

# SOLIDARITIES SOS

RAPPORT D'ACTIVITÉ



ANNÉE 2024

# SOMMAIRE

• 01. Présentation de l'association SOLIDARITIES SOS	PAGE 01
• 02. L'équipe	PAGE 02
• 03. Les dates clés	PAGE 04
• 04. L'auto-école sociale et solidaire Itinéraire Bis	PAGE 05
• 05. La plateforme Mobïles	PAGE 07
• 06. Fonctionnement de la plateforme	PAGE 09
• 07. Les profils des appelants et motifs de contact	PAGE 11
• 08. Services de mobilité	PAGE 17
• 09. Focus Marie-Galante	PAGE 20

## GLOSSAIRE

<b>BRSA</b>	↳	<b>Bénéficiaires du revenu de solidarité active</b>
<b>ESUS</b>	↳	<b>Entreprise solidaire d'utilité sociale</b>
<b>JORF</b>	↳	<b>Journal officiel de la République Française</b>
<b>SPIE</b>	↳	<b>Service public de l'insertion et de l'emploi</b>
<b>TUS</b>	↳	<b>Transport d'utilité sociale</b>
<b>Permis "B"</b>	↳	<b>Permis auto</b>
<b>Permis "AM"</b>	↳	<b>Permis cyclomoteur</b>

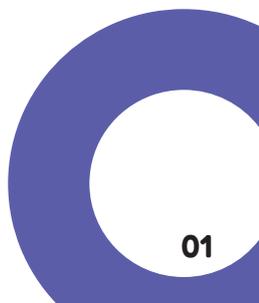


## 01. Présentation de l'association SOLIDARITIES SOS

# Découvrons SOLIDARITIES SOS

Issue de l'économie sociale et solidaire, SOLIDARITIES SOS, forte de son label ESUS, est une association loi 1901, créée le 07 janvier 2016, et inscrit ses actions dans la lutte contre les exclusions. Son action historique est la promotion d'une mobilité sociale, solidaire et durable à la portée de tous et singulièrement des usagers frappés par la précarité sociale, financière, matérielle et cognitive.

Elle rayonne sur deux établissements, initialement des écoles de conduites sociales et solidaires, complétées d'une plateforme des mobilités solidaires.





## 02. L'équipe

# NOS MEMBRES

Dirigée par son Conseil d'administration, L'Association SOLIDARITIES compte en son sein à la fois :

- Des membres actifs
- Des sympathisants
- Des adhérents (300)
- Des ambassadeurs mobilités (8)
- Et des bénévoles (10)

