronc commun
- 5 lignes structurantes (LIANES) avec un passage toutes les 10-15 minutes
- 7 lignes CITEIS (lignes C) dont une ligne de rocade
- 12 lignes suburbaines « PROXIS » (lignes P) centrées autour du pôle d'échange multimodal
- 9 navettes (N) dont une navette centre-ville (N83 CITY)
- 4 services de soirée FLEXO avec un départ à 22H30, 23H30 et un dernier départ à 0h30 en complément des lignes METTIS
- 25 lignes à vocation principalement scolaire
- 13 lignes TIM intégrées tarifairement
- 4 lignes TER intégrées tarifairement
- Un service de transport de personne à mobilité réduite (ACCELIS)
- 44 communes desservies
- **2 lignes METTIS (A et B) sont structurantes car elles desservent les zones nord-sud et Est-ouest en passant par le centre-ville (place de la République) :** avec un passage toutes les 10 minutes sur le tronc commun. Actif de 5h30 à 0h00 du lundi au samedi et de 8h à 00h00 les dimanches et jours férié. Mettis représente deux lignes de bus à haut niveau de service (BHNS) de Metz Métropole. Sa mise en service le 5 octobre 2013 s'est accompagnée d'une restructuration profonde du réseau de bus.
- **5 lignes structurantes (LIANES) L1 à L5 :** Il s'agit de 5 grandes lignes dites directes et rapides, avec un passage toutes les 10-15 minutes. Actif de 5h à 21h du lundi au samedi et de 8h à 21h les dimanches et jours férié.

¹⁰ <https://www.metzmetropole.fr/habiter-se-deplacer/se-deplacer/en-transports-en-commun-179.html>

¹¹ La société des TAMM financée par Metz Métropole, par la SNCF et par Keolis.

Ce sont les lignes de bus ordinaires qui desservent Metz et sa périphérie. Les véhicules utilisés sont des bus articulés pour pouvoir transporter un maximum de personnes.

- **9 navettes (N 18, N19, N82à N84b, N88 à N91) :** dont une navette centre-ville (N83 CITY). Ce sont des Navettes avec des dessertes régulières ou sur réservation pour des liaisons inter-quartiers. Elles circulent du lundi au samedi de 7h à 20h, avec une fréquence de toutes les 11 minutes. Ne circulent pas les dimanches et jours fériés. Les véhicules utilisés sont des minibus ou des mini-bus (bus intermédiaires).
- **4 lignes TER** intégrées tarifairement : Dessertes TER accessibles avec un titre de transport LE MET' chargé sur une carte SimpliCités . 4 gares Ars-sur-Moselle, Woippy, Peltre, Metz-Nord.
- **7 lignes de maillage au cœur des quartiers CITEIS (lignes C11 à C17) :** dont une ligne de rocade. Ce sont des lignes de maillage au cœur des quartiers (4 +3 lignes avec des horaires différentes). Avec un passage toutes les 15-30 minutes ou 25 à 60 minutes, ce service est actif du lundi au samedi de 5h à 21h pour les 4 lignes principales. Des bus circulent les dimanches et jours férié pour certaines lignes, à un rythme moins soutenu. Les véhicules utilisés sont des autobus.
- **12 dessertes régulières ou sur réservation des petites communes dites suburbaines vers le centre-ville « PROXIS » (lignes P101 à P113) :** centrées autour du pôle d'échange multimodal. Possibilité de réservation. Fréquence, toutes les 30 à 60 minutes, du lundi au samedi de 5h3 à 21h et les dimanches et jours fériés de 8h à 19h. Les véhicules utilisés sont des autocars mis à disposition avec leurs conducteurs par un sous -traitant. Pour bénéficier du service de réservation, la course doit être réservée 2h avant l'horaire souhaité.
- **Un service de transport de personnes à mobilité réduite (ACCELIS) :** Ce service est en place tous les jours de l'année, sous réservation au minimum 24 heures à l'avance, ce service est accessible aux personnes ayant un taux d'invalidité d'au moins 80%. Les horaires sont du lundi au samedi de 7h à 20h, le samedi de 6h à 00h00, les dimanches et jours fériés de 8h à 20h. C'est un service qui bénéficie plutôt à des habitués planifiant leurs sorties de longue date et de manière régulière. La demande concerne généralement les heures de pointe, ce qui nécessite une optimisation des courses par le service gestionnaire.
A noter que les TAMM favorisent les trajets « domicile-travail » au détriment de ceux « domicile-loisirs ».
- **4 services de soirée FLEXO :** avec un départ à 22H30, 23H30 et un dernier départ à 0h30 en complément des lignes METTIS. Pour les retours depuis le centre-ville de Metz et le Kinopolis de St-Julien, 7j/7, sans réservation. FLEXO assure des départs de la place de la République ou depuis Kinopolis vers les arrêts des LIANES 1 à 5.

- **25 lignes à vocation principalement scolaire**, en particulier les collèges sont desservis par des lignes dédiées. Il n'existe pas de lignes spécifiques, elles sont comprises dans le réseau global. Ces lignes sont adaptées aux besoins du public et sont ouvertes à tous. Elles ne circulent pas le week-end ni pendant les périodes de vacances scolaires
- **13 lignes TIM** intégrées tarifairement
- Il existe 3 **parkings relais** (Rochambeau – Woippy – Foire Expo) qui permettent aux usagers de garer leur voiture gratuitement et de bénéficier des lignes METTIS aux tarifs en vigueur.
- Un **service de location de vélos** est aussi disponible depuis 2014. Les vélos pliants peuvent être transportés dans les bus. Il n'y a pas de bornes d'utilisation, mais trois antennes sont situées en hyper centre : espace mobilité, place de la République, velomet' à la gare et à la cathédrale.
- Un **titre post-paiement** existe sur le principe du télépéage. Il permet de voyager sans abonnement, l'usager est prélevé quand il utilise les transports.

Ce réseau est diversifié en termes de formules et bien présent sur le territoire de Metz Centre. Aussi, les tarifs pour ces transports sont très diversifiés et varient en fonction de l'achat d'un ticket unitaire ou d'un carnet de 10 tickets ou encore de l'achat d'un abonnement. Ou encore en fonction du type de transport proposé. Il existe des tarifs spécifiques pour les jeunes, les personnes âgées, les personnes percevant la CMU.

Dépliant décrivant les différents tarifs

The infographic is organized into several main sections:

- CARTE SIMPLICITES:** Details the process of obtaining a SIMPLICITES card, including requirements like a valid ID and a recent photo. It lists the price of 10 tickets (13€) and the cost of the card (1.50€).
- TITRES UNITAIRES:** Lists individual ticket prices: 1 Voyage (1.20€), 2 Voyages (2.40€), 10 Voyages (13€), VISPASS (4€), and TRIBU (8€).
- TICKETS GROUPE:** Shows prices for group tickets: COLLECTIF 10 VOYAGES (6€), GROUPE 30 (12,25€), and VISPASS EVENEMENT (1,50€).
- TITRES SPECIFIQUES:** Details prices for specific categories: TITRES SOCIAUX (1 Voyage 50% at 6,75€, 10 Voyages 50% at 6,50€, Liberté Mensuel Illimité at 18,50€), and ENTREPRISES (Pro Mensuel at 49,50€, Pro Annuel at 495€).
- ABONNEMENTS:**
 - 6-17 ANS ILLIMITÉ:** Mensuel (25,50€), Annuel (229,50€). Includes discounts for 25%, 50%, and 75%.
 - 6-17 ANS ÉCO - 1 ALLER-RETOUR PAR JOUR:** Annuel (165€), 25% discount (123,75€), 50% discount (82,50€), 75% discount (41,25€).
 - 18-26 ANS ILLIMITÉ:** Mensuel (25,50€), Annuel (229,50€), Mensuel Bourcier (20,50€), Annuel Bourcier (184,50€).
 - VERMEIL + 65 ANS:** 10 Voyages (7€), Mensuel (20€).
- ABONNEMENTS PERMANENTS:**
 - LES PERMANENTS:** Voyages illimités à partir du 1er jour du mois de prise d'effet. Plans for 6-26 ans (Liberté 19,20€/mois, Vermeil + 65 ans 16,70€/mois).
 - LE POST-PAIEMENT:** Voyages illimités sans abonnement, payés uniquement lors des déplacements effectués.
 - PLAN DE DÉPLACEMENT DES ENTREPRISES / ADMINS/TRAJAVOY (100 mois):** Liberté Mensuel PDE-PDA (34,20€), Liberté Annuel PDE-PDA (345,60€).
 - ACCESLIS:** LE SERVICE DE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE. 1 Voyage (2,90€), 10 Voyages (24€).

I.3 Problématique des mobilités du point de vue des acteurs publics

I.3.1 Problématiques à l'échelle nationale

Dans le cadre des préoccupations nationales pour l'aménagement des conditions des déplacements adaptés à la transformation des formes urbaines, les questions de l'accès aux transports sont posées en regard d'un droit universel référé à la notion d'inclusion sociale (mobilité inclusive). Cependant, l'application de ce droit nécessite des interventions publiques en vue de compenser les difficultés d'accès aux transports en ce qui concerne les personnes en situation de précarité qui rencontreraient des obstacles dans leurs déplacements au sein des espaces urbains, péri-urbains et ruraux. Sans compensation et prise en compte des conditions particulières de déplacement pour les différentes catégories de populations, s'accentueraient des inégalités territoriales, des formes d'exclusion et de freins à l'accès aux droits au logement, à la ville, aux services, aux soins, à l'emploi, à l'éducation, aux loisirs et à la culture, etc.

En effet, les études déjà réalisées ont révélé des disparités dans l'accès à la mobilité et aux transports par ces populations vulnérables, dont le nombre et les conditions de vie et d'accès aux transports reste mal connus.

Par exemple, l'Enquête nationale transports et déplacements (ENTD) de 2008¹² (nouvelle étude en cours dont les résultats seront disponibles en 2019) initiée par le ministère chargé des transports et l'Insee, et rapportée par le Commissariat Général au développement durable¹³ montre que la mobilité locale représente 98,7 % des déplacements des Français. En 2008 :

- un Français effectuait en moyenne chaque jour 2,9 déplacements locaux et parcourait 24 km ;
- 66 % des déplacements locaux ont été réalisés en voiture et la marche à pied était le 2e mode de transport ;

¹² En 2008, une grande enquête statistique nationale a été menée par le ministère en charge des transports et l'INSEE auprès d'environ 20 000 ménages métropolitains habitants dans des environnements variés (zones rurales, agglomérations plus ou moins importantes). Elle avait pour objectif de mieux connaître les comportements des ménages en termes de déplacements et d'usages des moyens de transports quels qu'ils soient. Tous les paramètres de chaque déplacement ont été étudiés (distance, motif, moment de l'année et de la journée. Ainsi que le parc de véhicules et les possibilités d'accès aux transports en commun ou aux moyens de transports individuels. Réalisée tous les 10 à 15 ans, cette enquête permet de suivre les évolutions de différents indicateurs de mobilité au niveau national. Lien vers le site internet Observation et statistiques du ministère de la Transition écologique et solidaire. La mise à jour de cette enquête nationale a débuté dans le courant de l'année 2018. Ses résultats seront connus en 2019. Pour en savoir plus sur l'enquête 2018, voir le site internet Observation et statistiques du ministère de la Transition écologique et solidaire

¹³ Commissariat Général au Développement Durable, « La mobilité des Français : panorama issu de l'enquête nationale transports et déplacements 2008 », *La revue du CGDD*, décembre 2010.

- un Français réalisait 6,4 voyages (à plus de 100 km) dans l'année et parcourait 6 020 km. ;
- 67 % des déplacements en voiture se faisaient seul ;
- les Français utilisaient 27 millions de vélos d'adulte (soit 6 millions de plus qu'en 1994) et les utilisaient pour 2,8 % des distances ;
- pour leur voyage à longue distance, ils ont parcouru 46,6 Md km en train, 101,1 Md km en avion et 175,6 Md km en voiture ;
- chaque Français émettait 1,92 tonne de CO2 pour effectuer l'ensemble de ses déplacements.

Sont analysés aussi, les déplacements quotidiens « Domicile-travail », « Domicile-études », « domicile-autres déplacements » (accès aux services). Parmi les constats établis par l'étude, la corrélation entre le niveau de revenus et le nombre de déplacements est une information déterminante pour comprendre la structure des inégalités spatiales. Ainsi, plus le revenu des ménages est élevé, plus le nombre de déplacements quotidiens par personne est important :

- 2,6 déplacements quotidiens par personne par les ménages dont le revenu par unité de consommation¹⁴ n'excède pas 500 € mensuels,
- 3,3 par les ménages les plus aisés dont le revenu par unité de consommation excède 3 000 € par unité de consommation.

Nombre de déplacements locaux quotidiens selon le revenu par unité de consommation du ménage

	Moins de 500 €	500 à 999 €	1 000 à 1 499 €	1 500 à 1 999 €	2 000 à 2 999 €	Plus de 3 000 €
Nombre moyen de déplacements	2,62	3,00	3,13	3,25	3,31	3,33

Champ : déplacements locaux un jour de semaine ouvré des individus âgés de 6 ans ou plus résidant en France métropolitaine. Sources : SOeS, Insee, Inrets, enquête nationale transports 2008

De plus, le recours à la marche à pied et aux transports collectifs est plus fréquent parmi les tranches de revenus inférieurs à 1000 euros par mois. Par

¹⁴ L'OCDE a défini une échelle d'équivalence qui attribue à un ménage un nombre d'unité de consommation (UC) qui prend en compte ces économies d'échelle (achat d'un seul bien pour tous les membres du ménage, plutôt que de plusieurs biens identiques). L'échelle utilisée retient la pondération suivante :

- 1 UC pour le premier adulte du ménage ;
- 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus ;
- 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans.

exemple, les ménages dont l'UC est inférieure à 500 euros mensuels, se déplacent :

- en voiture pour 36% d'entre eux, contre 65 % de l'ensemble ménages enquêtés,
- 18% en transports collectifs contre 8% de l'ensemble ménages enquêtés,
- 41% à pied, contre 22% de l'ensemble des ménages enquêtés.

Depuis cette dernière enquête conduite en 2008, les mobilités des Français ont connu des changements importants avec le développement des nouvelles technologies, des attentes environnementales plus présentes et des préoccupations plus grandes sur l'offre de transports publics.

1.3.2 Problématique des mobilités du point de vue des acteurs territoriaux

Enquête Déplacement Grand territoire

Une Enquête déplacement sur le territoire du Scot de l'Agglomération Messine a été réalisée de novembre 2016 à mars 2017 par l'AGURAM, sous la maîtrise d'ouvrage de Metz Métropole et du Scotam. La méthodologie est certifiée par le CEREMA¹⁵ (EMC2 ; ex-enquête ménages-déplacements) sur le modèle de l'Enquête Déplacements Villes Moyennes (EDVM) et Enquête Déplacements Grand Territoire. Cette forme d'enquête est un outil de connaissance des pratiques de déplacement d'une population urbaine.

L'aire d'étude concerne 9600 personnes résidant sur le périmètre de huit intercommunalités qui constituaient le Scotam en 2015 (Metz Métropole, Pays Orne Moselle, Rives de Moselle, Haut Chemin, Pays du Boulageois, Pays de Pange, Sud Messin, Val de Moselle. Parmi les principaux résultats il a été constaté que :

- en moyenne un habitant du Scotam réalise 4,1 déplacements par jour, Cependant, la mobilité varie selon les habitants et la structure des ménages, l'âge et le statut social¹⁶.

¹⁵ Le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema) a élaboré une méthode de recueil des données de mobilité adaptée aux villes moyennes. Le CEREMA a adapté la méthode des EMD (Enquêtes Ménages Déplacements) pour des périmètres élargis associant territoires denses et territoires périurbains, voire ruraux. On parle alors d'enquêtes déplacements grands territoires (EDGT) : à une EMD classique sur les territoires les plus denses, on associe une enquête téléphonique sur les territoires périurbains moins denses et éloignés des centres des agglomérations. Le respect du « standard CEREMA » garantit la fiabilité et la comparabilité des résultats.

¹⁶Il est à noter que les résultats de l'enquête sur le territoire de Metz Métropole varient notablement par rapport aux données de l'ENDT de 2008 sur certains aspects, bien que les données ne soient pas comparables en l'état, car les bases de calcul sont différentes. La moyenne des déplacements quotidiens : 2,9 contre 4,1 sur la métropole messine, du fait probablement du poids statistique des modes de déplacements en zones rurales, sur le territoire français ; l'utilisation de

- 60% des déplacements quotidiens sont réalisés en voiture, même pour les déplacements de moins de 3 km (44% des déplacements).
- 31% des déplacements se font à pieds, souvent pour relier des modes de transports distants.
- 7 % des déplacements utilisent les transports collectifs.
- La mobilité en vélo ne concerne que 1% des déplacements.

Concernant l'offre de transport public, le réseau le MET' contribue à favoriser une mobilité inclusive, mais il ne peut répondre à toutes les situations, et les sujets sont nombreux. La fracture mobilité demeure. Plusieurs quartiers subissent d'importantes nuisances sonores. L'évolution des rythmes de vie et de l'organisation de la ville accroît la dépendance à la voiture et la vulnérabilité énergétique des citoyens les plus fragiles.

A Metz Métropole, le service le Met'Flexo, conçu et dimensionné pour des déplacements privés : loisirs nocturnes, serait utilisé pour des déplacements liés au travail. Des besoins à mieux appréhender et à prendre en compte.

La périurbanisation, due à la recherche par les habitants d'espace et de foncier financièrement accessible, se paye en dépenses de mobilité et engendre une dépendance forte à la voiture.

Le vélo constitue une alternative économique à la voiture et aux transports en commun mais n'est pas accessible à tous (formation, stationnements...) et n'est pas adapté à tous les contextes (péri-urbain...)

Le Plan de Développement Urbain ou Plan de Mobilités

Metz Métropole, en octobre 2013, a confié à l'AGURAM (Agence d'Urbanisme d'Agglomérations de Moselle), en collaboration avec le Syndicat Mixte du SCOTAM (Schéma de Cohérence Territoriale de l'Agglomération Messine), la révision de son PDU (Plan de Déplacements Urbain) qui devrait être adopté en 2019 :

« Ce nouveau PDU devra tenir compte des éléments issus de recherches, de réflexions théoriques effectuées par des instances consultatives politiques, techniques ainsi que de la société civile, mais également répondre aux exigences des politiques nationales, sans oublier les modes d'usage sur le territoire liés à la morphologie urbaine »¹⁷.

Au regard, entre autres, des résultats de l'Enquête Ménage Déplacements (EMD) inspireront les initiatives en matière de régulation des mobilités au sein des territoires

la voiture : 66% sur le territoire français contre 60% sur la métropole ; La marche à pied est en deuxième mode de déplacement en France alors que ce mode de déplacement concerne 31% des habitants de la métropole messine.

¹⁷ Source : Agence d'Urbanisme d'Agglomération de Moselle (AGURAM)

Le PDU (Plan de Développement Urbain) prévoit de répondre aux enjeux suivants :

- La sécurité des déplacements
- L'accessibilité par tous à la chaîne des déplacements et notamment aux personnes à mobilité réduite ou fragile (économie, insertion sociale)
- La mise en œuvre d'un bouquet de mobilités adaptées aux usages de chacun
- La protection de l'environnement : le PDU vise à atteindre un équilibre durable entre les besoins de mobilité des personnes et des biens d'une part, la protection de l'environnement, de la santé et la préservation de la qualité de vie d'autre part, le tout sous la contrainte des capacités de financement. Il ne vise pas à chasser l'automobile de la ville mais à en rendre l'usage moins indispensable
- L'élaboration d'un schéma directeur cyclable sur son territoire afin de promouvoir la pratique du vélo à travers la mise en place d'une politique cyclable globale (aménagement et services) sur tout le territoire.
- C'est aussi s'interroger sur le mode de Société qu'il est souhaitable de promouvoir à l'échelle du territoire, une société certes faite de mobilités et de déplacements mais qui devra aussi veiller à conserver les valeurs d'équité, de respect et des solidarités.

Le Conseil de Développement Durable

Le Conseil de Développement Durable (CODEV) s'est prononcé sur le pré diagnostic du Plan de Développement Urbain, en considérant l'absence d'une Autorité Organisatrice des Déplacements (AOT) sur les territoires du Nord Messin. A noter aussi, une meilleure connaissance des « éventuelles inégalités par rapport à la mobilité » est recommandée afin d'assurer l'objectif de la cohésion sociale de l'agglomération. Concernant, l'usage encore massif de la voiture individuelle, l'accent doit être mis sur la prise en compte de la notion de mobilité dans les futurs projets d'urbanisme et d'aménagement de Metz Métropole pour favoriser les déplacements de proximité et l'usage des Transports Collectifs, notamment par l'aménagement de dessertes sur les zones commerciales périphériques Sud.

En 2017, le CODEV a aussi réalisé une étude sur les formes de mobilités à l'échelle du territoire de Metz Métropole. Cette étude révèle, au travers des acteurs socio-économiques (entreprises, organismes sociaux et d'enseignement), que les freins à la mobilité concernent principalement des jeunes non véhiculés ainsi que des personnes en vulnérabilité économique et les personnes en perte d'autonomie. Concernant la solvabilité des ménages, l'étude a affiné la description des populations à faibles revenus résidant sur l'agglomération messine :

- 20 % des ménages vivent sous le seuil de pauvreté à Metz, plaçant la ville au-dessus de la moyenne nationale qui est de 15 %.
- 11 % de la population messine touche le RSA. Dans cette population, 4 allocataires sur 10 sont sous le seuil de bas revenus. Le nombre de foyers bénéficiaires a progressé de 28% entre 2009 et 2014.
- 27% de la population messine est composée de jeunes de 15 à 30 ans. Les personnes de 20 à 39 ans représentent 56 % des allocataires en dessous de seuil de pauvreté.
- La précarité touche différents profils de jeunes (étudiants, chômeurs, SDF) : 9% des jeunes messins de 15 à 29 ans sont sans diplômes, 1 sur 3 a un emploi précaire (CDD, intérim), tandis que 1 sur 4 est à la recherche d'un emploi.

Le constat national des freins à l'accès aux déplacements en véhicule individuel pour les ménages à faibles revenus est réitéré au plan local car ces ménages messins ne possèdent généralement ni permis, ni voiture, notamment les jeunes accompagnés par la Mission Locale (80 % ne possèdent pas le permis de conduire). Concernant l'offre de transports, l'étude qualitative locale montre que les populations résidant dans les zones d'habitat social relativement excentrées, ont un accès moins fréquent aux transports collectifs, du fait de la structure du réseau urbain, de la complexité de l'information qui en rend l'usage difficile, et des coûts de déplacement. Cette étude porte une attention particulière aux freins à la mobilité des :

- Personnes à Mobilité Réduite liés à l'accessibilité des lieux de charge et de transferts de charges, ainsi qu'à l'adaptation des véhicules ;
- Personnes accompagnées par les associations qui pour la plupart ont des revenus inférieurs aux seuils de pauvreté établi par l'INSEE (846 euros soit 50% du revenu médian ou à 1 015 euros soit 60 % du revenu médian-Insee, données 2015).

Le Réseau Solidarités des associations messines

Le Réseau de Solidarité des Associations Messines (Resam) est un réseau d'associations messines. Les objectifs de ce groupement d'associations sont « *d'être plus audibles des pouvoirs publics, d'être plus pertinents car mieux informés et d'être plus dynamiques dans la mise en œuvre de projets.* »¹⁸

Les associations ont signées une charte commune définissant certaines finalités :

¹⁸ - <http://www.reseau-solidarite-metz.org/>

1. Développer une réflexion commune dans le cadre de groupes de travail autour de thématiques liées à la pauvreté/précarité, portées par l'une ou l'autre association.
 2. Témoigner de ces situations de pauvreté / précarité en direction du public et des décideurs.
 3. Proposer des actions communes et agir ensemble pour lutter contre la misère.
- La charte définit les principales thématiques de réflexion et d'action : L'accès aux soins -Le logement -L'alimentation et la santé -L'accès à la parole et à la culture pour tous -La domiciliation¹⁹.

Associations du RESAM au 2 juillet 2018

- ADAM
- Agir ABCD
- ALERPI
- AMITIES
TZIGANES
- ANIM'FLE
- ATD QUART
MONDE
- BANQUE
ALIMENTAIRE DE
MOSELLE
- CARITAS
- CASAM

- Equipe St Vincent
- FNARS Lorraine
- Fondation Abbé
Pierre
- Foyer des jeunes
travailleurs
- Habitat et
Humanisme
- JRS WELCOME
- Ligue des droits de
l'homme
- Médecin du

Le « groupe transports » : instance informelle locale

La question de la mobilité des personnes en situation de vulnérabilité est posée par plusieurs groupes d'acteurs politiques et associatifs réfléchissent à des solutions pour l'accès aux transports et pour favoriser le droit à la mobilité. Fin 2015 et début 2016, un groupe de travail interne au RESAM²⁰ a réfléchi aux questions de l'accès aux transports des personnes en situation de précarité, accompagnées par les associations du Réseau.

¹⁹ http://www.reseau-solidarite-metz.org/RESSOURCES/Charte_finalisee.pdf

²⁰ Réseau de Solidarité des associations Messines

Précédemment, une étude conduite par le CCAS²¹ de Metz, présentait des résultats préoccupants relatifs aux difficultés d'accès aux droits conditionnées par des freins à la mobilité et à l'accès aux transports. Ainsi, est observé qu'il existe une, voire des catégories de populations qui rencontrent des obstacles dans leurs déplacements au sein des espaces urbains, péri-urbains et ruraux. Cela contribuerait à des formes d'exclusion et de freins à l'accès aux droits au logement, aux services, aux soins, à l'emploi, à l'éducation, aux loisirs et à la culture.

En mai 2017, dans le cadre de la révision du PDU, le CODEV et l'AGURAM ont produit une note de travail destinée aux associations du RESAM, au Services Sociaux départementaux et au CCAS en vue d'une proposition de questionnaire sur « les exclus de la mobilité ».

Courant 2017 et 2018, et suite à plusieurs rencontres d'un groupe de travail sur le thème « transport » auquel participent des représentants du Conseil de Metz Métropole, du CODEV, du RESAM et du CCAS de Metz, les acteurs se rejoignent sur une préoccupation commune relative à la mobilité des personnes en situation de précarité ou de handicap et de perte d'autonomie.

Le groupe de travail conclue que les études déjà réalisées n'ont pas atteint ces populations vulnérables, dont le nombre et les conditions de vie et d'accès aux transports reste mal connu, sinon par des données éparses. Les acteurs convergent alors pour un diagnostic partagé sur les pratiques de mobilité, ainsi que sur les conditions de l'accès aux droits et les besoins d'accessibilité des personnes accompagnées par les associations du RESAM.

I.4 Lectures conceptuelles du point de vue de la recherche en sciences sociales

I.4.1 Mobilité, Accessibilité, Motilité

Mobilité

La mobilité est la capacité des personnes et des biens à se déplacer ou à être transportés d'un endroit à un autre. **La mobilité** est définie comme « l'ensemble des déplacements effectués comme conséquence de l'exécution

²¹ Centre Communal d'Action Sociale

d'un programme d'activités impliquant une diversité de lieux »²², au sein d'un territoire servi par une ou des autorités de régulation et d'aménagement. L'aménagement des mobilités s'appuie sur les formes urbaines elles-mêmes en rapides mutations. Au cours des cinquante dernières décennies, le développement des villes et des agglomérations a été marqué par des transformations morphologiques, en cercles concentriques qui se sont éloignés des centre-ville comme par exemple, les quartiers résidentiels récents, dont l'habitat social, les pôles d'activités économiques, et plus récemment les pôles médicaux et hospitaliers. Ces couronnes périurbaines sont moins denses en constructions bâties que les centres et péri-centres anciens, mais les déplacements vers les périphéries se sont démultipliés, nécessitant des plans de circulation dits « périphériques » qui s'ajoutent aux anciens plans viaires centripètes. La configuration spatiale des déplacements s'en trouvent transformée : les politiques publiques d'aménagement rencontrent ainsi un défi de remaniement urbain, de réorganisation des voies de circulation et des modes de transports.

La « mobilité durable » s'organise sur le principe de l'accessibilité aux modes de déplacements pour le plus grand nombre, aux territoires et pôles d'activités, et sur le principe de la liberté de mouvement et de déplacement des individus à court et long terme, tout en considérant l'intérêt collectif des générations actuelles et futures. Peu consommatrice d'énergie, peu polluante, cette mobilité permet de se déplacer en toute liberté pour les trajets courts au quotidien ainsi que pour les trajets longs, en réduisant, voire en supprimant, les impacts sur l'environnement et sur les budgets des collectivités territoriales et des ménages. Le domaine des transports contribue à l'activité socio-économique et à la cohésion sociale, à l'insertion des personnes handicapées, âgées ou isolées dans des quartiers décentrés ou dans des zones rurales éloignées. Grâce au numérique et à l'arrivée de nouveaux services, les habitudes de mobilité de la population évoluent et laissent apparaître de nouvelles tendances dans l'utilisation des modes de transport.

Selon Eric Lebreton²³, **la mobilité est à considérer comme une fonction « transversale à toutes les pratiques sociales » nécessaire, non seulement, aux activités économiques (entreprises, services, emploi, consommation) mais aussi à la vie familiale, à l'expression des « appartenances collectives ».**

Par contre, des formes urbaines et les structures des réseaux de circulation inadaptés auront un impact sur les relations sociales et familiales des habitants d'une ville.

²² BEAUCIRE Francis, DESJARDINS Xavier (2015), *Notions de l'urbanisme par l'usage*, Paris : Publications de la Sorbonne, collection : hors-série.

²³ Eric Le Breton, 2006, « Homo mobilis », in Michel Bonnet et Patrice Aubertel (dir.), *La ville aux limites de la mobilité*, PUF, p. 26-30.

En effet, Sylvie Le Fol ²⁴ considère que l'accélération des rythmes et des modalités de déplacement, associé à « la domination de l'automobile » a conduit à des formes nouvelles d'inégalités « en matière d'accès aux ressources urbaines, qui pèsent particulièrement sur les ménages non motorisés et donc, en particulier, sur les ménages pauvres ».

Jean-Pierre ORFEUIL, ingénieur des mines et docteur en statistiques, dans son article « la mobilité, nouvelle question sociale ? »²⁵, appréhende la mobilité comme une véritable question sociale à l'enjeu incontournable. Il l'étudie en particulier dans le cadre de l'accès à l'emploi, en introduisant à cette occasion la notion de sous-mobilité. Les entreprises opèrent dans un monde rapide dont les frontières sont de plus en plus mouvantes. Elles attendent donc de leurs salariés une flexibilité qui doit se traduire par une capacité à faire face à des déplacements variés, sur des espaces de plus en plus distendus. Cette réalité pose un certain nombre de problèmes aux personnes les moins qualifiées qui se voient proposer des emplois potentiels à la fois éloignés de leur lieu de résidence et pas nécessairement à des horaires de fonctionnement des services publics de transport. Cette réalité concerne aussi bien des personnes modestes vivant dans les zones péri-urbaines des grandes villes que celles vivant en milieu rural.

La question de la mobilité et des problèmes qu'elle révèle peut paraître paradoxale dans une société façonnée depuis plusieurs décennies par une véritable démocratisation de l'accès à l'automobile et un réel développement des transports publics. C'est sans doute parce que cette représentation s'inscrit dans le modèle des Trente Glorieuses, avec une implantation des lieux de résidence à proximité des entreprises et une organisation par celles-ci du ramassage des employés.

L'espace est alors une unité de lieu où l'on travaille et où l'on habite avec des déplacements qui se font à pied, en mobylette ou en transports publics. La voiture est un symbole d'appartenance à la classe moyenne et ne sert de que façon quasi exclusive aux loisirs.

Même si les temps ont changé, les pouvoirs publics, les acteurs économiques et les ménages ont intégré dans leurs stratégies de localisation respectives les potentiels de mobilité qu'offrent le développement du réseau routier, l'accroissement du maillage des transports en commun ainsi que la possession quasi généralisée d'une automobile.

La mobilité à la portée de tous par l'usage d'un véhicule personnel ou de transports en commun est devenu un présupposé implicite. Les acteurs urbains se sont ainsi installés dans des zones bénéficiant d'une accessibilité routière nécessitant une capacité de mobilité qui passe de manière exclusive par l'usage de l'automobile. L'accès à un nombre important d'activités (emploi,

²⁴ Sylvie Le Fol, 2009, *La mobilité des pauvres*, Belin, p.53-57.

²⁵ ORFEUIL Jean-Pierre, « la mobilité, nouvelle question sociale ? », *SociologieS* (En ligne), Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques, mis en ligne le 27 décembre 2010.

commerces, loisirs...) et de services (santé, formation...) se fait alors en grande partie hors la ville.

Jean-Pierre ORFEUIL développe trois aspects quantitatifs visant à établir une approche relative des réalités de mobilité de la population française :

- Le premier aspect concerne le parcours journalier en voiture. Il est de 40 kilomètres en moyenne, dont 25 kilomètres consacrés à des déplacements quotidiens et 15 pour des trajets à longue distance (au-delà de 100 kilomètres). Cette moyenne s'est vue multipliée par six en 40 ans, ce qui reflète bien le besoin ou l'obligation de mobilité. Les distances à parcourir et les horaires des activités concernées ne peuvent généralement être réglées que dans le cadre de l'usage de la voiture ; la marche à pied, l'utilisation des deux roues ou des transports publics ne pouvant répondre à ces deux contraintes.
- Le deuxième aspect s'intéresse à l'aire moyenne de recrutement des employeurs. Elle est aujourd'hui de 14 kilomètres. Ce parcours s'il n'est pas desservi par des transports publics, met hors de portée des personnes dont la mobilité est limitée, un certain nombre d'emplois.
- Le troisième aspect se rapporte à la dépense moyenne pour l'automobile. Tous postes confondus elle est de l'ordre de 3 800 euros par voiture par an, soit environ 12% des dépenses annuelles des ménages. Ce coût pèse fortement sur les personnes disposant de ressources limitées. Malgré tout, 61% des ménages pauvres sont « motorisés », ce qui, encore une fois, met en évidence la nécessité de posséder un véhicule particulier, même pour ce type de ménage : « Pour les pauvres, tout est plus loin, plus cher et plus lent. La faiblesse de leurs revenus entame largement leur capacité de mobilité, cette limitation contribuant à son tour à les maintenir dans la précarité »²⁶.

Les difficultés de la mobilité

S'il est vrai que pour l'essentiel de ses déplacements quotidiens, une grande majorité de la population française ne connaît pas de difficulté, c'est en partie dû au fait que la capacité de mobilité est devenue une norme sociale, un prérequis au même titre que lire, écrire ou compter. Elle opère de ce fait un tri et induit une certaine marginalisation des personnes qui pour des raisons économiques, sociales, physiques ou cognitives seraient moins en capacité de mobilité.

²⁶ JOUFFRE Yves, « La mobilité des pauvres : contraintes et tactiques » in Informations sociales 2014/2 (n°182), pages 90 à 99.

Ce constat d'Yves JOUFFRE introduit son étude sur les freins et les pratiques des populations pauvres en termes de mobilité. Leur mobilité quotidienne est à la fois indispensable et affectée par leur manque de ressources.

Même si le droit à la mobilité a gagné en légitimité, notamment car il conditionne les autres droits sociaux, économiques et politiques, il reste contraint à cause de moyens financiers limités et restreint car les éventuelles aides liées au transport sont généralement assujetties à un projet d'insertion socio-professionnelle.

L'organisation spatiale dispersée et fragmentée des services et des biens sur les territoires rend leur accès de plus en plus complexe. Il faut disposer d'une capacité quotidienne de mobilité qui s'exprime simultanément au travers d'un capital de ressources et d'une capabilité.

Les personnes pauvres voient leur mobilité quotidienne réduite en raison d'un accès limité à l'automobile, d'inégalités de localisation de leur habitat et de l'emploi, enfin elles connaissent aussi des difficultés d'ordre cognitif, culturel ou psychologique quand il s'agit de se déplacer.

Malgré ces difficultés il faut aussi mettre en évidence les stratégies des plus pauvres qui leur donnent la possibilité de contourner au quotidien les contraintes relevées précédemment. Des ajustements qui permettent de restreindre les dépenses de transport :

- le regroupement des déplacements, la recherche du prix le plus bas du carburant, le co-voiturage ou la fraude pour les assurances ou le parking.
- les utilisations combinées des moyens de transport, en fonction des besoins et de la nature des déplacements (courses, emploi, loisirs...). Le choix se porte sur la voiture, le vélo, les transports en commun ou la marche à pied.
- le contournement des obstacles en particulier dans le cas de difficultés de compréhension et d'expression de la langue française. Les personnes s'appuient alors sur des repères informels du territoire, utilisent des outils comme les plans de bus ou les smartphones pour repérer et suivre un itinéraire, sollicitent également les passants et les agents de bus.

Le sens donné à la mobilité et à ses conséquences (l'emploi, des revenus stables, un projet de vie) amène les personnes à l'investir ; quand elles sont persuadées de l'utilité d'être mobile elles font fi en partie des contraintes qui pèsent sur leurs déplacements.

Enfin, ces personnes peuvent aussi faire le choix d'un ancrage local et donc de limiter volontairement leur mobilité, ce qui d'une certaine manière les rend moins dépendantes et plus autonomes.

L'enjeu pour les personnes en situation de vulnérabilité serait de leur donner les moyens de maîtriser leur mobilité, y compris éventuellement d'y renoncer complètement ou de la réduire.

La motilité est une notion à rattacher à la personne, à son « **aptitude psychologique, culturelle, physique à se mouvoir, c'est-à-dire à concevoir un projet de mobilité réalisable** », **une capacité à être mobile dans une dimension spatiale et virtuelle.**

D'un côté, les études et les programmes d'urbanisme s'intéressent à « la compréhension des comportements », aux « méthodes de calcul des trafics et de dimensionnement des systèmes de transport », aux « infrastructures et espaces publics », aux « pratiques citadines » en vue de concevoir des aménagements physiques et des services adaptés.

De l'autre côté, la sociologie urbaine apporte des notions complémentaires, en particulier la motilité et l'accessibilité comprise ici comme **des pratiques rationnelles mises en œuvre par les usagers des transports et voies de circulation.**

En effet, Eric LE BRETON précise que la mobilité « suppose une diversité de compétences allant des plus incorporées (la cognition de l'espace), aux savoirs plus formels (comprendre la langue) et jusqu'aux pratiques expertes d'utilisation de la panoplie des machines (voitures, distributeurs de titres etc.)²⁷.

Pour Vincent Kaufmann la mobilité se distingue du déplacement dans le sens où elle implique une dimension sociale, liée à cette capacité, c'est ainsi qu'un « déplacement dans l'espace devient mobilité lorsqu'il implique aussi un changement social »²⁸. Il explique ainsi que **la mobilité recoupe trois dimensions qui correspondent respectivement à « des conditions (champ du possible), des aptitudes (motilité) et des mouvements (déplacements)».**

La motilité suppose la formation de compétences particulières de la part des personnes qui se déplacent. Les compétences relèvent de la socialisation. Deux aspects sont particulièrement centraux dans la dimension des compétences : les savoir-faire acquis permettant de se déplacer et les capacités organisationnelles, comme la manière d'agencer ses activités dans le temps et l'espace, ou la manière de les planifier (programmation, réactivité, etc.).

En effet, Pour pouvoir se déplacer, il faut comprendre et maîtriser les réseaux de transports en commun et l'organisation viaire de l'espace dans lequel on se situe. Il faut savoir se repérer, s'orienter, et intégrer des notions telles que les distances géographiques et les temporalités des parcours à effectuer.

²⁷ LE BRETON Eric, « Homo mobilis », in BONNET Michel, AUBERTEL Patrice (2006), *la ville aux limites de la mobilité*, Paris : Presses Universitaires de France.

²⁸ KAUFMANN Vincent, « De la mobilité à la motilité », in BASSAND Michel, KAUFMANN Vincent, JOYE Dominique (2001), *Enjeux de la sociologie urbaine*, Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes, collection : science, technique et société.

C'est pourquoi, la mobilité s'acquiert, elle n'est pas innée. Être autonome dans ses déplacements nécessite de développer un certain nombre de compétences qui sont le fruit d'apprentissages et d'expériences et de mobiliser une appropriation cognitive.

L'appropriation cognitive est la traduction des informations disponibles et le sens donné par les acteurs aux possibilités de mobilité auxquelles ils ont accès, ce qui conditionne leurs choix et leurs actions. L'appropriation relève donc de stratégies, valeurs, perceptions et habitudes. L'appropriation se construit notamment par l'intériorisation de normes et de valeurs.

Les usagers des transports font appel à un ensemble de processus parmi lesquels : la perception, la mémoire, le raisonnement, l'émotion ou encore la prise de décision ; ceux-ci permettent d'assimiler, de traiter, de garder et d'utiliser une connaissance.

Ces processus sont caractérisés par deux mécanismes distincts qui doivent permettre à l'individu d'appréhender son environnement :

- l'assimilation qui correspond à l'incorporation d'un objet ou d'une situation à la structure d'accueil du sujet, le sujet transforme les éléments provenant de son environnement pour pouvoir les incorporer à sa structure d'accueil,
- l'accommodation intervient lorsque l'objet ou la situation résistent, ce mécanisme entraîne une modification de la structure d'accueil de l'individu de manière à permettre l'incorporation des éléments qui font l'objet de l'apprentissage.

Accessibilité

L'accessibilité, est « ce qui rend accessible » ou encore « le droit ou la possibilité qu'a quelqu'un à se rendre quelque part » (Larousse,). La définition se précise en accent sur la possibilité d'accéder aux ressources. Une définition interministérielle de l'accessibilité, élaborée en avril 2006, précise que « (...) l'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. La société, en s'inscrivant dans cette démarche d'accessibilité, fait progresser également la qualité de vie de tous ses membres ».

La notion d'accessibilité se réfère à l'organisation de l'espace. Il s'agit « des conditions matérielles à mettre en œuvre pour réaliser effectivement un déplacement ». Cette notion relève de l'économie territoriale car « il s'agit de l'ensemble des conditions économiques et spatio-temporelles auxquelles une offre de déplacement et de communication peut

être utilisée », comme le souligne Isaac JOSEPH²⁹, en évoquant « un ensemble de qualités dont on peut dire qu'elles dessinent **un espace-providence, non pour une clientèle d'ayant-droit, mais pour tout-un-chacun, quel que soit son handicap de situation** ».

Les conditions de l'accessibilité aux espaces de la ville sont délivrées par les services, les modes de transports, les aides publiques aux déplacements. Sans ces conditions, le renoncement au transport, voire à tous modes de mobilité, sont des risques encourus pour les groupes sociaux les plus éloignés de l'accès aux déplacements et donc, aux fonctions urbaines.

L'accessibilité ne peut pas se résumer exclusivement à la notion de mobilité, au seul déplacement d'un point à un autre. Les facteurs sont divers et nombreux à contribuer ou à entraver l'accessibilité à des services, on peut citer ici : l'organisation urbaine et spatiale, le lieu d'habitation, la maîtrise de la langue, la prise en compte du handicap, l'origine sociale, etc. Malgré tout, les transports sont un facteur déterminant dans la réduction des inégalités sociales :

« Dans sa définition la plus large, l'accessibilité renvoie à la mesure d'un potentiel d'opportunités disponibles pour la réalisation des activités individuelles et la participation à la vie sociale. En tant que telle, elle constitue l'impact social le plus direct des systèmes de transport. ³⁰»

Le manque d'accès aux ressources crée de l'inégalité sociale. Ces ressources sont diverses, les principales étant les équipements, les services divers, les commerces et l'emploi : « Les difficultés d'accès à l'emploi ou aux services de première nécessité accentuent les problèmes d'intégration sociale des individus concernés. »³¹ Une étude de 2004 montre qu'en France les ménages pauvres se déplacent moins et moins loin³², « montrent que l'accessibilité des ménages les plus défavorisés est plus faible et tend même à se dégrader au fil du temps.³³ » .

Mais, Ce constat est déjà nuancé par Jouffre : « Certains actifs précaires sont ainsi « paradoxalement » très mobiles, mais très fortement contraints dans leurs déplacements quotidiens, dont ils ne choisissent ni le mode de transport, ni les horaires, ni le coût physique et financier.³⁴ »

Pour compléter la définition, Sylvie FOL et Caroline GALLEZ, mettent en avant le caractère multidimensionnel de l'accessibilité, prenant en compte « les enjeux sociaux du transport et les enjeux d'équité sociale et spatiale, mais aussi d'ouvrir l'éventail des solutions au-delà du seul domaine du transport³⁵. »

²⁹ JOSEPH Isaac, 1998, « *Le bien commun des villes* », in *Demain la ville*, contribution aux travaux de la commission Sueur, La Documentation Française, 1998, tome 2.

³⁰ Jones et Lucas, 2012

³¹ Isaac Joseph, 1998, p.279

³² Orfeuil J.P., 2004

³³ Sylvie Fol, Caroline Gallez, 2017, p11

³⁴ (Jouffe, 2010)

³⁵ Sylvie FOL, Caroline GALLEZ, 2017

Les conditions d'accessibilité sont, en premier lieu, dépendantes des conditions de transport, mais pas uniquement. **Rendre les transports accessibles ne suffit pas pour permettre d'accéder à la société et ses institutions. Cette accessibilité doit se penser aussi par une organisation plus globale, adaptée à tous.** L'objectif premier des transports (en commun ou individuels) est d'accéder à différents droits et services au sein de la société, dont la pratique de loisirs. Il s'agit ici des moyens de transport pour y accéder. C'est pourquoi les études sur les mobilités et l'usage des transports analysent les objets administratifs, marchands, culturels, emplois, loisirs et culture, scolarité, soins de ville, sports, visites familles et amis.

Accessibilité de la ville ³⁶

Dans le cadre de la politique de la ville est mis en avant trois formes d'accessibilité : l'accessibilité géographique, l'accessibilité physique des espaces publics, l'accessibilité sociale : « L'accessibilité géographique, spatiale, c'est l'accès au territoire et à ses diverses activités (emplois, commerces, services, loisirs ...) ».

Les politiques urbaines agissent en général, sur le temps de déplacement pour améliorer cette accessibilité. Mais cela ne suffit pas, la dispersion des lieux d'activités, la topographie des lieux et les problèmes de densité du trafic jouent également. Les choix individuels sont pris en compte par l'offre de transport au sein de la ville mais, les constats de difficultés multiples rencontrées par certaines populations montrent que les possibilités de choix sur les modes de transport sont limitées.

L'accessibilité physique se définit comme tel : « Pour que l'utilisateur – citoyen puisse participer aux diverses activités dans la cité, il doit pouvoir se déplacer librement d'un point à un autre, accéder physiquement aux espaces publics, aux bâtiments publics ou privés (de travail, d'éducation, de loisir, de commerce, d'administration, etc.) et aux moyens de transport. » Ici, par exemple, il est question de l'adaptation de l'environnement afin que ses conditions d'accès soient maîtrisables par tous ; dans le cas de situation de handicap par exemple. **L'accessibilité sociale est définie ainsi : « C'est une des missions banales de la collectivité publique que de rétablir, par l'accessibilité, des inégalités que la naissance ou la fortune a établies entre les individus. On parle alors d'accessibilité sociale ou plutôt socio – économique – culturelle. » Il s'agit des inégalités d'accessibilité dues aux origines et à la culture de certains groupes de population qui doivent être « palliés » par la mission collective. Entre en jeu ici la notion d'équité.**

³⁶ D'après le document du CERTU « concept ville accessible à tous. », 2002

Accessibilité universelle

Une ville qui organise l'accessibilité pour tous est pensée pour une meilleure qualité de vie, et pas seulement pour les personnes à mobilité réduite. **L'accessibilité universelle est « le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents ».**

L'accessibilité universelle s'articule autour de quatre axes, à savoir :

- l'axe architectural et urbanistique,
- l'axe des programmes, services et emploi,
- l'axe des communications,
- l'axe de la sensibilisation et de la formation³⁷.

Fort est de constater que la volonté d'accessibilité universelle que prône la loi de 2005³⁸ sur est loin d'être remplie, même si des avancées ont eu lieu. « *L'objectif est donc moins de fixer une nouvelle échéance à une hypothétique accessibilité universelle, que de maintenir une dynamique en faveur de la progression de l'accessibilité.*

De l'accessibilité à la capabilité

La notion d'accessibilité, évoque une autre dimension des pratiques de mobilité, plus complexe que les seules conditions physiques de l'accès aux transports et aux espaces : il s'agit de la participation à la citoyenneté sociale ». (J-M. Bouvin et E. Rosenstein, 2015, p.27)

Bien que la notion de capabilité est définie par Jean-Michel Bonvin et Émilie Rosenstein dans l'ouvrage « Accessibilité et handicap », pour comprendre les enjeux qu'apportent la notion de capabilité dans la définition de l'accessibilité. **La notion de capabilité propose de mesurer les capacités d'accès des personnes et « d'évaluer leurs libertés réelles de mener une vie de valeur ».**

Pour permettre l'accessibilité, la capabilité des personnes se fonde sur deux dimensions de liberté : **la liberté opportunité et la liberté processus.** La première représente « le nombre et la qualité des opportunités à disposition des personnes », la seconde étant « la possibilité de participer aux processus décisionnels les concernant ». (J-M. Bouvin et E. Rosenstein, 2015, p28)

³⁷ Extrait de la plate-forme d'Alter Go (GAPHRSM, 2014)

³⁸ LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Au sujet des transports pour les personnes handicapées par exemple, la liberté « opportunité » peut être représentée par le nombre de transports mis à disposition et leur condition d'accessibilité (lieu d'implantation, ergonomie, etc...). Et la liberté « processus » pourrait correspondre au choix des transports dont elles disposent et des modes de transports (en commun ou individualisés), ou encore pouvoir s'exprimer sur la mise en place de certains dispositifs.

Parler de capabilité, c'est jouer sur les barrières qui empêchent la pleine intégration sociale des personnes, c'est à dire sur les barrières matérielles et sur l'accessibilité à une citoyenneté pleine et entière sur le plan économique et social.

Il existe deux façons d'agir sur ces barrières :

- **L'universalisme** : cela consiste à adapter le contexte social, afin qu'il soit accessible à tous. Ainsi on ne parle plus du handicap, la société n'est plus construite autour de la personne dite « lambda ».
- **Le différencialisme** : sont créés des lieux séparés qui permettent l'accès aux personnes en situation de handicap.

Dans les faits, les deux approches sont utilisées. « Cet enjeu est double : d'une part, ne pas nier les besoins spécifiques et les adaptations souvent appréciées par les personnes en situation de handicap ; d'autre part, penser à la transférabilité des adaptations à un large public ». (Sandrine Sphys-Véret, 2015, p.104)

Pour terminer sur la notion de capabilité, il est important que les personnes puissent adhérer, s'exprimer et négocier, et même refuser sans que le coût du refus ne soit trop élevé. Il s'agit de la **liberté de choix des personnes**. Par exemple une personne handicapée doit avoir la possibilité de refuser une orientation, un emploi, un projet de vie qui ne lui convient pas, ou autre.

Il faut retenir ici que la notion d'accessibilité est liée à celle de la mobilité et de l'aménagement des infrastructures, mais que cette simple vision est réductrice et ne suffit pas pour faciliter l'accessibilité des personnes dans les institutions diverses de la société. Ainsi les décisions d'ordre urbanistiques doivent faciliter l'accès aux services par l'aménagement des infrastructures et des moyens de transport. L'objectif étant d'être accessible à tous (et non pas seulement au plus grand nombre). Les réponses ou décisions doivent également se trouver sur le plan social, afin de faciliter les accès aux personnes de façon individuelles, lui permettant de faire les mêmes choix que tous.

