

# PLATEFORME MOBILITE - BILAN 2021

*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.*

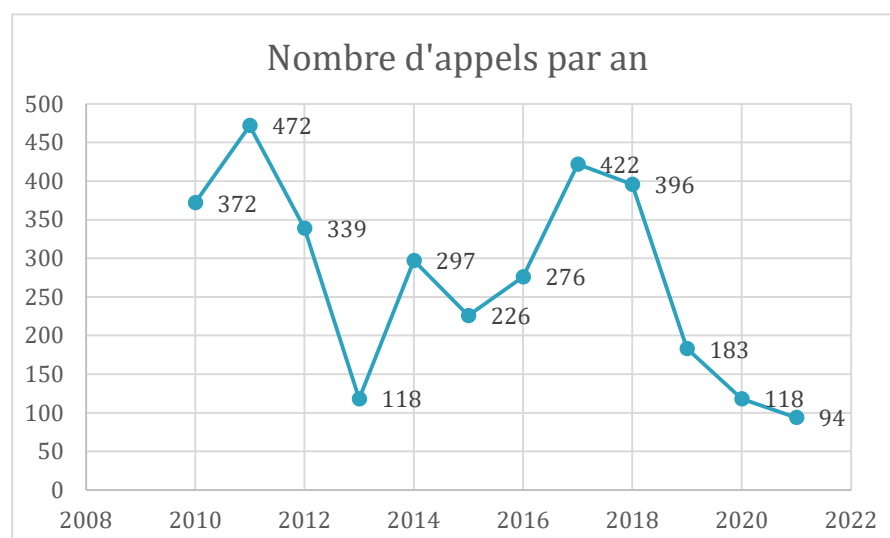
La Plateforme Mobilité du Douaisis travaille en étroite collaboration avec les partenaires de l'insertion sociale et professionnelle (Mission locale, Pôle emploi, associations d'aides à la mobilité, centres de formation, etc.). Elle recouvre plusieurs missions :

- 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 94 appels en 2021.

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 évolue
- En 2020 et 2021 : crise sanitaire

La baisse significative du nombre d'appels en 2020 et en 2021 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 cette période marquée par l'apparition du coronavirus covid 19.

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

### **94 appels reçus** sur la plateforme mobilité en 2021

- 77% proviennent du public (72 appels)
- 23% des partenaires de l'insertion (22 appels)

Ces quelques données prouvent que l'outil est toujours bien identifié par la population.

### **Origine des demandes**

Lieu d'habitation des usagers :

- 67% des appels proviennent de Douaisis Agglo
- 30% des appels proviennent de la Communauté de Communes Cœur d'Ostrevent
- 3% des appels proviennent de l'extérieur du périmètre : Orchies et Béthune

Ces éléments confirment l'appropriation de la Plateforme mobilité par les habitants du Douaisis et du Cœur d'Ostrevent

### **Réponses aux demandes :**

96% des problèmes soulevés ont été résolus (90 appels)

- 65% des appels satisfaits l'ont été grâce à l'utilisation des transports en commun
- 24% des appels ont été solutionnés grâce à la mobilisation des associations du territoire
- 9% des appels ont trouvé une réponse positive via l'utilisations des aides financières existantes
- 2% des appels résolues concernent des demandes sur les possibilités de passage des permis de conduire

Les demandes non-résolues : 4 demandes n'ont pas trouvé de solution au cours de l'année 2021 dont :

- 1 appel sur une demande de location de voiture sans permis > offre qui n'existe pas actuellement sur le territoire
- 1 demande pour obtenir une carte demandeur d'emploi sur le réseau éveole > non mobilisable car le bénéficiaire dépend du Pôle emploi d'Arras
- 1 collectivité nous a sollicité pour le prêt d'un véhicule 9 places > prestation non-référencée sur cette période
- 1 personne nous a contacté pour un retour de son emploi à 21h avec les transports en commun > couverture horaire qui ne permet pas actuellement de répondre favorablement à la demande

## **2) Bilan des animations 2021**

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) qui vise à former des agents des structures de proximité sur les offres mobilité du territoire pour devenir des relais locaux d'information.

**En 2021, la plateforme mobilité a animé :**

→ **5 ateliers mobilité** (11 ateliers mobilité en 2020, 19 en 2019, 9 en 2018, 24 en 2017) :

- 2 ateliers au sein de Pôle emploi
- 2 ateliers au centre de formation CCCO
- 1 atelier au centre de formation INSTEP

*Le nombre d'ateliers mobilité a baissé avec l'arrivée de l'épidémie de coronavirus. Cependant, la Plateforme Mobilité du Douaisis a su rebondir rapidement avec la mise en place d'ateliers mobilité en visio. Ce même mode de fonctionnement a été déployé pour mener l'action « Référent Mobilité » en 2021.*

→ **4 sessions de formation « Référent Mobilité »** ont permis à plus d'une trentaine de professionnels tels que des agents de Pôle Emploi, de la Mission locale, du PLIE, des centres sociaux, des médiateurs de communes ou encore élus du territoire d'obtenir l'information sur les dispositifs mobilité existants.

→ **2 stands d'information** mobilité ont été tenu lors de forums organisés à l'occasion du challenge de la mobilité porté sur le Douaisis par le SMTD : le 14 septembre chez Norévie et le 21 septembre à la Direction territoriale de prévention et d'action sociale.

### **3) Bilan des actions portées en 2021**

→ **Le guide mobilité du Douaisis** a été actualisé et validé par le comité syndical du SMTD le 6 octobre 2021. Vous trouverez sur ce [lien](#) sa version 2021 (en cours d'actualisation avec les nouveautés 2022). Le guide mobilité a été téléchargé 137 fois au cours de l'année 2021.