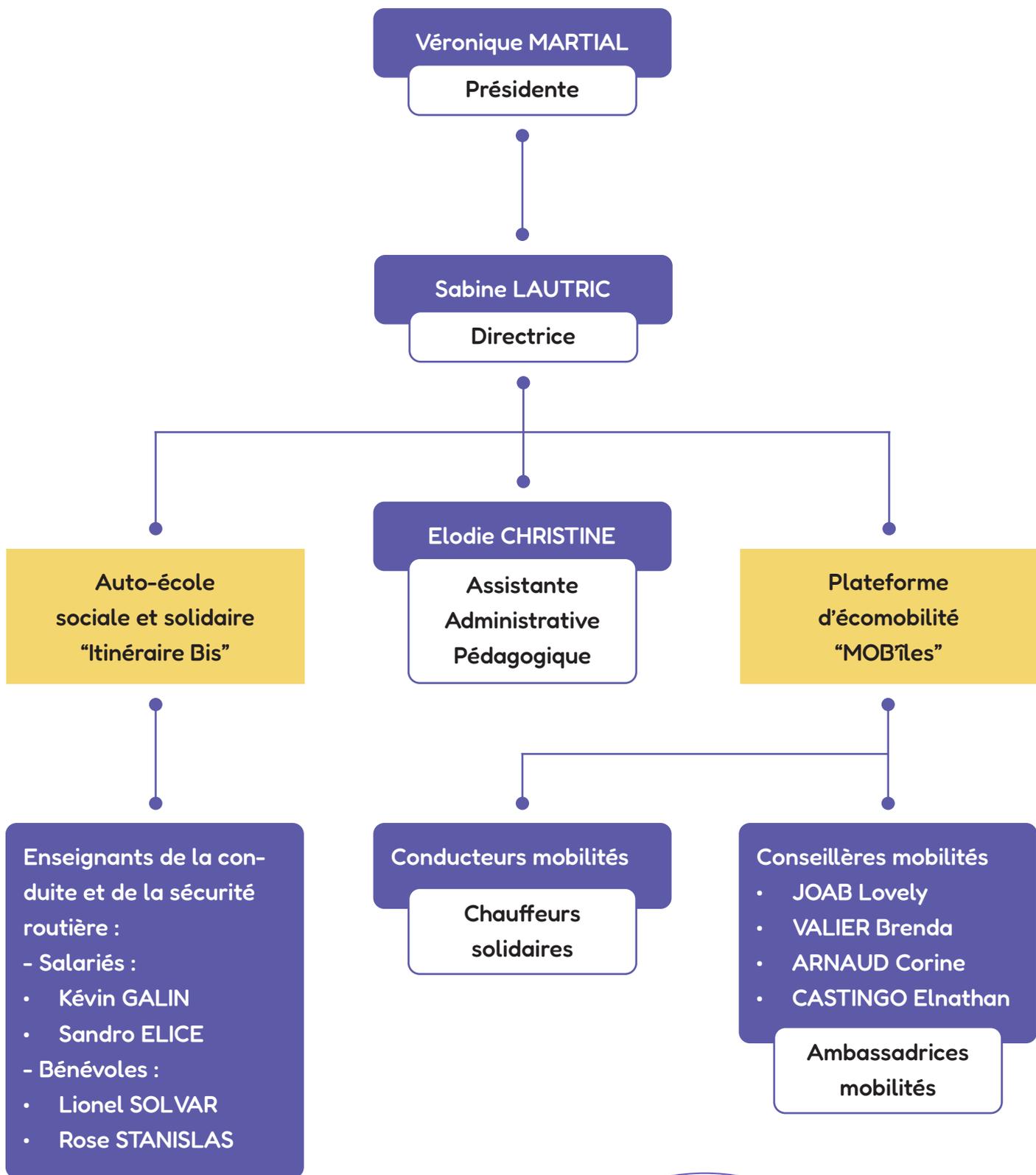
### Son bureau du Conseil d'administration :

- Présidente – Véronique MARTIAL
- Vice-Présidente – Marguerite VALMY
- Trésorière – Régine DESBOIS
- Secrétaire – Cécile ALLEAUME
- Directrice Fondatrice – Sabine LAUTRIC

### Son équipe opérationnelle :

- Conseillères mobilités
- Enseignant de la conduite

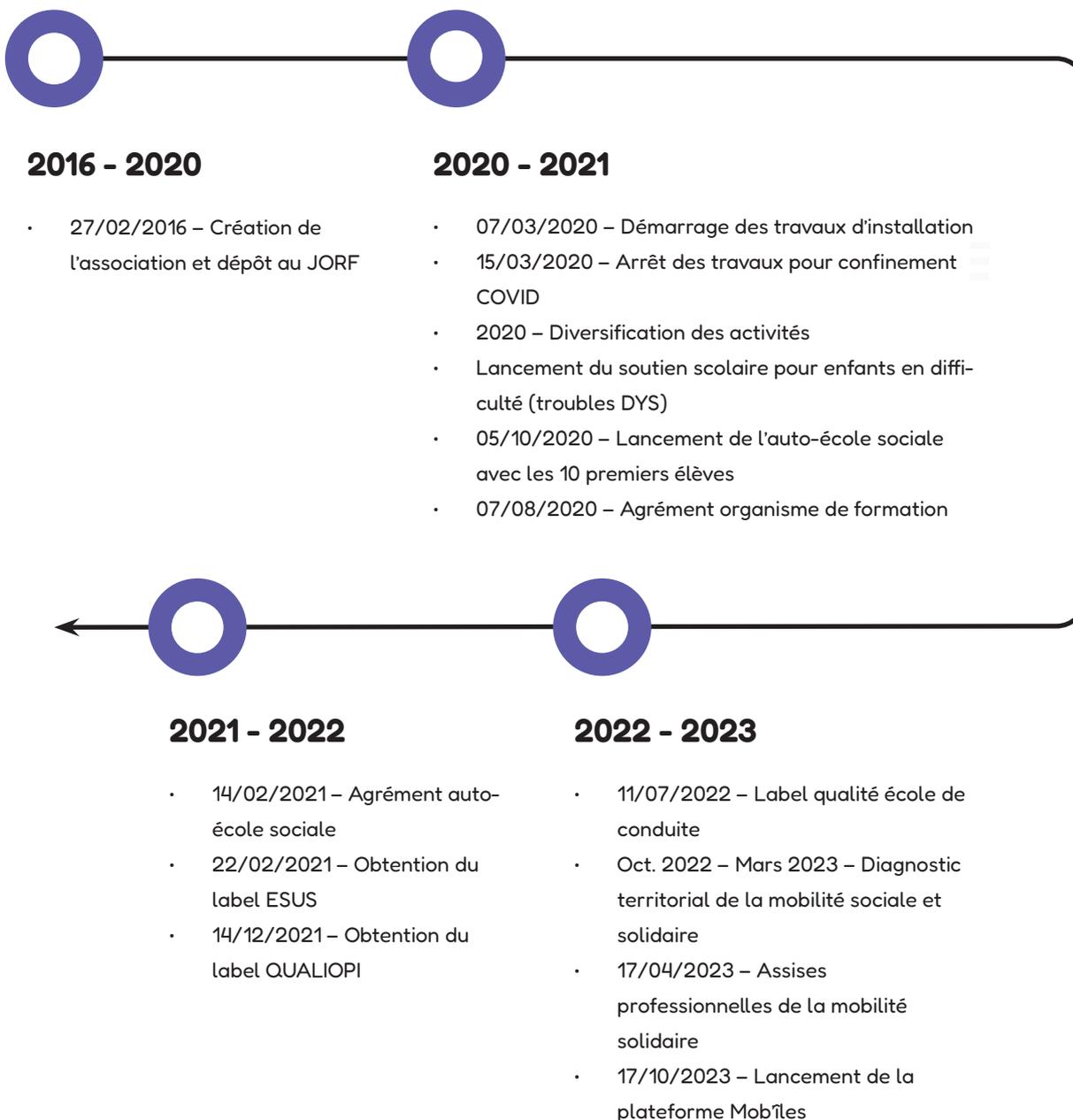
L'organigramme :