Pauvreté

D'une manière générale, la pauvreté peut se définir comme la condition d'une personne qui manque de ressources pour mener une vie décente, étant généralement entendu que ces ressources sont en fait des moyens matériels.

Le Conseil européen de décembre 1984, a proposé une définition plus détaillée de cette notion en l'établissant comme la situation des « personnes dont les ressources (matérielles, culturelles et sociales) sont si faibles qu'elles sont exclues des modes de vie minimaux acceptables dans la société ».

L'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE), considère que l'état de pauvreté concerne les ménages dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté. La mesure de la pauvreté monétaire est déterminée de manière relative à partir d'un seuil à 60% de la médiane des niveaux de vie. D'autres seuils (de 40 à 70%) peuvent également être utilisés lorsqu'il s'agit de mesurer de manière plus différenciée les inégalités.

En France, une personne est estimée comme économiquement pauvre quand ses revenus mensuels après impôts et prestations sociales sont inférieurs à 1 026 euros (données INSEE 2016).

L'édition 2017 du rapport « minima sociaux et prestations sociales » réalisé par la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques (DREES) pour le compte du ministère des Solidarités et de la Santé, constatait qu'en 2014, 8,8 millions de personnes vivaient sous le seuil de pauvreté en France métropolitaine, soit 14,1% de la population. Ce rapport précisait également que ce taux serait de 22% si aucun transfert social ou fiscal existait. Les transferts évoqués par ce rapport sont réalisés par le système redistributif français qui s'appuie sur deux mécanismes complémentaires, les prélèvements (les impôts directs et en particulier l'impôt sur le revenu, basé sur la notion de progressivité) et la protection sociale (réservée aux ménages ayant les revenus les plus faibles). Les allocations et les prestations familiales étant pour leur part modulées en fonction des revenus ou soumises à des conditions de ressources. Cette redistribution monétaire concerne particulièrement les familles monoparentales et nombreuses, les personnes de moins de 20 ans, les chômeurs et les personnes inactives non retraitées. Elle contribue à diminuer les inégalités de niveau de vie et protège des effets de la pauvreté.

Parallèlement à ce mécanisme de redistribution, il est important de souligner le rôle central des services publics dans la réduction des disparités. Ils ne se limitent pas uniquement à redistribuer de la richesse, ils participent aussi à la réduction des inégalités sociales d'accès aux soins, à l'éducation ou encore au logement.

Il convient malgré tout de nuancer les effets des prestations sociales et des missions portées par les services publics dans la mesure où s'ils permettent de manière réelle de réduire l'intensité de la pauvreté, en grande partie par le biais des minimas sociaux et des allocations logement, ces effets ne sont généralement pas suffisants pour passer au-dessus du seuil de pauvreté.

Encadré La redistribution en 2014 : du revenu initial au revenu disponible

Revenu avant redistribution = revenu avant transferts sociaux et fiscaux = revenu initial

= revenu déclaré (revenus d'activité salariée et indépendante

+ revenus de remplacement [chômage, retraite et pensions] et pensions alimentaires
+ revenus du patrimoine)

sans déduction de la CSG (imposable et déductible) et de la CRDS, mais net des autres cotisations sociales



- Impôts directs : impôt sur le revenu, taxe d'habitation, CSG (imposable et déductible), CRDS, prélèvement libératoire sur valeurs mobilières et autres prélèvements sociaux sur les revenus du patrimoine

+ Prime pour l'emploi

+ Prestations familiales sans condition de ressources : allocations familiales (AF), allocation de soutien familial (ASF), complément de libre choix d'activité de la PAJE (PAJE-CLCA), complément optionnel de libre choix d'activité de la PAJE (PAJE-COLCA), allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), allocation journalière de présence parentale (AJPP)

+ Prestations familiales sous condition de ressources : Allocation de base de la PAJE, prime à la naissance de la PAJE, prime d'adoption de la PAJE, complément familial (CF), allocation de rentrée scolaire (ARS)

+ Allocations logement

+ Minima sociaux : minimum vieillesse, allocation aux adultes handicapés (AAH), RSA socle

+ RSA activité

Revenu après redistribution = revenu après transferts sociaux et fiscaux = revenu disponible

Source : « Les effets des transferts sociaux et fiscaux sur la réduction de la pauvreté monétaire », *Minima sociaux et prestations sociales – Ménages aux revenus modestes et redistribution*, DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques), ministère des Solidarités et de la Santé, 2017.

Si le bien-être économique, qui s'attache à mesurer la qualité de vie au regard des niveaux de revenu et de consommation, est un élément important de la mesure de la pauvreté, il est nécessaire dans le cadre d'une approche globale d'intégrer à cette dimension strictement économique deux autres critères complémentaires à savoir :

- les capacités individuelles des personnes à faire et à être, à solliciter les ressources dont elles disposent,
- l'exclusion qui concerne des facteurs sociaux, comportementaux et politiques de l'existence des individus.

Dans son article « repenser la pauvreté : définition et mesure »³⁹, le docteur en philosophie Udaya WAGLE, invoque l'obligation **d'adjoindre à la notion originelle de dénuement matériel associé au concept de pauvreté, des facteurs comme la famille, les besoins sociaux, culturels et civiques mais aussi les disparités entre les prix et les différences géographiques.** Il considère de ce fait que « s'il faut un revenu ou une consommation suffisants pour échapper à la pauvreté, les moyens pour atteindre ce revenu ou ce niveau de consommation sont aussi des éléments (...) à considérer dans les débats sur la pauvreté ». De son point de vue, **les individus ne souhaitent pas se contenter d'un « minimum vital », ils aspirent à une vie plus digne et meilleure. Leur satisfaction passe alors à la fois par la possession de ressources économiques mais aussi par leur capacité et la participation des institutions sociales à transformer ces ressources en bien-être.**

Précarité

Joseph Wresinski a proposé dans son travail de recherche remis au Conseil économique et social, en 1987 la définition suivante de la précarité ; il s'agit de « l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins grave et définitive. Elle conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle tend à se prolonger dans le temps et devient persistante, qu'elle compromet gravement les chances de reconquérir ses droits et de réassumer ses responsabilités par soi-même dans un avenir prévisible ».⁴⁰

Dans son ouvrage « sociologie de la précarité »⁴¹ Maryse BRESSON évoque quatre dimensions pouvant qualifier cette notion de précarité :

- Il peut s'agir d'une catégorisation plutôt générale qui concernerait toutes les personnes se trouvant dans des situations sociales « à problèmes ».

³⁹ WAGLE Udaya « Repenser la pauvreté : définition et mesure », in Revue internationale des sciences sociales 2002/1 (N°171), pages 175 à 186.

⁴⁰ WRESINSKI Joseph, Rapport *Grande pauvreté et précarité économique et sociale*, Journal officiel de la République française, séances des 10 et 11 février 1987 du Conseil économique et social.

⁴¹ BRESSON Maryse (2010), *Sociologie de la précarité*, 2^e édition, Paris : Armand Colin, collection 128 tout le savoir.

- la notion de précarité peut désigner un degré de difficultés qui caractériserait une population « mal pourvue » en termes de revenus et d'éducation.
- **La précarité peut aussi s'entendre comme une situation sociale qui peut être amenée à se dégrader. Ces causes étant une situation de fragilité qui connaîtrait un basculement ou un mouvement de paupérisation plus continu par rapport à un niveau social originel.**
- la précarité est favorisée par le caractère instable et incertain de la condition humaine dans une société en mouvement perpétuel.

Si le terme précarité a d'abord été employé dans un cadre politique à la faveur de différents rapports gouvernementaux, c'est ensuite au début des années 2000 que le sociologue Serge PAUGMAN⁴² a élaboré une description de la pauvreté revêtant trois formes distinctes : traditionnelle, marginale et disqualifiante et trois mesures : haute, moyenne ou basse. Son propos reprenait **le concept de précarité en le définissant comme un état précédant celui de pauvreté.**

Maryse BRESSON est revenue sur ce principe qui sortait les individus du système de solidarité en faisant peser sur eux un sentiment de peur ; les travailleurs vivant dans la crainte de perdre leur emploi et ceux qui l'avaient perdu devenant des surnuméraires.

On retrouve cette même idée dans les travaux de **Robert CASTEL qui a imaginé l'expression « insécurité sociale »**⁴³. **Le travail n'étant plus en mesure de garantir un statut assuré et définitif aux individus, ils sont alors confrontés à un sentiment d'incertitude et de vulnérabilité fort.**

Le sociologue Régis PIERRET a prolongé ces constats en proposant une analyse qui renvoie à **trois catégories de personnes : les « protégées, les précarisables et les précarisés »**⁴⁴. Les « protégés » ne sont pas concernés par la précarité, ils bénéficient d'une immunité en raison de leur statut social ou professionnel. Les « précarisables » sont les personnes dont l'activité professionnelle ne leur permet aucune certitude, ce sont des travailleurs pauvres qui vivent dans la peur de perdre leur emploi. Enfin les « précarisés » sont ceux qui ont déjà tout perdu ou n'ont rien connu.

⁴² PAUGMAN Serge (2005), *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris : Presses Universitaires de France, collection le lien social.

⁴³ CASTEL Robert (2003), *L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris : Seuil, collection Coédition Seuil-La République des idées.

⁴⁴ PIERRET Régis, « Qu'est-ce que la précarité ? », in *Socio*, 2 | 2013, pages 307 à 330.

Vulnérabilité

Marc-Henry SOULET, présente la vulnérabilité comme une « potentialité à être blessé », elle se caractérise par des dimensions « universelle (chacun est potentiellement exposé), relationnelle et contextuelle (nous ne sommes vulnérables que dans un contexte donné), structurelle (nous sommes inégalement exposés à la vulnérabilité en raison de notre position dans l'espace social), individuelle (face à une même exposition, certains seront plus touchés que d'autres), potentielle (la vulnérabilité est une blessure qui peut advenir), et enfin, réversible (sur laquelle on peut donc agir) ». ⁴⁵ Il précise le sens de cette notion en indiquant qu'elle « **souligne un déficit de ressources ou le manque de conditions cadres affectant la capacité individuelle à faire face à un contexte critique, en même temps que la capacité de saisir des opportunités ou d'utiliser des supports pour surmonter cette épreuve afin de maintenir une existence par soi-même** ».

Le terme vulnérabilité a d'abord été utilisé dans les années 70 par les sciences psychiatriques et pédiatriques. Ce sont ensuite les économistes et les statisticiens qui s'en sont emparés avant que les sociologues ne l'utilisent dans les années 2000, afin de remplacer le terme exclusion trop controversé.

Ce terme est à présent largement employé pour qualifier les différents publics visés par l'action sociale et sanitaire. Son usage va de pair avec une nouvelle logique d'accompagnement qui inscrit les bénéficiaires dans un parcours symbolisé par « le passage d'un travail social sur autrui à un travail social avec autrui » et sur le présupposé qui veut que si nous sommes tous vulnérables, nous disposons également tous de ressources pour se mobiliser.

C'est ainsi que les professionnels de l'action sanitaire et sociale ont très largement recours à cette notion de vulnérabilité quand il s'agit de qualifier leurs différents publics cibles. L'enfant est donc bien un être éminemment vulnérable puisqu'il ne dispose pas encore de toutes ses défenses endogènes. Il en est de même pour l'adolescent qui vit une période de vulnérabilité au moment de son passage à l'âge adulte. C'est tout aussi incontestable pour les personnes en situation de handicap ou de grand âge même si cette terminologie est parfois réfutée compte tenu du caractère non-réversible des situations vécues.

En rapprochant cette notion de celles de pauvreté et de précarité, il est possible de convenir que toutes trois, conduisent à une fragilisation sociale avec des causes et des conséquences matérielles, physiques et

⁴⁵ BRODIEZ-DOLINO Axelle, VON BUELTZINGSLOEWEN Isabelle, EYRAUD Benoît, LAVAL Christian et RAVON Bernard, 2014, Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie, Rennes : Presses universitaires de Rennes, collection Des sociétés.

psychiques. Pour autant le concept de vulnérabilité met l'accent sur les mécanismes de fragilisation, sur les différentes formes de blessures qu'ils engendrent et sur les réponses multidimensionnelles qu'il est souhaitable d'envisager pour y répondre.

Cette préconisation est indiquée par le conseiller d'Etat Denis PIVETEAU dans son rapport consacré aux personnes handicapées. Il y souligne l'impératif d'un « *parcours de vie sans rupture* » devant aboutir au « *zéro sans solution* »⁴⁶ grâce à un maillage des dispositifs privés-publics à la fois pluridisciplinaire et interinstitutionnel.

En conclusion, la vulnérabilité est devenue pour le sociologue Marc-Henry SOULET « une catégorie dominante d'expression des difficultés à être en société comme l'a été hier l'exclusion, en même temps qu'une catégorie agissante au nom de laquelle se déploie aujourd'hui une grande diversité de registres de l'action publique ».

Accès aux droits et inclusion sociale

D'une manière générale l'accès aux droits est « *la possibilité pour quelqu'un ou un véhicule d'atteindre un lieu, d'y pénétrer.* »⁴⁷

Sont d'abord établis des droits fondamentaux : ce sont des références juridiques qui construisent le cadre et des références pratiques qui énumèrent des droits qui sont des garanties matérielles et symboliques (éducation, protections, logement, emploi, santé, etc...)

Ces droits sont maintenant inscrits dans la Constitution Française et la Constitution Européenne et sont des principes fondateurs.

En France l'accès aux droits est présent dans plusieurs textes, par exemple :

- Loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions : « De garantir l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux. »
- Code de l'action sociale et des familles (L116-2) : « Doit garantir un accès équitable (aux droits) sur l'ensemble du territoire. »
- (L114-1), article accès sur le handicap : « Accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens. »
- (L115-1) : « Garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux. »

⁴⁶ Piveteau Denis, 2014, « Zéro sans solution ». Le devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture, pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches, rapport au ministre des Affaires sociales et de la Santé.

⁴⁷ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/acc%C3%A8s/420>

Mais, nous constatons un accroissement de la complexité des procédures en France, dû à une augmentation de la conditionnalité des droits sociaux, alors qu'ont été annoncés des programmes de simplification administrative.

Robert Lafore définit ce concept ainsi : « Avec la notion d'accès aux droits, il s'agit de ramener les bénéficiaires de l'action sociale au droit commun », c'est-à-dire au bénéfice des biens, services et prestations disponibles pour les citoyens. (Lafore Robert, 2014).

La notion d'inclusion est liée à cette définition, dans le sens de « référer potentiellement tous les publics aux structures et organisations de droit commun ».

Cependant, Géraldine Duvermeuil en fait cette définition : « Il s'agit de l'écart entre le droit juridiquement affirmé et le droit effectivement exercé » (Duvermeuil Géraldine, 2014)

La compréhension de l'accès aux droits ne peut se faire que par la prise en compte d'un contexte historique et politique. En effet, cette notion se construit différemment au fil du temps et en fonction du pays dans lequel ces droits sont appliqués. Se construit des politiques d'insertion et d'exclusion à travers l'accès aux droits.

La France reste un des pays les plus « social » du monde, grâce à la solidarité nationale et sa politique sociale (Dreyfus Bernard, 2014).

En France, s'est construit historiquement un Etat social qui est passé « d'une socialisation par normalisation à une socialisation par développement des capacités individuelles pour jouer sa partition avec efficacité. » (Lafore Robert, 2014). Ainsi ont été privilégiées les capacités personnelles, c'est-à-dire que c'est à chaque personne de développer des solutions par elle-même pour accéder à une certaine socialisation, par exemple, aux conditions de la mobilité. Ainsi, pour les personnes à mobilité réduite, la solution individuelle serait l'abonnement à des transports spécialisés relativement coûteux ; la solution collective serait l'aménagement de plateformes mécanisées d'accès pour les fauteuils roulants dans les transports collectifs publics, au prix d'un voyage normal.

En effet, L'accès aux droits devrait contribuer à la non-discrimination. Le principe de non-discrimination, selon Robert Lafore, contribue à « reconnaître les différences réelles qui constituent des désavantages pour des groupes spécifiques ou des minorités (genres, ethnies, religions, handicaps, etc...), les nommer et les résorber, cela pour protéger les individus (...) et leur permettre à la fois de vivre leur différence et de participer avec les mêmes atouts que les autres au fonctionnement social ».

Non recours aux droits

Philippe Warin (2013) définit cette notion par « **Le manque d'information qui représente un obstacle à l'accès aux prestations sociales (financières et non financières)** ». Il fait le constat que **l'information en masse des publics a des effets limités.**

Les non recours aux droits ont été évalués par plusieurs études, par exemple :

- En 2010, 50% de taux de non recours au RSA et entre 53, 67% de non recours aux ACS et 24% de non recours à la CMU (Warin Philippe, 2013).
- Le non recours au RSA activité est estimé à 68% et concerne surtout les travailleurs pauvres ce qui est dû principalement à une certaine méconnaissance du dispositif (Warin Philippe et Mazet Pierre, 2014)
- 20% des bénéficiaires potentiels n'ont pas recours à la CMU-C, pour les ACS c'est 70% des bénéficiaires potentiels (Dreyfus Bernard, 2014).
- Non recours à l'ACS en 2012, seules 30 à 40% des personnes éligibles auraient fait valoir leur droit (Gethmuller Sophie, 2014).

Selon Delavoye et Michon⁴⁸, les motifs du non-recours peuvent être multiples. En voici les principales:

- Les personnes se croient non éligibles aux aides
- Usure ou fatigue et poids du quotidien qui empêchent toute revendication des droits
- Peur de la stigmatisation et dignité de la personne
- Dispositif trop lourd, complexité des procédures
- Manque d'information
- Complexité des règles de calcul
- Révolte contre le système
-

Constat est fait que les actions d'information en masse restent limitées, il faut donc des actions plus individualisées avec des interventions ciblées, avec un bon rapport d'efficience, car cela représente un coût humain certain.

Philippe Warin propose des actions d'explication ciblées et individualisées, une **simplification des procédures, une obligation des actes administratifs et une information accrue des « publics vulnérables »**. Il ne faut pas se contenter d'une communication institutionnelle sur les droits, ils doivent être accompagnés d'un apprentissage des droits pour les usagers. (Warin Philippe, 2013). En effet, la mission de recherche-action menée par A.L.Michon (Michon A.L, 2014) propose en axe d'amélioration 3 étapes claires : informer/détecter, orienter et simplifier.

⁴⁸ Delevoeye J.P. et Michon A.L, 2014

PARTIE II

DEMARCHE DE L'ETUDE COLLABORATIVE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE

II.1 Opportunités d'une étude collaborative

Sur le territoire de Metz Métropole, plusieurs groupes d'acteurs politiques et associatifs réfléchissent à des solutions pour l'accès aux transports et pour favoriser le droit à la mobilité. Dans le cadre de la révision du Plan de Déplacement Urbain, l'Agence d'Urbanisme d'agglomérations de Moselle (AGURAM), le syndicat du SCoT (Schéma de Cohérence Territoriale) de l'Agglomération Messine (SCoTAM) et Metz Métropole ont lancé une Enquête Déplacements Grand Territoire auprès des habitants des intercommunalités en 2015⁴⁹. Cette enquête a pour objectifs de « Mieux quantifier et qualifier les déplacements des habitants, comprendre leurs modes de vie » et « Alimenter les politiques de déplacement et d'aménagement du territoire à l'échelle du bassin de vie ».

Le Conseil de Développement Durable (CODEV) a aussi réalisé une étude sur les formes de mobilités à l'échelle du territoire de Metz Métropole qui révèle des freins à la mobilité, évalués par les acteurs socio-économiques (entreprises, organismes sociaux et d'enseignement). Ces freins concernent principalement les jeunes non véhiculés, les personnes en vulnérabilité économique, les personnes en perte d'autonomie.

Concomitamment, fin 2015 et début 2016, un groupe de travail interne au RESAM⁵⁰ a réfléchi aux questions de l'accès aux transports des personnes en situation de précarité, accompagnées par les associations du Réseau, suite à l'étude initiale « Projet de gratuité des transports pour publics ciblés » conduite par le Réseau concernant l'accès aux transports, aux soins, au logement, aux droits sociaux, à la formation et à l'emploi pour les personnes accompagnées par les associations du Réseau.

En 2017 et 2018, à l'issue de plusieurs réunions d'un groupe « transport » auquel participent des représentants de Metz Métropole, du CODEV, du RESAM

⁴⁹ Enquête réalisée par l'AGURAM sur un support du Centre d'Etudes CEREMA, auprès d'un échantillon de représentatif de 9 600 résidents entre novembre 2016 et mars 2017. L'objet de l'enquête est une « Photographie des pratiques de mobilité des habitants du territoire ».

⁵⁰ RESAM Réseau de Solidarité des Associations Messines

et du CCAS de Metz, les acteurs se rejoignent sur une préoccupation commune relative à la mobilité des personnes en situation de précarité ou de handicap et de perte d'autonomie. Les études déjà réalisées n'ont pas atteint ces populations vulnérables, dont le nombre et les conditions de vie et d'accès aux transports reste mal connu, sinon par des données éparses.

Les acteurs convergent alors pour un diagnostic partagé sur les pratiques de mobilité, les conditions de l'accès aux droits et les besoins d'accessibilité des personnes accompagnées par les associations du RESAM.

L'Institut Régional de travail Social de Lorraine est sollicité en 2016, pour participer à l'élaboration d'une étude sur les besoins des personnes vulnérables en matière de transport et d'accès aux droits. L'IRTS de Lorraine propose alors de poursuivre, en 2018, une recherche collaborative en vue d'affiner la connaissance des pratiques de mobilités et des besoins des publics vulnérables sur le territoire intercommunal.

Metz Métropole, le Conseil de Développement Durable de Metz Métropole et le Centre Communal de l'Action Sociale de la Ville de Metz, s'associent au projet, en vue d'affiner la connaissance des pratiques de mobilités et des besoins des publics vulnérables sur le territoire intercommunal.

L'IRTS de Lorraine, est sollicité pour co-élaborer la méthodologie du diagnostic « des mobilités des personnes en situations de vulnérabilité et conditions d'accès aux droits et aux services », sous la forme d'une étude en deux volets:

- Un premier volet d'entretiens et de recueil d'informations auprès d'une dizaine d'associations mobilisées sur la question de l'accès aux droits et aux transports ;
- Un deuxième volet d'entretiens approfondis et qualitatifs auprès des personnes concernées, résidentes ou prises en charge sur le territoire métropolitain.

L'étude sera réalisée par un groupe de quatre étudiants-chargés d'étude, encadré par des formateurs-chercheurs de l'IRTS de Lorraine et par un référent du CCAS de la Ville de Metz, site d'accueil. Elle se déroule sur un volume de 175h (cinq semaines) réparties sur une période de huit mois (juin 2018 à février 2019)⁵¹.

Ainsi, les parties prenantes de la recherche action collaborative, en accompagnant l'élaboration d'informations et de solutions pour améliorer les conditions des mobilités des personnes vulnérables sur le territoire de Metz-Métropole, contribuent aussi à la formation des ingénieurs sociaux.

⁵¹ La formation pratique s'inscrit dans le domaine de formation « Conception et conduite de recherches et d'actions » validée par la présentation d'un rapport collectif d'étude devant un jury composé par l'organisme de formation et la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (Arrêté du 2 août 2006 relatif au Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale).

II. 2 La démarche de recherche action collaborative

La recherche action collaborative (RAC)⁵² a pour projet d'associer les acteurs chargés du développement d'un champ d'activités à des chercheurs chargés d'éclairer un segment de ce champ pour le transformer avec les acteurs. Le projet heuristique des RAC dépasse les buts de la recherche scientifique expérimentale, essentiellement centrés sur la construction de données, l'administration de la preuve et l'élaboration de modèles explicatifs. Dans le cas d'une RAC, chercheurs et acteurs participent à la construction d'une réflexivité commune, à la co-construction d'une connaissance partagée et à la conception du changement des contextes et des systèmes d'action. L'étude collaborative engagée avec les parties prenantes de Metz Métropole et du RESAM se rapprochent des RAC sur au moins deux principes :

- Le partage régulier des informations entre acteurs et chercheurs,
- L'élaboration progressive d'une connaissance objectivée par allers et retours entre l'énonciation des problèmes à étudier et la mise en preuve de l'existence des faits.

La validité des informations et les conditions de leur production sont discutées tout au long du processus par d'une part, les acteurs commanditaires et/ou les bénéficiaires de l'étude et d'autre part, les chargés d'étude et les formateurs-chercheurs. Ainsi, au fil de la production des données, l'étude devrait parvenir à des formes nouvelles de représentation des problèmes à résoudre et à la « construction de nouvelles significations », élaborées au sein de « réseaux d'acteurs spécifiques qui permettent la production d'accords sur le sens des actions » (Lascoumes, 2010, p.632)⁵³.

Pour ce faire, la « traduction » des langages scientifiques dans les langages politiques et réciproquement, procède d'une co-élaboration des énoncés en vue de dépasser les *dissensus* qui s'expriment généralement entre les instances chargées de politiques publiques, les corps intermédiaires, les administrés, etc.⁵⁴

L'étude se déroule en six étapes, intégrant des moments de rencontre avec les commanditaires :

- 1-co-élaboration du cahier des charges avec les commanditaires constitués en comité de pilotage,
- 2-explorations, observations, recherches documentaires et préenquêtes,

⁵² Les chercheurs ignorants (2015), *Les recherches-actions collaboratives : une révolution de la connaissance*, Rennes, Presses de l'EHESP

⁵³ Pierre LASCOUMES (2010). « Traduction », *Dictionnaire des politiques publiques*, Presses de Sciences Po, p.632-640.

⁵⁴ Frédérique STREICHER (2015). « Commandes publiques et ingénierie sociale : modélisation d'un processus de co-élaboration d'études sociologiques », in Les chercheurs ignorants (2015), *Les recherches-actions collaboratives : une révolution de la connaissance*, Rennes, Presses de l'EHESP, p.109-118.

- 3-problématisation en accord avec les commanditaires et les groupes engagés,
- 4-recueil de données à partir d'outils d'investigation validés par les commanditaires,
- 5-analyse-interprétation des résultats,
- 6-diagnostic-préconisations discutés en comité de pilotage.

C'est pourquoi, les travaux de recherche qui se sont déroulés entre mai 2018 et mai 2019 ont été scandés par plusieurs rencontres et réunions en vue de co-laborer l'objet de l'étude, les méthodes d'investigation et d'analyse des résultats, la mise en perspectives pour l'amélioration des interventions en direction des métropolitains rencontrant des freins à la mobilité.

La démarche collaborative mise en œuvre afin d'associer les acteurs associatifs et territoriaux à la production d'informations sur les modes d'usage des transports et les mobilités des personnes en précarité économique ou à mobilité réduite s'est déroulée selon le calendrier suivant :

- Le 11/04/2018 à lieu une première rencontre « Etude Transports » avec les partenaires identifiés comme membres du futur COMITE DE PILOTAGE (COFIL) : Metz Métropole, Agglomération de Metz représentés par Mme Isler BEGUIN, RESAM, CODEV, CCAS de Metz, équipe DEIS⁵⁵ IRTS, pour l'élaboration de cette étude . Cette rencontre a pour objectifs :
 - De circonscrire l'objet en fonction des préoccupations des différents partenaires et du temps contraint à y consacrer.
 - De s'accorder sur le titre de l'étude : « mobilité des personnes en situation de vulnérabilité pour l'accès aux droits et aux services sur le territoire de Metz Métropole ».
 - De reformuler les attentes des différents partenaires, l'équipe étudiante DEIS de l'IRTS propose de poursuivre le travail engagé, par une étude sur les accès aux droits liés aux modes d'usage des transports sur le territoire de Metz Métropole.
 - De rédiger le cahier des charges.
 - De formaliser la convention de partenariat et de formation pratique.
 - De s'accorder sur les modalités de financement de l'étude est en cours.
 - Définir un calendrier d'interventions et de rencontres.

⁵⁵ DEIS : Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

- Le 27/06/2018 se réunit le 1^{er} COPIL, composé des parties prenantes : Metz Métropole dont le Pôle Transport, l'AGURAM, le CCAS de Metz, Le RESAM, l'IRTS. Un état d'avancement de l'étude effectué par les étudiants présente :
 - Les informations sur les travaux de recension documentaire
 - Présentation du projet de cahier des charges
 - Information sur les rencontres avec les Associations et leurs équipes professionnelles en contact avec les publics concernés.
- Présentation du questionnaire, en cours d'élaboration, destiné aux enquêtes du 18 au 21 septembre 2018 auprès d'une cinquantaine de personnes proposées par des associations
- Présentation des conventions de partenariat et de formation pratique en vue de leur signature par les parties prenantes (Metz Métropole, CCAS, ALFOREAS⁵⁶ –IRTS).

Chacun des membres du COPIL a pu apporter des précisions sur les différents points abordés, en particulier :

- La récurrence d'une demande de gratuité des transports depuis 2014,
 - L'élargissement de tarifs préférentiels aux étudiants,
 - La particularité des personnes en situation de handicap,
 - La fracture numérique,
 - La mise à disposition de cartes sur le réseau ainsi que de l'offre de transport sur le territoire,
 - La nécessaire prise en compte de la dimension sociale de la question de mobilité, dont certains éléments de l'étude peuvent être pris en considération dans le cadre de la révision du PDU⁵⁷,
 - des propositions de contacts (TAMM⁵⁸, AGURAM⁵⁹) et d'autres partenaires intéressés par l'étude,
 - une focale sur « la mobilité active vélo ».
-
- De juillet à octobre 2018 : les douze associations et services sociaux parties prenantes de l'étude ont accueilli les chargés d'étude pour des entretiens professionnels destinés à présenter les actions en direction des publics vulnérables et à contribuer à l'élaboration d'une liste d'enquêtés qui feront partie de l'échantillon.
-
- Le 29 novembre 2018, une Réunion technique s'est tenue entre les chargés d'étude et la responsable du Pôle Mobilité Metz Métropole, un

⁵⁶ ALFOREAS : Association Lorraine de Formation et de Recherche en Action Sociale

⁵⁷ PDU : Plan de Développement Urbain

⁵⁸ TAMM : Transports de l'Agglomération de Metz Métropole

⁵⁹ AGURAM : Agence d'Urbanisme d'Agglomérations de Moselle

responsable de la Délégation des transports (DSP), un responsable de la révision du plan de déplacement urbain, un expert en cartographie. Plusieurs objectifs étaient assignés à cette rencontre :

- Information sur le processus de l'enquête depuis juin 2018, l'Avancée de l'échantillon, la Méthode de traitement des données de l'enquête sur SPHINX et Excel ;
- Hypothèses à développer en matière de pratiques de déplacement ;
- Essai de cartographie pour calculer les trajets, Identifier l'origine des destinations et les lignes des déplacements ;
- Identifier plusieurs pôles générateurs de déplacements au regard des quartiers d'habitat ;
- Identifier les zones non desservies et notamment les zones sombres où l'emploi n'est pas accessible.
- Discuter les freins à la mobilité, au regard des premiers résultats de l'étude, notamment les grilles tarifaires, la structure de l'offre de service en transports collectifs.

- Le 07/12/2018, le COPIL se réunit une deuxième fois : les premières données issues des enquêtes de septembre-octobre 2018 sont présentées pour faire le point sur l'avancée de l'étude, préciser les hypothèses de recherche, resituer l'échantillon des usagers concernés, exposer les types de déplacements liés à l'accès aux soins, à l'emploi, aux démarches administratives, aux courses, aux loisirs et à la culture. Cette présentation fait apparaître l'incidence des tranches de revenus sur l'usage des types de transports et sur la mobilité des publics partiellement ou totalement insolubles. Elle présente ainsi des formes de non recours, des processus de décisions, des modes d'usage, des stratégies de remplacement mises en œuvre par les usagers rencontrant des formes de vulnérabilité, en matière de déplacements.

Les premières analyses à plat démographiques et économiques ont également été soumises au COPIL. Un débat a suivi qui a permis de pointer les difficultés de mobilité rencontrées par ces personnes vulnérables et plus particulièrement sur l'utilisation des transports en communs : le coût, l'affluence aux heures de pointe, l'accueil dans les bus. Des préconisations ont émergé à la suite de cette discussion.

- Le 12 mars 2019 a été organisée une réunion avec les associations qui ont collaboré à l'enquête afin de leur présenter l'état d'avancement sur la question. Les représentants associatifs présents, ont confirmé et développé les résultats de l'enquête, et ont proposé des solutions d'amélioration concernant la mobilité et l'accès aux droits des publics qu'ils accompagnent.

- Le 13 mai 2019 une troisième réunion du COPIL sera destinée à la présentation et à la discussion de l'ensemble des résultats de l'étude et de propositions de pistes d'amélioration.

II.3 Phasage de l'étude et Objectifs de recherche

La recherche action collaborative réunit, autour des étudiants chargés d'étude en formation au DEIS et leurs formateurs, les instances initiatrices et les associations participantes.

Dans une première phase (avril-octobre 2018), une recension des travaux de recherche et des statistiques disponibles, ainsi qu'un état de la question des « mobilités et des conditions de l'accès aux droits », seront entrepris par les étudiants chargés d'étude, en collaboration avec les parties prenantes.

Parallèlement, des rencontres entre les chargés d'étude et une dizaine d'associations du RESAM permettront de co-analyser les problèmes pratiques liés à l'accès aux transports et aux droits, puis les pistes de solutions proposées ou expérimentées par les opérateurs et/ou les publics concernés.

Dans un deuxième phase (septembre-octobre 2018), l'investigation se poursuivra par des entretiens qualitatifs (semi-directifs) auprès d'un échantillon restreint d'une cinquantaine de personnes accompagnées par les associations. Ces entretiens seront destinés à approfondir la connaissance des pratiques de déplacements, des modes d'usage des transports, des difficultés de mobilité, des alternatives expérimentées par les publics accompagnés, de leurs propositions d'amélioration.

Dans une troisième phase (novembre 2018- février 2019), les étudiants chargés d'étude réaliseront un rapport d'analyse des résultats et des pistes d'amélioration en liens avec les pratiques d'usages des personnes concernées et avec la structure de l'offre de transport sur la Métropole, la morphologie urbaine, les partitions spatiales et lignes de fractures socioéconomiques repérées lors de l'enquête qualitative, qui seront à confirmer par des investigations à plus grande échelle statistique.

Les objectifs de recherche et les résultats de l'étude seront déclinés selon les thématiques de la problématique de l'accès aux transports, élaborée par les parties prenantes de l'étude collaborative.

Les objectifs permettent de dimensionner le recueil des données et de structurer les résultats attendus à l'issue des enquêtes : l'expérience pratique des usagers des transports dans l'espace urbain et péri-urbain, les formes différenciées de mobilités, les conditions de vie socioéconomique, les conditions de l'accès aux droits sociaux.

Ainsi, huit objectifs de recherche ont été définis dans le cahier des charges de l'étude, auxquels s'associent des hypothèses de recherche destinées à être vérifiées par le traitement des entretiens qui seront conduits auprès d'un échantillon de personnes considérées « vulnérables ». Les hypothèses sont réparties par objectifs, mais elles restent transversales à plusieurs objectifs.

Objectif 1 :

Décrire et spatialiser les types de déplacements (distances, modalités, fréquences et objets etc.) pour l'accès aux services (marchands, publics, sanitaires, sociaux, éducatifs, culturels, sportifs, etc.).

Hypothèses :

- 1.1. Les déplacements sont fonction du lieu de résidence, des objets et des fréquences de déplacement, des profils sociaux des personnes.
- 1.2. Selon les objets des déplacements, les modes d'usage varient.

Objectif 2 :

Identifier les effets de la morphologie des espaces urbains et péri-urbains sur la fréquence et la qualité des déplacements en lien aussi avec l'organisation de l'offre de transport et ses temporalités.

Hypothèses :

- 2.1. La structure de l'espace urbain contribue au maillage de transports car les périphéries interurbaines et le péricentre de Metz sont surtout configurés pour la circulation des voitures et des transports en commun. Structurellement, il contraint les personnes dans leurs déplacements. Les personnes qui ne disposent pas de véhicule individuel voient leurs choix des modes de transports se réduire.
- 2.2. La structure viaire et les liaisons entre les quartiers d'habitat et les pôles de service organise la continuité des déplacements et/ou des coupures.

Objectif 3 :

Décrire les facteurs d'inaccessibilité relatifs à des incapacités physiques conjuguées à une inadaptation des espaces de circulation et des équipements.

Hypothèse :

Un environnement urbain qui n'est pas aux normes d'accessibilité accentue le handicap pour les personnes ayant des difficultés à se mouvoir physiquement. Il existe des compensations pour pallier ces difficultés. Lorsqu'elles ne sont pas compensées, il existe des effets d'isolement et de non recours.

Objectif 4 :

Définir l'incidence des tranches de revenus sur l'usage des types de transport et sur la mobilité des publics partiellement ou totalement insolvables.

Hypothèse :

Le niveau de revenu disponible structure les modes de déplacement et des ressources alternatives mobilisées pour se déplacer.

Objectif 5 :

Elaborer une typologie des compétences et des aptitudes à mobiliser permettant de circuler dans l'espace urbain et périurbain : modes de transports, équipements, informations sur l'offre de service et l'accès aux droits, et les soutiens associatifs ou institutionnels par les services sociaux.

Hypothèse :

Appropriation cognitive de l'espace (idée des cartes mentales) des personnes participant au développement de savoir-faire dans l'usage de l'offre de transport.

Objectif 6 :

Définir les processus des décisions (calculs rationnels), les modes d'usages, les stratégies de remplacement mis en œuvre par les usagers en matière de déplacements.

Hypothèses :

6.1. : Les personnes adaptent des stratégies de déplacements en fonction des accès aux droits qu'ils priorisent. Les personnes utilisent « des systèmes D » et mobilisent leur entourage familial, amical afin de compenser les freins à la mobilité.

6.2. Les usagers évaluent l'offre de transport à partir de leurs expériences dans la pratique des modes de transport et des mobilités urbaines.

Objectif 7 :

Analyser les formes de recours aux aides associatives et/ou aux solidarités familiales, aux sociabilités de proximité et leurs effets sur les modes de déplacement mobilisés pour compenser les freins structurels à la mobilité.

Hypothèses :

Les associations et services sociaux publics contribuent à l'accès aux transports et aux droits des bénéficiaires, sous conditions. Alors que d'autres usagers qui n'en bénéficient pas rencontrent des freins pour leurs déplacements.

Objectif 8 :

Identifier les « bonnes pratiques » et les expérimentations locales, nationales, internationales en matière d'accès à la mobilité et aux droits, lister les propositions d'amélioration de la part des acteurs associatifs, des acteurs publics, et des personnes concernées qui ont participé à l'enquête.

Hypothèses :

8.1. : Il est possible de transférer des bonnes pratiques ou expérimentations qui ont été mises en place par d'autres métropoles au niveau national et international.

8.2. : L'apport de propositions d'amélioration du système des transports urbains sur le territoire de Metz Métropole provient d'expérimentations d'autres agglomérations, mais aussi des usagers locaux peuvent soutenir l'élaboration d'un projet innovant.

II.4 Méthodologie de l'enquête qualitative

Pour favoriser l'accès aux pratiques de mobilité de la part des personnes enquêtées et pour contribuer à l'approfondissement des connaissances produites par les précédentes enquêtes, un choix méthodologique déterminant a été de privilégier une approche qualitative, c'est-à-dire le recueil et l'analyse de « qualités » attachées aux enquêtés : par exemple, les caractéristiques sociodémographiques et économiques qui conditionnent des modes des transports selon chacun des usagers interviewés. Ce parti méthodologique insiste sur les pratiques individuelles, en s'appuyant sur la parole de chaque enquêté (*verbatim*) qui décrit concrètement ses comportements en situations puis donne son opinion sur ces situations.

Les données sont qualitatives non seulement parce qu'elles « qualifient » des caractéristiques précises mais aussi parce qu'elles dévoilent des séries d'éléments singuliers de « qualité », non accessibles aux sondages quantitatifs qui produisent des tendances globalisées sur des échantillons de centaines ou milliers de personnes.

Cependant, une étape de quantification des résultats intervient ensuite en vue de calculer les fréquences des comportements et d'agrèger les données dans des typologies signifiantes (croisement de variables) qui permettent de classer et d'interpréter les différentes pratiques d'usage, dans une population caractérisée.

La combinaison des données qualitatives et quantitatives donne matière ensuite à des résultats synthétisés dans des profils types d'usagers des transports, de mobilités et d'accès aux droits et services.

Cette méthode impose un nombre limité d'enquêtés car la priorité est d'approfondir dans le détail certains comportements et certaines représentations sociales. C'est pourquoi, l'extrapolation des résultats depuis un échantillon restreint à une population plus grande n'est pas recommandée, car, le groupe enquêté n'étant pas statistiquement représentatif, les calculs de probabilité ne sont pas pertinents. En effet, l'enquête qualitative est destinée soit à explorer une question de recherche, soit à approfondir la connaissance d'une population.

Ainsi, les informations produites et la structure des données étudiées pourront donner matière à des sondages étendus à des échantillons construits sur des bases de données constituées et alimenter les études conduites par des observatoires dotés d'outils de recueil systématique.

II.5 Construction de l'échantillon contextuel

La constitution d'un échantillon représentatif exige que toutes les personnes d'une population concernée par une enquête aient la même probabilité de faire partie de la population sélectionnée. Ainsi, les échantillons représentatifs sont construits à partir d'un tri sélectif aléatoire dans une base de données exhaustive et mise à jour régulièrement. Cette situation idéale est rare dans les contextes où se déroule des études en sciences sociales, car ce *process* est très coûteux en temps et en financements du travail d'expertise et de statistiques.

Dans le cas de l'étude sur les « mobilités des personnes en situations de vulnérabilité », l'échantillon a été préfiguré en tenant compte des préoccupations des partenaires de l'étude. Il s'agit d'obtenir un échantillon multi facettes permettant l'approche de plusieurs types de problèmes. Aucune base de données n'était constituée des caractéristiques d'une population en situation de vulnérabilité, particulièrement hétérogène.

C'est pourquoi un échantillon contextuel a été élaboré en prenant appui sur les associations du RESAM :

- Une base de sondage théorique de 53 personnes a été élaborée incluant des profils différenciés de personnes à enquêter au sein des douze associations et services sociaux engagés, en tenant compte des âges et statuts dans le but de diversifier et de comparer les données ;

- Les personnes désignées ont été rencontrées sur place, dans les locaux des associations ou à leur domicile, sur la base du volontariat.

Le nombre prévisionnel de 53 enquêtes est déterminé aussi par le contexte de l'étude, sur le critère de sa faisabilité en cinq semaines. A l'issue des rencontres en novembre 2018, 42 personnes ont pu être contactées, soit un taux de réussite de 79 % par rapport à l'échantillon estimatif. Les facteurs de la déperdition de 11 enquêtés pressentis relèvent de :

- Refus signifiés par les personnes contactées ;
- Absences aux rendez-vous fixés ;
- Relais ou délais de réponses trop longs de la part de services et associations.

ASSOCIATIONS	ECHANTILLON FINAL	ECHANTILLON ESTIMATIF
AEIM	6	6
ANIMFLE	0	2
APF France Handicap	4	4
Armée du Salut	5	4
Boutique Logement	2	2
Equipe St Vincent	3	3
Fondation Abbé Pierre	3	4
CCAS	4	7
Foyer Carrefour	2	3
Habitat et Humanisme	3	4
Mission Locale	4	4
Secours Populaire	4	4
CMS Ars sur Moselle	2	2
CMS Centre Metz	0	2
CMS Metz-Sud	0	2
Total	42	53

II.6 Guides d'enquêtes

Le « mode de collecte principale de l'information » ⁶⁰ est constitué de deux guides d'entretiens :

- un guide d'entretien thématique, composé de questions ouvertes destinées à une enquête exploratoire auprès des associations et services sociaux.
- un guide d'entretien destiné au recueil d'informations auprès des personnes sélectionnées est composé de 100 questions ouvertes et fermées. Construit dans le logiciel SPHINX, il permettra de traiter systématiquement les données par des croisements de variables numériques et par la saisie de textes. Ce guide, se rapproche d'un questionnaire d'enquête classique car il est conçu pour d'une part, mesurer et comparer par des calculs arithmétiques les différents facteurs de mobilité et d'accès aux droits et d'autre part, recueillir les significativités subjectives que chaque locuteur induit dans ses actions et ses opinions, mais qui donne aussi des informations sur les expériences collectives vécues en matière de mobilités sur le territoire.

Le guide d'entretien destiné aux associations

Un premier guide d'entretien destiné aux associations a servi de support à la première étape de l'enquête destinée à construire la problématique des mobilités et de l'accès aux droits sur point de vue des services sociaux et associations parties prenantes de l'étude. Ce support de recueil d'informations comprend sept thèmes principaux :

- Principales Activités du service ou de l'association (demander les rapports d'activités)
- Historique : date de création, évolutions de la structure (demander documentation)
- Profils des publics accompagnés (niveaux de revenus, âges, lieux de résidence, type de logement)
- Problèmes spécifiques de mobilité (déplacements pour accès aux services) des publics concernés
- Modalités d'accès aux droits sociaux mises en place par la structure
- Constats sur les freins rencontrés

⁶⁰ L'enquête et ses méthodes d'entretien, A. Blanchet et A. Gotman, 128, Nathan, 1ere éd. 1992, P46.

■ Propositions d'amélioration

Le guide de questionnement destiné aux usagers

Les principales variables qui structurent le guide de questionnement sont :

- Données sociodémographiques et statuts civils.
- Données économiques du ménage.
- Données sur la mobilité. Sont répertoriés les modes d'accès, de transports et les fréquences pour accéder aux droits et services répertoriés : l'emploi, la scolarité, les soins, les courses, les administrations, les pratiques religieuses, les loisirs et la culture, les visites aux amis et à la famille.
- Les formes de non-recours et leurs motifs.
- L'usage du français et de l'informatique comme facilitateurs ou freins à l'accès aux droits.
- Appréciation sur les modes de transport et accessibilité des services et leurs propositions d'amélioration.

Le guide d'entretien est semi-directif, car il fait alterner les questions factuelles (catégorie d'âge, de sexe, statut civil, parcours résidentiel, situation budgétaire, et les questions qui appellent un récit original (pratiques de mobilité quotidiennes et exceptionnelles, incidents critiques, évaluation des systèmes de déplacement).

Mode de passation des entretiens

Après un contact avec les responsables des services sociaux et des associations du RESAM, les chargés d'étude ont pu rencontrer les équipes sur des rendez-vous pour de long entretiens, le plus souvent collectifs. Les rencontres avec les personnes sélectionnées ont débuté par l'accord de l'enquêté sur un engagement de communication formulé, garantissant l'anonymat des enquêtés. Tous les entretiens ont été enregistrés sur des supports « audio », avec l'autorisation des locuteurs.

Les entretiens ne débutaient pas sur les questions axées sur de l'état civil des personnes et leurs ressources budgétaires, mais sur les motifs et les pratiques de déplacement, les obstacles rencontrés dans leurs déplacements au sein de Metz métropole et dans l'accès aux services.

Dans cette échange, le ton de la conversation est de mise, même si l'enquêteur prend soin de rester à l'écoute, en limitant ses interventions, sinon par des questions « relances » pour demander des précisions. Ceci pour ne pas déstructurer le récit qui se développe spontanément dans l'échange.

Ainsi, le guide d'entretien se distingue ainsi fonctionnellement du protocole du questionnaire dans la mesure où il structure l'interrogation mais ne dirige pas le discours. (...). Ce guide a pour but d'aider l'interviewer à élaborer des relances pertinentes sur les différents énoncés de l'interviewé, au moment même où ils sont abordés. Cette technique permet donc, du moins en principe, à la fois d'obtenir un discours librement formé par l'interviewé, et un discours répondant aux questions de recherche. »⁶¹

⁶¹A. Blanchet et A. Gotman, 1992, p. 64

PARTIE III

RESULTATS DE L'ETUDE

III.1 Informations apportées par les associations participantes

III.1.1 Missions, actions et propositions

Au cours de la première étape des investigations, de juin à septembre 2018, les équipes de 15 associations et services sociaux départementaux ont participé à des entretiens. L'analyse de ces entretiens collectifs donne à voir l'amplitude des actions en direction des personnes vulnérables mises en œuvre par ces équipes professionnelles et bénévoles. Pour synthétiser au mieux la richesse des informations recueillies, une présentation des missions, actions et propositions des participants permet de prendre la mesure des situations vécues par les personnes accompagnées et des perspectives de soutiens engagées par leurs accompagnants.

AEIM

Siège Social : 18 Rue Stoxey -57070 METZ
Date de rencontre : Le 29-06-2018

Objet et missions de l'association

Objet : La prévention, l'orientation, l'accueil et la réinsertion sociale des personnes et des familles en difficultés.

Les missions

- Accueil
- Bilan et diagnostic
- Orientation
- Hébergement et logement
- Accompagnement social et médico-social
- Accompagnement spécialisé
- Accompagnement sanitaire
- Animations collectives et d'insertion

Fédération

Association de droit local (loi 1908) créée en 1962, composé de 3 pôles :

- Pôle hébergement Logement : Points d'accueil de jour, d'écoute et d'orientation de Fameck et Uckange, CHE AIEM Fensch, CHE M.A.R.S., accompagnement des situations de violence, Activités d'insertion par le logement et d'accompagnement budgétaire, résidence sociale « Haute seille », Pensions de famille maison de l'Orne Cloupage et « la maison Gauguin » Solgne et « Les sarcelles » Metz, inform'elles.
- Pôle Asile): DPA (Dispositif de Premier Accueil des demandeurs d'Asiles), dispositif hôtel (**Concerné par l'enquête**), CADA (Centre d'Accueil pour Demandeur d'Asile), HUDA (Hébergement d'Urgence pour demandeurs d'Asile), CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence pour personnes régularisées ou en cours de régularisation, dispositif réfugiés relocalisés)
- Pôle urgence : CAHU (Centre d'Accueil et d'Hébergement d'Urgence) et l'ABRI

Publics accompagnés

- Tout public en situation de précarité fréquentant l'espace public messin
- Jeunes femmes vulnérables et marginalisées
- Personnes en démarche de soins
- Personnes en situation d'urgence
- Femmes subissant des violences conjugales
- Public confronté à la violence
- Tout public sortant de CHRS
- Demandeurs d'Asile ou issus de demande d'asile (**Concerné par l'enquête**)
- Réfugiés

Modalités d'accès aux droits sociaux

- L'association finance les titres de transport, pour le dispositif hôtel, 43000€ à l'année. En faisant des choix, ils doivent cibler les titres de transport (pour raisons médicales et pour se rendre à l'association). Sont financés les titres de transport MET et TIM et train.
- Transport exceptionnel par l'association si la personne a besoin de se faire accompagner.
- 100€ d'aide pour se rendre à l'OFPRA

Problèmes spécifiques de mobilité

- Personnes en situation irrégulière qui ne peuvent pas bénéficier des tarifs de transports préférentiels grâce à la CMU
- Statut administratif bloquant tous les droits.
- Manque de bus pour les personnes habitant en périphérie ou en ZAC
- Mobilité difficile à pied dans certains cas, l'urbanisme n'étant pas adapté.
- Non maîtrise de la langue

Propositions

- Personnes en situation irrégulières aient les mêmes droits de réduction au transport que les personnes bénéficiant de la CMU
- Arrêts de bus supplémentaires, plus proche des hôtels
- Financement des transports scolaires pour les parents afin qu'ils puissent accompagner leurs enfants.
- Médecin à domicile

Association des paralysés de France, France Handicap

Foyer d'Accueil Polyvalent -4, Allée du Château 57070 St Julien les Metz

Date de rencontre : 27/06/2018

Objet et missions de l'Association

Depuis plus de 80 ans, APF France Handicap se mobilise pour défendre les droits et accompagner les personnes en situation de handicap et leurs proches au quotidien.

