

## « Les ambassadeurs des transports en commun »

MOBILISATION DE JEUNES EN SERVICE CIVIQUE  
 POUR FAVORISER LA MOBILITE DES PUBLICS FRAGILES  
 PAR L'UTILISATION DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMERATION NIORTAISE

### Bilan - 2ème PHASE - partie 1 PROMOTION JUILLET 2013-DECEMBRE 2013

#### Préambule

La mobilité des personnes est une préoccupation majeure de la CAN.  
 En application du Plan de Déplacement Urbain (PDU), des efforts importants ont été faits pour augmenter les capacités de déplacements (bus, TAD, TPMR, ...). Il est cependant apparu que l'offre est encore mal connue et sous utilisée, surtout par certains publics (personnes sans permis, personnes en situation de handicap, jeunes, personnes en difficulté par rapport aux systèmes d'information Internet ...).  
 Dans le cadre du Schéma Durable de Cohésion Sociale de la CAN, l'axe 1 (Habitat et cadre de vie) identifie plusieurs pistes d'actions, dont un volet « accompagnement de proximité » préconisant de mobiliser des jeunes en Service Civique pour favoriser l'usage des transports collectifs, y compris à la demande (TAD, TPMR), organisés par et au sein de la CAN.

Cette volonté a fait l'objet d'une première convention sur la période d'octobre 2012 à juin 2013. Cette première convention a visé à accompagner les personnes ciblées à utiliser, plus ou mieux, de façon autonome, l'offre de transport à leur disposition et les tarifs adaptés à leur situation. Dans ce cadre, une équipe de 8 jeunes volontaires a été mobilisée pendant 9 mois. Les éléments de bilans quantitatifs et qualitatifs de cette première expérience ont motivés la poursuite de l'action.

Rappel des différentes phases (les dates correspondent aux conventions) :

	2012				2013								2014											
	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	
Phase 1	1 <sup>ère</sup> promotion de volontaires																							
Phase 2.a											2 <sup>ème</sup> promotion													
Phase 2.b																	3 <sup>ème</sup> promotion							

La phase 1 (septembre 2012 à juin 2013) a consisté en une première expérimentation concluante qui a notamment servi à valider la pertinence d'un tel programme et également permis de développer de nombreux outils pour faciliter la réussite des missions des volontaires et optimiser leur temps d'appropriation de la mission.

La phase 2 se déroule de juillet 2013 à juillet 2014, dans la continuité de la première phase. Pour plusieurs raisons, elle se découpe en une succession de 2 promotions de volontaires (2.a de juillet 2013 à décembre 2013 puis 2.b de janvier 2014 à juillet 2014). Un temps de tuilage entre les 2 équipes sera mis en place pendant quelques semaines.

Nombre de volontaires phase 2 : 16 volontaires, à raison d'une équipe de 8 volontaires par promotion.

**Le présent bilan présente les résultats de la seconde promotion de volontaires en Service Civique, mobilisée de juillet 2013 à décembre 2013 (phase 2 ; partie 1).**

## **Rappels objectifs du projet et actions menées par les volontaires**

---

### **Action n°1 : développer les actions de formation et de sensibilisation des acteurs relais aux différentes possibilités du réseau de transports.**

- d'une part, s'assurer que les publics fragiles disposent de toutes les informations nécessaires sur les opportunités offertes en termes de mobilité,
- d'autre part s'assurer de la tarification sociale à laquelle ils ont droit (critères pour obtenir ce tarif, démarches à entreprendre...).

### **Action n°2 : développer un accompagnement de proximité pour favoriser l'usage des transports collectifs.**

- d'une part informer et faire la promotion auprès des publics cibles sur les possibilités offertes par le réseau de transport (aider à accéder aux modes de communication et tarifs adaptés),
- d'autre part accompagner individuellement les personnes identifiées comme fragiles si nécessaire.

### **Action n°3 : favoriser l'esprit civique des usagers des transports collectifs et le respect des équipements, des agents et des autres usagers.**

Toutes ces actions s'inscrivent dans le cadre du volet habitat/cadre de vie du **Schéma Durable de Cohésion Sociale** de la CAN afin de renforcer l'appropriation du nouveau réseau de transports par les publics fragiles.

Les missions assurées par les volontaires ont été de 4 ordres :

- Action **d'information-appropriation** auprès des acteurs relais (travailleurs sociaux, services d'aide à domicile, Mission Locale, centres sociaux, personnels des mairies...) afin que les publics fragiles disposent de toutes les informations nécessaires en termes de mobilité et d'accès à la tarification sociale.
- Action **d'information-sensibilisation-promotion**, en direction des différents publics fragiles (ou territoire par territoire) auprès des cibles précitées pour informer et sensibiliser à l'existence du réseau de transport et la richesse de son maillage (lignes, horaires, tarifs, ...)
- Action **d'accompagnement individuel** (à distance et durant le transport) des publics pour lequel cet accompagnement est jugé utile (pour convaincre par « le faire avec » ; aider à lever les freins qui empêchent les personnes d'être des usagers autonomes)
- Actions de **sensibilisation civique en faveur du respect** des services de transports collectifs (respect des agents, des autres voyageurs, des matériels et équipements).