### 03. Les Dates clés

# NOTRE HISTOIRE

Depuis sa création, l'association SOLIDARITIES SOS n'a cessé d'évoluer et de structurer son action en réponse aux besoins croissants de mobilité sociale et solidaire. Les étapes marquantes présentées ci-dessous retracent les moments clés de son développement, des premiers engagements fondateurs aux récentes innovations portées par la plateforme Mob'iles. Elles témoignent d'une dynamique constante d'adaptation, d'agrément et de reconnaissance institutionnelle au service des publics les plus fragiles.



## 04. L'auto-école sociale et solidaire Itinéraire Bis

# NOTRE MÉTHODE

Permettre un égal accès à tous au permis de conduire, levier d'insertion socioprofessionnelle spécifiquement pour les publics en difficulté sociale, cognitive et matérielle.

### Fonctionnement :

- Pré-Sélection sur dossier et commission de sélection interne post-diagnostic
- Tests psychotechniques
- Création d'un parcours d'accompagnement



Notez une pédagogie différenciée, immersive, oralisée bilingue français et créole, ludique autour de jeux.

### Programme de formation :

- Stage d'intégration comprenant un stage de réactivation des savoirs de base en français et mathématiques autour du code de la route, des ateliers d'initiation information autour du titre de permis dématérialisé.
- Stage de code intensif avec un enseignant de la route et de la sécurité routière
- Des séances de coaching personnalisé sous forme de tutorat
- Des apprentissages ludiques et oralisés sur des logiciels dédiés à l'illettrisme
- Pack de 40 heures de conduite en véhicule auto-école

### Activité :



#### 1619 sollicitations en 2024 dont :

- 589 par téléphone fixe -0590 916 984
- 439 sur le téléphone portable
- 591 par whatsapp



#### 124 usagers sociaux sélectionnés dont :

- 27% de BRSA
- 54% de jeunes
- 29% SPIE



#### Sur 9 sessions de formations et d'apprentissage dont :

- 1 aux Abymes
- 1 à Capesterre- Petit Bourg
- 1 à la Désirade

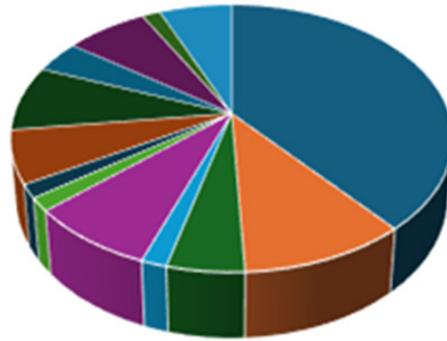


#### Parmi les élèves :

- Une dominante féminine à hauteur de 62%
- 34% d'hommes

Les candidats proviennent de l'ensemble des communes de Guadeloupe, particulièrement du nord grande terre, de la rivièra du levant, de cap excellence. Les demandes ont abondées des ressortissants de Basse Terre toutefois l'absence d'antennes relais a été un frein. Depuis fin 2024, l'auto-école sociale s'est essaimé dans cette région et délocalise sa formation dans les bassins de vie des requérants. Cette mobilité inversée est résultante de la création de la plateforme Mobîles.