Pour 2021, le guide a été totalement repensé. Une version web est aujourd'hui proposée et accessible depuis le site Internet du SMTD : [www.smttd.fr](http://www.smttd.fr) Cette nouveauté permet d'avoir accès à tout moment aux informations mobilité du territoire. L'ensemble des renseignements présentés dans le Guide Mobilité y ont été intégrés et sont disponibles directement depuis la page d'accueil :



*Interface du site Internet du SMTD permettant aux usagers d'obtenir de multiples informations de mobilité*

La communication autour de ce nouvel outil a été proposée à l'occasion du challenge de la mobilité dont le SMTD est l'ambassadeur sur le Douaisis.

→ **Le Challenge de la mobilité Hauts de France** est ouvert à tous les employeurs de la Région : entreprises, associations, collectivités, enseignement supérieur et lycées. Il  **vise à encourager l'usage de la mobilité durable dans les trajets domicile-travail** des salariés (transports en commun, vélo, trottinette, marche à pied, covoiturage, etc.) ainsi que le télétravail.

Pour cette nouvelle édition du challenge, **le SMTD s'est positionné en tant qu'ambassadeur sur son périmètre** pour en faire la promotion et inciter les employeurs à participer à ce défi au cours de la semaine du 20 au 25 septembre 2021.

30 entreprises les plus importantes du territoire ont été ciblées et **5 se sont inscrites dans la démarche** : la mairie d'Auby, la Mission Locale pour l'emploi des jeunes dans le Douaisis, la Direction territoriale de protection et d'action sociale, Norévie et le SMTD.

Cette action a permis de créer du lien et de lancer la dynamique des plans de mobilité sur le Douaisis. Lors de cette semaine de sensibilisation aux bonnes pratiques, 2 animations sous la forme de forum d'informations se sont organisées :

- Le 14 septembre avec Norévie.  
Une conférence de presse s'est tenue à cette occasion en présence de M. le Président, de la Voix du Nord et de l'Observateur pour mettre en valeur le rôle d'Ambassadeur du SMTD dans l'organisation du challenge de la mobilité ainsi que l'offre de services du SMTD et de ses partenaires (TER Hauts de France et Hauts de France Mobilités)
- Le 21 septembre avec la DTPAS

**Ces 2 animations** ont permis d'informer les collaborateurs de Norévie et du Département du Nord sur l'ensemble des services du SMTD (le réseau évéole, le service yellow, les abris vélos sécurisés et sur la Plateforme Mobilité du Douaisis). Pour compléter, les services TER étaient présents pour présenter leurs différents produits et l'équipe de Pass Pass covoiturage pour mettre en avant notre première communauté de covoitureurs du territoire.

→ **La communauté « Covoiturage sur le Douaisis et l'Ostrevent »**

Lors de la conception de la plateforme de covoiturage Pass Pass covoiturage, **les Hauts de France Mobilité** ont prévu la possibilité à titre gracieux de créer une communauté de covoiturage par territoire.

Il a donc été proposé au SMTD de créer **une communauté « Covoiturage sur le Douaisis et l'Ostrevent »** pour permettre à l'ensemble des habitants de notre territoire de trouver le covoiturage qui lui convient : <https://passpasscovoiturage.fr/covoiturage-communaute/53/Covoiturage-sur-le-Douaisis-et-lOstrevent>



Pour promouvoir ce dispositif, **une conférence de presse** s'est tenue en septembre 2021. La Voix du Nord et l'Observateur du Douaisis ont relayé l'information dans leurs éditions respectives. Un article a aussi été consacré dans le **magazine du SMTD « Transports en Douaisis n°22 »** – janvier 2022. **Une série de webinaires** pour sensibiliser les partenaires et informer les entreprises du territoire sur ce dispositif est d'ores et déjà prévu pour 2022.

## → Exemplarité/Communication de la Plateforme Mobilité du Douaisis

Enfin, la plateforme mobilité a été contacté par des structures extérieures au territoire dans le cadre de développement de projet. Ainsi, nous avons pu enrichir **les études du CEREMA** portant sur rôle du conseiller en mobilité mais également lors d'un **webinaire national dédié à la mobilité sociale et solidaire organisé par IdéalCo** dont vous trouverez le replay sur ce [lien](#).

En effet, pour accompagner les autorités organisatrices de la mobilité dans l'élaboration de leur service de mobilité inclusive, idéalCO, réseau social professionnel, a organisé un webinaire le 15 novembre dernier sur le thème : « Mobilités inclusives et solidaires : quels leviers pour vos territoires ? ». À la recherche d'un cas concret, c'est au SMTD qu'ils se sont adressés pour obtenir un retour d'expérience. Un gage d'exemplarité et de reconnaissance de l'ensemble du travail réalisé !

## 4) Perspectives de la plateforme mobilité en 2022

Pour 2022, la Plateforme Mobilité du Douaisis se fixe 5 grandes orientations :

- **La mise à jour du guide mobilité** sous ces différents formats : papier, dématérialisé et web.
- **Le déploiement de l'action « Référent Mobilité »** notamment auprès du personnel évéole déployé sur le terrain suite à la fermeture des agences commerciales.
- **La promotion du covoiturage** et de la communauté Pass Pass covoiturage sur le Douaisis et l'Ostrevent.
- **Le portage de la deuxième édition du challenge de la mobilité** en tant qu'ambassadeur pour placer le territoire sur le podium des lauréats.
- **L'organisation de la semaine de la mobilité** avec de nouvelles propositions d'animations sous réserve d'un contexte sanitaire favorable.

