



MAAS RURAL : LES SERVICES NUMERIQUES POUR LA MOBILITE EN ZONE PEU DENSE

MOSC
MOBILITE OUEST SUD CHARENTE



RETOUR D'EXPERIENCE

Mars 2022

Une fiche réalisée dans le cadre de l'étude du Cerema :
« MaaS rural : les services numériques pour la mobilité en zone peu dense »

L'étude du Cerema sur le MaaS rural

Dans les territoires peu denses, la mobilité est un enjeu majeur, en raison d'une offre plus limitée que dans les espaces urbains, avec des besoins forts de services de mobilité, notamment pour les personnes non motorisées. Face à cette offre limitée, le besoin d'outils est prégnant pour aider à en tirer parti au mieux. Les collectivités locales ont souvent peu de moyens et n'ont pas toujours la compétence « *mobilité* ».

Face à ce constat, le Cerema a réalisé une étude pour mieux analyser la pertinence de ces solutions numériques et multimodales pour ces territoires. Cette étude s'est basée sur un benchmark international, des entretiens avec des porteurs de projet au sein de territoires ruraux ou périurbains, et des entretiens avec des acteurs régionaux. Cet état des lieux des solutions possibles a ainsi permis de mettre en avant des enseignements sur la pertinence des solutions mises en œuvre et sur les freins rencontrés.

La présente fiche porte sur la démarche multimodale MOSC (Mobilité Ouest Sud Charente), qui propose un accompagnement à l'accès à la mobilité via un panel de services complémentaires.

Responsable de l'étude :

Laurent Chevereau (Cerema Territoires et Ville)

Auteur :

Frédéric Lescommères (Cerema Sud-Ouest)

Remerciements :

Chloé Spannuet (Chargée de coordination et de développement de MOSC)

Photo de couverture :

© ReneeLechner (Pixabay)

INTRODUCTION

Le terme de « MaaS » (pour « Mobility-as-a-Service ») fait référence à des offres de mobilité proposées « comme un service », avec un outil numérique qui propose l'information et l'accès à différents services de mobilité, ainsi que la possibilité de payer directement sur l'outil. Si de tels projets MaaS n'existent pas dans les zones peu denses, il existe des projets qui tendent vers ce concept, cherchant à utiliser le numérique pour faciliter l'accès à un panel de services de mobilité.

La démarche MOSC est emblématique de ce qu'il est possible de faire en utilisant l'outil numérique pour faciliter l'accès à un panel de services de mobilité.

MOSC (pour Mobilité Ouest Sud Charente) est une association « loi 1901 », dont les membres sont eux-mêmes des associations. Elle regroupe 13 associations à vocation sociale, ainsi que le syndicat du Pays Sud Charente (porteur du Contrat Local de Santé), avec un financement par l'Etat, la Région Nouvelle-Aquitaine et le Département de la Charente. C'est en mutualisant leurs ressources et leurs compétences que ce réseau de partenaires coordonne et propose un bouquet de solutions de mobilités complémentaires et innovantes, à destination de publics qui sont souvent en situation de fragilité et de dépendance face à la mobilité.

Le volet numérique était peu présent au début du projet, mais il vient faciliter la mise en réseau et l'accès à l'information. Le numérique n'est pas vu comme un but en soi mais comme un moyen, pour mieux répondre aux besoins de mobilité.

L'ensemble des actions portées par la structure MOSC sera appelé « le projet MOSC ».

Fiche d'identité du projet

Porteur du projet	MOSC = Fédération de 13 associations et du syndicat du Pays Sud Charente
Territoire du projet	<ul style="list-style-type: none"> • 90 communes • 37 724 habitants (2018) • 1 348 km² • 28 hab. / km²
Type de service	<ul style="list-style-type: none"> • Bouquet de solutions de mobilités • Accompagnement mobilité insertion • Plateforme de mobilité
Services de mobilité concernés	<ul style="list-style-type: none"> • Antennes de mobilité, • Transport solidaire (Transport social à la demande et chauffeurs bénévoles) • Location de véhicules et de 2 roues, • Auto-école et garage solidaire, • Conseiller mobilité en insertion, • Mobilité inclusive dédiée à l'emploi

LE TERRITOIRE

Le projet et l'action de MOSC se déploient essentiellement sur un territoire répondant aux limites administratives du syndicat mixte du pays Sud Charente (regroupant deux EPCI et 37 724 habitants : la communauté de communes 4B Sud Charente et la communauté de communes Lavalette-Tude-Dronne), soient 90 communes rurales.