## REPARTITION PAR ZONE GEOGRAPHIQUE



- |                        |               |                  |
|------------------------|---------------|------------------|
| ■ LE MOULE             | ■ MAL         | ■ SAINT FRANCOIS |
| ■ BAIE MAHAULT         | ■ LES ABYMES  | ■ PETIT CANAL    |
| ■ PORT LOUIS           | ■ PETIT BOURG | ■ DESIRADE       |
| ■ CAPESTERRE BELLE EAU | ■ SAINTE ANNE | ■ POINTE A PITRE |
| ■ MARIE GALANTE        |               |                  |



62%

Notre taux de réussite au Code de la Route :

- 70 candidats
- 44 réussites

52%

Notre taux de réussite à la Conduite :

- 46 candidats
- 32 réussites en B et 11 en AM



## 05. La plateforme Mob'îles

# SON ORIGINE

Découle du diagnostic territorial de la mobilité solidaire mené sur l'ensemble de l'archipel Guadeloupéen hors périmètre des îles du nord, diagnostic réalisé auprès de 2000 personnes auditionnés (élus, prescripteurs, usagers) pour un panel retenu de 1848 usagers sociaux dans 55 points du territoire, sous forme d'ateliers collectifs, d'entretiens individuels, maraude ciblée.



**MOB'îles**  
La mobilité pour tous

### Quelques points clés issus de ce diagnostic :

- La marche à pied, une part modale essentielle pour le public social mais contrainte et subie
- La voiture, seul 39 % des usagers sociaux en dispose
- Le covoiturage, un usage adopté chez ce public (28 %)
- Le vélo, un mode rejeté massivement
- Le Transport en Commun, une intermodalité nécessaire mais si carencée



### Une mobilité génératrice de double exclusion :

- Impact sur l'accès aux biens et services,
- Limitation des consommations aux petites épiceries coûteuses ("lolos"),
- Recours à un réseau informel de taxis clandestins.



### Autres constats :

- 75 % d'insatisfaction sur le réseau actuel de transport,
- 1 usager social sur 2 sans ordinateur, sans lecture de grille horaire,
- Mobilité = 1er poste de dépense pour 30 %,
- Renoncement à se déplacer dès le 15 du mois par manque de fonds,
- Double insularité due à l'archipel, générant un coût élevé.



### Nos préconisations aux besoins repérés :

- Créer un guichet unique de la mobilité solidaire,
- Créer une offre complémentaire à celle de droit commun,
- Proposer une lecture territoriale via un observatoire,
- Promouvoir une mobilité inclusive et écomobile.

## Cadre réglementaire de la plateforme Mobiles :



- Inscrit dans la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté,
- Répond au pacte des solidarités,
- S'appuie sur le Plan Départemental de l'Insertion.

### Gouvernance assurée par :

- Comité de pilotage : Préfecture, DEAL, DEETS, Département,
- Comité technique : mise en œuvre des actions.

## Focus sur le métier de Conseiller(ère) mobilité :



- A vocation à accueillir, informer, diagnostiquer et orienter le public social mais aussi le tout public vers les dispositifs de droit commun, d'activer l'offre de mobilité solidaire si nécessaire.
- A la charge d'accompagner l'utilisateur social dans son parcours de mobilité, à court moyen et long terme, au regard du projet d'insertion du requérant.
- Apporte un conseil expert sur les ressources matérielles et financières de la mobilité solidaire et durable.
- Anime des ateliers mobilité et accompagne les prescripteurs sociaux sur le volet mobilité de leurs usagers.
- Recense les données statistiques dans le but d'une analyse fine des besoins et attentes des usagers sociaux.

## 06. Fonctionnement de la plateforme Mob'îles

# SON ORGANISATION

Mob'îles, c'est à la fois un centre opérationnel autour d'une centrale d'appel, et des sites éclatés avec un pôle logistique et des points "relais", opérateurs distributeurs de la plateforme.



