



MOBILESEM.BE



MOBILESEM : **Du concept** **au développement**



MOBILESEM.BE



HISTORIQUE DE LA DEMARCHE

Des enjeux multiples et transversaux :

- > des finances publiques mises sous pression
- > un enjeu sociétal fort (la mobilité = un moyen d'accéder à des services de base fondamentaux)
- > la révolution numérique qui oblige à revoir nos schémas de déplacements (nouvelles applis, SIG,...)
- > un réel enjeu environnemental pour le secteur des transports (Belgique = 21,4 %; Wallonie = 24 %)



MOBILESEM.BE



HISTORIQUE DE LA DEMARCHE

- 1° un constat des acteurs de la Plate-Forme ESEM
 - > la mobilité = un enjeu commun -> création du GT Mobilité
 - 2° le rapport du colloque mettant en avant la diversité des IMRA
[www.saw-b.be/Publications/Rapport IMRA Final.pdf](http://www.saw-b.be/Publications/Rapport_IMRA_Final.pdf))
 - 3° réalisation Etude SESSAM mettant en avant les spécificités du territoire rural de l'ESEM
 - > 1 recommandation de SESSAM : création d'une centrale de mobilité sur le bassin de vie ESEM qui coordonne l'offre de transports
- http://sessam.plateforme-esem.be/assets/SESSAM_brochure.pdf



MOBILESEM.BE



Qui est MOBILESEM ?

Communes signataires de la charte 2016





MOBILESEM.BE



Qui est MOBILESEM ?

Une **ASBL reconnue comme expérience pilote pour coordonner la mobilité en milieu rural** rassemblant :

- des **acteurs publics** (11 Communes, 3 opérateurs régionaux – AVIQ – FRW – FOREM)
- des **acteurs privés** (2 mutuelles +1 société éco.sociale)
- des **acteurs associatifs** (centres formation prof.)



MOBILESEM.BE



Comment s'y est-on pris ?

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

-> faire un état des lieux de l'offre de transport avec un tableau répartissant les différents opérateurs par catégorie : taxis sociaux, transports médicaux non urgents, taxis, transports personnes mobilité réduite, offre location scooters/vélos et puis

-> lancer les coordinations par catégorie

-> impliquer chaque commune du territoire = niveau de pouvoir le + proche du citoyen 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



MOBILESEM.BE



Comment s'y est-on pris ?

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

- rencontrer les opérateurs de transports publics (TEC/SNCB) ainsi que le Service Public de Wallonie (DGO2 Planification Mobilité)
- pour présenter les besoins en mobilité de votre territoire (étude SESSAM + coordinations)
- pour concevoir ensemble un outil de gestion des demandes (pyramide gestion demandes)



MOBILESEM.BE



Comment s'y est-on pris ?

3. Résultat : MOBILESEM Call Center

Le cœur du dispositif qui coordonne l'offre :

- un central d'appels 0800 (3 ETP) ouvert du lundi au vendredi,
- recevant entre 110 et 120 demandes de trajets/semaine
- gérant 30 opérateurs locaux et +/- 60 chauffeurs volontaires

Notre coordination fonctionne comme un guichet unique : à **chaque appel entrant, nos conseillères en effectuent entre 3 et 5, secret d'une coordination réussie où chaque opérateur est contacté** (sur base du profil de l'appelant) pour trouver le transport le + proche.



MOBILESEM.BE



Et les finances ? 😊

4. Un financement diversifié :

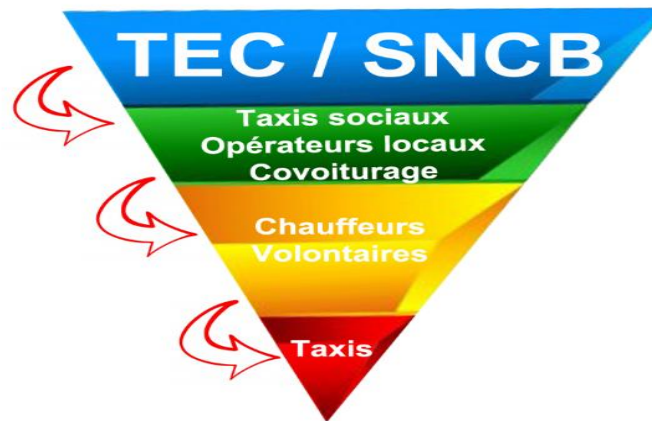
Le budget de la Centrale de mobilité repose sur :

- une contribution des 11 communes (0,40 €/commune chaque année)
- une subvention de la DGO2 au titre d'expérimentation pilote
- des points APE
- un complément de financement du privé (Fondation Wartoise)

Comment répondons-nous aux appels ?

Méthodologie pour traiter un appel entrant :

- 1° Définition du profil de la demande (+ encodage dans le formulaire)
-> on définit le degré d'urgence de la demande
- 2° Recherche sur les solutions de transports disponibles à proximité :
TEC ou SNCB, transport local, chauffeur volontaire Taxistop ou taxi
- 3° confirmation et mise en relation entre l'utilisateur et le transporteur





MOBILESEM.BE



Comment répondons-nous aux appels ?

Respect des engagements pris mutuellement entre les partenaires :

- Vis-à-vis des opérateurs -> renvoyer les appels vers eux lorsqu'ils sont à même de l'effectuer
- Vis-à-vis de votre centrale de mobilité -> tenir à jour les infos les concernant l'ensemble des opérateurs et services constituant l'offre de transport locale
- 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)



MOBILESEM.BE



MOBILESEM, c'est aussi :

- **MOBILESEM Permis**
- **MOBILESEM Vélo**

**MOBILESEM
PERMIS**



Permis de conduire
théorique, pratique ...

**MOBILESEM
VELO**



Louer, réparer, acheter,
donner un vélo...



MOBILESEM.BE



MOBILESEM, c'est aussi :

Les 11 communes membres de la Charte pour la mobilité durable bénéficient aussi de deux programmes spécifiques :

- **MOBILESEM Ecomobilité**



- **MOBILESEM Communes** : accompagnement d'un projet par an et par commune



MOBILESEM.BE



Tous nos services et projets sur
www.mobilesem.be

avec le soutien de



Wallonie

