

# Se déplacer malgré l'âge ou le handicap

## Accompagnement dans les transports publics et privés

### Portrait

Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020 »  
Volet 2 : modèles de bonnes pratiques

# Se déplacer malgré l'âge ou le handicap

## Accompagnement dans les transports publics et privés

**L'âge, la maladie ou le handicap peuvent fortement limiter la mobilité. Pour pouvoir continuer à se déplacer, les personnes concernées ont besoin d'aide et d'accompagnement. Elles comptent fréquemment sur l'engagement de leurs proches. Ce portrait présente les offres complémentaires à disposition des personnes concernées et de leurs proches, qu'il s'agisse de transports publics ou privés.**

Se rendre au travail, chez le médecin, le physio, le coiffeur ou aller jouer au jass avec des amis : nous sommes toujours en déplacement. La mobilité est indissociable d'une vie autonome. Grâce à elle, nous pouvons participer à la vie sociale, nous intégrer sur le marché du travail et, plus généralement, décider de notre vie.

Or, c'est au moment où la mobilité ne va plus de soi qu'on se rend compte de son importance. On parle de mobilité réduite lorsque quelqu'un ne peut plus conduire et/ou prendre facilement les transports publics, de manière permanente ou temporaire, en raison de son âge, d'une maladie, d'un accident ou d'un handicap. Ces personnes ont alors besoin d'être aidées et accompagnées. Beaucoup peuvent faire appel ponctuellement à leurs proches. Mais celui qui veut se déplacer régulièrement a besoin de soutien supplémentaire.

Plusieurs offres permettent aux personnes à mobilité réduite d'avoir une plus grande indépendance et déchargent en même temps leurs proches. Ces offres concernent principalement les transports privés, mais il en existe également dans le domaine des transports publics.



*Service de transport easyCab dans le canton de Berne*

## Formes d'aide à la mobilité

Nous faisons une distinction entre la mobilité indépendante et la mobilité accompagnée. La première promeut la mobilité grâce à des moyens auxiliaires tels qu'un déambulateur, une chaise roulante ou un scooter électrique. Le présent article n'en traite pas. Il examine le deuxième type d'offre, la mobilité accompagnée.

Formes d'aide à la mobilité	
Mobilité	Offre
autonome	béquilles
	déambulateur
	chaise roulante
	scooter électrique
	vélos pour personnes âgées
accompagnée	service de transport
	carte d'accompagnement des TP pour les proches
	aide en gare
	accompagnement en TP

Trois exemples, très différents les uns des autres, illustrent concrètement la conception et l'utilisation des offres de transports privés et publics. D'autres offres sont présentées brièvement (cf. encadré).



Équipe See/Lac du service de transport bénévole de la fondation PassePartout dans le canton de Fribourg

## Accompagnement en transport privé

S'agissant des services de transport, les offres sont très variées. Divers critères permettent de les différencier.

Services de transport	
Aspect	Variantes
Organisation	à but lucratif
	d'utilité publique
Groupe cible	piétons
	personnes en chaise roulante
	les deux
Prestations	trajets à but médical/thérapeutique
	trajets professionnels
	trajets d'agrément
Chauffeurs	professionnels
	bénévoles
	civilistes
Rayon	régional/cantonal
	national
	international
Disponibilité	réservation dans l'heure
	réservation quelques jours en avance
Coûts et financement	prix plein
	subvention
	coûts réduits (par ex., service bénévole)

### Exemple 1 – Service de transport bénévole – fondation PassePartout, canton de Fribourg

#### Quelles sont les institutions fondatrices ?

La fondation fribourgeoise PassePartout a été créée en 1990 par Pro Infirmis et Pro Senectute. Des associations existaient déjà dans certains districts avant cette date. Chacun des sept districts du canton possède sa propre organisation; toutes fonctionnent différemment. Prenons, par exemple, le district du Lac: 34 conducteurs bénévoles disposent de deux véhicules adaptés aux chaises roulantes. Les sept membres du comité se chargent de l'organisation, par exemple, le recrutement et la formation des bénévoles.