Voici les 8 points relais :



 Saisine :

- Par le numéro du guichet unique : 0800 102 201 (gratuit)
- Par l'application numérique Mob'îles (Play Store ou App Store)
- Par le logiciel WIN pour les professionnels, prescripteurs sociaux
- Par messagerie professionnelle à [mob-iles971@orange.fr](mailto:mob-iles971@orange.fr)
- Par le site internet <https://www.mob-iles.gp>



# LES BESOINS



**6719 demandes enregistrées, dont :**

- 83 % femmes
- 17 % hommes



**Mode de saisine :**

- 6180 appels sur le numéro gratuit
- 308 par l'application numérique MOBiles
- 150 par messagerie professionnelle
- 76 Accueil physique
- 5 via le logiciel WIN

Notre observation relate un usage conforté et plébiscité du téléphone dans la demande, source d'échange décomplexé. Nos mœurs culturelles, nos représentations sociétales et le regard des autres pèsent très lourds dans le rapport à l'autre. Le téléphone, devient un outil facilitateur de l'échange car distanciée, non visuel. Les propos y sont libres, dénués de honte, peur ou jugement puisque non présent physiquement face à l'interlocuteur. Pour exemple, certaines personnes refusent de laisser leurs coordonnées lors d'une manifestation publique et physique, repartent avec le flyer et nous contacte dans l'intimité de leur domicile.

Par ailleurs, le public peut aussi favoriser une prise de contact via l'application numérique pour une demande de diagnostic mobilité pour ensuite requalifier leur demande par un rappel téléphonique.



**Ce rapport facilité au téléphone s'explique par :**

- La notion de pudeur, le téléphone rassure, "je ne suis ni vu, ni jugé, je peux donc me confier en toute quiétude". Il est nécessaire pour certains appels de devoir jauger le temps d'écoute et proposer un rappel, l'utilisateur étant disposé dans sa difficulté à y consacrer un temps certain.
- La culture de l'oralité, exposer, échanger, discuter
- La gratuité de la ligne, peu importe l'opérateur ou le biais utilisé ( ligne fixe ou téléphone portable)
- L'accessibilité en langue créole, les usagers se sentent en confiance dès le message d'accueil en créole, l'ambiance bilingue de la plateforme rassure, et prédit un échange de proximité (s'exprimer sans barrière dans sa langue natale de compréhension).

**Observez** une affluence des appels de **08h00 à 11h00 puis de 13h30 à 16h00**, ce qui correspond aux temps de disponibilité des publics sociaux, sensiblement les horaires en temps scolaires

Une affluence marquée aux mois de mai, juin et août, résultante de la campagne d'information auprès des professionnels de l'action sociale, puis des manifestations grand public et la fermeture de certaines lignes urbaines au mois d'août.

## 07. Les profils des appelants et motifs de contact

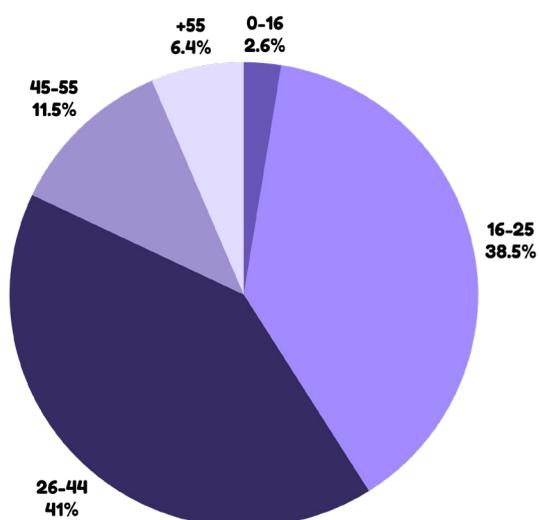
# LES PROFILS APPELANTS



### Profils :

- 3594 BRSA (majorité femmes 30-44 ans)
- 1576 SPIE (majorité jeunes, puis seniors et PH)
- 1034 prescriptions de professionnels
- 515 autres (précaires, étudiants, entourage, etc.)

Dans les 1034 prescripteurs, ce sont en premier lieu les associations de l'action sociale, insertion et pénitentiaire, puis la mission locale, les antennes locales d'insertion, enfin les centres de formation, structures de l'état, pupille de l'état ou enfants placés, club de seniors.



