

MOBILITÉ SENIORS

Les connaître pour
mieux les accompagner







À LA CONQUÊTE DES SENIORS

Participer au « Bien-vieillir », notre place d'opérateur à renforcer

Les seniors occupent une part croissante de la population. En 2040, un français sur quatre aura déjà fêté ses 65 ans.



Si aujourd'hui plus de la moitié des seniors utilise les transports en commun plusieurs fois par mois, la voiture prédomine largement et les plus âgés sont de plus en plus motorisés.

Maintenir et renforcer la place des offres de mobilité collectives pour les seniors est crucial, tant parce qu'ils réalisent une part croissante de déplacements que pour répondre à des besoins spécifiques liés au vieillissement et réduire les risques d'isolement.

Les générations se suivent et ne ressemblent pas...

C'est particulièrement vrai pour les plus âgés : les seniors regroupent une variété de profils et d'attentes qui évoluent au fil des années. Les seniors dynamiques, de plus en plus mobiles ne doivent pas masquer les besoins des seniors plus limités par leur condition physique et économiques. Et vice versa !

Pour s'adapter il faut agir sur différents leviers entre offre « Plaisir » et « Réassurance ».

** Enquête réalisée avant la crise sanitaire du COVID-19*

Cette crise renforce la nécessité de réassurance des seniors dans les transports en commun

LES SENIORS, DES VOYAGEURS PRESQUE COMME LES AUTRES

1. Une mobilité sans contrainte

Lors de la retraite, les seniors gagnent généralement une plus grande liberté pour organiser leurs journées, une liberté qu'ils savent mettre à profit dans l'organisation de leurs déplacements. En particulier, ils privilégient les heures creuses pour voyager.

Dans leur choix modal, les seniors ne sont pas des « captifs » des transports en commun, ils sont au contraire de plus en plus motorisés et peuvent choisir leur destination pour davantage privilégier la marche à pied.

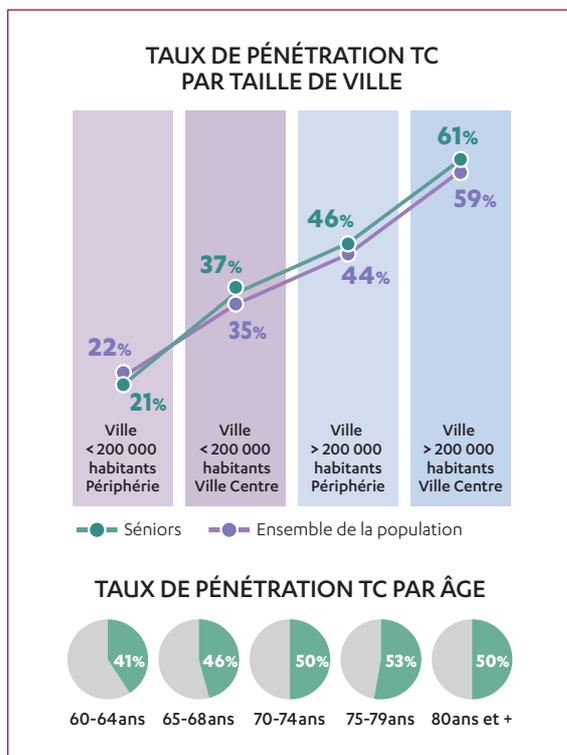
2. La voiture : le mode de déplacement phare des seniors

La génération après-guerre a construit sa mobilité autour de la voiture : un symbole de liberté, un marqueur de statut social, une extension de la sphère privée et bien souvent une nécessité.

L'usage de la voiture se prolonge généralement dans le grand âge et son interruption souvent retardée est généralement mal vécue. Non anticipée, la transition vers d'autres modes est difficile.

3. L'offre de transport joue un rôle plus important que l'âge dans le choix modal

La mobilité reste déterminée par la densité urbaine (taille de l'agglomération, centre vs périphérie) et non par l'âge.