## **Eléments synthétiques de bilan**

---

### **Satisfactions au terme de cette deuxième édition :**

- Bonne progression du projet et des missions suite à la première promotion
- Très bonne collaboration Unis-Cité / CAN
- La place complémentaire et les rôles des volontaires s'affirment et s'affinent (ils contribuent à répondre à un besoin), en complément des professionnels (non concurrence, non substitution)
- Bon appui de communication de la part de la CAN et la SEMTAN
- Aide appréciée par les volontaires concernant l'après service civique
- « Superbe expérience », « diversité de projets » très appréciés par les jeunes volontaires
- 2ième phase réussie, confirmant la poursuite du projet en intégrant les différents enseignements

Au vue de ce bilan positif et des éléments détaillés dans le présent document ainsi que les documents complémentaires remis tout au long du partenariat, il apparaît donc fortement souhaitable de poursuivre ce programme.

### **Pour la suite :**

- Renforcer la présence des ATC sur le réseau des TAN
- Reconduction d'une nouvelle promotion de volontaires dès janvier 2014
- Soutien des « anciens » volontaires pour assurer une bonne continuité du service
- Mise en place possible d'un partenariat avec Maïa 79

## Eléments financiers

Eléments financiers phase 2 – année civile 2013 (juillet 2013-décembre 2013)

### CHARGES (en €)

	Organismes « payeurs » ou ayant la charge	Postes de dépenses en € TTC	Budget	Réalisé
1	Agence du service civique	Indemnités jeunes volontaires (base)	26 040	24 180
2	Agence du service civique	Cotisations sociales jeunes volontaires	21 840	20 280
3	Unis Cité	Indemnités complémentaires jeunes vols	5 953	5 528
4	Unis Cité	Moyens matériels affectés aux volontaires	1 000	664
5	Unis Cité	Ingénierie et suivi partenariat	1 607	3 185
6	Unis Cité	Recrutement	2 143	2 917
7	Unis Cité	Encadrement – Suivi - Evaluation	8 229	8 290
8	Unis Cité	Formation des volontaires	3 347	3 928
9	Unis Cité	Frais généraux et de structure	3 453	3 799
10	CAN	Mise à disposition d'un local (valorisation)	1 800	1 800
11	CAN	Cartes transport (350 l'unité)	5 600	2 800
			<b>81 012</b>	<b>77 371</b>

Dépenses éligibles CRDD	3+4+5+6+7+8+9+11	31 332 €	31 110,61 €
-------------------------	------------------	----------	-------------

### PRODUITS (en €)

Organismes « financeurs »	Produits/Financements	Budget	Réel
<b>Etat</b>			
Agence du service civique	Indemnités de base et cotisations	47 880	44 460
	Tutorat	5 600	5 200
<b>Région Poitou-Charentes</b>			
CRDD	45% des dépenses éligibles	14 100	14 000
<b>CAN</b>			
Accompagnement Unis Cité		6 000	6 000
Valorisation cartes transport		7 400	4 600
<b>Autres partenaires (financements Unis Cité)</b>		32	3 111
		<b>81 012</b>	<b>77 371</b>

Montant facturé par Unis Cité à la CAN 20 000 € (contre 20.100 € prévus dans la convention)  
 Dont part prise en charge par CRDD de 14 000 € (contre 14.100 € prévus dans la convention)

Montant refacturé à la Région par la CAN = 14 000 €

Nota : la légère baisse (~ 4,5%) entre le prévisionnel et le réalisé s'explique principalement par :

- un réajustement au réel des frais de coordination/gestion des volontaires (notamment renfort d'encadrement durant la période estivale et remplacement salariée en maladie)
- l'ajustement des indemnités de Service Civique suite au départ anticipé de 2 volontaires
- l'ajustement de la valorisation des cartes transport (uniquement 8 jeunes).