Plaidoyer général

- Permettre l'exercice de la citoyenneté et respecter la dignité des personnes
- Concevoir et aménager un environnement accessible à tous
- Assurer une éducation et une scolarité pour tous
- Ouvrir la vie professionnelle à tous
- Garantir un revenu d'existence décent à tous
- Financer toutes les dépenses liées au handicap
- Préserver la santé et le bien être de chacun
- Permettre et améliorer la vie de famille
- Reconnaître la vie affective, sentimentale et sexuelle
- Soutenir l'accès aux loisirs, aux pratiques culturelles et sportives, aux vacances avec tous

Public accompagné

Le Foyer d'Accueil Polyvalent accueille 20 résidents plus 6 personnes sur les appartements extérieurs. Certains résidents sont hébergés sur la structure et d'autres sur des appartements sur site. Ces différents lieux de résidence sont rattachés à la structure. Les résidents sont des personnes en situation de handicap moteur avec ou sans troubles associés, qui travaillent à temps plein ou partiel qui ne relèvent pas d'ESAT (Etablissement de Services et d'Aide par le Travail). Ils peuvent travailler bénévolement.

Modalité d'accès aux droits sociaux

Chaque résident est suivi par un coordinateur et un référent qui les accompagnent entre autres dans leurs démarches d'accès aux droits

Accès aux soins : chaque résident est suivi par son propre médecin et peut être accompagné s'il le désire. Pour accéder à l'hôpital, la personne peut s'y rendre seul ou accompagné par la famille.

Accès à la culture : soit les éducateurs proposent des activités, des sorties individuelles et/ou collectives ou une personne repère une activité, dans ce cas elle peut s'y rendre seul ou être accompagné par un éducateur.

Accès à l'autonomie des personnes pour prendre les transports en commun par un suivi individualisé en les accompagnants plusieurs fois.

Problèmes spécifiques de mobilité

La majorité des services sont disponibles à St Julien (santé, loisirs, courses...). Les résidents y accèdent en se déplaçant en fauteuil (électrique ou manuel) ou à pieds. Ils sont plus réticents à se rendre sur Metz en fauteuil car ils ont peur de tomber en panne et d'en affronter les conséquences. De plus ils craignent la ville car ils ne s'y sentent pas en sécurité : la foule et les difficultés pour s'y mouvoir, le regard de l'autre.

D'autres personnes sont atteintes de problèmes psychiques, cognitifs, n'arrivent pas à se repérer. Il s'agit alors pour les éducateurs de les accompagner et mettre en place un apprentissage pour dépasser ces freins afin qu'elles puissent se déplacer seuls.

En dehors de ces moyens de transport individuels les résidents peuvent utiliser les transports en commun :

- Le METTIS : véhicules et stations sont tous accessibles et proposent des équipements pour faciliter les déplacements mais aujourd'hui **il n'existe que 2 lignes** et aucune ne passe par St Julien. Tous les véhicules METTIS sont équipés de 2 emplacements « Usager en Fauteuil Roulant ».
- Les bus : si le maillage couvre bien le territoire de l'agglomération de Metz, **les arrêts du réseau ne sont pas tous accessibles aux fauteuils roulant. Un seul fauteuil par bus**, il est donc difficile de prévoir une sortie à 2 à moins de trouver un taxi dont le chauffeur accepte de prendre en charge les fauteuils et leurs propriétaires
- Les Transports en Commun de la Région Messine (TCRM) proposent un service de transports aux personnes à mobilité réduite ACCELIS. Sous réserve d'acceptation du dossier, ce service

permet des déplacements en porte à porte dans l'agglomération de Metz Métropole **sur réservations** au minimum 24h à l'avance pour une **prise en charge qui n'est pas garantie** et des annulations de trajet obligatoires **sous peine d'amendes** qui s'effectuent la veille avant 19 h. Les tarifs sont plus chers que sur l'ensemble du réseau MET' 2,20€/trajet au lieu de 1,70€ et il n'y a pas de possibilité d'abonnement.

- En dehors du réseau le MET' ou TIM (Transport Interurbain de la Moselle), les résidents peuvent faire appel au GIHP (Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées) qui proposent des transports adaptés mais le coût est supérieur à celui d'un taxi !

Malgré les efforts consentis en matière de véhicules, de voirie et d'informations aux voyageurs en situation de handicap, il s'agit pour ces usagers d'avoir une organisation sans faille, d'anticiper au plus tôt un déplacement et /ou choisir un itinéraire adapté. Pas de place à l'improvisation (au risque de se déplacer par des moyens individuels) ou un aléa de dernier moment (problème de santé à prévoir la veille) au risque de payer une amende. De plus le coût du transport collectif est très élevé pour une population dont les revenus n'excèdent pas le montant de l'Allocation pour Adulte Handicapé (AAH), soit 860€ à ce jour

Propositions

Des négociations sont en cours entre l'établissement et le MET' pour que les bus ACCELIS puissent s'adapter aux horaires de l'ESAT (Etablissement de services et d'aide par le Travail). Parfois les horaires de travail de l'ESAT sont adaptés pour correspondre à celles des transports ACCELIS.

Les personnes handicapées souhaiteraient que les chauffeurs de bus soient plus compréhensifs lorsqu'ils accueillent des PSH (Personnes en Situation de Handicap) dans leur bus, qu'ils se garent parallèlement aux trottoirs afin de sécuriser la descente ou la montée en fauteuil, que les plates-formes des bus fonctionnent.

Revoir le fonctionnement d'ACCELIS : ticket moins chers, possibilité d'abonnement, meilleur communication entre la plate-forme de réservation et les chauffeurs car il y a des oublis de ramassage.

Au niveau de l'offre, il y a tout ce qu'il faut pour répondre à la loi mobilité, mais cela manque de bon sens, de coordination par rapport aux horaires, au coût, à l'accessibilité. Les chauffeurs ne sont pas suffisamment formés à l'accueil des personnes à mobilité réduite.

La gratuité n'est pas la solution : « Pourquoi ce serait gratuit pour les personnes handicapées et pas pour les personnes valides ? ». Par contre revoir les tarifs à la baisse est une nécessité pour ces personnes qui perçoivent les minimas sociaux.

Il faut que les PSH bénéficient des mêmes conditions d'accès aux transports en commun que les personnes valides.

Boutique logement

Maison des associations, 1 Rue du Coëtlosquet, 57 000 Metz
Date de rencontre : le 11-07-2018

Objet et missions de l'association

Objet L'association assure une mission d'accompagnement dans l'accès ou le maintien dans le logement des jeunes de 18 à 30 ans.

Les missions

- accueil, information, orientation.
- prospection locative.
- participation aux instances locales intéressées au logement et à la jeunesse.

Fédération

Le CCLAJ est adhérent de l'Union Nationale des CLLAJ, il fait également partie du réseau des plate formes « Loj'Toît » qui vise l'accompagnement des 15-29 ans en mobilité professionnelle. La structure a un statut associatif, elle est dirigée par un conseil d'administration.

Publics accompagnés

- Les jeunes de 18 à 30 ans.
- Les apprentis à partir de 15 ans dans le cadre de la plate-forme « Loj'Toît », soutenue par la Région Grand Est.

Les personnes incarcérées au centre pénitentiaire de Metz Queleu (à partir de 16 ans).

Modalités d'accès aux droits sociaux

- L'accès aux droits liés au logement est assuré par l'association : mise en place des dossiers d'aides en fonction des besoins et des profils des demandeurs.
- Quand il est nécessaire de mobiliser d'autres droits (CMU, prime d'activité), la Boutique Logement oriente les personnes concernées vers ses partenaires.
- Le fait qu'une partie des jeunes accompagnés soit en rupture familiale, les laisse isolés et sans soutien.

Problèmes spécifiques de mobilité

- Le premier problème est le manque de ressources de certains jeunes, ils sont alors obligés de faire appel à des connaissances (co-voiturage) ou à frauder pour se déplacer.
- Une grande majorité des jeunes accompagnés n'a pas le permis, son coût restant encore trop élevé, même si des aides existent (initiative du Foyer des Jeunes Ouvriers qui mobilise des moniteurs bénévoles afin de préparer les candidats aux épreuves).
- Certains quartiers ne sont pas suffisamment desservis.
- Les horaires des transports en commun ne correspondent pas aux horaires décalés de travail, en particulier pour les jeunes qui travaillent de nuit ou sont « postés ».
- Il est difficile pour certains jeunes de trouver un logement à proximité du lieu de formation ou de l'employeur. Ces solutions logement pourraient être une réponse aux difficultés de mobilité mais le coût des logements reste élevé, leur situation et leur typologie ne sont pas toujours adaptées aux besoins du public « jeune ».
- Les demandeurs d'asile rencontrent des problèmes de mobilité liées à la compréhension et à l'usage de la langue française.

Afin de faciliter la rencontre avec les publics bénéficiaires le CLLAJ met en place des permanences dans un certain nombre de mairies de Metz Métropole, ainsi que dans les quartiers politique de la ville (Borny, Metz Nord, Bellecroix et le Sablon).

Propositions

- Développement de navettes pour les zones d'emploi (ZAC d'Augny), afin de répondre à des problèmes d'horaires et de maillage.
- Le vélo peut être une solution dans certains situations (trajets réduits) et pour certains jeunes (en capacité physique de se déplacer, ayant les moyens de s'acheter et de stocker un vélo).
- Des lignes particulières pour les grandes entreprises du bassin.
- Le 1/2 tarif mensuel pour l'offre illimitée de déplacement est considéré comme raisonnable.

<p>CCAS ville de Metz Administration locale - 22A Rue de Wald Billy-57000 Metz Date de rencontre : Le 28-06-2018</p>
<p>Objet et missions de l'association</p>
<p>Objet Anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune</p> <p>Les missions</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'accueil et la gestion administrative ▪ l'intervention et l'expertise sociale ▪ les aides légales (les élections de domicile, l'aide sociale légale, la prise en charge des obsèques des personnes démunies, l'instruction à domicile) ▪ les accès aux droits (l'accompagnement social, le logement, la lutte contre la précarité énergétique. ▪ l'accompagnement du parcours de vie à travers les résidences autonomes ▪ l'accompagnement social et le développement de la vie sociale des seniors et de la solidarité
<p>Fédération</p>
<p>Le CCAS est un établissement public communal régi par le code de l'action sociale et des familles. Il se trouve sous l'égide de son conseil d'administration présidé par le maire. Le CCAS de Metz est divisé en 2 directions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le DASI (Direction d'Action Sociale et d'Insertion) ▪ La DRPA (Direction des Retraités et des Personnes Agées)
<p>Publics accompagnés</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnes en difficultés ▪ Personnes isolées ▪ Personnes âgées ▪ SDF
<p>Modalités d'accès aux droits sociaux</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mini bus mis à disposition pour les personnes âgées en résidence CCAS, une fois par semaine pour les déplacements courses. ▪ Aides financières pour les transports détournées, basées sur des aides alimentaires ou autres. « Nous allons par exemple jouer sur le poste alimentaire pour libérer l'argent sur la mobilité. » ▪ Orientation vers des services ou associations qui aident aux transports (Weemove, auto-école foyer Fomal, garages solidaires ▪ Aide financières pour les transports exceptionnels et spécifiques au projet de la personne, en général autour de l'accès à l'emploi
<p>Problèmes spécifiques de mobilité</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problèmes de financement des transports pour accéder à un emploi ▪ Non accès à l'automobile ▪ Manque de maîtrise sur l'utilisation des transports en commun ▪ Manque d'autonomie des personnes âgées ▪ Lenteur des aides administratives (pour ouvrir le droit à la CMU par exemple) ▪ Manque d'accessibilité aux transports pour les personnes handicapées ▪ Quartiers périphériques peu desservis ▪ Complexité du service de transport et des grilles tarifaires. ▪ Système Vélib peut adapté aux personnes vulnérables (il faut une carte bancaire) ▪ La mise en place du Metis à permis d'améliorer l'accès aux transports ▪ Aide aux transports de la mairie pour les personnes en emploi <p>Mini bus mis à disposition pour les personnes âgées en résidence CCAS, une fois par semaine pour les déplacements courses.</p>
<p>Propositions</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagnement personnalisé pour les déplacements, mais solution coûteuse

- Apprentissage à la prise des transports en commun.
- Permanences de quartiers
- Créer un budget spécifique au sein du CCAS pour l'aide aux transports
- Aide financière graduelle en fonction de la situation de bus sur des zones d'emplois mieux adaptées aux horaires de travail

CHRS et Foyer d'hébergement Carrefour

6 rue Marchant 57000 METZ

Le 29 juin 2018

Objet et missions de l'Association

Le projet associatif de Carrefour a été élaboré au fil du temps, depuis sa création en 1945-1946. Il prend ses racines dans une histoire locale, constamment renouvelée et dans différentes références morales, civiques, sociales qui ont en commun de se réclamer l'humanisme. Il a été réécrit en 2008. Le projet d'établissement(s) est un travail collectif associant les administrateurs, les personnels, les résidentes et les acteurs du réseau Accueil-Hébergement-Insertion.

Son l'objectif est l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Pour atteindre cet objectif, l'association gère un équipement social et éducatif polyvalent.

Celui-ci comprend :

- Un foyer de jeunes travailleurs (FJT -habitat Jeune)
- Un centre d'hébergement et de réinsertion sociale pour majeures relevant de l'aide sociale à l'hébergement (CHRS) de 36 places exclusivement pour de jeunes femmes
- Une maison d'enfants à caractère social (MECS) appelée Foyer d'Hébergement pour mineurs et jeunes adultes (ASE/PJJ) de 40 places spécialisé dans l'accueil de mineurs isolés
- Un Centre d'Adaptation à la Vie Active et d'Insertion Professionnelle (CAVAIP) pour mineurs et jeunes adultes
- une auberge de jeunesse (AJ)
- un centre international de séjour (CIS) orienté vers le tourisme social à destination des jeunes

Publics accompagnés

- jeunes salariés ou étudiants
- jeunes femmes en situation de rupture familiale et sociale
- jeunes mineurs isolés

Modalités d'accès aux droits sociaux

- -L'accès aux droits communs passent essentiellement par un accompagnement social
- Barrière administratives liées au fait de ne pas correspondre aux critères d'admission à un dispositifs.
- L'accès à la culture apparaît difficile pour un public en rupture, barrières liées à la perception de ne pas y avoir droit

Problèmes spécifiques de mobilités

- Il existe des zones plus difficile d'accès Moulin, Montigny les horaires de bus ne correspondent pas aux horaires de travail .
- Pour certains métiers aux horaires atypique, la boulangerie par exemple, l'usage du Met reste limité aux heures de fonctionnement du réseau
- Les mineurs isolés maîtrisent les usages sociaux des transports en commun mais pas le réseau départemental SNCF.
(cf. annexe note des mineurs isolés étrangers , des enfants de la mobilité confrontés à l'usage social des transports en communs français, écrite par Monsieur Yvon SCHLERET Président de l'association Carrefour le 04/07 /2017.

Propositions

- Projet d'aide à la mobilité interne à l'association : mutualisation des moyens de transports au travers de la création d'un parc mobylette et véhicule .
- Réflexion avec d'autres partenaires autour de cette mutualisation.
- Favoriser l'implication des jeunes dans le monde associatif , y compris par un accès à la mobilité géographique , pour leur permettre de redonner un sens à leur vie mais aussi de développer de nouvelles compétences .
- Pouvoir disposer sur l'agglomération messine de parking ou abris à vélo sécurisés

Fondation Abbé Pierre

Boutique solidarité / restaurant social / espace culturel

Administration locale – 7 rue Clovis 57 000 Metz

Date de rencontre : le 27-06-2018

Objet et missions de l'association

Objet : Créée en 1987, la Fondation Abbé Pierre a pour objet d'agir afin que les personnes démunies puissent accéder à un logement décent et à une vie digne. Son action s'articule autour du financement de projets liés au logement, de l'accueil et de l'aide aux sans-abri, de la sensibilisation de l'opinion et de l'interpellation des pouvoirs publics, fidèlement à la mémoire de l'abbé Pierre.

Les missions du service « boutique solidarité (horaires d'accueil de 8h à 11h30, et les horaires de repas)

Le service a été mis en place en décembre 2006.

- Servir des repas chauds quotidiennement tout en proposant aux personnes accueillies de nombreux services parmi lesquels : une bagagerie, des douches, une laverie, la domiciliation du courrier, des aides administrative et juridique, un soutien psychologique, des activités physiques et sportives.
- Durant l'hiver, les horaires d'ouverture de la Boutique sont étendus aux week-ends, de 10 heures à 14 heures, afin d'offrir un lieu d'accueil convivial aux personnes qui ne bénéficient que d'une solution d'hébergement d'urgence.
- « **Allo prévention Expulsion** » : ce numéro azur - 0810 001 505 apporte le plus en amont possible (dès les premiers impayés ou dès l'origine de la procédure) une information aux locataires afin de les guider dans les démarches juridiques et sociales visant à prévenir l'expulsion locative et de les orienter vers des structures à même de les accompagner dans ces démarches au plus proche de chez eux.
- les objectifs généraux étant de pouvoir se faire aider à faire valoir ses droits, remplir des papiers administratifs, régler ses difficultés financières, faire avec d'autres, partager des loisirs.

Fédération

La Fondation est financée à plus de 95% par des dons et du mécénat d'entreprises.

Parmi les partenaires à Metz on trouve : le CMSEA, médecins du monde, le CCAS, l'AIEM, habitat humanisme, les bailleurs publics.

Publics accompagnés

- Personnes en situation de marginalité (sans domicile fixe...).
- Familles en demande d'asile, familles déboutées de la demande, familles roms.
- 90% du public est composé d'hommes.
- Problèmes de toxicomanie et troubles psychologiques

Modalités d'accès aux droits sociaux

- Le nonaccès aux droits est important pour le public accompagné par le service.
- Les délais d'attribution des aides ou de traitement des dossiers sont trop longs, cela génère auprès des demandeurs un découragement certain.
- Le rapport aux administrations est aussi difficile à appréhender pour ces personnes, qui ne sont pas très à l'aise et ne maîtrisent pas les codes nécessaires à ce type de communication.

- Il existe aussi pour les personnes d'origines étrangères mais pas uniquement, des problèmes liés à l'usage de la langue française.
- La gestion des documents administratifs met en évidence des problèmes de lecture et d'écriture.
- Les démarches d'accès aux droits doivent être préparées, en particulier pour l'utilisation du bus.

Problèmes spécifiques de mobilité

- Problèmes de financement des transports pour accéder à la santé (hôpital Mercy).
- Non accès à l'automobile.
- Le fait que certains services soient excentrés par rapport au centre-ville de Metz (Union Départementale des Associations Familiales).
- Dans certains cas, la Fondation assure le transport de ses usagers grâce à ses camionnettes.
- Une très grande majorité du public de la Fondation est dans l'obligation de frauder (bus et train) quand il a besoin d'utiliser les transports en commun.
- Les agents manquent de civilité, les personnes se sentent mal considérées voire ignorées.

Propositions

- Gratuité des transports en fonction d'un barème, une gratuité sans stigmatisation.
- Mettre en place un titre de transport « à la journée ».
- Mieux adapter les horaires notamment dans le cadre de certaines correspondances (ZAC d'Augny, ST Julien).
- Améliorer les aménagements destinés aux déplacements en vélo.
- Diminuer les temps d'attente entre les bus d'une même ligne.
- Permettre aux associations de bénéficier de tickets de transport à des tarifs préférentiels, tickets qui pourraient ensuite être délivrés directement aux usagers.
- Assurer des transports pour l'accès aux sports et à la culture (activités ou événements qui ont lieu en soirée et/ou le week-end, donc à des horaires atypiques).
- La présence d'agents de médiation qui pourraient gérer les relations entre usagers et l'utilisation des transports, notamment en termes d'occupation des places et des espaces. Des dessertes pour les différents centres d'hébergement du territoire.

Fondation armée du Salut **« Secourir, accompagner, reconstruire »**

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale « Le Passage »- 15, En Nexirue 57 000 METZ

Date de la rencontre : 28 juin 2018

Objet et missions de l'Association

Date d'autorisation et d'ouverture : 02/10/1997

Statut : Etablissement d'utilité public

Objet Accueil et accompagnement des publics les plus démunis. Secourir, accompagner, reconstruire.

Les missions

- L'accueil
- L'hébergement
- L'alimentation, la nutrition
- Prestations de service social
- Prestations d'accès aux droits
- Insertion par le travail et l'activité économique
- Accompagnement vers et dans le logement
- Prévention et accès à la santé

Partenariat

- Mission Locale
- CMSEA (Comité Mosellan de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescent et des Adultes)
- Point Ecoute Jeunes
- Entreprises d'Insertion
- RESAM (Réseau de Solidarité des Associations Messines) : culture, citoyenneté, accès aux sports
- Ecole des sports de Metz
- CPAM
- Boutique Logement
- Pôle Emploi
- Instituts de formation : CFA
- CIO (Centre d'Information et d'Orientation)
- Galeries Lafayette
- Vestiaire de Metz St Martin

Public accompagné

Jeunes hommes de 18 à 25 ans célibataires, généralement sans toit, la plupart du temps sans ressource et/ou endettés, sans emploi et non-inscrits à Pôle Emploi. Ils sont nombreux qui présentent des conduites addictives et/ou des troubles psychiatriques.

La majorité est en rupture de liens, notamment familiaux et a peu de réseaux de solidarité familiale ou sociale.

Bien souvent ces jeunes majeurs ont été placés pendant l'enfance ou ont connu des suivis éducatifs ou judiciaires relevant de l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance) ou la PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse). Un certain nombre de jeunes de plus de 20 ans connaissent bien les centres d'hébergement dans lesquels ils ont séjourné à plusieurs reprises.

Quelques-uns toutefois, font leur premier séjour dans un centre d'hébergement, suite à un conflit important avec leurs parents ou parce qu'ils viennent des DOM ou d'un pays étranger.

Le public a beaucoup évolué depuis 2016. Le CHRS accueille aujourd'hui beaucoup de jeunes migrants : majeurs isolés et aussi des mineurs non accompagnés contestés par l'ASE. La population en demande d'asile est passée de 35% en 2013 à 70 % en 2018.

Modalités d'accès aux droits sociaux

Aide à l'ouverture ou la récupération effective des droits en matière d'état civil, de citoyenneté (inscription sur les listes électorales), d'accès aux prestations sociales : minima sociaux, allocations chômage, allocations familiales, retraite, indemnités. D'accès au logement social, de litiges relatifs au travail, d'accès aux aides facultatives (fonds d'aide, cantines, transports, loisirs.... De questions relatives aux conditions de séjour et au statut des personnes étrangères, de questions en relation avec la justice, de questions relatives aux droits de la famille, d'accès aux services bancaires, de consommation et de surendettement, de droit au logement opposable. Rendre les droits effectifs par l'aide à la compréhension des démarches, des procédures et des droits, l'aide à la constitution de dossiers, l'accompagnement physique si nécessaire, la mise en place de permanence par des organismes publics spécialisés (CPAM, CAF, Pôle Emploi, services sociaux territoriaux.

Problèmes spécifiques de mobilité

Le problème spécifique de mobilité repose essentiellement sur l'insolvabilité du public accueilli d'une part et sur la délocalisation de certains services publics (Mission Locale) d'autre part. La situation est particulièrement difficile pour les migrants qui se rendent souvent à Paris pour récupérer des documents ou en faire authentifier d'autres.

Certains d'entre eux cumulent les amendes pour fraude.

L'établissement n'a pas de ligne budgétaire ouverte pour le transport, ce n'est qu'une aide facultative

Propositions

La gratuité des transports en commun pour les personnes qui ne perçoivent que des subsides.

La gratuité du vélomet'.

Habitat et humanisme

6 bis Boulevard Paixhans 57000 METZ

Date de rencontre : le 28-06-2018

Objet et missions de l'association

Objet Habitat et Humanisme agit depuis 1992 dans les départements de la Lorraine. L'association et son Agence immobilière à Vocation Sociale H&H Gestion Lorraine, disposent de 330 logements dont une pension de famille à Thionville et un immeuble intergénérationnel à Metz, pour loger des personnes en difficulté. Les bénévoles assurent un accompagnement individuel auprès des locataires ainsi que des projets d'animation en groupe.

Les missions

- Loger les personnes en difficulté : produire et mobiliser des logements très sociaux, proposer des solutions d'habitat adapté.
- Accompagner les personnes en difficulté : dans le cadre de logement d'insertion, prendre soin des personnes âgées.
- Réconcilier l'économique et le social : développer l'investissement et l'épargne solidaire, mobiliser les propriétaires solidaires, accompagner les investisseurs philanthropes.

Fédération

Le mouvement compte 55 associations dans toute la France. Présent dans 80 départements, Habitat et Humanisme est majoritairement animé par des bénévoles venus d'horizons divers.

Son financement est assuré par : des recettes collectées auprès du public (dons, mécénats, legs...), de subventions et de dotations de l'Etat et des collectivités pour l'hébergement médico-social et les services medico-sociaux, ainsi que des recettes de son activité (loyers, recettes de l'hébergement médico-social).

Publics accompagnés

- Toutes personnes ayant au moins 18 ans.

Modalités d'accès aux droits sociaux

- La fluctuation des aides et de leurs modalités empêchent certaines personnes d'y accéder en raison notamment d'un manque d'information.
- Les personnes isolées géographiquement ou socialement connaissent des difficultés d'accès aux droits.
- Le non-recours aux soins crée des dégradations de l'état de certaines personnes, dégradations physiques mais aussi psychologiques avec une augmentation des troubles.
- Des aides financières exceptionnelles pour les transports, spécifiques au projet de la personne sont débloquées, en général pour l'accès à l'emploi.

Problèmes spécifiques de mobilité

- Le territoire d'intervention de l'association est vaste, il nécessite des déplacements importants et chronophages pour les professionnels et les bénévoles qui assurent un suivi des personnes logées.
- Il arrive aussi que le territoire soit peu ou mal desservi en termes de transport, le suivi se fait alors par le biais d'échanges téléphoniques.
- Les bénévoles de l'association assurent un service de taxi en cas de besoins particuliers.
- Certaines personnes sont amenées à faire des déplacements de plusieurs kilomètres à pied pour faire leurs courses et ce pour des raisons économiques.

- Certains problèmes se posent en termes d'horaires notamment pour des trajets de retour pour certaines lignes (transport inter-mosellan).
- Il faut anticiper les déplacements et les organiser au mieux.
- Pour les suivis médicaux, en ce qui concerne les zones rurales et péri-urbaines (logements diffus) les visites à domicile sont privilégiées ou les déplacements en VSL.
- Les déplacements sont contraignants pour les familles, il n'y a parfois un problème d'espace dans les transports en commun quand il faut se déplacer avec poussette et courses.

Propositions

- Le METTIS a permis de bien répondre aux besoins de déplacement sur le centre et la périphérie de Metz.
- Habitat Humanisme dispose de résidences sociales, l'installation de ces structures se fait au regard de l'offre de services et des équipements à proximité de celles-ci afin de minimiser les déplacements.

Le Nid

50 rue des 3 rois 57070 Metz

Date de rencontre : Le 25-10-2018

Objet et missions de l'association

Objet : L'accueil mère-enfant a pour objectif d'aider les femmes enceintes ou les mères isolées accompagnées d'enfants de moins de trois ans et qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, dans le but d'éviter les abandons d'enfants.

Les missions

- Hébergement en foyer collectif
- Hébergement dans un réseau d'appartement
- Aide financière des personnes par l'API
- Formation professionnelle adaptée
- Préparer avec la mère l'arrivée de l'enfant
- Définir un projet de vie avec la mère, objectif d'acquisition d'une plus grande autonomie
- Favoriser le lien entre la mère et l'enfant
- Aider matériellement la mère dans l'organisation de la vie quotidienne
- Favoriser l'insertion sociale et professionnelle.

Fédération

Association déclarée est en activité depuis 119 ans (le 01-01-1900), elle est spécialisée dans le secteur d'activité de l'hébergement social pour adultes et familles en difficultés et autre hébergement social. Le Conseil Général est gestionnaire des Établissements d'Accueil Mère-Enfant ou peut en confier la gestion à une association.

L'admission des personnes se fait au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Publics accompagnés

- Femmes majeures ou mineures, isolées et en difficulté (notamment victimes de violences conjugales) et qui ont besoin d'un soutien pédagogique, psychologique et matériel.
- femmes enceintes et des mères avec enfants de moins de 3 ans.
- des mères avec enfants de plus de trois ans peuvent être accueillies, si elles sont enceintes ou si le plus jeune a moins de trois ans. Possibilité d'accueil de couples

Modalités d'accès aux droits sociaux

- L'assistante sociale scolaire prend en charge le prix du transport scolaire pour les jeunes filles scolarisées
- Département donne des AFPE (Aide Financière Pour l'Emploi).
- Dans le cas où les personnes n'ont aucune ressource, l'association avance une somme mensuellement de 50€ + 10€ par enfant. Sont compris dedans les dépenses pour le transport
- Les personnes dans les appartements, bénéficient par l'association de 130€ pour les familles avec un enfant et 150€ avec 2 enfants.

Problèmes spécifiques de mobilité

- Non maîtrise de la langue
- Manque de ressource
- Situation administrative, pas de papiers, droits non ouverts.
- Déplacements difficile avec enfant

- Les personnes non-régularisées qui bénéficient de l'AME n'ont aucune réduction et paient la carte simplicité au plein tarif.

Propositions

- Personnes en situation irrégulières aient les mêmes droits de réduction au transport que les personnes bénéficiant de la CMU
- Faciliter les déplacements avec enfant.

Mission Locale du Pays Messin

Pôle des Lauriers- 3 bis , rue d'Anjou 57070 METZ

27 Juin 2018

Objet et missions de l'Association

Membre du service public de l'emploi, la Mission Locale du Pays Messin **accueille, informe, oriente et accompagne** les jeunes âgés de 16 à 25 ans inclus, non scolarisés, résidants dans le bassin d'emploi de Metz. Depuis janvier 2014, la structure intervient sur tout le bassin d'emploi dans 3 antennes et 25 permanences. C'est une Mission Locale Urbaine et Rurale.

- Accueillir et écouter tous les jeunes, définir avec eux leurs besoins, la construction de projets de vie dans le respect d'une prise en charge globale
- Accompagner chaque jeune,
- Par des entretiens individuels pour définir un projet, un parcours de formation, aider à la recherche d'emploi
- Par un suivi continu jusqu'à l'autonomie du jeune
- Par des animations : réunions d'information, ateliers ou forum sur les métiers, les formations mais aussi la santé, le logement, la mobilité...
- Par des visites d'entreprises et d'organismes de formation

Publics accompagnés

En 2017 : 9 996 jeunes ont été en contact avec un conseiller Mission Locale. 72.8% jeunes de Metz Métropole, 10.0% de la CC du Pays Orne Moselle, 9.6% des Rives de Moselle ; 3.5% CC du Sud Messin ; 2.3% de la CC Haut Chemin-Pays de Pange ; 1.5% de la CC Mad et Moselle ; 0.3% de la CC du Saulnois ; 0.1% de la CC de Pange ; 0.0% de la CC du territoire de Lunéville à Baccarat.

Modalités d'accès aux droits sociaux

La Mission Locale a une mission en termes d'insertion des jeunes par l'emploi, mais également au travers de son pôle vie quotidienne une mission d'accompagnement autour de thématiques liées à la Justice, à la mobilité, à la citoyenneté, à la santé, au handicap, à la parentalité, au budget, au logement à la culture, au sport, aux loisirs et aux droits des femmes.

Concernant la mobilité, certaines aides financières sont accordées lorsqu'elles sont associées à des dispositifs associés à l'emploi et la formation. D'autres actions internes visent à faciliter la recherche d'emploi en optimisant la mobilité. Le conseiller technique aide le jeune à identifier les zones de recherches d'emploi, les réseaux de transports s'y trouvant et les guide dans le choix des moyens à utiliser. Il les informe sur les réseaux multi modal, départemental et urbain.

L'apprentissage des plans est assuré également. Pour mener cette action, la Mission Locale s'appuie sur un réseau de parrains du Relais Amical Malakoff Médéric (RAMM), des bénévoles membres du CODEV de Metz Métropole, de l'association Wimoov. Cette action s'adresse uniquement aux jeunes résidant dans les QPV (quartier prioritaire de la ville).

D'autres actions : partenariat avec auto-école sociale FOMAL visant à une formation adaptée au permis pour des jeunes ayant des difficultés de lecture et de compréhension, partenariat également avec Trans 'boulot pour l'organisation de transport à la demande sur la zone Orne/Moselle et enfin action spécifique

pour les jeunes issus des QPV visant à réduire le temps d'acquisition du code de la route par une préparation en amont.

Problèmes spécifiques de mobilités

La mobilité est un frein majeur à l'insertion des jeunes. L'offre de service est inégale selon le territoire composé de zones urbaines, semi urbaine et rurales. Certaines zones au sud de Metz n'ont que très peu, voir pas de réseau de transport permettant aux jeunes de se rendre dans les zones où se trouvent une large part des emplois. Le nord du territoire et le sud manque de lignes permettant de changer rapidement d'une vallée à l'autre (parfois éloignée de 10 Km) très coûteux en temps et financièrement . Pour les jeunes, les transports coûtent chers, de plus l'offre n'est pas toujours adaptée, les jeunes n'ont pas tous la « culture de la mobilité »

Propositions

- Développer le partenariat, redonner envie aux jeunes de se déplacer
- Adapter le réseau au zones d'activités
- Gratuité des transports pour les moins de 25 ans afin que cela ne soit plus un frein à l'insertion sociale et professionnelle

Secours populaire « Tout ce qui est humain est nôtre »

Secours Populaire Français Moselle-12, Rue aux Ossons 57 000 METZ
Date de la rencontre : 28/06/2019

Objet et missions de l'Association

Créé en 1945, le Secours Populaire est l'héritier des mouvements populaires. Sa mission est d'agir contre la pauvreté et l'exclusion en France et dans le monde ainsi que promouvoir la solidarité et ses valeurs. Il s'agit de mettre la solidarité en mouvement, de mettre en place des mouvements de collecte et d'ériger des mouvements d'éducation populaire. Se cultiver, s'amuser, se reconstruire. En Moselle, 500 bénévoles pour accueillir 30 000 personnes. Une présidente, une secrétaire salariée sur le département. L'antenne rue des Ossons est constituée de 50 bénévoles. Cette solidarité se traduit par une aide alimentaire et vêture sous conditions de revenus.

Partenariat

- RESAM (Réseau de Solidarité des Associations Messines)
- Fondation Abbé Pierre
- Banque Alimentaire
- Centre Pompidou
- CPAM
- Welcome (Réseau d'accueil de demandeurs d'asile)
- Fondation Caritas France. Antenne de Metz
- FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis)

Publics accompagnés

- Public en grande difficulté matérielle ou en souffrance avec ou sans enfant
- Tous les publics sont accueillis sauf les étudiants, pour l'instant.
- Les personnes qui ont besoin de parler, de se poser

Modalités d'accès aux droits sociaux

- Plus particulièrement l'accès au logement et le maintien dans le logement
- L'accès aux soins
- L'insertion socio professionnelle
- L'accès à la culture
- Et plus généralement l'accès aux droits pour tous

Equipe Saint Vincent de Metz

Adresse : 6 bis boulevard Paixhans
57000 Metz

Date rencontre : 10 octobre 2018

Objet et missions de l'association

Objet : Association de femmes chrétiennes bénévoles qui consiste à Aider, par des actions de proximité, à la création ou la restauration de liens sociaux.

Les missions :

- Valorisation des personnes pour accroître leur confiance en elles et leur permettre de s'engager dans un processus d'insertion sociale.
- Amélioration de leurs conditions de vie en leur apportant des informations utiles à la gestion de leur quotidien. Grâce à une organisation solide nous accompagnons des femmes dans la durée.

Fédération

L'association est régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901, reconnue d'Utilité Publique.

En décembre 1617 Saint Vincent de Paul crée l'Association des Confréries de la Charité, mouvement de femmes laïques.

En 1971, l'Association des Confréries de la Charité devient la Fédération Française des Équipes Saint Vincent.

L'équipe Saint Vincent de Metz est fondée en 1994

En 2017, l'Association fête ses 400 ans. Reconnue d'utilité publique en 1935, elle regroupe 2000 bénévoles travaillant au sein de 90 équipes dans 60 villes. La Fédération appartient elle-même à l'Association Internationale des Charités présente dans 53 pays sur les 5 continents.

Publics accompagnés

- Femmes en précarité, très éloignées du monde du travail, suivies par les services sociaux.
- Familles envoyées par les services sociaux, dont le budget est insuffisant pour leur permettre de sortir de la pauvreté.
- Familles de détenus
- Enfants dont les parents ne parlent pas français ou dans des situations douloureuses (mal logement, etc...)
- Personnes âgées isolées
- Personnes sans abris

Modalités d'accès aux droits sociaux

Actions nationales :

- Ateliers sociaux linguistiques, insertion sociale et culturelle pour les étrangers, formations FLE (Français Langue Etrangère) et Alphabétisation.
- Parcours d'insertion et d'accompagnement vers l'emploi (écriture, communication verbale et non verbale, informatique).
- Réinsertion sociale pour les personnes en précarité par des activités en ateliers (jardin à Metz. Domiciliation des SDF.
- Hébergement d'urgence.
- Activités spécifiques pour les personnes âgées (accès à l'informatique, ateliers mémoire etc.).
- Soutien scolaire.
- Accueil de familles de détenus en attente de parler.
- Accueil solidarité (distribution alimentaire, vestiaire, épicerie sociale).

- Foyer d'accueil et d'hébergement provisoire pour femmes battues.

Actions concernant l'ESV de Metz :

- Actions d'insertion pour femmes au RSA et minima sociaux envoyées par les assistantes sociales : les thèmes abordés touchent à la vie quotidienne des personnes : alimentation, santé, logement, et...
- Accueil pour femmes isolées : tous les jeudis et 1er dimanche du mois 14h – 17h ateliers d'insertion (jardin, couture...)
- Animation maison de retraite : atelier esthétique et travaux manuels
- Atelier-jeux pour personnes handicapées en institution
- Les jardins partagés

Problèmes spécifiques de mobilité

Les déplacements sont difficiles notamment en direction de l'hôpital de Mercy. L'information n'est pas lisible qui ne parlent pas français.

Les tarifs du Met' sont complexes, mêmes pour les ayants droits de la CMU qui permet la carte Simplicité Le tarif plein pour 1 ticket à 1,70 euros est encore trop onéreux pour des personnes insolvables.

Les équipes de bénévoles convoitent autant que possible les personnes pour qu'elles puissent participer aux activités proposées.

Des jeunes femmes ont un emploi de nuit et ne trouvent pas dans leur créneau horaire, par exemple de Borny au centre Muse.

Les mères d'enfants en bas âge ont des difficultés à monter les poussettes dans les bus.

Propositions

- Navette de nuit pour les salariés
- Gratuité ou réductions pour l'accès aux tickets de bus par les personnes sans ressources

CENTRES MOSELLE SOLIDARITE

CMS Centre Metz Adresse : 36 place Saint-Thiébault 57000 Metz

Date de rencontre : 11 octobre 2018

CMS Ars Sur Moselle : 5, Rue des Haies
57130 Ars-sur-Moselle

Date de rencontre : 12 octobre 2018

Objet et missions

- la Protection Maternelle et Infantile (PMI)
- Accueil et écoute, information et identification des besoins
- Orientation vers le service adapté
- Assistance dans les démarches et l'accès aux prestations

- Soutien et accompagnement global aux plus fragiles
- Prévention des difficultés médico-sociales de l'enfant, de la famille et des adultes
- Aide à l'insertion des plus démunis

Publics accompagnés

Les services du Département de la Moselle sont ouverts à tous pour apporter conseils et accompagnement dans les grandes étapes et les difficultés de la vie.
Profils très fragiles : demandeurs d'asile déboutés, personnes vivant en abri de fortune dans les quartiers périphériques.

Modalités d'accès aux droits sociaux

Information sur l'ensemble des prestations de droit social et les prestations conditionnelles, les secours
Accompagnement de tous publics
Orientation vers des services ou associations qui aident aux transports (Weemove, AIEM, Foyer le Nid)

Problèmes spécifiques de mobilité

L'accès aux services est inégal selon le quartier d'habitat : depuis Bellecroix, Vallières, Saint Julien, les lignes de bus sont moins régulières qu'avant la restructuration des réseaux.
La complexité des plans des réseaux de transport angoisse certaines personnes
La lisibilité des horaires de bus n'est pas facile, hormis sur les circuits du Mettis : certains usagers se trompent dans les directions.
Le covoiturage est une alternative mais les tarifs des parkings sont élevés.
Les usagers possèdent tous un portable, mais n'ont pas les moyens d'entretenir une imprimante pour les documents administratifs.
L'accès aux transports en commun par PROXIS est compliqué du fait de la rigidité des règles de réservation.
Le Conseil Départemental de Moselle a signé une convention avec la plateforme Wimoov⁶²

Propositions

⁶² La plateforme associative Wimoov propose l'accompagnement des publics en insertion une priorité. La mobilité en territoire rural et la mobilité responsable sont également devenues deux axes de développement prioritaires afin de couvrir l'ensemble du territoire, les espaces ruraux et périurbains, pour apprendre l'inter modalité en complément des associations locales, des transports en commun existants, des solutions alternatives du type location de véhicule, covoiturage, auto partage.

Accès à l'information pour éviter le non recours aux droits à réduction des tarifs des transports.
Harmoniser les conditions d'accès aux tarifs afin de limiter la stigmatisation des familles bénéficiaires d'aides qui induit un non recours à ces aides.
Insérer un item « mobilité » dans les données renseignées dans les dossiers de demande de RSA.

III.1.2 Problématisation des facteurs de vulnérabilités

Expressions sur la Pauvreté

Les associations rencontrées évoquent des situations extrêmes de pauvreté, six d'entre elles sont ainsi confrontées à une nécessité d'apporter un minimum de vie décente à des individus à des familles dans l'attente d'un statut administratif ouvrant droit aux droits communs. Elles accompagnent également des personnes qui, par des parcours précaires ancrés dans le temps, atteignent une situation de grande pauvreté économique et sociale. Huit équipes associatives évoquent les capacités des personnes accompagnées à s'inscrire dans le droit commun, nécessité qui concerne un public sans catégorie d'âge spécifique.

AIEM : *« Nous rencontrons des personnes sans statut social et donc sans ressource, ces personnes ont pourtant des capacités individuelles à réaliser des démarches »*

Foyer Carrefour CHRS : *« Nous observons que les personnes que nous accueillons possèdent de faibles capacités individuelles d'autonomie dans toutes démarches les concernant, elles connaissent de plus des barrières administratives liées à leur impossibilité à entrer dans les bonnes cases »*

Fondation abbé Pierre : *« Nous sommes confrontés à des personnes excluent de tout dispositif par le fait qu'elles soient ancrées dans une précarité pérenne ».*

Expressions sur précarité

La précarité s'exprime au travers de l'incertitude d'obtenir un droit de résidence sur le sol français pour les personnes migrantes, celles-ci ne peuvent s'inscrire dans un avenir sûr, mais aussi pour les personnes en situation de rupture familiale et sociale qui s'apparentent à un isolement progressif, à une marginalisation en cours de stabilisation.

Cinq associations accompagnent des publics en cours de précarisation, du fait de l'absence de statut face à l'emploi durable, mais du fait de leur histoire de vie. Par exemple les jeunes femmes accueillies au foyer du Nid bénéficient d'aides sociales liées à leur statut maternel mais se doivent de construire un parcours projectif pour leurs enfants et elles-mêmes. L'accompagnement à l'accès d'un logement répond à un besoin qui relève également de la précarité des situations face à l'emploi, pour les personnes réalisant des petites missions en intérim, il apparaît impossible sans un soutien associatif d'obtenir un hébergement pérenne.

Boutique Logement : *« Les situations que nous rencontrons sont précaires face à l'emploi et au logement, nous nous heurtons à une précarité sociale et économique »*

CCAS : *« Nous accompagnons des personnes précarisables, l'isolement peut en être un facteur déterminant »*

Fondation Abbé Pierre : « *La précarité est marquée par l'incertitude à aboutir à un statut* »

Expressions sur vulnérabilité

Les associations sont confrontées à plusieurs dimensions de vulnérabilité bien que n'étant pas exprimée comme étant universelle pour chacun des individus, les différentes missions de chacune d'entre elle annoncent le combat qu'elles mènent pour une vulnérabilité réversible :

APF : « *La vulnérabilité est principalement contextuelle et individuelle, elle est liée à un handicap* »

AIEM : « *Pour notre public migrant, la vulnérabilité apparaît au niveau structurelle, plus qu'individuelle* »

Mission Locale : « *Les jeunes de moins de 25 ans que nous accompagnons cumulent différents types de vulnérabilité : Faible niveau d'étude, faible capacité d'autonomie, faible soutien familiaux, faible ancrage social..* »

Expressions sur mobilité

Sept associations évoquent un empêchement à être mobile pour des raisons d'ordre financier, la moitié d'entre elles y ajoutent des difficultés d'ordre psychologiques, cognitives, physiques ou/et culturelles. L'APF qui relève du champ du handicap reconnu, fait apparaître un ancrage local où les conditions matérielles compensent les difficultés individuelles sur un espace géographique proche des lieux de vie des résidents. La notion d'ancrage local apparaît d'une façon individuelle au niveau des personnes âgées qui ne se sentent plus à l'aise en dehors de leur espace quotidien de vie. Les jeunes de moins de 25 ans en situation d'insertion à l'emploi ou au logement sont repérés comme étant en situation également de sous mobilité, pour des raisons financières mais aussi de motilité culturelle.

Dans l'ensemble les individus accueillis par les différentes structures sont relativement mobiles, ils se déplacent à pied aisément à proximité de leur lieu de résidence. La mobilité devient plus complexe, voire impossible lorsqu'elle implique une diversité des lieux.

APF : « *Les personnes accueillies sont confrontées à des problèmes physiques, psychiques et cognitifs qui freinent leur autonomie de déplacement* »

Secours populaire : « *Pour beaucoup il faut parler de mobilité « à pied », cela explique que les personnes restent sur un rayon de déplacement proche de leur domicile* »

Mission Locale : « *Tout les jeunes n'ont pas la culture de la mobilité* »

Expressions sur l'accessibilité

L'offre de service de transport reste complexe et répond difficilement à une accessibilité géographique excentrée, il existe une inégalité sur l'ensemble du territoire messin. Les horaires de travail atypique ne trouvent pas de réponse dans le transport collectif. Le mode de transport qui permet de se rendre quelque part se heurte à plusieurs contraintes associées à une typologie de public : les personnes handicapées n'ont pas le choix de leur mode de transport et de leur destination (lignes restreintes), les familles avec enfants dont le mode de transport n'est pas adapté et sécurisant et enfin le sentiment d'être stigmatisé des personnes en situation de pauvreté, par les agents de transport freine le recours à une accessibilité qui passe par les transports en collectif. Le coût financier qui permet de se déplacer nécessite des choix et une anticipation budgétaire.

CCAS : « *Se déplacer entraîne pour beaucoup un choix budgétaire* »

Foyer Carrefour CHRS : « *Il existe des zones moins accessibles que d'autres, il n'existe pas de moyen d'accessibilité lorsque le travail comporte des horaires atypique* »

Habitat et Humanisme : « *Les déplacements restent compliqué pour les familles* »

Expressions sur accès aux droits et non-recours

Le non recours aux droits est « parlé » par les associations, il apparaît qu'une majorité des publics qui n'accède pas aux droits commun trouve une source dans la non maîtrise des codes liés au type de communication réservée aux administrations : incompréhension, problème de lecture et d'écriture, absence d'anticipation, cela concerne les personnes d'origine étrangère ainsi que des personnes de tous âges souffrant d'isolement ou de différentes formes de marginalisation. Un manque d'information sur la l'éligibilité à certains droits est relevé auprès des jeunes en rupture familial, mais également auprès de personnes isolées d'âges plus élevés. Sans accompagnement associatif ils sont en risque de devenir des « invisibles » des politiques publiques. La localisation de certains lieux administratifs et leur accès joue un rôle parfois décisif dans la réalisation de la démarche première qui pourrait permettre une avancée vers l'obtention d'un droit lié au logement, à la santé et au travail, la délocalisation de la Mission locale sur Borny en est un exemple pour les moins de 25 ans en rupture sociale et familiale. L'accès à pieds à un service public, à un avocat, à un spécialiste médical par exemple, freine à une régularisation de statut, à une prise en charge individualisée de santé. Les transports restent coûteux, et nécessitent une anticipation et des choix budgétaire de plus ils génèrent chez certains individus : personnes âgées, personnes ayant des troubles psychiques ou cognitifs, handicap physiques, des angoisses ou/ et un sentiment de stigmatisation provoquant ainsi un frein à leur utilisation

Fondation Armée du Salut : « *Nous aidons à l'ouverture des droits administratifs, ainsi qu'à l'aide à l'accès à un logement, notre accompagnement se veut permettre la compréhension des démarches* »

Fondation Abbé Pierre : « *L'accompagnement aux droits administratifs s'avèrent nécessaire, beaucoup n'ont pas les codes* »

Foyer Carrefour : « *le droit à la culture reste une barrière pour un public en rupture sociale qui pense ne pas y avoir droit* »

III. 2 Caractérisation de l'échantillon des personnes « vulnérables »

III.2.1 Genre

Le public rencontré compte 55% de femmes (23) et 45% d'hommes (19).

Genre	Nb. cit.	Fréq.
femme	23	54,8%
homme	19	45,2%
TOTAL OBS.	42	100%

Ce sont au $\frac{3}{4}$ des personnes seules (32 sur 42). Cette situation a pour conséquences :

- des ressources limitées,
- un certain isolement qui ne permet pas le recours aux solidarités familiales.

III.2.2 Nationalités

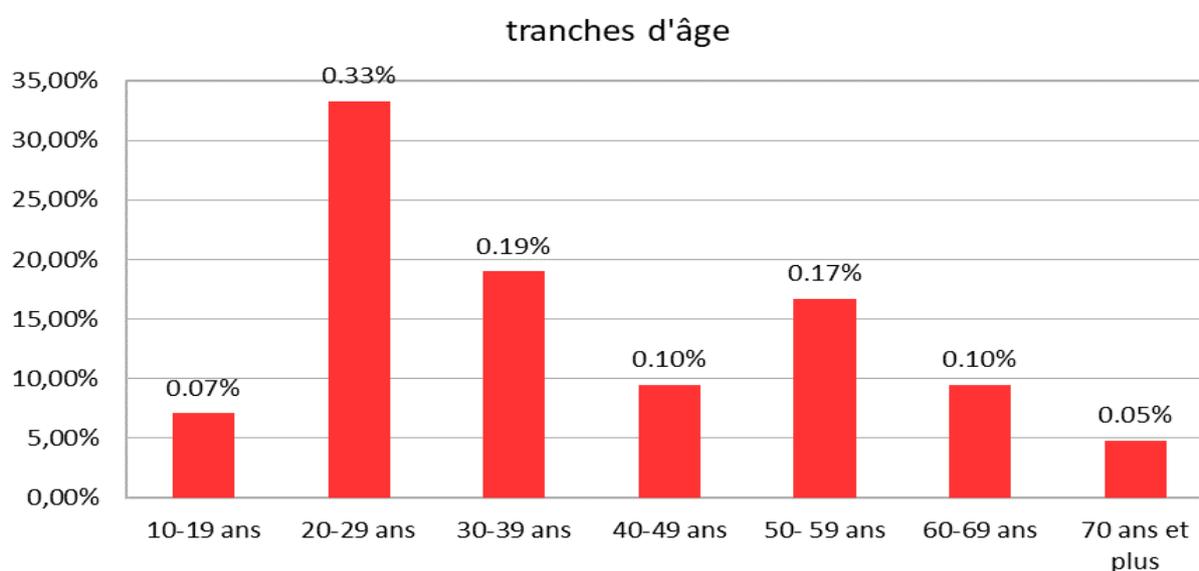
La part des personnes de nationalité étrangère est de près de 36% soit plus du tiers de l'échantillon.