1. 7 679 répondants seniors issus de 19 enquêtes OTM distinctes, réparties selon la taille de leur unité urbaine.

En moyenne, le taux de pénétration des transports en commun est identique pour les seniors et pour l'ensemble de la population. Dans le centre des grandes agglomérations près de 60 % utilisent les transports en commun, en périphérie des agglomérations de taille moyenne ce chiffre tombe à 20 %.

4. Des seniors conscients des inconvénients de la voiture au niveau économique, écologique et pratique

Grands utilisateurs de la voiture, les seniors sont néanmoins critiques sur son usage et ils perçoivent les difficultés économiques et de circulation de façon marquée avec la baisse de leurs revenus d'une part et l'apparition de difficultés dans conduite d'autre part. À partir de 75 ans, les seniors peinent et redoutent de plus en plus de conduire face à la hausse conséquente de leur accidentologie.

*C'est diabolisé aujourd'hui.
On est « les gens qui polluent »*
Charles, 76 ans, Limoges

*« J'ai une voiture mais je l'utilise
le moins possible car j'ai de faibles
revenus. Elle m'est précieuse car avec le bus
on ne va pas partout... »*
(Limoges)

*Le parcimètre c'est hors de prix!
C'est devenu abominable, 28€ !*
Pierre, 71 ans, Bordeaux

*"il faut que je fasse attention. On se sent
moins à l'aise qu'à 40 ans »*
(Limoges).

5. Des grands seniors déconnectés à des nouvelles générations branchées

Seul un grand senior sur trois possède un smartphone, contre plus de la moitié des 60-69 ans et 4/5^e des 50-59 ans¹. Il existe un retard réel dans la digitalisation des seniors de grand âge, mais le renouvellement des générations réduit vite cet écart. Les seniors urbains sont d'ores et déjà plus connectés en général. En conclusion, les seniors commencent à apprécier l'idée de se déplacer autrement. Ils s'intéressent à l'actualité du réseau et doivent être informés des nouveautés de celui-ci.

LE CHOIX MODAL ENTRE CONDITION PHYSIQUE, SITUATION ÉCONOMIQUE ET LIEU DE RÉSIDENCE

Les personnes conservent leurs habitudes d'actif. On observe peu de modifications des pratiques de mobilité avec le passage à la retraite. La part modale des transports en commun est globalement stable à partir de 25 ans². Au-delà de 75 ans lorsque les difficultés à conduire sont importantes, le report modal est difficile à enclencher, les personnes âgées cessent souvent de marcher et d'utiliser les transports en commun avant d'arrêter de conduire³. Aujourd'hui passer de la voiture conducteur à la voiture passager est un schéma fréquent :



Mais certains seniors sont plus ouverts que d'autres et plus à même de changer leur mobilité en fonction de :

- > leur condition physique,
- > leur situation économique,
- > leur lieu de résidence (zone plus ou moins dense avec une offre TC cohérente).

« Il faut la nourrir la voiture, c'est comme un 2^e loyer... L'assurance, le remboursement de l'achat, le stationnement, l'entretien... »
Marie-Thérèse, 73 ans, Le Havre

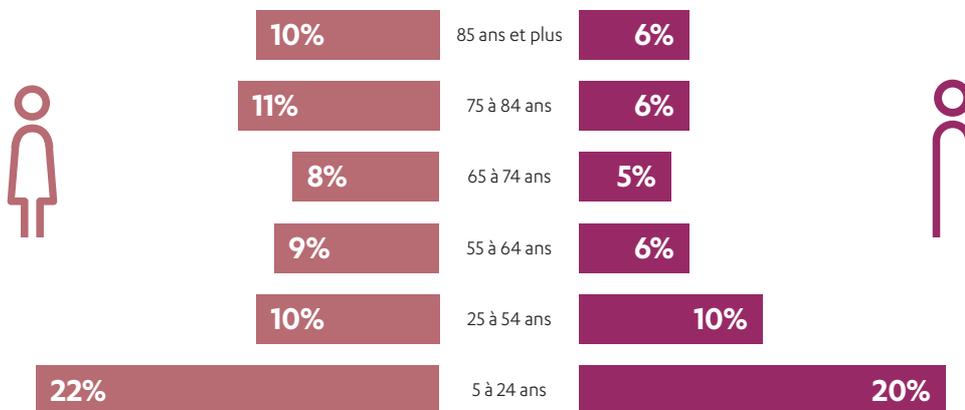
Il faut savoir anticiper cette transition de vie pour offrir d'autres alternatives. Il est primordial d'accompagner et de sensibiliser les seniors à l'usage des transports en commun afin de lutter contre leur exclusion et de prolonger leur autonomie.