Le territoire d'intervention de MOSC s'est élargi en s'étendant jusqu'à la communauté d'agglomération de Cognac (69 000 habitants) et la communauté des communes du Rouillacais (10 000 habitants), mais avec des services proposés moins complets.



Figure 1: MOSC : Un projet qui couvre le territoire de 4 structures intercommunales

En termes de mobilité, le territoire se caractérise par :

- Une offre de transport collectif peu développée pour une grande partie du territoire, avec des axes structurants de transports orientés Nord/Sud et en périphérie du territoire, impliquant une zone intérieure enclavée et des déplacements plus difficiles entre est et ouest ;
- Un fort étalement de l'habitat et une concentration des services dans les centres bourgs : difficultés d'accès des usagers aux services, éloignement physique des personnes, temps d'accès moyens d'usage courant supérieurs à 20 minutes (contre 11.5 minutes en moyenne à l'échelon national) ;
- Un autosolisme très marqué ;
- 1/3 de la population est âgée de plus de 60 ans ;
- 50% de la population (ménages avec enfants) est identifiée à bas revenus par la CAF ;
- Une part importante des 18-25 ans qui ne poursuivent pas leurs études.

DESCRIPTIF DES SERVICES

La plate-forme MOSC propose un bouquet d'offres liées à la mobilité :

- ✓ **Le Transport (social) à la demande** au départ de Chalais, Barbezieux et Blanzac
 - ➔ En 2021, 335 personnes ont été transportées au cours de 3 351 trajets pour un total de 117 363 kilomètres parcourus, soit une augmentation de 22% des bénéficiaires et de 40% des kilomètres parcourus par rapport à 2020
- ✓ **Le transport avec des chauffeurs bénévoles** sur les 4 bassins de vie du Sud Charente, qui propose un service complémentaire du Transport (social) à la demande
 - ➔ En 2021, 160 personnes ont pu être transportées lors de 593 trajets pour un total de 42 399 kilomètres parcourus dont 63% pour l'accès aux soins
- ✓ **La mobilité inclusive** dédiée à l'emploi et à la formation sur le Sud Charente
 - ➔ En 2021, 131 personnes ont été transportées – 57 personnes en formation et 74 apprentis – réalisant 2 564 trajets pour 88 421 kilomètres parcourus
- ✓ **La location de véhicules et de deux roues**
 - ➔ En 2020, on a recensé 140 jours de location de vélos à assistance électrique, 1 400 jours de location de scooter pour 4 088 km parcourus, et 49 locations de voiture totalisant 2 793 journées
- ✓ **L'auto-école solidaire (ALQR) et le garage solidaire** (à Cognac)
 - ➔ En 2020, on a recensé 103 bénéficiaires de cours de code et de conduite, 148 véhicules réparés, et 9 véhicules vendus
- ✓ **La navette scolaire et périscolaire** (CSC Envol): navette école, multisports, navette école pause méridienne, navette associative, navette CLAS.



Figure 5: Les services proposés par MOSC

Tous ces services de mobilités sont proposés au travers de dispositifs mutualisés, qui permettent d'aiguiller l'utilisateur vers le service le plus adapté :

- ✓ **Un conseiller en Mobilité Insertion** qui accompagne les bénéficiaires des minima sociaux sur prescription
 - ➔ *En 2021, 188 personnes ont été accompagnées et 101 ont participé à des ateliers collectifs mobilité*
- ✓ **Un service de renseignement et information proposant un numéro de téléphone unique dédié à la mobilité**, qui se décline en 4 antennes réparties sur le territoire du Sud Charente disponibles 5j/7, avec 4 animateurs de mobilité locale formés pour accompagner vers une mobilité plus autonome
 - ➔ *En 2021, 1027 personnes et structures locales ont été orientées.*

Les antennes numériques constituent la colonne vertébrale de MOSC. Il s'agit d'antennes locales ancrées sur les différents bassins de vie du Pays Sud Charente et portées par le milieu associatif. Chaque antenne a sa spécificité et délègue à un animateur du lieu des missions d'animateur mobilité locale (3 antennes sur 4 proposent un accompagnement numérique en complément des Maisons France Services et des Maisons de Services Au Public). Ces lieux sont à disposition des habitants pour échanger avec les animateurs mobilité, récupérer des informations, accéder à des documents, obtenir des conseils, rencontrer le conseiller en mobilité insertion (sur prescription) ou encore préparer un projet de mobilité internationale. Des permanences téléphoniques et physiques sont mises en place 5 jours sur 7 pour accueillir le public, répondre aux questions ou aider les usagers dans leurs recherches.