Nationalité 1	Nb. cit.	Fréq.
Française	27	64,3%
étrangère	15	35,7%
TOTAL OBS.	42	100%

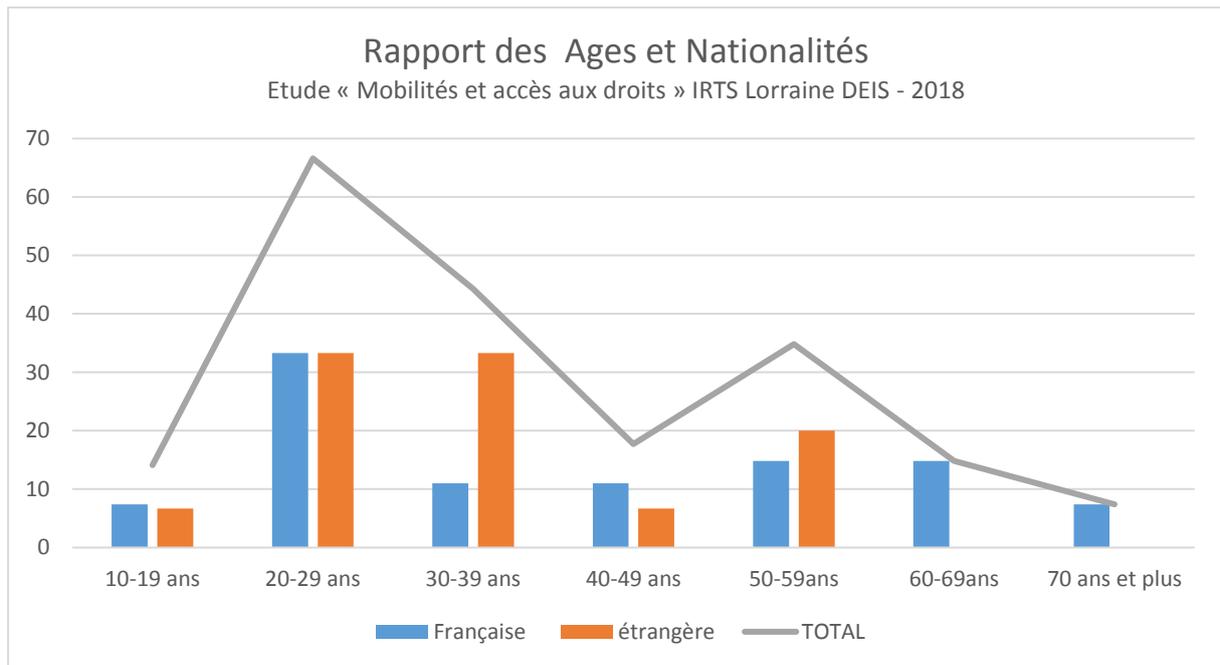
III.2.3 Structure des âges et nationalités

La structure des âges des 42 enquêtés présente une sur représentation des 20-29ans qui constituent 1/3 de l'échantillon, les 30-39ans constituant le ¼. On constate dans l'échantillon une sous-représentation de la population jeune « 10-19 ans » et des 60-69 ans.

L'échantillon a été fortement déformé par son extraction dans les contextes des associations participantes, qui accueillent pour certaines, des bénéficiaires jeunes et souvent d'origine étrangère.



En effet, Il est à noter que parmi les 20-29ans, les personnes de nationalité française et étrangères sont à égale proportion.



III.3 Indicateurs de vulnérabilité

III.3.1 Situations familiales

Sur l'ensemble des 42 ménages, les $\frac{3}{4}$ de l'échantillon (**32 soit 76 %**) vivent seuls : célibataires, divorcés, séparés, veufs..

Sur un total de 23 femmes :

- 6 sont mariées
- $\frac{3}{4}$ (17) vivent seules, dont $\frac{1}{3}$ (6) ont des enfants.

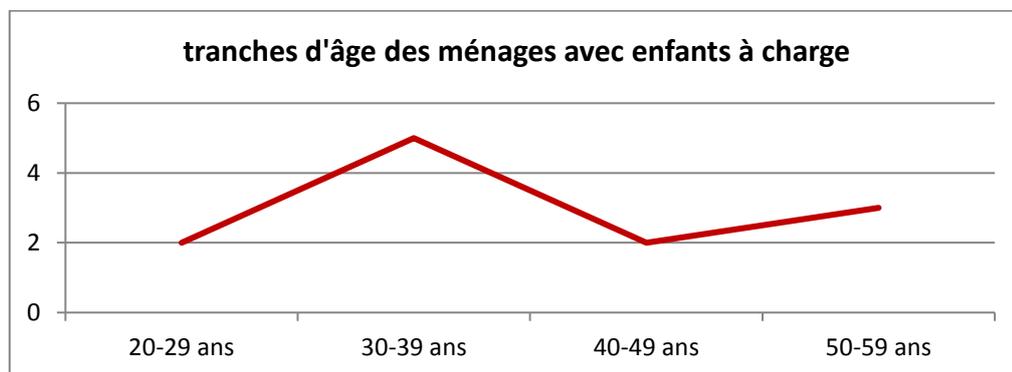
Sur un total de 19 hommes :

- 15 vivent seuls sans enfants
- 4 sont mariés et ont des enfants

La situation des femmes célibataires est encore plus précaire que celle des hommes célibataires car $\frac{1}{3}$ d'entre elles ont des enfants à charge. Aucun homme célibataire n'a d'enfants à charge. Or, selon une étude du SCOTAM (Schéma de cohérence territoriale de l'Agglomération Messine) en 2017, 34% de personnes vivaient seules sur le territoire. Ces situations induisent souvent une précarité économique par l'absence du soutien d'un couple

Sur l'ensemble des 42 personnes interrogées, 12 (28%) ont des enfants à charge

- Parmi ces 12 ménages, 9 sont étrangers en situation irrégulière
- 5 sont dans la tranche 30-39ans et sont parents du plus grand nombre d'enfants. Ils sont en situation irrégulière
- Sur les 5, 3 sont des familles monoparentales.
- On remarque également une part importante d'enfants à charge dans la tranche d'âge 50-59 ans pour 4 personnes interrogées. L'explication tient au fait que ce sont les pères qui ont été interrogés pour 3 d'entre eux. Ils sont mariés, plus âgés que leurs épouses. L'autre personne est une femme qui vit seule avec ses enfants à charge.



La tranche 30 et 39 ans à le plus d'enfants à charge (5). Ces cinq femmes étrangères, en situation irrégulière, ne perçoivent que l'AME (Aide Médicale de l'Etat)⁶³ :

- 1 femme de nationalité turque possède un titre de séjour mais n'a pas la garde de ses enfants ;
- 2 vivent seules avec leurs enfants ;
- 2 sont mariées.

Les femmes seules vivent dans une très grande précarité et sont particulièrement vulnérables. Elles font part de leurs difficultés à vivre. Leur parcours matrimonial a été difficile. Les facteurs de rupture sont décrits par ces cinq femmes, deux d'entre elles ont fui leur mari pour cause de violence : « *Je suis en cours de divorce. J'ai fui mon mari. C'est pour cela que je suis ici* ».

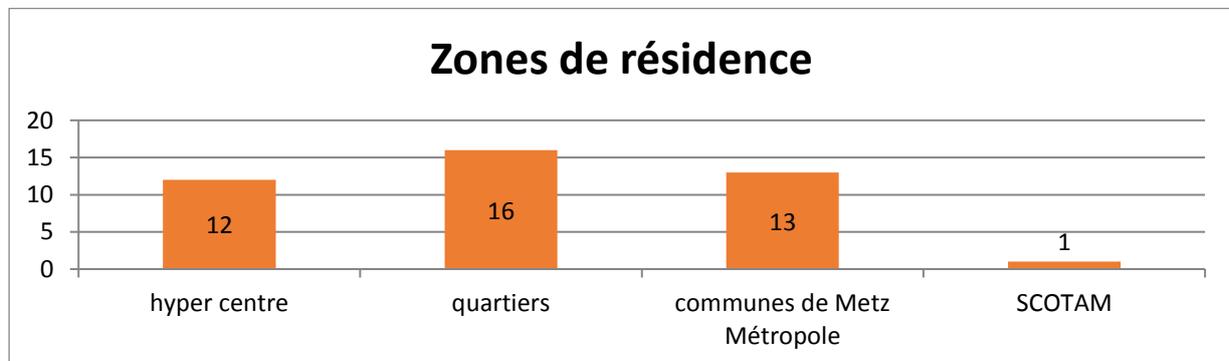
⁶³ L'aide médicale de l'État (AME) est un dispositif permettant aux étrangers en situation irrégulière de bénéficier d'un accès aux soins. Elle est attribuée sous conditions de résidence stable et de ressources. Pour la demander, un dossier est à constituer (formulaire et justificatifs). Une fois attribuée, l'AME est accordée pour 1 an. Le renouvellement doit être demandé chaque année.

III.3.2 Situations résidentielles

Zones de résidence

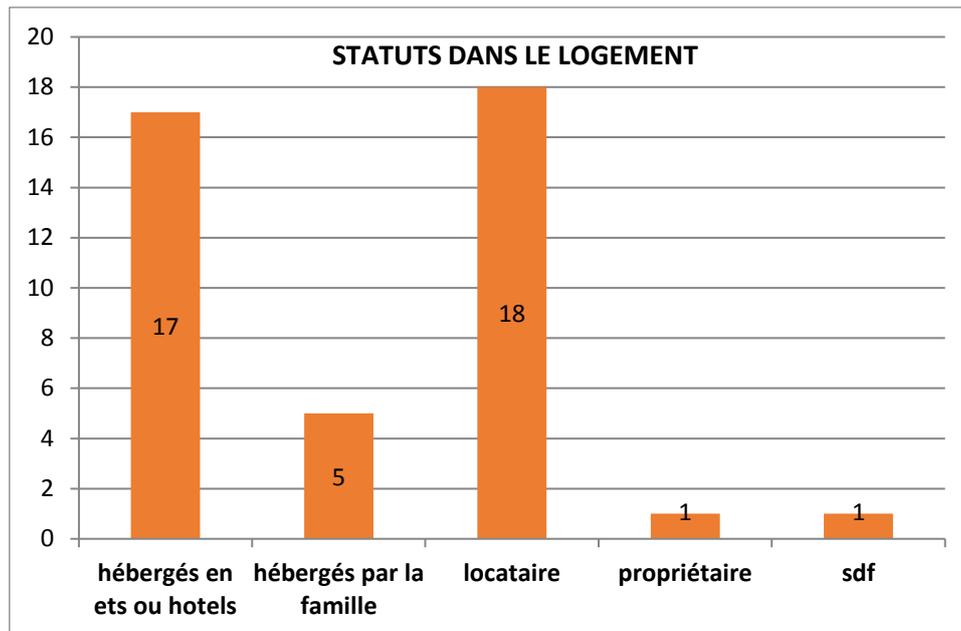
La majorité (38%) des personnes interrogées habite dans les quartiers situés en péri-centre de Metz (Borny, Sablon, Devant les Ponts, Queuleu, Vallières, Amphithéâtre). Les autres personnes résident, à part égale, entre l'hyper centre (28%) et les communes de Metz Métropole (31%).

Une personne habite sur le territoire du SCOTAM, plus précisément à Bazoncourt (Canton de Pange).



Statuts dans le logement

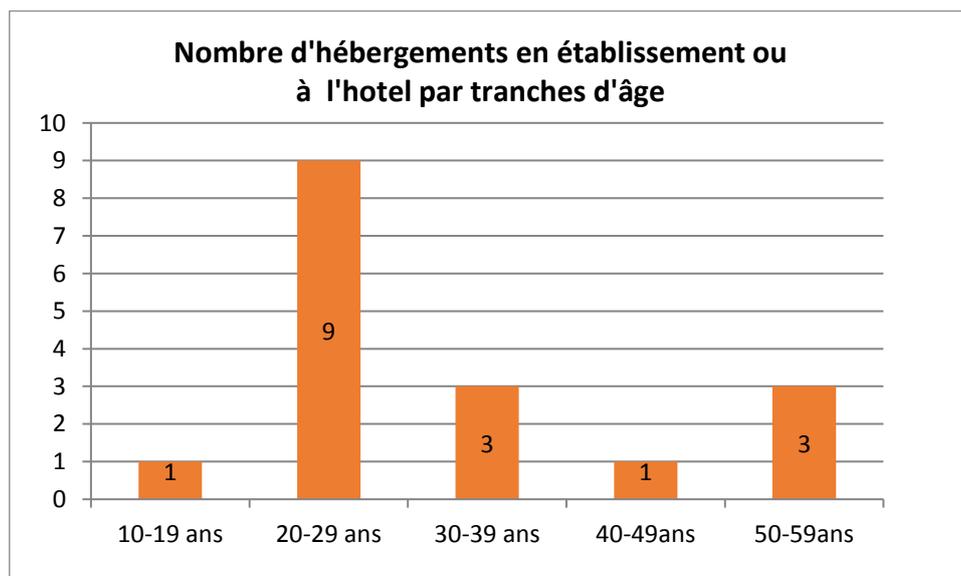
Sur les 42 personnes interrogées, 18 personnes sont locataires et une personne est propriétaire de son lieu d'habitation. Il apparaît que 23 personnes sont logées gratuitement, sans statut résidentiel stable. Parmi elles, cinq sont hébergées dans la famille car elles sont à la recherche d'un emploi ou dans l'attente d'une situation administrative légale.



Voici le témoignage d'une jeune maman albanaise qui habite chez sa sœur : « *Je n'ai pas le choix pour l'instant, mais dès que j'aurais mes papiers, je pourrai travailler et louer un appartement* »

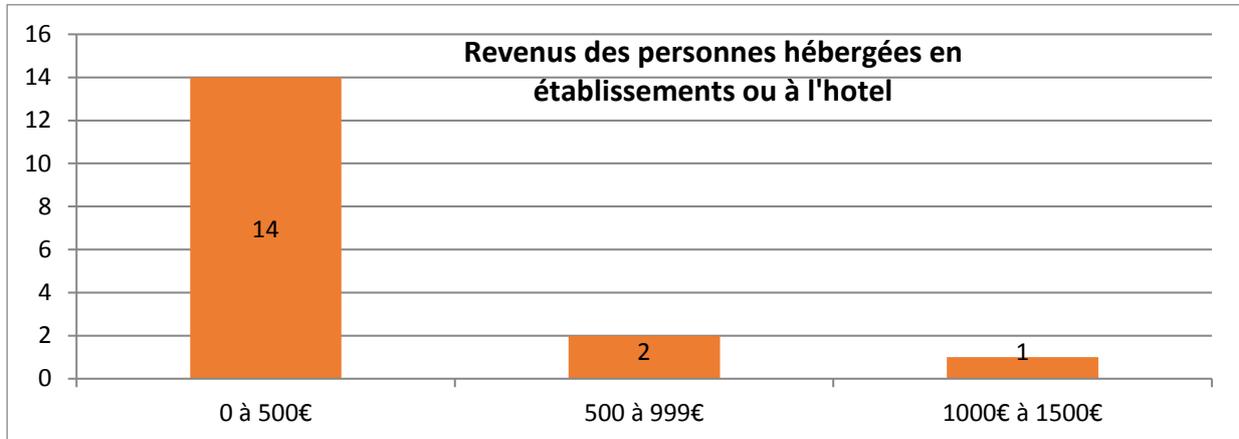
Dix-sept sont hébergées en établissements (CHRS, Foyer ADOMA, Le Nid, etc.) ou en chambres d'hôtel louées par des associations : « *Pas le top, mais mieux que d'être dehors* »

Plus de la moitié des personnes interrogées n'a pas de chez soi (hébergées dans la famille, en établissement ou à l'hôtel). Parmi elles, une personne déclare vivre dans la rue au centre-ville.



La tranche 20-29 ans représente la tranche d'âge majoritaire vivant en établissement ou à l'hôtel (9/17). Ce sont des jeunes sans travail ou demandeurs d'asile qui vivent en établissements. Les ménages en attente de

régularisation d'entrée sur le territoire et qui ont des enfants vivent à l'hôtel et se situent dans les tranches 30-39ans (3/17), 40-49ans (1/17) et 50-59ans (3/17).



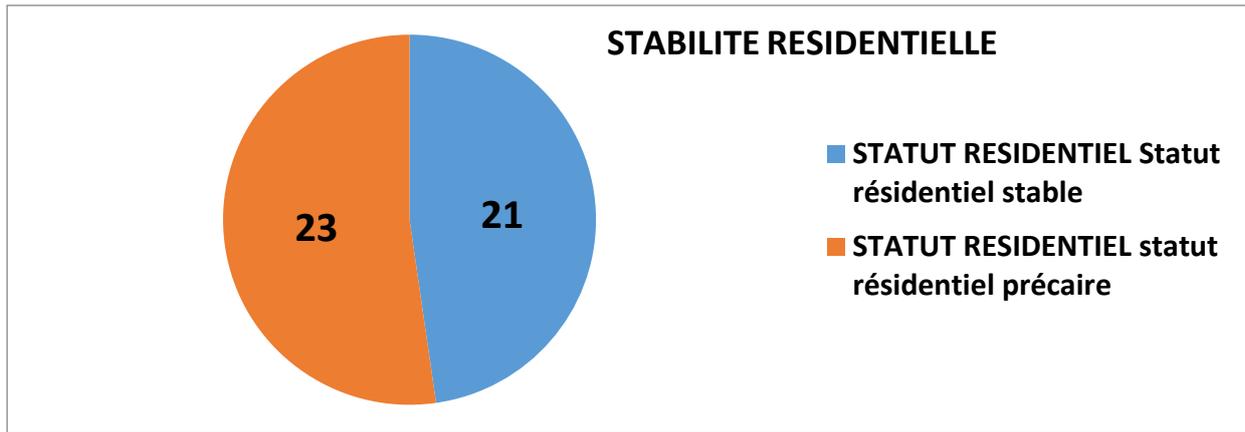
Parmi les 17 personnes hébergées en établissements ou à l'hôtel, la majorité d'entre elles soient 14/17 perçoivent moins de 500€ par mois. 2/17 touchent, pour l'un des revenus liés à un contrat d'apprentissage, pour l'autre l'Allocation Adulte Handicapé. 1 personne perçoit exactement 1200€, quand elle travaille. Elle répond à des missions d'intérim qui correspondent aux horaires de bus. Cette contrainte la limite dans sa recherche d'emploi car l'amplitude horaire des bus ne convient pas pour des postes en trois-huit.

Ce sont les personnes les plus pauvres qui vivent en établissement ou à l'hôtel et particulièrement les personnes en attente de régularisation administrative.

Stabilité dans le logement

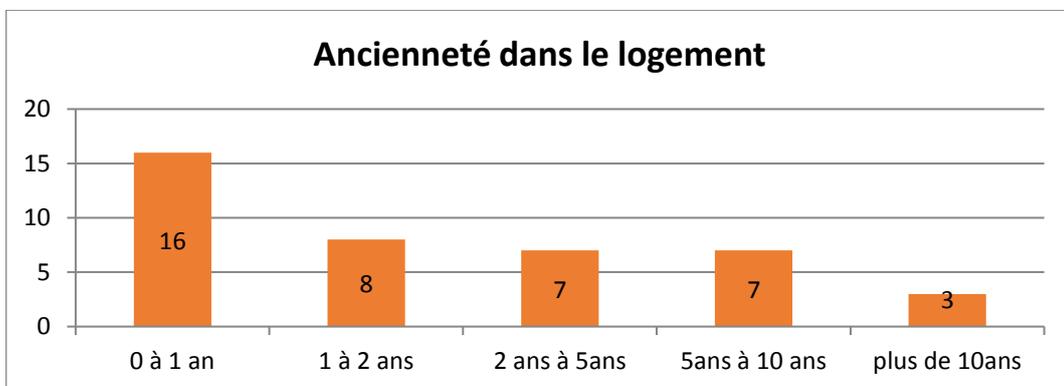
A la question du nombre d'années d'occupation du logement⁶⁴, 16 personnes (soit 39%) déclarent occuper leur logement actuel depuis moins d'un an et 8 personnes depuis moins de deux ans. Ainsi, 57 % des personnes enquêtées connaissent une forte mobilité résidentielle, au moins sur les deux dernières années.

⁶⁴ 41 personnes sur 42 ont répondu à cette question



Cette situation est caractéristique des marqueurs de vulnérabilité, car l'accès à un logement stable n'est pas acquis pour les migrants, mais non plus pour des ménages peu solvables, qui décrivent des situations compliquées avec les bailleurs sociaux :

- « Je serais bien restée dans le logement à la Patrotte, mais le propriétaire a coupé l'eau et il voulait me faire payer pour les autres locataires. Il avait les compteurs dans son atelier et c'est lui qui faisait les factures »



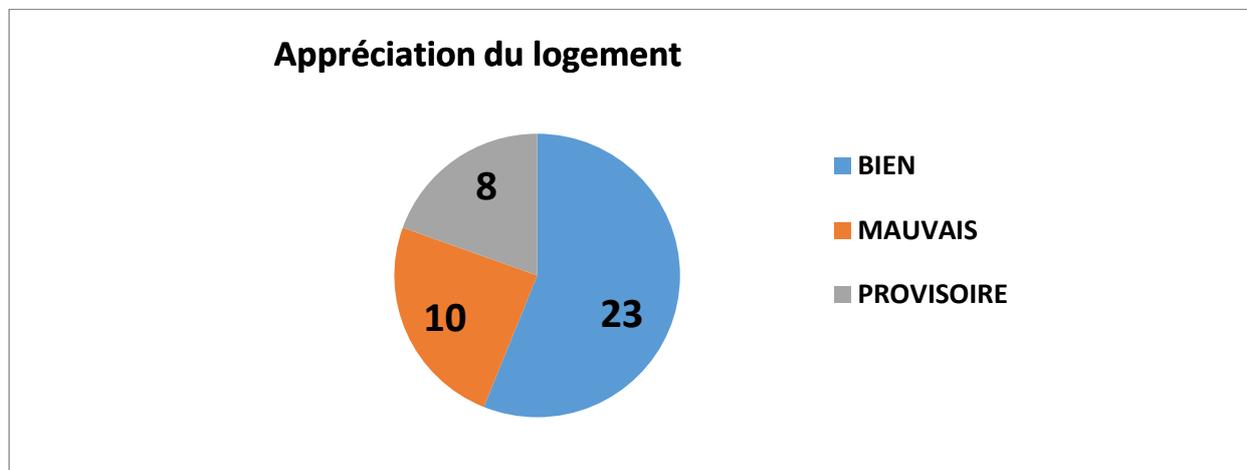
Les 10 personnes qui connaissent une stabilité résidentielle sur plus de 5 ans, déclarent des revenus dans les tranches supérieures (1076 euros en moyenne) Ce sont les personnes les plus jeunes qui ont le moins d'ancienneté dans le logement. Plus l'âge augmente, plus l'ancienneté dans le logement augmente. Près d'1/3, soient 13 personnes veulent déménager. La moitié est constituée de jeunes de 20 ans en moyenne qui habitent en CHRS ou dans la famille. Ils déménageront dès qu'ils auront trouvé un emploi stable : « Dès que j'obtiens un CDI, je déménage ».

L'autre moitié se compose de personnes qui rencontrent des problèmes liés à leur résidence et qui effectuent des démarches pour déménager dans un lieu plus confortable : « Oui, je veux déménager, d'où le contact avec le CCLAJ de Metz ».

Appréciations sur l'habitat

Sur les 42 enquêtes, 41 ont commenté la question des conditions de logement. **Parmi eux, 23 (soit 56%) ont donné une appréciation positive.**

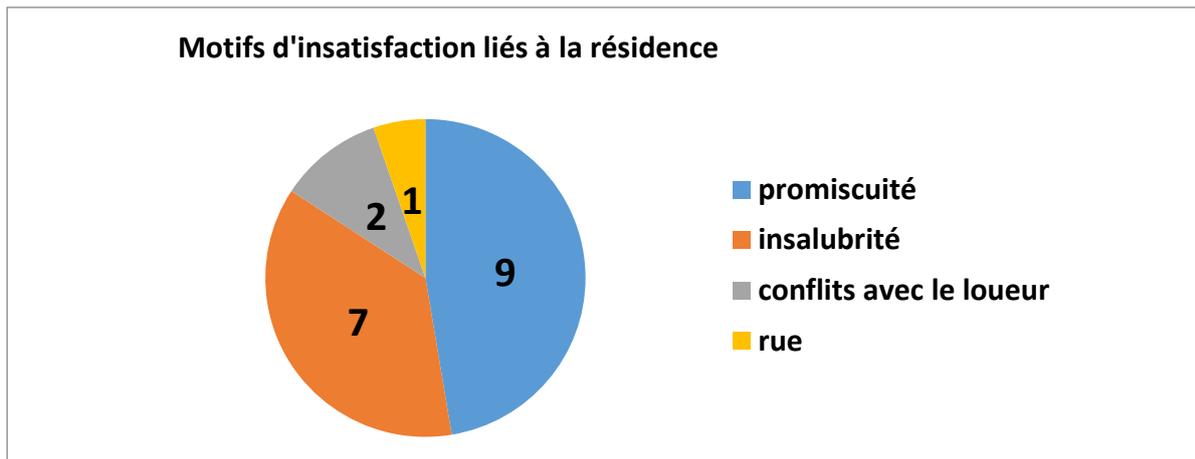
- 17 sont locataires, dont 2 d'origine étrangère,
- 3 jeunes âgés de 18 ans suivis par la Mission Locale habitent chez leurs parents,
- 3 personnes habitent à l'hôtel ou en Etablissement, 2/3 sont en attente de régularisation administrative sur le territoire.



8 personnes sur 41 considèrent que leur situation actuelle dans leur lieu d'habitation est provisoire et ne répondent pas directement à la question. Elles espèrent une reconnaissance administrative ou un travail stable, afin de rechercher un appartement en location. Il s'agit de jeunes (moyenne d'âge 22 ans) accueillis en CHRS pour 6 d'entre eux et deux hébergés dans la famille :

- « *Je n'ai pas le choix pour l'instant, dès que j'aurai mes papiers, je pourrai travailler et louer un appartement* »
- « *C'est une situation provisoire, en attente de trouver un emploi* »

10 Personnes sur 41 (soient 25%) se plaignent de leurs conditions d'habitation



Ce graphique reprend les motifs d'insatisfaction pour 20 réponses :

- 3 personnes ont exprimé deux appréciations négatives. De plus les personnes qui considèrent être bien dans leur logement font face malgré tout à des difficultés liées à la promiscuité et à l'insalubrité pour 4 d'entre elles

« Je me sens plutôt bien. Nous avons juste 2 lits dans la chambre et nous sommes 6 »

Le thème de la promiscuité revient 9 fois sur 20 réponses soit près de la moitié des personnes qui sont pour la majorité logés à l'hôtel (3/9), ou en établissements (5/9).

Une personne vit avec sa femme et son bébé dans un appartement de 20 m². Ceux qui vivent à l'hôtel sont essentiellement des familles étrangères avec enfants et les chambres sont trop petites. Ceux qui vivent en établissement supportent mal la vie en collectivité.

« Nous avons juste 2 lits, c'est difficile pour les enfants. Nous mettons des matelas par terre, et les petits abîment les matelas. Une chambre pour 6, c'est difficile »
« L'hôtel est sale et la chambre trop petite »

L'insalubrité concerne 6 personnes dont 3 vivent à l'hôtel et 3 en appartements. Les deux problèmes liés aux bailleurs concernent un hôtel et un appartement insalubre et 1 personne vit dans la rue.

En considérant que les problèmes d'insalubrité, de promiscuité, de rapport houleux avec les bailleurs constituent des éléments d'appréciation négatifs, on passe de 56% de réponses positives dans l'appréciation de la qualité du logement à 46%, autrement dit de plus de la moitié de satisfaits :

« Je me sens bien. Le bailleur est un petit peu..., c'est conflictuel. Le bâtiment n'est pas toujours correct. »

Dans cet échantillon, 27 enfants dont 22 ont des parents migrants vivent dans des hôtels où les conditions de promiscuité sont difficiles. Cette situation pénalise les enfants dans leur scolarité (les conditions ne sont pas remplies pour qu'ils puissent faire leurs devoirs sereinement, dans le calme), crée des difficultés d'intégration (leur mode de vie est différent des autres enfants) et les stigmatise (car ils sont différents). De plus comme le montre le schéma ci-dessous, la majorité de ces ménages avec enfants perçoivent moins de 500€ par mois ce qui les marginalise encore davantage.

- *Nous avons juste 2 lits, c'est difficile pour les enfants. Nous mettons des matelas par terre et les petits abîment les matelas. Une chambre pour 6, c'est difficile.*

III.3.3 Situations budgétaires

Tranches de revenus

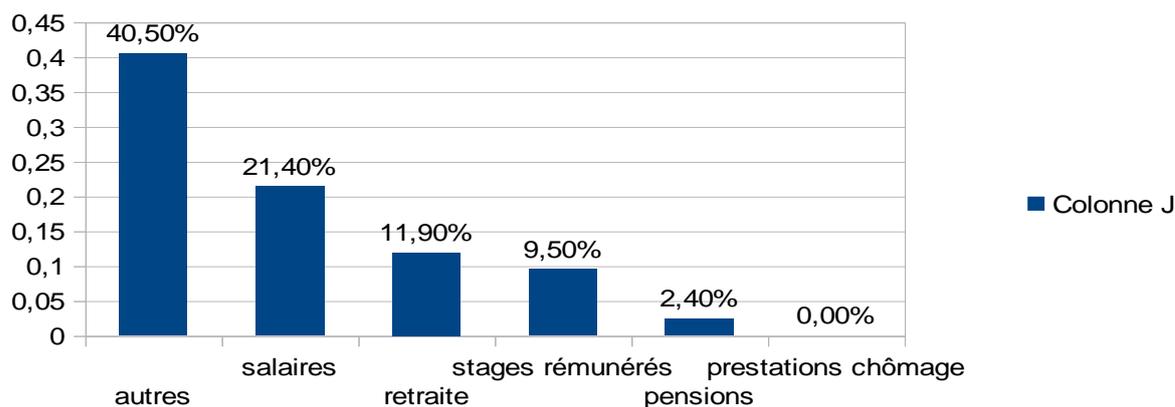
Sur l'ensemble des 42 personnes enquêtées, la très grande majorité, soit 35 personnes (83%) perçoivent des ressources inférieures à 1 000 euros, situées sous le seuil de pauvreté 1026 euros mensuels)⁶⁵.

Six personnes perçoivent des revenus compris entre 1 000 et 1 500 euros et une seule plus de 2 000 euros, il s'agit d'une personne résidente en foyer.

⁶⁵ En France, selon le seuil de pauvreté adopté, un individu est considéré comme pauvre quand ses revenus mensuels sont inférieurs soit à 855 euros, soit à 1 026 euros (Insee, données 2016), selon la définition de la pauvreté utilisée : « pauvreté absolue » sous le seuil à 50 % du niveau de vie médian et « pauvreté relative » sous le seuil à 60 %.

tranche de revenu	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	7,1%
Moins de 500€	17	40,5%
500 à 999€	15	35,7%
1000 à 1499 €	6	14,3%
1500 à 1999€	0	0,0%
2000 à 2999€	1	2,4%
plus de 3000€	0	0,0%
TOTAL OBS.	42	100%

La majorité des ressources financières est issue de prestations sociales soit 40,50% (allocations logement, allocations familiales, allocations adultes handicapés...). Viennent ensuite les salaires pour 21,40%, les retraites 11,90 %, les stages rémunérés pour 9,50% et les pensions pour 2,40%.



Dix des 42 personnes enquêtées déclarent ne disposer d'aucune ressource. Parmi elles on compte un Mineur Non Accompagné (MNA) de 16 ans qui fréquente l'Armée du Salut et une jeune femme de 23 ans suivie par une assistante sociale.

Les huit autres personnes concernées sont sans papiers, en attente de régularisation, et ne sont donc pas autorisées à travailler. Elles sont accompagnées par l'AIEM, la Boutique Logement et le foyer le NID.

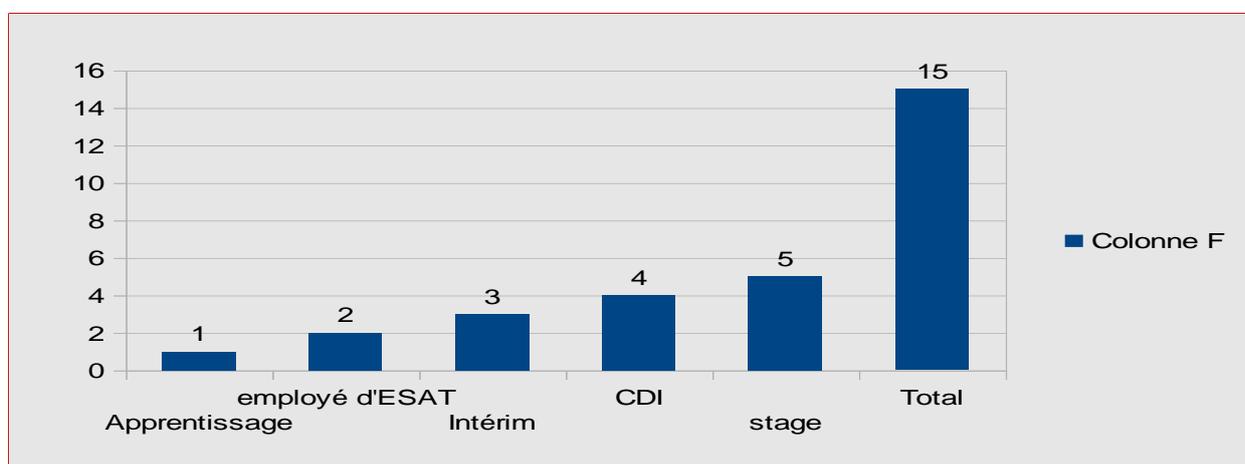
C'est notamment le cas d'Afia, femme de 45 ans, originaire d'Algérie et mère de deux enfants : « *je ne peux pas rechercher un emploi à cause de ma situation irrégulière. J'aimerais travailler, je vais faire du bénévolat en attendant, c'est mieux pour avoir des papiers* ».

Statuts dans l'emploi

Parmi les 42 enquêtés, 10 personnes (1/4) déclarent occuper un emploi salarié.

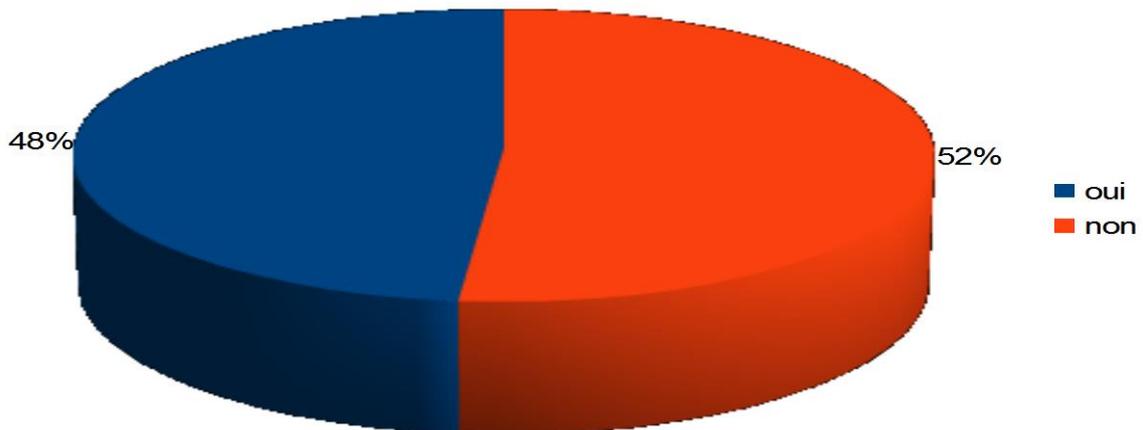
activité professionnelle	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	2,4%
oui	10	23,8%
non	31	73,8%
TOTAL OBS.	42	100%

Les statuts dans l'emploi sont, en nombre, inversement proportionnels à la stabilité contractuelle : une minorité de CDI (4 personnes) et d'emploi en ESAT (2 personnes)⁶⁶, puis des contrats d'intérim (3 personnes), d'Apprentissage (1 personne). En plus des 10 personnes déclarant un emploi, 5 personnes sont en stage au moment de l'enquête.



Parmi les $\frac{3}{4}$ des personnes sans activité, la moitié est en recherche d'emploi.

⁶⁶ Les employés de l'Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) perçoivent une rémunération garantie cumulée à l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH).



Prestations sociales

Les prestations sociales composent une part importante des ressources des personnes rencontrées, 75% d'entre elles bénéficient de différents types d'aides sociales⁶⁷.

Celles-ci sont associées à six grandes catégories de risques :

- La vieillesse et la survie : pensions de retraite, pensions de réversion, prise en charge de la dépendance,
- La santé : prise en charge totale ou partielle de frais liés à la maladie, à l'invalidité, aux accidents du travail et aux maladies professionnelles,
- La maternité-famille : prestations familiales (prestations liées à la maternité), allocations familiales, aides pour la garde d'enfants,
- La perte d'emploi (indemnisation du chômage) et les difficultés d'insertion ou de réinsertion professionnelle,
- Les difficultés de logement : aides au logement.
- La pauvreté et l'exclusion sociale : minima sociaux (RSA...), minimum vieillesse, etc.

⁶⁷ L'INSEE définit ces prestations comme des transferts versés (en espèces ou en nature) à des individus ou à des familles afin de réduire la charge financière que représente la protection contre divers risques.

Répartition des prestations sociales

Prestations	Nombre d'occurrences
RSA	4
AAH	7
APL	13
Allocations familiales	2
CMU	10
AME	6
Autres	9
TOTAL	51

Parmi les 42 enquêtés, 31 personnes (3/4 de l'échantillon) bénéficient d'au moins une prestation sociale, la moyenne étant de 1,65 type de prestations déclarées par personne. Parmi elles, 12 d'entre elles ont une activité professionnelle. Cependant, deux personnes sont en activité et déclarent ne bénéficier d'aucune aide.

Par contre, sur les 42 enquêtés, 10 (soit ¼) sont sans activités et sans aides, il s'agit majoritairement des personnes en attente de régularisation déjà évoquées précédemment.

La Couverture Mutuelle Universelle (CMU), qui est destinée aux personnes résidant en France de manière régulière, de façon stable (depuis au moins un mois) et dont les ressources sont limitées (le plafond de celles-ci étant défini annuellement par l'assurance maladie), **compte dix bénéficiaires (1/4 de l'échantillon)**.

Cette aide donne lieu à des tarifs préférentiels à travers la carte « simplicités », pour l'utilisation des transports en commun sur le territoire de Metz Métropole : 50% de réduction sur le voyage ou sur les abonnements de 10 voyages ou mensuel. Dans les faits, nous avons constaté que deux personnes ne sont pas informées des aides au transport que cette prestation pourrait leur accorder.

D'autres personnes n'ont pas ouvert leurs droits ou sont engagées dans une procédure d'ouverture. Cette situation concerne quatre personnes en attente d'une réponse quant à leur dossier RSA, prime d'activité, AAH ou allocation chômage.

Les personnes qui ont des difficultés à se déplacer en raison d'une absence ou d'un manque de ressources sont soutenues par les associations. Celles-ci, de manière ponctuelle ou régulière, remettent des

tickets de transport à leurs usagers afin qu'ils puissent se déplacer pour des nécessités administratives ou médicales. **Ces aides concernent 20 personnes (1/2 de l'échantillon).**

Par exemple, Délina 34 ans, originaire d'Albanie vit dans un hôtel Zac d'Augny, les chambres sont mises à disposition par l'AIEM qui assure un suivi de la famille. « *Avec mon mari et nos six enfants il est difficile de se déplacer, l'assistante sociale donne des tickets pour le bus et le train* », elle ajoute que l'éducatrice de l'association vient aussi les rencontrer régulièrement afin de faire le point sur la situation administrative de la famille, ce qui évite les déplacements.

Dans certains cas, les structures assurent également le transport de leurs usagers au moyen de leurs véhicules de service, cette pratique concerne particulièrement l'Association des Paralysés de France (APF).

Il est également à noter que des aides peuvent aussi concerner le remboursement de frais de déplacement dans le cadre de missions assurées par des bénévoles.

Soutiens familiaux

De manière générale, il existe une solidarité familiale ou de proximité qui permet de pallier un certain nombre de besoins pour des déplacements ou des dépenses quotidiennes.

C'est notamment le cas pour Renaud, 24 ans qui vient d'intégrer le dispositif Garantie Jeunes. S'il voit ses trajets pris en charge par la Mission Locale qui lui « *donne des tickets* » et lui « *paie sa carte au mois* », dans le cadre de déplacements liés à son insertion professionnelle, ce sont aussi ses parents qui l'« *aident de temps en temps, financièrement* » et lui « *donnent de quoi faire les courses* ».

Parfois l'inverse se produit également, c'est ainsi que Simone 62 ans, est soutenue financièrement par ses 3 enfants. Elle déclare environ 800 euros de revenus mensuels, ce qui lui fait dire qu'elle vit dans de mauvaises conditions matérielles mais l'aide financière de ses enfants et une amie qui l'emmène faire ses courses une fois par semaine lui permet de considérer sa situation personnelle comme étant correcte.

Cette solidarité est aussi présente chez les personnes sans papier en situation de régularisation qui peuvent compter sur des proches pour se déplacer à moindre frais ou en échange d'une contrepartie.

Ces ménages font aussi preuve d'une certaine débrouillardise dans la recherche de sources de revenus complémentaires. L'une des mamans rencontrées nous a ainsi déclaré : « *nous échangeons des tickets restaurant sur le marché noir entre migrants pour avoir de la liquidité* ». Ce troc de tickets restaurant (l'aide se monte à 4 euros par jour et par personne), en échange d'argent liquide pour

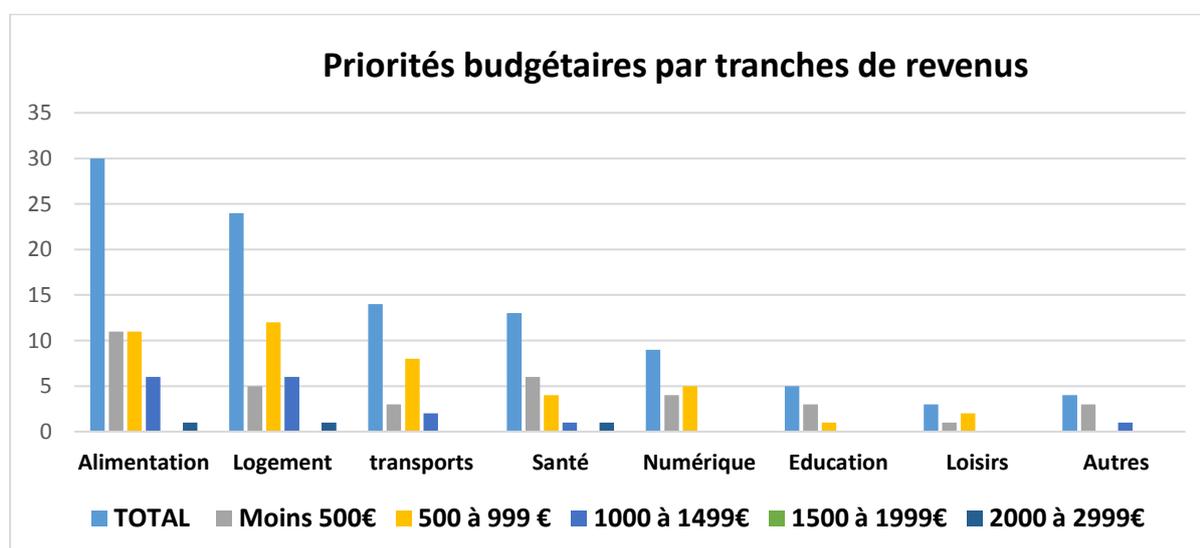
une somme inférieure à leur valeur, donne la possibilité aux familles d'effectuer des dépenses de natures plus variées.

Les demandeurs d'asile cumulent un certain nombre de difficultés de par leur absence de ressources et en raison du fait qu'ils n'ont pas toujours la possibilité d'accéder aux prestations sociales. Ils vivent une situation de précarité en termes de logement et de mobilité. Le soutien dont ils peuvent bénéficier provient en général directement et quasi exclusivement des associations de terrain.

L'équation prestations sociales, soutien associatif et aide familiale permet aux personnes enquêtées de trouver à la fois des solutions matérielles au quotidien et d'envisager une évolution favorable de leur situation dans une temporalité à moyen terme.

Priorités budgétaires

Les revenus sont dédiés prioritairement à des dépenses liées à l'alimentation, au logement au transport et à la santé. Ces priorités sont différenciées en fonction du niveau de ressources, de la composition du ménage et des prestations sociales perçues.



Si les personnes rencontrées se voient contraintes à faire des choix en ce qui concerne leurs dépenses, il est intéressant de noter qu'elles consacrent toutes une partie de leurs revenus aux outils numériques (ordinateur, smartphone), indispensables pour conserver un lien familial et s'informer. Les loisirs sont aussi représentés même si le niveau de dépenses est faible, ce qui atteste aussi d'une volonté d'avoir une vie sociale et culturelle.

Appréciations du niveau de vie

Concernant, l'appréciation du niveau des revenus, la très grande majorité considère qu'il est insuffisant pour couvrir les besoins des ménages : les réponses totalisent 18 avis négatifs (43%), contre 3 avis positifs. L'appréciation intermédiaire est énoncée par 19 personnes (46%).

Appréciation revenus	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	2,4%
mauvais	18	42,9%
passable	7	16,7%
moyen	12	28,6%
bon	3	7,1%
excellent	1	2,4%
TOTAL OBS.	42	100%

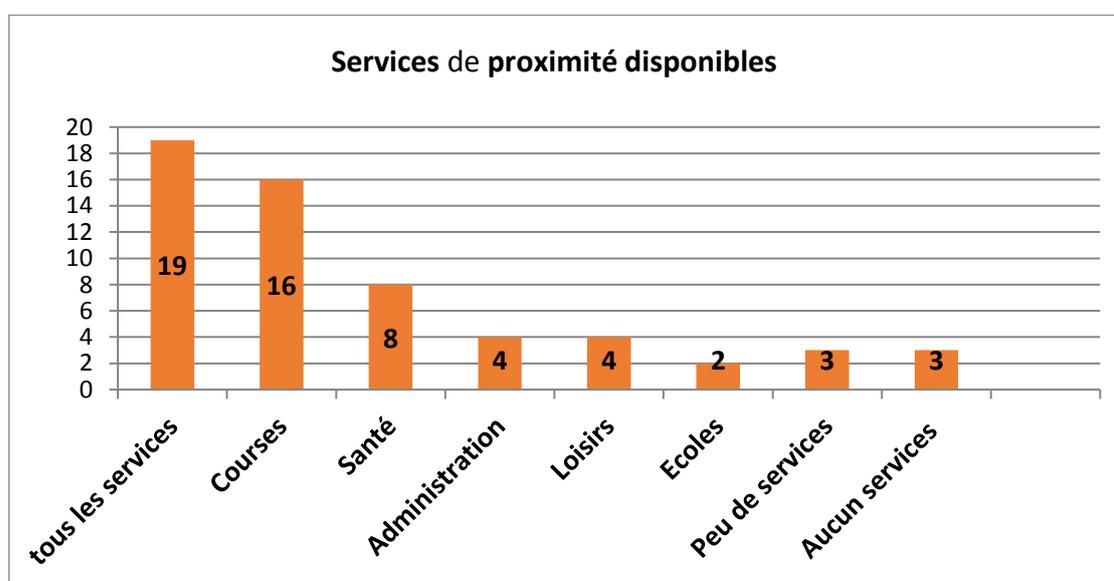
Malgré des conditions de vie que l'on pourrait qualifier de difficiles et des ressources plutôt limitées, la majorité des personnes interrogées considère sa situation personnelle comme étant « bonne » ou « satisfaisante ». Cette appréciation est souvent liée à la situation résidentielle. Le bien-être dépend des caractéristiques du logement que ces personnes occupent (localisation, taille, coût...) et de l'environnement dans lequel il se situe (calme, sécurité...).

III.4. Services de proximité

III.4.1 Services en proximité du lieu d'habitation

Services disponibles

A la question « De quels services disposez-vous à proximité de votre lieu d'habitation », la totalité de l'échantillon a répondu. Les réponses sont directement liées aux préoccupations immédiates de chacun qui sont essentiellement alimentaires, de santé et de loisirs.



Ainsi, « tous les services » sont accessibles pour 19 personnes (45 %).

Douze d'entre elles habitent dans l'hyper centre, le quartier de Borny pour 1 personne, St Julien les Metz et Woippy, communes périphériques de Metz, pour les 2 autres.

« Tous les services sont accessibles près du lieu d'habitation (Hyper centre) ou près du lieu de travail » (St Julien les Metz).

« Tous les services sont accessibles » (Hyper centre).

« Tous les services sont accessibles à Borny ».

Les 26 autres personnes interrogées ont sélectionné des services disponibles à proximité, en moyenne 2,12 services. Les magasins alimentaires sont présents à proximité de 16 personnes (+de 60%), arrivent ensuite les services liés la santé pour 8 d'entre elles (soit 1/3), pour finir par les administrations, les loisirs, l'école qui sont très peu représentés. Effectivement, les loisirs sont à 19 minutes en moyenne du lieu d'habitation et les administrations.