Transition de vie

Une période où le mode de vie évolue à la suite d'un changement de situation : passage à la retraite, déménagement etc. Ces seuils évoluent rapidement, les seniors sont mobiles jusqu'à plus tard, dû au :

- > recul de l'âge de la retraite et à celui l'âge de l'espérance de vie,
- > leur maintien au domicile,
- > à une augmentation de leurs revenus par rapport aux générations précédentes.

LA PART MODALE DES TRANSPORTS EN COMMUN SYNTHÈSE DES EMD - CEREMA 2018



Sur 100 déplacements réalisés par des personnes de 25 à 54 ans seulement 10 sont en TC, contre 22% lorsqu'il sont âgés de 5 à 24 ans.

2. Synthèse des EMD. CEREMA 2018
3. CEREMA 2018

TYOLOGIE DE SENIORS

Nous avons dégagé 5 catégories de seniors regroupées en 3 axes

Seniors convaincus par les TC



LES LIBÉRÉS

Leur profil : En transition de vie, urbaine (centre-ville+ Arcachon /Le Havre / Bordeaux).

Leur mobilité : Découverte des modes doux et transports en commun, ils utilisent rarement la voiture associée à leur passé de contraintes.

Leurs critères de choix modal : Le plaisir / la détente (notamment en heures creuses) / le confort (être assis / se laisser « transporter »).

Il s'agirait d'associer les TC à leurs loisirs et plaisirs quotidiens comme la lecture, écouter de la musique, etc.

"J'en ai ras le bol de la voiture ! (...) Je suis ravie de prendre le train puis le tram à Bordeaux, c'est génial !" Anne-Marie, 76 ans, Arcachon



Campagne senior réseau Astuce (Rouen)

LES FREINS VIS-À-VIS DES TC

- Le manque de fréquence en heures creuses
- Les horaires inadaptés notamment en périphérie
- Le manque de confort
- La conduite trop brusque (bus)
- Les incivilités (des jeunes)

LES LEVIERS EN FAVEUR DES TC

- Une desserte des lieux qu'ils fréquentent mieux adaptée, avec une desserte adaptée le soir et le WE par exemple.
- Des places assises
- Une conduite souple et fluide (bus), des bus qui permettent de bien voir le paysage.
- Une autre présence humaine en plus du conducteur.
- Présence d'un médiateur à l'arrêt ou à bord pour un climat apaisé.



LES HÉDONISTES

Leur profil : CSP + / Urbains/ Indépendants/ Encore actifs / Dynamiques impliqués / Appétence pour le digital et plus sensible à l'écologie

Leur mobilité : multimodale, adapté aux circonstances

Leurs critères de choix modal : Rapidité / simplicité / efficacité / plaisir

"Autant que le chemin soit plaisant !" (Simon, 66 ans, Bordeaux)

Il s'agirait de mieux adapter l'offre à leur rythme de vie, de mieux les informer du réseau de TC disponible et des avantages tarifaires dédiés

"La retraite c'est la liberté, la découverte, la sociabilité, découvrir des univers différents, sortir de chez soi, sortir de son cadre, être utile..."

