

Présentation Namur - 20-01-15
Direction interdépartementale de la
Cohésion sociale

Quelques constats préalables

Le contexte et les besoins déjà bien présents ...

En préambule

- Constat 1 :
- Mobilité = un levier d'insertion dans notre société surtout pour les + démunis - la mobilité permet d'accéder à un ensemble de services <-> à l'inverse, le manque de mobilité peut constituer une entrave à l'intégration de l'individu dans la société
- **Partagé par beaucoup d'opérateurs locaux** : centres de formation professionnelle, CPAS, PCS, ALE, sociétés de titres-service

En préambule

- Constat 2 :
- Oui il existe une foule d'opérateurs (publics, privés et associatifs) sur chaque territoire et différents dispositifs pour renforcer la mobilité (aides matérielles, financières, techniques) pour renforcer l'autonomie des citoyens à commencer par les plus fragilisés -> référencement sur l'Entre-Sambre-et-Meuse :
- **Publics rencontrant des difficultés particulières** : demandeurs d'emploi, bénéficiaires du Revenu d'insertion, personnes isolées, familles monoparentales

1. La méthode utilisée

Comment s'y est-on pris pour mettre en place notre coordination territoriale et notre call center ?

1.1. Une démarche concertée pour mobiliser les acteurs locaux (démarche bottom-up)

- Réalisation d'un diagnostic territorial (étude SESSAM) pour identifier les besoins



- L'Entre-Sambre-et-Meuse : un territoire rural à cheval sur 2 Provinces - Etude SESSAM : http://sessam.pplateforme-esem.be/assets/SESSAM_brochure.pdf

1.1. Une démarche concertée pour mobiliser les acteurs locaux (démarche bottom-up)

- faire un état des lieux des différents opérateurs -> un tableau les répartissant par catégorie : taxis sociaux, transports médicaux non urgents, taxis, transports personnes mobilité réduite et puis
- lancer les coordinations par catégorie
- Impliquer chaque Commune du territoire = niveau de pouvoir le + proche du citoyen (démarche essentielle : il faut les sensibiliser dès le départ vu les actions mobilité qu'elles développent)
 - afin d'être reconnu comme légitime par tous ces acteurs
 - et concevoir un outil de coordination qui intègre dès le départ (en amont) leurs besoins

1.2 Etre reconnu des opérateurs de transport et des institutions (démarche top-down)

- rencontrer les opérateurs de transport publics : les 2 TEC et la SNCB
 - partenariat avec le Service Public de Wallonie et sa DGO 2 Stratégie Mobilité
-
- Pour présenter les besoins en mobilité du territoire (étude SESSAM + coordinations)
 - Pour concevoir ensemble un outil de gestion des demandes (pyramide)

1.3 résultat : MOBILESEM Call Center

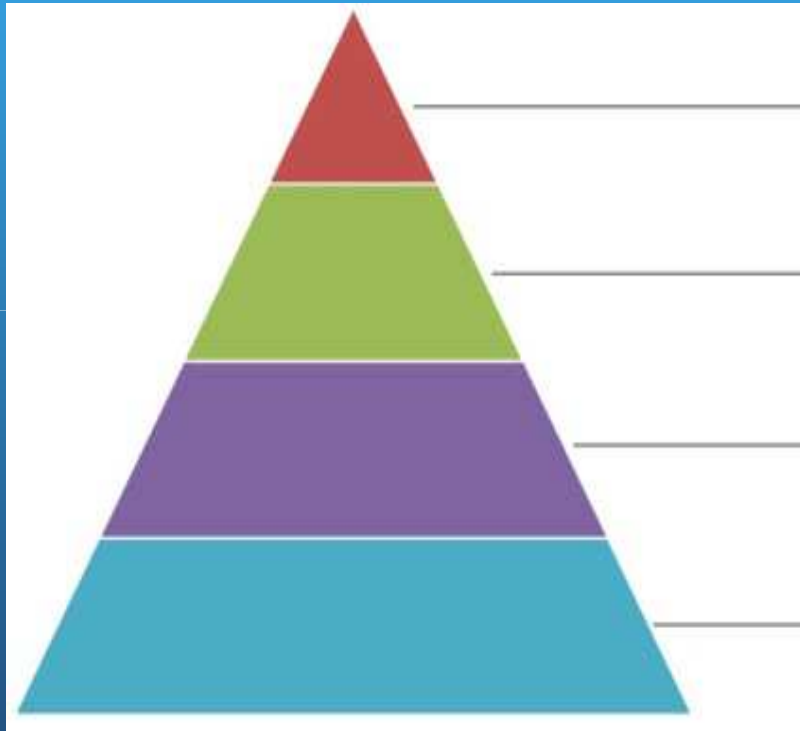
- Le cœur du dispositif de la coordination territoriale
- Concrètement :
 - un central d'appels (2,5 ETP)
 - ouvert du lundi au vendredi,
 - recevant entre 50 et 60 demandes de trajets/semaine
 - et gérant directement 35 chauffeurs volontaires

1.3 résultat : MOBILESEM Call Center

Comment répondons-nous aux appels pour un trajet ?

