

« 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 – 1^{ère} PHASE PERIODE DE SEPTEMBRE 2012 A JUIN 2013

Préambule

En 2012, la Communauté d'Agglomération de Niort, la Région et l'association Unis-Cité se sont mobilisées pour apporter une réponse à la problématique d'« accompagnement de proximité en faveur de l'usage des transports collectifs (ou individuels : TAD, TPMR) » organisés par et au sein de la CAN.

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.

L'originalité du projet consistant à mobiliser des jeunes Niortais dans le cadre de leur engagement de Service Civique pour répondre à cet enjeu, une première convention a été signée sur la période de septembre 2012 à juin 2013 visant 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.

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 ^{ère} promotion de volontaires																							
Phase 2.a											2 ^{ème} promotion													
Phase 2.b																	3 ^{ème} promotion							

Le présent bilan présente les résultats de cette première promotion de volontaires en Service Civique, mobilisée entre septembre 2013 à juin 2013 (phase 1).

Rappels objectifs du projet et actions menées par les volontaires

Objectifs	Actions menées :
Axe 1 : Développer des actions de formation et sensibilisation des acteurs relais aux différentes possibilités du réseau	- Présentation du réseau et du futur service d'accompagnement physique auprès de différents publics « relais » : secrétaires de mairie de la CAN ; ville d'Echiré ; clubs d'ainés ; élus de communes de la CAN (Saint Gelais, Echiré, ...) - Mailing d'information envoyé à toutes les mairies de la CAN, à tous les CSC, et à tous les clubs d'ainés de la CAN.
Axe 2 : Favoriser l'esprit civique des usagers des transports collectifs et le respect des équipements, des agents et des usagers	- Sensibilisation à la sécurité routière: distribution de flyers en sortie d'écoles et collèges de la CAN pour sensibiliser à la sécurité routière à l'intérieur et à l'extérieur des bus scolaires - Sensibilisation du public fréquentant les bus lors des accompagnements physiques dans le cadre du service.
Axe 3 : Développer un accompagnement de proximité pour favoriser l'usage des transports collectifs	- Mise en place d'un service d'accompagnement physique individualisé : guider pour rassurer - Réponse aux multiples demandes d'informations des personnes qui contactant le service d'accompagnement. - Mise en place de solutions pour que les personnes sortant du Grand Feu gagnent en mobilité - Accompagnement des personnes en situation de handicap en centre ville pour une utilisation plus facile du citan

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.

Eléments synthétiques de bilan

Principaux outils développés :

- fiches portrait, lettres d'information, ...
- fiches de préparation de réunion, fiches Compte Rendu de réunion, fiches action...
- fiches de renseignements, trajet, d'évaluation, fiches téléphonique, d'impossibilité, d'incident, ...

Eléments de bilan :

- Grande satisfaction des jeunes volontaires
- Bonne implication/articulation/soutien des différents acteurs et partenaires : service communication de la CAN, service transport, SEMTAN (direction, conducteurs, ...), partenaires prescripteurs ; et ce malgré quelques contraintes (nouveau statut, spécificité du statut de volontariat, délais de mise en place)
- Qualité et réussite des temps de formation/préparation
- Nombreux outils et structuration d'organisation mis en place
- Bon appui de communication (affiche primée)
- Bon accueil des usagers et des partenaires « prescripteurs » : cette action est utile
- Place complémentaire des volontaires (ils contribuent à répondre à un besoin), en complément des professionnels (non concurrence, non substitution)
- Un 1^{er} bilan qualitatif et quantitatif très encourageant ; Volonté de poursuite du projet en intégrant les enseignements de cette 1^{ère} expérimentation (évolution plages horaires, capitalisation outils développés, ...)

Le bilan plus complet est joint en annexe.

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 souhaitable et souhaité de poursuivre ce programme.

Pour la suite :

- Reconduction d'une nouvelle promotion de volontaires à partir du 1^{er} juillet 2013
- Meilleure articulation avec la SEMTAN
- Soutien des anciens volontaires pour assurer la meilleure continuité du service
- Poursuivre efforts de formation des volontaires
- Réflexion sur élargissement des missions (autres jours et horaires, plus de projets sur l'accessibilité handicap, ...)