## Annexe : Eléments de bilan Phase 2 – partie 1 – juillet 2013 -> décembre 2013

Rappels objectifs	Principales actions menées	Eléments quantitatifs
Axe 1 : Développer des actions de formation et sensibilisation des acteurs relais aux différentes possibilités du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à des évènements, organisation d'évènements pour promouvoir le service.</li> <li>- Mails d'information envoyés à certains EHPAD, ESAT et foyers logement de la CAN.</li> <li>- Information directe auprès du public sur le fonctionnement du réseau de bus et l'existence du service.</li> <li>- Présence du service dans divers journaux</li> <li>- Mise en place de démarches promotionnelles pour le service par la SEMTAM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>11</b> réunions d'information mises en place</li> <li>- <b>17</b> structures contactées</li> <li>- Flyers déposés dans <b>35</b> structures</li> <li>- <b>Plusieurs articles presse</b> : <b>1</b> article dans la <b>Nouvelle République</b> + <b>1</b> dans <b>Vivre à Niort (site de la ville)</b> + <b>1</b> article dans le <b>journal interne</b> de la <b>CAF</b></li> <li>- Présence sur le <b>site mobilité 79</b> et <b>Commentjv</b></li> <li>- Présence à <b>de nombreux événements</b> (salon de l'étudiant, Semaine de la Mobilité, Pic'Assos, Marché de Noël de la brèche, Marché de Noël du Clou Bouchet, ...)</li> <li>- Affiches présentes sur la plupart des abris-bus de Niort du 01/07/2013 jusqu'au 01/11/2013</li> <li>- <b>~200</b> personnes informées de l'existence du service</li> </ul>
Axe 2 : Favoriser l'esprit civique des usagers des transports collectifs et le respect des équipements, des agents et des usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisation du public fréquentant les bus lors des accompagnements physiques dans le cadre du service.</li> <li>- Aide apportée aux pôles d'échanges importants lors de la semaine de la rentrée scolaire.</li> <li>- Sensibilisation à l'esprit civique lors des séances d'information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de <b>70 personnes</b> sensibilisées</li> <li>- Intervention à <b>3</b> pôles d'échanges.</li> <li>- Intervention au Lycée horticole</li> </ul>
Axe 3 : Développer un accompagnement de proximité pour favoriser l'usage des transports en commun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion d'un standard téléphonique qui propose un service d'accompagnements et de renseignements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>6</b> personnes accompagnées sur 7 trajets</li> <li>- <b>13</b> personnes renseignées au téléphone</li> </ul>

### L'avis des volontaires sur leur actions et relations avec les partenaires CAN/SEMTAN

Actions	Ressenti général des volontaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite des locaux de la SEMTAN</li> <li>• Présentation de quelques membres de la SEMTAN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visite très instructive, rencontrer nos « collègues » fût vraiment sympa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du service des Ambassadeurs des Transports en Commun</li> <li>• Visite des locaux de la CAN</li> <li>• Présentation de certains membres de la CAN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission intéressante et sortant de l'ordinaire, au cours de celle-ci nous fûmes confrontés à beaucoup de tâches diverses et variées et intéressantes.</li> <li>- Le personnel de la CAN est vraiment formidable et nous manqueront sûrement.</li> </ul>

## L'avis des volontaires sur les autres actions menées tout au long de leur Service Civique

Organisme d'accueil	Actions complémentaires menées durant le Service Civique	Ressenti général des volontaires
Emmaüs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide apportée aux compagnons</li> <li>• Présence de volontaires à l'assemblée régional d'Emmaüs</li> <li>• Visite de TRIO</li> </ul>	- Les interventions pour et avec Emmaüs ont grandement été appréciées par l'ensemble de l'équipe. La participation de volontaires au rassemblement régional d'Emmaüs était également un grand +
Unis-Cité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rassemblement avec les équipes de Poitiers et Angoulême</li> <li>• Formations civiques et citoyennes</li> <li>• Réunions d'information sur le service civique</li> <li>• Organisation d'un pot de clôture</li> </ul>	- L'ensemble des FFC furent appréciées bien que parfois trop scolaires pour certains volontaires.
Unicef	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation du 24<sup>ième</sup> anniversaire de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant</li> </ul>	- L'organisation du projet en toute autonomie fût un plus pour l'expérience des volontaires.
Vent d'ouest	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à l'entretien et l'aménagement des jardins solidaires</li> </ul>	- Permet de sortir les citoyens de leurs habitudes, très apprécié.
TEO (programme Trait Bleu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nettoyage de plage à la Rochelle &amp; Aytré</li> </ul>	- Encadrant géniaux, journée ensoleillée, projet super, que dire de plus. Cette journée fût une réussite.
Banque alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte auprès de particuliers pour la banque alimentaire</li> <li>• Visite du centre de tri à Parthenay</li> <li>• Aide apportée aux bénévoles pour trier les dons</li> </ul>	- Découverte du centre de tris très intéressante, participer activement à la collecte permis de comprendre les difficultés pouvant être rencontrées leur d'une demande de dons.
Camping-club 79	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide apportée pour l'aménagement d'un lieu de vie lors d'un chantier international</li> <li>• Démontage de Yourte</li> </ul>	- Rencontre d'un publique hétéroclite, Anglais, Russes, Mexicains, Coréens, cette journée était superbe tant pour la diversité des gens rencontrés que pour les actions menés.
CSC du Clou Bouchet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à l'organisation du marché de Noël du Clou Bouchet</li> </ul>	- La participation au marché de Noël était génial, nous nous sommes grandement amusés avec l'ensemble des enfants présent ce jour-là.
Pic Assocs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du service civique sur un lieu public et gestion de stands d'animation</li> </ul>	- Gestion d'un stand animé très intéressante et enrichissante, découvrir les autres associations ce jour-là fût également un plaisir.
Salon des couleurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide apportée concernant l'aménagement du salon des couleurs</li> </ul>	- Investissement sympa, mais sans réel intérêts pour les volontaires, hormis pour les amateurs d'arts.
Conseil régional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simple visite</li> </ul>	- Visite très instructive mais mal organisée concernant le midi.