

TECHNUM

SMART & SUSTAINABLE INFRASTRUCTURE

COORDINATIONS RÉGIONALE ET LOCALES DES INITIATIVES DE MOBILITÉ RURALE ALTERNATIVE

Rapport final



Photo V. Cardyn

Donneur d'ordre: Service public de Wallonie

Date: 22/06/2015

Titre	Coordination mobilité rurale alternative - Rapport final
Client	SPW
Personne de contact client	Christiane Chermanne
Soumissionnaire	Technum (Tractebel Engineering s.a.) Avenue Ariane 7 – 1200 Bruxelles T +32 2 773 99 11 - info@technum-tractebel.be
Contact soumissionnaire	Amélie Cardyn
Date	05/09/2014
Numéro de version	3
Numéro de projet	P.004916

QUALITÉ



HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Date	Remarques
3	22/06/2015	Suite à la présentation au Cabinet du Ministre de la Mobilité
2	15/08/2014	Prise de position suite à l'atelier
1	15/10/2013	Canevas pour la discussion

RESPONSABLES DU DOCUMENT

Auteur(s)	Amélie Cardyn Alexandre Van Pestel (Espaces-Mobilités) Salima Abu Jeriban	22/06/2015
Réviser(s)	Amélie Cardyn, Xavier Tackoen	22/06/2015

FICHIER

Nom du document	MobiliteRuraleAlternative_Rapport_final_Technum-EspacesMobilites
Dernière sauvegarde	24/06/2015

CONTENU

1. Introduction	5
1.1 Contexte de l'étude	5
1.2 Prérequis	5
1.2.1 Définition de « mobilité alternative »	5
1.2.2 Définition de « rural »	6
1.2.3 Glossaire et abréviations	6
2. Etudes préliminaires	9
2.1 Benchmark	9
2.1.1 Description	9
2.1.2 Conclusions du benchmark	9
2.2 Exemples de structure de coordination similaires	10
Les 8 centres régionaux d'intégration, coordonnés par le DISCRI	10
Les CSEF (Comités subrégionaux de l'emploi et la formation)	10
AWIPH	10
Les plans de cohésion sociale (PCS)	11
Conclusions	11
2.3 Entretiens avec des responsables de structures locales existantes	11
2.3.1 Structures locales et IMRA interrogées	12
2.3.2 Principaux obstacles rencontrés par les structure locales et les IMRA	13
Obstacles opérationnels	13
Obstacles économiques & financiers	13
Obstacles structurels	13
2.3.3 Principales attentes exprimées par les structures locales	14
2.3.4 Sources de financement	14
2.3.5 Tour d'horizon des IMRA, initiatives de mobilité rurale alternative (outils, projets et services)	15
2.4 Atelier sur la structure et le fonctionnement de la coordination (mai 2014)	15
2.5 Réflexion sur les territoires	17
2.5.1 Division du territoire selon les provinces et selon les sociétés TEC	17
2.5.2 Division selon les « dynamiques territoriales existantes »	19
2.5.3 Division selon les bassins de vie	20
2.5.4 Division selon les temps de parcours vers la commune d'attraction la plus proche, et selon la densité de population	21

2.5.5	Conclusion de la réflexion sur les territoires	23
2.6	Le cas de l'habitat permanent dans les équipements touristiques (zones HP) _	24
2.7	Conclusions des études préliminaires _____	25
2.7.1	Méconnaissance des différents projets entre eux	25
2.7.2	Méconnaissance des différentes instances subsidiantes entre elles	25
2.7.3	Difficulté de pérenniser les initiatives locales	28
	Exemple du service FlexiTEC.....	28
2.7.4	Une coordination indispensable.....	28
3.	Les catégories de transport disponibles en milieu rural _____	29
4.	Pistes de Recommandations _____	33
4.1	Objectifs _____	33
4.2	Organigramme proposé _____	34
4.2.1	Les initiatives de mobilité rurale alternatives (IMRA)	35
4.2.1.1	Type de service	35
4.2.1.2	Rôle des IMRA.....	35
4.2.1.3	Pourquoi intégrer une structure de coordination ?	35
4.2.2	Les financeurs	36
4.2.3	Coordinations territoriales (CT)	36
4.2.3.1	Tâches	37
4.2.3.2	Mise en place	39
	Dimension du territoire.....	39
	Structure.....	39
	Le profil du coordinateur territorial	39
	Démarrer les premières CT – projets pilotes.....	40
	À Moyen – long terme.....	41
	Financement	41
	Charte avec les IMRA	42
4.2.4	Coordination wallonne (CW)	42
	Mise en place	42
	Tâches	42
	A court terme :	42
	A plus long terme :	43
4.2.5	Le pilote	44
4.3	Les centrales d'appel, les points de contact et les sites internet _____	44
	Numéro d'appel régional unique.....	44
	Site InfoTEC régional élargi	45

	Les points de contact locaux	45
	Les sites internet locaux.....	45
	Les autres points de contacts	46
4.4	Critères d'évaluation des IMRA _____	46
	Principes.....	46
	Critères d'attribution à définir	46
4.5	Exemples de processus au sein de la structure proposée_____	47
	Exemple de processus 1 : Définition des priorités pour les coordinations territoriales	47
	Exemple de processus 2 : Traiter une demande de création d'une nouvelle IMRA.....	47
	Exemple de processus 3: Demande de renseignement et réservation...	48
5.	Annexes _____	49
	Annexe 1. Benchmark initiatives à l'étranger _____	49
	Annexe 2. Note stratégique _____	51

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte de l'étude

En milieu rural, les services classiques de transport alternatif à la voiture, TEC et SNCB, sont très aléatoires selon les territoires et/ou périodes et ne permettent pas de répondre à tous les besoins de déplacement. Ces services de transport classique vont par ailleurs évoluer vers un renforcement des lignes fortes, structurantes et plus directes et par conséquent une baisse ou disparition des dessertes dans les villages et territoires ruraux.

En même temps de nombreuses initiatives de mobilité rurale alternative ont vu le jour à travers les communes, asbl et divers organismes afin d'essayer de compenser certains manques et faciliter la mobilité des personnes isolées. En 2011, SAW-B (Solidarité des Alternatives wallonnes et bruxelloises) décide d'organiser des tables-rondes sur la mobilité rurale avec le soutien du Ministre wallon de l'Environnement, de l'Aménagement du territoire et de la Mobilité. Ces tables rondes visaient à rassembler les acteurs de ces Initiatives de mobilité rurale alternative (IMRA) afin d'inventorier l'offre existante en la matière et d'émettre des propositions en vue de développer et soutenir cette offre.

Suite à cette réflexion approfondie sur la mobilité rurale alternative, la Région wallonne envisage de mettre en place une coordination afin de tirer le meilleur parti des initiatives, d'optimiser et d'améliorer le service à la population. C'est dans ce contexte qu'est lancée l'étude ci-présente.

1.2 Prérequis

1.2.1 Définition de « mobilité alternative »

En Wallonie, l'offre de « mobilité alternative » se compose de solutions de mobilité autres que les réseaux structurants SNCB et TEC et la voiture individuelle. Ces offres de mobilité alternatives permettent des déplacements jusqu'à des destinations de son choix ou servent à rabattre vers les pôles TEC et SNCB.

En pratique il s'agit :

- De transport sur demande individuelle (parfois avec des véhicules adaptés) généralement réservé à un public-cible : des taxis sociaux, de transport médical, ainsi que les outils de gestion de ces transports à la demande
- De covoiturage et d'« autostop organisé » (de type VAP), et les outils de gestion et de coordination
- D'initiatives qui promeuvent la mobilité douce
- De transport collectif de proximité

Par extension il s'agit également d'initiatives liées à la problématique de la recherche d'emploi et de la réinsertion :

- Mise à disposition de deux-roues, voire de voitures
- Formation au permis de conduire théorique et pratique (auto, moto) et l'apprentissage du vélo
- De formation à l'usage des transports (se repérer, lire un horaire, un tarif, un plan), production de fiches d'accessibilité multimodale
- De sensibilisation : outil de calcul des itinéraires et des coûts de transport

1.2.2 Définition de « rural »

- Critère de l'OCDE : densité de population inférieure à 150 hab. /km² → 123 communes wallonnes répondent à ce critère en 2006, mais le chiffre a varié rapidement
- La Cellule d'Analyse et de Prospective en matière de Ruralité (CAPRU) de Wallonie propose de combiner plusieurs critères (voir <http://www.gembloux.ulg.ac.be/eg/capru/>):
 - accessibilité aux services (la plus ou moins grande facilité avec laquelle il est possible de se rendre en un lieu et l'intérêt que suscite ce lieu)
 - indice de « périphéralité » (influence de l'espace environnant de chaque commune)
 - densité de population

1.2.3 Glossaire et abréviations

IMRA	Initiative de mobilité rurale alternative
Navette d'entreprise	Service de ramassage du personnel, par un véhicule de type minibus ou bus. Il est tantôt ouvert à tous publics, tantôt réservé aux travailleurs/visiteurs des entreprises qui le financent.
Plan de Cohésion Sociale	<p>Le Plan de cohésion sociale (PCS) vise à soutenir les communes wallonnes qui s'engagent à promouvoir la cohésion sociale sur leur territoire. Par cohésion sociale, on entend l'ensemble des processus qui contribuent à assurer à tous les individus ou groupes d'individus, l'égalité des chances et des conditions, l'accès effectif aux droits fondamentaux et au bien-être économique, social et culturel et à permettre à chacun, quel qu'il soit, de participer activement à la société et d'y être reconnu.</p> <p>Le PCS est un dispositif transversal, élaboré pour répondre aux besoins locaux identifiés grâce à un indicateur d'accès aux droits fondamentaux (ISADFIWEPS) et un diagnostic de cohésion sociale qui recense les initiatives publiques et privées déjà mises en œuvre sur le territoire communal, les attentes de la population et les besoins à satisfaire en regard des objectifs du plan.</p>
Taxi	Véhicule avec chauffeur mis à la disposition du public. Il se distingue de la location de voiture avec chauffeur (LVC), qui doit concerner un déplacement de minimum 3 heures, ou la clientèle d'un hôtel, ou un ensemble de prestations pendant minimum 7 jours...

Taxi collectif	Il s'agit d'un taxi dans lequel chaque place du véhicule (et non l'ensemble du véhicule) est mise à disposition du public. Exemple : une navette aéroport.
STIG	Service de transport d'intérêt général Taxis opérés par commune, CPAS... où sont mises à disposition chacune des places du véhicule avec tarif minime (0.33€/km ou forfait de 2,40€). Cette formule vise à répondre aux besoins de déplacements médicaux, visites familiales, déplacements de loisirs, d'achats, activités socioculturelles, recherche d'emploi, formation, rendez-vous administratifs, etc. Le « taxi social » est une forme de STIG
Transport public régulier	Transport public selon un horaire prévu et publié
VSL	Véhicule sanitaire léger : Exige un agrément du type de véhicule et la formation du chauffeur.

2. ETUDES PRÉLIMINAIRES

Un travail très important de diagnostic a été réalisé lors des tables-rondes organisées en 2011 par la SAW-B asbl. Cette analyse a été complétée dans la présente étude par un benchmark avec des initiatives étrangères, des entretiens avec des meneurs de projets wallons concernant leurs attentes vis-à-vis d'une coordination régionale, la participation à divers ateliers. Les résultats de ces démarches sont présentés ci-dessous.

2.1 Benchmark

Le benchmark avec « Alterre Bourgogne », « Oise Mobilité », « Auvergne Mobilité » et des centrales de mobilité, est détaillé en annexe 1. En voici les principaux apports.

2.1.1 Description

Concernant les coordinations régionales, il y a énormément d'initiatives, mais l'exemple qui s'approche le plus de ce que nous cherchons à mettre en place est l'expérience de l'agence «Alterre Bourgogne». En particulier, ce qui nous intéresse est l'accompagnement méthodologique de projets portés par les acteurs publics et la mise à disposition d'outils. Le projet dispose de moyens importants et va souvent plus loin que la coordination régionale envisagée pour la Wallonie, il fait par exemple le suivi d'études et bonnes pratiques à l'étranger. Les coordinations locales sont appelées « plates-formes mobilité ».

Un benchmark a également été réalisé sur les « centrales de mobilité », à destination du grand public.

2.1.2 Conclusions du benchmark

Éléments à envisager au niveau de la Région, suite à ce benchmark :

- Centraliser et mettre en ligne les documents : boîtes à outils, vadémécums, rapports d'évaluation (ex: Telbus)... ;
- Relayer les informations (La disponibilité, le suivi et l'efficacité dans le relais des infos sont importants pour garantir une dynamique et assurer le succès) ;
- Uniformiser et diffuser les outils informatiques (open source): site web, calculateur multimodal... ;
- Clarifier, centraliser (et redistribuer) les subsides et financements ;
- Faire connaître les appels à projets européens (projet pilote de centrale, outils informatiques...)
- Cartographie : localiser sur le site web les différentes coordinations et initiatives locales;
- Communiquer : événements, actualité.

Développements envisageables de la coordination dans le futur :

- Relais pour un observatoire de la mobilité ;
- Relais vis-à-vis des universités et cellules de recherche / partenariat ;
- Suivi proactif d'outils et de projets mis en place en-dehors de la Région wallonne ;
- Développement d'un site web intégrant les infos pour tous les réseaux (transport collectif, vélo, auto...) de la Région wallonne et les régions limitrophes, ainsi qu'un calculateur multimodal ;
- Intégration d'une cellule de travail plus large qui traiterait des différentes thématiques liées à la mobilité dans le cadre du développement soutenable (énergie, territoire...).

2.2 Exemples de structure de coordination similaires

Nous avons identifié des structures de coordination similaires, existantes en Wallonie, qui pourraient servir d'exemple à la future structure de coordination des IMRA. Nous les avons interviewées.

Les 8 centres régionaux d'intégration, coordonnés par le DISCRI

Le Dispositif de concertation et d'appui aux Centres Régionaux d'Intégration (DISCRI) a pour but d'apporter un appui technique, logistique et pédagogique aux Centres Régionaux d'Intégration (CRI) qui en sont membres et de constituer un lieu de concertation et d'échanges de pratiques.

Il y a des échanges dans les niveaux hiérarchiques supérieurs, mais peut-être pas suffisamment de transversalité entre les employés de terrain.

Notre interlocuteur mentionne comme piste à explorer, le fonctionnement du Plan de cohésion sociale, dont les chefs de projets ont une vision transversale, et des contacts avec le terrain et avec les communes et la Région.

Les CSEF (Comités subrégionaux de l'emploi et la formation)

Les Comités Subrégionaux de l'Emploi et de la Formation (CSEF) sont intégrés à l'Office Wallon de la Formation professionnelle et de l'emploi. Il existe 11 CSEF, un par Direction Régionale du FOREM. Cependant ces comités ne s'accordent pas toujours pour établir des synergies.

AWIPH

L'AWIPH est composé de :

- Une Administration centrale
- 7 Bureaux régionaux, qui reçoivent et instruisent les demandes des personnes handicapées
- 13 Commissions subrégionales de coordination, qui ont pour mission de promouvoir la concertation et la coordination des services sociaux s'adressant aux personnes handicapées dans des zones géographiques déterminées

La structure nous semble bien organisée, avec des objectifs établis, des réunions hiérarchiques, mais aussi par métier, et par projet avec les différentes entités. L'organisation connaît le territoire avec les acteurs de terrain, et implique ces acteurs de terrain dans l'évaluation des projets.