Maurice, 80 ans, Le Havre

LES FREINS VIS-À-VIS DES TC

- Le manque de desserte (pour ceux qui ne vivent pas en centre-ville)
- L'amplitude horaire inadaptée à leur vie hyperactive : les TC s'arrêtent trop tôt le soir
- Les fréquences moindres pendant le WE (surtout le dimanche) et les vacances
- La complexité des correspondances, manque de fluidité, etc.
- Le manque d'information à propos du réseau et des tarifs dédiés aux seniors

LES LEVIERS EN FAVEUR DES TC

- Plus de fréquence avec des horaires mieux adaptés, comme une offre le soir et le WE
- Des packs sorties / découvertes culturelles
- Une offre de TC le soir et le WE dans les lieux qu'ils fréquentent
- Faciliter l'intermodalité avec un temps de parcours piéton réduit, un guidage renforcé sur les pôles d'échanges/ correspondance, des titres combinés
- Des outils digitaux simplifiés & incitatifs (en majeur) : développement du Wifi, e-billets

Seniors convaincus par les TC, mais contraints



LES FRUSTRÉS

Leur profil : CSP - / habitants des périphéries mal desservies (FG Rouen/Brive/Limoges)
Leur mobilité est contrainte et très dépendante de l'usage de la voiture faute d'alternatives

Les critères de choix modal : Qualité de l'offre de transport (Horaires / Desserte / amplitude)

"Pour moi la question ne se pose pas, il faut marcher 20 mn

pour trouver le 1^{er} arrêt de bus et il n'y a que 2 passages par jour !" Paul, 73 ans, Limoges

LES FREINS VIS-À-VIS DES TC

- L'absence d'offre, problème de desserte
- Les horaires inadaptés en heures creuses (10h et 16h)
- L'absence de voies bus
- L'absence de parkings relais pour accéder aux TC du centre-ville
- Le manque de places

LES LEVIERS EN FAVEUR DES TC

Il faut développer une offre de TC type transport à la demande ou navette de centre-ville pour leur permettre d'abandonner progressivement leur voiture au profit des TC



LES REPLIÉS

Leur profil : "Petites formes" (problèmes de santé) et "Petites pensions" (retraite modeste, CSP -), en proie à l'exclusion sociale

Leur mobilité est difficile ils limitent leur usage de la voiture trop risqué pour les "petites formes" et trop cher pour les "petites pensions". Ils adoptent des stratégies pour se rapprocher des centres villes pour être transportés par des associations ou leurs proches.

Les critères de choix modal :

"Petites formes" : la distance à parcourir à pied ; l'accessibilité ; le confort

"Petites pensions" : le coût (préférence pour la marche, gratuite – puis TC)

"Je ne peux pas trop marcher sinon le lendemain je ne peux plus bouger !"

Michelle, 83 ans, Rouen

LES FREINS VIS-À-VIS DES TC

- L'absence d'offre / de desserte ;
- "Petites formes" : inadaptation aux conditions physiques
- "Petites pensions" : les tarifs trop élevés

LES LEVIERS EN FAVEUR DES TC

Il s'agirait d'assurer l'accessibilité à bord / aux points d'arrêt aux petites formes et de proposer une tarification solidaire aux petites pensions

Seniors difficiles à convaincre...



LES ACCROS (de la voiture)

Leur profil : CSP + / Senior en transition / Autonomes & sociables / sensible à leur "statut"

Leur mobilité : marquée par l'usage de la voiture & TC utilisé par défaut

Leurs critères de choix modal : Plaisir de conduire / flexibilité / intimité de l'espace privé

"La conduite : c'est une vraie liberté !"

Jean-Philippe, 68 ans, Arcachon

LES FREINS VIS-À-VIS DES TC

- Image d'un « transport de masse » :
- Le manque de confort : « Où je m'assois ? Où je mets mes sacs ? », etc.
- La « foule » avec la promiscuité :
« Coincé comme des sardines ! ». Sentiment de malaise et d'insécurité.