Eléments financiers

Eléments financiers phase 1 (septembre 2012-juin 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)	32 904	33 480
2	Agence du service civique	Cotisations sociales jeunes volontaires	28 080	28 080
3	Unis Cité	Indemnités complémentaires jeunes vols	7 481	7 654
4	Unis Cité	Moyens matériels affectés aux volontaires	2 900	1 250
5	Unis Cité	Ingénierie et suivi partenariat	4 050	4 308
6	Unis Cité	Recrutement	2 430	2 585
7	Unis Cité	Encadrement – Suivi - Evaluation	9 720	8 617
8	Unis Cité	Formation des volontaires	4 312	4 464
9	Unis Cité	Frais généraux et de structure	5 669	4 476
10	CAN	Mise à disposition d'un local (valorisation)	2 700	2 700
11	CAN	Cartes transport (350 l'unité)	2 800	2 800
			103 046	100 413

Dépenses éligibles CRDD	3+4+5+6+7+8+9+11	39 362 €	36 153 €
-------------------------	------------------	----------	----------

PRODUITS (en €)

Organismes « financeurs »	Produits/Financements	Budget	Réel
Etat			
Agence du service civique	Indemnités de base et cotisations	60 984	61 560
	Tutorat	7 200	7 200
Région Poitou-Charentes			
CRDD	30% des dépenses éligibles	11 809	10 846
CAN			
Accompagnement Unis Cité		12 500	12 500
Valorisation cartes transport		5 500	5 500
Autres partenaires (financements Unis Cité)		5 053	2 807
		103 046	100 413

Montant facturé par Unis Cité à la CAN 23 346 € (contre 24.309 € prévus dans la convention)
 Dont part prise en charge par CRDD de 10 846 € (contre 11.809 € prévus dans la convention)

Montant refacturé à la Région par la CAN = 10 846 €

Nota : la légère baisse (~ 3%) entre le prévisionnel et le réalisé s'explique par un réajustement au réel des frais RH et l'évolution des clefs de répartitions internes Unis-Cité pour les frais généraux de structures au niveau régional et national.

ANNEXE : Rappels généraux sur l'organisation du programme

Rappel contexte :

Partant du constat partagé que de nombreux besoins sociaux nécessitent la mobilisation de la collectivité au delà du seul périmètre couvert par le Contrat Urbain de Cohésion Sociale, les élus de la CAN ont affiché une volonté politique et mise en place d'un **Projet Durable de Cohésion Sociale**, reprenant les axes d'actions du CUCS et les élargissant à l'ensemble des communes de l'agglomération.

Dans le cadre de l'axe 1 (Habitat et cadre de vie) de son projet Durable de Cohésion Sociale, la CAN 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** (ou individuels : TAD, TPMR) organisés par et au sein de la CAN.

En effet, **la mobilité des personnes est une préoccupation majeure** sur un territoire comme celui ci. Et si des efforts importants ont été faits pour augmenter les capacités de déplacements (bus, TAD, TPMR, ...), il apparaît cependant que l'offre est encore mal connue et sous utilisée, surtout par certains publics (personnes sans permis, personnes en situation de handicap, jeunes, ...).

En 2012, la Communauté d'Agglomération de Niort, la Région et l'association Unis-Cité se sont mobilisées pour apporter une réponse à la problématique d'« **accompagnement de proximité en faveur de l'usage des transports collectifs** (ou individuels : TAD, TPMR) » organisés par et au sein de la CAN.

La volonté étant d'inciter et accompagner (pour « débloquer ») les personnes ciblées à utiliser, plus ou mieux, de façon autonome, l'offre de transport à leur disposition, par la **mobilisation de jeunes en Service Civique**.