Les plans de cohésion sociale (PCS)

Le PCS est un dispositif transversal, élaboré pour répondre aux besoins locaux identifiés grâce à un indicateur d'accès aux droits fondamentaux (ISADFIWEPS) et un diagnostic de cohésion sociale qui recense les initiatives publiques et privées déjà mises en œuvre sur le territoire communal, les attentes de la population et les besoins à satisfaire en regard des objectifs du plan.

Les PCS sont souvent réalisés à l'échelle communale. Il serait intéressant d'élaborer des PCS intercommunaux, car cette échelle est plus pertinente en matière de mobilité.

Conclusions

Dans les quatre cas le territoire wallon est couvert, par 7 à 11 entités, ou pour chaque commune.

La remontée d'information a lieu par des réunions mensuelles au niveau régional, sauf pour le DISCRI.

Pour ne pas travailler chacun dans son coin aux mêmes développements (guides, modes d'emploi, formations, formulaires...), il peut être intéressant de confier l'élaboration de l'un ou l'autre service/produit à un groupe de travail, impliquant des personnes de terrain relevant éventuellement de coordinations territoriales différentes. Pour cela, il faut d'abord identifier ces demandes, et pour cela il faut assurer une remontée d'information vers une structure centrale.

Pour le partage de connaissances et de meilleures pratiques, il faut que cela passe également par une organisation centralisée.

Deux des exemples ci-dessus possèdent une entité centrale, pourvue en personnel. Une coordination centralisée n'implique pas forcément l'embauche de personnel. Il nous semble qu'une personne, le coordinateur wallon, suffise.

2.3 Entretiens avec des responsables de structures locales existantes

Des entretiens avec des structures locales existantes ont été menés dans le cadre de la présente étude.

2.3.1 Structures locales et IMRA interrogées

Ce compte-rendu a été établi sur base d'entretiens téléphoniques réalisés en juin 2013. Une moyenne de 45 minutes a été consacrée à chaque interview. Les entretiens ont été réalisés de manière semi-dirigée ; les thèmes à aborder ont été communiqués à l'avance aux répondants qui ont pu se préparer, puis en parler librement. Chaque entretien s'est conclu par une discussion libre permettant de sortir du cadre prédéfini par le sondage.

1. M^{me} Herbin – Coordinatrice – CSEF Verviers
2. M^{me} Wijnandts – Coordinatrice – CSEF Huy-Waremme
3. M^{me} Brabant – Chargée de mission – CSEF Charleroi
4. M^{me} Beaufays – Agent de développement – Covoit'Stop
5. M. Meuter – Chargé de mission – Mobil'ESEM
6. M^{me} Georges – Chargée de mission – GAL Pays des Condruses

Les résultats de ces entretiens sont compilés ci-dessous.

2.3.2 Principaux obstacles rencontrés par les structure locales et les IMRA

Obstacles identifiés lors des tables-rondes et des entretiens :

Obstacles opérationnels

- Difficulté à établir des **partenariats** efficaces et durables et une complémentarité avec les autres initiatives locales ;
- Absence de coordination des initiatives locales, supra-locales et régionales ;
- Méconnaissance de la demande pour les services proposés par les coordinations.

Obstacles économiques & financiers

- Difficultés de trouver des **financements** pérennes ;
- Difficulté d'allouer des **budgets** à la mobilité, surtout quand ce n'est pas la priorité principale de l'association ;
- Il est difficile de mobiliser du **temps de travail** pour la mobilité quand ce n'est pas le but premier ;
- Pas de facilité de **facturation**, qui peuvent être très nombreuses en raison d'un public varié pour le transport à la demande.

Obstacles structurels

- Le **territoire** couvert par les associations n'est généralement pas adapté aux réalités de mobilité ;
- La structure **administrative et hiérarchique** de certaines associations est un frein énorme à la mise en place d'initiatives ;
- De nombreux **agrèments** doivent être obtenus, ce qui est chronophage et coûteux
- Le **public** bénéficiant des initiatives peut être limité par les restrictions de financement ;
- Faire appel aux organismes d'**aide à l'emploi** implique un turn-over très important du personnel.

Une structure coordinatrice par territoire permettrait d'éliminer certains obstacles institutionnels. Les principales difficultés rencontrées par les IMRA sont de ne pouvoir bénéficier d'une information centralisée, d'une structure adaptée à la réalité de terrain, ni d'une personne de contact disposant de temps pour analyser et aider à la résolution de problèmes spécifiques le cas échéant. Enfin, l'incertitude financière sur la situation à long terme limite beaucoup les possibilités d'améliorations et d'investissements envisagées par les coordinations.

2.3.3 Principales attentes exprimées par les structures locales

La plupart des attentes proviennent de difficultés rencontrées au quotidien.

- Pouvoir se tourner vers une **personne de contact**, qui soit disponible pour répondre à des questions et des problèmes spécifiques et précis ainsi que pour réaliser un **suivi** des initiatives et une **supervision** lors de la mise en place de projets. Une base de données reprenant des outils et des bonnes pratiques ne permettrait pas de couvrir l'entièreté des besoins
- Aide à la **promotion** des projets, notamment par la mise en place de relais régionaux et de tables rondes permettant de mettre les acteurs en contact et augmenter la visibilité des initiatives existantes
- Aide à la création de **sites internet**
- Aide pour la recherche et la disposition de **financements pérennes**
- Mise à disposition de **fiches-exemples** et de **bonnes pratiques**
- Avoir la possibilité de mieux **intégrer** les projets dans des équipes pluridisciplinaires
- Disposer d'une **coordination participative à plusieurs niveaux** : local, sous régional et régional
- Mise à disposition ou mise en commun d'**outils** et de **méthodologies**

La principale attente émise par les IMRA est de disposer d'un interlocuteur capable de saisir les subtilités des réalités de terrain et disponible pour apporter une aide spécifique et particulière. Actuellement on risque de consacrer beaucoup de temps et de moyens dans des projets ou des outils qui s'avèrent par après inexploitable ou ayant un succès mitigé. Par exemple, il faudrait éviter qu'un acteur local se lance, en toute bonne foi, dans la mise en place d'un site internet de covoiturage « local » qui probablement n'atteindra jamais la masse critique suffisante pour fonctionner.

Il est donc important de penser au rôle de relai entre les initiatives locales et les instances supérieures.

2.3.4 Sources de financement

1. Fonds européens

- Fond social européen (**FSE**)
- Fond européen de développement régional (**Feder**)

2. Fonds fédéraux

- SPF Emploi, travail et concertation sociale – Mesure **Sine** pour l'engagement d'un travailleur (Economie d'insertion sociale)

3. Fonds régionaux

- Région wallonne – Subsidés ponctuels auprès des Ministres concernés dans leurs compétences respectives (mobilité, ruralité, emploi, aide sociale, développement durable...)
- Région wallonne – Fonds **IDESS** (Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale)

- Région wallonne - Forem – Points **APE** (Aide à la Promotion de l'Emploi)
- Région wallonne : subventions du Plan de cohésion sociale (subsides aux pouvoirs locaux)

4. **Fonds locaux**

- Fonds communaux
- Fonds privés, comme la Fondation Watoise, sponsoring
- Paiements de prestation (transport à la demande)

5. **Les usagers eux-mêmes**

2.3.5 **Tour d'horizon des IMRA, initiatives de mobilité rurale alternative (outils, projets et services)**

Les principaux services proposés par les IMRA sont repris ci-après afin d'avoir une idée des futures potentialités et outils à mettre à disposition :

- Transport à la demande – taxis sociaux, et leur coordination
- Outil de gestion du transport à la demande, organisation de navettes
- Coordination de transport médical
- Coordination d'une centrale des moins mobiles
- Centralisation des demandes de covoiturage
- Formation pour le permis de conduire théorique et pratique
- Fiches d'accessibilité multimodale et sites internet
- Outil de calcul des coûts du transport
- Ateliers et locations de vélo
- Ateliers et discussions sur des thématiques de mobilité

Le nombre d'outils et de méthodologies qu'il est possible d'utiliser est important et il serait utile d'en renseigner les meilleurs et d'échanger diverses bonnes pratiques. Il est également possible d'envisager des achats groupés d'outils et de technologies qui permettront aux associations de faire des économies conséquentes (par exemple, structure et support pour un site internet).

2.4 **Atelier sur la structure et le fonctionnement de la coordination (mai 2014)**

Dans le cadre de la présente étude, des propositions ont ressorti des différents comités d'accompagnement (CA). L'atelier regroupait une trentaine d'intervenants issus d'associations qui exercent déjà un rôle de coordination locale plus ou moins étendu.

L'objectif de l'atelier était de confronter la proposition, discutée et élaborée par le CA, à la pratique, et de réfléchir à l'articulation entre:

- le niveau de l'IMRA,
- le niveau de la coordination locale,
- et le niveau de la coordination régionale

Les résultats de cet atelier ont fait l'objet d'un compte-rendu détaillé, et ont contribué à l'élaboration des recommandations émises à la fin de ce rapport.

2.5 Réflexion sur les territoires

L'objectif de cette réflexion est de déterminer les différentes zones qui devraient bénéficier d'une coordination locale, et de la façon dont on pourrait diviser le territoire wallon. La couverture d'une zone pourrait constituer un critère de sélection dans le cadre d'un appel à projets.

Nous avons répertorié différentes divisions existantes du territoire wallon, selon différentes sources :

- Division par province
- Division par société TEC
- Dynamiques territoriales existantes
- Division en bassins de vie (Projet de SDER)
- Division selon les temps de parcours vers la commune d'attraction la plus proche
- Division selon la densité de population

Nous comparons ces divisions du territoire wallon avec quelques structures locales existantes, afin de rechercher des correspondances.

2.5.1 Division du territoire selon les provinces et selon les sociétés TEC

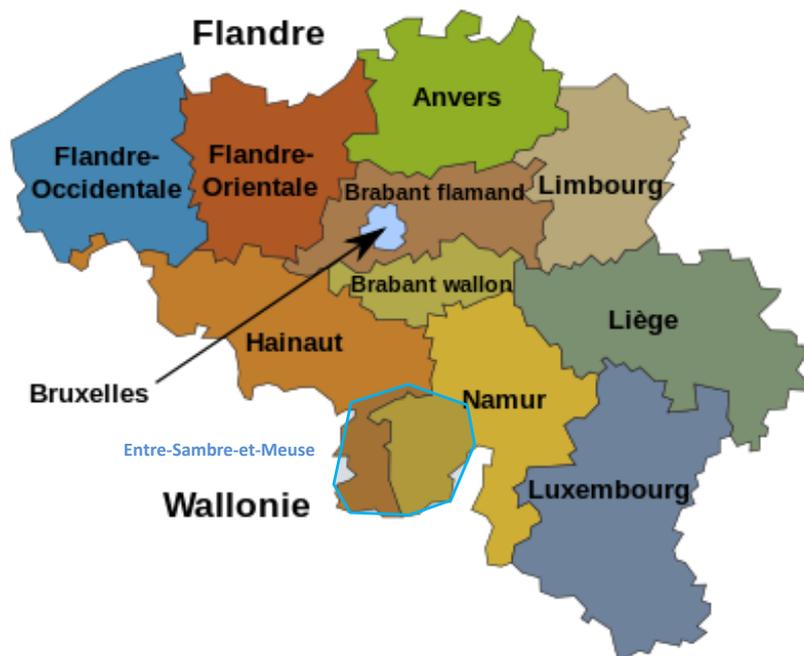


Figure 1 Délimitation des provinces

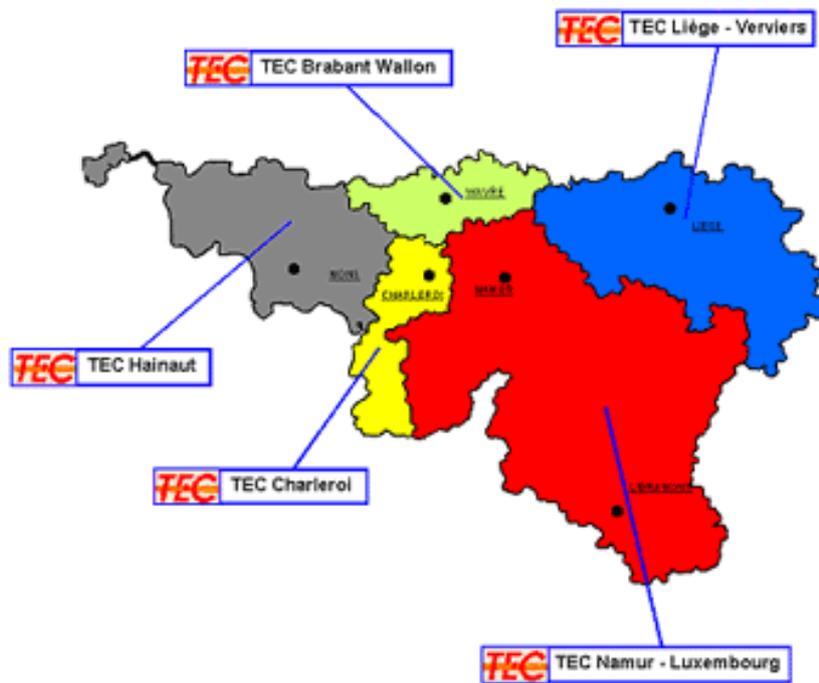


Figure 2 Délimitation des sociétés TEC

Etonnamment, si les provinces de Luxembourg et de Namur ont une société TEC commune, en revanche le Hainaut est scindé en deux : TEC Charleroi et TEC Hainaut. Bien que les espaces ainsi délimités soient encore très vastes, certaines initiatives existantes sont situées à cheval sur deux entités. Par exemple, l'organisation MobilESEM est active à la fois dans le Hainaut et dans la province de Namur.

2.5.2 Division selon les « dynamiques territoriales existantes »

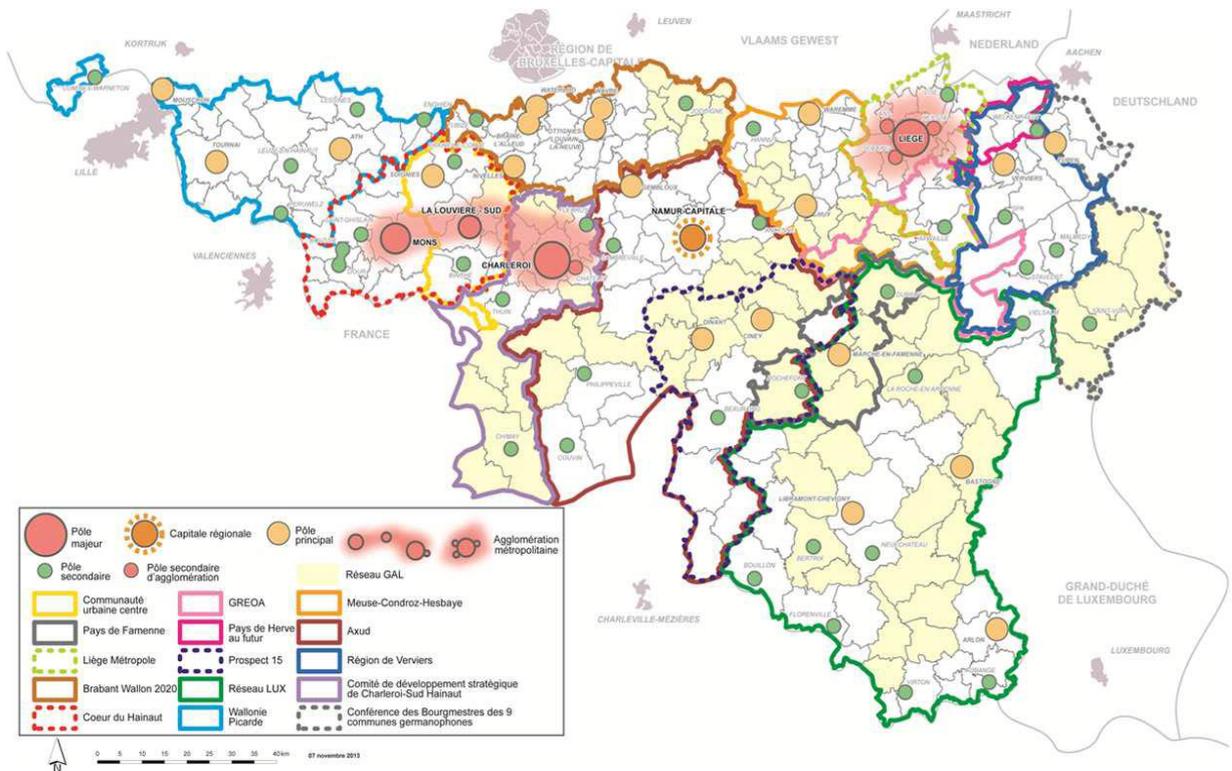


Figure 3 "Dynamiques territoriales existantes" (Projet de SDER, novembre 2013)

Le projet de SDER identifie des « dynamiques territoriales existantes », mais il s'agit généralement d'initiatives directement liées à des limites administratives : Axud est une initiative de la Province de Namur (via le BEP), Réseau LUX est une initiative de la Province de Luxembourg, Prospect 15 est une initiative de l'arrondissement de Dinant, etc.