L'offre de services commerçants et médicaux est appréciée en périphérie de l'agglomération messine, lorsque les communes ont des centres commerciaux :

*« magasin d'alimentation, poste, pharmacie, infirmier, kiné, labo, dentiste »
(Ars sur Moselle)*

Les trois personnes qui ont répondu trouver peu de services disponibles, habitent paradoxalement en centre-ville mais l'offre de services disponibles ne correspond pas à leurs besoins, ni à leur budget :

*« Il n'y a pas grand-chose à côté. Il y a bien des magasins à côté, mais c'est cher, j'y vais pas ».
« Les magasins ne sont pas adaptés ».*

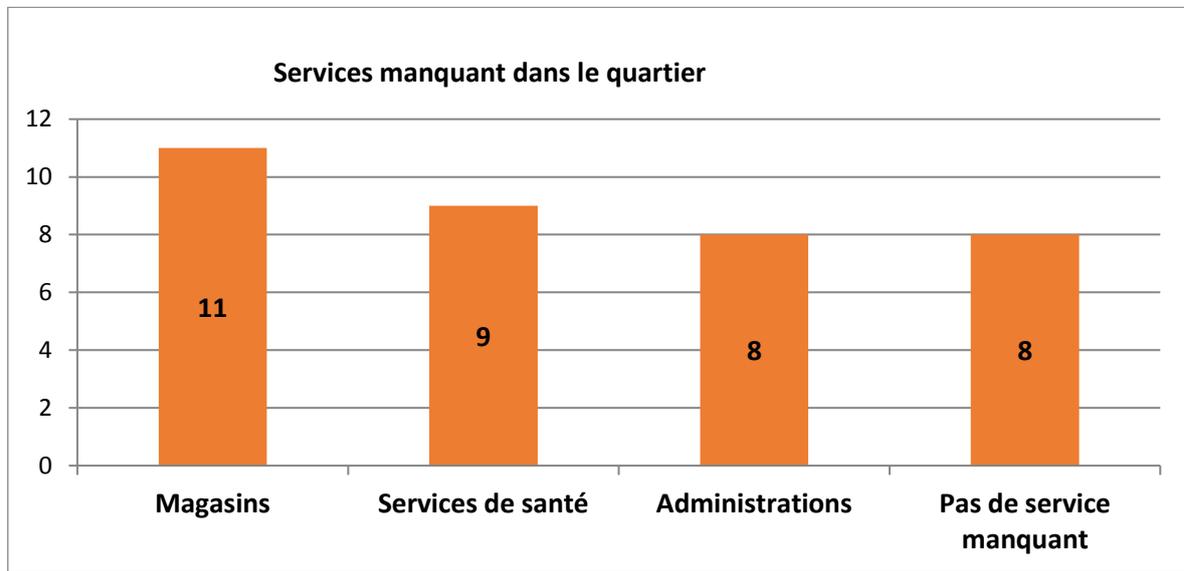
Parmi les trois personnes qui ont répondu ne pas trouver de proximité :

- Une personne habite un quartier de Metz « Sablon » mais peut malgré tout faire ses courses dans le quartier ;
- Une personne habite le quartier « Devant les Ponts », les magasins d'alimentation se trouvent à moins de 10 minutes à pieds ;
- Une personne habite à Gravelotte, une commune qui se trouve à 20 minutes de Metz en voiture. Dans cette commune, il n'y a qu'une boulangerie.

« Tout manque à Gravelotte, sauf une boulangerie. Un petit Aldi, ce ne serait pas mal. Mais ça coûte cher. Quand vous avez pas le permis, vous ne pouvez rien faire ».

Services manquants dans le quartier dans un rayon de 2 Kms

Parmi les 31 personnes qui ont répondu à cette question, 8 considèrent qu'il ne manque pas de services dans leur quartier



L'absence de magasins est évoquée par 11 personnes, et concerne essentiellement les magasins délocalisés dans les zones commerciales périphériques (électro-ménager, vêtements) difficilement accessibles. Parmi elles, quatre personnes déplorent l'absence de superettes dans leur quartier.

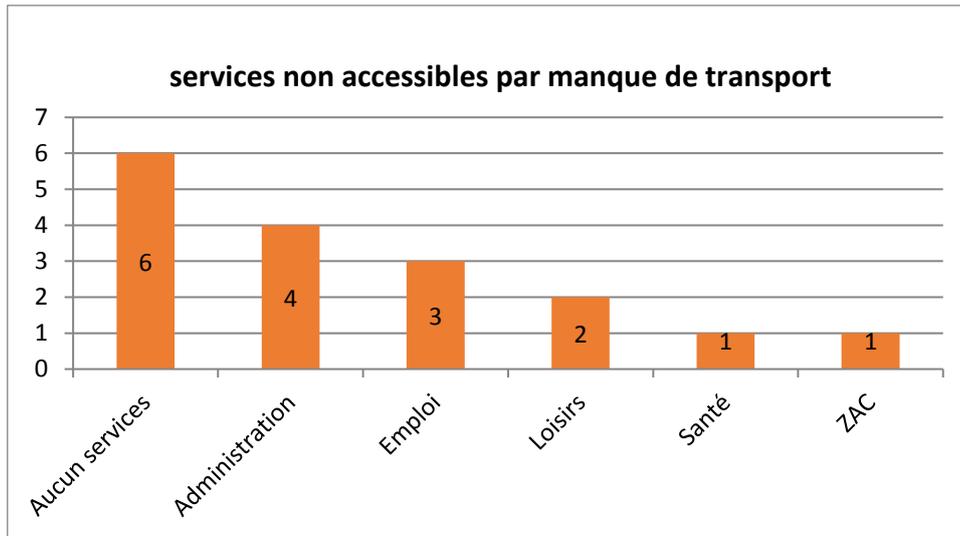
« J'aimerais acheter une télé, mais c'est trop loin les magasins pour la ramener et trop cher. Le « stockomani » est loin aussi, je ne peux pas ramener la télé comme ça ! »

Les services liés à la santé sont très représentés parmi les services manquants (9/31) qui étaient moyennement concernés dans les services de proximité. L'hôpital de Mercy est évoqué par deux personnes ainsi que le CMP (Centre Médico-Psychologique)

Les administrations totalement absentes des services de proximité sont bien présentes ici pour huit personnes. Le pôle emploi et la Mission Locale sont précisés 2 fois.

III.4.2 Services non accessibles par manque de transport

Parmi les 17 personnes (soit 38% de l'échantillon), 6 personnes considèrent qu'elles peuvent accéder à tous les services. On retrouve les personnes qui déclaraient disposer de tous les services à proximité, dont une personne qui effectue tous ses déplacements à pieds.



Par contre, des difficultés sont relevées pour accéder aux administrations qui sont manquantes dans les quartiers :

« A la mairie, depuis qu'ils l'ont déplacée, on ne peut plus y aller, il n'y a plus de bus » (Devant Les Ponts, quartier de Metz)

L'amplitude horaire des transports urbains limitent l'accès à l'emploi :

« Oui le travail en 3/8 à Ennery » Personne qui habite Metz centre à 20 kms d'Ennery

Il est difficile d'accéder à certains loisirs en particulier les visites chez les amis ou la famille. Selon les personnes l'offre de transport à la périphérie de Metz Métropole est restreinte et manque de cohérence :

« Oui, j'aimerais aller à DELME pour loisirs. Le bus met 1 heure pour y aller. Mais le bus pour revenir est 5 mns après, donc, ce n'est pas possible. C'est pareil pour PREVILLE. »

Les magasins au centre-ville sont chers et l'accès aux zones commerciales en bus est contraignant en termes d'amplitudes horaires et de fréquences de passage : « Une desserte plus facile pour la ZAC d'Augny ».

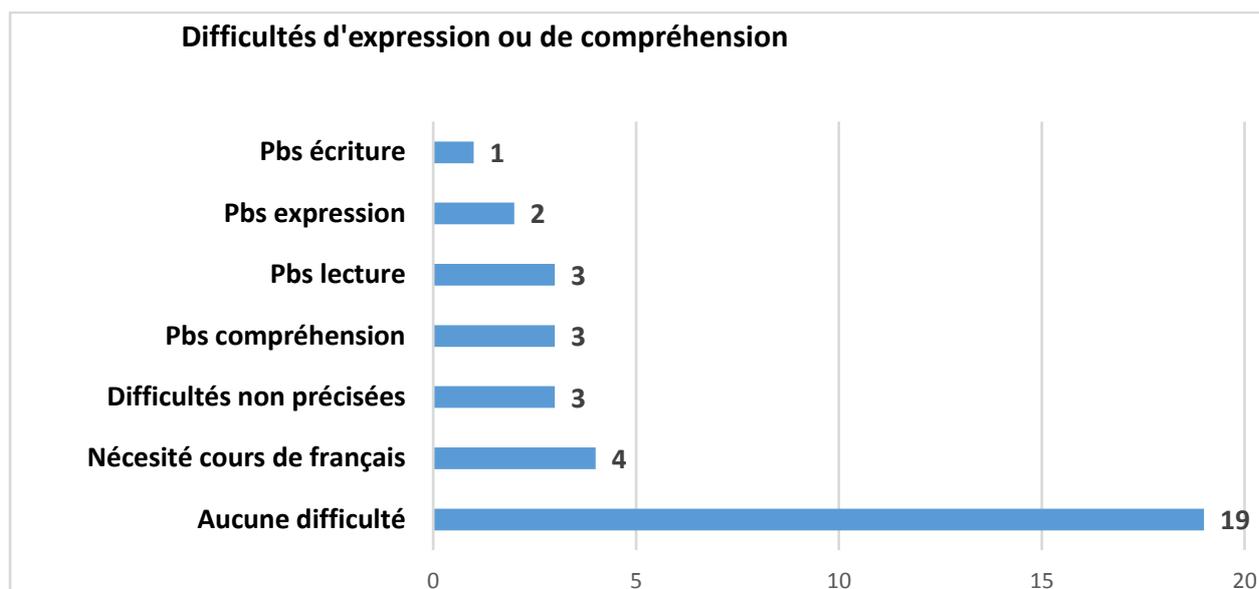
Ainsi, les services de proximité sont utilisés par 46% (près de la moitié) des personnes interrogées habitantes de Metz et des communes périphériques. **Malgré tout l'accès aux zones commerciales pour les achats autres qu'alimentaires reste difficiles d'accès pour les personnes qui ne disposent pas de véhicules personnels (presque 100% de l'échantillon).** Les hôpitaux et les administrations tels que Pôle Emploi et la Mission Locale sont également loin des zones d'habitation. Globalement, la majorité des 42 personnes habitent Metz et peut accéder facilement à tous les services qui sont soit, de proximité soit, facilement accessibles en bus.

L'accès aux services et en particulier aux bassins d'emplois qui se situent à l'extérieur du centre-ville et en dehors de Metz Métropole est plus difficile car les horaires des bus sont contraints et la fréquence des passages insuffisante.

III.5 Pratiques de la langue et des outils numériques

Usages du français

Parmi les 33 répondants qui ont évoqué leurs pratiques linguistiques, 19 déclarent ne connaître aucune difficulté de compréhension et d'usage de la langue française. Ces personnes sont de nationalité française pour 16 d'entre elles et originaires du Maghreb, du Mexique et d'Albanie pour les trois autres.



Par contre, Les 14 personnes qui ont exprimé des difficultés reconnaissent la nécessité de prendre des cours de français afin d'améliorer leurs capacités d'expression et de communication.

La plupart du temps, ces personnes ont élaboré des stratégies qui, au quotidien leur permettent de communiquer, de comprendre et de se faire comprendre. Ces stratégies font appel aux compétences familiales, Aleksandra, originaire de Serbie en France depuis 3 ans 1/2, déclare « *j'ai souvent besoin de ma fille pour traduire lorsque je vais à certains rendez-vous* ».

Un enquêté de nationalité serbe, avoue ne pas être en mesure de répondre en français, mais assure qu'il le comprend très bien. Lui aussi demande à sa fille d'assurer une traduction quand cela est nécessaire.

L'apprentissage du français s'il se fait parfois avec et grâce aux enfants, est également organisé par des associations, en particulier les restos du cœur. Certaines structures comme l'AIEM assurent également un soutien ponctuel dans le cadre de démarches administratives, elles ont alors appel à des traducteurs qu'elles rémunèrent quand il est nécessaire de communiquer dans la langue natale des personnes concernées. Les échanges se font aussi parfois en anglais.

Cet apprentissage peut aussi se produire dans le cadre d'une activité professionnelle. Ainsi, Jisen, 21 ans, yéménite, a su profiter de ses expériences dans la restauration et de son apprentissage en alternance pour améliorer son français : « *j'ai arrêté les cours de français assez tôt car c'était avec des personnes de niveaux différents et cela ne le convenait pas. J'ai appris avec mes amis et surtout avec mes collègues* ». Il parle à présent un français qui le rend indépendant même si l'écrit reste encore un problème important.

Usages des outils multimédias

Sur les 30 personnes qui répondu à la question, on compte 36 occurrences. Seulement deux personnes disent ne pas utiliser d'outils multimédia. Ce type d'outils permet de gagner en autonomie dans le cadre d'utilisations liées à l'apprentissage, la traduction ou l'orientation, c'est le cas pour Jisen qui déclare : « *Mappy et google map m'aide beaucoup pour me situer et me déplacer* ». Il est à noter que 37 personnes sur les 42 rencontrées possèdent un smartphone. 17 ont également un ordinateur et 5 une tablette, alors que cinq personnes n'ont pas de smartphone, quatre d'entre elles ont un âge compris entre 44 et 89 ans, la cinquième a 23 ans.

Motifs d'usages des outils multimédias

Lien social	Administratif	Pas d'usages	Loisirs	Apprentissages	Traduction	Travail / insertion	Orientation
12	7	2	4	4	1	3	3

Si le smartphone est un outil essentiel de communication et de lien social, son usage pour des raisons administratives reste limité, pour 7 réponses sur 42 enquêtés : « *J'utilise parfois mon portable pour des démarches administratives : l'acte de naissance de mon fils se fait par internet* », nous explique Afia qui déclare également qu'elle ne désire pas effectuer ce genre de démarches seule car elle a peur de se tromper.

L'utilisation des outils multimédia est rendu problématique pour deux personnes car elles sont porteuses d'un handicap. Elles ont besoin de l'aide d'un membre de leur famille et ne sont pas en capacité de les utiliser de manière autonome.

Trois autres personnes déclarent avoir besoin d'une aide extérieure pour utiliser smartphone ou ordinateur, dans ce cas il ne s'agit d'un problème physique mais de **difficultés cognitives**.

En conclusion, **l'usage de la langue et des outils multimédia ne posent que peu de problèmes. Quand des freins existent, ils sont levés en sollicitant des compétences de proximité (famille, enfants, amis...) ou par l'action des associations.**

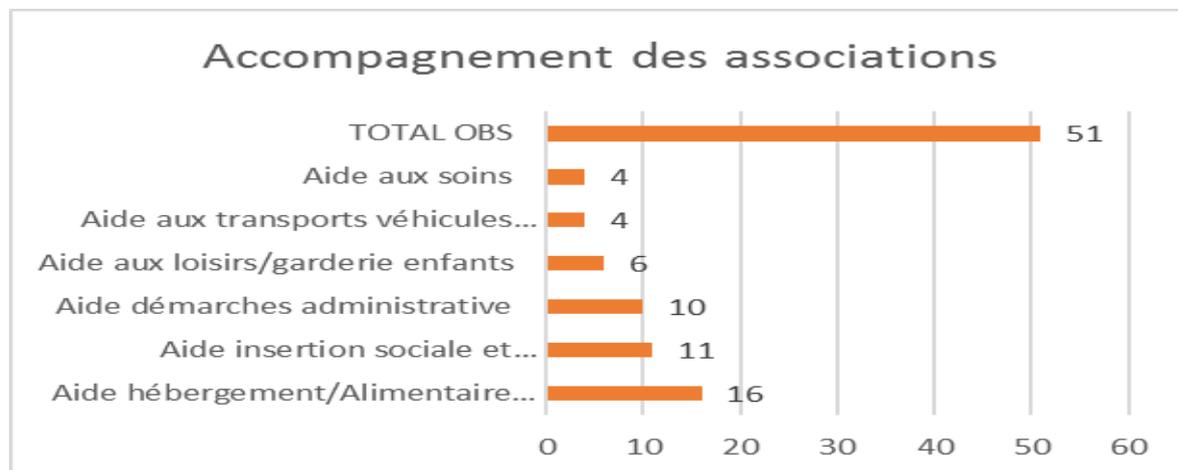
III.6 Solidarités associatives et familiales

Accès aux droits fondamentaux par l'aide des associations

Dix associations (CCAS de Metz, AIEM, Abbé Pierre, APF, Armée du Salut-Equipe ST Vincent, Boutique Logement, Carrefour-Habitat et Humanisme, Mission Locale-, Secours Populaire) ainsi que deux Services départementaux (CMS) ont permis le lien entre les enquêteurs et leurs usagers

Ces associations répondent en première mission à l'urgence d'un hébergement (AIEM, Abbé Pierre, Armée du salut, Carrefour) tout en offrant des aides alimentaires et un accompagnement social ; trois associations favorisent par leurs actions l'accès à un logement et à l'insertion, l'une d'entre elle offre également une aide alimentaire et vestimentaires (Habitat et humanisme, Boutique Logement, Secours Populaire) , une association privilégie l'insertion professionnelle (Mission Locale) sans omettre les questions de logement et de santé, les ESV réalisent un accompagnement dans l'objectif de restaurer du lien social ; et enfin, l'APF accompagne quotidiennement des personnes en statut de travailleurs handicapés à qui des hébergements sont proposés.

Les services sociaux départementaux accueillent, orientent et soutiennent les personnes en situation de vulnérabilité dans l'accès à leurs droits sociaux.



Sur 51 informations énoncées par 35 personnes (83 % de l'échantillon) :

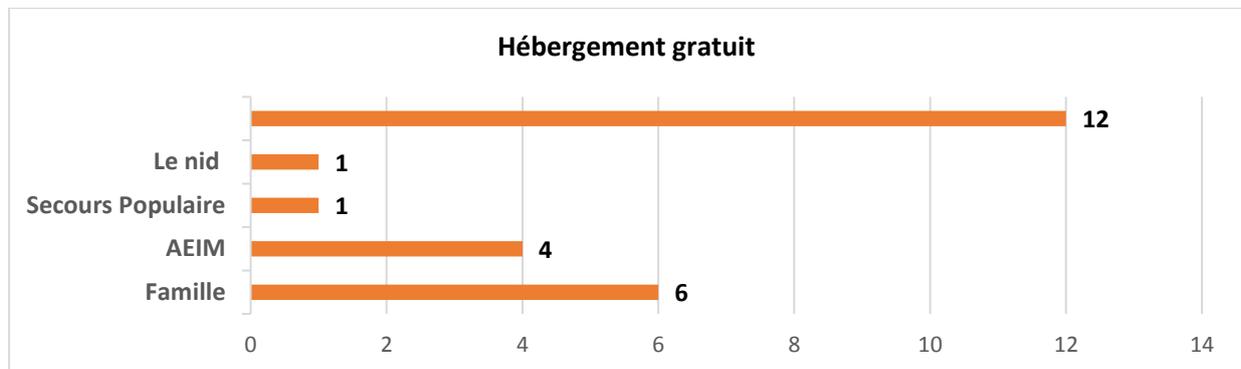
- 16 (soit 29%) indiquent en priorité une aide au niveau du logement et de l'alimentaire ;
 - 11 (21,56 %) se sentent soutenues et accompagnées au niveau de l'insertion sociale et professionnelle ;
 - 10 (19,60) évoquent une aide aux démarches administratives ;

- 6 (11,76 %) révèlent l'aide accordée au niveau de la prise en charge des enfants.
- 4 (7 %) Témoignent de l'aide à la mobilité apportée par le biais des véhicules associatifs
- 4 (7%) énonce l'aide au soins médicaux.

L'analyse de contenu du *verbatim* permet de détailler le contenu des aides apportées par le associations, évoquées par les enquêtés :

■ **Premièrement : L'aide prioritairement citée est l'hébergement et l'alimentaire :**

Septs associations ainsi que les deux services territoriaux interviennent prioritairement sur l'hébergement, 16 personnes soit 48 % des enquêtés bénéficient d'un offre d'hébergement : 29 % sous la forme d'un hébergement gratuit dont une moitié logée par la famille et l'autre par les associations.



Sur douze personnes, 5 vivent en résidences dépendantes d'association tout en contribuant financièrement au loyer et bénéficiant d'aides sociales :

Marie, 23 ans occupe gratuitement une chambre dans un centre d'accueil pour femmes « Ce n'est pas le top, mais c'est mieux que la rue (...) lorsque mon bébé sera né je ne veux plus vivre en collectivité, je voudrais trouver un appartement autonome (...) je ne veux pas qu'il connaisse le collectif »

- **Deuxièmement : L'aide à l'insertion sociale et professionnelle**, et évoquée par 11 personnes, dont 4 sont âgées de moins de 25 ans, ces dernières énoncent l'accompagnement visant à l'évaluation et à la construction de leur projet professionnel.

« Je bénéficie d'un accompagnement dans le cadre de la garantie jeune, je recherche mon projet professionnel au travers stages en entreprises. La Mission Locale m'aide à la réalisation de mon CV, et à mes lettres de motivation. »

Trois autres personnes évoquent le soutien qui leur est apporté afin de leur permettre de se positionner dans un contexte social et administratif inconnu ou perçu comme hostile :

« L'association (CCAS) propose un accompagnement, pour connaître l'administration française. J'en ai eu besoin au début. Maintenant plus ».

Quatre enquêtés signalent l'accompagnement physique qui leur est fait par des bénévoles de l'association afin de comprendre leur nouvel environnement.

- **Troisièmement : L'aide aux démarches administratives** est énoncée par dix enquêtés, parmi lesquels sept femmes dont quatre sont âgées de plus de 50 ans. Les moins de 30 ans, soit 20% reconnaissent également un apport associatif à leurs démarches administratives :

« Le CCAS m'aide pour faire des papiers, pour ma retraite ils m'ont aidé par exemple ».
« Ils aident pour les papiers et tout ce qui est administratif ».

- **Quatrièmement : Les aides accordées à la prise en compte des enfants** sont évoquées par 6 personnes. Ainsi apparaît le soutien associatif au niveau de la prise en charge des enfants sur l'aspect des , vêtements, ouvertures culturelles, soutien et liens médiatisés au niveau de la scolarité et des modes de garde :

« L'association nous aide pour les papiers, mais aussi au niveau de garderie enfant quand on a besoin »

- **Cinquièmement : l'aide à la mobilité par l'intermédiaire des véhicules associatifs**, car quatre enquêtés révèlent l'importance d'être véhiculés par les associations lorsque l'enjeu individuel ou familial est présent. Ainsi certaines situations administratives peuvent être traitées à temps, certains entretiens auprès d'un employeur potentiel réalisés, des soins médicaux facilités. Ces aides à la mobilité sont occasionnelles et justifiées par une nécessité qui s'inscrit dans le parcours de l'utilisateur du service.
- **Sixièmement : l'aide aux soins médicaux**, dans cette catégorie apparaît les personnes en très grande difficultés et qui bénéficient d'aides aux transports collectifs afin d'accéder à des soins grâce à l'aide des associations.

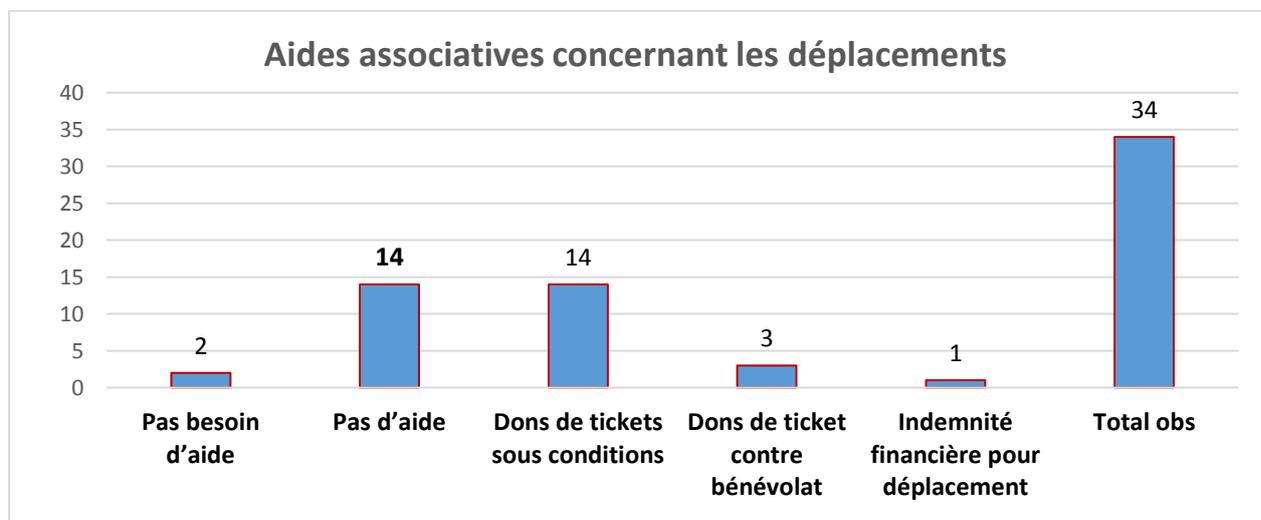
Le rôle joué par les associations apparaît ici primordial pour les personnes qui, sans aides, ne pourraient accéder aux droits communs. Plus encore sept associations répondent aux besoins existentiels comme le logement et l'alimentaire, les soins médicaux, tous droits fondamentaux. L'ensemble de ces structures répondent par leurs accompagnements au principe d'inclusion, dans le sens de « référer potentiellement tous les publics aux structures et organisation de droits communs.

Ceci dans la perspective proposée par P. Warin qui propose des actions d'explications ciblées et individualisée, une simplification des procédures, une obligation des actes administratifs et une information accrue des « public vulnérables ». Il ne faut pas se contenter d'une communication institutionnelle sur les droits, ils doivent être accompagnés d'un apprentissage des droits pour les usagers.

Aides associatives aux déplacements

Les aides associatives interviennent dans les modes de déplacement et pour favoriser l'accessibilité à la ville et au droits sociaux : « C'est une des missions banales de la collectivité publique que de rétablir, par l'accessibilité, des inégalités que la naissance ou la fortune a établies entre les individus. On parle alors d'accessibilité sociale ou plutôt socio – économique – culturelle. » Il s'agit des inégalités d'accessibilité dues aux origines et à la culture de certains groupes de population qui doivent être « palliés » par la mission collective. Entre en jeu ici la notion d'équité.

Au cours des entretiens avec les 42 personnes, 34 personnes ont relaté leur expérience sur les aides apportées par les associations ou /services sociaux.



- 2 personnes en situation stable expriment ne pas avoir besoin d'aide au niveau de leurs déplacements ;
- 14 personnes avancent ne pas avoir d'aide directe ou indirectes liés aux transports, dont 6 personnes en contact avec les associations sur un projet lié au logement, 4 autres personnes bénéficient d'un accompagnement social sans être confrontées à des freins économiques ; 4 autres personnes ne précisent pas cette absence d'aide ;
- 14 personnes obtiennent des aides aux transports sous conditions c'est-à-dire en ce qui concerne une nécessité de soins ou de démarches vers l'insertion professionnelle soit 39,5% des observables .
- 3 personnes bénéficient d'aide aux transport en échange de bénévolat dans l'association ;
- 1 personne est en situation d'emploi intérim, à ce titre il obtient une aide.

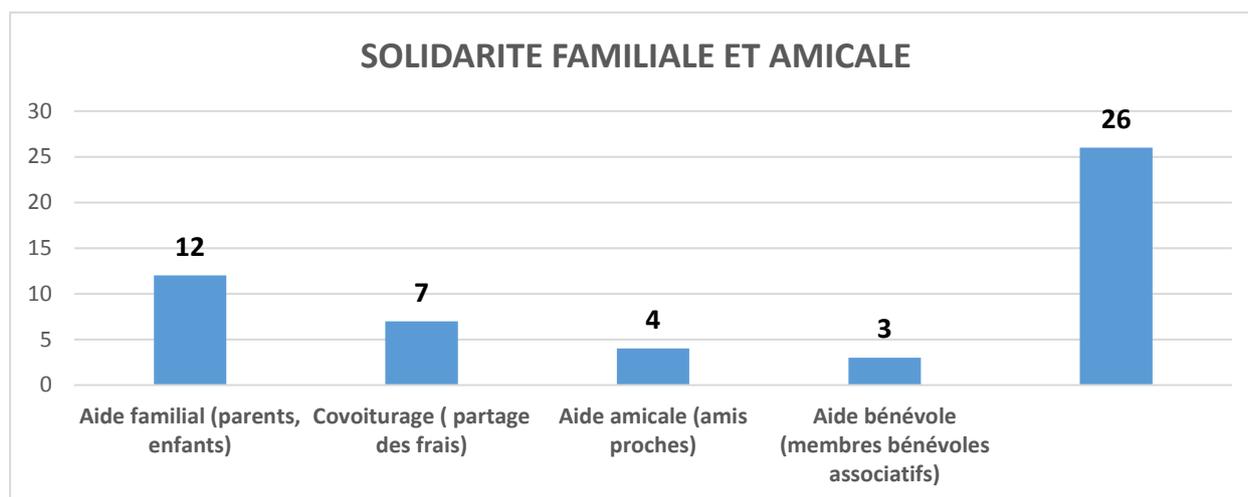
« Il existe des aides possibles pour le déplacement lorsque nous avons des entretiens d'embauche »
« Ils donnent des tickets pour les transports médicaux et aussi pour l'école de ma fille quand elle doit faire des stages »

- Le bénévolat de 3 personnes est compensé en remboursement de frais.

Eliane , pour rompre sa solitude travaille bénévolement au secours populaires, elle participe à des rencontres thématiques mais aussi elle prépare des stands autour de la distribution et vente vestimentaire

Solidarités familiale et amicale

Pour l'accès aux déplacements, des stratégies de remplacement sont mises en œuvre par les usagers par le recours aux solidarités familiales et amicales, aux sociabilités de proximité. Ces recours ont des effets sur les modes de déplacement mobilisés pour compenser les freins structurels à la mobilité. Ainsi, les enquêtés ont fait 26 observations sur les soutiens informels de proximité : l'apports d'aides diverses de la part des membres de la famille ou d'amis proches et réciproquement, le co-voiturage et le travail de bénévolat auprès des associations, pour assurer une réciprocité des aides.



Par exemple, Anne a 45 ans, elle vit avec son mari et son fils, monsieur exerce une activité salariée de 4 heures par jour pour une société de nettoyage. La priorité budgétaire de la famille reste après le loyer, l'alimentation que madame achète en gros en début de mois. Le couple qui vit à Ars sur Moselle favorise le covoiturage quand cela est possible, monsieur dort régulièrement chez sa propre mère lorsqu'il travaille le soir car il est nécessaire de réserver le bus à 20h, « comme il termine à 21h, il n'y a plus de transport ». Leur budget mensuel pour le transport est inférieur à 100 euros.

Le concept de covoiturage se révèle être également un moyen peu onéreux et est présenté par les enquêtés comme étant aussi un accès à une certaine liberté, autonomie vis-à-vis d'une situation d'handicap physique.

III.7 Accès aux droits et non recours

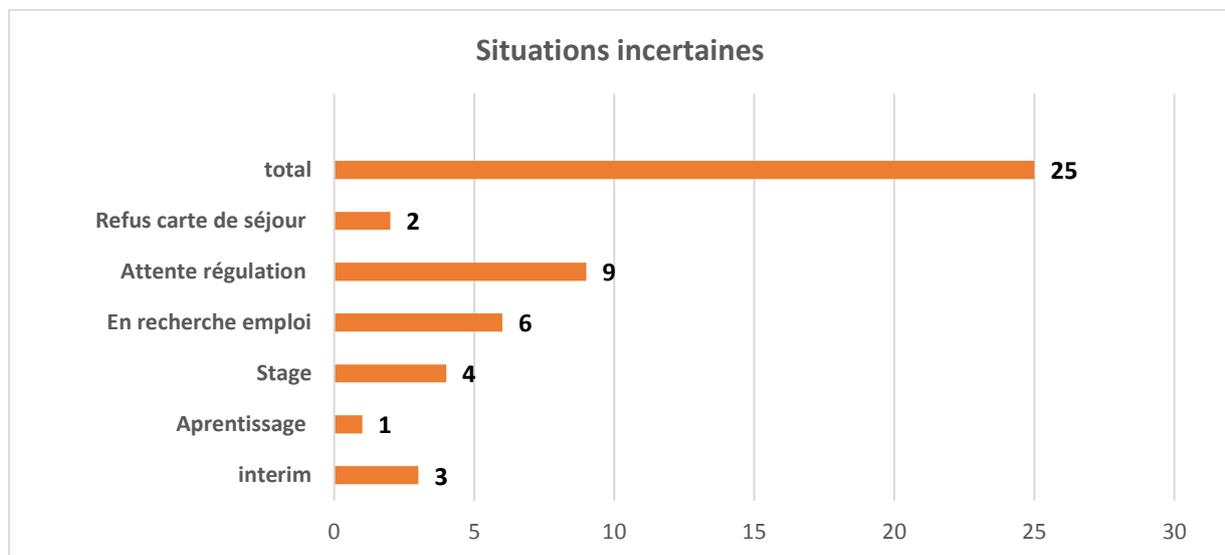
III.7.1 Facteurs de non-recours aux droits

Les droits sociaux sont des références pratiques inscrites dans les droits fondamentaux de la constitution française et européenne tel que l'emploi, le logement, l'éducation, la santé que nous étendons à l'accès aux services marchands ou non marchands. Si Philippe Warin en 2013 définit la notion de non-recours par « le manque d'information qui représente un obstacle à l'accès aux prestations sociales (financières et non financières), nous souhaitons étendre notre recherche au-delà du manque d'information tel qu'elle peut être brièvement énoncée par l'enquêté. Nous souhaitons ici investiguer plus

largement les motifs de non-recours en s'appuyant sur les raisons de non-recours identifiées par Delevoye et Michon en 2014⁶⁸.

Nous cherchons à repérer les facteurs qui rendent inaccessibles les droits fondamentaux et les services au travers de l'expression des motifs de non-recours. Un des facteurs communs à la majorité des personnes rencontrées apparaît être celui de l'insécurité tel qu'il est décrit dans le concept de précarité. On évoque ici des situations qui pour une majorité des individus rencontrés se présentent comme incertaines et n'offrent aucune garantie dans l'avenir. Privées d'une base assurée et sécurisante la personne peine à assumer pleinement ses responsabilités et à tendre vers l'accession de ses droits fondamentaux.

Un des facteurs repérés lors de cette enquête est **l'insécurité** engendrée par l'incertitude des situations. Sur 42 enquêtés, 16 personnes se révèlent être depuis plus d'un an dans un statut social stable soit 38 % de l'échantillon (CDI-retraite- AHH) alors que **59,52 %, soit 25 personnes, se présentent dans une situation incertaine génératrice d'un fort risque de ne pouvoir retrouver dans un avenir proche une situation considérée comme acceptable au sein de notre mode sociétal.**

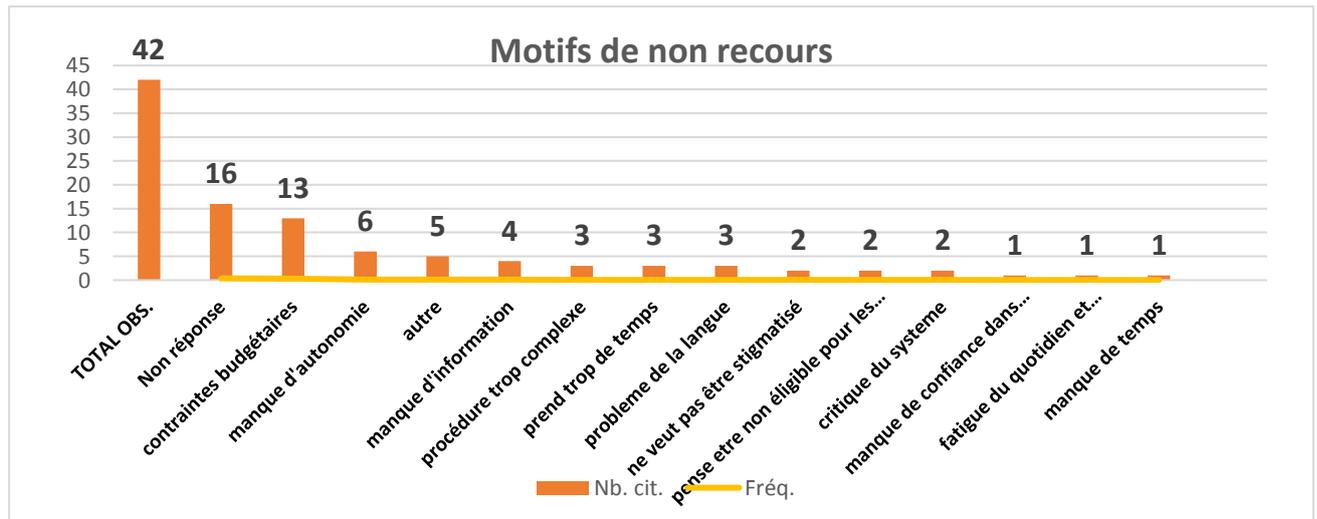


⁶⁸ Michon A.L, « Une mission de recherche-action pour réduire le non-recours aux minima-sociaux, Regard, N°46 ,2014/2, p 129 à134.

Expression des Motifs de non-recours

La question des motifs de non-recours aux aides apportées par les services sociaux et les associations a été discuté avec 26 personnes (62 % de l'échantillon), plusieurs motifs peuvent être cumulés.

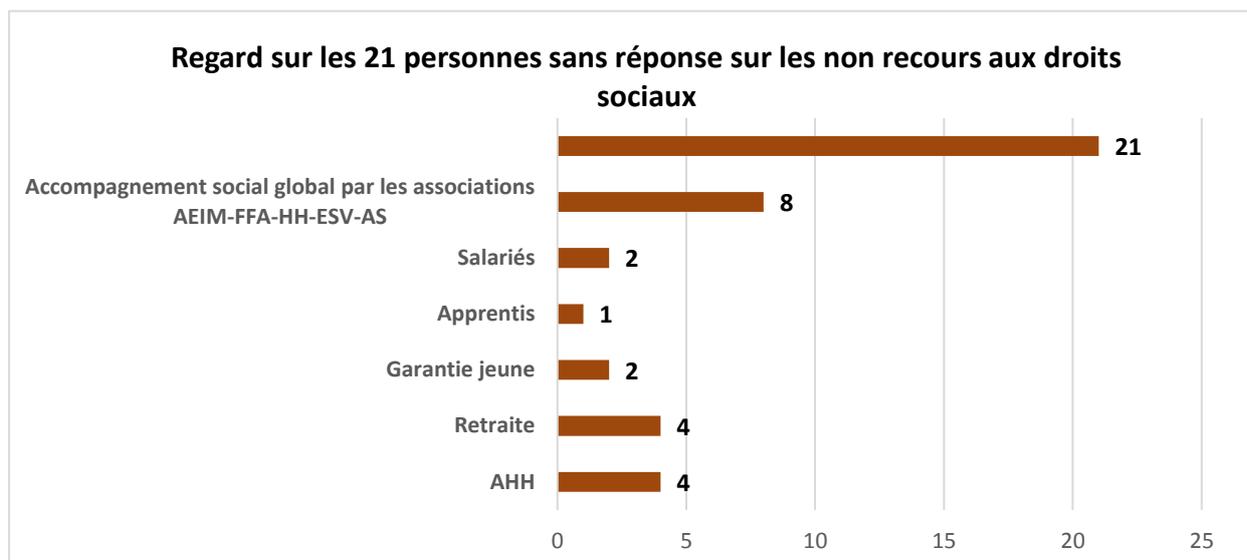
Cependant, 16 personnes n'ont pas pu ou voulu répondre à cette question, cinq enquêtés ayant coché la réponse « autre motif ».



Les 21 personnes n'ayant pas souhaité ou pu répondre, dont les 5 personnes ayant répondu par « autre » sont à égalité des hommes et des femmes. Onze ont la nationalité française. Le regard posé sur cette catégorie permet d'identifier deux profils :

- 13 personnes se trouvent dans des statuts sociaux stables associés à des droits et services qu'ils savent mobiliser, soit 2/3 des 21 personnes.
- 8 autres personnes sont à l'opposé, dans une situation sociale d'une grande précarité qui entraîne une prise en charge et un accompagnement global de la part des associations soit 1/3 des positionnements non renseignés.

*



Motifs objectifs de non-recours

Parmi les 26 répondants, **les motifs évoqués sont le plus souvent liés à la structure de l'offre de service, et font références à des freins objectifs : distance géographique, complexité des procédures, barrière de la langue.** Ainsi, les motifs de non-recours les plus fréquemment évoqués sont :

- **Premièrement** : les contraintes budgétaires sont évoquées par 13 personnes, soit la moitié des répondants. Certains n'ont aucun revenu, c'est un profil de jeune gens en rupture familial de moins de 25 ans en attente d'un réel statut social, d'autres répondent favorablement à des propositions d'intérim, l'instabilité de leur situation les fragilisent économiquement et les obligent à prioriser leurs dépenses. Face aux contraintes financières les personnes apprennent à optimiser leur temps, c'est ainsi que plusieurs démarches administratives peuvent être réalisées sur la même demi-journée. Des entretiens significatifs illustrent ces situations :

- Lina (5) témoigne de ses difficultés à pouvoir réaliser ses démarches en termes de recherche d'emploi et de soins médicaux, hébergée en centre-ville elle doit prendre le bus pour se rendre à Borny où à Mercy. Lina a 23 ans, elle est de santé physique fragile et en rupture familiale, son absence de revenu freine l'avancement de sa situation administrative, étape première, à sa prise en charge médicale et à son accompagnement professionnel.
- Stéphane (22) travaille en intérim, sa priorité budgétaire est son forfait téléphonique, c'est ainsi qu'il est contacté pour réaliser des missions dans diverses entreprises et qu'il réalise l'ensemble de ses démarches administratives. Ses revenus sont variables d'un mois à l'autre et ne lui permettent pas un statut stable vis-à-vis d'un bailleur mais également vis-à-

vis de certaines aides sociales, Stéphane connaît des périodes où économiquement il se doit de faire des choix « parfois je n'ai pas assez d'argent pour payer ma carte d'abonnement transport »

- Sonia (4) vit à Borny, elle est d'origine étrangère et en attente de régularisation, divorcée elle vit chez sa sœur avec ses deux enfants, elle bénéficie de 210 euros de prestations sociales associées à ses deux enfants mineurs. Les enfants sont scolarisés et est priorisé le coût de leurs trajets. C'est par son bénévolat au Secours Populaire qu'elle bénéficie d'une aide personnelle au transport. La jeune mère de famille nous explique sa stratégie pour optimiser ses déplacements mais avoue son angoisse face à la recharge de sa carte d'abonnement mensuel lorsqu'en cours de trajet elle ne possède pas suffisamment de monnaie, la machine de recharge refusant les billets, elle se voit dans l'obligation de se rendre chez un commerçant pour y réaliser un minimum d'achat à contrepartie d'un maximum de pièces. Optimiser les trajets pour Sonia c'est avoir l'œil sur sa montre pour ne pas dépasser les 55 minutes de validité du ticket.
- Lassana (cas 11), 5 enfants de 14 ans à 8 ans vit depuis 2016 à METZ dans un hôtel « je suis bien ici par rapport au gens qui vivent dehors. C'est gratuit, ça fait une vie normale ». financièrement il se débrouille, sa famille n'est pas en situation d'expulsion, nous sommes accueillis pour des raisons de santé, nous sommes logés et nourris, nous avons une aide de 24 euros par jours , je fais les démarches à pieds pour économiser les tickets de bus , je l'utilise juste pour aller loin, une fois par trimestre , Auchan à Woippy où à l'hôpital, « autrement j'ai un caddie pour ramener les courses à l'hôtel »

- **Deuxièmement** : le manque d'informations est évoqué par 5 personnes, auxquelles s'ajoutent 2 personnes qui pensent ne pas être éligibles aux droits, sans pour autant en être informées. Le manque d'information ne semble pas affecter une catégorie d'enquêtés particulière.



- Zora est en France depuis moins d'un an, elle est en cours de régularisation elle vit avec son enfant âgé de 8 mois, elle dit manquer d'information, « lorsque j'étais enceinte de mon fils je ne savais pas que j'avais droit à l'aide médicale (...) j'aimerais aller à des endroits mais je ne connais pas, j'utilise le GPS de mon portable ».
- Idriss est un père de famille de deux enfants d'un an et 4 mois, il vit en appartement privé dans lequel il évoque des problème d'insalubrité, le couple vit de prestations sociales. Idriss dit ne pas bénéficier d'accompagnement social, il considère manquer d'information sur ses droits.
- Christine a plus de 70 ans, c'est une femme qui souffre d'isolement, elle a tenté plusieurs démarches auprès du CCAS de sa commune pour pouvoir obtenir des visites régulières à son domicile sans résultat, elle s'interroge sur son éligibilité à ce type d'aide.

- **Troisièmement** : Les trois personnes qui évoquent la complexité des procédures sont des personnes, vivent dans des quartiers hors du centre-ville, toute trois accèdent malgré cela à leurs droits :

Rachel a plus de 60 ans , veuve elle vit en résidence autonomie depuis un an à METZ QUEULEU , elle est satisfaite de ce lieu de vie, elle s'inquiète pour les personnes qui sont moins mobiles qu'elle, elle trouve que les services sont loin et que les procédures sont complexes.

- **Quatrièmement** : trois personnes évoquent le temps consacré aux démarches comme étant un frein à l'accès aux services :

Eliane a moins de 60 ans elle vit seule à Gravelotte , elle n'a pas de permis divorcée , elle exerce encore une activité professionnelle a temps partiel, elle se dit fatiguée , se plaint de ses conditions de logement , celui-ci est mal isolé elle se chauffe à l'électricité et elle estime que son logement social est trop grand , « sans permis à Gravelotte on ne peut rien faire » (...) « internet c'est pour les jeunes , je ne comprends rien »(...) « j'angoisse pour les réservations de bus » « je suis isolée l'assistante sociale me dit de sortir , mais comment je fais ? il me faut trop de temps pour mes démarches liés au logement ».

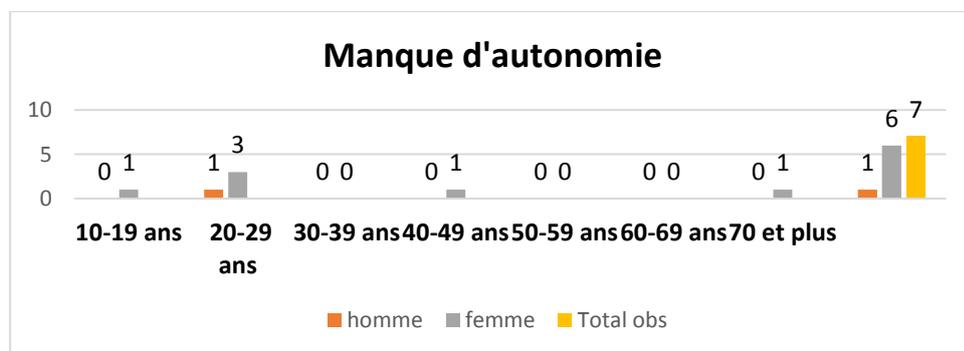
- **Cinquièmement** : 3 personnes évoquent les difficultés de traduction en français.

- Andreas vit dans une chambre d' hôtel depuis 4 ans avec sa femme et sa fille de 7 ans qui a obtenu un droit de circulation pour 5 ans. Le père de famille est en recherche d'emploi, « nous mangeons avec des chèques restaurant d'une valeur de 4 euros par jour et par personne ; nous demandons la reconnaissance MDPH pour ma femme c'est pour nous une priorité au même titre que l'éducation de notre fille ». Monsieur reconnaît avoir droit a des tickets de transport pour les soins de sa femme mais n'ose pas toujours demander. « On a souvent du mal à répondre en français. On comprend, mais on n'arrive pas à répondre. On utilise l'anglais. Notre fille aide pour traduire »
- Zora avoue que parfois il y a des mots plus difficiles à dire, « parfois je ne comprends pas un terme ou un mot, je regarde sur mon portable avec internet »

Motifs subjectifs de non-recours

Parmi les 26 personnes, l'évocation des freins à l'accès aux droits sont aussi de nature subjective liée au vécu de la précarité économique et sociale. Ainsi, les motifs subjectifs de non-recours les plus fréquemment évoqués sont :

- **Premièrement** : 7 personnes reconnaissent manquer d'autonomie ou d'énergie pour réaliser les démarches liées à leurs droits. Ces personnes sont majoritairement de jeunes femmes, seul un jeune homme d'origine étrangère reconnaît ces freins dans ses démarches liées à l'accès à ses droits.



- **Deuxièmement**, trois personnes déclarent ne pas vouloir recourir aux services sociaux de crainte d'une stigmatisation ou d'un manque de confiance envers les prestataires. Deux d'entre elles sont des femmes de plus de 50 ans, la troisième est une jeune mère d'origine étrangère.
- **Troisièmement**, deux personnes déclarent manquer de temps. Les démarches, les procédures liées à l'accès ne sont pas réalisées car elles nécessitent des déplacements trop longs « se rendre chez l'avocat c'est compliqué », des temps d'attente imprévisibles qui ne sont pas toujours compatibles avec les contraintes d'une grande famille.
- **Quatrièmement**, deux personnes « critiquent le système des aides sociales ». Il s'agit ici de deux hommes qui travaillent en ESAT, ils ont une reconnaissance de travailleurs handicapés et regrettent en quelque sorte l'ingérence que produisent les aides dans leur désir d'autonomie sociale et intellectuelle. Tous deux ont une vie sociale riche grâce aux activités extérieures qu'ils pratiquent et pour lesquels ils ont établis des stratégies de déplacement autonome. Ces deux hommes expriment leur sentiment de ne pas être reconnu dans leur besoin à d'exister par eux-mêmes. Ils critiquent les

professionnels qui font à leur place par souci de protection où de gain de temps. « Il est plus simple de gérer à notre place, que de nous apprendre à gérer » « il n'existe pas d'accompagnement pour les initiatives individuelles »

La notion d'accès aux droits visent à ramener les bénéficiaires de l'action sociale au droit commun, c'est-à-dire au bénéfice des biens, services et prestations disponibles pour tous les citoyens⁶⁹.

Les personnes rencontrées ici témoignent des incidences de la précarité sur le rapport aux droits communs. Un premier facteur frein que nous pouvons identifier est la **fragilité du statut social** qui contribue à positionner l'individu dans un avenir incertain. Le second facteur serait celui de **l'isolement**, absence de lien sociaux, rupture familiale ou culturelle engendrant un repli sur soi où une colère face au système. A la « perte d'un capital social » et à la « vulnérabilité relationnelle » s'ajoute une précarité économique.

⁶⁹ Robert Lafore, « l'accès aux droits, de quoi parle-t-on ? » *Regards*, N° 46 ,2014/2,p 21-32.

III.8 Accès aux transports

III.8.1 Modes de transports individuels

Fréquences et modalités des transports individuels

Les déplacements en modes individuels se font au moins une fois par jour, pour 30 des 42 enquêtés (71%), soit 0,7 déplacements à pied en moyenne, par jour.

1 à plusieurs fois par jour	1 à 2 fois par semaine	1 à 2 fois par mois	Quelques fois par an	Total
30	6	2	4	42
71.4%	14.3%	4.8%	9.5%	100%

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Modes de transports individuels

Transports individuels utilisés	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	2,4%
voiture	11	26,2%
cyclomoteur	0	0,0%
vélo	6	14,3%
à pieds	37	88,1%
fauteuils roulants	3	7,1%
taxis	1	2,4%
VSL	4	9,5%
autres	4	9,5%
TOTAL OBS.	42	

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Une dominance de la marche à pied

Conformément aux pratiques de mobilités de la population générale, les 42 personnes enquêtées, pour leur majorité à 71%, donnent la part belle aux

modes de transports individuels, et en très grande majorité, pour la marche à pied (88%), soit 0,8 en moyenne de marche à pied, toutes fréquences confondues.

Cela s'explique par le fait que sont comptabilisés les déplacements à pied entre les arrêts de bus, et les transports multimodaux qui font une part importante à la marche à pied combinée aux transports en commun. Par exemple de nombreuses personnes déclarent souvent prendre le bus jusqu'au centre-ville, puis de continuer leur déplacement à pied.

« On marche souvent à pied. On prend le bus quand il fait froid plutôt ou quand les enfants sont malades. Sinon on marche. »

« Je fais tout à pied au maximum, pour économiser les tickets de bus. »

Les personnes concernées se déplacent très majoritairement à pied (88%), mais cumulent ce mode de transport avec les transports en commun (80%). Ils font ainsi un calcul rationnel en fonction des priorités et du service ou droits auxquels ils veulent accéder et opèrent des choix. Et cumulent également sur un même trajet les deux modes de transports, se déplaçant par exemple en bus sur les grandes lignes (en général jusque Place République) et finissent leur destination à pied.