Micheline Guerry-Berchier préside la fondation depuis novembre 2018. Pour elle, il est important que la fondation dispose d'un bon réseau et d'un soutien politique. Ainsi, PassePartout répond aux objectifs de la politique cantonale Senior+, en outre, le service cantonal de la mobilité siège au conseil de fondation. Micheline Guerry-Berchier est enthousiaste: « La fondation PassePartout est un exemple

de bénévolat réussi. Dans certains districts, les bénévoles se disputent même les courses. La majorité des créneaux sont occupés. »



« La fondation PassePartout est un exemple de bénévolat réussi. Dans certains districts, les bénévoles se disputent même les courses. La majorité des créneaux sont occupés. » Micheline Guerry-Berchier

### Quel est le public cible de l'offre ?

L'offre s'adresse aux personnes à mobilité réduite domiciliés dans le canton de Fribourg. Il s'agit notamment de personnes handicapées, âgées ou accidentées.

### Quel est son fonctionnement concret ?

Dans le district du Lac, PassePartout propose, par exemple, des déplacements sans restriction de but. Le service doit être réservé au plus tard un jour en avance. La centrale de réservation est gérée par le secrétariat de l'EMS Jeuss et financée par le Réseau santé du Lac. Pendant la semaine, les deux véhicules sont toujours utilisés, contre un seul pendant le week-end, car la demande est plus faible.



Service de transport bénévole de la fondation PassePartout dans le canton de Fribourg

### **Quelle région est concernée?**

La majorité des déplacements se limitent au district ou au canton, mais il arrive fréquemment que la destination soit Berne, ou même parfois le Tessin.

### **Quels sont les coûts?**

L'offre est financée par le canton, les dons et les revenus des transports. Pour les clients de Passe-Partout district du Lac, le tarif de base se monte à 2 francs par trajet, auxquels s'ajoutent 60 centimes par kilomètre. Seuls comptent les kilomètres parcourus quand le client se trouve dans le véhicule.

→ *Exemple de coûts: deux rendez-vous à l'extérieur par semaine (aller et retour 5 km par trajet simple), total 16 courses par mois = 80 francs par mois.*

### **Quel est le taux d'utilisation?**

En 2017, près de 280 bénévoles ont effectué 33849 trajets avec 15 véhicules. Jean-Paul Racine, vice-président de la fondation et chauffeur bénévole, préside PassePartout district du Lac depuis douze ans. Il raconte: « La plupart du temps, nos clients sont des personnes âgées qui ne conduisent plus et ne peuvent pas utiliser les transports publics. Ils souhaitent, par exemple, se rendre dans une structure de jour, chez le médecin ou aller faire des courses. Il y a aussi des personnes plus jeunes qui ont des rendez-vous médicaux réguliers à la suite d'un accident. Enfin, un petit groupe est composé de personnes lourdement handicapées. »

#### Thomas Tannast, client de PassePartout district du Lac, canton de Fribourg

« J'utilise ce service depuis huit ans. Du lundi au vendredi, je me rends dans un autre village pour mon traitement. L'assurance complémentaire de ma caisse-maladie couvre les frais de déplacement. Après tant de temps, j'ai un contact chaleureux avec les bénévoles. C'est agréable de pouvoir discuter pendant le trajet. J'apprécie particulièrement la flexibilité horaire: le service n'est pas disponible uniquement pendant les heures ouvrables. Le fait que les chauffeurs s'efforcent de répondre du mieux possible aux souhaits du client est également très attrayant. »

## **Exemple 2 | EasyCab, un service de transport professionnel et polyvalent dans le canton de Berne**

### **Quelles sont les institutions fondatrices?**

Fondé en 2005, easyCab était au départ une entreprise de transport pour personnes handicapées. L'Hôpital Simmental-Thun-Saenenland (STS) et l'Hôpital régional d'Emmental (RSE) en sont devenus propriétaires en 2016. Depuis, elle met l'accent sur le transport de patients; les clients principaux sont donc les autres hôpitaux, les EMS et les homes pour personnes âgées. Polyvalente, l'entreprise propose aussi des trajets pour les clients privés à mobilité réduite.