On retrouve cependant le Pays de Famenne, un « bassin de vie » de 6 communes appartenant aux provinces de Namur et de Luxembourg.

En effet, les initiatives spontanées en matière de coordination de la mobilité rurale alternative s'articulent généralement autour de regroupements de communes ayant identifié des synergies possibles, mais n'appartenant pas forcément à la même province.

2.5.3 Division selon les bassins de vie

La notion de bassin de vie peut ici être abordée. Selon le projet de SDER, les bassins de vie correspondent aux territoires dans lesquels nous nous déplaçons fréquemment pour accéder à des commerces, services et équipements qui dépassent les besoins de base. Ensemble, ils couvrent la totalité du territoire wallon. Le bassin de vie est principalement structuré par des pôles qui constituent des lieux d'attraction et de rayonnement. Cependant, les limites des bassins de vie peuvent varier en fonction de la thématique abordée. Ils peuvent être établis sur des bases différentes, par exemple selon la fréquence et la localisation des communications téléphoniques.

La carte suivante illustre les bassins de vie proposés par le projet de SDER.

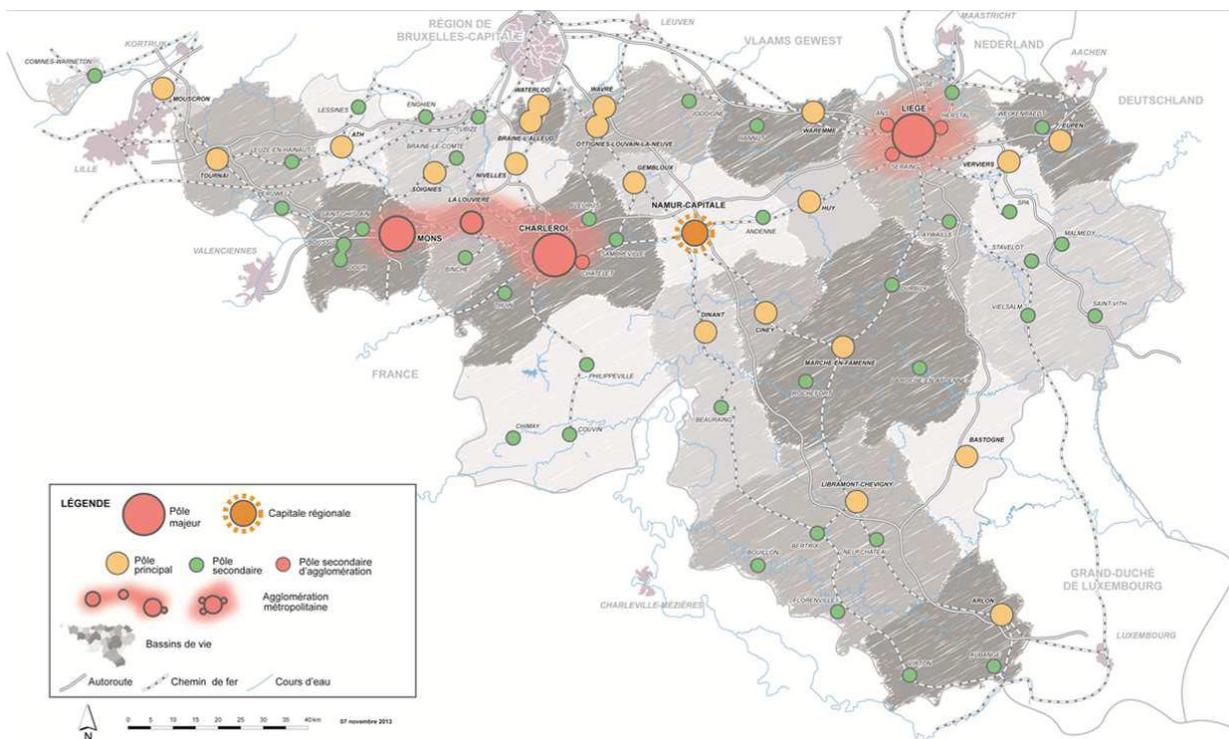


Figure 4 Cartographie des bassins de vie, sur base des flux de mobilité (Projet de SDER 2013)

2.5.4 Division selon les temps de parcours vers la commune d'attraction la plus proche, et selon la densité de population

La figure suivante identifie les temps de parcours en transports publics vers le pôle le plus proche.

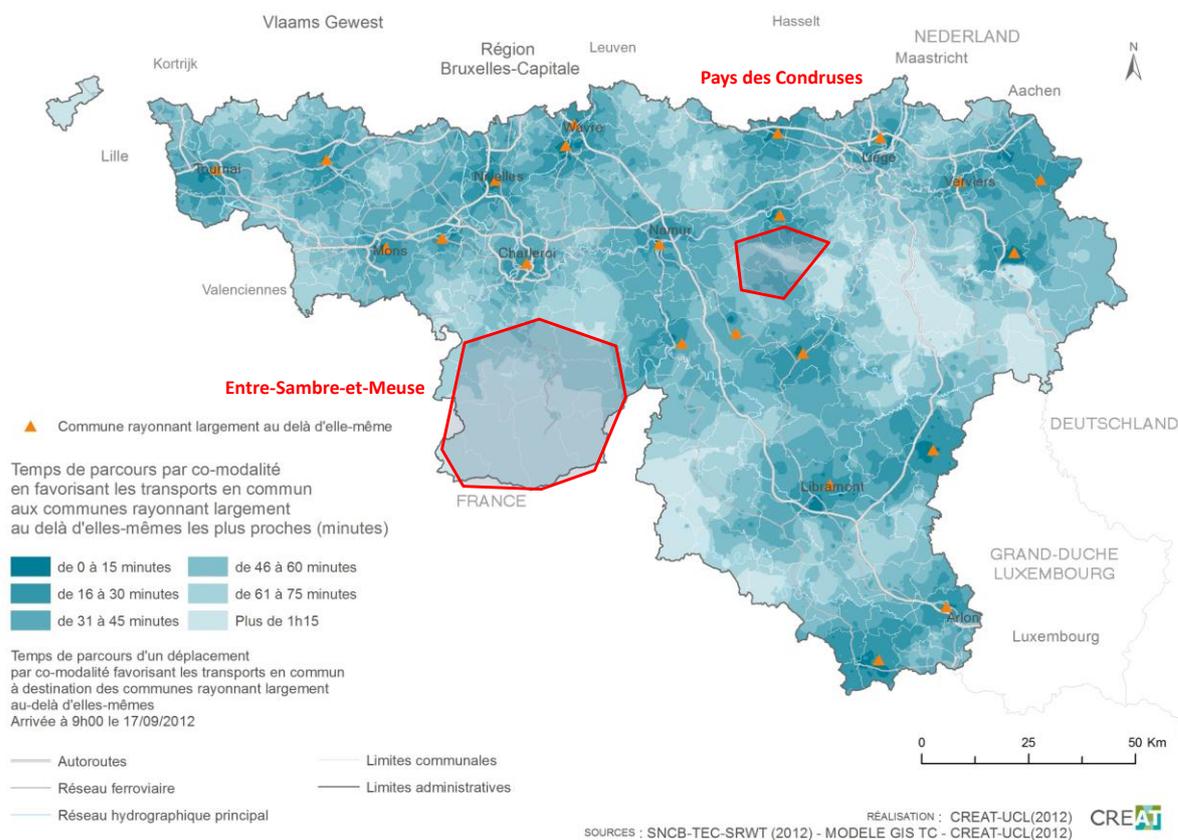


Figure 5 Temps de parcours vers la commune d'attraction la plus proche (source : CPDT 2011, Diagnostic territorial de la Wallonie). Nous avons indiqué deux exemples de structures locales existantes.

Nous avons reproduit sur la carte des densités de population ci-dessous, les zones mal desservies en transports publics (zones claires sur la carte ci-dessus, 1 heure de trajet et plus). Nous avons appelé ces zones A à F :

- La petite zone au Nord est sur le bassin Ottignies-LLN
- La petite zone à l'Ouest fait partie du bassin « Cœur de Hainaut » (Mons)
- Le bassin de l'entre-Sambre et Meuse correspond exactement à une demande, et l'initiative MobilESEM (1) occupe donc un territoire très pertinent
- La zone D est à cheval sur deux bassins de vie : Dinant et Libramont
- La zone E est à cheval sur les bassins de Libramont et de Bastogne
- La zone F s'étend majoritairement sur le bassin de Malmédy

Densité de population (2011)

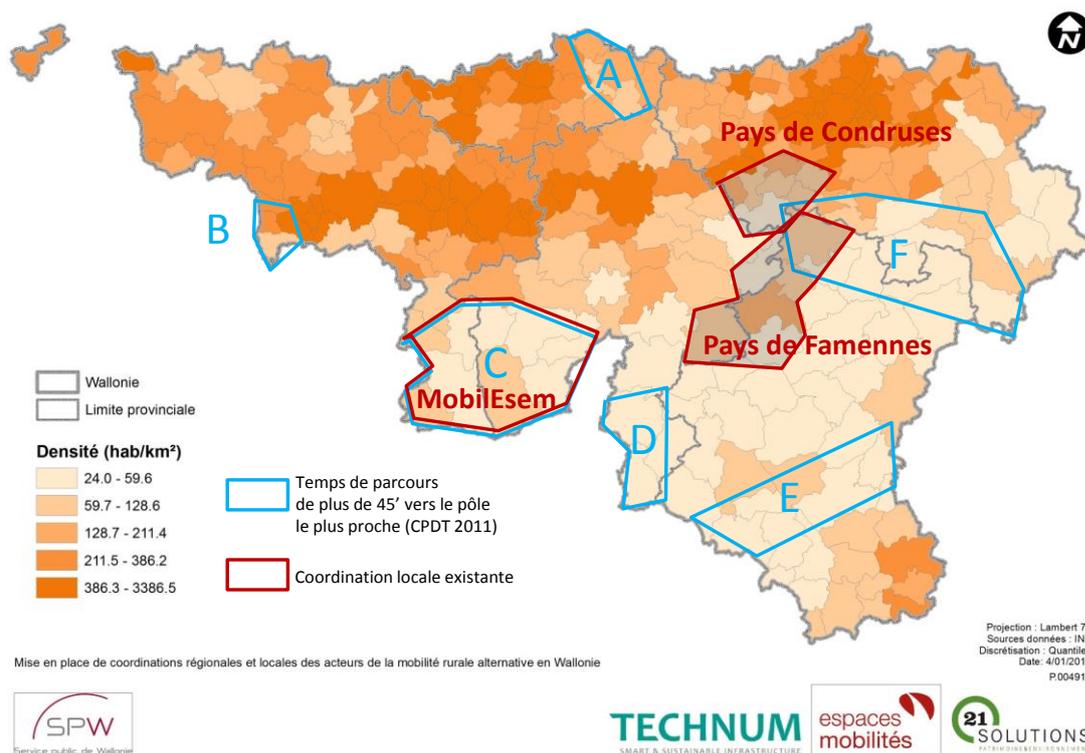


Figure 6 Indication des zones mal desservies en transports publics sur la carte des densités de population

Ce croisement donne une indication des zones mal desservies en Wallonie (1 heure ou plus vers la commune d'attraction la plus proche), vers lesquelles la Coordination régionale en matière de mobilité rurale devrait se tourner en priorité, surtout si elles sont densément peuplées. On constate que les limites provinciales n'ont pas de sens à ce niveau.

Nous avons également indiqué en rouge deux structures locales existantes. MobilESEM correspond parfaitement à une zone moins bien desservie.

2.5.5 Conclusion de la réflexion sur les territoires

En conclusion, il s'avère difficile d'établir une division théorique du territoire wallon pouvant correspondre aux besoins et réalités. La taille du territoire à couvrir par une coordination locale ne peut donc pas être précisément définie et doit s'adapter selon le contexte local et selon les opportunités offertes par les acteurs de terrain (dynamiques locales existantes sur lesquelles un projet peut se construire).

Cependant :

- Les expériences montrent que la couverture de 10 à 25 communes constitue une bonne échelle de base pour une coordination locale ;

- On peut distinguer le « territoire d'impulsion », qui correspond au territoire administratif de l'organisme qui subventionne (région, province, commune...) et le « territoire de coordination » (ou territoire de projet) de chaque coordination.

Il ne semble en tout cas pas pertinent d'articuler les territoires autour d'une ville.

2.6 Le cas de l'habitat permanent dans les équipements touristiques (zones HP)

Cette forme de précarité touche environ 10 000 personnes en Wallonie. Le SPW a répertorié une centaine de sites HP répartis sur 30 communes.

Un Plan HP a été adopté en 2002, il a pour principales finalités :

- favoriser la réinsertion dans un logement décent des personnes concernées (relogement sur base volontaire)
- empêcher toute nouvelle installation de résident permanent (maîtrise des entrées)
- accompagner les résidents dans leurs démarches et veiller à l'accès à l'eau et à l'électricité dans les sites d'habitat permanent.