### Tranches d'âges (sur un échantillon de 1140 en test mobilité) :

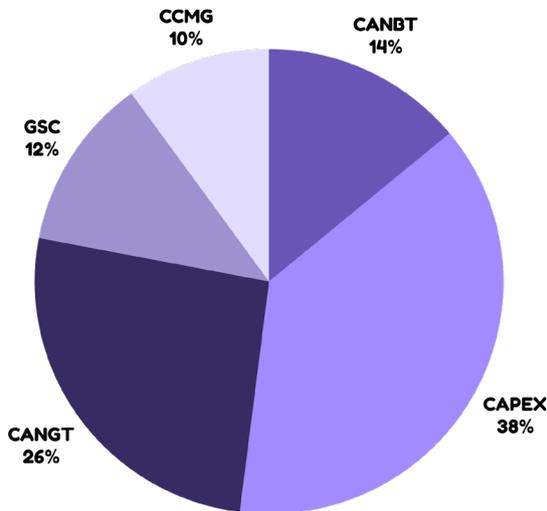
- 0-16 ans : 2,6 %
- 16-25 ans : 38,5 %
- 26-44 ans : 41 %
- 45-55 ans : 11,5 %
- +55 ans : 6,4 %

Les mineurs nous ont particulièrement contacté pour la conduite de la voiturette ou sa location, âgé de 14 ans pour la plupart. On observe de manière plus globale sur l'ensemble des appelants, une prédominance des jeunes "adultes" en voie d'insertion professionnelle et les adultes intermédiaires, déjà installés, en réinsertion socioprofessionnelle. Un public demandeur en proie à de nombreuses problématiques, pour les jeunes, spécifiquement l'aspect financier tandis que chez les adultes, on constate un mille-feuille de problématique englobant la mobilité, la parentalité, le mode de garde, le problème financier. A cela s'entremêlent des problématiques pour certains, la rupture familiale ou conjugale, pour d'autres, des problématiques d'addiction, de surendettement. L'accompagnement psycho-social se révèle souvent nécessaire avant la réponse de mobilité. Particulièrement chez le public "femmes", avec une fragilité exacerbée.

## Focus sénior :



S'agissant des séniors, le motif principal de recours est la santé, l'accès aux soins puis le besoin manifeste d'un retour à une vie sociale, témoin d'un profond désir d'inclusion. (aller faire les courses, aller à la plage, partager des activités, aller dans les lieux culturels et de culte).



### Domiciliation :

- CANBT : 14 %
- CANGT : 26 %
- CCMG : 10 %
- Grand Sud Caraïbes : 12 %
- Cap Excellence et Riviera du Levant : 38 %

# MOTIF DES APPELS



## 1. Information, renseignements, écoute active



Certes des enjeux de mobilités prégnants mais un désir affirmé d'écoute active, d'informations, un sentiment recherché "d'être écouté, entendu, considéré" même en l'absence de solution. La fragilité chez ce public est manifeste et accentuée (besoin d'un espace de parole pour se confier, se déverser, se décharger de leurs frustrations, émotions et peurs). Nombre de personnes ont contacté la plateforme en prétextant un besoin de mobilité au premier abord et très rapidement, le besoin d'une écoute active s'est imposée (avec un coaching sur l'insertion professionnelle - quel accompagnement, quel projet? -, la parentalité, l'entente familiale et les alternatives).



Pour exemple, une jeune femme âgée de 30 ans, contacte pour un besoin de mobilité afin de favoriser une perspective de recherche d'emploi. La conseillère mobilité commence son diagnostic, précisez-moi votre situation administrative, votre situation antérieure au regard de l'emploi, qualification, diplôme, dans quel secteur souhaitez-vous travailler, pensez-vous vous inscrire en agence d'intérim ou vous appuyer sur France Travail, êtes-vous accompagnée dans votre démarche, avez-vous déjà un Curriculum vitae... la jeune fille était totalement perdue. Elle savait répondre qu'elle était BRSA, titulaire d'un CAP en commerce. La conseillère lui a proposé un coaching mobilité VIA UN TEST DE MOBILITE incluant dans sa réponse un volet orientation pour un bilan de compétence et d'orientation, l'aide à la rédaction du CV via un partenaire, le passage du permis AM (voiturettes sans permis) en simultané d'une préparation au permis B dans une auto-école sociale, l'inscription en agence d'interim et une aide au financement du permis. Elle a bénéficié en parallèle de plusieurs points téléphoniques d'estime de soi, de remobilisation et de booster professionnelle.

Nous avons presque envie de dire : 1 situation sur 2 nécessite un suivi psycho-social ou un coaching socio-mobilité.