Le vélo est très peu utilisé comme mode de déplacement. Il est utilisé par 6 personnes, soit 14%.

« M. considère que les piétons ne respectent pas les vélos, c'est souvent source de conflit dans la rue. »,

« Je préfère toutefois prendre le bus plutôt que le vélo, car j'avoue que le trajet me fatigue avant de travailler et de plus ne me permet pas toujours d'être propre lorsque j'arrive sur mon lieu de travail. »

Les déplacements en voiture priorisent le co-voiturage

En deuxième position, **les déplacements en voiture** concernent le quart des enquêtés (26%). Cependant, une minorité dispose d'un véhicule personnel, alors que, pourtant, ces ménages ne l'utilisaient pas au moment de l'enquête, car ils n'avaient pas les moyens d'en assurer la réparation.

Usages de la voiture

Véhiculé par un tiers, co-voiturage	Voiture perso en réparation	Prêt de voiture par famille ou amis	Permis non valide en France	Total
10	2	3	1	15

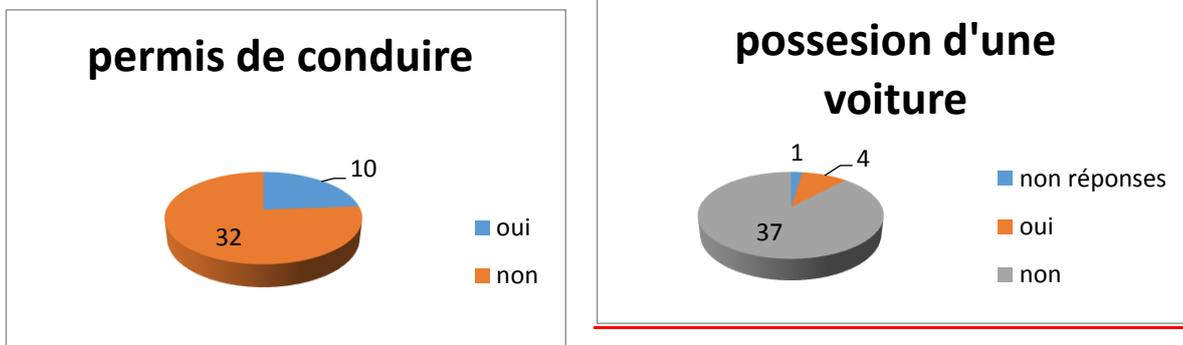
Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

26% de l'échantillon utilise la voiture comme mode de déplacement individuel : c'est 10 points de moins que pour l'enquête nationale ENDT de 2008 (36%). En effet, la voiture est un mode de transport moins accessible pour la population dite « vulnérable », étant donné du coût à l'achat et d'entretien que demande une voiture.

La majorité des personnes (13 personnes) déclarant se déplacer en voiture utilisent le co-voiturage ou des voitures prêtées par leur entourage proche.

« Une amie m'emmène en voiture pour faire mes courses importantes. »

Permis de conduire et Acquisition d'une voiture



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Dix personnes (1/4 de l'échantillon) détiennent le permis de conduire, alors que seules quatre personnes possèdent une voiture. Ainsi, les 3/4 n'ont pas le permis de conduire et 88% des personnes ne possèdent pas de véhicule personnel.

Passer le permis de conduire représente un coût financier certain et des papiers spécifiques, qui le rendent inaccessible. Au constat de ce coût financier que représente l'acquisition d'une voiture, les personnes concernées n'envisagent pas d'obtenir leur permis de conduire.

Sur les quatre personnes qui possèdent une voiture, et deux ne peuvent l'utiliser pour cause de panne et manque de moyens pour les réparations, leur revenu ne dépassant pas 1000€/mois.

« Mon mari, la voiture est en panne il est obligé de dormir chez sa maman, car il travaille le soir (4h) dans une entreprise de nettoyage, et le dernier bus il faut réserver à 8h le soir. »

III.8.2 Modes de transports collectifs

Fréquences et modalités des transports collectifs

L'usage quotidien des transports collectifs, et notamment le Met' concerne 40% des enquêtés, loin derrière la marche à pied quotidienne (74%).

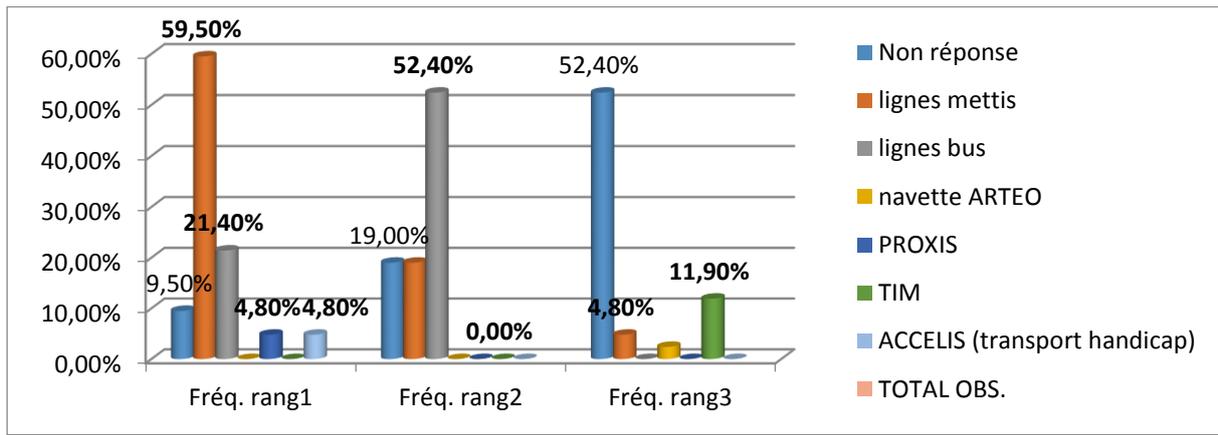
Fréquences des déplacements en mode collectif

1 à plusieurs fois par jour	1 à plusieurs fois par semaine	1 à 2 fois par mois	Rarement ou quelques fois par an	jamais	total
16	13	3	6	2	40
40%	32.5%	7.5%	15%	5%	100%

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Les personnes en situation de précarité utilisent les transports collectifs, de façon quasi quotidienne pour 72.5% d'entre elles, pour 40% des déplacements sur le réseau Met'. Ce qui s'explique par les modes de transports associés (vu plus haut) et les transferts de charge. Des problèmes d'accès aux arrêts de bus sont mis en avant et de temps d'attente entre les correspondances.

Modes de Transports collectifs



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018.

Le Mettis a le plus d'usagers en première intention pour 59.5%, et pour 52.4% des usages, en seconde intention ceci en relais avec le bus. Les Tim (Transports interurbains) viennent en troisième intention, pour 11.9%, concernant principalement les transports hors métropole. **Ainsi, le Mettis et le bus sont les transports collectifs les plus utilisés, à plus de 80 %, ceci pour les déplacements intra-muros qui sont majoritaires.**

« Je vais en bus la voir à Thionville avec le TIM, j'achète un ticket de bus directement. Pour aller jusque Thionville avec le bus, je n'ai aucun problème. »

Les autres modes de transport en commun (Artéo, Proxis, etc...) sont très peu utilisés par les personnes vulnérables. Accélis est utilisé par les personnes en situation de handicap avec des appréciations nuancées. Les raisons invoquées de leur non utilisation sont multiples :

« Manque de formation des chauffeurs de bus, pas d'arrêt au bord du trottoir, trop brut au niveau de la conduite, système d'accrochage de fauteuil à prévoir. Possibilité pour un voyage dans les bus de 2 fauteuils électrique ou 1 fauteuil manuel, prix du billet plus cher que le bus : 2,90€ au lieu de 1,70€, système de réservation 48 h à l'avance. »

Exemple d'une personne handicapée déclarant ne pas utiliser les transports spécialisé : « Non, jamais je n'aime pas, j'ai essayé le TPMR, mais pas pratique, il faut anticiper et puis je n'ai pas confiance au respect des horaires. » Cette personne ne fait pas suffisamment confiance en ce mode de transport
Exemple d'une tentative d'utilisation d'Accélis avortée : « Juste une fois, car suite à un rendez-vous annulé, je n'ai pas pensé à prévenir, j'ai eu 25€ d'amende. »

Une personne de moins de 30 ans qui habite en centre-ville avec un revenu de 1000€, utilise Artéo, personne pour ses déplacements à proximité.

Les trois personnes qui utilisent le transport Proxis (bus sur commande) habitent dans le secteur de Ars sur Moselle. Ils l'utilisent pour leurs démarches en centre-ville. Ce mode de transport reste aléatoire, expériences qui ont amenés les usagers à abandonner ce genre de transport.

« A cause de ces problèmes de réservation, d'attente, galère pour remonter. Le dimanche on ne peut pas prendre le risque de réserver, on n'est jamais sûr de pouvoir remonter. Ici des bus sous réservation qui ne viennent pas. Des collègues qui travaillent le dimanche au Musée de Gravelotte, le bus commandé le vendredi n'est jamais venu. »

Les quatre personnes rencontrées expriment le même souci de fiabilité concernant ce transport à la demande et des difficultés de retour.

Concernant les transports interurbains, Le train est le premier transport collectif utilisé. Le train est utilisé principalement pour se rendre dans d'autres villes, et aussi pour les trajets allant de la périphérie à Metz Centre (facilité par le fait de pouvoir utiliser des tickets de bus pour cela), par exemple pour les personnes qui habitent sur le secteur d'Ars sur Moselle.

« J'utilise le train pour des déplacements à Nancy »
 « Je prends le train pour aller à Metz, mais j'ai du mal à me fier aux trajets : faut prendre Nancy-ville, mais il y a deux Nancy, c'est celui-là qui s'arrête à Ars. Une fois j'ai pris l'autre »

III.8.3 Modes de transports comparés à l'échelle du Scotam

La comparaison des modes de transports individuels et collectifs, à différentes échelles territoriales, entre les 42 personnes dites « vulnérables » qui ont participé à l'enquête qualitative et des enquêtes sur de grands échantillons représentatifs devrait permettre de renforcer les hypothèses d'une spécificité des formes de mobilité pour les populations précarisées :

- L'enquête nationale des transports et des déplacements (ENTD) de 2008. Il s'agit d'une enquête réalisée sur un an (d'avril 2007 à avril 2008), par le ministère chargé des transports et l'INSEE. Cette enquête se renouvelle tous les 10 ou 15 ans. L'objectif de cette enquête est « la connaissance des déplacements des ménages résidant en France métropolitaine et de leur usage des moyens de transport tant collectifs, qu'individuels » 20 200 ménages ont été enquêtés.
- L'enquête Déplacements Grand Territoire (EDGT) réalisée par l'Aguram sur les « Déplacements du SCOT de l'agglomération Messine », piloté par
 Etude Collaborative IRTS-RESAM-CODEV-Metz Métropole 13 mai 2019

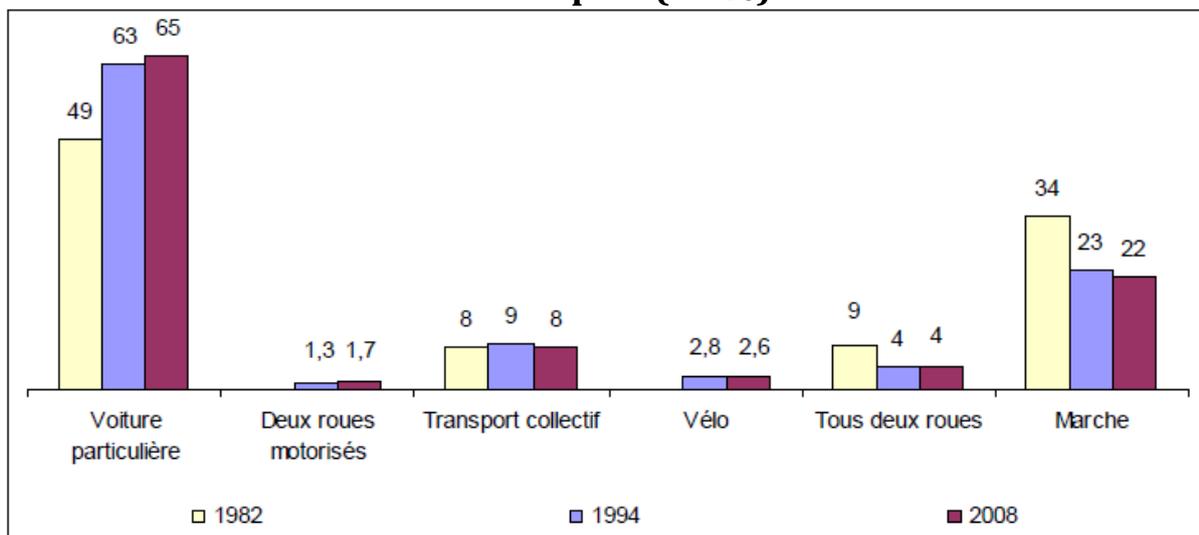
Metz métropole et le Scotam. L'enquête concerne 936 personnes enquêtées pour une population de 34341 personnes.

- L'analyse des personnes vulnérables réalisée par par les chargés d'étude Mme C. Fourel de Frete, de l'AGURAM à partir des données EDGT de 2017, à la demande de l'équipe des chargés d'étude de l'IRTS de Lorraine. Un échantillon de 212 personnes, représentant une population mère de 9 000 habitants de 18 ans et plus, résidants sur Metz Métropole, vivant seuls (célibataires), avec des revenus inférieurs à 1 000 euros/mois (nets, aides comprises).

Bien que les comparaisons restent relatives (décalage temporel, géographique, nombre d'enquêtés, choix du statut des personnes vulnérables, etc...) du fait des conditions d'enquêtes différentes, certaines comparaisons peuvent se révéler tout de même parlantes et pertinentes.

L'enquête nationale sur les transports de 2008 montre que le mode de transport à pied se pratique pour 22% des enquêtés (ce chiffre a même baissé de 12 points de 1982 à 2008).

Évolution de la répartition des déplacements locaux selon les modes de transport (en %)



Sources : SOeS, Insee, Inrets, enquêtes nationales transports 1994, 2008.

Avec 88% de déplacements à pieds contre 45 % pour l'EDGT et 58% pour l'échantillon de « vulnérabilité » extrait par l'Aguram, l'enquête qualitative auprès des 42 résidents sur l'agglomération messine, montre une spécificité prononcée de ce mode de déplacement. Par contre, la moyenne de 0,7 déplacements par jour est inférieure à la moyenne de 2,2 déplacements à pied sur le Scotam, pour les ménages jeunes et célibataires (surtout des étudiants) et inférieure à la moyenne de 1,7 déplacements pour l'échantillon entier de l'EGDT.

Modes de transports sur Metz Métropole et territoires du Scotam

Modes	Nb redressés	Nb bruts	Parts de dépl	Nb dépl/jour/pers
Voiture	7 536	158	22%	0,8
TC Le Met'	5 307	119	15%	0,6
Autres TC	357	7	1%	0,0
Vélo	884	18	3%	0,1
Autre mode	383	9	1%	0,0
Marche	19 874	491	58%	2,2
Total	34 341	802	100%	3,8

Source : Enquête Déplacements Grand Territoire du SCoTAM 2017, Analyse des personnes vulnérables de Metz métropole à partir des données de l'EDGT.

Modes	Nb redressés	Nb bruts	Parts de dépl	Nb dépl/jour/pers
Voiture	63 709	1 442	42%	1,6
TC Le Met'	12 427	291	8%	0,3
Autres TC	1 614	35	1%	0,0
Vélo	2 735	57	2%	0,1
2 roues motorisés	186	4	0%	0,0
Autre mode	2 243	53	1%	0,1
Marche	67 932	1 641	45%	1,7
Total	150 846	3 523	100%	3,8

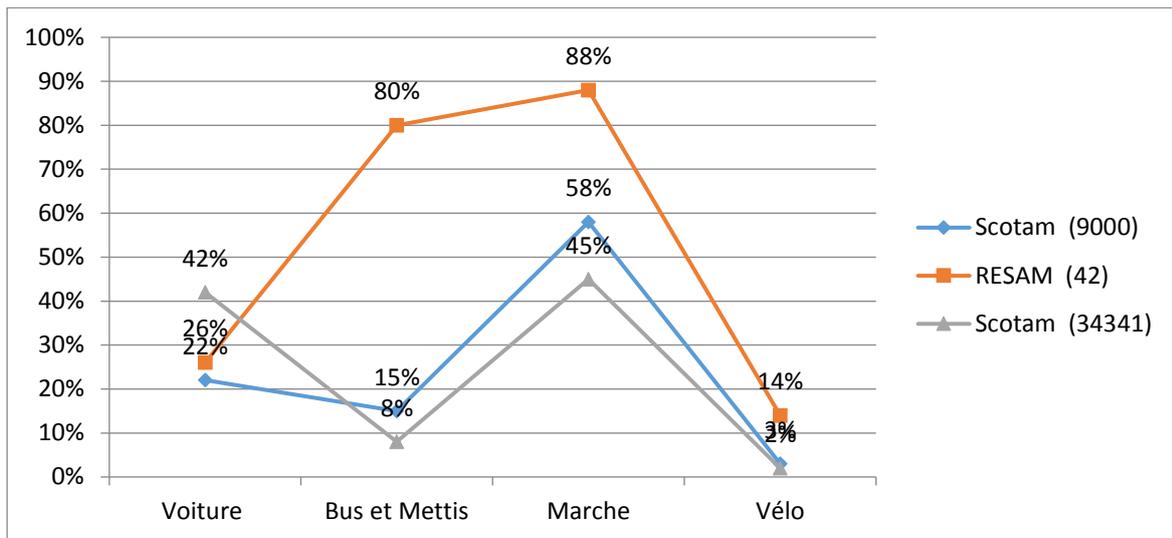
Source : Enquête Déplacements Grand Territoire du SCoTAM 2017, enquête globale

Pourtant, l'hypothèse d'une spécificité des comportements de mobilités parmi les personnes qui cumulent plusieurs facteurs de vulnérabilité, prend sens au regard d'une comparaison des taux d'usages entre la population globale du Scotam, la population à faibles revenus extraite par l'AGURAM, et la population rencontrée dans le cadre de l'étude sur les mobilités des personnes vulnérables.

Comparaison des modes de déplacements entre les échantillons de l'EGDT et de l'étude qualitative

	Echantillon	Voiture	Bus et Mettis	Marche	Vélo
Scotam EGDT	34341	42%	8%	45%	2%
Scotam EGDT	9000 usagers à faibles revenus	22%	15%	58%	3%
IRTS	42 usagers vulnérables	26%	80%	88%	14%

Source : Enquête Déplacements Grand Territoire du SCoTAM 2017 et enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Outre un effet de loupe statistique, inévitable avec un petit échantillon de 42 personnes qui surexpose les pratiques individuelles et ne fournit pas de tendances extrapolables à une population, la structure des courbes donne à voir des similitudes et différences significatives. En effet, concernant les personnes vulnérables, nous constatons des courbes similaires pour la marche à pied entre les échantillons de l'EDGT et le petit échantillon de l'IRTSL, hormis un écart creusé entre les 8%, puis 15 % d'usages des transports en commun contre 80%. En effet, Les données extraites par l'Aguram sur un échantillon de 9000 personnes montre une utilisation à 15% des transports publics bus et Métro, c'est encore moins pour l'enquête EDGT globale (8%), alors que l'enquête de l'IRTSL affiche 80% de personnes qui utilisent ces transports.

Cette différence ou même inversion quasi- proportionnelle s'explique par les spécificités des populations prises en compte. L'enquête Scotam sur 9000 vivant avec moins de 1000 euros mensuels, sont majoritairement célibataires et jeunes et utilisent probablement peu les transports en commun au profit de la marche à pied.

Un autre enseignement de l'EDGT du Scotam montre que les personnes priorisent les déplacements en voiture à 42% contre 22% des 9000 personnes à faibles ressources et 26 % des 42 enquêtés du RESAM.

Pour les transports en voiture, alors de 45% de la population du Scotam les pratique, contre 22% des 9000 habitants à moins de 1000 euros/mois du et Scotam 26% des ressortissants du Resam. Au sein des enquêtes, les transports en vélo restent faibles, de l'ordre de 14% pour l'enquête Resam et presque inexistante pour l'enquête Scotam (3%).

III.8.4 Budgets alloués aux transports

Modes de financement : des aides au système D

A la question des modalités de financement des transports en commun, 26 personnes (65% des 40 répondants) déclarent financer eux-mêmes leurs moyens de transport. Ceci en utilisant les réductions disponibles (abonnement, titres spécifiques comme les abonnements seniors, etc...) et/ ou l'aide d'organismes associatifs.

Financement des transport	Nb. cit.	Fréq.
Non réponses	2	4,80%
revenus personnels	28	61,90%
solidarité familiale ou amicale	3	7,10%
aide d'organisme associatif	17	40,40%
tickets de réduction	1	2,40%
carte "simplicité" de réduction	9	21,40%
titre unitaire	3	7,10%
abonnement spécifique	5	11,90%
carte scolaire	0	0,00%
titre spécifique	5	11,90%
autre	3	7,14%
Total obs.	42	

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Ces 40 personnes combinent plusieurs modes de financement. Sur 68 réponses (1,6 modalités par personne) :

- 17 personnes (40%) perçoivent des aides aux transports par les organismes associatifs. Les associations prennent essentiellement en charge les trajets pour des raisons médicales et les trajets pour se déplacer de leur domicile à l'adresse de l'association. Les associations qui financent des tickets de bus pour ces raisons sont : AIEM, CCAS, Le Nid, Fondation Abbé Pierre et mission locale.
- 11 personnes (27%) bénéficient de titres ou abonnements « spécifiques ». Ce sont des carnets de 10, des abonnements mensuels ou encore des tickets de réduction
- 9 personnes (22%) achètent des tickets de transport en bénéficiant des réductions de la Carte Simplicité, accessible sous conditions.

- 3 personnes (7%) déclarent faire appel aux solidarités familiales, en complément d'autres moyens mobilité, hormis une personne qui refuse l'usage du Met'.
- 3 personnes (7%) ont évoqué d'autres moyens de financement de leurs déplacements. Les autres moyens représentent en fait les fraudes.

Certains usagers mobilisent 'autres modes de financement des transports sont mobilisés, souvent par le recours à des réductions ciblées ou bien à des moyens « informels ».

Autres modes de financement des transports

Prends des tickets unitaires par manque de revenus pour abonnement	Abonnement sénior	Carte solidaire Grand Est pour le train	Aides financières familiales	fraude
12	3	1	1	3

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Douze personnes sur 41 déclarent utiliser des tickets unitaires, donc à prix plein, n'ayant pas les moyens d'avancer de l'argent pour payer un abonnement :

« On ne peut pas acheter les tickets mensuels, même si c'est moins cher, car cela fait trop d'argent d'un coup. Et de toute façon on n'a pas de liquide. »

Trois personnes déclarent **prendre les transports en commun en fraude**. Leurs motivations n'ont pas été précisées, mais semblent liées aux difficultés de paiement des titres de transports. De plus, l'enquête n'aura pas dévoilé la part probablement plus importante de stratégies de fraude, car les personnes ne s'étendent pas sur ce sujet, pour des raisons que nous pouvons comprendre :

« J'achète mes tickets par carnet de 10, car un abonnement au mois ne serait pas rentabilisé pour moi. »

Des entretiens laissent apparaître des informations sur une **sorte de marché noir** qui peut parfois se mettre en place comme solution de financement :

« Les tickets restaurants sont très importants pour les étrangers. Beaucoup cherchent à les revendre ou à faire du troc, les échanger contre des tickets de bus. »

« Mais il nous arrive d'échanger des tickets restaurant. Ils ont une valeur de 8€, sur le marché de l'échange, ils sont repris pour 6€. Ils prennent le ticket et donnent 6€ en liquide. C'est le troc entre les migrants. Il y a 2€ de provisions qui sont pris. C'est la règle. L'objectif c'est d'avoir de la liquidité. »

Le système D consiste aussi à calculer au plus juste le budget-temps nécessaire au déplacement afin d'économiser les titres de transports :

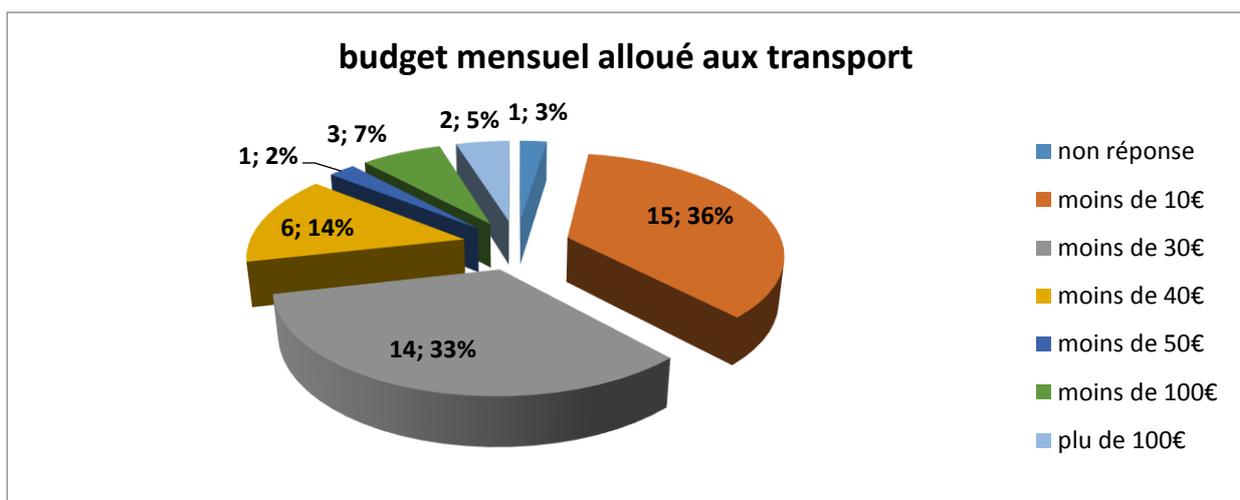
« Pour les transports, on essaye de le faire en une heure pour utiliser un ticket qui est valable 1h, mais ce n'est pas toujours possible. »

Les enquêtés ont décrit aussi les modes de déplacements de leurs enfants et de leurs proches. **Des familles chargent leurs enfants de se déplacer par le bus, grâce à la carte scolaire** qui leur permet de monter dans tous les bus :

« J'ai une carte de bus depuis que je suis à l'école. C'est très pratique pour moi, je peux prendre le bus, pas que pour l'école, je peux le prendre pour les autres trajets aussi. »

Budgets alloués aux transports en fonction des revenus

Pour 29 personnes (71%), le budget transport représente entre 0 et 30€ par mois. Ce qui est une somme conséquente au regard de la part prise dans leur revenu disponible mensuel.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Les budgets transport compris entre 30 et 50€ concernent 7 personnes (17%). Les budgets de 50 euros et plus sont alloués à leurs transports par 5 personnes (12%). Ces budgets relativement élevés proviennent d'un cumul de plusieurs

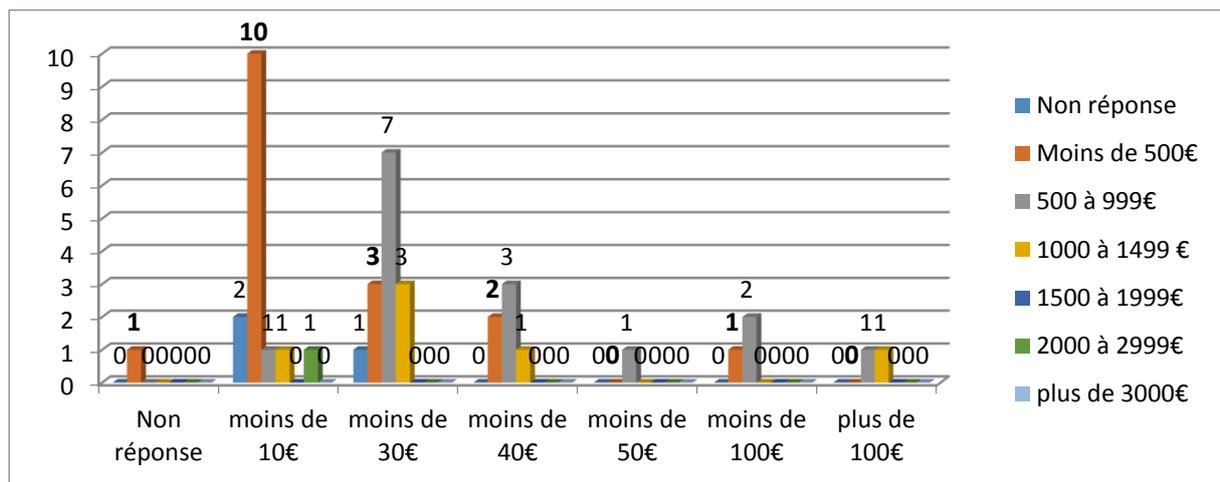
transports, que sont la voiture, le bus, le train et/ou le taxi. Deux personnes disposent d'une voiture qui est coûteuse en déplacements.

Pour comprendre les calculs budgétaires que les ménages enquêtés effectuent en fonction de leurs ressources disponibles, la distribution des modes de financement par tranches de revenus renseigne sur la fonction des aides publiques, sur les capacités des mobilités des personnes vulnérables et en précarité économique.

Niveaux de revenu et budget mensuel de transport

tranche de revenu/Budget transport mensuel	Non réponse	moins de 10€	moins de 30€	moins de 40€	moins de 50€	moins de 100€	plus de 100€	TOTAL
Non réponse	0	2	1	0	0	0	0	3
Moins de 500€	1	10	3	2	0	1	0	17
500 à 999€	0	1	7	3	1	2	1	15
1000 à 1499 €	0	1	3	1	0	0	1	6
1500 à 1999€	0	0	0	0	0	0	0	0
2000 à 2999€	0	1	0	0	0	0	0	1
plus de 3000€	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	15	14	6	1	3	2	42

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Le graphique montre un premier pic signifiant que la majorité des personnes qui ont un **budget inférieur à 500€ (toutes aides confondues), dépensent moins de 10€ dans les transports en commun**. Le second pic signifie que la majorité des personnes qui ont **entre 500 et 999€ de ressources, dépensent**

entre 10 et 30€ dans les transports en commun. Nous pouvons en déduire que moins les personnes disposent de budget, moins elles peuvent utiliser les transports en commun. Les personnes qui peuvent bénéficier d'aides sont en capacité de solvabiliser leur dépense de mobilité.

Ainsi déterminer trois profils apparaissent concernant les capacités de financement des transports :

- **Profil 1 :** Les personnes disposant d'un revenu très faible (moins de 500€/mois) et une insuffisance d'aides sociales dues à leur situation (personnes migrantes, en situation irrégulière pour la plupart ou encore personnes jeunes et sans ressources). **Leur dépense de mobilité reste inférieure à 10€. Ce manque de financement est un frein important pour financer le moindre coût de transport.**
- **Profil 2 :** Les personnes disposant d'un revenu faible, mais dont leur situation leur permet de bénéficier d'aides sociales. Elles disposent ainsi d'un revenu mensuel entre 500 et 1000€. **Ainsi elles peuvent bénéficier d'aides comme la CMU, les APL etc. Leur dépense de mobilité se situe donc à moins de 30€ par mois.**
- **Profil 3 :** Les personnes qui disposent d'un revenu peu élevé, qui perçoivent certaines aides, mais qui ont une mobilité choisie, et peu fréquente. **Ce sont pour la plupart des séniors qui disposent du tarif préférentiel dédié aux séniors ou encore de personnes bénéficiant d'un fort soutien des associations. Leur dépense de transport se situe à moins de 40€.**

Nous constatons également **qu'au-delà de 1000 € de revenus, les personnes ne dépensent pas plus de 30 € par mois dans les transports en commun.**

Les tranches de revenus à plus de 1000 euros situent globalement leurs dépenses de mobilité dans les mêmes proportions que les tranches de revenus inférieures, notamment la personne qui perçoit plus de 3000 euros, déclarant moins de 10 euros pour son budget transport mensuel.

En termes de préconisations face à ces constats, il ressort que le profil de personnes ayant un revenu inférieur à 500€ a besoin d'aides financières pour accéder aux transports. Les personnes avec un revenu situé entre 500 et 1000€ disposent d'aides sociales suffisantes pour utiliser les transports en commun. Le transport gratuit serait utile et pertinent pour les moins de 500€, l'objectif étant de trouver un critère permettant de déterminer cette population. Même si cela va à l'encontre d'une notion plus universelle, la gratuité de certaines lignes ou encore la totale gratuité pour les personnes n'ayant pas de revenu permettrait à cette catégorie de population d'accéder aux transports en

commun. Pour cela la carte simplicité pourrait être délivrée gratuitement, distribuée par les associations qui sont au contact de cette population.

Aides associatives aux transports

Une petite majorité d'enquêtés (55%) sont bénéficiaires d'aides au financement des transports en commun.

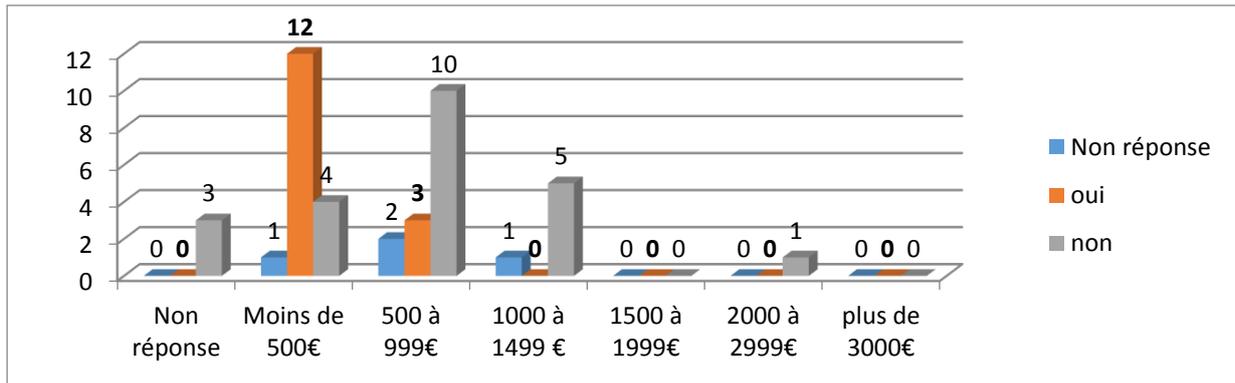
Aides financières pour transport	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	9,5%
oui	15	35,7%
non	23	54,8%
TOTAL OBS.	42	100%

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Selon les niveaux de revenus, ces soutiens budgétaires bénéficient surtout aux ménages situés dans les tranches de moins de 500 euros.

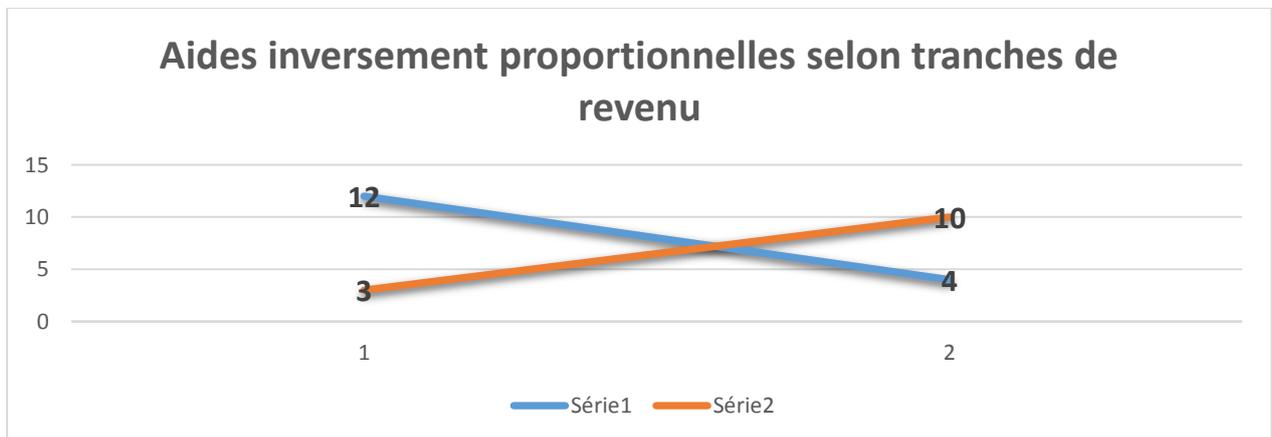
tranche de revenu/Aides financières pour transport	Non réponse	oui	non	TOTAL
Non réponse	0	0	3	3
Moins de 500€	1	12	4	17
500 à 999€	2	3	10	15
1000 à 1499 €	1	0	5	6
1500 à 1999€	0	0	0	0
2000 à 2999€	0	0	1	1
TOTAL	4	15	23	42

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Ce graphique montre que parmi les personnes qui déclarent moins de 500€ de revenus mensuels 12 sur 17 perçoivent des aides. Les personnes qui perçoivent plus de 500 euros ne sont plus que 3 sur 15 à bénéficier d'aides des associations pour le financement des tickets de bus.



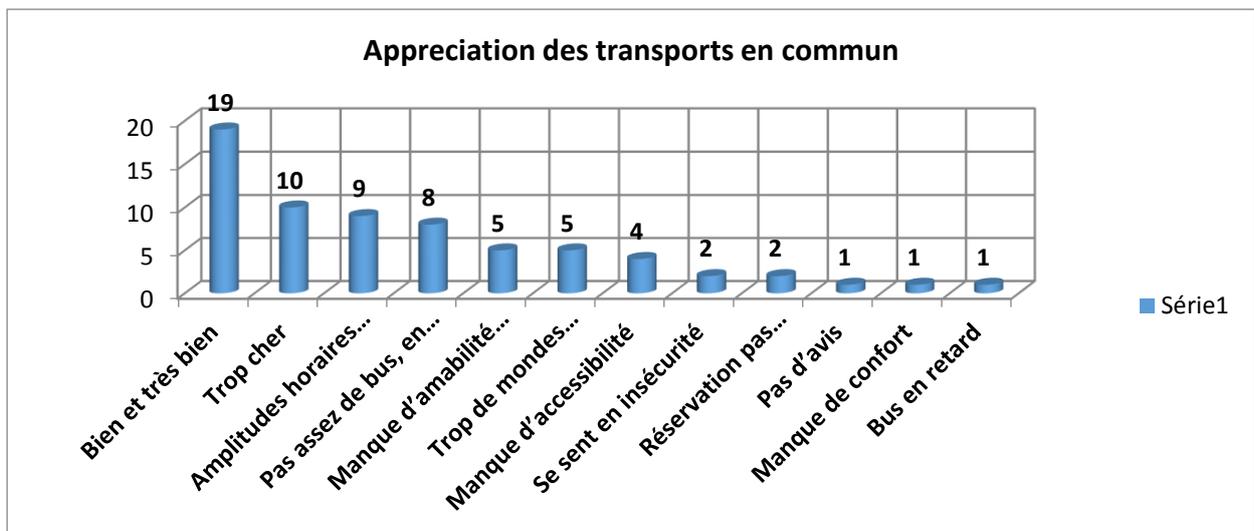
Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Ainsi, Pour la tranche de revenus de moins de 500 euros (série 1), 12 sur 17 personnes déclarent bénéficier d'aides aux transports, alors que pour la tranche de 500 à 999€ (série 2), le taux s'inverse car les 2/3 (10 personnes sur 15) déclarent ne pas bénéficier d'aides pour financer les transports. Pourtant les difficultés de financement sont tout autant importantes au vu des revenus qui restent faibles.

III.8.5 Evaluation de la qualité des transports collectifs

Satisfaction globale

Environ 45%, soit 19 personnes sur 42 considèrent que le service de transport en commun est satisfaisant sur la ville de Metz. **Ainsi presque la moitié des personnes interrogées déclarent être satisfaites du service. Cependant, ces appréciations positives sont tempérées par des remarques énoncées le plus souvent par les mêmes usagers.**



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Les principales doléances sont, par ordre décroissant :

- le prix trop onéreux (pour 10 personnes) ;
- le manque de bus le soir et week-end (pour 9 personnes) ;
- le manque de bus en périphérie (pour 8 personnes) ;
- le manque d'amabilité des chauffeurs (pour 5 personnes) ;
- la charge des bus car « trop de monde dans certains bus » (pour 5 personnes) ;
- le manque d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite que toutes déplorent (4 personnes sur 4), affirment les adaptations ne sont pas au rendez-vous.

« Pour aller jusque l'arrêt de bus, même là c'est compliqué. Je marche avec une canne. Les changements de bus sont impossibles à cause ça ».

« Je préférerais avoir mon propre véhicule, regrette que les lignes s'arrêtent parfois avant la destination, exemple pour aller au fond de la zone de Frescaty, la ligne ne va pas jusqu'à l'entreprise ce qui oblige à faire 20 à 30 mn à pied avant de bosser. »

Ainsi que les mères de familles et personnes qui se déplacent avec des charges à porter :
« Il est difficile d'utiliser le METTIS avec des courses et le bébé. »

« Les temps d'attente aussi. Le parcours de bus est court, mais il faut attendre le bus longtemps. Parfois autant y aller à pieds. »

Le coût des transports en question

Sur 10 personnes déclarant payer les transports trop chers, 5 personnes (soit la moitié) perçoivent moins de 500€, 3 personnes entre 500 et 999€ et 2 personnes entre 1000 et 1499€. Au-delà de 1500€ de budget, les personnes ne se plaignent pas du prix des transports en commun ou utilisent d'autres moyens de transport. **Moins les personnes ont de budget, plus le poids du prix des transports est important et se trouve être un frein.**

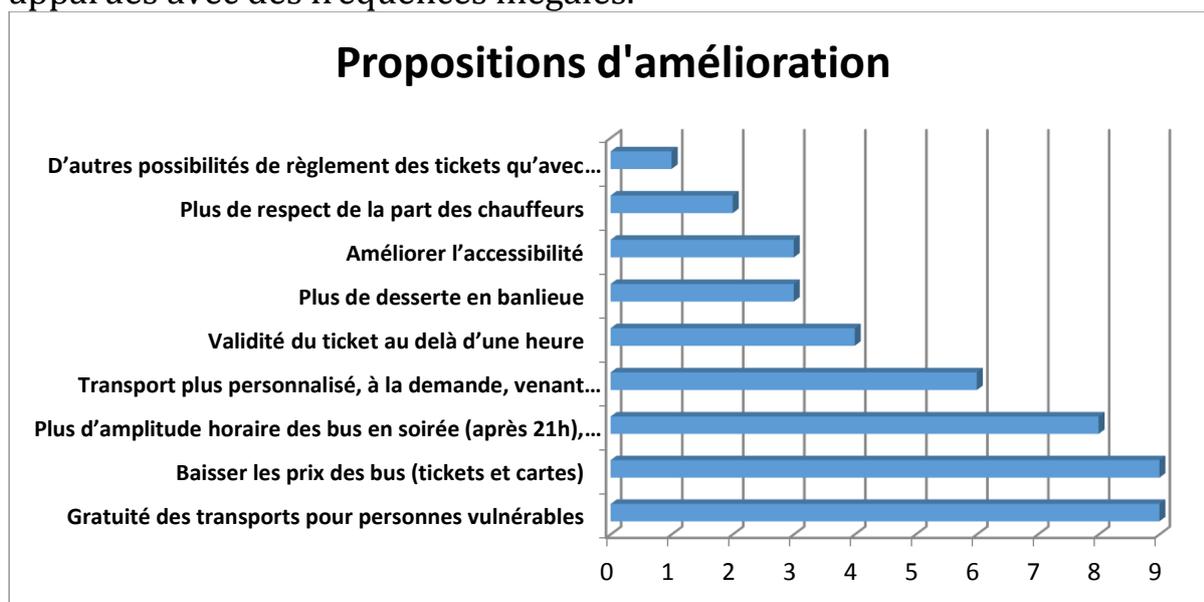
Appréciation du coût des transports et niveau de revenu

Nombre de personnes \ tranche de salaire	Moins de 500€	De 500 à 999€	De 1000 à 1499€	Total
Nbr d'usagers	5	3	2	10

Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Propositions d'amélioration par les usagers

Parmi les 42 enquêtés, des propositions ont été énoncées pour améliorer l'accès et l'usage des transports en commun. Ces propositions hétérogènes sont apparues avec des fréquences inégales.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

La première revendication de personnes enquêtées étant les tarifs trop onéreux, la première proposition d'amélioration exprimée est logiquement la gratuité et la baisse des prix (pour 18 personnes, soit 43%). Les autres personnes ne mettent pas ce facteur en avant, car elles disposent de réductions et cartes spécifiques.

« Si j'aurais les moyens de payer le bus, je le prendrais. Du coup je suis souvent fatigué, à force de marcher. Le bus gratuit serait une solution. » Cette personne exprime le non recours à l'utilisation des transports en commun pour des raisons financières.
 « Il faudrait le bus gratuit sur des critères liés à l'emploi, surtout pour ceux qui débutent un travail, et puis tenir compte des revenus. » Cette personne propose la gratuité des transports en commun spécifiquement pour l'accès à l'emploi, qui pourrait être justifié par l'employeur par exemple.

La seconde proposition d'amélioration est l'augmentation de l'amplitude des horaires, après 21h, les dimanches et vacances scolaires.

« Il faudrait que les bus circulent plus tard, car le terminus après une certaine heure oblige à une marche de plusieurs minutes pour rentrer à la résidence. »
 « Une fois c'est un taxi qui est venu me chercher un dimanche. »
 Ici 2 personnes expriment leurs difficultés du fait manque de bus sur certaines amplitudes. La première exprime devoir marcher sur son chemin de retour alors qu'elle est plutôt diminuée (à cause de l'âge). La seconde affirme avoir du payer un taxi un dimanche, son quartier n'étant pas desservi par un bus ce jour de la semaine.

Une autre proposition ressort pour des personnes rencontrant des problèmes de mobilité (poussette, handicap, etc.), c'est de pouvoir bénéficier d'un transport plus personnalisé, à la demande et à domicile.

« Une navette devrait amener les personnes âgées, les gens à mobilité réduite et les salariés au centre-ville de manière directe afin de prendre les lignes nécessaires à leurs déplacements. »

Des revendications spécifiques sont présentes dans les banlieues de l'agglomération (Aigny, et autres), demandant une plus grande desserte pour la plupart. Ces quartiers sont perçus comme mal desservis par rapport au centre, malgré des flux de déplacement important vers ces pôles d'activité.

« Pas assez de bus pour se rendre à Augny dans la ZAC. » et « Gravelotte s'agrandit. Aux heures de pointe les bus sont pleins. » Ici les personnes expriment un manque desserte dans des quartiers périphériques tels que Augny et Gravelotte, des quartiers qui pourtant sont denses en population.

Quatre demandes se situent sur la durée de validité du ticket, il est demandé à ce qu'il soit valable plus d'une heure.

« Pour les tickets de bus, ils sont bons juste une heure, ensuite il faut en prendre un autre. Tous nos voyages dépassent une heure. On ne peut pas utiliser trop de tickets en une journée. . Du coup on doit utiliser trop de tickets pour un rdv »

Les enquêtés réfléchissent bien en termes d'accès aux droits et services. Leur situation financière étant très tendue, ils souhaitent n'utiliser qu'un ticket de bus pour accéder à un service et revenir à domicile. Le temps de ces démarches est estimé par les personnes à plus d'une heure, se trouvant plutôt sur une durée d'1h30. Un ticket valable plus d'une heure leur permettrait d'accéder à un service, sans avoir besoin d'utiliser deux tickets, ce qui limiterait pour les personnes, le coût financier d'accès à ce service.

III.9 Pratiques de mobilité et accès aux services

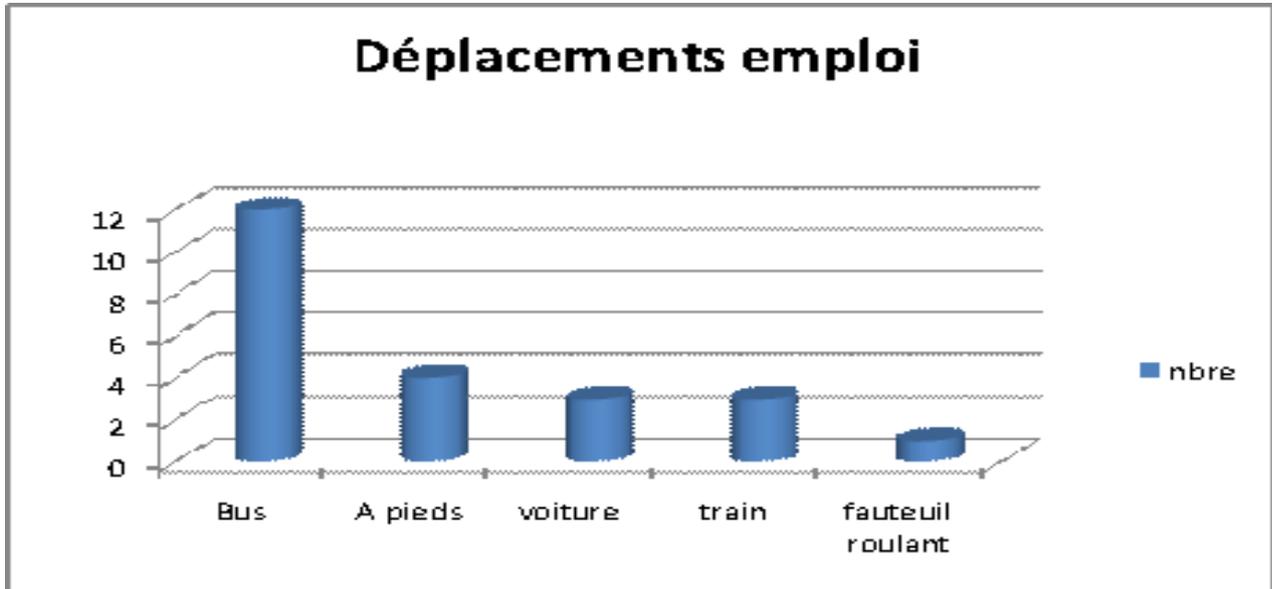
Un des objectifs de l'étude consiste à décrire et spatialiser les types de déplacements (distances, modalités, fréquences et objets etc.) pour l'accès aux services (marchands, publics, sanitaires, sociaux, éducatifs, culturels, sportifs, etc.). Au cours des enquêtes, les différents trajets effectués par les 42 personnes montrent que les déplacements s'organisent depuis les lieux de résidence et des zones de services, situées en tous points de la Métropole, variant selon les objets de ces déplacements et les profils sociaux des personnes. Les objets de ces déplacements, questionnés au cours des entretiens, sont : l'activité professionnelle ou la recherche d'un emploi, la scolarité et la formation, les services de soins, les services marchands, les services administratifs, les pratiques culturelles, les pratiques culturelles et sportives, les sociabilités familiales et amicales.

Des cartes des déplacements sur le territoire de Metz-Métropole et du SCOTAM, ont été établies par le Responsable du Service de cartographie /données Service SIG de Metz Métropole, à partir des données fournies par les chargés de l'enquête qualitative de l'IRTSL sur les déplacements de 42 personnes dites « vulnérables ».