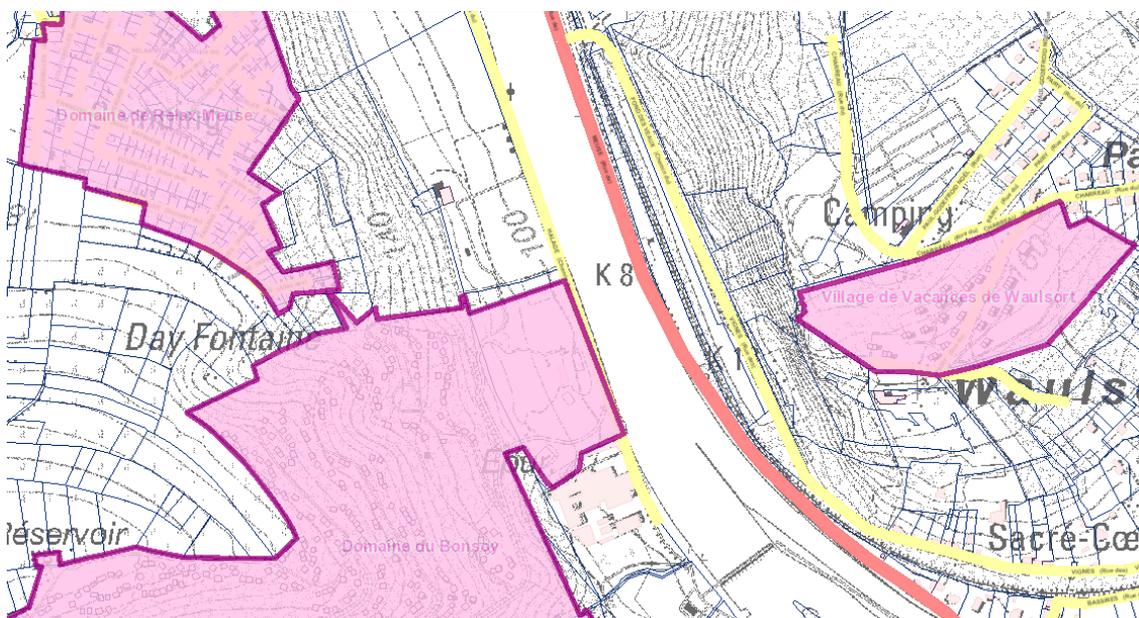


Figure 7: Extrait de la cartographie des zones HP de la DGO4

Dans les zones HP excentrées, l'accès difficile aux transports augmente le risque d'isolement et de précarisation. Cependant, une première analyse de la localisation des zones HP montre que les problèmes de desserte ne diffèrent pas des autres zones rurales. Par exemple, le Camping « Cul de Cheval » à proximité des Lacs de l'Eau d'Heure, est repris en zone HP mais dispose d'un arrêt TEC (« Froidchapelle Cul de cheval »), desservi 5 fois/jour dans les deux sens par la ligne « Rbus ».

En revanche, c'est probablement au niveau de l'information et de la communication qu'un travail plus intense sera nécessaire. Une partie importante du public-cible est composée de personnes fragilisées, qui demandent une approche et une information plus personnalisée sur l'offre de transport. Notons aussi que certains habitants sont regroupés en communautés débrouillardes et bien organisées, via lesquelles il sera plus aisé de faire passer l'information.

En constate d'ailleurs qu'au niveau communal, le Plan HP est souvent couplé au Plan de Cohésion Sociale, les deux étant fortement liés.

La couverture des zones HP doit faire partie des critères lorsque l'on passera à l'identification des besoins de nouvelles IMRA, dans le but de généraliser les services à l'ensemble de la population rurale.

Il faut toutefois prêter attention au fait que tout nouveau service améliorant l'accessibilité des zones HP risque d'avoir un « effet rebond » qui va à l'encontre du deuxième objectif du plan, qui est d'empêcher toute nouvelle installation de résident permanent (maîtrise des entrées).

2.7 Conclusions des études préliminaires

2.7.1 Méconnaissance des différents projets entre eux

Les acteurs travaillent de façon cloisonnée et n'ont pas aisément connaissance de l'existence de projets similaires, ou de services sur leur zone géographique.

De plus la mobilité n'est souvent qu'un aspect des services offerts, un élément important mais annexe. La mobilité n'est pas une fin en soi, il s'agit de répondre à un besoin de déplacement : se rendre au travail, à un entretien d'embauche, à l'hôpital, faire ses courses, sortir. Dès lors, les projets de mobilité sont fréquemment « cachés » au sein des autres projets et il est difficile de les identifier.

Cela a pour conséquence :

- Peu d'échanges et de partages de bonnes pratiques et d'outils administratifs, logistiques...
- Pas de complémentarité entre les services proposés par les différentes structures
- Les initiatives peuvent être redondantes sur un même territoire
- ...

2.7.2 Méconnaissance des différentes instances subsidiantes entre elles

Les demandes de subsides prennent du temps et les procédures sont souvent complexes.

Au niveau du SPW, différentes directions octroient directement ou indirectement des subsides à des projets de mobilité, en fonction de leurs critères propres. Il n'y a pas de vue d'ensemble ni de coordination des critères et des subsides.

Dès le début de l'étude, il s'est avéré qu'il convenait de coordonner les instances subsidiantes autant que les IMRA !

Outre le SPW, d'autres sources de subsides existent, qui ne sont également pas coordonnées entre elles : fonds fédéraux et européens, sponsors privés...

Le schéma suivant reprend les principales sources de financement et quelques-uns de leurs projets. On constate que ni le ministre de la mobilité, ni même le SPW, n'ont toutes les cartes en main.

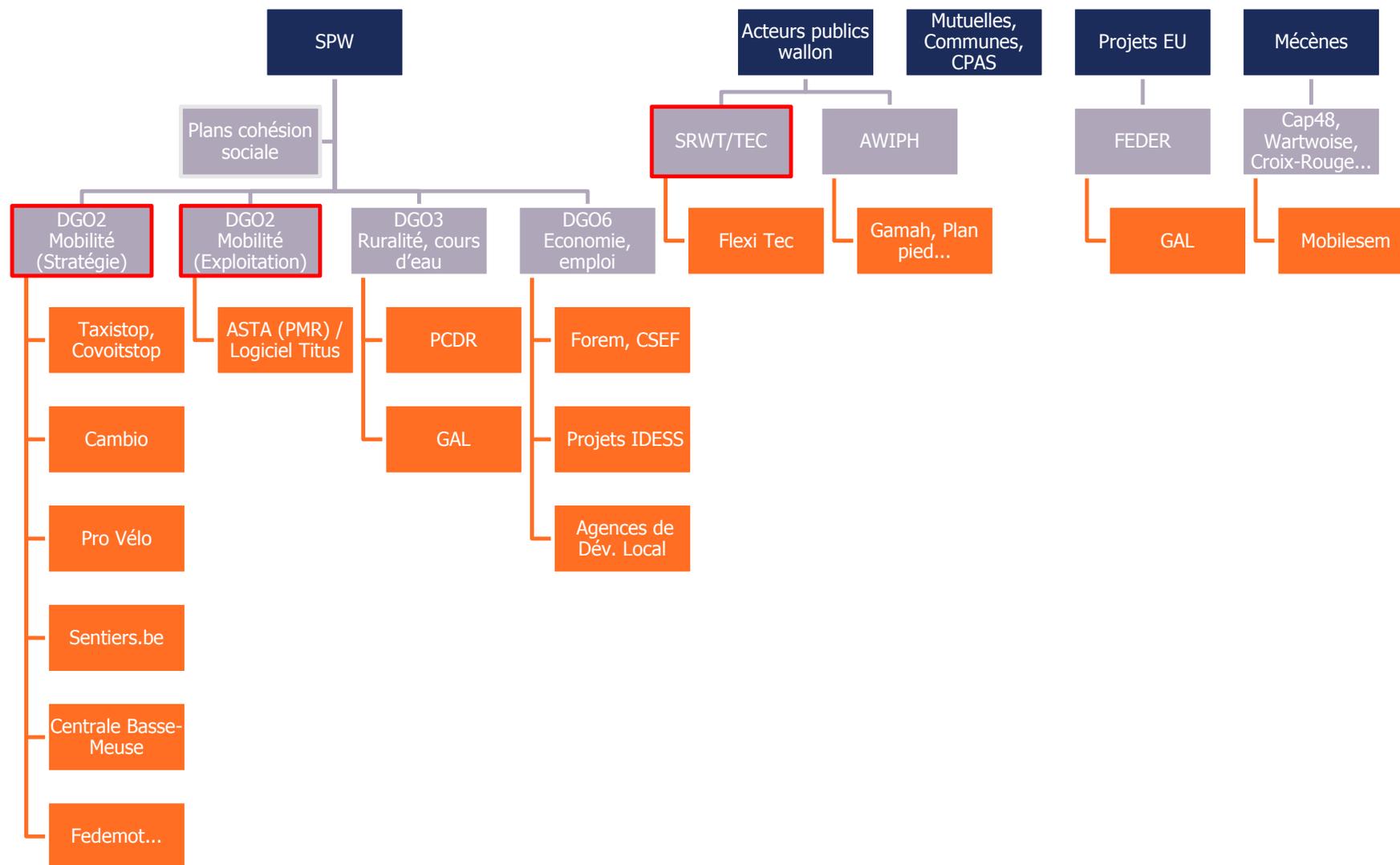


Figure 8 Principales sources de financement, et quelques-uns de leurs projets. Seuls les départements en rouge dépendent du ministre de la mobilité (Technum, 2015)

2.7.3 Difficulté de pérenniser les initiatives locales

La pérennisation des initiatives locales est un défi au vu des nombreuses difficultés rencontrées au jour le jour:

- Travail administratif important au dépend du travail opérationnel sur le terrain
- Financements difficiles à obtenir, concernant souvent des montants peu élevés amenant à collecter différents types des subsides pour obtenir un budget suffisant, et sur des périodes assez courtes obligeant à renouveler régulièrement les demandes avec le caractère aléatoire que cela représente
- Manque d'outils logistiques, informatiques, etc.

Cela entraîne un turn-over important, des structures disparaissant régulièrement avec une perte des connaissances et de l'expérience accumulées, et de nouvelles voyant le jour recommençant le travail depuis le début.

Exemple du service FlexiTEC

Les services locaux très divers de transport à la demande sont souvent peu structurés, réservés à certaines catégories de personnes et demandeurs de soutien. FlexiTEC vient en soutien à ces opérateurs locaux.

FlexiTEC = la combinaison du TEC & des services locaux

Il est conçu de manière à :

- répondre aux besoins de déplacements diffus des personnes en milieu rural ;
- permettre l'autonomie des opérateurs de transport ;
- être complémentaire à l'offre des lignes TEC classiques (non concurrente). Le client est pris en charge à l'adresse de son choix et est déposé à un arrêt TEC ou SNCB.

Un budget de 150 000 a été alloué aux projets retenus par FlexiTEC en 2014.

2.7.4 Une coordination indispensable

Il convient de déterminer les besoins afin d'y répondre de façon appropriée, en utilisant mieux les ressources. Cet objectif ne peut être réalisé que par la coordination des projets de mobilité aujourd'hui disparates, par une entité qui développe une vision d'ensemble et assure le partage de l'information et l'échange de bonnes pratiques par des moyens de communication intégrés.

3. LES CATÉGORIES DE TRANSPORT DISPONIBLES EN MILIEU RURAL

L'étude a montré qu'il était nécessaire d'établir une structure et hiérarchisation des différents services de transports disponibles en milieu rural en Wallonie. Cette hiérarchisation doit être reconnue et acceptée par tous les acteurs, ceci afin de « parler la même langue ». Elle doit permettre de classer tous les types d'IMRA.

Le tableau suivant a été confronté à de nombreux acteurs et validé par ceux-ci. Tous les types d'IMRA y sont répertoriés, ainsi que l'offre globale sur le territoire.

Il est à noter que les structures locales existantes regroupent des IMRA relevant généralement de différentes catégories. Presque toutes sont actives, entre autres, dans le domaine «0. Mobilité citoyenne», par des projets de formation au permis de conduire et à l'usage des transports publics, de sensibilisation, d'organisation de covoiturage, d'autopartage entre particuliers (type Autopia), location de scooters, etc.

Catégorie	Objectif	Type de véhicule	Public cible	Opérateur(s)	Exemples d'IMRA	
0. Mobilité citoyenne						
0.1	Transport individuel	Autonomie, déplacement individuel (alternatif)	Voiture, camionnette, scooter, vélo, marche	Tous publics, parfois ciblé (demandeurs, emploi etc.)	Acteurs variés: citoyens eux-mêmes, Région wallonne, associations...	Formations: permis de conduire, apprentissage vélo, usage des TP... ; Mise à disposition de véhicules : Location de voitures, scooters ou vélos (élec.); carsharing (Cambio, Autopia et autres achats groupés de voitures...) Exmpl: Compagnons de la maison, formations Pro Velo et MobilEsem, Integra Plus, Sentiers.be...
0.2	Transport individuel "partagé"	Autonomie et optimisation de l'usage de véhicules individuels	Voiture, camionnette, vélo électrique...	Tous publics	Région wallonne (cadre), associations, entreprises, administrations	Covoiturage : Carpoolplaza (Taxistop)... Autostop: VAP, COVOIT'STOP...
1. Transport collectif régulier						
1.1	Transport collectif régulier ouvert à tous	Desserte régulière (régulier = selon un horaire prévu à l'avance)	Bus, train, véhicules min 8 places + chauffeur	Tous publics, adaptation PMR limitée	TEC, SNCB, De Lijn	Bus TEC (lignes classiques ou express), trains, Proxibus, desserte TEC P+R
1.2	Transport collectif régulier scolaire reconnu		Tous	Réservé aux élèves dont le besoin est reconnu	TEC seul ou avec partenaires, opérateurs privés	Transport scolaire (TEC, bus, taxis, véhicules particuliers, opérateurs privés...)
1.3	Transport collectif régulier réservé à un public précis		Tous	Réservé à un public précis	TEC seul ou avec partenaires, opérateurs privés	Navette Crealys (réservée au personnel du zoning), ramassage du personnel, navettes de transport d'entreprise de type GSK...
2. Transport collectif à la demande, tous publics						
2.1	Transport <u>public</u> à la demande	Desserte à la demande de pôles (desservis ou non par le transport régulier) Rabattement vers le transport public régulier Mutualisation (collecter les demandes similaires)	Tous	Tous publics	TEC, RW, sociétés de taxis, services soutenus par FlexITEC	Telbus Taxis sur l'espace public, véhicules de loc. avec chauffeur, et taxis collectifs
2.2	Autre transport collectif à la demande, non spécialisé				Pouvoirs locaux (communes, CPAS...), ASBL, Croix-Rouge...	TaxiCondruces, bénévoles, Vervi.bus, Télé-Service Plombières, nombreux CPAS, parfois véhicules adaptés PMR Certains Transport d'intérêt général (STIG): taxis opérés par commune, CPAS... Tarif max 0,33€/km

3. Transport à la demande, individuel spécialisé						
3	Transport à la demande, individuel spécialisé (y compris STIG)	Déplacements à la demande nécessitant un véhicule et/ou accompagnement adapté Mutualisation (collecter les demandes similaires)	Tous, adapté PMR ou chauffeur formé à l'accompagne ment	PMR (y c. seniors) et public fragilisé (y compris personnes nécessitant un cognitif ou médical)	Associations...	Véhicules sanitaires légers (VSL); Véhicules adaptés PMR (lourd ou léger); Ambulances; Chauffeur formé à l'accompagnement de personnes fragilisées...; Chauffeur avec brevet secouriste; Exemples: Télé-Entraide Herve, Alteo, Taxi Seniors (Beauchevin), bus "Bon pied bon oeil", centrale des moins mobiles de MobilEsem
4. Transport à la demande occasionnel (Art. 14)						
4	Transport collectif occasionnel privé	Excursions occasionnelles	Véhicule min 8 places + chauffeur	Tous publics (groupes)	Privé (autorisation fédérale)	Autocars pour excursions de groupes à la mer, concert, matches de foot

4. PISTES DE RECOMMANDATIONS

La présente étude a débouché sur une note stratégique reprise en annexe. Ci-dessous nous abordons quelques points plus en détail.

4.1 Objectifs

L'objectif premier pour la Région wallonne est de développer des alternatives de mobilité en milieu rural (IMRA) pour compléter l'offre de transport collectif régulier ou favoriser l'accès à celui-ci.

Cela passe par :

- ➔ Un inventaire des IMRA existantes
- ➔ La pérennité des IMRA existantes
- ➔ Une valorisation et optimisation des structures, équipements, bonnes pratiques
- ➔ Le développement de nouvelles IMRA et de nouveaux types d'offre de transport

Il convient de déterminer les besoins afin d'y répondre de façon appropriée, en utilisant mieux les ressources, compte tenu des nombreuses IMRA existantes et de leur grande variété. Cet objectif ne peut être réalisé que par la coordination des projets de mobilité aujourd'hui disparates, par une entité qui développe une vision d'ensemble et assure le partage de l'information et l'échange de bonnes pratiques par des moyens de communication intégrés. La mise en place d'une coordination s'avère donc indispensable pour offrir des services de mobilité cohérents et efficaces en milieu rural.