A titre d'illustration, une jeune femme, en situation d'handicap nous contacte, elle est victime de violence conjugale, notre diagnostic et nos questions nous permettent de situer un danger imminent pour la solution de mobilité à mettre en place. Elle est sur mesure de protection mais ne dispose pas du téléphone grand danger, le conjoint violent souffre d'une pathologie psychiatrique, habite une maison d'éloignement, pourtant non loin de la victime, il a parfaite connaissance des centres d'intérêts et déplacements de madame. Elle vit dans la peur et l'angoisse de se déplacer et de le croiser, disposant d'un arrêt de bus unique. Elle veut pour autant se maintenir en formation dans un ESAT à Petit Canal. Il est à la fois question de traiter le maintien en formation, le besoin de mobilité sur le long terme, l'aspect sécuritaire de la solution, le coût financier et le retour à l'apaisement pour l'utilisateur et ses parents âgés. Difficile donc de mobiliser un taxi social, d'envisager une location de véhicule puisqu'elle ne dispose d'aucun permis. La plateforme décide de combiner du covoiturage familial ( par son papa de son domicile familial à l'arrêt dissimulé du TUS) avec un TUS au départ de sainte rose vers les Abymes, puis un bus des Abymes à Petit Canal.



Autre exemple, un éducateur spécialisé appelle pour un besoin mobilité en faveur d'un emploi pour un bénéficiaire âgée de 52 ans. A l'ensemble de nos questions (Bénéficie t-il d'une mesure de protection, tutelle ou curatelle ? A t-il la RQTH, reconnaissance de travailleur handicapée ? Peut-il être autonome dans ses déplacements, Peut-il prendre le bus ? Souffre-t-il de problèmes cognitifs ?...) Nous comprenons la complexité de la situation au refus du professionnel de nous communiquer les coordonnées de l'utilisateur ni même de sa famille. Nous comprenons que la famille est réfractaire dans la démarche d'insertion de l'utilisateur- fils. Nous avons tout de même formulé la réponse mobilisable par le biais d'un covoiturage régulier avec l'un de nos locataires sociaux, au départ du Lamentin vers Baie-Mahault avec assistance au premier covoiturage. Solution déclinée, se plaignant d'une insertion forcée de leur enfant prétextant qu'il n'est pas autonome. Impossible donc d'entendre l'utilisateur lui-même pour le diagnostiquer, ni même d'échanger avec la famille en direct. Nous devons raisonner le professionnel afin de mettre fin à cette demande, qui de fait, n'est pas en accord avec les intéressés. Cette situation au delà d'une réponse mobilité requiert une médiation tournée vers la mobilité. C'est là aussi, le rôle de notre médiatrice conseillère mobilité.



Autre exemple, un usager sénior, qui est totalement isolé voir enfermé, a renoncé à se faire soigner, se déplace dans un périmètre restreint, "se laisse vivre" habité d'une démotivation, ses démarches administratives sont à l'arrêt et le mettent dans une situation de rupture de droits, il vit comme reclus, le groupement d'intérêt sanitaire a noté l'urgence des soins et des actions sociales en faveur d'une réouverture des droits sociaux, d'un placement en établissement pour personnes âgées dépendantes. La plateforme a du lancer des démarches auprès de la CGSS pour régularisation de ses droits, afin de lui faire bénéficier d'un transport en taxi social vers le lieu d'hébergement. Depuis, il est hébergé, alimenté et soigné. La réponse de mobilité était dans cas intrinsèquement lié à l'accès aux droits.

Le public social est fragile et marqué par les difficultés de la vie, ce qui les pousse à ruser, à mentir, pour obtenir gain de cause. La finesse du diagnostic et la connaissance du public sont donc indispensables pour décrypter et ramener à un discours de sincérité.

Pour rappel, le diagnostic s'effectue sur un mode déclaratif toutefois une fois, la solution mobilisée, nous basculons dans une phase de contrôle pour déterminer la tarification à appliquer, sociale ou tout public. Nombre d'utilisateurs pour bénéficier du tarif préférentiel, déclare être au RSA ou au chômage. Au moment de la réception des pièces, nous nous apercevons que les droits sont achevés et qu'il s'agit d'anciennes informations. D'autres encore usurpe le nom d'un proche familial usager social, nous envoie les pièces de cet usager social, à la phase de la location, la demande est invalidée car il s'agit d'une personne différente. D'autres encore vont mentir sur leur âge (vont se dire majeure or ils sont mineurs), leur situation physique (ne mentionne pas se déplacer avec une canne, un déambulateur), la composition du ménage ( je suis seule, le jour venu, se présente avec les enfants) pour bénéficier d'une solution de mobilité.