EasyCab est une société anonyme, qui emploie uniquement des spécialistes. « Les employés sont des professionnels du travail social ou du domaine médical. L'aspect assistance est important, il est même primordial », explique Kokulan Vivekananthan, CEO d'easyCab.



Service de transport easyCab dans le canton de Berne

### **Quel est le public cible ?**

Le groupe-cible est composé des personnes atteintes d'un handicap physique ou mental. Il n'est pas nécessaire d'avoir un certificat médical pour utiliser le service. En revanche, un tel certificat médical est requis pour pouvoir bénéficier des trajets subventionnés par la Fondation transports-handicap du canton de Berne (THB) (cf. encadré).

### **Quel est son fonctionnement concret ?**

EasyCab propose des trajets pour les rendez-vous médicaux comme pour les activités professionnelles et de loisir. Pour le PDG, Kokulan Vivekananthan, c'est un avantage décisif : « Nos clients ont le même interlocuteur pour chaque situation. » Le trajet peut être réservé par téléphone, par courriel ou par fax. Si nécessaire, easyCab peut être sur place dans les 20 à 30 minutes.

### **Quelle région est concernée ?**

En principe, il n'y a pas de limites (au sein de l'Europe), mais la majorité des trajets concernent la région de Berne.

### **Quels sont les coûts ?**

Les clients sans carte de légitimation THB paient le tarif au kilomètre normal (tarif de base 6,80 francs, 5,50 francs par kilomètre, prix minimum pour un trajet : 35 francs). Ceux qui n'utilisent le service que deux ou trois fois par an s'acquittent en général du prix complet.

selbst.

→ *Exemple de coûts: deux rendez-vous à l'extérieur par semaine (aller et retour 5 km par trajet simple), total 16 courses par mois = 560 francs par mois.*

La plupart des clients réguliers ont une carte de légitimation THB et ne paient que la franchise calculée en fonction des barèmes de prix THB. Par exemple, pour un trajet dont le coût est de 30 francs, la franchise se monte, par exemple, à 9 francs.

→ *Exemple de coûts: deux rendez-vous à l'extérieur par semaine (aller et retour 5 km par trajet simple), total 16 courses par mois = 144 francs par mois.*

### Quel est le taux d'utilisation?

La majorité des trajets privés concernent le domaine médical (50 %), suivis par les loisirs (30 %) et les déplacements professionnels (20 %). Ces derniers sont financés par l'AI à certaines conditions. « Chaque année, nous effectuons 32 000 transports, dont 13 000 privés. Pour ces derniers, 85 % des clients sont en chaise roulante », constate M. Vivekananthan.

#### P.B., client d'easyCab Berne, se déplace en chaise roulante

« J'utilise easyCab très souvent : cinq jours par semaine pour le travail, plus deux fois par semaine pour les loisirs. Mes trajets professionnels sont financés par l'AI, les autres par la fondation THB. Pour les trajets d'agrément, la franchise représente en moyenne 70 à 120 francs par mois. EasyCab est plus qu'un service de taxi. Ils m'accompagnent jusqu'à mon poste de travail, m'aident à enlever ma veste et à démarrer l'ordinateur. Je suis très satisfait de leur service. Sans eux, mon épouse, qui s'occupe de moi et travaille aussi, serait débordée. »

#### Bon à savoir | Trajets d'agrément à prix réduit

De nombreux cantons subventionnent les trajets d'agrément pour les personnes à mobilité réduite dans le cadre des programmes de « participation à la vie sociale ». Ces offres ne concernent pas les trajets remboursés par un autre agent payeur, à savoir les caisses-maladies pour les trajets médicaux, l'assurance-invalidité pour les trajets professionnels/scolaires, et les prestations complémentaires pour certains types de trajets. Les trajets sont effectués par des services de transport accrédités. Les modèles diffèrent selon le canton. Quelques exemples :