Rappel objectifs du projet :

- Valoriser l'offre de transport de l'agglomération Niortaise et contribuer à une meilleure appropriation des publics fragiles
- Valoriser l'apport de la jeunesse dans la société
- Favoriser l'esprit civique des usagers des transports collectifs de l'agglomération Niortaise et le respect des équipements, des agents et des autres usagers

Philosophie d'intervention des volontaires d'Unis-Cité :

- ils mènent des actions concrètes de proximité, participatives et positives, sur le terrain
- **ils ne sont pas professionnels** et donc pas identifiés de manière stigmatisée par les bénéficiaires, ce qui représente un atout pour la réussite des actions auprès de ces populations
- ils mènent leur mission dans une dynamique de renforcement des capacités des personnes pour qu'elles deviennent autonomes
- ils savent faire passer des messages et mobiliser des populations difficiles à toucher parce qu'ils partagent les codes culturels de leurs interlocuteurs et connaissent leurs modes de vie
- Afin d'assurer l'accessibilité des missions à un maximum de jeunes, les volontaires interviennent en équipe. Ils ne sont jamais seuls = à minima **en binôme**

Positionnement :

- **ils sont des acteurs-relais du territoire** en faisant connaître les actions et acteurs locaux existants
- ils créent un maillage étroit autour des habitants et usagers contribuant à fédérer les acteurs du territoire en multipliant les actions complémentaires à tous les moments de leurs démarches.

Missions assurées par les volontaires :

Les missions confiées aux volontaires pourraient être de plusieurs ordres :

- Action **d'information-sensibilisation-promotion**, public par public (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)

Sélectionnés pour leur motivation et leur envie d'agir et de donner de leur temps au service des autres, ces jeunes volontaires ne sont pas sélectionnés pour leur compétence ou qualification. Ils interviennent en équipe et à minima en binôme, pour mener des actions complémentaires et non substitutives aux actions professionnelles et salariées. Les actions de sensibilisations seront privilégiées par rapport aux actions « présentes » au quotidien.

Il est également souhaité que le partenariat ait une dimension plus large que la simple mission transport des jeunes, par exemple par l'implication des agents ou élus de la CAN et les agents de la Régie de Transport, dans l'**accompagnement des jeunes dans leur projet d'avenir** (présenter les métiers, parrainer des volontaires, ...).

Cadre légal :

Le Service Civique est un **programme national d'engagement volontaire de la jeunesse**. **Le Service Civique n'est pas un emploi**, ni un stage. Les volontaires ne peuvent être sélectionnés sur leur niveau de qualification, ni **ne peuvent effectuer de tâches relevant de postes salariés**. Voir rappels généraux en annexe.

Les missions confiées aux volontaires sont agréées par l'Etat dans le cadre de l'agrément national accordé par l'Agence du Service Civique à Unis-Cité (agrément n° NA-000-11-00006) : « missions de solidarité en faveur des personnes en situation d'exclusion, porteuses de handicap ou de personnes âgées ».

La DDCSPP79, en tant que responsable du Service Civique dans les Deux-Sèvres est associée aux différentes étapes de ce projet.

Qui sont ces jeunes et comment sont-ils « recrutés » ?

Un effort d'information/sensibilisation est fait par Unis-Cité en direction de la jeunesse pour s'assurer que le plus grand nombre de jeunes possible aura connaissance de ce projet (partenariat avec la Mission Locale, la Presse, les réseaux associatifs et sociaux, ...).

Les volontaires d'Unis-Cité sont prioritairement sélectionnés sur leur motivation et envie d'agir au service de l'intérêt général. Agés de 16 à 25 ans, ces volontaires représentent la diversité de la jeunesse française (filles et garçons, avec ou sans qualification, avec ou sans permis de conduire, d'origines culturelles diverses, de parcours ou de projets professionnels variés, ...). Afin de se donner toutes les chances de réussite de la mission, Unis-Cité veillera à constituer une équipe complémentaire.

En cohérence avec la volonté d'impulser une dynamique locale de territoire, les équipes de volontaires seront autant que possible constituées de jeunes domiciliés au sein des communes de la CAN.