- réseaux SNCB (Ligne 132) et TEC (Tec Namur et Tec Charleroi - Lignes Express et lignes rurales)
- opérateurs locaux : taxis sociaux, transports médicaux non urgents, taxis associatifs
- pool de chauffeurs volontaires (Centrale des Moins Mobiles) via TAXISTOP - (plus d'infos avec Martin)
- Les taxis privés actifs sur la région

1.3 résultat : MOBILESEM Call Center



- Transports publics TEC et SNCB
- Transport médical non urgent - Taxis sociaux - Covoiturage
- Chauffeurs volontaires - CMM
- Taxis privés

1.3 résultat : MOBILESEM Call Center

Rechercher un transport au plus près de l'utilisateur :

- Au départ du code postal de l'appelant, nous établissons le trajet A -> B
- Définition du profil de la demande (encodage dans le formulaire)
- Si pas TEC ou SNCB, contact auprès d'un opérateur
- Si pas opérateur, contact d'un chauffeur volontaire Taxistop

1.3 résultat : MOBILESEM Call Center

Respecter des engagements pris :

- Vis-à-vis des opérateurs -> renvoyer les appels vers eux lorsqu'ils sont à même de l'effectuer
- Vis-à-vis de MOBILESEM -> tenir à jour les infos les concernant
- Vis-à-vis des utilisateurs -> tout faire pour trouver un trajet le + proche et le + accessible + démarche qualité (questionnaire d'évaluation sur un échantillon auprès des affiliés)

2.La structure

Statut

Services

Financement

2.1. Une structure souple et ancrée localement

- Une ASBL majoritairement publique (10 Communes + représentants de l'Awiph, du Forem et de la Fondation Rurale de Wallonie)
- + tous les Centres de formation professionnelle
- + 2 sociétés de titres-services
- + CPAS - ALE et ... **des Plans de Cohésion sociale**
- Une ASBL transversale -> développement de 4 autres services qui ont pour objectif de renforcer l'autonomie des personnes dans leurs déplacements : MOBILESEM Permis, MOBILESEM Communes, MOBILESEM Ecomobilité et MOBILESEM Vélo

2.2. Une structure articulée autour de 5 pôles

- MOBILESEM Call Center - basé à Philippeville (ancienne gare SNCB)
- MOBILESEM Permis
- MOBILESEM Vélo (basé à Chimay)
- MOBILESEM Ecomobilité
- MOBILESEM Communes

2.3 Une structure animée par une équipe dynamique

- Une équipe de 8 personnes réparties sur les 5 services :
 - Une directrice
 - Un chef de projet (supervision MOBILESEM Call Center + projets liés à MOBILESEM Ecomobilité et MOBILESEM Communes
 - 2 conseillères MOBILESEM + une à mi-temps -> MOBILESEM Call Center
 - 2 formateurs pour MOBILESEM Permis
 - 1 technicien vélo pour MOBILESEM Vélo

2.4 Un financement planifié et diversifié

- Un premier plan financier 2014-2015
- Des ressources provenant des pouvoirs publics :
 - Cotisation des Communes membres de la Charte pour la Mobilité (0,40 €/habitant)
 - Points APE et ACTIVA
 - Subvention comme expérience-pilote Coordination Territoriale ou tout autre appel à projet lancé par la Wallonie, le Fédéral ou les Provinces
 - Article 18

2.4 Un financement planifié et diversifié

- Des ressources propres :
 - cours permis pratiques et théoriques,
 - locations de vélos (relais vélos)
- Des ressources privées : MOBILESEM = projet prioritaire reconnu par la Fondation Chimay-Wartoise
- Des ressources potentielles : appels à projets FEDER, FEADER, INTERREG, HORIZON 2020 (Europe - Wallonie)

3. Propositions

Mobilité des jeunes en soirée

Mobilité des seniors

Mobilité des demandeurs d'emploi

Propositions

- Développer un « Noctambus » dans le cadre d'un plan de réduction des risques en soirée
- Exemple : le « Philinoctambus » sur l'entité de Philippeville



Propositions

- Développer des remédiations à la conduite pour nos aînés
- Axe intergénérationnel - lutte contre la fracture numérique
- Inciter la Wallonie à reconduire l'opération chaque année

Propositions

- Profiter de cette journée pour inciter les Plans de Cohésion Sociale de Wallonie à se regrouper en « inter-PCS » pour constituer, avec d'autres structures, un noyau de base pour lancer des coordinations locales
 - Sur base d'un territoire reconnu comme homogène
 - Relever les différents opérateurs de transport
 - Les impliquer dans la démarche via des coordinations
 - Regrouper ses moyens en créant un budget commun mobilité

Plus d'informations sur notre site

www.mobilesem.be

- Avec le soutien de :