Canton de Berne	<p>Un certificat médical attestant que le patient ne peut marcher 200 mètres jusqu'au prochain arrêt de transports publics est nécessaire pour s'affilier à la Fondation transport-handicap (THB).</p> <p>La subvention s'accompagne de conditions : chaque trajet est plafonné à 150 francs. De plus, le nombre maximum de trajets subventionnés diffère en fonction du client : les rentiers AI ont droit à 18 trajets par mois pour un montant annuel maximal de 10 000 francs, alors que les rentiers AVS ont droit à 12 trajets par mois pour un montant annuel maximal de 4 000 francs.</p>
Canton de Zurich	<p>La fondation pour le transport d'handicapés ProMobil s'adresse aux rentiers AI ou AVS, aux personnes à mobilité réduite et à celles qui se trouvent en difficulté financière. Les membres de ProMobil reçoivent une carte de crédit valable pour des trajets à prix réduit auprès des entreprises de taxi partenaires du canton. Les clients peuvent voyager à concurrence de 4 000 francs par année. Chaque trajet est facturé 4,40 francs, soit le tarif des transports publics, plus une participation équivalant à 15 % du prix de la course. Quelques villes et communes remboursent ce montant à leurs habitants.</p>
Canton de Lucerne	<p>Pro Infirmis distribue des bons de taxi Tixi pour des trajets d'agrément valables auprès de 30 entreprises. Une carte de légitimation est nécessaire pour recevoir les bons. Ces derniers sont financés par le canton de Lucerne et les communes. Le nombre de bons dépend des fonds mis à disposition par le canton et les communes et du nombre d'ayants droit.</p>
Canton de Bâle	<p>Le service de coordination Trajets pour les personnes à mobilité réduite des deux cantons bâlois (KBB) subventionne les trajets d'agrément. Pour les trajets subventionnés effectués avec une entreprise de transport accréditée, les ayants droits payent uniquement une franchise déterminée sur la base d'une grille tarifaire. Chaque personne a droit à un nombre défini de trajets en fonction des ressources financières de la KBB.</p>

## Accompagnement en transports publics

Contrairement à ce qui existe dans les transports privés, les offres d'accompagnement dans les transports publics sont encore peu répandues. Ces offres se présentent sous diverses formes :

- **Carte d'accompagnement:** Les voyageurs souffrant d'un handicap peuvent demander une carte de légitimation aux CFF. La carte d'accompagnement permet à l'accompagnateur de voyager gratuitement.
- **Aide en gare:** Dans huit grandes gares<sup>1</sup>, SOS Aide en Gare apporte un soutien gratuit dans les cas suivants :
  - elle aide les personnes en chaise roulante, à mobilité réduite, les aveugles et malvoyants et les personnes atteintes d'un autre handicap à monter et descendre du train ;
  - les aide à utiliser les automates à billets ;
  - accompagne les personnes handicapées, les personnes âgées, les mères avec des enfants en bas âge, les enfants voyageant seuls, et bien d'autres personnes, depuis et vers les trains, les taxis, les trams, les bus, les bateaux et vers d'autres destinations dans les proches alentours de la gare.
- **Accompagnement en transports publics:** Diverses organisations proposent un accompagnement personnel de A à B, comparable aux prestations offertes par les services de transport.

Le service d'accompagnement en transports publics (TP) de la Croix-Rouge zurichoise est détaillé ci-dessous à titre d'exemple.

### Exemple 3 | Service d'accompagnement en TP - Croix-Rouge suisse, ville de Zurich

#### Quelles sont les institutions fondatrices ?

Concernant le « soutien à la mobilité », la Croix-Rouge suisse (CRS) est principalement connue pour son excellent service bénévole de transport (cf. encadré). Il y a trois ans, le service d'accompagnement en TP est venu compléter l'offre disponible dans la ville de Zurich. Marcel Fritsch, responsable Soutien aux proches de la Croix-Rouge zurichoise : « L'idée du service d'accompagnement en TP est partie du constat qu'il serait intelligent d'utiliser davantage les TP en ville et qu'il y a sûrement des gens qui pourraient théoriquement les prendre, mais manquent d'assurance. » La Croix-Rouge zurichoise a donc pris contact avec les entreprises de transport de Zurich (VBZ). Depuis, les Zurichois disposent d'une alternative attrayante au service des transports de la CRS.