En complément, une plateforme de mobilité solidaire a été initiée en 2021. Après une campagne de communication à l'automne, la plateforme propose une carte interactive des offres et demandes en temps réel, proposant ainsi un outil mutualisé entre les différents services de transport solidaire. Les 4 animateurs mobilité permettent ensuite de faire fonctionner le dispositif.



Figure 4 : La plateforme de transport solidaire de MOSC

Cette nouvelle brique de MOSC, outil numérique au services de la mobilité des usagers, se rapproche du concept de MaaS (pour « Mobility-as-a-Service », c'est-à-dire : mobilité intégrée ou mobilité servicielle) en milieu rural. Une première version de la plateforme a vu le jour en 2021.

MISE EN PLACE DU SERVICE

LA GENESE DU PROJET

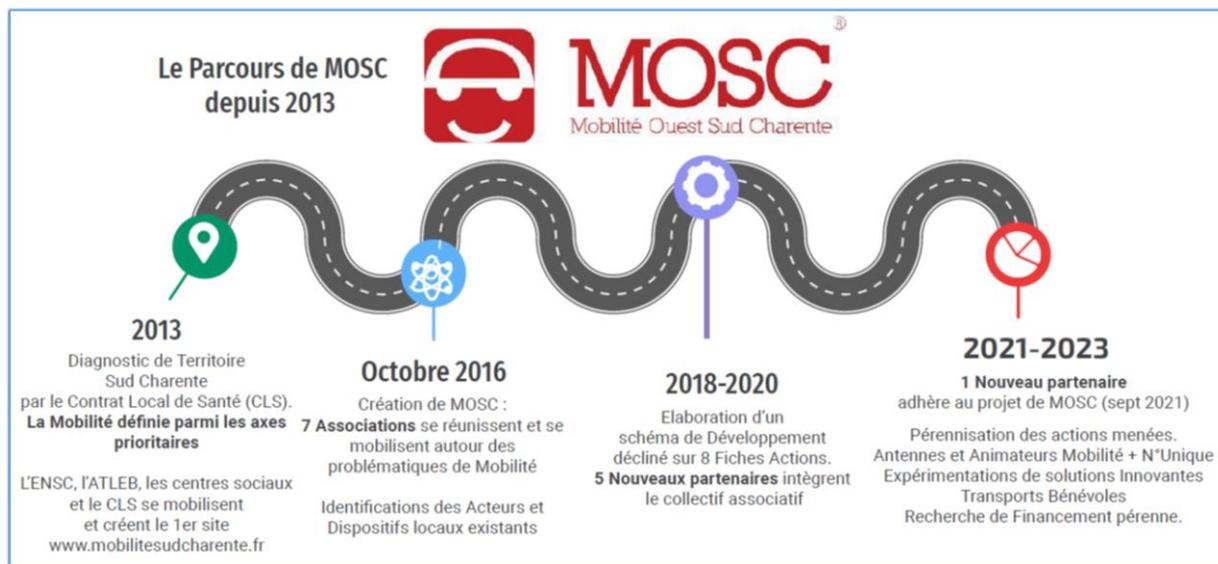


Figure 2 : La genèse du projet MOSC

Une étude menée en 2013 au niveau du sud Charente a mis en avant des difficultés d'accès aux services et équipements du territoire. Elle soulignait aussi des freins à la mobilité s'exerçant plus fortement sur les personnes âgées et/ou en situation de précarité, alors même que plusieurs offres de services portées par des associations existaient sur le territoire.

De ces constats, les sept associations porteuses de services de mobilités se sont engagées dans la recherche d'une « meilleure coordination des énergies et des moyens », visant le renforcement, une meilleure cohérence et une reconnaissance des actions dans le domaine de la mobilité menées au niveau d'un même territoire. Ainsi est né le projet MOSC avec pour vocation, dans le respect de l'autonomie d'organisation et de gestion de chaque association :

- d'organiser le soutien aux initiatives existantes des associations membres et aussi des partenaires,
- d'accompagner le développement de projets et d'expérimentations,
- de favoriser la mutualisation des ressources et des compétences dans l'esprit d'un guichet unique,
- et de faciliter le développement d'un réseau inter-associatif et le partenariat public/privé.