III.9.1 Mobilités liées à l'emploi

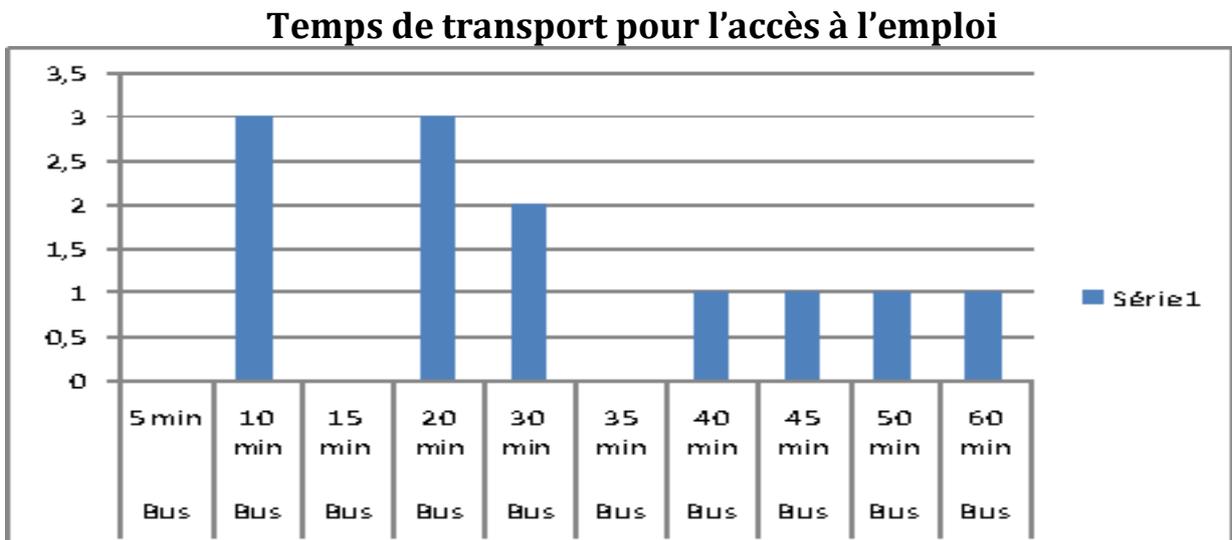
Dans l'échantillon, 19 personnes (45%) déclarent rechercher ou occuper un emploi ou un stage, au moment de l'enquête. Les déplacements quotidiens se font majoritairement en bus, soit en utilisant le réseau MET'. Ainsi, onze

personnes rejoignent quotidiennement leurs entreprises par les transports en commun, deux personnes utilisent une voiture, et trois se déplacent à pied. Le train est utilisé par deux personnes. Une personne à mobilité réduite se déplace en fauteuil roulant pour rejoindre son lieu d'activité.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Le temps de transport varie de 20 mn à 40mn voire une heure, pour les trajets en périphérie qui nécessitent un déplacement en voiture, associés parfois à un transfert en bus.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

La carte des déplacements vers l'emploi et la recherche d'emploi montre que les personnes se déplacent soit au centre-ville, soit dans la grande périphérie de Metz, et parfois au-delà. Les recherches d'emploi se font auprès de pôle emploi ou des boîtes d'intérim en centre-ville. Ce sont par exemple des personnes migrantes qui n'ont pas la possibilité de se déplacer en périphérie. Les déplacements pour accéder à leur emploi sont effectués, en bus tout d'abord, puis à pied et en voiture pour très peu d'entre eux.

Les déplacements pour l'accès à l'emploi restent minoritaires parmi les personnes « vulnérables », probablement du fait des difficultés de statut et de qualification rencontrées par qui rendent l'accès à l'emploi compliqué ou impossible. En revanche l'enquête de EDGT de l'Aguram-Scotam, sur un échantillon de toute la population du territoire, relève que ces déplacements arrivent en 3ème position avec 20% et le mode déplacement est la voiture très majoritaire (74%).

Déplacements emploi



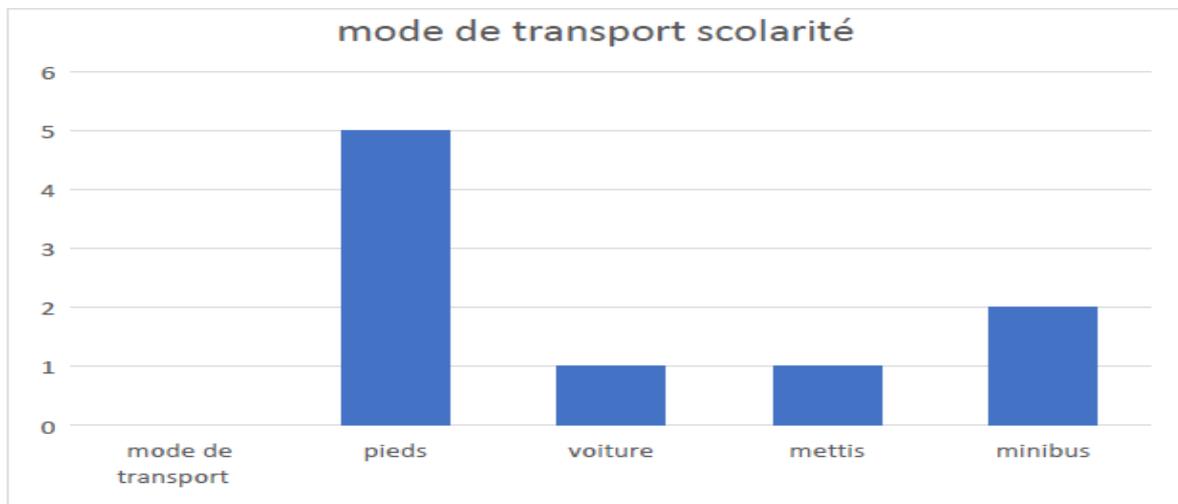
III.9.2 Mobilités liées à la scolarité

Les déplacements vers les lieux de scolarité sont peu représentés, car l'échantillon ne comprend que des adultes de plus de 18 ans.

Ainsi, neuf personnes sont concernées par ce type de déplacement, surtout pour accompagner leurs enfants à l'école.

Ces déplacements sont fréquents, de l'ordre de plusieurs fois par jour pour sept personnes et deux fois par semaine pour deux personnes.

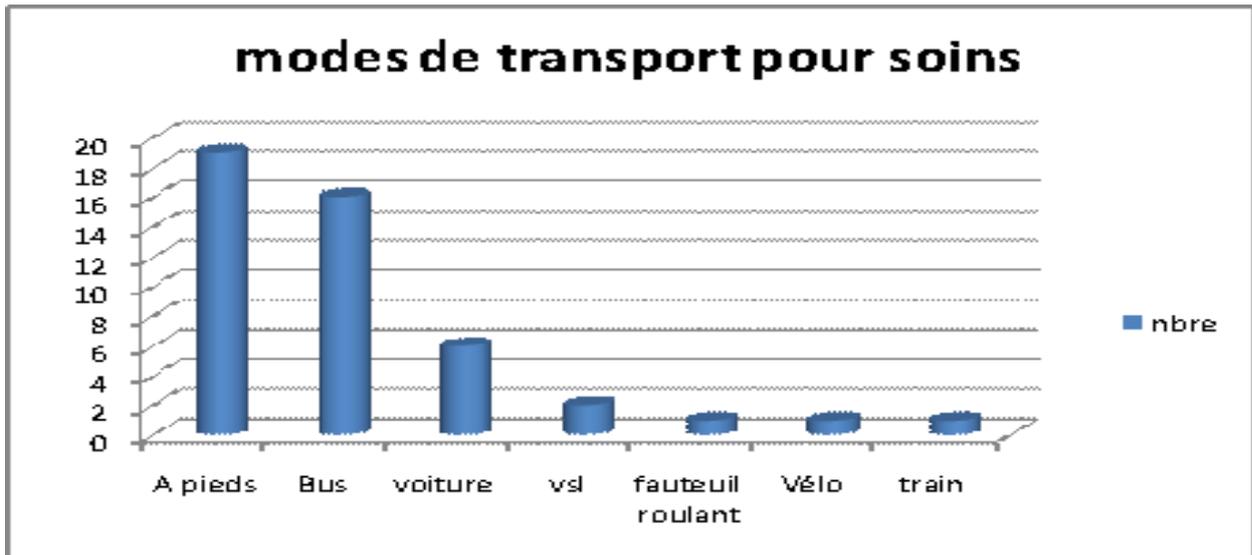
La moyenne de la distance parcourue est de 1.6 km, ceci en une moyenne de 14 min.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

II.9.3 Mobilités liées à l'accès aux soins

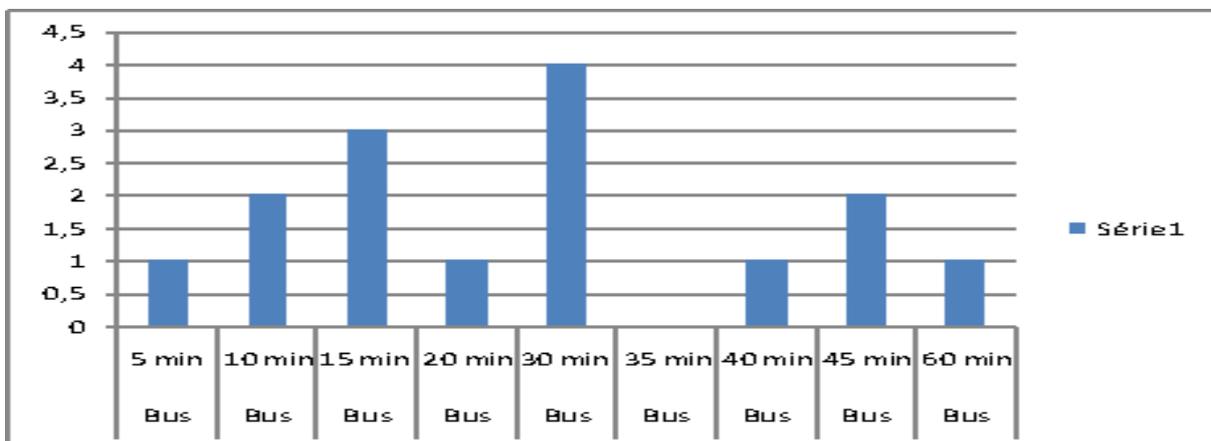
Les deux moyens de déplacements prédominants pour accéder aux soins sont « à pied » et « en bus ». Cela représente les 3/4 des personnes enquêtées. La marche à pied est priorisée par 17 personnes. Le déplacement en bus venant en seconde intention pour 15 personnes. 5 personnes utilisent leur voiture ou font appel au co-voiturage pour se rendre à l'hôpital.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Les personnes se déplacent en majorité à pieds pour accéder à leur médecin ville. Les déplacements en bus concernent en majorité les déplacements à l'hôpital où vers des médecins spécialistes. Parfois, après un déménagement, le médecin traitant, généraliste ou spécialiste, continue de suivre les patients qui se déplacent, parfois, depuis une périphérie éloignée.

Le temps de déplacement médian en bus pour accéder aux soins (médecin et/ou hôpital) est de 30mn.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Ainsi, l'accès aux soins induit deux types de déplacements :

- des déplacements de proximité, au sein du quartier d'habitation chez le médecin de quartier, qui se font à pied.
- des déplacements vers les hôpitaux pour des soins plus particuliers, qui se font, en taxi, VSL, voiture, et rarement en bus.

Il existe quelques exceptions, des personnes qui vont trouver leur médecin généraliste dans un autre quartier que leur quartier d'habitation, par choix,

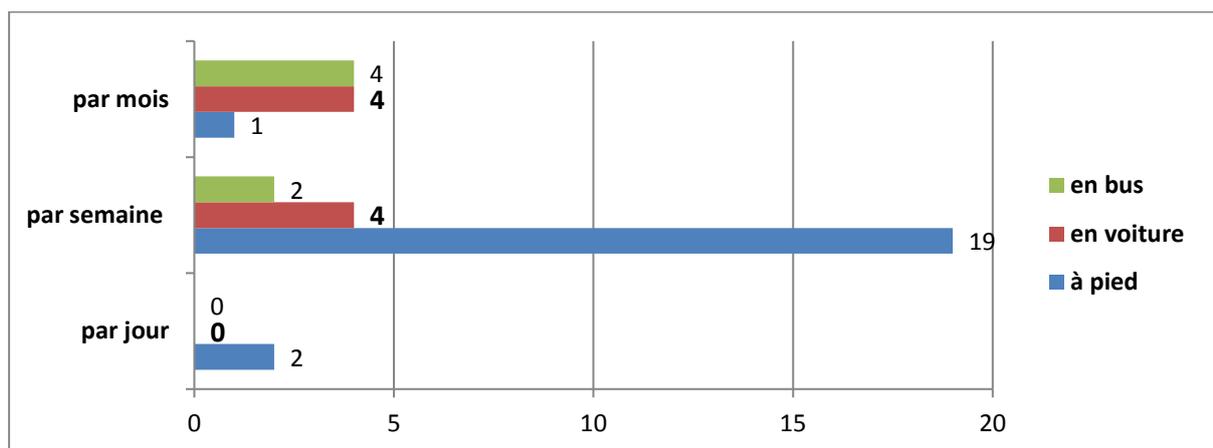
souvent, après un déménagement les personnes souhaitent garder leur médecin de départ.

III.9.4 Mobilités liées à l'accès aux services marchands

Pour les 36 personnes qui se sont exprimées sur les modes d'accès aux services marchands, **les courses dans les commerces de proximité se font principalement à pied, majoritairement une fois par semaine pour 19 personnes (45%)**. L'usage des lignes du Mettis et des lignes de bus représente 19% de ces déplacements hebdomadaires, pour une distance comprise entre 1,5 et 7 km. Le Met' est utilisé surtout pour les courses mensuelles, dans les zones commerciales périphériques (par exemple : (Cora Technopôle et Ibrahim Woippy).

La voiture est mobilisée par quatre personnes en semaine et par mois, souvent en covoiturage.

Modalités des courses dans les commerces



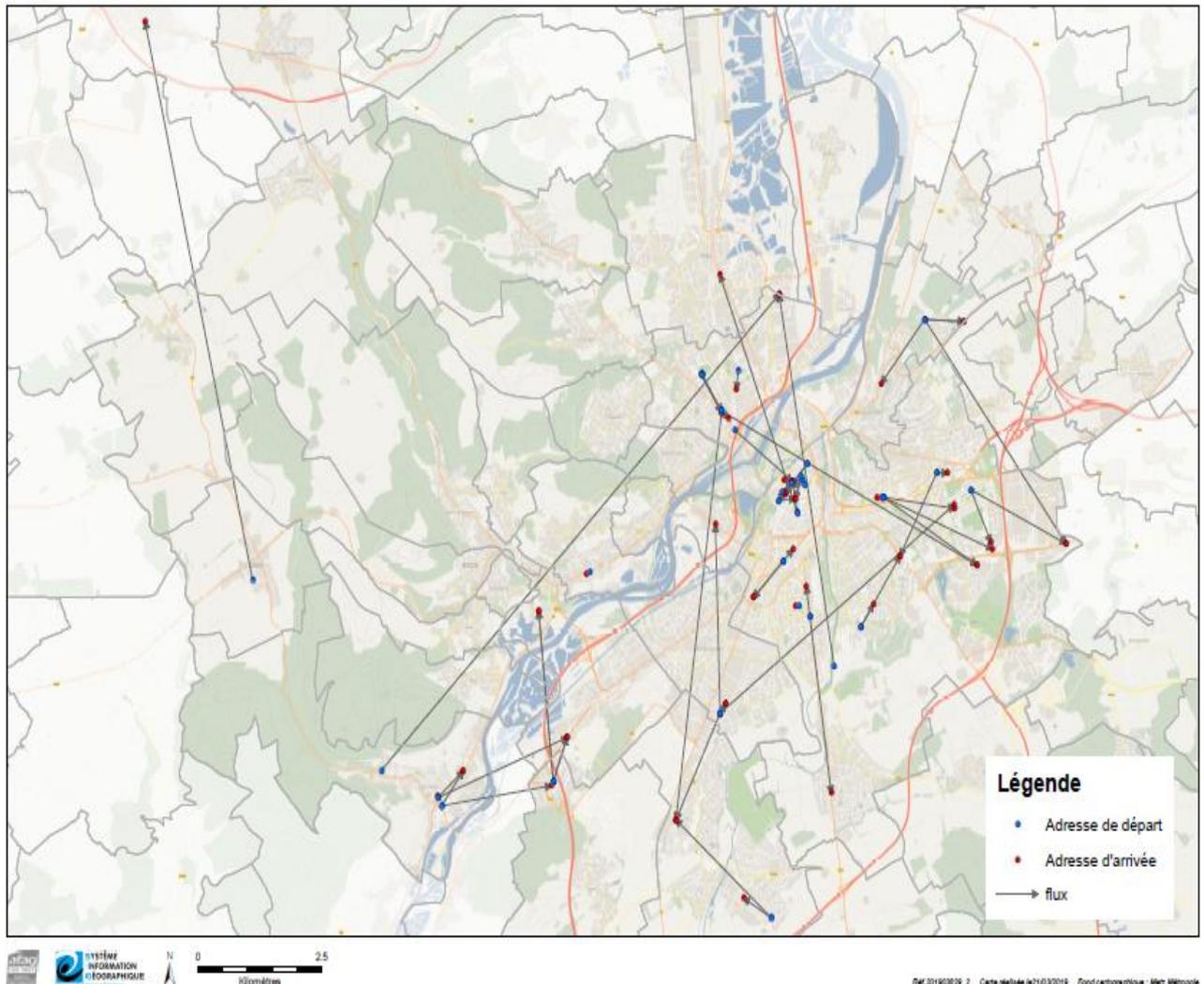
Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

En durée, ces déplacements de proximité varient entre 2 et 20mn (le déplacement moyen étant de 10mn).

Les ménages concernés par ces déplacements réguliers à pied ont des niveaux de ressources situés dans les tranches inférieures de l'échantillon : les achats se font en petite quantité, en fonction de la somme disponible sur le moment et pour éviter de se déplacer en bus, en raison du coût du trajet et de la charge à porter (courses, poussettes...).

Dans les modalités d'accès aux services marchands, deux tendances se distinguent : Les personnes se déplacent dans les petits commerces de leur quartier, à proximité (ou en centre-ville s'ils résident en centre-ville). Ceci concerne les petites courses quotidiennes. La seconde tendance observée concerne des déplacements plus excentrés vers les centres commerciaux. Ce sont des déplacements pour les courses plus conséquentes, en général des déplacements mensuels.

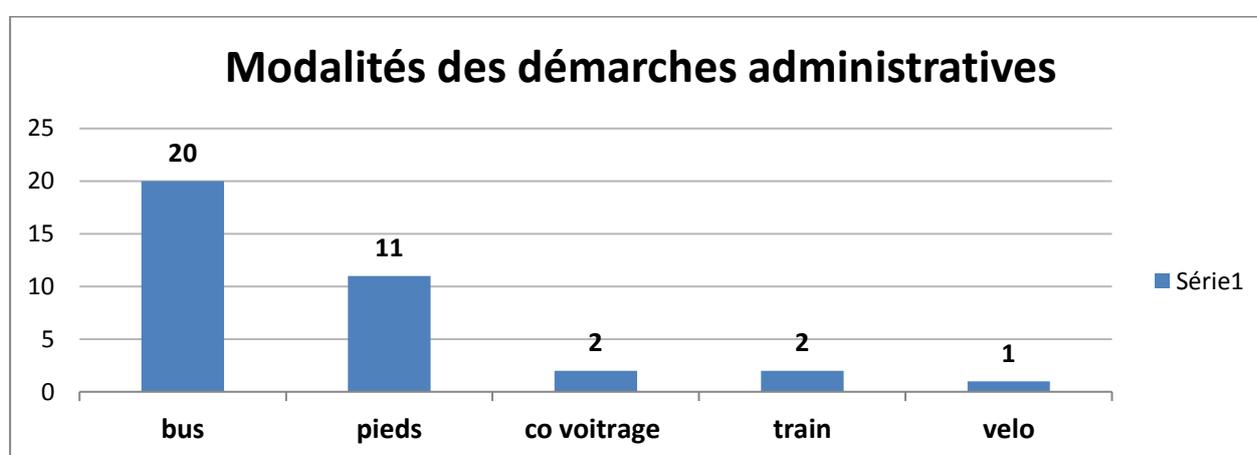
Déplacements courses



Dans l'EDGT Aguram, sur le territoire du Scotam, les déplacements voués aux courses représentent 20% des mobilités, placés en 3eme position des objets de déplacement sur le territoire, alors que ces déplacements de nécessité sont une première priorité pour les 42 enquêtés : 85 % d'entre eux déclarent se déplacer quotidiennement à pied et hebdomadairement en bus, mensuellement en bus et en (co)voiturage.

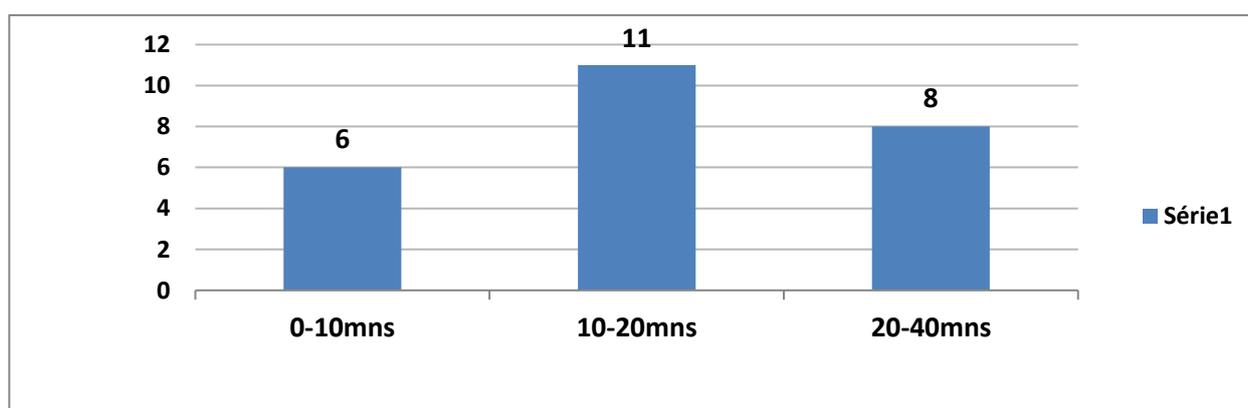
III.9.5 Mobilités liées à l'accès aux services administratifs

Pour effectuer les démarches administratives, la majorité (20, soit 55%) des trajets des 36 répondants se font en bus sur une durée moyenne de ce déplacement se situe entre 10 et 20mn. La marche reste aussi un moyen de déplacement vers les centres administratifs et sociaux (Préfecture, CAF, CARSAT, CMS, CCAS, etc.). Le train est utilisé pour les démarches dans des administrations situées à Paris, particulièrement par des migrants en attente de statut.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

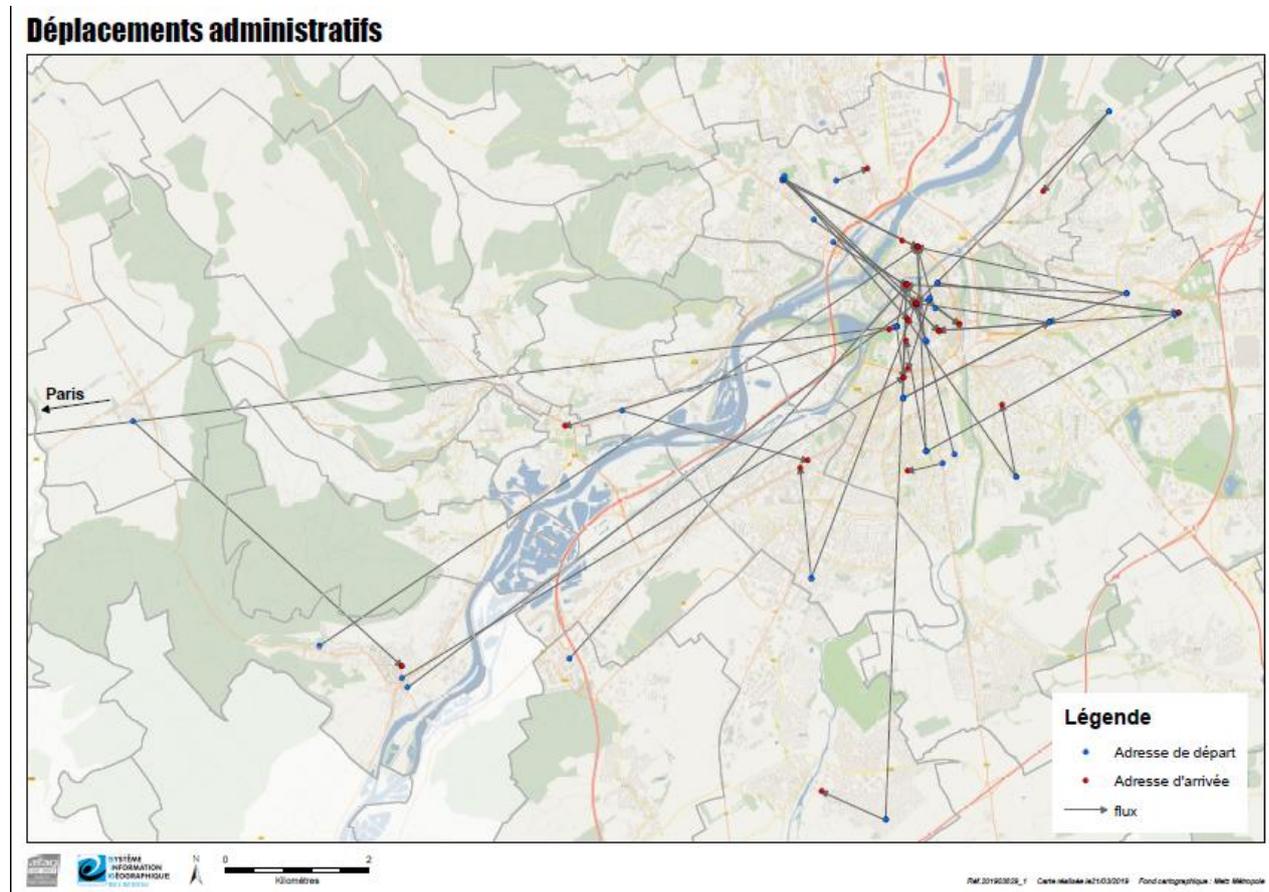
Temps de transport pour l'accès aux administrations



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

Tous les étrangers « sans papiers » (11 personnes) se déplacent quotidiennement pour des démarches administratives, alors que les autres enquêtés effectuent des déplacements annuels (1 ou plusieurs fois par an) pour leurs démarches administratives.

Les déplacements vers les services administratifs et sociaux convergent essentiellement vers le centre-ville ou vers des annexes de l'administration situés dans les quartier d'habitation. Quelques trajets sont très excentrés, dans d'autres villes, concernant des demandes administratives particulières.

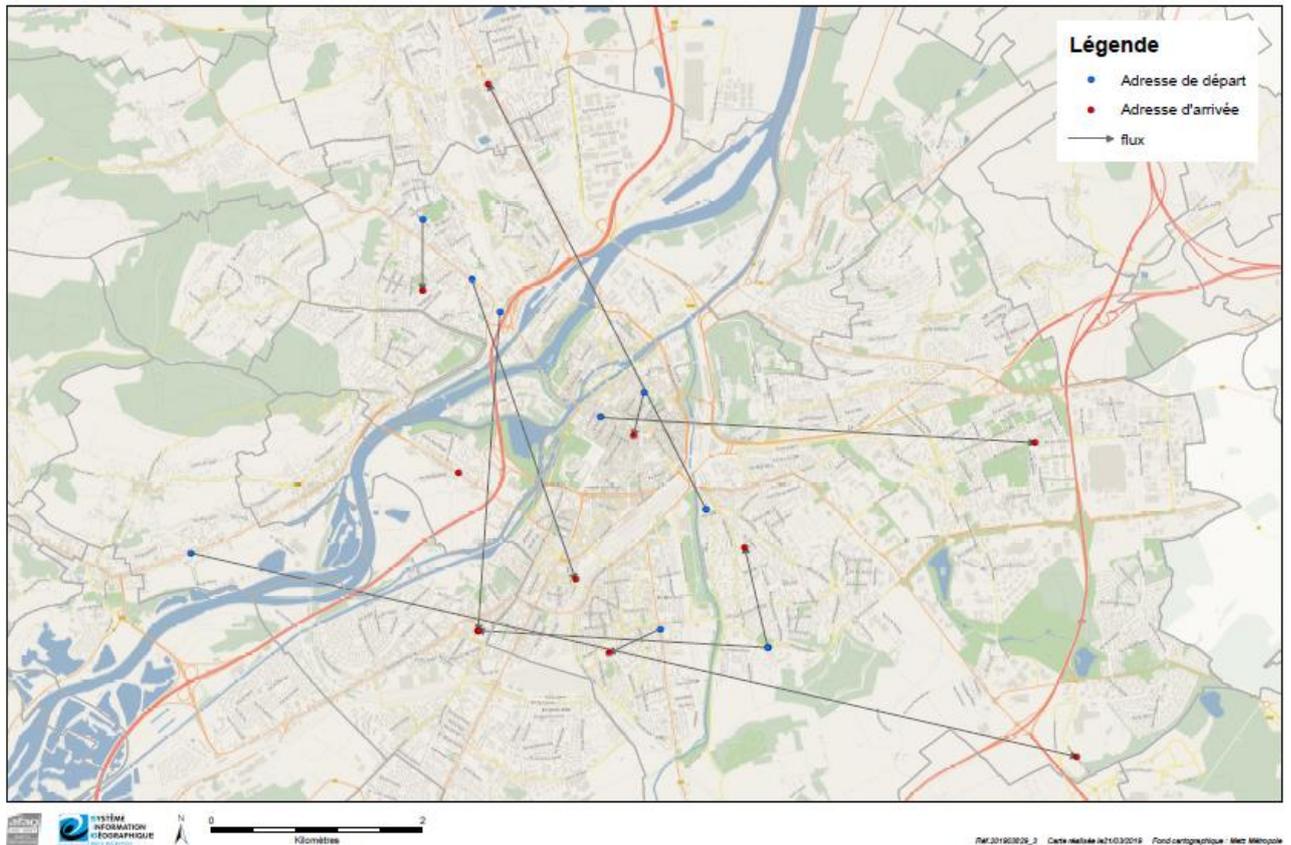


Pour partie, les déplacements administratifs sont fréquents et reviennent régulièrement, de façon hebdomadaire pour certains, alors que dans l'enquête du Scotam ce type de déplacement est compris dans « autres motif » et ne représente que 7% des mobilités étudiées.

III.9.6 Mobilités liées à l'accès aux pratiques culturelles

Sur les 42 enquêtés, 10 personnes (1/4) déclarent se déplacer régulièrement vers un lieu de culte. Les déplacements sont assez distanciés, éloignés de leur domicile, ce ne sont pas des déplacements de proximités.

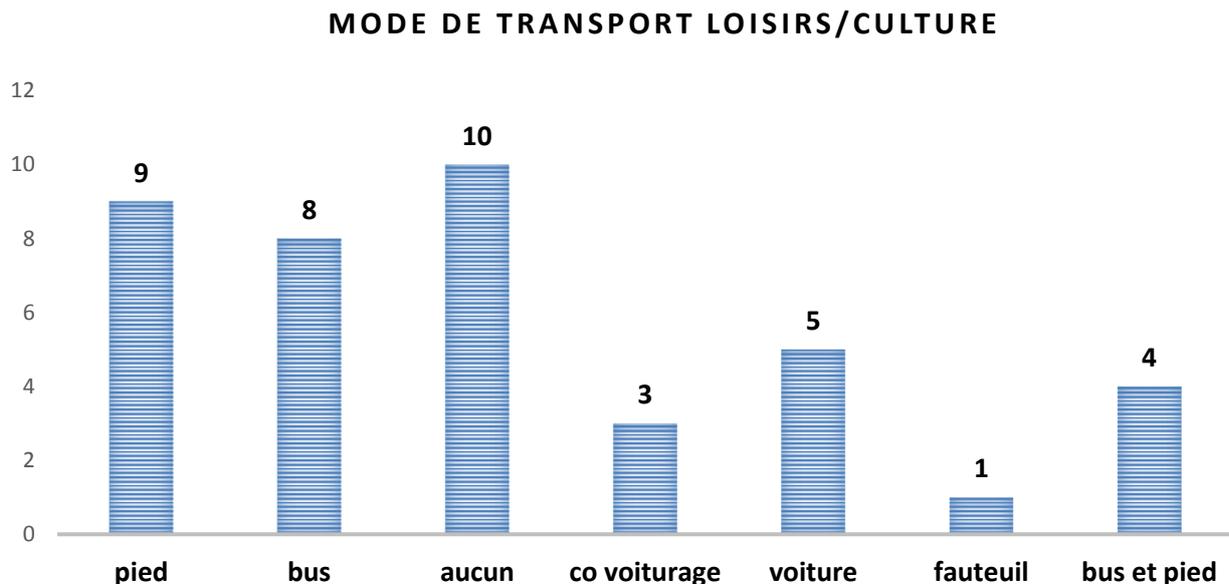
Déplacements culturels



Dans l'EDGT de l'Aguram, les déplacements culturels sont dilués dans les déplacements « autres motifs » (7%), et ne représentent pas une tendance forte.

III.9.7 Mobilités liées à l'accès aux pratiques culturelles et sportives

Les déplacements pour des activités déplacent pour les loisirs et culture concernent 17 personnes, qui pratiquent un éventail de sports et de loisirs, ceci malgré leur situation précaire.



Source : enquête IRTS-DEIS pour RESAM-CODEV-Metz Métropole – Septembre 2018

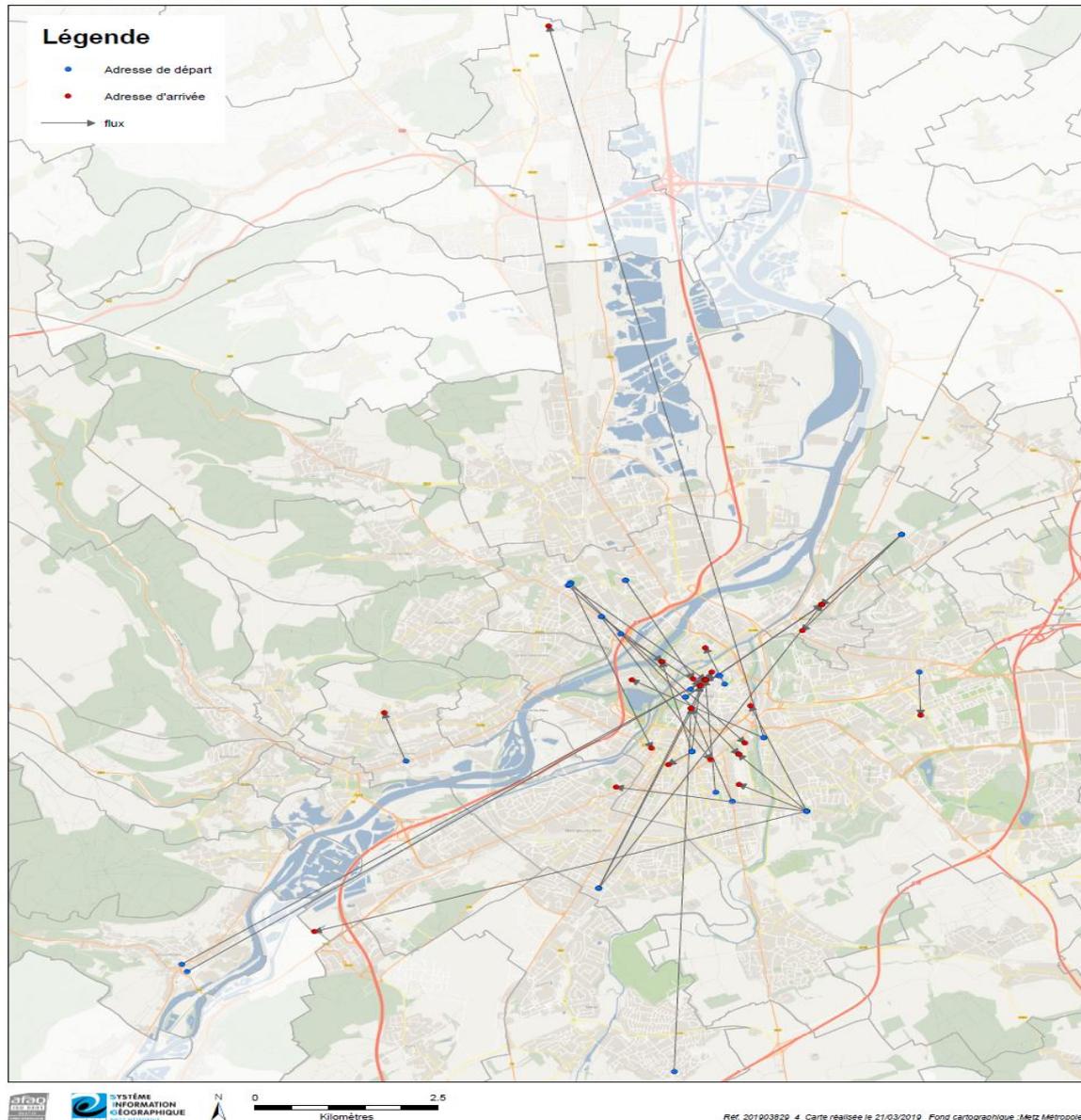
Sur 32 types de loisirs cités :

- 22% des personnes privilégient une sortie cinéma, une fois par mois
- 18% des personnes retrouvent hebdomadairement des amis (bar et soirées privées).
- 12% des personnes s'accordent une sortie spectacle par an, seul deux personnes s'y rendent régulièrement.
- 2% des personnes participent une à deux fois par semaine à des ateliers de théâtre.
- 12% des personnes se rendent à des activités gratuites (type parc collectif).

En moyenne 19 mn de transport sont nécessaires pour les déplacements loisirs/culture, pour une distance moyenne 6 km.

Ces déplacements sont presque tous tournés vers le centre-ville. Ces déplacements se font en général à pied, en raison d'un budget très réduit pour l'accès à ces activités non prioritaires. Certains déplacements pour les loisirs et culture ont lieu en périphérie, en général pour des manifestations spécifiques.

Déplacements loisirs et culture



Au regard de EDGT de 2017, sur le territoire du Scotam, les loisirs représentent le premier objet de déplacements de la population (23%). Ce qui n'est pas le cas de l'échantillon de 42 personnes « vulnérables », bien que les activités de loisirs prennent une place dans les pratiques de mobilité. Le point en commun entre les deux enquêtes sur les déplacements loisirs est le mode de déplacement, qui est pour les deux essentiellement la marche à pied.

III.9.8 Mobilités globales

Hormis Les personnes à mobilité réduite (comprenant les personnes handicapées et les personnes âgées non autonomes) qui rencontrent plus de difficultés, la majorité des personnes enquêtés sont mobiles et très mobiles (plus de 3 déplacements par jour). En comparaison, les enquêtés de L'EGDT sont mobiles et très mobiles pour 65% d'entre eux.

La différence tient aux modes de déplacement **des populations dites vulnérables, contraintes principalement à la marche à pied (88%) et en bus (80%), alors que les enquêtés du Scotam utilisent la voiture comme mode de déplacement majoritaire (60%), la marche à pied étant un mode moins pratiqué (31%) et les transports en commun utilisés par seulement 7% des habitants du territoire.**

Le covoiturage est un mode privilégié par 26% ds 42 personnes rencontrées pour l'étude de l'IRTSL.

Par contre les deux enquêtes font un constat similaire :

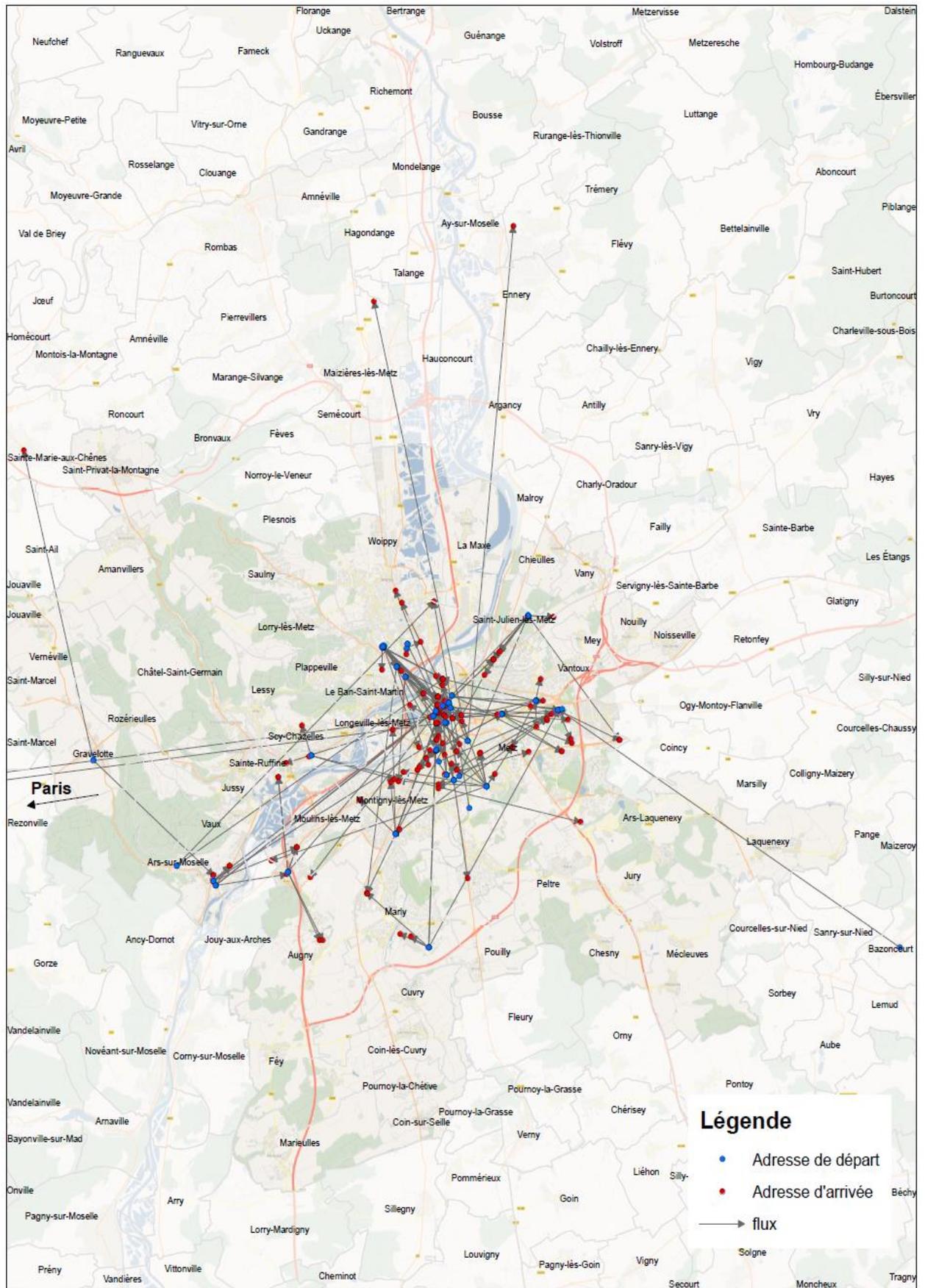
- **Les personnes se déplacent en majorité à l'intérieur du territoire du Scotam, à 50% pour les populations du Scotam, et à presque 100% pour les 42 personnes en situation de vulnérabilité ;**
- Les flux d'échanges avec les territoires extérieurs restent minoritaires.

Quel que soit le type de déplacement et de façon générale, les déplacements convergent vers le centre-ville de Metz.

De nombreux déplacements se font également au sein du quartier d'habitation des personnes.

D'autres déplacements, d'ordre plus exceptionnels, se font en périphérie, vers les centres d'activités ou commerciaux, ou encore vers d'autres villes.

Carte globale de déplacements



PARTIE IV – PROFILS TYPES et PRECONISATIONS

IV.1 Profils Types

Pour synthétiser les situations socioéconomiques et les pratiques de mobilités des 42 personnes enquêtées, la création de cinq profils types rassemble les facteurs qui différencient la population enquêtée, notamment dans ses modes de déplacement, les difficultés rencontrées, les ressources mobilisées et les propositions d'amélioration qu'elle a exprimées. **Ces cinq profils décrivent les situations de cinq personnes fictives, qui réunissent les caractéristiques de cinq groupes constituant l'échantillon d'enquête, au départ très hétérogène :**

PROFIL 1 : Le migrant

PROFIL 2 : La personne sans domicile fixe

PROFIL 3 : Le jeune de moins de 25 ans

PROFIL 4 : la Personne à mobilité réduite

PROFIL 5 : la Famille bénéficiaire des minimas sociaux.

IV.1.1 Profil 1 : La personne migrante

Identités

Gretcha, femme, 34 ans, Serbe, 3 enfants : 5 ans, 8 ans et 14 ans.

Statut

La famille à un statut de migrants, en cours de demande d'Asile. Sans emploi. Réside en hôtel au centre-ville de Metz, en hébergement gratuit. En prestations sociales, Ils bénéficient de l'AME ; ainsi que de 4€/jour/personne en aides sociales, sous forme de tickets restaurants. Cela équivaut à 24€/jour, soit 720€/mois pour 6 personnes en tickets restaurants. Ce sont leurs seules ressources.

Histoire de vie

Madame est venue s'installer en France avec son mari et ses enfants, afin de trouver une meilleure qualité de vie. En effet en Serbie, les conditions de vie étaient difficiles, pas de travail, pas de ressources, la vie était très difficile. Son mari avait des dettes, Elle a fui le pays avec lui.

Madame gère le quotidien des enfants et la vie familiale. Elle sort rarement seule. Monsieur cherche du travail (au noir car sa situation administrative ne lui permet pas d'avoir la possibilité de chercher un emploi).

Avant d'habiter en centre-ville, la famille a résidé dans un foyer, puis un autre hôtel, qui était trop insalubre. *« Le propriétaire se rend chez nous n'importe quand, et nous demande de jeter des habits, car il dit que c'est trop encombré. On pense que c'est une sorte de mafia qui font ce qu'ils veulent avec nous, nous pensons qu'il fait des magouilles pour toucher plus d'argent. Ce sont des esclavagistes. »*

Les conditions dans ce nouvel hôtel, bien que précaires, sont meilleures. Ils disposent d'une chambre avec 2 matelas pour les 3 enfants. Eux dorment sur le canapé du salon, qui fait office également de cuisine et de salle à manger. Il y a une petite salle de bain derrière l'espace cuisine.

Les 3 enfants sont scolarisés. L'aînée de 12 ans est au collège, elle se déplace facilement en bus grâce à sa carte scolaire nominative qui est valable pour tous les trajets de bus. Cette jeune fille a beaucoup de responsabilités, elle aide sa mère à s'occuper de son petit frère et sa petite sœur, elle s'occupe de certaines courses (pouvant se déplacer en bus gratuitement), et surtout elle est un intermédiaire entre les administrations et ses parents pour traduire et expliquer les démarches. En effet ses parents ne parlent pas bien français. *« J'aimerais apprendre le français, mais je n'ai pas le temps d'aller aux cours, car je dois emmener les enfants à l'école et faire à manger. »*

Monsieur a plus de bases en français que Madame, se trouvant plus régulièrement en extérieur.

La famille se rend régulièrement aux « restos du cœur » pour se nourrir.

Monsieur possède un téléphone portable, dont l'abonnement est payé par un cousin (qui habite loin de Metz).

Mobilité

La famille se déplace la plupart du temps à pied. N'ayant pas du tout de ressources financières (en monnaie) ils n'ont pas trop le choix, ils ne peuvent pas financer le bus. *« On marche souvent à pied. On prend le bus quand il fait froid plutôt ou quand les enfants sont malades. Sinon on marche. »*

Seuls quelques trajets spécifiques sont priorités en déplacement bus, comme les courses (pour des raisons pratiques) et les déplacements administratifs à l'AIEM administratifs pour lesquels ils reçoivent une aide en tickets.

Le budget alloué aux transports est donc assez faible, moins de 10€/mois. Le problème principal est le financement de ces transports. Tout d'abord ils ne

peuvent pas payer les transports avec des tickets restaurants et ne disposent d'aucune ressource. Ils ont ainsi recours au système D, ou au marché noir, qui consiste à vendre les tickets restaurants contre de la liquidité (en supportant une perte de valeur). *« Il nous arrive d'échanger des tickets restaurants. Ils ont une valeur de 8€, sur le marché de l'échange, ils sont repris pour 6€. Ils prennent le ticket et donnent 6€ en liquide. C'est le troc entre les migrants. Il y a 2€ de provision qui sont pris. C'est la règle. »* Cette liquidité obtenue permet d'acheter entre autres des tickets de bus à l'unité. A l'unité parce qu'ils ne peuvent pas avancer 13€ pour l'achat d'un carnet de 10 ticket et encore moins un abonnement mensuel de 25.50€. Ils ne bénéficient pas non plus de tarifs préférentiels (qui s'enclenchent avec la CMU et non l'AME). *« On ne peut pas acheter les tickets mensuels, même si c'est moins cher, car cela fait trop d'argent d'un coup. Et de toute façon on n'a pas de liquide. »*

Pour accéder à certains services, un calcul rationnel est fait : une carte à la journée est maximisée en groupant les rendez-vous et achats dans cette même journée. *« Des fois, quand j'ai besoin, j'achète un pass de bus pour la journée. Il coûte 4€. On en profite pour faire nos courses et prendre nos rdv (école, resto du cœur, rdv médicaux). On peut utiliser les bus toute la journée. »*

Accès aux droits

L'accès aux associations en bus est facilité par le fait qu'elles remboursent les tickets pour ces trajets.

L'accès aux services administratifs est souvent compliqué. Pour obtenir des papiers par exemple, c'est payant, il faut de la liquidité que Madame n'a pas. Il faut parfois se rendre dans une autre ville. Les associations peuvent aider pour cela, mais cela reste un frein.

L'accès aux courses est compliqué également. Les superettes de proximité sont accessibles à pied et certaines (type Aldi) sont moins chères, mais ne elles ne prennent pas les tickets restaurants. Les supermarchés (type Auchan) sont plus loin et nécessitent le bus pour se déplacer. La famille s'y rend une à deux fois par mois.

Les recherches d'emploi de Monsieur se font à pied, parfois il prend le bus jusqu'au centre-ville.

Les enfants se rendent à la ludothèque, dans des parcs et autres à pied. Madame n'a ni le temps, et ni l'argent pour les loisirs.

Madame n'a pas d'amis ou de famille dans la ville à aller visiter, sauf le voisinage dans l'hôtel.

Soutiens / Accompagnements associatifs

Monsieur se rend régulièrement à l'AIEM. Ils interviennent pour des aides concernant leur situation : aide à la régulation des papiers, aux démarches administratives, intermédiaires avec le propriétaire de l'hôtel, etc...

C'est également eux qui versent les 3€/jours/personne.

Pour les déplacements de la famille, l'association aide régulièrement, donnant des tickets de transport pour les rendez-vous et certains rdv spécifiques type médicaux. *« On a des tickets de voyage pour aller chez le médecin et l'assistante sociale. C'est l'assistante sociale de l'AIEM qui donne les tickets. »*

Propositions :

Le souci premier de la famille est d'avoir de la liquidité afin d'accéder à l'achat de services non alimentaires. *« Ce serait bien que l'association donne à moitié en tickets restaurants et à moitié en liquidité, cela éviterait de perdre de l'argent au troc. Ce serait plus facile pour acheter les choses qu'on a besoin. »*

Les transports gratuits règleraient beaucoup de leur difficulté et leur permettrait d'accéder aux droits et services comme tout à chacun.

Le ticket valable plus d'une heure permettrait à la famille d'accéder à un droit ou service avec un seul ticket. Une heure n'est pas suffisante pour faire l'aller-retour, ainsi 2 tickets doivent être achetés. Avec si peu de ressources, l'achat d'un ticket supplémentaire est conséquent.