Principaux éléments d'organisation du programme :

Actions	Assuré par	Remarques
Mobiliser la jeunesse (constituée une équipe de volontaires motivés)	Unis-Cité	Jeunes sélectionnés pour leur motivation avec le souci de constituer une équipe représentante de la jeunesse française (en tranche d'âge, en niveau de qualification, en parité, ...) Les agents de la CAN seront associés autant que possible lors des différentes étapes de sélection des jeunes
Formation/Préparation des volontaires à leur mission	Mis en place et coordonné par Unis-Cité	Appui souhaité et nécessaire d'intervenants experts des sujets (CAN, Régie Transports , Plateforme Mobilité 79, ...) <i>Nota : objectifs et contenus de cette formation précisés plus bas</i>
Accueil logistiques des volontaires et moyens techniques nécessaires	CAN	Local avec accès téléphonique et Internet Un téléphone portable lors des déplacements des volontaires
Encadrement/Accompagnement des volontaires	Co-assuré Unis-Cité et « référent métier » CAN	1 coordinateur Unis-Cité assurera le recrutement des jeunes, la construction et la coordination de la formation des volontaires (formation à la mission et temps de formation civique et citoyenne), le suivi collectif (dynamique de groupe) et individuel (préparation au projet d'avenir).
		1 tuteur « référent métier » au sein de la CAN est désigné afin de pouvoir suivre le projet des volontaires. Personne ressource, ce tuteur doit être disponible pour répondre aux questions techniques des volontaires et faciliter la réussite de leur projet (mise en relation avec les autres agents, conseils pratiques sur les services de transports, ...).
Respect des obligations du Service Civique	Unis-Cité	Au-delà de la conformité des missions au cadre du Service Civique et du respect des obligations administratives, Unis-Cité assure la formation civique et citoyenne des volontaires et de leur accompagnement à leur projet d'avenir (temps assurés par Unis-Cité avec implication souhaitée des acteurs et partenaires locaux). Environ 2 journées par mois.
Communication/Information sur le projet auprès des bénéficiaires visés	A préciser	Les bénéficiaires pourront avoir connaissance de l'existence de ce projet (et ainsi faire appel aux volontaires) de deux façons complémentaires : <ul style="list-style-type: none"> - Par le biais des « prescripteurs » existants (plateforme mobilité 79, SEM-TAN, Accueil en Mairie, assistantes sociales, Maisons de retraites, EHPAD, ...) + service Communication de la CAN - Par le biais des actions de sensibilisation/informations assurées par les volontaires et les démarches pro-actives menées directement en faveur de ces publics
Evaluation/Valorisation de l'action	Unis-Cité et CAN	Implication des volontaires et des partenaires

S'appuyant sur son expérience, Unis-Cité assure la coordination du programme, en lien étroit avec les différents partenaires associés.

Un « **référent métier** » (également appelé tuteur) **est nommé au sein de la CAN**. Disponible pour rencontrer les volontaires 1 à 2 fois par semaine, ce référent assurera un rôle important de personne ressource et de suivi de la mission transport confiée aux volontaires.

La formation des volontaires – une clef de la réussite du projet

La formation des volontaires est un facteur clef de la réussite de ce projet. En appui avec les partenaires identifiés, Unis-Cité animera un programme de formation initial et continu des volontaires.

Cette formation, s'appuyant sur l'expérience de la première promotion, devra notamment permettre aux jeunes volontaires de :

- Connaître les partenaires et acteurs locaux associés au projet (leur rôle, leur fonctionnement, leur situation géographique, les interlocuteurs associés au projet, ...)
- Connaître les dispositifs existants (pour savoir les présenter à leur tour aux bénéficiaires de l'action)
- Connaître les publics (personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes en situation de fragilité, ...)