LES LEVIERS EN FAVEUR DES TC

Image d'un « transport apaisant » :

Il s'agirait d'associer les TC à la quiétude d'esprit, libératrice des contraintes de la voiture et permettant de profiter pleinement de leurs loisirs (fini les problèmes de stationnement, les risques d'accidents etc.).

LA DÉMARCHE CONNAISSANCE CLIENT VIS-À-VIS DE SENIORS

1. Diagnostic : évaluer le potentiel client senior

Cartographier les besoins théoriques des seniors avec les données du territoire (Insee, partenaires) : localisation des secteurs avec la plus forte part de + 65 ans et de plus de 75 ans (Geodiag). Localisation des équipements fréquentés par les seniors.

Comprendre les usages avec les données réseau (ventes, billettique, Fichier client, enquêtes satisfaction, OD, OTM) : calcul taux de pénétration, dynamiques de réabonnement par âge, localisation des montées et heure de voyages des abonnés senior.

2. Enquête dédiée

Administrer un questionnaire en ligne, à bord des véhicules ou à l'agence pour comprendre leurs attentes et leurs pratiques de mobilités (lieux fréquentés, besoins spécifiques etc.). Confronter les résultats à la typologie de seniors proposée pour adapter son offre.

3. Co-construire

Recenser les démarches et les actions pour favoriser le « bien-vieillir » tisser des partenariats avec les partenaires locaux. Intégrer une vision « senior » dans l'ensemble des propositions de l'aménagement des arrêts aux évolutions des canaux de distributions.

Nos préconisations pour mieux les séduire

L'offre

Horaires - Fréquence :

- > Augmenter la fréquence en heures creuses, le WE et lors des vacances scolaires dans leurs lieux de sortie de prédilection.
- > Améliorer l'amplitude horaire, notamment le soir et assurer un service le dimanche.

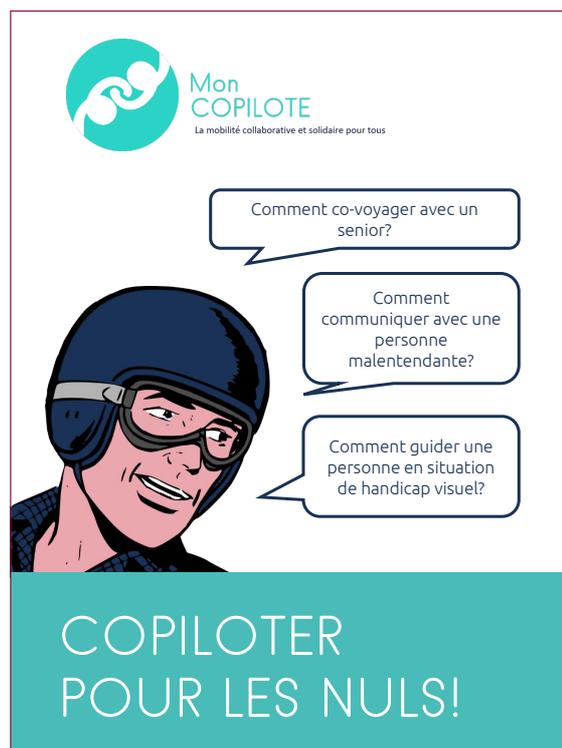
Accessibilité :

- > Améliorer l'accostage des véhicules et le confort aux abribus.
- > S'orienter vers un matériel roulant adapté (confort, place assise etc.).

Promotion-Communication

Une information pédagogique

- > Editer des guides de la mobilité pour les seniors (type Petit Paumé à Lyon) avec des informations pratiques, des jeux, des cartes.
- > Former les seniors par le biais d'ateliers sur l'usage des nouvelles technologies et des services de mobilité.