IV.1.2 Profil 2 : Personne sans domicile fixe

Identité

Daniel, homme de 40 ans de nationalité française.

Statut

Daniel vit dans la rue ; il avait toujours été hébergé par ses parents avec qui il avait des relations très houleuses, notamment du fait de son inactivité. Bien qu'ils l'aient plusieurs fois menacé de le mettre à la porte, cet avertissement n'avait eu aucun effet sur son comportement. Chaque fois que la situation avait été trop conflictuelle, Daniel était parti pour un séjour de quelques mois dans la rue, puis avait fait son retour au domicile familial. Il y a deux ans pourtant, son père l'a définitivement renvoyé en raison d'une addiction de plus en plus prononcée à l'alcool.

Depuis cette date, Daniel vit au centre-ville de Metz et fréquente plus ou moins régulièrement la Boutique Solidarité de la Fondation Abbé Pierre. C'est un lieu où il peut se reposer, prendre un petit déjeuner, se doucher et laver ses vêtements. Compte tenu de ses troubles psychotiques, Daniel ne participe pas aux animations collectives que peut proposer l'équipe de l'accueil de jour. Il est plutôt solitaire et n'est pas toujours en capacité de discuter avec les personnes

qu'il connaît et qui fréquentent aux aussi la Boutique ou les professionnels présents. Ses problèmes de santé ne lui permettent pas d'envisager des démarches d'insertion professionnelle. Il refuse aussi pour le moment les solutions d'hébergement qui lui ont été proposées, « *je ne fais pas confiance aux gens dans les centres* ».

Mobilité

Daniel a fait le choix de venir vivre au centre-ville de Metz afin de limiter ses déplacements. Il est titulaire depuis peu de la carte simplicité lui donnant droit à une réduction tarifaire de 50% sur les voyages et les abonnements.

« *Avant je prenais le bus sans ticket et j'avais des problèmes avec les contrôleurs (...) je ne comprends pas pourquoi ils me mettaient toujours des amendes alors que je n'ai pas d'argent pour les payer !* ». Ses déplacements avaient pour but de se rendre à l'hôpital MERCY ou d'aller voir ses parents qui vivent dans une commune de Metz Métropole.

« *Maintenant que j'habite au centre-ville, je me déplace à pied, je voudrais bien avoir un vélo mais je ne sais pas où le laisser pour ne pas qu'on me le vol* ».

Daniel se déplace beaucoup, pour de courts trajets, principalement pour faire ses courses. Il fait des achats au quotidien dans les supermarchés du centre-ville.

Il lui arrive parfois de demander à son père de l'emmener en voiture à un rendez-vous quand l'utilisation des transports en commun est trop complexe ou les trajets trop longs.

Accès aux droits et aux services

Daniel est bénéficiaire du RSA et de la CMU. Il perçoit 470 euros par mois. Son accès aux droits est stabilisé grâce au travail des associations. Il ne connaît que peu de contraintes dans le cadre de l'accès aux services car ses déplacements sont limités et les services qu'ils utilisent sont situés à proximité de son lieu de vie.

Soutiens / Accompagnements associatifs

Sans un accompagnement des associations (AIEM, UDAF, Fondation Abbé Pierre) Daniel n'aurait pas pu bénéficier d'une domiciliation et n'aurait pas été capable d'ouvrir ses droits. Ce sont des démarches qui ont été longues notamment du fait de ses absences répétées aux rendez-vous fixés par les travailleurs sociaux en charge de son dossier. Le parcours a aussi été rendu complexe du fait des délais plutôt longs d'obtention de certains rendez-vous dans certaines administrations.

Compte tenu de ses problèmes de santé et de ses difficultés de compréhension Daniel n'a pas toujours été très à l'aise au moment des rendez-vous qu'il a obtenus. Des incompréhensions ont rendu nécessaire l'intervention des travailleurs sociaux de la Fondation Abbé Pierre auprès de plusieurs administrations.

Propositions

Une gratuité des transports pour les personnes sans domicile fixe. Cette gratuité est plutôt rationnelle si on considère d'une part que ces personnes n'ont pas les moyens de payer des titres de transport et d'autre part qu'elles se voient obligées par les services publics et sociaux de se déplacer pour des raisons de santé ou administratives.

La mise à disposition des associations de titres de transport à un tarif préférentiel afin qu'elles puissent en faire bénéficier leurs usagers.

Des horaires à revoir notamment pour les départs en soirée des hôpitaux en particulier l'hôpital Mercy et des dessertes à envisager à proximité des centres d'hébergement.

La mise en place d'agents de médiation qui pourraient renseigner et accueillir les publics vulnérables et ainsi éviter qu'ils ne se sentent exclus ou victimes d'une stigmatisation sociale en raison de leur statut.

IV.1.3 Profil 3 : Jeunes de moins de 25 ans

Premier profil, une jeune fille Pauvre, en rupture sociale et familiale

Identité

Jodie a 22 ans, c'est une toute jeune femme d'origine française

Statut

Jodie est hébergée gratuitement en CHRS depuis 2 ans, elle n'a aucune ressource et ne bénéficie à ce jour que d'une allocation logement.

Histoire de vie

Jodie est en rupture familiale depuis l'âge de 3 ans, elle reconnaît avoir à ce jour très peu de lien avec sa propre mère, et aucune relation avec un père qu'elle n'a jamais vu. Dès l'âge de 8 ans elle a été placée dans un foyer de l'aide sociale à l'enfance, après une première période en famille d'accueil, elle exprime un rejet à tout ce qui pourrait être collectif. Elle ne s'autorise aucune projection avec le père de l'enfant qu'elle porte.

Mobilité

Jodie se déplace principalement à pied car elle appréhende de prendre un bus , elle argumente son rejet par le fait qu'elle le trouve trop compliqué , lent et peu confortable puis dans un deuxième temps avoue ne pas en comprendre le fonctionnement , et de plus ne pas y avoir droit faute de moyen financier , forcée

parfois de frauder pour s'excentrer du centre-ville afin de retrouver son ami, elle reconnaît craindre d'être contrôlée et d'être publiquement stigmatisée.

Accès aux droits

N'ayant pas de revenu, elle ne fait que quelques achats lorsqu'elle réussit à avoir quelques liquidités en échange de travaux qu'elle réalise au PAEJ, ses courses se résument à quelques compléments alimentaires et d'hygiène qui lui font plaisir. Ce qu'elle préfère c'est quand son petit ami, qui possède un véhicule vient la chercher sur place et qu'ensemble ils se promènent à l'extérieur de la ville. Jodie avoue discrètement qu'elle est enceinte de 4 mois, que le suivi de sa grossesse se déroule sur le centre-ville, et car ce titre elle peut s'y rendre à pied. Elle ne fait plus de réelles démarches de recherche d'emploi, naïvement elle espère par des démarches spontanées trouver un emploi qui lui permettrait d'élever au mieux son enfant : « c'est une responsabilité d'élever un enfant », Jodie s'inscrit dans un discours qu'elle connaît bien, celui des travailleurs sociaux qu'elle côtoie depuis ses premières années, étant une enfant ASE et à ce jour en rupture familiale. Se rendre à la Mission Locale de Borny, n'a pour elle actuellement aucun sens et de plus l'effort individuel à fournir pour s'y déplacer le piège dans une non réactivité. Jodie compte bénéficier d'un statut RSA dès la naissance de son enfant, les démarches seront réalisées à pied et seule puisqu'elle ne semble pas souhaiter s'installer avec son petit ami, père de l'enfant. Jodie évoque un espoir, celui de trouver un logement autonome pour que son enfant ne soit pas, comme elle obligée de vivre en collectivité.

Soutien associatif

Jodie reconnaît que même si elle ne possède actuellement qu'une chambre avec sanitaire, cela est mieux que d'être à la rue. Elle sait également qu'elle peut compter sur l'accompagnement de son éducatrice afin de l'aider dans ses démarches et cela même si elle exprime une lassitude à avoir été une enfant « suivie » et maintenant une future mère « suivie ». Lorsque nous l'avons rencontrée nous avons senti en elle un espoir d'autre chose pour son enfant et en même temps un doute sur ses propres capacités à assumer sa maternité, crainte d'un changement de statut, crainte de devoir revendiquer face à l'institution qui l'accompagne un choix personnel de vie.

Proposition

En termes de proposition concernant sa propre mobilité, Jodie a exprimé un seul souhait et d'une manière spontanée, la jeune femme aimerait simplement avoir un vélo, symbole pour elle d'indépendance.

Second profil : Une jeune fille précarisable dans une dynamique d'insertion

Identité

Alvina 17 ans, est une jeune fille française

Statut

Alvina est en garantie jeune après avoir réalisé une première année de CAP vente en lycée, elle vit chez ses parents en périphérie de Metz , elle bénéficie de la CMU famille et d'une allocation contractuelle de 492.58 euros mensuelle.

Histoire de vie

Alvina est une toute jeune fille qui après avoir vécu dans une zone rurale a découvert la ville à 10, elle bénéficie de parents aidants et en situation d'emploi précaire. Elle connaît les apports d'une famille élargie de proximité et réalise ses premières expériences d'indépendance dans un environnement sécurisé.

Mobilité

Alvina est une habituée des transports en commun messin, ses années collègue l'ont habituées à ce type de déplacement, toutefois pour certaines démarches administratives elle bénéficie encore du soutien familial et du véhicule de ses parents . Elle réalise seule certains suivis médicaux, son généraliste et sur place et se déplace en bus pour se rendre chez son dentiste. Elle met 5 mn pour se rendre à l'arrêt de bus , du bus elle prend le Mettis pour se rendre sur son lieu de formation à la Mission Locale de Borny, elle compte 20 mn de trajet. Alvina envisage plusieurs pistes professionnelles, mais ne semble pas encore avoir réfléchi à la concrétisation de ceux-ci via un mode de transport collectif, la jeune fille considère que l'allocation qu'elle perçoit se doit de servir à l'obtention de son permis de conduire et que delà plusieurs opportunités de formation et d'emploi lui seront offertes. A ce jour les stages en entreprises s'accommoderont aux horaires de transport d'une manière fictive.

Accès aux droits

Alvina reconnaît sa chance d'avoir ses parents pour la guider dans les démarches administratives, elle est fière d'avoir elle-même pu obtenir sa carte d'identité nécessaire à son inscription à la Mission Locale étant donné que la mairie est à deux pas de chez elle.

Alvina apprend progressivement et sans appréhension ce qui lui sera nécessaire en termes de démarches sociales, mais aussi acquiert grâce à une situation stable les avantages qu'apporte une mobilité urbaine , elle apprend également à prioriser dans une projection future ce que devront être ses choix liés à une stabilisation professionnelle.

Accompagnements soutiens associatifs

La Mission Locale l'aide parallèlement à sa famille à l'acquisition d'une autonomie sociale et professionnelle. La réflexion menée en termes d'orientation professionnelle amène Jodie à découvrir ce qu'elle est en tant qu'individu mais également à découvrir les mécanismes administratifs et stratégiques qui lui permettent de s'inscrire dans une vie de jeune adulte et ainsi d'éloigner au mieux un risque de précarisation.

Propositions

Jodie aimerait qu'il y ait plus de bus aux heures de pointe, car bien que satisfaite du service, elle ne comprend pas pourquoi certains bus qui passent dans le quartier du Sablon manquent régulièrement de place.

IV.1.4 Profil 4 : Personnes à mobilité réduite

Identité

Annie, 69 ans, femme, française, veuve, à la retraite, a 2 enfants qui habitent loin. Elle habite un F1 en résidence autonome CCAS.

Statut

Annie perçoit une pension de réversion et une petite retraite, pour un total de 1200€. Elle touche des APL de 150€ qui sont directement retirées de son loyer de 550€. Elle bénéficie de tarifs préférentiels pour les personnes âgées, surtout pour le bus.

Histoire de vie

Annie était vendeuse, puis a terminé sa carrière par des ménages. Elle est veuve depuis 4 ans, et en retraite depuis 9 ans. Une fois seule, elle a décidé d'intégrer cette résidence autonome du CCAS qui lui assurait une certaine présence et soutien.

Il y a quelques années, elle se trouvait encore assez autonome et se déplaçait beaucoup à pied tant qu'elle le pouvait. Elle multipliait les sorties loisirs et cultures (musée, théâtre, cinéma, exposition, associations, etc.), ayant enfin le temps pour cela. Mais une perte d'autonomie, il y a un an, a changé son style de vie. Ses déplacements à pied sont limités et se trouve plus dépendante des autres, surtout pour ses déplacements.

Mobilité

Pour ses déplacements Annie dépense 20€/mois qui représente le prix d'une carte mensuelle senior.

Elle déplore que « Pour recharger la carte il faut aller en centre-ville au TCRM, ce qui est contraignant. »

Les déplacements à pied sont très limités. Aller jusqu'à l'arrêt de bus, est compliqué. Elle a souvent besoin de l'aide d'une autre personne. En bus, lorsqu'elle ne peut pas s'asseoir, elle rencontre des difficultés à gérer les arrêts et les redémarrages. Les changements de bus sont trop contraignants. « *Pour aller jusqu'à l'arrêt de bus, même là c'est compliqué. Je marche avec une canne. Les changements de bus sont impossibles à cause ça.* »

Elle aime encore se rendre au marché en centre-ville, mais cela devient un parcours du combattant. « *Mais dans le minibus, il n'y a jamais de places assises. Avant le bus allait jusque-là cathédrale.* » Elle utilise beaucoup l'entre aide pour ne pas être seule lors de ses déplacements.

Pour les trajets plus longs et plus exceptionnels, Annie se fait véhiculer en voiture par ses enfants. La solidarité familiale fonctionne, mais elle ne peut pas mobiliser ses enfants pour les déplacements du quotidien.

Accès aux droits :

Pour les courses, il y a très peu de commerces autour. Elle doit se rendre à Auchan. Pour cela elle utilise les services du CCAS qui mettent en place un minibus pour les personnes de la résidence. C'est quelque chose de très rassurant pour elle, avec une certaine entre-aide et convivialité.

Pour les soins quotidiens, le médecin se rend à la résidence, mais pour cela elle a dû changer de médecin, ce qui n'était pas évident à accepter au début. Lorsqu'elle doit se rendre à l'hôpital, elle utilise le VSL qui lui est remboursé.

Elle n'a pas beaucoup de démarche administratives à faire. Pour cela elle est aidée par le CCAS ou elle délègue à ses enfants.

Malgré tout, Annie reste active pour ses loisirs, elle ne peut plus certes se rendre au cinéma et dans les musées comme avant, mais elle participe à des activités au sein de la résidence, Elle est encore active dans une association, même si elle ne peut pas être présente aux réunions (qui sont souvent en soirée, avec aucune possibilité de retour en bus). « *Je ne vais plus aux réunions, c'est trop loin, et je n'ai pas envie d'embêter les gens pour me ramener.* »

Elle se rend aussi à l'église de quartier certains dimanches, emmenée par une amie de la communauté.

Soutien / Accompagnements associatifs

L'association est présente à travers l'aide dans la résidence, les activités organisées.

Le minibus mis à disposition par le CCAS pour les courses sert beaucoup et permet de connaître les autres personnes.

Propositions

« *Il faudrait moins de monde dans les bus.* »

La mise en place d'un accompagnant ou un service plus personnalisé pour ne pas avoir à gérer les changements de bus. Le dimanche et le soir il n'y a plus de bus ou presque pas, il faudrait que le service soit plus conséquent.

IV.1.5 Profil 5 : Famille bénéficiaire des minimas sociaux

Identité

Marie-Ange, 47 ans, mariée, est maman de deux enfants majeurs, dont l'un réside encore au domicile parental. Le ménage a été relogé récemment dans un logement social de type 3, sur une commune excentrée de Metz, après avoir occupé un logement insalubre et mal isolé dans un quartier proche du centre-ville.

Statut

Actuellement, Marie-Ange est en recherche d'emploi, mais son état de santé précaire demanderait un poste adapté. Elle a exercé précédemment un métier dans le secteur de la petite enfance, puis des activités d'aide à domicile. Son parcours professionnel a été souvent interrompu pour raisons médicales, après des arrêts choisis pour élever ses enfants.

Les revenus du ménage sont inférieurs à 1000 euros par mois, incluant le RSA, le salaire de son conjoint pour un travail de nuit à temps partiel et l'APL qui couvre une partie du loyer. Bénéficiaire de la CMU, elle reçoit des aides de la part du CMS sous la forme de secours ponctuels et de conseils.

Histoire de vie

Elle a exercé précédemment un métier dans le secteur de la petite enfance, puis des activités d'aide à domicile. Son parcours professionnel a été souvent interrompu pour raisons médicales, après des arrêts choisis pour élever ses enfants.

Mobilité

Le couple possède une voiture mais ne peut plus l'utiliser car le véhicule n'est plus aux normes du contrôle technique. Des réparations sont prévues avec l'aide de membres de la famille. De plus, le coût de l'assurance et de l'essence ne permet pas des déplacements motorisés fréquents. C'est pourquoi Marie-Ange fait appel à un cousin pour la covoiturer une fois par semaine vers une grande surface commerciale en périphérie, mais de préférence vers le magasin ALDI proche de chez elle, mais inaccessible en bus : la marche à pied n'est pas possible non plus du fait d'un léger handicap moteur et de la morphologie du terrain, très abrupt. Marie-Ange fait appel aussi à un de ses enfants, qui possède une voiture pour les grandes courses à effectuer tous les mois.

L'accès aux transports en commun est relativement facilité par une ligne de bus qui dessert Gravelotte et Ars sur Moselle. Marie-Ange est experte sur son smartphone pour connaître les réseaux et leurs horaires, mais n'apprécie pas

le service PROXIS : « C'est comme ce matin, je suis allée payer le loyer à la Grange aux Bois, j'y étais à 9h, et j'avais pas de bus avant 11h et demi. Parce qu'il fallait réserver le bus 2h à l'avance. Il y a une application sur Smartphone. Des fois il y a des chauffeurs de bus qui vous prennent, mais pas toujours. Il faut téléphoner au Met' et la dame elle enregistre votre demande. Sinon, le bus passe et le chauffeur dit « on ne peut pas vous prendre ». Quand il y a la croix (sur le panneau du bus), il faut réserver. Le chauffeur ne doit pas nous prendre. Et moi, je n'avais pas prévu de réserver. (...). Quand il tombe en panne : le chauffeur dit que ça se produit souvent. Mais ils ne préviennent pas les gens qui attendent. Un jour, il n'est pas venu. J'ai appelé, mais ce n'est pas gratuit le téléphone ».

Soutien / Accompagnements associatifs

Le CMS accompagne Marie-Ange pour l'informer et la conseiller dans toutes ses démarches administratives et pour des réductions sur les trains pour les déplacements familiaux. Titulaire de la CMU, elle accède à la carte Simplicité du Met' pour 18,50 euros pour tout le mois. : « C'est plus avantageux. Mais il n'y a pas de machine pour la charger. Il faut aller au centre-ville rue George. Je sais qu'il faut aller au bureau de tabac. Il faut que je descende à pied car il faut payer le bus pour aller charger la carte. Le bus s'arrête au centre de Ars. Je ne sais pas si le bureau de tabac de Ars le fait. En plus, Il faut avoir de la monnaie. Une fois j'avais des billets, je suis allée au guichet. Si vous avez de la chance, avec une carte bancaire ».

Propositions

- Modifier le délai de validité des tickets de bus avec correspondances : « ceux qui ont des tickets ils doivent tout faire en 1 heure. C'est impossible, il faut qu'ils s'arrêtent au bureau de tabac. Il peut payer 2 à 3 fois 1,70 euros. C'est ce qui aurait pu m'arriver ce matin, car si je n'avais pas la carte, j'aurais dû racheter un ticket ».
- Modifier le système de réservation sur PROXIS, ou laisser monter dans le bus pour les personnes qui n'ont pas réservé quand elles attendent à l'arrêt de bus.

IV-2 PRECONISATIONS

ACTION N° 1	Cellule d'observation des types de déplacement de la population de Metz Métropole dont les populations vulnérables
Contexte	Mobilités au sein Metz Métropole
Constats	Les personnes enquêtées sont mobiles et se déplacent régulièrement pour accéder aux droits et services
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Selon l'objet des déplacements traités, les personnes se déplacent quotidiennement ou hebdomadaires, majoritairement pour les courses (les petites courses au sein du quartier d'habitation ou en centre-ville et les grandes course dans les pôles d'activité en périphérie), administratif (en centre-ville, quartier lorsque cela est possible ou excentré), emploi ou recherche d'emploi (en centre-ville ou grande périphérie), concernant la santé (médecin de quartier et centres hospitaliers), déplacement loisirs et culture (majoritairement en centre-ville), relation déplacements relations familiales amicales (diversifié en fonction de la situation). ■ Cependant certains profils socio-économiques sont contraints de réorienter leurs déplacements, en fonction de différents facteurs comme leur situation économique, leur capacité d'autonomie évoluant, ou encore leur situation administrative. C'est discriminant en fonction des profils. <p>L'enquête Scotam de 2017 montre des proportions différentes de déplacements par la population du Scotam (les loisirs arrivant en tête). Ce qui diffère des profils de notre population (courses, administratifs, loisirs)</p> <p>Ainsi ces profils spécifiques :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. sont mobiles 2. se déplacent différemment
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place une procédure d'observation à partir d'un échantillon de public arrivant aux différents points de services. ■ Relever les données, faire un état des lieux et analyser les évolutions
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ mettre en place un sondage porté par plusieurs services sociaux et médico-sociaux qui reçoivent les populations. Génère des fiches dématérialisée et anonymes dans lesquelles figure le lieu de résidence, les motifs déplacement et lieu de destination (caf, préfecture , hôpitaux)
opérateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ AGURAM

ACTION N° 2	Morphologie spatiale et circulation
Contexte	<p>Morphologie urbaine : Metz s'est développée sur le schéma classique de l'étalement urbain de la ville occidentale, lui faisant connaître un déploiement concentrique selon trois secteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ la ville-centre, noyau historique intra-muros, point de départ du développement urbain, ■ la banlieue, extension de la ville rendue nécessaire au moment de la révolution industrielle et des Trente Glorieuses pour absorber l'afflux de main d'œuvre. On y trouve des quartiers satellitaires à caractères sociaux (les quartiers politiques de la ville : Bellecroix, Borny, Hauts de Vallières, La Patrotte-Metz Nord, Sablon Sud) ou résidentiels (Devant-les-Ponts, Magny, Sablon...), ■ la couronne péri-urbaine qui est constituée en majorité de communes rurales. <p>A partir de 1975, diverses structures de coopération intercommunale vont se centrer sur la ville de Metz (district de l'agglomération messine, communauté d'agglomération...), aboutissant à la création d'une métropole en 2018.</p> <p>Cette évolution en aire métropolitaine avec ses greffes successives est marquée par un développement spatial qui est le résultat d'une suite de décisions politiques et économiques. Ces orientations ont dessiné un maillage territorial caractérisé par des zones connaissant des densités de population, un niveau d'équipements en biens et en services, un réseau viaire ainsi qu'un aménagement des modes de transport très distincts. Ces orientations ont également dessiné des fonctions et des interactions entre ces différentes zones.</p> <p>Circulation domestique : Depuis déjà de nombreuses années, le développement des moyens de transport et la configuration des territoires ont amené les résidents de ceux-ci à déterminer leurs déplacements en fonction d'un temps d'accessibilité et non plus en termes de distances géographiques. Ces déplacements peuvent être multimodaux, c'est-à-dire caractérisés par des modes de transport différents pour un même trajet et intermodaux, autrement dit marqués par une possible utilisation de plusieurs modes de transport pour un même déplacement.</p> <p>Si la majorité de la population de Metz-Métropole appréhende sa circulation dans une dimension essentiellement temporelle, adaptant de ce fait sa mobilité à l'aune de la durée du parcours qu'elle a à effectuer et ceci selon plusieurs possibilités s'offrant à elle, les personnes que nous avons enquêtées, compte tenu de leur situation sociale et économique particulière, restent soumises dans leurs déplacements à un choix dicté en premier lieu par des considérations budgétaires. Leur mobilité est plus systématiquement contrainte et connaît aussi dans certaines situations un caractère entièrement subi.</p>

Constats	<p>La morphologie géographique de l'agglomération se compose de pôles d'activités commerciales situés au centre-ville, en péri- centre mais aussi en grande périphérie. Les pôles administratifs sont plutôt concentrés en centre-ville, alors que les zones d'emploi sont situées en tout point de l'agglomération voire à l'extérieure de celle-ci. En ce qui concerne la santé, la répartition est très différenciée entre médecine générale (médecin traitant) et hospitalière.</p> <p>Le système des transports en commun est organisé en étoile à partir du centre-ville.</p> <p>Le rôle de la voiture dans les déplacements, du fait de l'organisation spatiale des territoires depuis les années 70, est hégémonique.</p> <p>Une partie importante de la population dite vulnérable se déplace à pied.</p> <p>Les différentes enquêtes réalisées par l'AGURAM, le CODEV et le RESAM ont fait le constat d'une part probable d'exclus de la mobilité en ce qui concerne l'agglomération messine.</p> <p>L'accès à l'emploi est fortement conditionné par la mobilité, en particulier celle permis par la voiture en raison de l'éloignement géographique de certaines zones d'activité et du caractère atypique des horaires des postes.</p>
Diagnostic	<p>Les observations que nous avons été amenées à faire dans le cadre de nos déplacements auprès des structures ainsi que les résultats des enquêtes auprès de leurs usagers concluent à un accès aux services (administratifs, culturels, associatifs, commerciaux, médicaux) inégalement distribué en fonction des zones d'habitat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les personnes résidant au centre-ville et en péri centre accèdent facilement aux services publics et privés, - les quartiers périphériques sont assez bien pourvus, toutefois quand il s'agit de se rendre à l'extérieur de ceux-ci, en particulier pour des raisons liées à l'emploi, les possibilités sont limitées ou contraignantes (horaires, durée du déplacement, fréquence et continuité des transports en commun), - dans les communes avoisinantes l'utilisation d'un véhicule personnel est quasiment obligatoire tant les transports en commun sont limités et les services peu développés. <p>Le lieu de résidence tient une place essentielle dans l'organisation de la vie quotidienne, il conditionne et détermine la mobilité des ménages.</p>
Objectifs d'action	<p>Faciliter l'accès aux services et les possibilités de mobilité des populations concernées, en particulier en ce qui concerne les zones péri-urbaines et les zones d'activité.</p>

ACTION N° 2.1	Morphologie et circulation
proposition 1 : améliorations générales	
Mise en œuvre	Envisager un circuit périphérique des transports en commun pour irriguer les zones extérieures et ainsi éviter le passage obligatoire par le centre-ville. Développer l'accès et l'utilisation des Nouvelles Technologie d'Information et de Communication (NTIC) devant favoriser l'émergence de nouvelles pratiques quotidiennes, professionnelles et privées afin de pallier les difficultés ou les impossibilités liées à certains déplacements.
Opérateurs	Metz Métropole – les organismes privés et les administrations publiques
Temporalité	A moyen terme pour le circuit périphérique, de manière continue pour les NTIC.

ACTION N° 2.2	Morphologie et circulation
proposition 2 : solutions alternatives	
Mise en œuvre	Elargir le service de transport ACCELIS , en adaptant ses conditions d'accès à toutes les personnes en situation de mobilité réduite de manière provisoire ou permanente (personnes handicapées, femmes enceintes, personnes avec une poussette ou un bagage lourd, personnes ayant un problème de santé...). Développer les circuits dédiés à la marche et au vélo souvent appelés « lignes vertes ». Les déplacements à pied pourraient être valorisés pour les trajets « intra-zones » et ceux à vélo pour les parcours « interzones ». Organiser un système de ramassage de leurs employés par les entreprises des zones d'activité périphériques. Mettre en place un service de co-voiturage de type « blablacar » métropolitain. Aménager des parkings de co-voiturage à des endroits stratégiques du territoire.
Opérateurs	Metz Métropole – les organismes privés et les administrations publiques – la Chambre de Commerce et d'Industrie
Temporalité	à court terme pour ACCELIS, de manière continue pour les circuits dédiés à la marche et au vélo, à court terme pour les ramassages et le co-voiturage.

ACTION N° 2.2	Développer les circuits dédiés à la marche à pied et au vélo
Contexte	<p>Morphologie urbaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La morphologie spatiale de l'agglomération est composée de pôles d'activité commerciale situés aux centre en péri- centre mais aussi en grande périphérie, les pôles administratifs sont centraux, alors que les pôles d'emploi sont situés en tout point de l'agglomération, (sur extérieur messéen).De nombreuses personnes résident en périphérie, dans des quartiers exclusivement accessibles en voiture
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ -L'accès aux zones et périphéries est conçu pour les véhicules ■ l'AGURAM, CODEV ET RESAM ont fait le constat d'une part probable d'exclus de la mobilité (sur agglomération messine), dont les personnes résidants dans les quartiers périphériques ■ Le service bus est moins présent dans ces quartiers.
Diagnostic (en réponse hypo)	<p>L'accès aux services est inégalement distribué en fonction des zones d'habitat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les personnes qui résident au centre-ville et péri centre accèdent facilement aux services du centre-ville ■ Les quartiers périphériques, possèdent à proximité des services, toutefois pour se rendre à l'extérieur (exemple emploi), cela reste beaucoup plus compliqué. ■ Les personnes qui résident dans les communes avoisinantes et quartiers périphériques ont obligatoirement besoin d'un véhicule pour sortir de leur quartier ■ Un bon nombre de la population se déplace à pied, d'autant plus la population dite vulnérable).
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rendre accessible l'accès aux zones d'activités (commerciales, emploi) et zones péri-urbaines, aussi bien pour y entrer que pour y sortir
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Développer les circuits dédiés à la marche et aux vélos, souvent appelés « lignes vertes »
Opérateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Metz métropole, Scotam
Temporalité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prioriser certaines zones où sont relevés un nombre important de besoin de déplacement.

ACTION N° 2.3	Développer les possibilités de co-voiturages
Contexte	Morphologie urbaine : <ul style="list-style-type: none"> ■ La morphologie spatiale de l'agglomération est composée de pôles d'activité commerciale situés aux centre en péri- centre mais aussi en grande périphérie, les pôles administratifs sont centraux, alors que les pôles d'emploi sont situés en tout point de l'agglomération, (sur extérieur messéen).De nombreuses personnes résident en périphérie, dans des quartiers exclusivement accessibles en voiture
Constats	-L'accès aux zones et périphéries est conçu pour les véhicules - l'AGURAM , CODEV ET RESAM ont fait le constat d'une part probable d'exclus de la mobilité (sur agglomération messine), dont les personnes résidants dans les quartiers périphériques Le service bus est moins présent dans ces quartiers.
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les personnes qui n'ont pas la possibilité de se déplacer en voiture ont beaucoup moins de chance de trouver un emploi. ■ Les horaires de bus ne correspondent pas aux horaires de certains emplois (postés par exemple), surtout en périphérie.
Objectifs d'action	Permettre aux personnes d'accéder à un emploi, même avec des horaires spécifiques. Pour cela il faut développer les possibilités de co-voiturages Mettre en lien les personnes devant se rendre au même endroit
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre à disposition un service type « BlaBlaCar » métropolitain. ■ Aménager des parkings de co-voiturages à des endroits stratégiques.
opérateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Metz Métropole, TAM ?
Temporalité	

ACTION N°3 ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS EN COMMUN A METZ METROPOLE POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE	
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Loi du 11/02/2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », l'article 45 qui stipule un certain nombre de modifications au niveau de la Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs ■ Décembre 2015 : La loi vieillissement ■ 09/10/2017 : plan d'actions « Metz, Ville amie des aînés » qui revendique le renforcement de la mobilité des seniors dans l'espace urbain ■ 34% de la population mosellane âgée de plus de 65 ans habitent sur le Territoire Metz Orne (Sources : OBS mai 2018). 23,60% de la population de Metz Métropole est âgée de plus de 60 ans (Source : INSEE 2015) ■ 32% de la population mosellane concernée par une décision MDPH habite sur le territoire Metz Orne
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offres limitées des transports en commun pour les Personnes en Situation de Handicap ou offre trop rigide et trop chère par rapport aux personnes valides ■ Non prise en compte par les chauffeurs des déficiences physiques des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ■ Difficulté d'utiliser une poussette dans les bus
Diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les arrêts du réseau ne sont pas tous accessibles aux fauteuils roulants. Un seul fauteuil est accepté par bus. Les plates formes d'accès qui ne fonctionnent pas, les chauffeurs qui ne se garent pas parallèlement au trottoir ■ L'utilisation d'ACCELIS est beaucoup trop contrainte : dossier préalable, réservations 24h à l'avance pour une prise en charge non garantie. Annulation de réservation avant 19h la veille au risque de payer une amende. Pas de possibilité d'abonnement, le ticket coute 2,90€ au lieu de 1,70€ pour les autres transports en commun ■ Les personnes en situation de handicap pour satisfaire leur désir d'autonomie revendiquent le droit de se déplacer comme toutes personnes valides ■ Manque d'autonomie des personnes âgées par rapport à l'offre de transports ■ Le Mettis et ses stations sont accessibles au PMR mais seulement sur 2 lignes ■ Pour 2018, 100% des arrêts du réseau bus devaient être accessibles

Objectifs d'actions	<ul style="list-style-type: none"> ■ Améliorer l'accueil dans les TC des personnes à mobilité réduite ■ Bus et voiries opérationnels pour l'accueil des usagers en fauteuil roulant ■ Revoir le service de transport adapté au PMR (ACCELIS) ■ Adapter les TC aux besoins des personnes âgées pour prolonger leur autonomie ■ Réfléchir sur une baisse des tarifs pour les Personnes en Situation de Handicap qui ne perçoivent que l'AAH (Allocation Adultes Handicapé) qui est de 860 € mensuel ■ Accès à une mobilité sur mesure pour accéder à l'universalisme
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sensibilisation et formation des agents de services de transport au handicap ■ Agents de médiation ou hôtes d'accueil dans les bus qui pourraient gérer les relations entre les usagers et l'utilisation des transports, notamment en termes d'occupation des places et des espaces ■ Réparation des plates-formes des bus ■ Plus de flexibilité dans le fonctionnement d'ACCELIS en partenariat avec les associations de personnes en situation de handicap, revoir les tarifs et la cohérence des horaires ■ Attribuer à la commission « accessibilité » un rôle prépondérant en matière de recherche de solutions ■ Navette à la demande pour les personnes âgées de porte à porte
Opérateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transport de l'Agglomération de Metz Métropole. ■ Pôle Mobilité et Déplacements de Metz Métropole
Temporalité	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2018 en ce qui concerne l'accessibilité des transports urbains conformément à la loi ■ Planifier la formation des chauffeurs ou effectuer une piqûre de rappel ■ Relever les dysfonctionnements techniques des bus relatifs à l'accessibilité et réparer, c'est un objectif prioritaire ■ Revoir les modalités d'accès et le fonctionnement d'ACCELIS en partenariat avec les Associations concernées dans le cadre du PDU

ACTION N° 4	Modulation des tarifs en faveur d'une catégorie de population en grande précarité
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le niveau de revenu disponible structure les modes de déplacement et des ressources alternatives mobilisées pour se déplacer.
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les personnes qui se trouvent en très grande précarité financière ne bénéficient d'aucune prestation sociale et d'aucune réduction dédiée aux transports. Elles vivent d'aides sociales qui ne leur permettent pas de financer leurs transports pour accéder aux services. Ainsi les transports deviennent un facteur d'exclusion pour une catégorie de la population
Diagnostic (en réponse hypo)	<p>Nous pouvons déterminer 3 profils types concernant les capacités de financement des transports :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Profil 1 : Les personnes disposant d'un revenu très faible (moins de 500€/mois) et une insuffisance d'aides sociales dues à leur situation (personnes migrantes, en situation irrégulière pour la plupart ou encore personnes jeunes et sans ressources). Leur dépense de mobilité reste inférieure à 10€. Ce manque de financement est un frein important pour financer le moindre coût de transport. ■ Profil 2 : Les personnes disposant d'un revenu faible, mais dont leur situation leur permet de bénéficier d'aides sociales. Elles disposent ainsi d'un revenu mensuel entre 500 et 1000€. Ainsi elles peuvent bénéficier d'aides comme la CMU, les APL etc. Leur dépense de mobilité se situe donc à moins de 30€ par mois. ■ Profil 3 : Les personnes qui disposent d'un revenu peu élevé, qui perçoivent certaines aides, mais qui ont une mobilité choisie, et peu fréquente. Ce sont pour la plupart des séniors qui disposent du tarif préférentiel dédié aux séniors ou encore de personnes bénéficiant d'un fort soutien des associations. Leur dépense de transport se situe à moins de 40€.
Objectifs d'actions	<ul style="list-style-type: none"> ■ Faciliter ou permettre l'accès aux transports en commun pour les personnes les plus vulnérables, qui ne disposent aucune prestation sociale.
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proposer la gratuité ou une aide financière pour les personnes correspondant au profil 1 (qui ne bénéficient d'aucune prestation sociale). ■ Afin de déterminer la population cible, se baser sur la situation administrative des personnes : demande de carte de séjour, de papier de demande d'asile tamponné par la préfecture. ■ Distribution de tickets par association profil1 délivrée par TAM

Opérateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Metz métropole, TAM ou Associations ?
ACTION N° 4.1	Gratuité des services de transport en commun de la métropole
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les transports sont un facteur d'exclusion d'une partie de la population ■ Les possibilités de déplacements sont inégales au sein de la population ■ Le système d'accès tarifaire aux transports en commun accentue ces inégalités
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les transports deviennent un facteur d'exclusion pour une catégorie de la population en précarité ■ Les transports en commun ne sont pas priorités par la population ■ Une bonne partie du réseau de transport en commun est sous utilisé
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le système de transport actuel crée des inégalités entre la population et des exclusions. ■ Les transports en commun représentent seulement 7% des déplacements. Cette fréquentation peut être augmentée, cela permettrait de réduire la pollution, réduire la voiture ■ La recette commerciale des paiements n'est pas très élevée par rapport au coût des dépenses (%age)
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adopter une mesure sociale globale, permettant d'avoir des retombées sociales sur toute la métropole ■ Augmenter de façon significative la fréquentation des transports en commun, le taux d'utilisation, afin de limiter l'utilisation de la voiture
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proposer la gratuité des transports de la métropole ■ Garder un système payant pour les premières classes ■ La carte d'identité pourra être obligatoire pour emprunter les transports en commun ■ Commencer par tester la gratuité et évaluer les conséquences sur la fréquentation, puis sur une semaine entière. ■ Possibilité d'augmenter (ou créer) la taxe versement de transport aux entreprises pour aider au financement de la mesure ■ Réaffecter les contrôleurs à des missions de prévention et de sécurisation (ce qui a pour conséquence connexe de réduire les incivilités) ■ Évaluer les retombées environnementales, en corrélation avec l'évaluation de la fréquentation des transports en commun ■ Évaluer le réinvestissement ou non de la ville par la population.
Opérateurs	
Temporalité	

ACTION N° 5	Simplification des informations tarifaires et visibilité des offres de transport
Contexte	Brouillage de l'information
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Complexité du système tarifaire et offres de transport
Diagnostic (en réponse hypo)	<p>La majorité des personnes enquêtées démontrent une capacités à s'adapter aux contraintes des déplacements , elles sont très majoritairement aptes à utiliser les outils numériques dans leur quotidien à l'aide de leur smartphone , et possèdent des compétence à s'orienter dans l'espace. Elles ont toutefois une connaissance très partielles des offres de transport et des tarifs.</p> <p>A titre d'exemple se rendre sur un lieu de stage et devoir emprunter un ou plusieurs moyens de transports nécessite une anticipation et très régulièrement un repérage préalable afin de repérer horaires lignes et coût.</p>
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Simplification des informations sur internet et sur flyer ■ Développer l'utilisation de l'application en anglais ■ Réalisation d'une carte par ligne en lien avec les offres tarifaires attachées au mode de transport . ■ Liste des modes de transports hors Metz intra-muros ■ Informations en ligne ■ Développement d'une forme d'apprentissage partagés ■ Bornes interactives en mairie, postes, supermarché .
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atelier d'utilisation de l'application intergénérationnelle ■ informations QR code aux arrêts de lignes
Opérateurs	Metz Métropole
Temporalité	

ACTION N°6	Les stratégies de mobilités des personnes en situation de précarité et/ou de handicap ne disposant pas de véhicule personnel et de budget transport .
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'utilisation des transports en commun est payante à Metz Métropole <p>et l'accessibilité des bus au Personnes en Situation de Handicap est limitée car trop contrainte trop chère et le parc n'est pas totalement adapté</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Non accès à l'automobile pour ce public précaire ■ Statut administratif non reconnu qui bloque les droits à l'accès aux prestations sociales et aux tarifs préférentiels pour les transports ■ Certaines Communes périphériques sont mal desservies par les Transports en commun ■ L'aménagement urbain n'est pas toujours adapté pour la marche à pieds ■ Complexité du service de transport, des grilles tarifaires et manque de maîtrise sur l'utilisation des TC et plus particulièrement pour les personnes qui ne maîtrisent pas le français ■ Délocalisation de certains services publics : Mission Locale, Union Départementale des Associations familiales, Hôpital de Mercy ■ Obligation d'être détenteur d'une carte bleue pour accéder au vélomet' ou à CITIZ (voitures en libre-service) ■ Les horaires des TC ne correspondent pas aux horaires décalés de travail (3/8, hôtellerie, restauration, personnels d'entretien)
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les personnes marchent énormément, cela représente 88% des déplacements individuels, c'est potentiellement chronophage. De plus il faut porter des chaussures adaptées, être en bonne santé, ne pas être en situation de handicap. ■ L'utilisation des transports en commun est le résultat d'une réflexion, d'une priorisation par ces usagers. Choisir d'acheter un ticket de bus, c'est se priver d'autre chose avec la crainte de devoir en acheter un second si l'heure impartie est dépassée. Les personnes ne peuvent pas consacrer une partie de leur budget aux transports car leurs ressources sont trop limitées donc certaines fraudent ■ Les associations peuvent donner des tickets de transports pour des déplacements de santé ou de recherche d'emploi parcimonieusement tout en ne disposant pas de ligne budgétaire ad hoc. ■ Les personnes recherchent un emploi adapté aux dessertes et à la temporalité des TC. ■ Elles sont beaucoup aidées par la famille, les amis, et

	<p>le voisinage pour se rendre au super marché essentiellement ou à un rendez-vous médical. Cette entraide relève de la solidarité familiale, amicale ou de voisinage mais également du donnant- donnant</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Il existe également un marché parallèle où les tickets restaurant fournis par les Associations, sont échangés contre de l'argent liquide et/ou des tickets de bus
Diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les tarifs des transports en commun beaucoup trop chers pour ce public qui réduit ainsi sa mobilité alors que c'est un droit. ■ La solidarité, même si elle existe, ne peut être que transitoire et ne participe pas à l'autonomie et à la dignité des personnes ■ Malgré tout, la majorité cherche et trouve l'information nécessaire auprès des associations ou de leurs pairs. Elle développe donc des actes rationnels, elle fait des choix efficaces dans la limite des informations disponibles, capacité, coût, priorités. Elle se déplace sans frauder en faisant preuve de discernement, de persévérance et sachant profiter d'opportunités.
Objectifs d'actions	<ul style="list-style-type: none"> ■ Il faut que les gens puissent se déplacer sans entrave ■ Accessibilité pour tous au vélomet' ■ Mettre en place un système d'auto partage de type associatif sans obligation de détenir une carte bleue ■ Regrouper des initiatives liées à l'aide à la mobilité dans une association <p>solidarité, mobilité, services (SMS) qui aura pour objet de coordonner les différentes expériences liées à l'entraide et proposer des solutions d'accompagnement</p>
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partenariat ville de Metz, communes de Metz Agglo, les EPCI du SCoTAM, le RESAM, la CCI pour la création d'un dispositif d'auto partage ■ Création du SMS (Solidarité, Mobilité, Services) porté par les associations et le CCAS ■ Revoir la politique tarifaire des transports en commun ■ Revoir l'amplitude horaire des TC et une meilleure desserte au-delà de Metz Agglo dans le cadre du PDU ■ Ne pas détenir obligatoirement une Carte Bleue pour louer un vélomet'
Opérateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ RESAM ■ Pôle Mobilité Déplacements de Metz Métropole ■ Transports de l'Agglomération de Metz Métropole (TAMM) ■ Ville de Metz

ACTION N° 6.1	Validité du ticket de transport sur une plus grande durée
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les usagers évaluent l'offre de transport à partir de leurs expériences dans la pratique des modes de transport et des mobilités urbaines.
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un ticket unitaire de 1,70€ de transport est valable durant une heure, avec possibilité de changement de bus
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une heure n'est en général pas suffisante pour faire l'aller-retour à un service (médecin – administration, etc...). Cela demande ainsi l'achat d'un second ticket pour le retour. Ce qui ramène le coût du déplacement pour accéder à ce service à 3€. Ce qui représente une somme conséquente pour certaines familles.
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmenter le temps de validité d'un ticket unitaire, afin de permettre un aller-retour jusqu'à un service donné.
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proposer une validité de 3h pour un ticket de bus
Opérateurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ TAM
Temporalité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Immédiate

ACTION N° 6.2	Augmenter la fréquentation des bus en périphérie
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les usagers évaluent l'offre de transport à partir de leurs expériences dans la pratique des modes de transport et des mobilités urbaines. ■ Les quartiers périphériques sont plus enclavés, moins accessibles. Sans voiture, il est plus compliqué d'y entrer et d'y sortir. Ces quartiers ont pourtant une forte densité de population qui a des besoins certains de déplacements sur une amplitude horaire large, surtout pour les déplacements liés à l'emploi.
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le manque de fréquentation des bus dans les périphéries est un facteur supplémentaire de stigmatisation de la population. ■ L'amplitude horaire des passages de bus n'est pas suffisante dans ces quartiers.
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les transports en commun sont moins présents au sein de ces quartiers périphériques. Le nombre de passage est moins récurrent et sur des amplitudes horaires limités
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmenter la fréquentation des transports en commun dans ces zones périphériques et péri-urbaine, ainsi que l'amplitude horaire de passage des bus.

Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmenter le nombre de bus afin d'avoir de passages plus réguliers ■ Proposer une amplitude horaire plus grande, avec des bus plus tôt le matin et plus tard le soir.
Opérateurs	■ TAM
Temporalité	

ACTION N° 6.3	Augmenter les dessertes les dimanches et jours fériés
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les usagers évaluent l'offre de transport à partir de leurs expériences, dans la pratique des modes de transport et des mobilités urbaines.
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ La société évoluant avec les habitudes de vie, les personnes ont également des besoins de déplacement, d'être mobiles les dimanches et jours fériés (emplois, loisirs, visites famille)
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Du fait d'une desserte moins importante la mobilité des usagers se trouve limitée, devant ainsi privilégier d'autres modes de transport ou ne pouvant pas accéder tout simplement à certains droits et services.
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Permettre aux personnes d'utiliser les transports en commun également les dimanches et jours fériés pour accéder aux droits et services en gardant une certaine mobilité.
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmenter le nombre de bus les dimanches et jour fériés (sans pour autant atteindre le même niveau de desserte qu'en semaine) ■ Proposer et promouvoir un service à la demande, adapté sur les dimanches et jours fériés, afin de mutualiser les besoins en transport lors de ces périodes et réduire le coût.
Opérateurs	
Temporalité	

ACTION N° 6.4	Améliorer la fréquence des bus en soirée
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les usagers évaluent l'offre de transport à partir de leurs expériences dans la pratique des modes de transport et des mobilités urbaines.
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les personnes ont de plus en plus de besoins de mobilité en soirée, en général pour accéder ou revenir de leur emploi, pour les loisirs ou encore visites d'amis.
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les bus ne sont plus présents sur la majorité du parc de transport après 21h. ■ Les personnes décrivent un sentiment d'insécurité dans les bus le soir.
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Permettre aux personnes de pouvoir se déplacer avec les transports en commun après 21h, afin de répondre à leur besoin de mobilité

Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rajouter des bus après 21h toutes les soixante ou trente minutes ■ Etendre l'amplitude horaire de passage des bus jusque 0h00 ■ Mettre en place un agent dans le bus après 21h, afin de sécuriser le transport (spécificité de la nuit, angoisse des personnes). Possibilité de faire appel aux services civiques. Cette présence rassurerait les personnes et augmenterait la fréquentation.
Opérateurs	
Temporalité	

ACTION N° 6.5	Améliorer l'accueil service lors de la montée dans le bus
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les usagers évaluent l'offre de transport à partir de leurs expériences dans la pratique des modes de transport et des mobilités urbaines.
Constats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les personnes ont des demandes à la montée dans le bus, sur les notions d'accueil pour l'achat de tickets, sur la demande de renseignements au sujet des trajets, des tarifs et autres. ■ La notion d'accueil a toute son importance.
Diagnostic (en réponse hypo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'accueil n'est pas toujours au rendez-vous. Les personnes n'ont pas toujours la réponse à leurs questions, ne sont pas toujours aiguillées comme voulues. ■ Les chauffeurs sont pris par leur fonction de conduite, ce qui ne leur laisse pas forcément le temps d'optimiser l'accueil et de répondre aux demandes.
Objectifs d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Améliorer l'accueil des personnes en toute bienveillance ■ Répondre aux demandes courantes des personnes ■ Pouvoir aiguiller les personnes
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proposer une formation aux chauffeurs sur la notion d'accueil ■ Mettre en place un service d'accueil au sein des bus, avec des personnes dédiées à cette mission (autres que les chauffeurs). L'utilisation des services civiques pour cette mission serait une solution.
Opérateurs	
Temporalité	

ACTION N° 7	Mutualisation associative
Contexte	Les associations débâtent de la problématique lors de la rencontre organisée à l'IRTS le 12 mars autour d'une présentation des premiers résultats de l'étude. Les 12 associations ayant participées à l'enquête témoignent.
Diagnostic (en réponse hypo)	Les associations permettent grâce à leur engagement auprès des personnes en grande précarité ou en risque de le devenir de bénéficier de droits fondamentaux tel que l'hébergement, l'alimentaire , les soins médicaux et l'éducation, l'emploi. Chacune d'elle s'inscrit dans une volonté à répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les individus dans un objectif d'intégration sociale au travers de l'accession à ses droits . En fonction des missions de chacune, des stratégies, des modes de compensations s'imposent à un accompagnement de plus en plus individualisé, des savoirs faire, des réflexions impliquent des adaptations au système d'aide au transport local considéré comme facilitateur d'accès aux droits . Chaque associations témoignent de ses expériences.
Objectifs d'action	<p style="text-align: center;">Gratuité et tarification des transports en commun</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Permettre aux associations de bénéficier de tickets de transport à des tarifs préférentiels, tickets qui pourraient ensuite être délivrés directement aux usagers ■ Gratuité des transports en fonction d'un barème, une gratuité sans stigmatisation , organiser l'universalité et non la conditionnalité ■ Mettre en place un titre de transport « à la journée ». <p style="text-align: center;">Mutualisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Projet d'aide à la mobilité inter-associatif : <ul style="list-style-type: none"> - Présence d'agents de médiation qui pourraient gérer les relations entre usagers et l'utilisation des transports. Accompagnement personnalisé pour les déplacements. - Développer des alternatives au bus. - Mutualisation des moyens de transports au travers de la création d'un parc mobylette et véhicule . - Favoriser l'implication des jeunes et des adultes en difficultés dans le monde associatif , et plus particulièrement par un accès à la mobilité géographique .
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le rôle joué par les associations est primordial dans la réalisation de ces objectifs , une mutualisation des savoirs et moyens appellent à une construction commune de la mise en œuvre.
Opérateurs	RESAM
Temporalité	

