

## Mobilesem - la centrale de mobilité du Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse : « Coordonner, informer, accompagner »



Françoise Bradfer  
Consultante UVCW



Tom De Schutter  
Directeur

Le territoire du Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse constitue un bassin de vie caractérisé par sa ruralité, par un revenu moyen par habitant assez bas, par un isolement par rapport à des pôles d'attraction et par une mauvaise accessibilité des pôles d'emploi, de services, etc.

C'est ainsi qu'en 2011, une plate-forme, constituée d'acteurs de l'associatif, de centres de formation professionnelle, de CPAS, de Plans de cohésion sociale et de sociétés de titres services, a été créée. Ses membres avaient comme objectif commun de contribuer à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie des habitants du Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse. Ils considéraient que l'efficacité des projets locaux visant à améliorer la situation est conditionnée par une meilleure collaboration entre les acteurs issus de ces différents secteurs.

Les questions liées à la mobilité sont rapidement apparues comme une problématique prioritaire et éminemment intersectorielle, car elle a des conséquences sur les liens sociaux, sur l'accès aux activités culturelles, sur la capacité

des personnes à trouver un emploi, etc. Ainsi, des actions contribuant à améliorer la mobilité ont un impact positif sur la qualité de vie des habitants.

L'objectif premier de la plate-forme fut d'apporter une aide au déplacement des demandeurs d'emploi et des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale. L'aide à l'obtention du permis de conduire constituait une action urgente. Elle fut mise en place dès 2012. Quatre-vingts à nonante personnes bénéficient de ce service chaque année.

#### UN TERRITOIRE RURAL ET TRANSFRONTALIER...

... constitué de 12 communes : Beaumont, Cerfontaine, Chimay, Couvin, Doische, Florennes, Froidchapelle, Momignies, Philippeville, Sivry-Rance, Viroinval et Walcourt  
 ... 98.000 habitants, 1.445 km<sup>2</sup> : soit 68 habitants/km<sup>2</sup>  
 ... à cheval sur les provinces de Namur et du Hainaut  
 ... concerné par trois pôles d'attraction : Charleroi, Charleville et Maubeuge-Avesnois

En parallèle à cette démarche, des tables rondes étaient initiées en 2011 avec des représentants des acteurs porteurs d'initiatives de mobilité rurale alternative de l'ensemble du territoire wallon. La principale recommandation qui en a découlé portait sur l'identification des structures porteuses potentielles avec l'objectif de coordonner les divers services de mobilité existants pour répondre aux attentes des publics-cibles et des communes en apportant une information claire et structurée aux utilisateurs concernés ou potentiels.

#### DIAGNOSTIC ET PROSPECTIVE

Il était indispensable de disposer d'une vision claire du territoire et de l'offre en transport. Une étude, réalisée en 2012, a débouché sur des recommandations et l'élaboration d'une feuille de route. Intitulée « Schéma d'accessibilité et de mobilité du Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse » (SESSAM), elle constitue un outil de diagnostic et de prospective qui s'appuie sur une vision globale et intersectorielle de la mobilité et fixe comme objectif d'améliorer l'accessibilité sur le territoire.

Le schéma définit un ensemble de missions et de tâches à réaliser :

- la promotion des modes de déplacements doux et alternatifs (vélo, covoiturage et voiture partagée) ;
- le soutien de l'offre en transport en commun avec le développement d'une offre complémentaire via la coordination des acteurs locaux (taxis sociaux, véhicules sanitaires légers, transport de personnes à mobilité réduite, etc.) ;
- la mise en place d'un service-conseil afin d'organiser le déplacement de per-

sonnes qui en font la demande d'un point vers un autre point en privilégiant d'abord l'offre structurante du TEC et de la SNCB, avec un numéro d'appel gratuit et un site Internet à la disposition des utilisateurs potentiels ;

- le développement d'une dynamique de coordination de projets de mobilité au niveau supracommunal ;
- la sensibilisation, l'information, la communication.

#### UNE PREMIÈRE COORDINATION LOCALE PILOTE

Ce projet a vu le jour dès septembre 2013. Les actions prioritaires de cette première coordination locale pilote ont d'abord consisté à identifier et à inventorier les initiatives de mobilité rurale alternative au sein des 12 communes du Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse et des communes voisines, tant en Wallonie qu'en France, et de les coordonner afin de maximiser l'offre de transport pour tout type de public dans une approche privilégiant la mobilité durable.

