

COORDINATIONS RÉGIONALE ET LOCALES DES INITIATIVES DE MOBILITÉ RURALE ALTERNATIVE

Proposition de répartition des rôles de la coordination régionale et des coordinations locales – version 2 –

Titre	Mobilité rurale alternative: proposition de rôles des différentes coordinations
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	22/01/2014
Numéro de version	2
Numéro de projet	P.004916

Donneur d'ordre: **Service public de Wallonie**

Date: janvier 2014

1. PROPOSITION DE RÔLES

1.1 Tâches des coordinations locales (CL)

Les tâches des coordinations locales seront les suivantes :

- Identifier et inventorier les IMRA de sa zone ;
- Être le point de contact pour les questions spécifiques des porteurs d'IMRA, faire l'interface entre les IMRA et la vision régionale. En première ligne, donner un avis sur la pertinence et la faisabilité d'une IMRA, conseiller et guider les personnes venant présenter des projets d'IMRA. La CL est contactée par la coordination régionale (CR) lorsque celle-ci reçoit une demande de subsides pour une IMRA de sa zone. En revanche c'est la CR qui décide de reconnaître l'IMRA, lui permettant de bénéficier de la coordination, du support, de subsides éventuels ;
- Grouper les communes qui veulent travailler ensemble, au sein d'une ou plusieurs zones définies dans le cahier des charges « CL » ;
- Signaler à la CR les besoins non rencontrés, proposer la mise en place d'IMRA répondant à ces manques ;
- Faire remonter les bonnes pratiques et feedback vers la coordination régionale ;
- Faire remonter les besoins d'outils et de logiciels, à développer en commun au niveau régional pour bénéficier de synergies ;
- Centre d'appel :
 - o Répondre (par téléphone, e-mail...) aux demandes locales spécifiques auxquelles le centre d'appel régional ne peut répondre. Les répondants suivent le même processus (défini au niveau régional), dirigeant en priorité les demandes vers l'offre de transport régulier et les modes actifs. Les répondants bénéficient de la même formation, définie par la CR ;
 - o Gérer la partie locale du site « Infotec élargi » ;
- Sensibiliser, informer le public : organiser des campagnes d'information locales, suivant divers canaux ; il convient d'utiliser en priorité les supports et outils existants développés au niveau régional, et de relayer les campagnes de sensibilisation.

1.2 Tâches de coordination régionale (CR)

La coordination régionale de mobilité rurale pourrait être une « commission » de l'organisme de coordination des transports qu'il est prévu de mettre en place dans le cadre du Plan régional de mobilité durable (PRMD) en cours d'élaboration.

1.2.1 Proposition de tâches

1.2.1.1 Tâches stratégiques

A court terme :

- Définir les priorités pour le transport (transport public régulier spécialisé, ou transport à la demande): motifs de déplacements, publics prioritaires ;

- Définir les critères d'attribution pour la sélection des coordinations locales (établir cahier des charges) ;
- Identifier les IMRA existants, avec l'aide des CL lorsqu'elles existent ;
- Définir les critères d'évaluation des IMRA (coût voyageur-km, rôle social...) réalistes ;
- Lors de demande d'introduction de nouvelles IMRA : analyser la demande, demander éventuellement l'avis de la CL concernée, analyser la viabilité de l'IMRA, décider d'accorder sa reconnaissance de l'IMRA (ou d'une demande de reconduction), lui permettant de bénéficier de la coordination locale et régionale, du support, de subsides éventuels...

A plus long terme :

- Faciliter et accompagner la mise en place de CL ;
- Evaluer les CL
- Identifier les besoins non satisfaits par le « transport public régulier »
 - o En termes géographiques : avec l'aide des CL, 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 ;
 - o 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 :
 - o Proposer la mise en place de services sur certaines zones ;
 - o Donner un avis sur la pertinence de certaines initiatives, avis sur la nécessité d'organiser les déplacements à part et non plus comme annexe à d'autres projets (insertion etc.) ;
 - Les projets doivent être viables (pour cela il vaut mieux travailler en inter-sectoriel, plutôt que distinguer PMR, demandeurs d'emploi, etc.) ;
 - o Donner un avis contraignant ou consultatif concernant le financement des différentes IMRA.
- Informer les CL des appels à projet européens et autres sources de financement ;
- Tarification cohérente ;
- Coordination des organismes subsidiaires.

Autres tâches possibles :

- 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 ;
- Intégrer une cellule de travail plus large qui traiterait des différentes thématiques liées à la mobilité dans le cadre du développement soutenable (énergie, territoire...)

Il convient ne pas établir une structure lourde qui freinerait les initiatives et l'indépendance des actions locales.

1.2.1.2 Tâches opérationnelles

- Gérer le centre d'appel régional, numéro unique où le public peut s'adresser pour tout renseignement concernant ses déplacements.
La CR définit le processus de réponse du centre d'appel régional : 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 la CL de sa

zone, pour des demandes locales spécifiques.

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

- Gérer le site « Infotec élargi », un site internet complet reprenant toutes les informations de mobilité (TEC, SNCB, IMRA), intégrant les informations publiées par les coordinations locales, et offrant un outil de recherche de toutes les possibilités pour un trajet précis, y compris le covoiturage et les modes actifs ;
- Proposer des logiciels et outils informatiques intégrés, évitant que chaque coordination locale ou IMRA développe ses outils dans son coin. Par exemple : le projet en cours de covoiturage dynamique intégrant les données de différents opérateurs de covoiturage existants ;
- Collecter, optimiser et diffuser des documents (templates...) et meilleures pratiques à destination des IMRA, pour éviter que chacun développe ses outils dans son coin ;
- Coordonner les formations au public : formation au permis de conduire, à l'usage des transports publics, à la conduite en sécurité à vélo, etc.

1.2.2 Moyens possibles

- Subsidier la SRWT / aux TEC pour assurer ce rôle de manager de la mobilité à intégrer dans le futur contrat de service public ; dans tous les cas, les TEC doivent être étroitement associés à la CR ;
- Renforcer la direction de la planification au sein du SPW afin de lui donner la mission supplémentaire de coordination des acteurs de la mobilité.