Autres clés de réussite du projet :

- **Conditions matérielles d'accueil** des volontaires les jours de projets : salle de travail, ordinateur(s) avec accès Internet, téléphone(s). Local rue Blaise Pascal
- Suivi de l'équipe des volontaires par un **interlocuteur privilégié au sein de la CAN** (service transport)
- Aide à l'identification préalable de bénéficiaires cibles
- Faciliter de reconnaissance des volontaires et de leurs moyens de transport –Carte transport professionnelle, Carte de service, ...)
- **Participation/implication de partenaires** (dont Régie de transport et acteurs prescripteurs) à la formation des volontaires
- **Bonne articulation avec les actions existantes** (volonté de complémentarité pertinente ; pas de doublon, pas de « concurrence »), notamment actions en classe de CM2, transport à la demande PMR, ...
- Bien s'assurer de l'intégration des volontaires et de la **bonne compréhension des acteurs/intervenants de la spécificité du statut de Service Civique** (les volontaires ne sont pas des professionnels et ne doivent pas s'y substituer).

Un programme gagnant-gagnant :

L'approche du Service Civique à Unis-Cité repose sur quelques spécificités fortes :

- **Mobilisation de volontaires en équipe** de jeunes sélectionnés principalement sur leur motivation, leur envie d'agir concrètement pour une cause d'intérêt général, en mettant à profit leur énergie, leur temps et leur capacité d'innovation (les volontaires d'Unis-Cité représentent la diversité de la jeunesse française ; de tous niveaux de qualification).
- Des **missions** innovantes, originales et concrètes, **accessibles à tout jeune motivé**, sans pré-requis particulier
- **15% du temps de Service Civique consacré à la formation** des volontaires (préparation à la mission, sensibilisation civique et citoyenne, préparation au projet d'avenir).
- Un **accompagnement individuel et collectif** assuré par un coordinateur d'équipe professionnel (garantie de réussite pour des jeunes accueillis, notamment ceux sans qualification)

Les principaux partenaires :

- La CAN est à l'initiative de ce projet dans le cadre de la déclinaison opérationnelle de son Projet Durable de Cohésion Sociale. Le socle de ce projet est donc dimensionné pour les besoins identifiés par la CAN.
- La Région Poitou-Charentes est également un partenaire de ce projet, notamment dans le cadre de son soutien via le CRDD.
- Il est également possible et souhaité d'associer d'autres partenaires, notamment institutions ou collectivités dont les champs de compétences rencontrent certains publics visés par le projet. Dans ce cas, ces partenaires pourront se raccrocher au projet initial CAN et élargir sa dynamique en fonction des moyens complémentaires financiers qui pourront être consacrés.
- Il est également souhaité d'impliquer les acteurs associatifs du territoire, en fonction des champs de compétences et d'intervention de chacun (couverture géographique, connaissance des publics et des dispositifs, connaissance des enjeux, expertise pour l'accompagnement des publics et la formation des volontaires, ...). S'appuyer sur l'existant. Volonté de concertation/mutualisation (travailler en complémentarité, ne pas faire doublon ou « concurrence »)
- Enfin, cette action repose sur la mobilisation de jeunes en Service Civique : dispositif d'Etat piloté nationalement par l'Agence du Service Civique et localement par la DDCSPP79.

COMPÉTENCES

Transports : faites-vous accompagner !

Comment élaborer son itinéraire, ne pas se tromper de bus, descendre au bon arrêt, prendre une correspondance... ? Ces appréhensions paraissent insurmontables à certaines personnes. Dès le 1^{er} février, des ambassadeurs des transports en commun seront à leur disposition pour les accompagner lors de leurs premiers déplacements. Cette mesure portée par l'association Unis-cité est soutenue par la CAN et le Conseil Régional.



1

Volontaires en service civique jusqu'en juin prochain, les 8 ambassadeurs du transport se réunissent chaque matin pour organiser leur journée de travail. Leurs missions de sensibilisation au réseau de transport public sont multiples mais leurs débuts de semaine sont consacrés à l'accompagnement des personnes en difficulté dans les bus du réseau communautaire. En rodage en janvier, ce service sera ouvert à tous dès le 1^{er} février.



2

Pour bénéficier d'un accompagnement par des ambassadeurs, un numéro : **05 49 28 38 82** ! Deux ambassadeurs répondent au téléphone du lundi matin au mercredi midi de 9h à 12h et de 13h à 17h (9h / 12h le mercredi) et rappellent leur interlocuteur pour lui assurer un service au moindre coût. Ensemble, ils élaborent l'itinéraire le plus approprié à sa demande, en fonction des disponibilités de l'équipe et des possibilités du réseau. S'il y a besoin d'un Transport à la demande (TAD), ils effectuent la réservation.