Vingt-cinq opérateurs sont actifs sur ce périmètre. Ils ont chacun leurs spécificités, en termes de publics-cibles, d'horaires, de tarification, de zone couverte, etc. Les rassembler autour de la table constituait une démarche préalable indispensable, afin de partager avec eux les enjeux du projet. Il a fallu convaincre chacun du bénéfice qu'il tirerait d'une optimisation des services proposés à la population, que cette démarche serait effectuée en dehors de toute logique de concurrence, et que le centre d'appel apporterait une réelle plus-value au service déjà offert. Cette approche a demandé

du temps et une démarche de communication et de pédagogie bien ciblée.

Sur cette base, la nécessité et la faisabilité de créer des services de transport complémentaire à l'offre actuelle pourront être analysées.

#### UN CENTRE D'APPEL ACCESSIBLE À TOUS

Le centre d'appel « Mobilesem call center » est accessible du lundi au vendredi via un numéro vert (0800 15230) ou par mail. Il a pour mission de répondre aux demandes locales spécifiques auxquelles le centre d'appel Infotec ne peut répondre, en dirigeant en priorité les demandes vers l'offre de transport en commun régulier et les modes actifs, puis vers les services spécifiques (transport médical non urgent, taxi social, covoiturage, etc.), ensuite vers la Centrale des Moins Mobiles (chauffeurs volontaires, service de Taxisop), enfin vers les taxis privés. Pour répondre adéquatement, le call center définit d'abord le « profil de la demande », c'est-à-dire croise les données de localisation des points de départ et d'arrivée, d'horaires, etc., avec les caractéristiques de l'individu (âge, capacité de déplacement, situation socioprofessionnelle, etc.).

Le call center prend en charge les demandes de tous les publics : actifs et non-actifs, jeunes et moins jeunes, résidents ou de passage, etc. Toutefois, deux demandes sur trois émanent de personnes isolées et/ou précarisées, essentiellement des femmes. Si toutes les tranches d'âge sont représentées, les appels proviennent surtout des personnes entre 50 et 80 ans.

70 % des appels concernent l'organisation d'un trajet et ceux-ci sont principalement tournés vers les hôpitaux et les kinésithérapeutes. Quant aux 30 % restants, ils portent sur des renseignements en lien avec les horaires et les itinéraires des transports en commun, leurs conditions tarifaires, l'organisation du permis de conduire, etc. Il apparaît que de nombreux trajets courts, pour des courses, sont volontiers assurés par des voisins ou des proches. Par contre, pour des trajets plus longs, dans le cadre de soins par exemple, la centrale est particulièrement utile. Si les hôpitaux de Charleroi sont les plus sollicités, on constate que de nombreuses personnes se rendent aussi vers d'autres institutions de soins.

Le délai demandé pour le traitement de la demande de déplacement est de 24 à idéalement 48 heures. Dans 90 % des cas, une réponse est apportée. Les 10 % de non-réponse résultent de demandes de dernière minute, de la difficulté de proposer des transports de groupes (scouts, randonneurs, etc.) car les véhicules disponibles ont une capacité maximale de 8+1, et enfin d'une offre de transport adapté pas encore suffisamment bien coordonnée.

La centrale traite en moyenne 80 à 90 appels par semaine, certains mois, jusqu'à 120. Elle gère aussi les 55 chauffeurs volontaires, via le dispositif de la Centrale des Moins Mobiles. Le trajet proposé est le plus proche et le plus rapide. Le service s'inscrit dans une démarche qualité : un formulaire de satisfaction accompagne chaque demande.

Le call center est basé à Philippeville, dans les anciens locaux de la gare SNCB.

#### QUELLE COOPÉRATION AVEC LES COMMUNES ?

Mobilesem a rencontré l'ensemble des bourgmestres et échevins des différents collèges communaux, car tous sont concernés dans leurs compétences : échevin de la santé, de l'emploi, de l'enseignement, de l'environnement et de la mobilité. Dix des douze communes du périmètre concerné ont signé la « Charte pour la mobilité dans le Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse » qui leur était proposée par l'association. La Commune de Gerpinnes y a souscrit également.