LES ETAPES DU PROJET

MOSC, c'est l'aboutissement de nombreuses années d'échanges avec les collectivités, au cours desquelles les questions de mobilité en milieu rural ont été récurrentes.

En 2013, le Pays Sud Charente a réalisé une étude sur la mobilité et a constitué un groupe de travail local.

Dès 2014, la mobilité est inscrite comme axe stratégique du contrat local de santé et déclinée dans un plan d'action. Une première traduction des travaux s'est portée sur la création d'un site internet « mobilité Sud Charente » administré par l'ENSC (Espace Numérique Sud Charente). L'idée première était de faire connaître ce qui existe sur le territoire en matière de mobilité.

En 2016, MOSC se constitue en fédération des associations porteuses de solutions de mobilité sur le territoire. Cette création facilite la communication avec les collectivités territoriales permettant d'avoir un seul interlocuteur sur la thématique de la mobilité. De là est née l'idée de mutualiser les offres et services proposés par les associations, pour que cela fonctionne mieux (2017).

Le Conseil Départemental de la Charente a ensuite choisi d'accompagner et d'aider le projet MOSC. Il contribue à la co-construction de la démarche et a invité le territoire Ouest Charente à s'associer au territoire Sud Charente.



Figure 3 : Les étapes du projet MOSC

En 2018, le service unique de mobilité voit le jour. Il se décline aujourd'hui en 4 antennes (une cinquième est à l'étude : voir Figure n°1).

En 2020, MOSC est lauréat de l'AMI TENMOD. Démarre alors un travail d'élaboration d'un nouvel outil numérique : une plateforme de mobilité.

ENJEUX DU PROJET

Les enjeux territoriaux sont équivalents à ceux trouvés en milieu rural et peu dense pour l'accès à la mobilité : maintenir l'accessibilité aux services pour tous, faciliter l'accès à la formation et à l'emploi pour les publics les plus fragiles (jeunes, publics accompagnés en insertion, seniors, personnes isolées ou en situation de précarité), réfléchir aux solutions du quotidien, accompagner la mobilité inversée (où le service vient à l'utilisateur) par le biais de services itinérants ou d'espaces partagés de type tiers-lieu, mieux faire connaître les offres de mobilité existantes, ou encore favoriser les mobilités douces, multimodales et durables.



© Laboratoire de la mobilité inclusive – Kit Tous mobiles

Figure 5 : MOSC propose des outils pour faciliter la mobilité pour tous les déplacements

Les enjeux pour MOSC sont d'ordre fonctionnel et de gouvernance.

Fonctionnel d'abord, car l'ambition est de poursuivre les actions engagées pour encore améliorer l'accès à la mobilité pour tous : il y a donc un enjeu de pérennité (le modèle est-il soutenable ? L'outil numérique est-il adapté ?), mais aussi de légitimité (dans le nouveau contexte de la LOM et de la prise de compétence AOM : quelle implication des collectivités locales ?).

De gouvernance, car la fédération des associations qui porte les actions doit toujours se renouveler, pour faire fonctionner le réseau (et donner des réponses satisfaisantes) mais aussi pour co-construire et partager dans un écosystème en mouvement (nouvelles AOM, nouveau rôle de la région AOM locale, et nouveaux acteurs public et privés concernés par les questions de mobilité). La gouvernance n'est donc pas qu'un moyen pour mettre en œuvre le projet, elle fait partie intégrante du projet, avec l'objectif de fédérer un écosystème d'acteurs publics, privés et associatifs.

GOVERNANCE

Le projet est piloté par MOSC (collectif associatif) avec un **comité de pilotage** qui se réunit annuellement, co-piloté par les collectivités locales (les 2 EPCI du Sud Charente, ainsi que le Pays Sud Charente). Le développement des solutions et la coordination des acteurs impliqués sont assurés par la coordinatrice.

Le Conseil d'administration (CA) se réunit 4 à 5 fois par an. C'est l'instance technique de mise en œuvre et de suivi du Plan d'action, à laquelle participent :

- les directeurs et présidents des 13 associations adhérentes à MOSC,
- la coordinatrice de MOSC et le conseiller en mobilité insertion,
- les élus référents des 2 EPCI du Sud Charente (Communauté de communes des 4B Sud Charente et Communauté de communes Lavalette Tude Dronne). A ce jour, la Communauté d'Agglomération du Grand Cognac et la Communauté de communes du Rouillacais ne participent pas aux rencontres,
- l'élu référent du Contrat Local de Santé Sud Charente et la coordinatrice, représentants du Syndicat Mixte du Pays Sud Charente.