#### Quel est le public cible ?

L'offre est destinée à tous ceux qui sont encore assez mobiles pour prendre les transports publics, mais sont contents d'être accompagnés, que ce soit pour prendre un billet à l'automate ou pour monter et descendre des véhicules.

<sup>1</sup> Disponible dans les gares suivantes : Bâle CFF, Berne, Bienne, Chiasso, Genève Cornavin, Lucerne, Olten, Zurich HB

### **Quel est son fonctionnement concret ?**

L'offre est destinée aux personnes qui se doivent se rendre à des rendez-vous médicaux (médecin, traitement, etc.). Les trajets doivent être réservés par téléphone au moins une semaine en avance. À l'heure convenue, un bénévole va chercher le client chez lui, achète les billets, l'aide à monter et descendre du véhicule, l'accompagne à destination, l'y attend si nécessaire, et le raccompagne à son domicile.

### **Quelle région est concernée ?**

Les trajets sont limités à la ville de Zurich ou à la zone VBZ.

### **Quels sont les coûts ?**

Comme les accompagnateurs sont des bénévoles de la Croix-Rouge zurichoise, les billets de l'utilisateur et de l'accompagnateur sont les seuls frais. Il n'y a aucun autre coût.

→ *Exemple de coûts : deux rendez-vous à l'extérieur par semaine (aller et retour dans la zone urbaine de Zurich), total 16 courses par mois = 99,20 francs par mois (billet pour client et accompagnateur en 2e classe, avec demi-tarif, carte journalière 1 à 2 zones)*

### **Quel est le taux d'utilisation ?**

« Au début, nous avions plus de bénévoles que d'utilisateurs. Mais cela a changé dernièrement, et le nombre d'utilisateurs augmente constamment. En 2018, nous avons effectué 400 accompagnements. Toutefois, comparé au service des transports de la CRS, cela reste clairement un marché de niche », explique Marcel Fritsch. Celui-ci se félicite que la Croix-Rouge offre maintenant deux possibilités : des accompagnements en transports publics et privés. L'accompagnement en TP est une bonne chose en ville. Un numéro de téléphone commun à la Croix-Rouge zurichoise et à l'accompagnement en transports publics sera bientôt mis en service. Le répondant pourra donc au besoin recommander l'alternative.



*Service d'accompagnement dans les TP de la Croix-Rouge zurichoise*

## Nermin Omerovic, bénévole au service d'accompagnement en TP de la Croix-Rouge zurichoise

« Je travaille comme accompagnateur bénévole en TP à la Croix-Rouge zurichoise depuis un an et demi. Je fais environ 14 missions par an, qui durent en général quatre heures. Au début, il a été difficile de me familiariser avec les diverses exigences. Mais depuis, j'ai appris ce qu'il faut faire dans les diverses situations et trouve rapidement un sujet de conversation. Bien sûr, le fait que je connaisse très bien la ville grâce à mon métier de conducteur de tram aide aussi. J'aimerais apporter une contribution à la société et suis content de pouvoir le faire de cette façon. Voir des personnes reconnaissantes et contentes me réjouit. Ces missions m'apportent beaucoup : tolérance, patience et attention à l'autre. »

## Service de transport bénévole de la Croix-Rouge suisse du canton de Zurich

Le service de transport de la Croix-Rouge zurichoise n'a cessé de croître au cours des 65 dernières années. Pour le seul canton de Zurich, la Croix-Rouge a 90 services de transport qui totalisent plus de 2 millions de kilomètres par an. Ce service est principalement destiné aux personnes âgées qui ne peuvent plus se déplacer seules. La priorité est clairement donnée aux trajets à but médical (médecin, traitement, etc.); les autres trajets ne sont effectués que si les capacités le permettent. Le service n'est pas destiné aux personnes en chaise roulante, car les trajets sont effectués dans les véhicules privés des bénévoles. De même, les transports d'urgence et les transports de personnes atteintes de démence avancée sans accompagnant sont exclus. En général, les trajets se déroulent au sein ou à proximité de la commune de résidence des clients, ou ont pour destination un hôpital du canton.