Coordination à deux niveaux

Pour répondre au mieux aux réalités du terrain, cette coordination doit s'effectuer sur 2 niveaux bien distincts.

- **Un niveau territorial (supralocal)** : un coordinateur territorial (CT) connaissant le territoire et ses difficultés ou manques, proche des acteurs de terrain, en contact direct avec les IMRA et connaissant leur façon de fonctionner...
- **Un niveau régional** : un coordinateur wallon (CW) assurant une mise en réseau des coordinations territoriales, permettant un appui logistique/informatique, faisant le relais avec les pouvoirs subsidiants et les différents services du SPW, qui définirait les grandes lignes de la stratégie de mobilité rurale...

4.2 Organigramme proposé

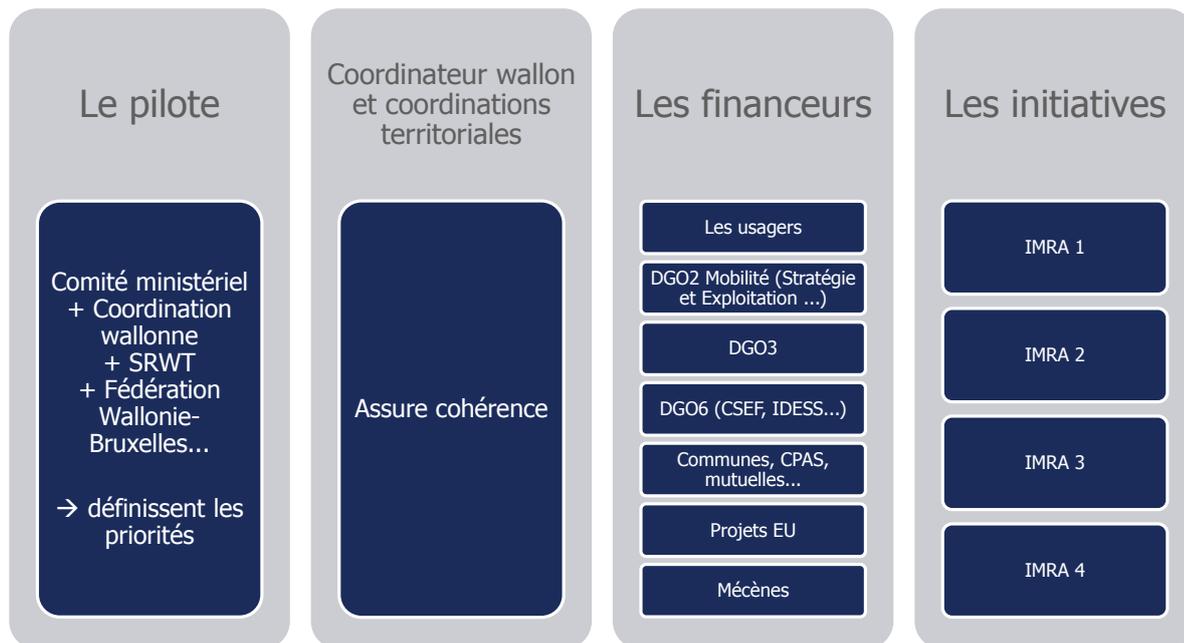


Figure 9 Rôles des différents niveaux

Les différents niveaux sont décrits ci-dessous, de droite à gauche.

4.2.1 Les initiatives de mobilité rurale alternatives (IMRA)

4.2.1.1 Type de service

Comme expliqué en amont il s'agit essentiellement :

- De transport sur demande individuelle (parfois avec des véhicules adaptés) généralement réservé à un public-cible : des taxis sociaux, de transport médical, ainsi que les outils de gestion de ces transports à la demande
- De covoiturage ou d' « autostop organisé », et les outils de gestion et de coordination
- D'initiatives qui promeuvent la mobilité douce
- De transport collectif de proximité

Par extension il s'agit également d'initiatives liées à la problématique de la recherche d'emploi et de la réinsertion :

- Mise à disposition de deux-roues, voire de voitures
- Formation au permis de conduire théorique et pratique (auto, moto) et à l'apprentissage du vélo
- De formation à l'usage des transports (se repérer, lire un horaire, un tarif, un plan), production de fiches d'accessibilité multimodale
- De sensibilisation

Toutes ces IMRA peuvent se retrouver dans le tableau des catégories de transport dans les catégories 0, 2 et 3.

4.2.1.2 Rôle des IMRA

Il est important que ces initiatives soient complémentaires aux services de transport structurants, niveau 1 dans le tableau des catégories de transport, et ne fassent pas doublon ou concurrence.

Leur rôle se résume donc par une offre de transport :

- Soit rabattant vers le transport collectif régulier
- Soit permettant une liaison origine-destination directe :
 - Sur des zones ou à des périodes non prises en charge par le transport collectif régulier ;
 - Pour des services spécifiques non proposés pas le transport collectif régulier, et des personnes requérant un accompagnement spécifique.

4.2.1.3 Pourquoi intégrer une structure de coordination ?

Les IMRA ont l'habitude de travailler de façon autonome et indépendante. Quels sont les incitants à intégrer une structure de coordination et à jouer le jeu alors que rien ne les y oblige dans un premier temps ?

Avantages à court terme :

- Reconnaissance de l'initiative et publicité de celle-ci
- Soutien administratif
- Networking et échange de bonnes pratiques
- Relais vis-à-vis des administrations et des pouvoirs subsidiant
- ...

Envisageable à long terme :

L'intégration de l'IMRA à une coordination territoriale pourrait devenir un critère obligatoire pour l'obtention de subsides publics.

4.2.2 Les financeurs

Comme nous l'a montré le tableau des financeurs (voir Figure 8), ceux-ci sont variés, et on constate que seule une partie d'entre eux relève du ministre de la mobilité. Voici les principaux financeurs des IMRA :

- Service public de Wallonie
 - o Plans de cohésion sociale
 - o DGO2 Mobilité (Stratégie et Exploitation)
 - o DGO3 Ruralité
 - o DGO6 Economie, emploi
- Autres acteurs publics wallon : SRWT/TEC, AWIPH
- Communes, CPAS
- Mutuelles
- Projets européens
- Mécènes (CAP48...)

Les financeurs relevant de la Région wallonne et de la Communauté Wallonie-Bruxelles doivent s'assurer que les projets sélectionnés répondent aux priorités définies par le « Pilote » (voir plus bas). Il convient d'éviter de (re)démarrer des projets qui se sont déjà révélés infructueux (VAP...). Pour cela, la consultation de la Coordination wallonne est nécessaire. Celle-ci consultera/informera à son tour la Coordination territoriale concernée.

Les autres financeurs (mécènes...) peuvent s'assurer de la pertinence des projets en contactant le Coordinateur wallon ou territorial. La coordination wallonne leur apporte une aide à la décision dans le cadre de la sélection des projets.

4.2.3 Coordinations territoriales (CT)

Objectifs principaux :

- Optimisation des IMRA afin qu'elles soient complémentaires entre elles et avec les transports collectifs réguliers
- Soutien et pérennisation des structures locales

4.2.3.1 Tâches

Il y a plusieurs coordinations territoriales, chacune desservant un territoire. Elles ne couvrent pas nécessairement toute la Région wallonne.

A priori, la coordination territoriale n'a pas de rôle opérationnel. Ce sont les IMRA elles-mêmes qui assurent ces rôles : organisation des transports, formations, location, communication sur leurs services, centrale d'appel... Gardons à l'esprit que le Coordinateur territorial doit faire gagner du temps aux IMRA de sa zone, et leur permettre de faire leur métier dans les meilleures conditions.

En premier lieu la CT assure les rôles suivants :

- **Etablir le cadastre des IMRA et des outils** : la première mission de la CT est d'identifier et d'inventorier les IMRA sur son territoire, les services, les tarifs, les outils, les groupes-cibles, et d'actualiser ces données. Elle fait remonter l'information vers la CW et vers les opérateurs.
- **Se faire connaître des IMRA** : il est important pour la CT de se faire connaître sur son territoire, d'apporter rapidement une plus-value, de mettre en avant les avantages à faire partie de cette structure et au final d'inciter les IMRA à entrer dans la coordination et à partager leur expérience et leur savoir-faire.
- **Assurer la mise en réseau des acteurs locaux** : la CT connaît tous les acteurs de «son» territoire : IMRA, communes et CPAS, organismes d'insertion socio-professionnelle, mutualités, syndicats, maisons des jeunes, associations de bienfaisance (Rotary...) et autres mécènes, centres de formation... Elle s'assure que ces acteurs se connaissent et elle encourage les collaborations.
- **Optimiser l'offre de transport** : afin d'optimiser les budgets obtenus, le CT diffuse les bonnes pratiques et encourage le réseautage (networking) et les synergies auprès des IMRA membres de sa coordination. Il tente de mutualiser l'offre de transport sur le terrain. Pour cela, il a également un rôle de mise en réseau des pouvoirs subsidiaires locaux (en particulier les communes et CPAS, mais aussi les fonds privés locaux) pour les encourager à travailler ensemble et à offrir davantage de services à un niveau territorial plus large, adaptés aux besoins et performants.
- **Offrir un soutien administratif et conseiller les IMRA** : L'important pour les IMRA est de disposer d'un interlocuteur capable de saisir les subtilités des réalités de terrain et qui soit disponible pour apporter une aide spécifique, pour que tous gagnent en temps et en efficacité.
Le coordinateur territorial connaît bien le travail des IMRA et a une expertise locale en matière de mobilité. Il connaît également les services et les outils existants dont les IMRA pourraient bénéficier et les accompagne sur le plan administratif. Il connaît enfin les besoins de son territoire. Il peut recevoir les propositions d'IMRA, et les objectiver. Il compare avec les services existants, propose des adaptations. Le Coordinateur territorial a un rôle de conseiller et de facilitateur auprès des porteurs de projets.
- **Assurer l'interface avec la coordination wallonne (CW)** : la CT fait remonter les problèmes et les bonnes pratiques/outils auprès de la CW et dans le sens inverse applique la vision régionale à son territoire.

- **Sensibiliser au niveau local** : si une communication générale est nécessaire au niveau régional, il reste indispensable de concevoir des campagnes de sensibilisation au niveau local, tenant compte de la demande et de l'offre spécifiques, à une échelle territoriale pertinente. L'initiateur n'a pas été défini à ce stade. Il peut s'agir d'une campagne menée par une IMRA précise, ou au niveau de la CT, ou de plusieurs CT. Il convient surtout de travailler sur un territoire pertinent, au moyen d'une communication ciblée.

A terme la CT devra assurer également les rôles suivants :

- **Faciliter la création de nouvelles IMRA** : le CT, connaissant l'offre actuelle et les besoins de son territoire, a un rôle de conseiller. Il sera attentif à rencontrer également les besoins des populations en zones d'habitat permanent. Il signale à la CW les besoins non rencontrés et propose la mise en place d'IMRA répondant à ces manques. C'est ensuite un facilitateur auprès des porteurs de projets. Il reçoit les demandes d'IMRA et les objective. Il compare avec les services existants et propose des adaptations si besoin. Il informe sur les différents financements, et soutient le demandeur pour monter son dossier. Si le dossier arrive « mal ficelé » au pouvoir subsidiant, celui-ci en informera le CT afin d'améliorer le travail la prochaine fois.
- **Remettre un avis (consultatif)** : le CT est en première ligne pour donner un avis non contraignant sur la pertinence et la faisabilité d'une IMRA. Le CT est contacté par la coordination wallonne lorsque celle-ci doit se prononcer sur une demande de subsides pour une IMRA de la zone concernée.
- **Soutien à la sélection et à la diffusion d'outils informatiques** : le CT fait remonter les besoins d'outils et de logiciels, à développer en commun au niveau régional pour bénéficier de synergies.
- **Veille prospective** : les IMRA et les coordinations peuvent apprendre beaucoup des expériences étrangères. Le CT (et le CW) se tiennent au courant des initiatives menées dans les pays voisins, confrontés aux mêmes défis.

Certaines tâches sont par contre à éviter :

- **Le rôle de CeM** : La coordination territoriale ne doit pas jouer le rôle du conseiller en mobilité (CeM) pour les communes. Le coordinateur peut être impliqué dans des projets communaux (nouvelles IMRA, PCM, plans divers), mais il faut éviter qu'il soit submergé par des demandes relevant des compétences d'un CeM : adaptation de voiries, gestion du trafic, sécurité routière...
- **La question du contrôle** : le CT ne peut pas endosser un rôle de contrôle. Celui-ci reste dans les mains du pouvoir subsidiant. Les contrôles sont d'ailleurs déjà nombreux et chronophages. Le rôle du coordinateur territorial doit rester positif. De même, si le coordinateur territorial peut donner un avis sur la pertinence d'une IMRA, il ne peut décider de l'exclure de la CT. Il doit plutôt guider les porteurs de projet pour qu'ils mettent en place des services pertinents.

4.2.3.2 Mise en place

Dimension du territoire

Comme nous l'avons vu au point 2.5, il s'avère difficile d'établir une division théorique du territoire wallon pouvant correspondre aux besoins et réalités. La taille du territoire à couvrir par une coordination territoriale ne peut donc pas être précisément définie et doit s'adapter selon le contexte local. Les expériences montrent que **la couverture de 10 à 20 communes** constitue une bonne échelle pour une coordination territoriale.

→ Le minimum de 10 communes permet une coordination digne de ce nom, le maximum de 25 communes évite de travailler sur des territoires trop larges qui ne permettent plus d'avoir la connaissance des acteurs et du terrain

Structure

La coordination peut être assurée par tout type de structure : ASBL, CPAS, intercommunale... Mais pour bénéficier du Décret associatif (voir p. 41) il faut être une ASBL. L'avantage est que le fonctionnement d'une ASBL répond aux besoins de la CT : elle se dote d'un Conseil d'administration (CA) où sont représentés les membres (communes, IMRA, CSEF local, taxis sociaux...) et éventuellement d'un bureau restreint composé du Coordinateur territorial et de quelques personnes-clés, tandis que tous les acteurs peuvent prendre part aux Assemblées générales (AG). Les différentes CT pourront copier/coller les statuts, les objectifs sont identiques.

Les non-membres (TEC...) signeraient une sorte de Charte de collaboration.

Il y aurait des réunions de suivi/coordination tous les trois mois, et des rencontres concernant la stratégie en fonction des besoins.

Le profil du coordinateur territorial

Le rôle du coordinateur territorial exige de multiples compétences. Ses connaissances du terrain et éventuellement ses compétences actuelles de coordination, ne suffiront pas. Les CT doivent bénéficier d'une bonne formation complémentaire.

Impartialité : si le coordinateur territorial est lui-même porteur de projet ou coordinateur de quelques IMRA, la question de son indépendance se pose. Comment le coordinateur territorial pourrait-il soutenir, en toute indépendance, des initiatives en-dehors de sa propre organisation? La coordination territoriale doit être perçue comme neutre et reconnue comme légitime. La possibilité pour une IMRA d'introduire une plainte auprès du Coordinateur wallon est à envisager.

Démarrer les premières CT – projets pilotes

Les premières coordinations territoriales pilotes devraient être assurées par des structures existantes, déjà présentes sur le terrain et déjà en relation avec des acteurs locaux. De nombreuses organisations assurent déjà la coordination de plusieurs projets de mobilité alternative (souvent parmi d'autres missions, généralement d'insertion socio-professionnelle).