Une contribution annuelle de 0,40 euro/habitant est demandée aux communes pour que la plate-forme puisse assurer ses différentes missions. Celle-ci leur propose en outre de les accompagner dans leurs démarches pour le montage de projets (appels à projets Feder par exemple). Les thématiques prises en charge couvrent également l'offre de transport et des problématiques aussi diverses que le placement de box vélos sécurisés aux gares, la création de parkings pour poids lourds, l'organisation d'une navette locale/Flexitec, etc.

#### LA FORMATION AU PERMIS DE CONDUIRE : POUR QUI ?

Si le call center apparaît en quelque sorte comme l'élément fédérateur du projet et le cœur du dispositif, l'association développe des actions et des projets complémentaires.

Initié en octobre 2012, le premier service mis en place par la plate-forme, préalablement à l'élaboration du schéma d'accessibilité, concerne la formation au permis de conduire. Ce service d'aide à la filière libre s'adresse aux futurs conducteurs en parcours d'insertion, c'est-à-dire à un public jeune en formation, à un public adulte demandeur d'emploi ou émargeant au CPAS, ou à un public éprouvant des difficultés à la lecture et à l'écriture en difficulté sur le marché de l'emploi et dont le principal frein à l'accès d'une vie professionnelle est le passage quasi obligé du permis de conduire mais dont l'examen du permis se révèle impossible dans le circuit d'apprentissage de la conduite classique.

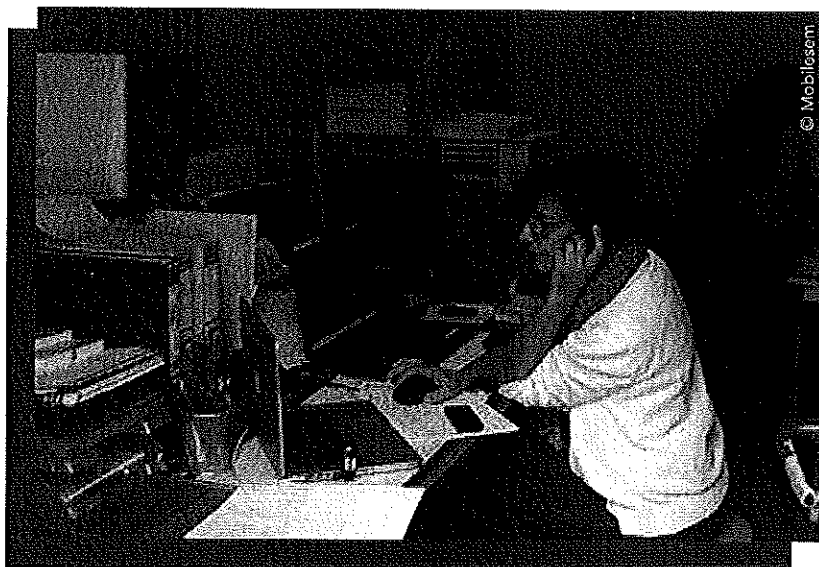
L'apprentissage est adapté aux besoins spécifiques de ces publics et vise aussi à construire ou à restaurer du lien social, à favoriser la réinsertion des personnes dans une dynamique de projet professionnel dont le permis de conduire est l'ultime étape visant à augmenter la mobilité des personnes qui veulent accéder au monde du travail.

#### PROMOUVOIR LA MOBILITÉ DOUCE

Via son service Mobilesem Vélo, l'association contribue à la promotion de la mobilité douce afin de profiler l'Entre-Sambre-et-Meuse comme destination vélo. Mobilesem met aussi en avant les partenaires locaux comme l'association Via Perfecta (implantée à Baileux - commune de Chimay) qui promeut la sécurité routière, et les zones de police qui réalisent une éducation au Code de la route pour les jeunes cyclistes, dans les écoles de la région.

Par ailleurs, les vieux vélos sont récoltés. Un technicien vélo les remet en parfait état de marche. Cet atelier vélo a été créé initialement par l'asbl « Carrefour » et fait partie du réseau L'Heureux Cyclage des ateliers mécaniques vélo en Wallonie. Des petits groupes de demandeurs d'emploi sont formés durant une demi-année à l'entretien de vélos et bénéficient d'un coaching mobilité, ce qui contribue à leur (ré)insertion professionnelle.