Les 1 600 chauffeurs bénévoles du canton de Zurich offrent deux choses en plus du transport : de l'aide et du temps. Utiliser un véhicule privé a un grand avantage : 1 600 bénévoles et 1 600 véhicules peuvent rouler au même moment, ce qui ne serait pas possible dans le cadre d'une entreprise privée. Les bénévoles sont défrayés à hauteur de 70 centimes par kilomètre pour l'utilisation de leur véhicule. Toutefois, des forfaits sont appliqués dans de nombreuses communes, par souci de simplicité.

## Silvia Schmid, cliente du service de transport de la Croix-Rouge, Wädenswil

« Je dois me rendre en traitement deux fois par semaine à cause du déplacement d'un disque intervertébral. Le taxi revient à 100 francs par trajet. La caisse-maladie ne le rembourse pas, et je ne peux pas le financer. Je ne pouvais pas imaginer demander à mes proches ou à mes voisins de me conduire deux fois par semaine. J'ai donc cru devoir renoncer à ce traitement très important pour moi. Mais une voisine m'a parlé du service de transport de la Croix-Rouge. Quel soulagement ! Le trajet ne coûte que 15 francs. Mais ce service offre bien plus : les bénévoles viennent me chercher à domicile, me soutiennent et m'accompagnent. Ils sont tous très sympathiques et fiables. Ils s'intéressent à mon cas, m'écoutent et compatissent ! Ils sont aussi très attentifs, prévenants et ne font pas de chichis. Le service de transport de la Croix-Rouge est absolument super, je le recommande à tous. »

## Claude von Känel, chauffeur bénévole de la Croix-Rouge, Wädenswil

« Je suis chauffeur bénévole pour la Croix-Rouge à Wädenswil depuis 2017. Chaque mois, j'indique quels jours j'aimerais travailler. Tous les vendredis, je reçois le plan d'intervention de la semaine suivante. Je travaille quatre jours par semaine. Tous les cas de figure sont possibles : certains jours je n'effectue qu'un seul trajet, d'autres, cinq. Je me suis spécialisé dans les trajets à destination des hôpitaux de la ville de Zurich. Si mes clients le souhaitent, je les annonce à la réception et les amène dans le bon service. Après la consultation, je les ramène chez eux. Je le fais avec plaisir, et cela me procure une grande satisfaction. Être en contact avec des personnes très différentes, des jeunes « accidentés » aux personnes âgées, est très enrichissant. Bien sûr, il y a parfois des situations difficiles, auxquelles je dois faire face. Mais j'ai déjà effectué des courses qui sont devenues dangereuses, comme lorsqu'une personne atteinte de démence a voulu sortir pendant le trajet. J'ai donc renoncé à transporter cette personne par la suite. »

## Autres offres d'accompagnement en transports publics et privés

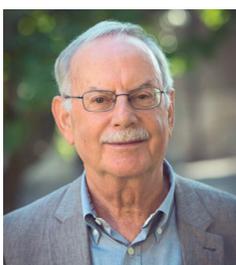
Du fait de la multiplicité des offres, il n'est pas possible de dresser une liste exhaustive. Quelques services sont brièvement présentés ci-dessous à titre d'exemple.