Des actions ciblées et personnalisées

Une communication adaptée

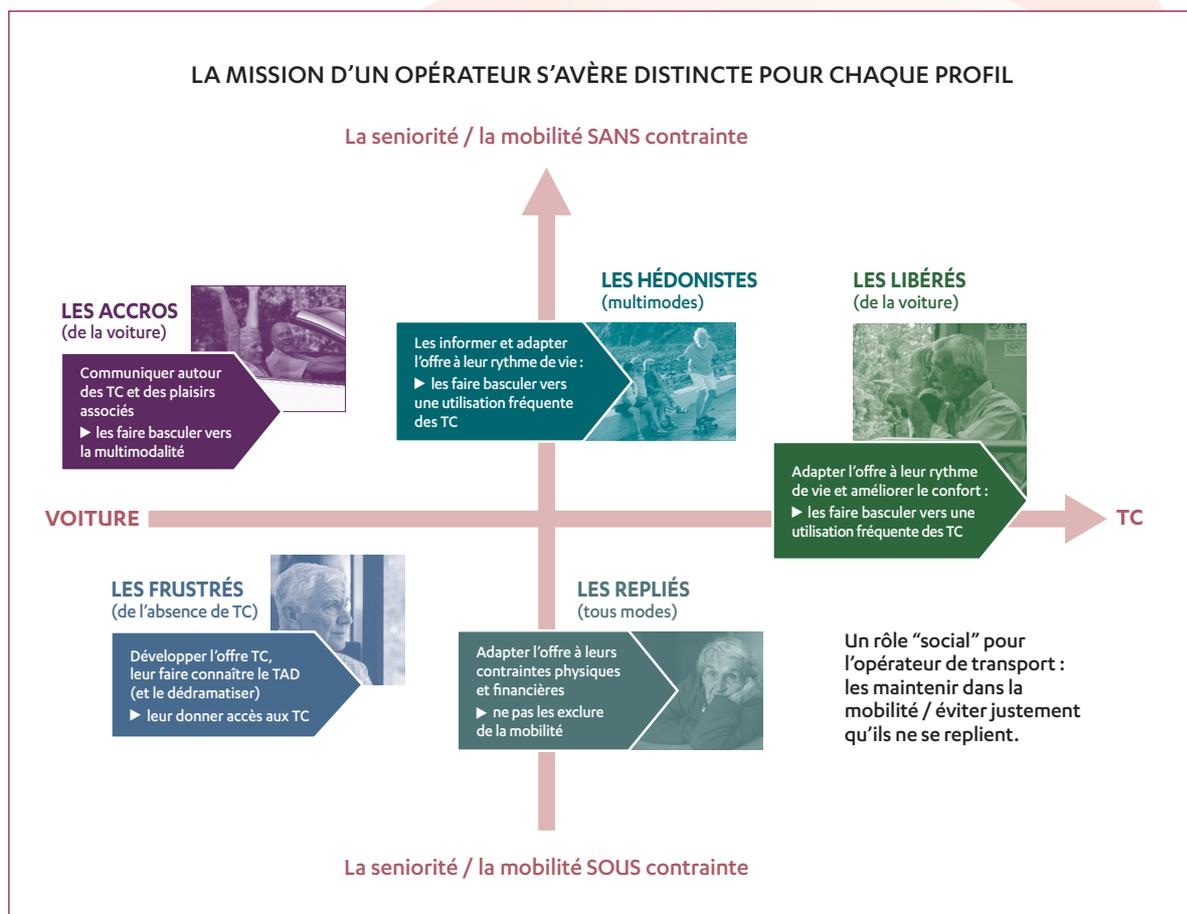
- > Communiquer sur les bénéfices des transports en commun : convivialité, économie, fin des contraintes de stationnement ou de circulation... sur les des facilités d'achat et de paiement...
- > S'appuyer sur leurs canaux de prédilection : information à l'agence, sur leurs lieux de vie (marchés, mairies, associations etc.) mais aussi par courrier et email.