Ces deux instances seront progressivement élargies aux nouveaux partenaires financiers du projet.

Des commissions thématiques sont organisées au sein du CA, auxquelles des partenaires techniques et institutionnels peuvent être associés selon les thématiques travaillées: Région Nouvelle Aquitaine, Département de La Charente (Pôle Insertion ou Pôle Personnes âgées), EPCI voisins, PME, CFA, Agences intérim, Bailleurs sociaux, Etat (DDT, Préfecture...), Pôle emploi, missions locales, MSA et CPAM. Dans le cadre de l'AMI TENMOD, il est également prévu de pouvoir associer des référents de l'Ademe, du Cerema, de la DREAL, et de la Banque des Territoires.

Les membres du **collectif** se réunissent régulièrement avec la coordinatrice MOSC. Selon les projets concernés, les collectivités non présentes au CA sont également impliquées: Communauté d'Agglomération du Grand Cognac et la Communauté de communes du Rouillacais.

Avec la promulgation de la loi d'orientation des mobilités (LOM), les communautés de communes pouvaient, en cours d'année 2021, décider de prendre la compétence d'AOM (autorité organisatrice de la mobilité). Les communautés de communes du territoire de MOSC (CC de Lavalette Tude Dronne, CC des 4 B et CC du Rouillacais), n'ont pas souhaité prendre la compétence optionnelle de Mobilité. La Région Nouvelle-Aquitaine devient donc AOM locale sur le ressort territorial de ces collectivités. Elles restent néanmoins impliquées dans le projet MOSC et le soutiennent. De son côté, la communauté d'agglomération de Cognac est par nature AOM, mais n'est pas à ce jour fortement impliquée dans le projet MOSC.

COUTS ET DIFFICULTES

LE FINANCEMENT

Au tout début de la démarche MOSC, les différents dispositifs de mobilité étaient financés par chaque association porteuse ; la décision a été prise en 2018 de porter les actions au niveau de MOSC, avec un transfert financier vers le réel porteur de la solution (association), qui agit comme un opérateur au service de MOSC.

Le modèle est aujourd'hui dépendant à 90 % de financements externes à l'association MOSC : Etat, Conseil régional, Conseil départemental (incluant les SIAE : structures d'insertion par l'activité économique).

EVALUATION ET PERSPECTIVES

L'EVALUATION DU SERVICE

Chaque service de mobilité est porté par une structure associative : les échanges sur la qualité perçue et sur les évolutions à mettre en œuvre se font donc naturellement avec l'association portant le service de mobilité.

MOSC a mis en place des mesures évaluatives et réalise actuellement des vidéos de retours d'expériences auprès des usagers. Les retours sont aujourd'hui globalement positifs, même si des adaptations sont déjà clairement demandées.

Dans le cadre du conseil d'administration, des échanges spécifiques sont menés pour appréhender les perceptions par les usagers et leur évaluation des services.

L'Espace Numérique Sud Charente (ENSC), membre de MOSC labellisé par l'AMI « Fabrique de territoire », apparaît de plus en plus comme un relais d'information pour les dispositifs de MOSC.

LES EVOLUTIONS FUTURES

La réflexion s'oriente petit à petit vers des logiques de mobilité inversée. MOSC travaille à la construction d'offre intégrée incluant offre de logement, offre d'emploi et offre de mobilité, avec des initiatives naissantes dans l'ouest autour de l'emploi et de la main-d'œuvre. Ceci vient traduire la volonté de tisser de véritables liens avec les entreprises du territoire, comme nouveaux partenaires.

D'autres initiatives sont prévues pour 2022 et les années suivantes :

- Dispositif Aidants Connect : dispositif numérique qui facilite et sécurise le « *faire pour le compte de* » pour les démarches administratives
- Affirmation de MOSC comme MaaS rural ou local : proposer un parcours « mobilité multimodale » regroupant l'ensemble des services existants
- Créer des passerelles avec les outils et systèmes départementaux et régionaux (notamment lien avec le SIM Modalis)
- Intégrer MOSC et son bouquet de solutions de mobilité sur les sites internet des acteurs du territoire et des événements programmés



Cerema

CLIMAT & TERRITOIRES DE DEMAIN