Prestataire	Offre	Description
Compagna	Offre	Les sept associations suisses d'utilité publique qui gèrent l'Aide en gare (voir p. 5) ont également mis en place un service d'accompagnement destiné aux handicapés, aux enfants, aux adolescents et aux personnes âgées. Sont accompagnés tous ceux ne pouvant ou ne voulant pas voyager seul en transports publics, que les trajets soient longs ou courts, en Suisse ou à l'étranger, réguliers (école ou travail) ou ponctuels (vacances).
	Coûts	Les services de l'aide en gare sont gratuits, contrairement à ceux de l'accompagnateur : les clients payent le billet demi-tarif en 2e classe de ce dernier, un forfait horaire ou journalier pour l'accompagnement (1 heure à 50 francs, réduction en fonction du nombre d'heures) et, pour les longs trajets, les frais de repas.
Pro Senectute	Offre	Dans plus de la moitié des cantons, Pro Senectute propose un service de transport et/ou d'accompagnement. Se rendre à la gare, à l'hôpital ou au café, visiter un musée, aller faire des courses ou chez le coiffeur avec un accompagnateur, les possibilités sont multiples.
	Coûts	Les tarifs sont déterminés en fonction de la région. En général, les modèles suivants sont utilisés : tarifs de base, indemnité kilométrique (entre 70 centimes et 1 franc), forfait par trajet (par ex., 18 francs à Lucerne) ou tarif à l'heure (par ex., 24 francs dans le canton de Thurgovie). Certaines offres sont gratuites. Le bureau de consultation sociale de Pro Senectute est disponible en cas de difficultés financières.
Services d'aide et de soins à domicile à but non lucratif	Offre	Plusieurs organisations à but non lucratif proposent un service de transport, par ex., Spitex Malters dans le canton de Lucerne. Ce service bénévole est à disposition pour se rendre chez le médecin, le dentiste, en traitement, en cure, à l'hôpital ou pour des courses spécifiques.
	Coûts	Spitex Malters applique les tarifs suivants : les trajets en voiture privée sont facturés 10 francs par heure et 65 centimes par kilomètre. Pour les personnes en chaise roulante, un tarif de base de 10 francs est facturé en sus, et le kilomètre coûte 85 centimes.
Tixi Taxi	Offre	Les taxis Tixi existent dans plusieurs cantons. À Zoug, le service est assuré par des bénévoles et des civilistes. Il est réservé aux personnes ne pouvant pas utiliser ou atteindre les transports publics en raison d'un handicap, d'une maladie ou de l'âge.
	Coûts	Les clients s'affilient à TIXI Zug et versent une contribution annuelle de 50 francs. Un trajet au sein du canton coûte 4 francs par personne, un trajet dans ou depuis des localités limitrophes 8 francs par personne, et les longs trajets sont facturés au kilomètre (70 centimes). Le temps d'attente est facturé 10 francs par heure.
Services de transport privés	Offre	Il existe en Suisse d'innombrables entreprises de transport privées.
	Coûts	Certains prestataires facturent leurs services au prix plein, comme les taxis, d'autres sont accrédités pour les trajets subventionnés.

## Facteurs de réussite d'une offre

Malgré la diversité des offres, leur succès repose sur des facteurs communs.

- **Visibilité:** « Il existe de nombreuses offres. Pour les personnes concernées, trouver celle qui convient est difficile », explique Marcel Fritsch de la Croix-Rouge zurichoise. Il est donc important de faire connaître les différentes offres. Marcel Fritsch est toutefois sceptique vis-à-vis de la pléthore d'annuaires ou de brochures: « Les fabriquer demande beaucoup de travail et il faut constamment les mettre à jour. » Les professionnels, tels que les coordonnateurs pour personnes âgées des communes ou le personnel soignant, qui côtoient les personnes concernées et peuvent les renseigner sur les offres existantes dans leur région, sont bien plus utiles qu'un annuaire.
- **Proximité:** L'offre devrait être conçue pour être au plus proche des besoins locaux. Micheline Guerry-Berchier: « Étant organisé par district, PassePartout est très proche de la population, parfaitement connu et très apprécié. Dernièrement, une société de jeunesse a organisé une grande fête et fait un don très important à PassePartout. C'est un signe qui ne trompe pas ! »
- **Disponibilité:** Être très disponible, si possible à court terme, est un élément-clé du succès. Kokulan Vivekananthan explique: « Pour conclure un partenariat avec THB, il faut pouvoir couvrir les mêmes horaires que les transports publics. C'est important pour la clientèle. »
- **Collaborateurs:** Qu'il s'agisse de bénévoles, de civilistes ou de professionnels, les collaborateurs sont à la base du succès. Jean-Paul Racine de PassePartout s'en félicite: « Nos bénévoles s'engagent à très long terme. Beaucoup sont là depuis plus de dix ans. Grâce à une solide formation initiale, ils savent exactement ce qu'ils font. » Pour les clients, il est particulièrement important que l'accompagnateur soit agréable et compétent.