Fidélisation aux moments des transitions de vie

- > Cibler les actifs abonnés qui n'ont pas renouvelé leur abonnement au moment de leur passage à la gamme tarifaire senior.
- > Mettre en place des systèmes de parrainage permettant aux personnes âgées d'être guidées par des clients du réseau. Par exemple, le programme Mon Copilote à Sénart : la plateforme de co-trajet solidaire met en lien des pilotes (PMR) et des copilotes (accompagnateurs).

Tarification adaptée pour les abonnements seniors

- > Proposer des tarifs préférentiels dès 60 ans sous condition de retraite pour anticiper la transition de la vie active à la retraite.
- > Penser à adapter les tarifs à la mobilité des seniors qui voyagent notamment en heures creuses à contre courant des flux majeurs. Offrir des tarifs préférentiels en heures creuses (non restreints aux seniors).
- > Pour offrir plus de liberté de mouvement, prioriser des réductions d'abonnements plutôt que la réduction des titres à décompte.



Accompagnement avec la collectivité

Les collectivités territoriales jouent un rôle clé pour permettre aux seniors de bénéficier des transports en commun :

- > **Incitant à l'abandon de la voiture** : contraintes de stationnement, création de voies dédiées pour les transports en commun et modes doux, etc.
- > **Améliorant l'accessibilité et le confort du parcours piéton** via des aménagements adaptés et l'installation de bancs.
- > **Associant les seniors aux projets d'aménagement** et déployant des initiatives inclusives (démarches de concertation sur les lieux d'intermodalité, etc.).
- > **Encourageant l'innovation et le partage de bonnes pratiques** : "Villes amies des aînés" est une association soutenue par l'Organisation Mondiale de la Santé qui regroupe un réseau de villes ou communautés qui participe à l'adaptation de la société au vieillissement. Cette association salue par un concours chaque année les initiatives des collectivités et de leurs partenaires. De même, elle réalise des fiches de retour d'expérience et des formations.



La mobilité des seniors et la crise du COVID-19

Transdev a lancé aux côtés du Groupe MV2, l'étude *Transports en commun et le déconfinement* réalisée du 2 au 10 mai 2020 auprès de 1497 clients voyageurs dans le cadre du post-covid-19.

Les freins à l'usage des transports en commun

Toutes catégories d'âges confondues, la peur d'attraper le COVID-19 en général prédomine. Les clients voyageurs ont de fortes attentes d'assistance et de réassurance. La majorité souhaite la présence d'agents pour faire respecter les gestes barrières (port de masques, distance de sécurité etc.). En outre, la condamnation d'un siège sur deux, bien que nécessaire, génère une certaine anxiété pour les personnes âgées qui craignent une incivilité de la part des autres clients (problème de confort à bord des véhicules). De plus, les personnes âgées sont une "catégorie à risque".