Les avantages à être reconnu comme CT :

- Représentation à la CW
- Retour d'expérience
- Subside à définir (voir ci-dessous, financement)
- ...

Selon l'expérience du terrain, la taille de ces structures existantes pourra varier pour s'adapter au mieux au contexte local.

Plutôt qu'un appel à projet, nous recommandons d'utiliser le « décret associatif » ou un dispositif similaire, pour mettre en place les CT. En effet, celui-ci est plus pérenne, et il s'adresse aux structures existantes. Le décret associatif est décrit en détail ci-dessous (p.41)

MobilESEM: Coordination territoriale pilote 2014-2015

L'A.S.B.L Mobil ESEM a débuté ses activités en 2012. Son champ d'action couvre le sud de l'entre Sambre-et-Meuse, soit 12 communes réparties sur les provinces de Namur et du Hainaut. Elle offre des services variés : permis B, centrale de mobilité (information sur les itinéraires, les tarifs, les services de transport à la demande...), etc.

Mobil ESEM a été choisie par le SPW comme coordination territoriale pilote, et bénéficie pour cela d'un soutien spécifique pour les années 2014 et 2015

Les objectifs prioritaires de cette première coordination territoriale pilote sont :

- inventorer les IMRA au sein des 12 communes, et des communes voisines tant en Wallonie qu'en France;
- coordonner les IMRA afin de maximiser l'offre de mobilité durable pour tous publics;
- étudier la faisabilité de créer des services complémentaires à l'offre TEC et SNCB actuelle;
- grouper les communes qui veulent collaborer en matière de mobilité au sens large;
- développer un centre d'appel afin de répondre (par téléphone, e-mail...) aux demandes locales spécifiques auxquelles le centre d'appel InfoTEC ne peut répondre, en dirigeant en priorité les demandes vers l'offre de transport régulier et les modes actifs;
- sensibiliser, informer le public en organisant des campagnes d'information locales en utilisant en priorité les supports et outils existants développés au niveau régional;
- faire remonter les bonnes pratiques et feedback vers la future coordination régionale;
- faire remonter les besoins d'outils et de logiciels, à développer en commun au niveau régional pour bénéficier de synergies;
- signaler à la future coordination wallonne les besoins non rencontrés et proposer la mise en place d'IMRA répondant à ces manques.

À Moyen – long terme

Identifier progressivement les zones non couvertes par une coordination et analyser la demande de coordination

- Inciter certaines zones à incorporer des CT existantes limitrophes
- Encourager la création d'une nouvelle CT couvrant la zone

Financement

Les CT doivent être financées sur des périodes suffisamment longues permettant d'effectuer un travail de fond et évitant les démarches administratives annuelles. Nous recommandons au minimum un subside pour l'emploi d'une personne à mi-temps. Le financement d'un plein temps doit bien sûr être envisagé si le travail de terrain le justifie. Les projets pilotes permettront d'évaluer le type et la grandeur du financement.

Voici deux mécanismes à garder à l'œil :

Le « décret associatif »

Dans sa Déclaration de Politique Régionale 2014-2019 (DPR), le Gouvernement wallon a intégré un chapitre « XII. Associatif » en trois points : mettre en œuvre la charte associative, soutenir l'action associative et encourager le volontariat. Il reprend certains éléments du « décret associatif » prévu par la DPR 2009-2014, comme l'instauration d'un guichet unique pour les demandes de subventions des associations. La DPR 2014-2019 insiste sur la simplification administrative, permettant de « libérer du temps de travail au sein des associations afin qu'elles se concentrent sur leurs missions principales. »

La DPR 2014-2019 prévoyait d'instaurer un système de reconnaissance des associations environnementales par la Région wallonne, et de mettre en place un subventionnement structurel de ces associations environnementales.

Appel à projet « Coordinations de mobilité rurale alternative »

Les CW/CT sont mentionnées dans la DPR pour financer des projets de CT. Il faudra des moyens spécifiques. Un budget avait été alloué à des projets-pilotes en 2014 (MobilESEM et FlexiTEC).

La prochaine étape s'attachera à rédiger le cahier des charges pour les appels à projets futurs.

Charte avec les IMRA

Une charte fixe les modalités de la collaboration et les engagements de chacun : le responsable de l'IMRA s'engage à tenir le CT informé de ses services et de ses activités, à partager son expérience et les outils qu'il a développés, à collaborer avec les autres IMRA pour développer une offre complémentaire et non concurrente. La CT s'engage à faire bénéficier le porteur de l'IMRA de ses compétences et de son soutien, à le mettre en contact avec des personnes pertinentes, à l'aider à pérenniser ses activités.

4.2.4 Coordination wallonne (CW)

Mise en place

Il y a une seule « Coordination wallonne » pour toute la Wallonie. Il s'agit d'une plate-forme composée de :

- Un coordinateur principal à plein temps qui ferait partie de la DG02 du SPW (direction de la planification de la mobilité – DPM- ou direction du transport de personnes - DTP).
- Un comité d'accompagnement qui se réunit tous les 2-3 mois comprenant : les CT, la SRWT, de représentants des pouvoirs subsidiants et du cabinet en charge de la mobilité.

Le coordinateur wallon est membre du Conseil Consultatif de la Mobilité et des Transports mis en place dans le cadre du projet de Plan régional de mobilité durable (PRMD). Il travaille temps plein et dispose d'un budget pour ses tâches opérationnelles (outils IT, supports de formation, campagnes...)

Tâches

A court terme :

- **Suivre et mettre à jour le cadastre des IMRA établis par les Coordinations territoriales**
- **Mettre en réseau les CT, faciliter les synergies** : les CT sont des « officiers de liaison » entre leurs IMRA, les autres CT et l'administration régionale. La CW est un lieu d'échange des bonnes pratiques et des outils (procédures, templates, outils informatiques, brochures, textes de communication, formulaires...). Ainsi on évite que chacun développe ses outils séparément, la CW permet d'augmenter l'expertise et l'efficacité des services. La CW peut proposer des **logiciels et outils informatiques intégrés**. Il est également possible d'envisager des achats groupés d'outils et de technologies qui permettront aux associations de faire des économies conséquentes (par exemple, structure et support pour un site internet, système de réservation de véhicules et de chauffeurs, comptabilité...). La CW peut également proposer des **synergies pour les formations au public**, telles que l'apprentissage de l'usage des transports publics (se repérer, lire un horaire, etc.), du vélo ou le permis de conduire. En effet, on peut imaginer un contenu développé au niveau régional,

pour que chacun ne refasse pas le travail dans son coin. Le contenu serait déclinable en version locale si nécessaire.

- **Mise en réseau des pouvoirs subsidants et spécialisation des subsides :** progressivement, la CW régionale doit identifier les différents types de subsides, et encourager les synergies pour que les financements soient mieux alloués. La CW propose que chaque pouvoir subsidant se « spécialise » dans la subvention de quelques types projets. Elle permet ainsi de structurer les subsides et de clarifier leur domaine d'application. L'objectif est de mieux utiliser l'argent public, mais aussi de pérenniser les financements car la CW doit défendre les IMRA. Par exemple, en marge de leurs propres services, certaines mutualités offrent des services de transport, mais ceux-ci sont réservés à leurs membres. Pour obliger tous les pouvoirs subventionnant à « jouer dans le jeu », il faut probablement travailler au niveau des modalités d'agrément. Dans un premier temps la CW devra se concentrer sur les subsides d'organismes régionaux.

Le travail de structuration et de spécialisation des subsides est plus complexe et plus délicat avec les communes et CPAS, en raison de la multiplicité des acteurs. Pour ce cadastre des subsides locaux, il faudra compter sur l'aide des CT.

- **Faciliter et accompagner la mise en place des CT**
 - Identifier les structures existantes pouvant constituer les premières CT
 - Définir les critères d'attribution pour la sélection des coordinations territoriales (établir CSC)
- **Rôle d'avis (consultatif) auprès des organismes subsidants :** la CW devra assurer un rôle de conseil/avis non contraignant auprès des organismes subsidant concernant la pertinence et la viabilité d'une IMRA pour l'obtention de subsides. La CW prendra notamment contact avec la CT concernée par l'IMRA en demande de subsides afin d'avoir une analyse plus adaptée aux problématiques locales. L'organisme subsidant reste seul à juger de l'octroi du subside.
- **Participer à l'élaboration d'une politique régionale en matière de mobilité rurale :** au sein du « Pilote », définir les priorités et la vision régionale. Transmettre cette vision aux CT et IMRA ainsi que les priorités pour les services à offrir.
- **Evaluer les CT** afin de vérifier leur bon fonctionnement

A plus long terme :

- **Identifier les CT manquantes**
- **Informers les CT des appels à projet européens et autres sources de financement**
- **Définir les critères d'évaluation des IMRA**

Nous avons vu que le pouvoir subsidant reste seul à juger de l'octroi du subside. Cependant la CW formulera un avis consultatif. Pour le formuler, elle devra définir des critères d'évaluation des IMRA réalistes (coût voyageur-km, rôle social... voir point 4.4)

- **Identifier les besoins non satisfaits par le « transport public régulier »**
 - En termes géographiques : avec l'aide des CT, assurer une couverture de tout le territoire y compris les zones d'« habitat permanent dans les équipements touristiques », éviter les « zones d'ombre » et, au contraire, les double-emploi ;
 - En termes de public-cible : public demandant un matériel adapté (et jusqu'où) ou médicalisé (certaines personnes ne peuvent utiliser les TEC ou la SNCB, ne peuvent se déplacer à vélo, ou rencontrent des difficultés à prendre des transports lorsqu'ils ne les connaissent pas) ;
 - Sur base de cette identification des besoins, proposer la mise en place de services sur certaines zones.

- **Réfléchir à une tarification cohérente.**

- **Initier les innovations en matière de mobilité en milieu rural** : Être un relais vis-à-vis des universités et cellules de recherche / partenariat ; Suivre proactivement les projets mis en place en-dehors de la Région wallonne.

4.2.5 Le pilote

A intervalle régulier (annuellement ?) le « Pilote » définit les priorités en matière de mobilité alternative. Ce Pilote est composé d'un Comité ministériel (ministres ayant dans leurs compétences la mobilité, l'emploi, la ruralité, les personnes handicapées...), du Coordinateur wallon, de la SRWT, d'un représentant de la Fédération Wallonie-Bruxelles...

4.3 Les centrales d'appel, les points de contact et les sites internet

Numéro d'appel régional unique

A terme, il convient de mettre en place une centrale d'appels régionale, un numéro unique où le public peut s'adresser pour tout renseignement concernant ses déplacements.

Les demandes sont dirigées en priorité vers l'offre régulière existante, les modes actifs, voire le covoiturage et les taxis. Si nécessaire, le centre d'appel redirige le demandeur vers une centrale de réservation de sa zone, pour des demandes locales spécifiques.

L'intégration de l'information est cruciale. Il convient de collecter et s'assurer de la mise à jour des données. L'information disponible au SPW doit être exploitée (demandes d'agrément mentionnant les détails du service, etc.) et entrée dans la base de données.

Cette centrale d'appel régionale permet d'alléger les centrales d'appels locales, qui peuvent se concentrer dès lors sur les demandes spécifiques.

La formation des répondants est importante. Outre leurs connaissances des solutions de transport, les opérateurs du centre d'appel doivent être formés à répondre aux demandes de personnes fragilisées, et connaître les besoins spécifiques des PMR.

Site InfoTEC régional élargi

Le centre d'appel général est couplé à un site internet basé sur les mêmes bases de données et fournissant les mêmes informations. Cet « InfoTEC élargi » est un site internet complet reprenant toutes les informations de mobilité (TEC, SNCB, IMRA), intégrant les informations publiées par les coordinations territoriales. A terme il doit offrir un outil de recherche de toutes les possibilités pour un trajet précis, y compris le covoiturage et les modes actifs. Si le moteur ne trouve pas de solution, il invite le demandeur à appeler le centre d'appel régional.

Les points de contact locaux

Il s'agit des points de contacts locaux de toutes sortes : secrétariat, personne de contact, centrale de réservation spécifique à des services locaux, éventuellement CPAS... Ces points de contacts restent nécessaires, en raison de la spécificité et de la personnalisation de certains services, pour lesquels l'information est trop variable et ne peut pas, de façon réaliste, être centralisée : horaires variables, recours à des bénévoles, personne mettant un véhicule adapté à disposition sur certaines plages horaires... Parfois il s'agit d'une seule personne, point de contact pour la réservation d'un véhicule, pour l'organisation de covoiturage...

Un secrétariat ou une centrale de réservation ne sont pas forcément liés à une coordination précise. Il est envisageable que plusieurs CT organisent un point de contact commun (secrétariat, personne référente, centrale de réservation...), afin de ne pas disperser leurs moyens.

Pour rappel, il convient que les points de contact locaux orientent d'abord le public vers l'offre de transport régulière avant d'offrir un transport à la demande. Après analyse de la demande, le point de contact local :

- Identifie que la demande peut être rencontrée par l'offre régulière → Il transfère l'appel au numéro rappel. Ceci lui permet de gagner du temps et de se concentrer sur les demandes spécifiques aux services locaux ;
- Identifie que le service nécessaire est un service local (location de véhicule, taxi social, navette du CPAS...), il fournit les informations, procède à la réservation...

Les sites internet locaux

Selon leurs besoins, les IMRA et les coordinations territoriales continueront sans doute à maintenir leur propre site internet. Il convient de s'assurer que les informations publiées localement sont également reprises et mises à jour dans la base de données régionale, qui est utilisée par le site InfoTEC élargi et par la centrale d'appels régionale.

Les autres points de contacts

Le public n'est pas forcément au courant de l'existence du numéro d'appel régional ou d'une centrale de réservation locale. Un demandeur peut s'adresser naturellement à un point de contact proche de lui. Cela sera entre autres le cas de personnes fragilisées qui sont rapidement désorientées lorsqu'elles s'adressent à des services d'information généralistes. On entend par points de contact proches : la commune, le CPAS, les associations, les IMRA... Ceux-ci doivent eux-mêmes rediriger les demandes vers le numéro d'appel régional ou la centrale d'appel local, qui disposent des informations à jour.

4.4 Critères d'évaluation des IMRA

L'évaluation avant le démarrage, mais aussi en cours de projet, permet de corriger la stratégie, voire d'abandonner certaines actions au profit d'autres. La coordination wallonne donnera un avis consultatif, sur base de critères. Elle invite les pouvoirs subsidiants à utiliser cette grille.

Les critères varient fortement en fonction de l'objectif poursuivi, par exemple la mise à l'emploi, et des services offerts, par exemple le transport, la mise à disposition de véhicules, la formation...

Principes

1. Les services doivent être complémentaires à des services existants (donc non déjà assurés par les réseaux structurants existants, ni par une autre IMRA)
2. Les services doivent répondre aux priorités établies par le Pilote
3. L'IMRA doit être viable, et sa structure de financement doit être solide, pérenne
4. Le potentiel d'utilisateurs (public cible) doit être suffisant
5. Les coûts doivent être maîtrisés

Critères d'attribution à définir

Pour chacun des principes ci-dessus, il conviendra de convenir d'indicateurs

1. Vérification des IMRA existantes similaires, pour du transport à la demande: vérifier si un rabattement vers les transports publics n'est pas plus pertinent, etc.
2. Identifier le nombre d'années de fonctionnement que le financement permet; à partir de quand un service est-il considéré comme viable ?
3. Objectif rencontré ? : mise à l'emploi, accès aux soins, faire ses courses... ?
Quelle est la zone couverte ?
Comment le public-cible sera-t-il informé de l'existence du service (Qualité de la communication, degré de notoriété)?
4. Estimation du futur coût par usager, coût au kilomètre, coût par personne formée ou embauchée, autre
5. Vérification de la dimension rurale, du nombre de communes/territoire desservis...