« Nos bénévoles s'engagent à très long terme. Beaucoup sont là depuis plus de dix ans. Grâce à une solide formation initiale, ils savent exactement ce qu'ils font. » Jean-Paul Racine

- **Fiabilité et sécurité:** Les expériences des clients sont déterminantes. Viendra-t-on me chercher à l'heure? Peut-on compter sur le fait que tout se passera bien? Se sent-on entre de bonnes mains? Toutes les organisations présentées ici investissent donc beaucoup dans le recrutement et la formation de leurs collaborateurs ou bénévoles.

- **Confiance:** Se faire accompagner par quelqu'un présuppose qu'on lui fasse confiance. C'est là qu'un nom connu peut aider à faire la différence, comme dans le cas de la Croix-Rouge zurichoise. La confiance des clients croît en fonction de quelques points déjà mentionnés : compétence, fiabilité, sécurité, et, last but not least, amabilité.
- **Coûts:** Quelle que soit l'importance des points susmentionnés, le succès d'une offre dépend avant tout de son coût. Si un service n'est pas abordable pour les personnes concernées, il ne sert à rien. Un projet de recherche réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants » s'intéresse à la viabilité financière des offres de soutien et de décharge. Marcel Fritsch de la Croix-Rouge zurichoise attire l'attention sur un problème inhérent à ce domaine : « Dans le secteur de la santé, le trajet jusqu'aux fournisseurs de prestations est oublié, les caisses-maladies n'assument qu'une petite partie des coûts. La personne devant par exemple se rendre trois fois par semaine à l'hôpital pour dialyse, est confrontée à des coûts de transport élevés. »

### Perspective d'avenir

La demande de mobilité accompagnée croît en permanence. En effet, le groupe-cible ira en augmentant du fait de l'évolution démographique. De plus, les structures sociales ont changé. Les proches habitent toujours plus loin, et sont de plus en plus occupés par leur travail. Les structures de voisinage se sont également modifiées. Accompagner son voisin à un rendez-vous médical ne va plus de soi.

Pour Marcel Fritsch, le service de transport a clairement de l'avenir, même si les voitures sans conducteur deviendront monnaie courante à court ou long terme : « La valeur ajoutée du service n'est pas le transport d'un point A à un point B, mais l'accompagnement. Il s'agit d'une prestation de soutien. »



« La valeur ajoutée du service n'est pas le transport d'un point A à un point B, mais l'accompagnement. Il s'agit d'une prestation de soutien. » Marcel Fritsch

Non seulement on peut encore augmenter le nombre d'offres, mais il faut aussi agir dans d'autres domaines. Kokulan Vivekananthan d'easyCab fait remarquer qu'aucune offre adéquate et abordable n'existe actuellement pour les longs trajets d'agrément. « Il est aussi possible d'améliorer les correspondances avec les transports publics. Les autorités compétentes en sont conscientes, mais cela n'est pas une priorité à leurs yeux », explique-t-il.



**« Il est aussi possible d'améliorer les correspondances avec les transports publics. Les autorités compétentes en sont conscientes, mais cela n'est pas une priorité à leurs yeux. »** Kokulan Vivekananthan

De nombreux acteurs s'engagent déjà pour promouvoir la mobilité. Malgré les lacunes existant encore dans certains domaines, la personne qui, en Suisse, a besoin d'accompagnement, peut faire appel à diverses offres. En conclusion, nous avons déjà bien avancé, mais ne touchons pas encore au but.

## Mentions légales

### Editeur

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

### Contact

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Boîte postale

CH-3003 Berne

Proches.aidants@bag.admin.ch

www.bag.admin.ch/proches-aidants

### Date de publication

Juillet 2019

Cette publication est disponible dans les langues suivantes :

allemand

**français**

italien

Elle peut aussi être téléchargée au format PDF à l'adresse

[www.bag.admin.ch/proches-aidants](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants) > **Volet 2: modèles de bonnes pratiques**

### Auteur

Caroline Kaplan, Interface Lucerne



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
Office fédéral de la santé publique OFSP

**Programme de promotion « Offres visant  
à décharger les proches aidants »**