3

Le rendez-vous avec les deux ambassadeurs accompagnateurs est fixé à l'arrêt de bus le plus proche du domicile de l'utilisateur. Celui-ci doit se munir d'un ticket de bus, acheté préalablement dans l'un des points de vente, ou auprès du conducteur en montant dans le véhicule. En cas d'empêchement, la prestation doit être annulée au minimum 4 heures avant l'heure prévue.



4

La mission des ambassadeurs est pédagogique. Tout au long du trajet, ils aident la personne à se repérer sur les plans de lignes, répondent à ses questions, lui donnent toute explication nécessaire. Leur objectif : lui permettre une utilisation autonome du réseau de bus.



5

Arrivés à destination, les ambassadeurs indiquent à l'utilisateur où et à quelle heure prendre le bus du retour. Ils pourront le raccompagner s'il le souhaite.

Une même personne peut bénéficier 3 fois de ce service. ■

LES AMBASSADEURS DES TRANSPORTS EN COMMUN



POUR VOUS SIMPLIFIER LE BUS

Des difficultés pour prendre le bus (élaborer son itinéraire, prendre le bon bus, descendre au bon arrêt, prendre une correspondance...) ?
N'hésitez pas à faire appel aux ambassadeurs qui vous guideront gratuitement dans l'utilisation du réseau.

05 49 28 38 82

Ce service est assuré par des jeunes volontaires en engagement de Service Civique



Annexe : Eléments de bilan Phase 1 – septembre 2012 -> juin 2013

Rappels objectifs	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"> - Présentation du réseau et du service d'accompagnement physique auprès de différents publics « relais » - Mailing d'information envoyé à toutes les mairies de la CAN, à tous les CSC, et à tous les clubs d'ainés de la CAN. 	<ul style="list-style-type: none"> - 9 réunions d'information mises en place - 50 relais informés - 51 diffusions directes par mail (nb de rediffusions indirectes non comptabilisées)
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"> - Sensibilisation à la sécurité routière : distribution de flyers en sortie d'écoles et collèges de la CAN pour sensibiliser à la sécurité routière à l'intérieur et à l'extérieur des bus scolaires - Sensibilisation du public fréquentant les bus lors des accompagnements physiques dans le cadre du service. 	<ul style="list-style-type: none"> - 8 créneaux de distribution - 2 écoles élémentaires - 1000 personnes sensibilisées
Axe 3 : Développer un accompagnement de proximité pour favoriser l'usage des transports collectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Information directe auprès du public sur le fonctionnement du réseau de bus et l'existence du service - Mise en place d'un service d'accompagnement physique individualisé : guider pour rassurer - Réponse aux multiples demandes d'informations - Mise en place de solutions pour que les personnes sortant du Grand Feu gagnent en mobilité - Accompagnement des personnes en situation de handicap en centre ville pour une utilisation du Cititan 	<ul style="list-style-type: none"> - 11 animations d'informations collectives - 150 personnes informées/sensibilisées - 350 affiches réalisées et 6 abris bus + 1500 flyers <ul style="list-style-type: none"> - Présence Foire exposition + sur les marchés - 2 articles dans Territoire de Vie + Conférence de presse Nouvelle République et Centre Ouest 17 personnes accompagnées sur 26 trajets ; excellents taux de satisfaction 30 personnes renseignées/accompagnées au téléphone
Transverse: Mobilisation de la jeunesse ; développement de la citoyenneté	<ul style="list-style-type: none"> - Diverses actions de formations civiques et citoyennes <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement dans un parcours d'engagement de 8 jeunes - Nombreuses actions complémentaires de découverte du territoire et de ses acteurs publics et associatifs 	<ul style="list-style-type: none"> 8 jeunes mobilisés durant 9 mois ; tous ont été au bout de leur engagement Démonstration large des ressources de notre jeunesse