# PLATEFORME MOBILITE - BILAN 2020

*La Plateforme Mobilité du Douaisis est un service ouvert à tout demandeur d'emploi (jeune et adulte), en démarche d'insertion, qui connaît une problématique liée à la mobilité.*

La Plateforme Mobilité du Douaisis travaille en étroite collaboration avec les partenaires de l'insertion sociale et professionnelle (Mission locale, Pôle emploi, associations d'aides à la mobilité, centres de formation, etc.). Elle recouvre plusieurs missions :

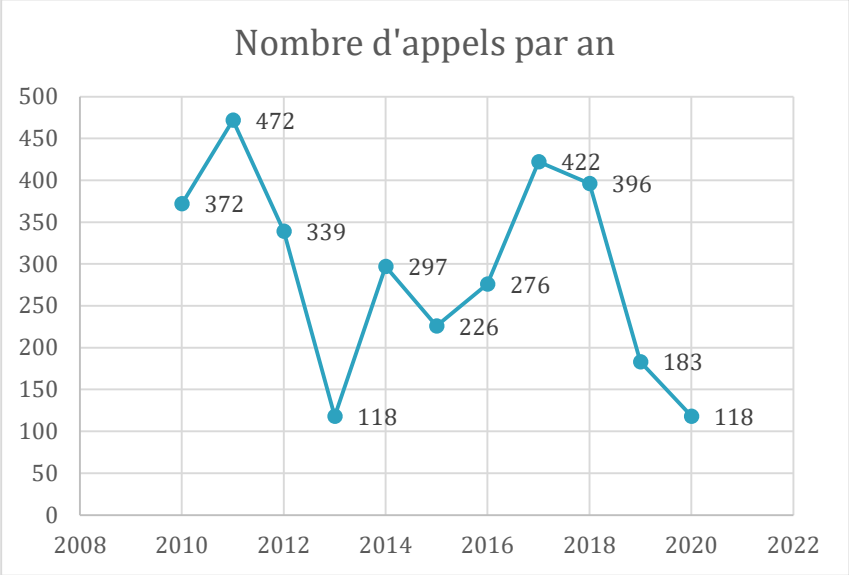
- Information du public en démarche d'insertion et des partenaires : informations via le 0 800 007 166 sur les transports en commun (définition de trajets, recherche de tarifs préférentiels…), les associations d'aide à la mobilité et les aides financières mobilisables. Chaque demande est traitée au cas par cas pour des réponses personnalisées.

- Animation d'atelier mobilité, de forum emploi-formation-alternance, et de groupe de travail mobilité

- Elaboration d'outils d'aides à la mobilité à destination des partenaires : guide mobilité en version dématérialisée, mise en place d'un outil intranet pour réaliser des diagnostics personnalisés.

## 1) Bilan des appels - N° vert : 0 800 007 166

La Plateforme Mobilité du Douaisis a recensé 118 appels en 2020.




Le nombre d'appels a connu des évolutions selon les périodes :

- En 2013 : permanence téléphonique à mi-temps,
- En 2016 : formation des conseillers en insertion avec l'action Référents Mobilité
- En 2017 : arrivée d'un nouveau public, les scolaires
- En 2019 : orientation des scolaires vers les services évéole
- En 2020 : crise sanitaire

La baisse significative du nombre d'appels en 2020 s'explique notamment par la crise sanitaire. La permanence de la Plateforme mobilité a été maintenue tout au long des périodes de confinement. Cependant, les usagers n'ont pas utilisé / eu besoin de ce service au cours de l'année 2020 marquée par l'apparition du coronavirus covid 19.

Le détail des données statistiques issues des appels est présenté ci-après.

**118 appels reçus** sur la plateforme mobilité en 2020
- 80% proviennent du public (94 appels)
- 20% des partenaires de l'insertion (24 appels)

**Statuts des usagers :**
- 28% de demandeurs d'emploi (33 appels)
- 26% de bénéficiaires du RSA (31 appels)
- 20% de jeunes inscrits en Mission Locale (24 appels)
- Quelques appels proviennent de publics différents tels que des scolaires, des salariés, des retraités, des bénéficiaires de l'allocation adulte handicapée, des demandeurs d'asile…

**Possession de permis et de véhicule :**
- 96% des usagers déclarent ne pas avoir permis de conduire (113 appels)
- 4% possèdent le permis, soit 5 appels.