Les alternatives aux transports en commun

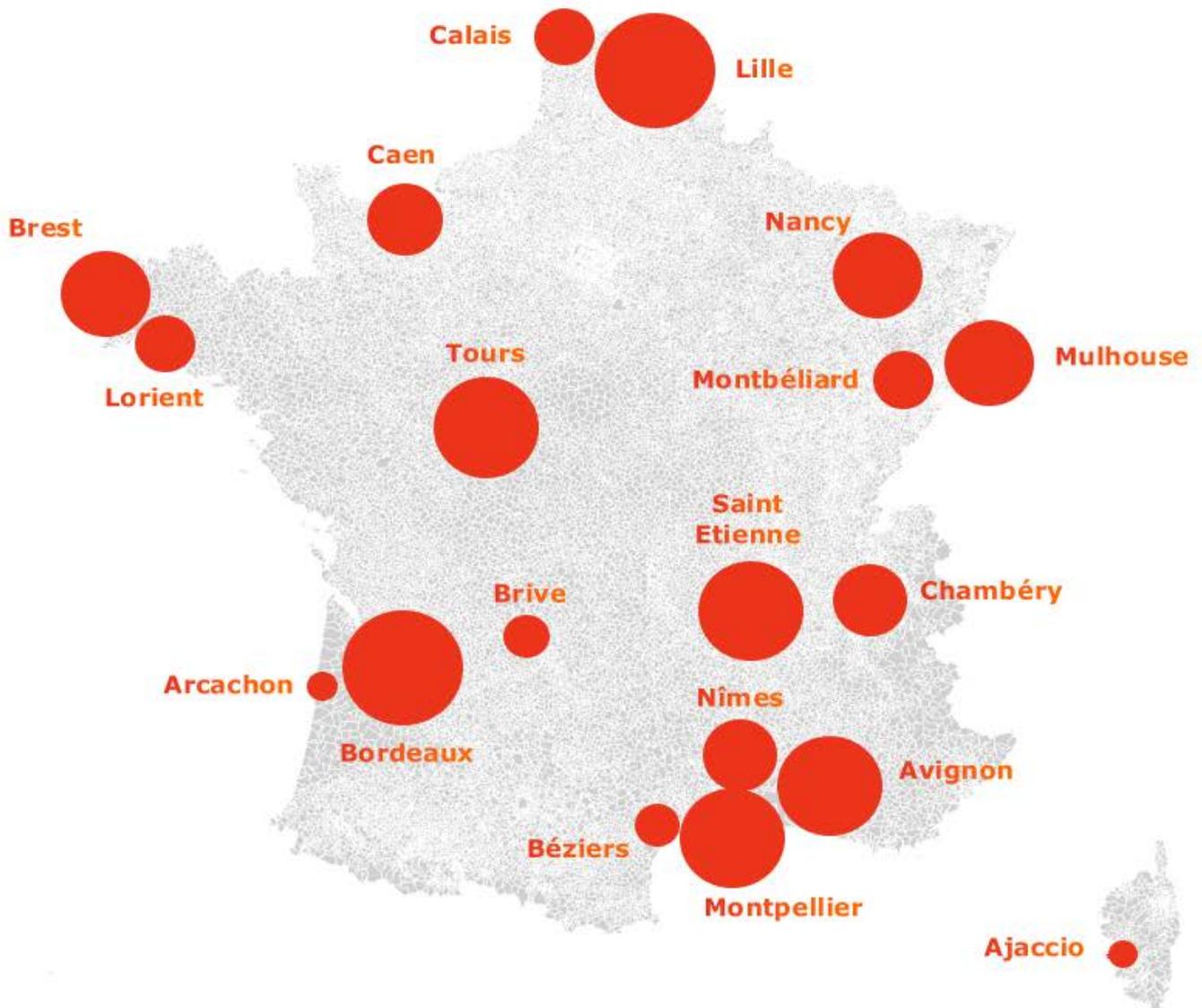
Les seniors sont plus susceptibles de mettre de côté les transports en commun au profit des modes actifs, de la voiture ou de perdre en mobilité, car ce sont les clients occasionnels, comme eux, qui sont les plus réfractaires à reprendre les transports en commun. Ainsi, comme en temps normal, la disponibilité ou non d'une alternative aux transports en commun semble la principale explication d'un retour dans les réseaux.

METHODE

PHASE I : Desk - exploitation de données existantes

Volet quantitatif basée sur un échantillon de 7 789 répondants seniors issue de 19 enquêtes de l'Observatoire Transdev des Mobilités de 2013 à 2018 (soit un total global de près de 60 000 répondants). Les données ont été redressées afin d'obtenir un échantillon représentatif des unités urbaines de 50 000 à plus de 500 000 habitants, hors Ile-de-France.

Taille Unité Urbaine



PHASE II : Étude qualitative

Le volet qualitatif recueille le ressenti de 50 seniors (60 ans et plus) rencontrés lors de :

- 4 focus groupes : Bordeaux, Le Havre, Rouen et Arcachon
- 14 entretiens : Brive et Limoges

Direction Client Voyageur France

3 allée de Grenelle - CS 20098

92442 Issy-les-Moulineaux

www.transdev.com