Il est également demandé de suivre une série d'indicateurs statistiques, comme l'âge et le profil des usagers.

Ces critères d'évaluation seront précisés dans le cahier des charges pour les appels à projets « Coordinations territoriales de mobilité rurale ».

4.5 Exemples de processus au sein de la structure proposée

Voici comment pourraient se dérouler certains processus :

Exemple de processus 1 : Définition des priorités pour les coordinations territoriales

Un plan d'action au niveau régional est établi par le Pilote (Comité ministériel, Coordinateur wallon...). Ensuite, les coordinations territoriales adaptent ce plan d'action à leurs spécificités locales, elles se l'approprient. Les différents plans d'action sont revus et centralisés par la CW.

Exemple de processus 2 : Traiter une demande de création d'une nouvelle IMRA

On étudie le cas d'un porteur de projet qui a une idée d'IMRA. Nous identifions comment et par qui la demande va être traitée.

Le porteur de projet consulte le Coordinateur territorial. Il explique le diagnostic qu'il a établi, les besoins identifiés et la solution qu'il veut apporter avec sa nouvelle IMRA. Le CT objective, il contextualise, il apporte son analyse et les solutions existantes. Il propose éventuellement des adaptations, puis aide au montage du dossier. Idéalement il faudrait tendre vers un système de dossier unique, pour ne pas devoir introduire un dossier sous plusieurs formes différentes pour différents subsides, comme cela se fait actuellement. Un processus similaire vient d'être lancé (2014) pour les organisations environnementales, par le biais du « décret associatif » (voir p. 41)

Ensuite, le dossier de demande de soutien est déposé auprès de la CW. La CW analyse la pertinence et la viabilité de l'IMRA. Enfin elle dirige le dossier vers le ou les organismes subsidiaires compétents (en supposant une spécialisation des subsides), accompagnée de son avis (consultatif). Il y a donc bien une seule demande en ce qui concerne les subsides de la Région wallonne.

Supposons à présent que le porteur de projet ignore l'existence des coordinations locale et régionale, et qu'il s'adresse directement au pouvoir subsidiaire. Celui-ci l'informe que si son projet concerne des services de mobilité, il convient de s'adresser d'abord à la coordination wallonne de mobilité rurale. Cette dernière pourra alors aiguiller le demandeur vers sa coordination territoriale.

Exemple de processus 3: Demande de renseignement et réservation

Pour rappel, on privilégie une hiérarchie dans l'offre, en fonction des possibilités de la personne demandeuse: lignes de transport régulières, modes actifs, ensuite les formules de partage, enfin les transports à la demande personnalisés.

Comme décrit dans les tâches de la CW, il existe une centrale d'appel régionale intégrée, couplée à un site internet « InfoTEC élargi » reprenant toute l'offre existante. Ces canaux d'information généraux doivent être privilégiés. L'opérateur régional qui répond au demandeur (par téléphone ou e-mail) a à sa disposition une base de données complète de l'offre de service, y compris locale. Si la demande doit être satisfaite par un transport local spécifique, l'opérateur transfère l'appelant vers le service local (centrale locale de réservation etc.)

En parallèle, il convient de conserver des points de contact proches des usagers, afin de répondre aux demandes de personnes fragilisées qui sont rapidement désorientées lorsqu'elles s'adressent à des services d'information généralistes. On entend par points de contact proches : la commune, le CPAS, les associations, les IMRA... Ces personnes de contact sont elles-mêmes bien au courant des possibilités, et redirigent correctement les demandes.

Pour rappel, le numéro de la centrale d'appel régionale doit être communiqué en priorité.

5. ANNEXES

Annexe 1. Benchmark initiatives à l'étranger

Supra-Locale

- Régions (Auvergne,...)
- Communauté de Commune (Clermont,...)

Synthèse des services disponibles sur le territoire
Outil de recherche de trajets multimodal
Mise à disposition des horaires, tarifs, cartes

Infos essentiellement à destination du public



Réelle coordination supra-locale

La mobilité est une thématique parmi d'autres

Alterre Bourgogne

- 2000 communes
- Surface de 31.800 km² → 2 X RW
- 1.700.000 hab → RW / 2,5



- Agence régionale pour l'environnement et le développement soutenable en Bourgogne, créée en 2006
- Financée par l'Etat, le Conseil régional de Bourgogne, l'ADEME et le fonds FEDER
- Les thématiques :
 - Environnement : Biodiversité, déchets, climat, eau; gestion du territoire...
 - Energie
 - **Mobilité** - abordée surtout de manière transversale

Missions

- Observatoire et l'appui à l'évaluation des politiques publiques :
 - proposer aux décideurs des outils (indicateurs, dispositifs d'observation...)
 - améliorer l'information des pouvoirs publics
- **L'accompagnement méthodologique de projets portés par les acteurs publics :**
 - aider les porteurs de projets à concrétiser leurs actions et créer des dynamiques d'entraînement
 - généralisation de pratiques innovantes
- L'éducation relative à l'environnement :
 - développer et soutenir des initiatives relatives à la formation des formateurs et à l'éducation

L'Equipe

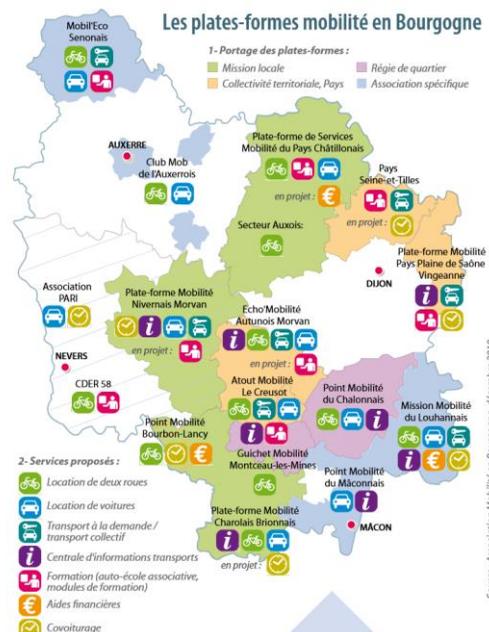
1 directeur et 12 employés CDI

→ Observation et accompagnement : 6 personnes

- Complémentarité et synergie avec l'ensemble des acteurs concernés :
 - collectivités territoriales et administrations
 - associations
 - organisations socioprofessionnelles
 - entreprises
 - professionnels de l'éducation et de la formation...

Projets sub-locaux : plateformes de mobilité

- prêt de voitures
- prêt de deux roues
- covoiturage
- transport à la demande
- accompagnement pour les épreuves du permis de conduire



En Pratique

- Soutien méthodologique
 - Vision prospective en capitalisant les opérations en projet et les études en cours
 - Valoriser les opérations innovantes pour les multiplier
 - Mise à disposition en ligne : Résumé des travaux de recherche, dossier thématique et fiches de synthèse, note méthodologique, bibliographie, diaporama,...



- Mise en place d'outil informatique mis à disposition de tout le territoire
- Passerelle avec le monde de la recherche
 - Répondre à des appels à projet en collaboration avec chercheurs
- Communication et information
 - Site internet comme centre de ressources avec deux entrées (Thèmes et Type de ressource)



- Lettre d'information distribué auprès de 600 contacts
- Relation presse: évènement ou article dans les presses locales, régionales et nationales
- E-mailings vers un public ciblé
- Publications
- Conférence annuelle sur un thème émergent

Centrale de Mobilités : Territoires très variés

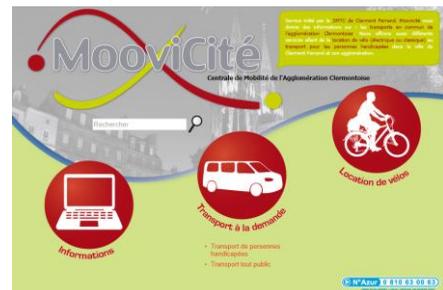
Oise mobilité	Point City Roanne	Auvergne Mobilité	Mobil'Essonne	Moovicité Com Clermont
801 512 hab	36 866 hab	1 347 387 hab	1 197 856 hab	283 200 hab
5 860 km ²	16,1 km ²	26 013 km ²	1 804 km ²	300 km ²
137 hab/km ²	2 290 hab/km ²	52 hab/km ²	664 hab/km ²	954 hab/km ²

- Mobiway - Centre de la Défense (Paris)
- Station mobile (Grenoble)
- Mobilitéitszentral (Gare de Luxembourg - Luxembourg)

+ contacts CRABE, DAMIER

Quel support pour les informations ?

- Informations et réservations via un portail web
 - Intégralité des infos et/ou liens vers les portails concernés
 - applications smartphone : permettant de consulter les horaires, trajets, perturbations etc.
- Ligne téléphonique (Call Center) → gratuit
- Point d'information et de vente sous forme de guichet
 - Borne internet mis à disposition
 - Partenariat commerçants et produits commerciaux



Quel type d'information ?

- Classique
 - Outil de recherche de trajets multimodal
 - Info-traffic en temps réel et avis de perturbations
 - Horaires et trajets pour tout type de transport collectif + calcul des tarifs
 - Localisation des points de vente + achat en ligne
 - Infos et réservation pour les transports à la demande
 - Infos sur le covoiturage : parking + plateforme + covoiturage dynamique + VAP...
 - Réseau cyclable + parking vélo
 - Infos (et réservation) sur les locations véhicule : auto/scooter/vélo + carsharing
 - Infos et réservation de transports adaptés aux PMR + Services de transport social
- En plus !
 - Relai d'informations sur la mobilité scolaire
 - Info sur le stationnement (urbain), le transport de marchandise ou le trafic aérien
 - Informations de santé publique et rappel des règles de sécurité routière : conseils d'éco-conduite, marche, vélo,...

Outil cartographique !

→ les réseaux, arrêts, P vélos, P+R, points de locations,....

The screenshot displays the 'oise MOBILITÉ' website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Contenu', 'Menu principal', 'Aide', 'Recherche', and 'E-Services'. The main header features the logo 'oise MOBILITÉ' with the tagline 'Simplifiez vos déplacements' and a photo of a bus. Below the header is a secondary navigation bar with links for 'Trajet', 'Horaires', 'Tarifs', 'Titres de transport', 'Réseaux', 'Cartes & plans', 'Infos route', 'Transport à la demande', 'Covoiturage', and 'Location 2 roues'. The main content area is divided into several sections:

- Trajet:** A search form with fields for 'Départ' (Commune, Adresse, lieu public), 'Arrivée' (Commune, Adresse, lieu public), 'Partir le' (date and time), and a 'Rechercher' button.
- Horaires:** A section for finding schedules, with fields for 'Ligne' (N° / Nom de ligne ou commune desservie), 'Réseau' (Tous les réseaux), and 'Date' (Mercredi 19 Juin), followed by another 'Rechercher' button.
- Offre de transport disponible dans l'Oise:** A map showing various transport routes and services across the Oise region, including labels for 'Réseau CG 60', 'Réseaux urbains', 'TER Région Picardie', and 'Transport à la demande'.
- Mon espace:** A user account section with a 'Votre email' field, a 'Mémoriser mon compte' checkbox, and links for 'Mot de passe oublié', 'Créer mon compte', and 'Pourquoi s'inscrire?'.
- e boutique:** A shopping cart icon and a link to 'Retrouvez toute l'info sur votre mobile!' with a mobile phone icon and the URL 'http://www.oise-mobilite.fr/mobile'.
- Actualités:** A section with a 'La 10E' article about 'Compagnie Senlis/Roissy se modernise et s'adapte aux besoins des Isariens' and a 'Covoitur'ois' article about a carpooling platform.
- Perturbations:** A section with alerts for 'Lib'Bus - Déplacement provisoire de l'arrêt Mont Renaud du 3 au 21 juin 2013' and 'T'LIB - Déplacement de...'.

Questions à se poser au niveau de la Région suite à ce benchmark !

- Mise en ligne de documents : *quid pour les boîtes à outils, Vade Mecum, rapports d'évaluation (ex:Telbus) ? Centralisation de ces docs ?*
- Disponibilité, suivi et efficacité dans le relais des infos → important pour garantir une dynamique et assurer le succès. *Quid personnel ?*
- Outils informatiques (open source): Site web, calculateur multimodal,... *Ligne de conduite de la région ? Uniformité à maintenir ?*
- Appels à projets européens (projet pilote de centrale, outils informatiques,...) : *Relais de la Région par rapport aux structures locales ?*
- Gestion des subsides/finances : *Clarification ? Centralisation et dispatching?*
- Cartographie : *Localisation sur le site web des différentes structures supra locales et locales ?*
- Communication : *Evènement, actualité*

Développements envisageables de la coordination dans le futur

- Relais pour un observatoire de la mobilité
- Relais vis-à-vis des universités et cellules de recherche / partenariat
- Suivi proactif d'outils et de projets mis en place hors RW
- Développer un site web intégrant les infos pour tout les réseaux (transport collectif, vélo, auto,...) de la RW (et alentours) ainsi qu'un calculateur multimodal
- Intégrer une cellule de travail plus large qui traiterai les différentes thématiques liée à la mobilité dans le cadre du développement soutenable (énergie, territoire,...)

Région d'Auvergne

- 1300 communes
- Surface de 26.000 km² → 1,5 X RW
- 1.400.000 hab → RW / 2,5



Budget

- Projet : 293.500 euro
- 240.500 par la Région dont 76.000 par l'UE
 - 53.000 par les 13 AOT

- La Région Auvergne a réuni les 13 Autorités Organisatrices des Transports (routier et ferré) sur un site unique Auvergne-mobilite.fr + Application Smartphone
 - regroupe l'ensemble des informations sur tous les réseaux (plans, tarifs, coordonnées des guichets, accessibilité PMR,...)
 - Trafic en temps réel
 - Calculateur multimodal
- Site comprend également les informations concernant le covoiturage et le vélo

Annexe 2. Note stratégique



COORDINATION DES INITIATIVES DE MOBILITÉ RURALE ALTERNATIVE

Note stratégique – proposition

Janvier 2015

OFFRE DE TRANSPORT EN RW

Transport collectif régulier

- Lignes structurantes et régulières SNCB
- Lignes structurantes et régulières TEC

Initiatives de mobilité rurale alternative (IMRA)

- Transport à la demande
- Solutions partagées

QU'EST-CE QU'UNE IMRA ?

Forme:

- ASBL, CPAS...

Activités:

- Nombreuses formes de transport à la demande, et leur coordination
 - taxis sociaux, minibus, chauffeurs bénévoles, véhicules médicalisés, véhicules adaptés aux PMR...
- Organisation de covoiturage, d'autostop organisé ou de voitures partagées
- Formation et sensibilisation :
 - formation à l'usage des transports publics, pour le permis de conduire théorique et pratique, apprentissage du vélo
- Mise à disposition de scooters, Ateliers et locations de vélo
- Outil de calcul et de comparaison des coûts du transport
- Information sur les services de transport disponibles (sites internet, numéro d'appel...)

Objectifs variés

Insertion sociale, mise à l'emploi, donner une alternative à la voiture

Public varié

Personnes âgées, personnes en situation de précarité sociale et économique, enfants et adolescents, PMR et plus largement tous les habitants des zones moins ou mal desservies.