**Origine-destination des demandes**

Lieu d'habitation des usagers :
- 61% appels proviennent de Douaisis Agglo (72 appels)
- 31% appels proviennent de la Communauté de Communes Cœur d'Ostrevent (37 appels)
- 8% appels proviennent de l'Orchésis (9 appels)

Et principalement des communes de :
  - ➔ 28% à Douai (33 appels)
  - ➔ 8% à Pecquencourt (9 appels)
  - ➔ 7% à Sin le Noble (8 appels)

Lieu de destination :
- 80% vers le Douaisis : 94 appels
  - ➔ Sur le territoire sans indiquer de communes précises : 15 appels
  - ➔ Douai : 17 appels,
  - ➔ Sin-le-Noble : 12 appels,
  - ➔ Somain : 9 appels,
- 20% vers la Région Hauts de France : 24 appels notamment vers les communes de Lille, Hénin Beaumont et Courcelles-lez-Lens

**But du déplacement** :
- 31% pour des démarches administratives (36 appels)
- 30% pour la formation (35 appels)
- 30% pour l'emploi (35 appels)

**Type de demande :**
- 79% pour des renseignements sur les transports en commun (93 appels) : itinéraires, tarifs…
- 4% pour les locations de scooters (5 appels)
- 4% pour une solution à apporter face à une situation où les transports en commun ne peuvent correspondre aux besoins (5 appels) solutionnés par du transport à la demande, de l'achat de vélo et du covoiturage.

Le reste des appels reçus concerne des demandes d'informations sur des dispositifs plus spécifiques tels que le taxi social, les aides à l'achat de véhicules, les possibilités de passage de permis B.

**Réponses aux demandes :**
- 94% des appels ont trouvé une réponse à la problématique soulevée (111 appels)

Zoom sur les solutions en transports en commun

- 83% des appels satisfaits l'ont été grâce à l'utilisation des transports en commun (92 appels)
- 68% des demandes relatives aux renseignements sur les transports publics ont été résolues par l'utilisation du réseau Evéole (61 appels)

Les demandes non-résolues :

- 7 demandes n'ont pas trouvé de solution au cours de l'année 2020 dont :

  ➔ 3 demandes n'ont pas été résolues par l'offre de transports en commun actuelle :
    - 1 appel relatif à des demandes d'itinéraires dont les horaires ne correspondent pas aux prises de poste (avant 6h)
    - 1 appel concerne une demande de carte spécifique pour les bénéficiaires de l'allocation adulte handicapée
    - 1 appel contre la suppression de la desserte de l'arrêt « Rimbaud » en période de vacances scolaire

  ➔ 4 autres demandes concernent : le coût de la mobilisation du service de la SPAM, le reste à charge dans les attributions d'aide aux permis, la prise en charge des abonnements TGV avec la prime transport, l'existence éventuelle d'une assurance voiture solidaire.

## 2) Actions 2020

Depuis la mise en place de la Plateforme Mobilité du Douaisis en 2009, des actions ponctuelles sont proposées sur le territoire telles que des ateliers mobilité et des stands d'informations lors de forum emploi – insertion - formation.

En complément de ces actions ponctuelles, d'autres projets sont venus agrémenter l'offre de services de la Plateforme Mobilité comme :

- Le dispositif « Référent Mobilité » déployé depuis 2016 par l'intermédiaire du PLIE du Douaisis (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) vise à former des agents des structures de proximité sur les offres mobilité du territoire pour devenir des relais locaux d'information.

- Depuis 2018, un nouveau projet est né avec le co-portage du temps fort organisé à l'occasion de la semaine de la mobilité avec la MJC de Douai.

➔ **En 2020, la plateforme mobilité a animé 11 ateliers mobilité** soit plus de 100 personnes renseignées sur les dispositifs d'aide à la mobilité du territoire (19 ateliers mobilité en 2019, 9 ateliers mobilité en 2018, 24 en 2017)

➔ **2 stands d'information** mobilité ont été tenu lors de forums organisés par les partenaires de l'insertion notamment avec le Pôle Emploi de Douai au centre social de Waziers et auprès d'établissements scolaires pour l'orientation des jeunes en classe de SEGPA.

➔ Le nombre d'ateliers mobilité et de stands d'information a baissé avec l'arrivée de l'épidémie de coronavirus. L'action « Référents Mobilité » et l'organisation de la semaine de la mobilité n'ont pas pu être maintenues. Cependant, la Plateforme Mobilité du Douaisis a su rebondir rapidement avec la mise en place d'ateliers mobilité en visioconférence (2 ateliers sur les 11 menés en 2020). Ce même mode de fonctionnement sera déployé pour mener l'action « Référent Mobilité » en 2021.

## 3) Perspectives de la plateforme mobilité en 2021

Pour 2021, la Plateforme Mobilité du Douaisis se fixe 3 grandes orientations :

- Le déploiement de l'action « Référent Mobilité » sous format visioconférence
- La mise à jour du guide mobilité en version dématérialisée hébergée sur le site du SMTD
- L'organisation de la semaine de la mobilité avec de nouvelles propositions d'animations sous réserve d'un contexte sanitaire favorable

Marion BRASME