Les vélos remis en état sont ensuite mis à la disposition de différents organismes afin d'aider des personnes à se déplacer ou des groupements de jeunes pour organiser des



## Les questions liées à la mobilité sont rapidement apparues comme prioritaires et intersectorielles

balades. Ils alimentent également les relais vélo placés sur les communes membres de la Charte, avec bien sûr l'objectif de promouvoir cette pratique dans la région du Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse.

### DÉVELOPPER LA MOBILITÉ ALTERNATIVE

Mobilesem écomobilité explore les pistes de collaboration possibles avec les communes membres et ses partenaires locaux, dans la perspective du développement de modes de transport moins coûteux en frais de fonctionnement et plus respectueux de l'environnement. En vue du développement d'un réseau de points de recharge électrique sur les communes du Sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse, elle a mis en place un partenariat avec E-space Branché. Au travers de celui-ci, elle souhaite encourager les acteurs locaux à utiliser des véhicules hybrides ou full électriques. Avec l'association belge de promotion des véhicules roulant au gaz naturel - NGVA -, elle tente de promouvoir auprès des communes membres l'utilisation des véhicules au gaz naturel, moins polluant et plus économique que le diesel. L'association mène également une réflexion permanente sur les enjeux liés à l'hydrogène.

Elle travaille au développement d'un réseau de Points d'Information Mobilité (PIM) qui permettront à la population peu numérisée d'accéder aux informations voyageurs et aux transporteurs locaux. En milieu rural, les communes sont aussi de plus en plus confrontées à l'enjeu du numérique. La mobilité digitale est un axe de travail de Mobilesem dans les années à venir.

L'association poursuit également un objectif de promotion du covoiturage

(avec carpoolplaza), de la voiture partagée (autopartage entre particuliers avec Autopia), de l'autostop (Karimii).

### UNE STRUCTURE CONSTITUÉE EN ASBL

Mobilesem est composé de structures publiques (dix communes, l'Awiph, la Fondation rurale de Wallonie, des centres de formation professionnelle), d'organismes privés, en particulier la Fondation Wartoise (abbaye de Chimay) et d'associations issues du secteur de l'insertion socioprofessionnelle.

Actuellement, l'association fonctionne avec un budget annuel de 350.000 euros. Les sources de financement proviennent :

- des communes membres de la Charte (via la contribution de 0,40 euro/habitant) ;
- des dispositifs d'aide à l'emploi de la Wallonie (points APE) et du Fédéral (Activa) ;
- du sponsoring et du mécénat privé (entreprises, Fondation Wartoise, Loterie nationale...);
- d'un article 18 via le PCS ;
- d'une subvention de la Wallonie qui soutient Mobilesem en tant que coordination locale expérimentale, sur la période 2014-2015 ;
- de recettes propres provenant du service permis et de la location de vélos (via relais vélos).

D'autres sources de financement sont à l'étude, telles que le crowdfunding (financement participatif par appel en ligne) pour financer les équipements destinés, notamment, aux communes membres de la Charte. Mobilesem est aussi attentive à répondre aux appels à projets lancés par la Loterie Nationale, la Fondation Roi Baudouin, les fonds Feder et Feader, etc.

L'équipe se compose de :

- 1 directrice : permis de conduire et atelier vélo
- 1 chef de projet : call center - écomobilité - lien communes
- 1 technicien : atelier vélo
- 2 formateurs : permis de conduire
- 2 conseillères : call center
- 1 responsable de la communication et de l'informatique

### ET QUID D'UNE COORDINATION RÉGIONALE ?

Les tables rondes relatives à la mobilité en milieu rural avaient abouti à la nécessité d'assurer une coordination locale à l'échelle des territoires ruraux, couplée à une coordination régionale dont la vocation serait de faire bénéficier aux coordinations locales de synergies, de partages d'expériences et de résultats des initiatives locales en commun, ou encore d'assurer la mise en commun de logiciels informatiques, etc. La mise en place d'une telle coordination régionale est actuellement à l'étude au niveau de l'administration wallonne et attend le feu vert du Ministre en charge de la mobilité. Le développement d'une coordination régionale permettrait, à n'en pas douter, la structuration d'autres initiatives de coordination locale à l'échelle de territoires supracommunaux, sur le modèle de Mobilesem.

**CONTACT :**  
[www.plateforme-esem.be](http://www.plateforme-esem.be)  
[www.mobilesem.be](http://www.mobilesem.be)