CLASSIFICATION OFFRE DE TRANSPORT (1/2)

Catégorie	Objectif	Type de véhicule	Public cible	Opérateur(s)	Exemples d'IMRA	
0. Mobilité citoyenne						
0.1	Transport individuel	Autonomie, déplacement individuel (alternatif)	Voiture, camionnette, scooter, vélo, marche	Tous publics, parfois ciblé (demandeurs emploi etc.)	Acteurs variés: citoyens eux-mêmes, Région wallonne, associations...	Formations: permis de conduire, apprentissage vélo, usage des TP... ; Mise à disposition de véhicules : Location de voitures, scooters ou vélos (élec.); carsharing (Cambio, Autopia et autres achats groupés de voitures...) Exmpl: Compagnons de la maison, formations Pro Velo et MobilEsem, Integra Plus, Sentiers.be...
0.2	Transport individuel "partagé"	Autonomie et optimisation de l'usage de véhicules individuels	Voiture, camionnette, vélo électrique...	Tous publics	Région wallonne (cadre), associations, entreprises, administrations	Covoiturage : Carpoolplaza (Taxistop)... Autostop: VAP, COVOIT"STOP...
1. Transport collectif régulier						
1.1	Transport collectif régulier ouvert à tous	Desserte régulière (régulier = selon un horaire prévu à l'avance)	Bus, train, véhicules min 8 places + chauffeur	Tous publics, adaptation PMR limitée	TEC, SNCB, De Lijn	Bus TEC (lignes classiques ou express), trains, Proxibus, desserte TEC P+R
1.2	Transport collectif régulier scolaire reconnu		Tous	Réservé aux élèves dont le besoin est reconnu	TEC seul ou avec partenaires, opérateurs privés	Transport scolaire (TEC, bus, taxis, véhicules particuliers, opérateurs privés...)
1.3	Transport collectif régulier réservé à un public précis		Tous	Réservé à un public précis	TEC seul ou avec partenaires, opérateurs privés	Navette Crealys (réservée au personnel du zoning), ramassage du personnel, navettes de transport d'entreprise de type GSK...

CLASSIFICATION OFFRE DE TRANSPORT (2/2)

Catégorie	Objectif	Type de véhicule	Public cible	Opérateur(s)	Exemples d'IMRA	
2. Transport collectif à la demande, tous publics						
2.1	Transport public à la demande	Desserte à la demande de pôles (desservis ou non par le transport régulier) Rabattement vers le transport public régulier	Tous	Tous publics	TEC, RW, sociétés de taxis, services soutenus par FlexiTEC	Telbus Taxis sur l'espace public, véhicules de loc. avec chauffeur, et taxis collectifs
2.2	Autre transport collectif à la demande, non spécialisé	Mutualisation (collecter les demandes similaires)		Pouvoirs locaux (communes, CPAS...), ASBL, Croix-Rouge...	TaxiCondruzes, bénévoles, Vervi.bus, Télé-Service Plombières, nombreux CPAS, parfois véhicules adaptés PMR Certains Transport d'intérêt général (STIG): taxis opérés par commune, CPAS... Tarif max 0,33€/km	
3. Transport à la demande, individuel spécialisé						
3	Transport à la demande, individuel spécialisé (y compris STIG)	Déplacements à la demande nécessitant un véhicule et/ou accompagnement adapté Mutualisation (collecter les demandes similaires)	Tous, adapté PMR ou chauffeur formé à l'accompagnement	PMR (y c. seniors) et public fragilisé (y compris personnes nécessitant un cognitif ou médical)	Associations...	Véhicules sanitaires légers (VSL); Véhicules adaptés PMR (lourd ou léger); Ambulances; Chauffeur formé à l'accompagnement de personnes fragilisées...; Chauffeur avec brevet secouriste; Exemples: Télé-Entraide Herve, Alteo, Taxi Seniors (Beauchevn), bus "Bon pied bon oeil", centrale des moins mobiles de MobIEsem
4. Transport à la demande occasionnel (Art. 14)						
4	Transport collectif occasionnel privé	Excursions occasionnelles	Véhicule min 8 places + chauffeur	Tous publics (groupes)	Privé (autorisation fédérale)	Autocars pour excursions de groupes à la mer, concert, matches de foot

CONSTAT

CONSTAT

Le niveau 1 ne peut répondre à tous les besoins de mobilité, surtout en milieu rural où l'habitat est dispersé

DÉCLARATION DE POLITIQUE RÉGIONALE WALLONNE 2014-2019

- page 65
Coordonner les acteurs de la mobilité au niveau supra-communal ,
- Page 74
Encourager les taxis collectifs, sociaux à la demande et les bus navettes en développant si nécessaire des partenariats entre les TEC et les pouvoirs locaux

OBJECTIFS EN MATIÈRE DE MOBILITÉ EN RW

OBJECTIFS

Offrir un complément au transport collectif structurant

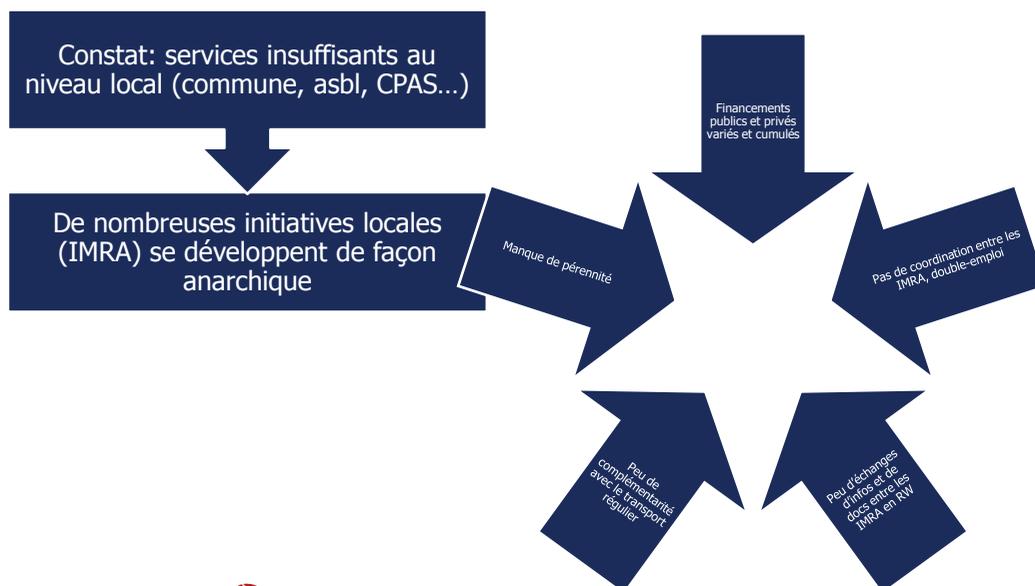
- Favoriser l'accès au niveau 1 grâce à des alternatives de mobilité efficaces et pertinentes (niveaux 0, 2 et 3)
- Tant que possible, solutions de rabattement vers le réseau structurant
- Autonomie des personnes

Transport à la demande, spécialisé, lorsque c'est nécessaire

- Si contraintes techniques (transport médicalisé, véhicules adaptés PMR...)
- Si accompagnement nécessaire

FONCTIONNEMENT ACTUEL DES IMRA

FONCTIONNEMENT ACTUEL DES IMRA



EXEMPLE DE MONTAGE POUR LE FINANCEMENT (1)

■ Exemple 1: GAL des Condruses (2013) principalement taxis sociaux

- IDESS
 - Subside de fonctionnement 1 500€
 - Mesure SINE (personnel) 9 000€
 - Points APE (personnel) 19 693€
 - Autres interventions SINE 10 000€
- AWIPH
 - 3 000€
- Contribution communale
 - 1€ /an par habitant 18 000€
- Recettes des transports

EXEMPLE DE MONTAGE POUR LE FINANCEMENT (2)

■ Exemple 2 budget prévisionnel 2015 (2014, Confidentiel → nous avons supprimé les montants)

- Fondation Warthoise
- Subsidés APE
- Cabinet Di Antonio
- Recettes formation permis pratique et théo.
- Communes adhérentes à la Charte
- Subside projet vélo
- Cabinet Furlan
- Plan Cohésion Sociale Philippeville art. 18
- Activa
- Autres PCS et conventions...

PROPOSITIONS

- Nous sommes à un moment charnière:
 - D'une part un **contexte budgétaire restreint**
 - D'autre part les **nouvelles technologies** qui apportent des solutions nouvelles, notamment comme soutien au partage des ressources

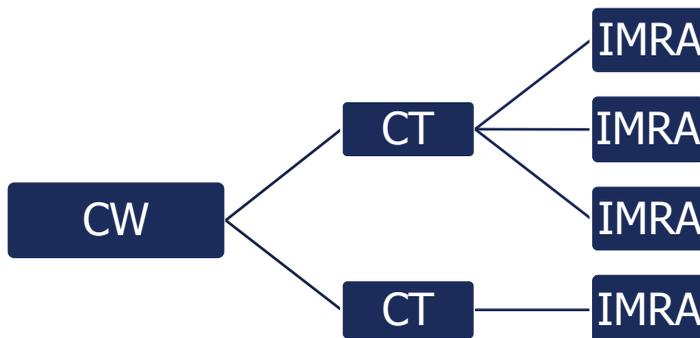
Favoriser l'accès au niveau 1 et certaines OD grâce à des alternatives de mobilité (niveaux 0, 2 et 3) efficaces et pertinentes.

OBJECTIFS D'UNE COORDINATION DES IMRA

- Optimiser l'utilisation des subsides: « faire plus et mieux avec autant »
- Pérenniser les IMRA efficaces
- A terme couvrir les besoins sur tout le territoire

COORDINATION SUR 2 NIVEAUX

- Coordination territoriale « CT » (supra-communale) des IMRA locales : proximité des IMRA, connaissance du terrain et des acteurs
- Coordination Wallonne « CW » (niveau régional) : relais avec cabinet, SPW, SRWT et entre les coordinations territoriales



L'IMPULSION

Commentaires:

1. Le comité ministériel est le pilote. Les ministres, la Coordination wallonne, la SRWT, la Fédération Wallonie-Bruxelles... s'accordent pour définir les « priorités pour la mobilité rurale » sur 2 ans.
2. L'impulsion « percole » dans chaque administration, via une circulaire
 - Les financeurs qui dépendent de la Région (CSEF, Conseil aide à la jeunesse, GAL...) s'approprient les priorités, choisissent leurs projets en fonction de ces priorités, dans leur logique administrative propre.
 - Ne s'applique pas aux organes externes à la Région (mécènes, mutuelles, communes et CPAS...)
3. La coordination wallonne (CW) et la coordination territoriale (CT) donnent la cohérence. Elles s'assurent que les projets sont complémentaires, entre eux et avec les transports collectifs réguliers.

L'IMPULSION



AVANTAGES DE LA COORDINATION POUR LES IMRA ET LES POUVOIRS SUBSIDIANTS

- Il s'agit d'une coordination positive, il faut montrer que cela vaut la peine de participer
- Pour les pouvoirs subsidiants (y compris les mécènes, mais aussi les organismes financiers comme Triodos et Credal)
 - Service: aide à la sélection des projets finançables
 - Service: aide à l'évaluation des projets
 - Optimiser les subsides, mieux utiliser l'argent public et privé
- Pour les IMRA (avantages à être « conventionnée », c'est-à-dire reconnue au sein d'une CT)
 - Reconnaissance de l'initiative et publicité de celle-ci, réseau, relais vis-à-vis des administrations et pouvoirs subsidiants
 - Allègement d'une série de tâches, désormais centralisées: numéro d'appel, formations, site internet, à terme réservation des véhicules...
 - Economies de temps et d'argent: outils informatiques centralisés (ou achats groupés), partage de templates, formulaires, aide pour la mise en place de campagnes d'information, soutien, etc.
 - A terme: les subsides et agréments sont conditionnés à la signature de la convention

PHASAGE DE LA MISE EN PLACE

- Court terme
 - Accord sur le « pilote » interministériel
 - Mise en place prioritaire d'un CW forte: 1 Coordinateur régional parmi le personnel de la DGO2 + éventuellement 1 personne du cabinet
 - CT: Démarrage de coordinations territoriales pilotes avec quelques IMRA (en plus de Mobeissem)
Ex :CSEF Verviers, CSEF Huy-Waremme, Centrale téléphonique du BW, Fahr Mit
- Evaluation
- Moyen terme
 - CW : la CW devient une cellule, qui reçoit un soutien administratif pour l'opérationnel
 - CT: Pérennisation de CT pilotes évaluées positivement par des subsides **non annuels (ex: 3 ans de fonctionnement ?) + appel à subsides pour de nouvelles coordinations ??**

Point de repère: 123 communes rurales en Wallonie, 10 à 20 communes par coordination territoriale → **6 à 12 coordinations territoriales**

Questions?



Annexe: Deux outils en détail: site web et call-center

**Numéro d'appel
régional unique**

**Points de contact
locaux**

**Sites internet
locaux**

**Site InfoTEC
régional élargi**

SITE INTERNET A DESTINATION DU GRAND PUBLIC

Information

- Calculateur d'itinéraire multimodal, y compris pour les PMR
- Inventaire de tous les services existants, accessibles via un outil de recherche performant
- Objectif: alléger le travail des structures locales

A terme:

Réservation en ligne

- Y compris pour véhicules PMR privés → mise à jour par les gestionnaire de flotte via interface aisée, service/plus-value pour ces gestionnaires (= logiciel de réservation en ligne)

Evaluation des services offerts

- Statistiques de l'utilisation, des réservations
- Rapport d'activité standardisé, aisé à remplir en ligne

Claim management

- Enregistrement des plaintes concernant les services offerts par les IMRA et par les Coordinations territoriales

CENTRE D'APPELS

Numéro d'appel unique

- Peut être dirigé automatiquement, sur base du numéro de téléphone, vers un call center décentralisé
- Décharge les IMRA et les travailleurs sociaux

L'opérateur a accès à toutes les bases de données

- Calcul du meilleur itinéraire, en respectant le principe suivant:
 - D'abord rechercher une solution dans l'offre de transport régulier
 - Ensuite les taxis sociaux et autres transports à la demande.
- Recherche d'une IMRA locale si réellement nécessaire

→ Discussion sur la gestion

- Fusion des numéros d'appels InfoTEC actuels; extension de l'information à tous les services disponibles...

Quid des demandes qui requièrent toujours un matériel adapté → à indiquer dès le départ de la conversation? Ou autre numéro d'appel?

SITES INTERNET LOCAUX

- Conserver mais s'assurer que l'information sur les services disponibles (surtout transport à la demande) remonte bien vers le site internet wallon.
- A terme, le site wallon peut permettre d'enregistrer les offres et permettre la réservation en ligne → allègement pour l'IMRA qui gère les véhicules.

Association des Services de Transport Adaptés pour Personnes à Mobilité Réduite
ASTA - VAT
astat - vat

Versierung für Angehörige Transportmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität

ASTA • MISSIONS • TROUVER UN MOYEN DE TRANSPORT • PROJETS & PARTENAIRES • INTRANET

Il est important de signaler que **le point de départ du transport détermine quel opérateur** pourra assurer votre transport. Indiquez votre point de départ dans l'espace prévu à cet effet et voyez quel opérateur de la province se situe le plus près.

MobilitÉ Pays des Condruces

- 1 [On en parle... du réseau de mobilité douce](#)
- 2 [Le réseau de mobilité douce continue de faire parler de lui !](#)
- 3 [En chemin vers l'inauguration du réseau transcommunal de mobilité douce...](#)
- 4 [En chemin vers une autre étape du projet transcommunal de mobilité douce...](#)
- 5 [Calculez le coût réel de votre voiture!](#)
- 6 [Je partage ma voiture... et je bouge autrement !](#)
- 7 [Une appli pour trouver l'horaire du bus](#)
- 8 [L'autopartage, vous connaissez ? \(réédition\)](#)
- 9 [Sentiers.be chez nous... Et vous ?](#)
- 10 [L'autopartage, vous connaissez ?](#)

TECHNUM espaces mobilités 21 SOLUTIONS