## 2. Auto-école sociale pour les permis

Toutes les demandes entrantes, en dehors du public qui en dispose déjà, concerne le passage du permis B par défaut. La domiciliation et l'absence d'infrastructure poussent les usagers sociaux à penser la voiture comme un idéal et seul mode de déplacement pour les longues distances. Une action de sensibilisation est indispensable pour présenter l'éventail des autres modalités existantes, notamment la voiturette, l'autopartage, le covoiturage, le TUS... Pour rappel, 1619 demandes de permis B ont été formulés pour le seul dispositif auto-école sociale.



## 3. Location solidaire (en lien étroit avec des besoins de réparation de véhicules, la création d'un garage solidaire ou l'accompagnement sous forme d'aide financière)

La voiture est le produit le plus convoité par les requérants avec une volonté manifeste de louer sur une longue période, le temps d'une formation ou pour des commodités de la vie sociale et quotidienne. La demande se fait insistante pour des locations de véhicules utilitaires de type fourgon pour des activités de jardinage, transport de charges lourdes, de mobilier mais aussi pour la création d'activités en auto-entrepreneur pour la livraison, les déménagements, les espaces verts...

Au lancement de la location solidaire des voiturettes, la réticence et le refus étaient quasi-systématiques. Le travail de déconstruction des représentations négatives associés à ce petit gabarit de véhicule adossé au sentiment de honte ("moi dans ça", "on se moquera de moi", "la honte") s'est révélé nécessaire. Un axe stratégique de promotion, de customisation et de force "commerciale" ont permis des premiers essais de véhicule, un nouveau design. Nous avons créé un focal sur l'image de la voiturette et en avons créé un objet de convoitise de par ses atouts (un tarif alléchant à 6 euros jour, pas de carburant, pas de surcoût, facile à garer, la seule alternative pour certains profils cognitifs, une alternative pendant le parcours permis B, un look sport très apprécié des jeunes et instagrammé).

Une forte appréhension à louer en côte sous le vent persistait compte tenu de la topographie, du relief montagneux et des pentes. Les essais véhicules se sont avérés indispensables pour rassurer y compris sur l'autonomie du véhicule ( de longues distances à parcourir) auquel nous avons greffé des possibles journées d'essai gratuites.

La somme de ces opérations a positionné la voiturette sur son marché et aujourd'hui l'intérêt ne cesse de grandir avec un parc de véhicule pris d'assaut. Nous n'arrivons plus à absorber la demande tant elle est explosive.

Le nombre limité de notre parc actuel nous a empêché de satisfaire toutes les demandes avérées et justifiées de voitures et de voiturettes. Notez que de notre location solidaire découle la création d'une communauté propre de covoiturage solidaire de par une clause contractuelle de covoiturage recommandée pour tous nos utilisateurs avec inscription sur les plateformes de covoiturage, y compris en voiturette. Cela favorise une rétribution pour ces usagers sociaux, fortement appréciée. Nous observons depuis quelques temps, un glissement des détenteurs du permis B vers la location de voiturette eu égard à l'aspect financier, plus attractif. La voiturette revient à 180 euros par mois contre 450 euros pour la voiture électrique.

La tendance observée pour la périodicité locative réside en début de mois pour des locations de longue durée, jusqu'à 6 mois.



## Piste de réflexion

La plateforme mobiles applique une grille de caution solidaire en fonction des véhicules comme suit :

Véhicule	Cautions
Vélo pliant	200€
Vélo cargo	350€
Scooter	400€
Voiturette	600€
Voiture	600€



### La caution est limitative, contraignante pour certains profils

La caution est limitative, contraignante pour certains profils. L'absence de chéquier, de carte bancaire à relief compromettent le dépôt de la caution. Notez l'usage de la carte bancaire nickel chez le public social, montant plafonné et limité dans les usages avec impossibilité de laisser leur empreinte de carte bancaire.

L'une des attentes fortes du public social serait de disposer d'une caution solidaire supportée par les institutions sociales référentes et accompagnatrices de leurs parcours. Ce, avec la possibilité de signature d'un contrat d'engagement avec l'institution sociale pour garantir sous forme de prélèvements à la source de leurs prestations sociales, un remboursement échelonné, en cas de dommage ou accident.

# FOCUS RAPPORT AU VÉHICULE ÉLECTRIQUE



De grandes craintes subsistent quant à l'utilisation de l'électrique, une peur de l'inconnu, des questionnements sur :

- L'autonomie
- La recharge, le réseau de bornes disponibles, l'acquisition d'une borne privative
- Le coût d'une recharge électrique
- Le rapport qualité prix lors de l'achat.



Ces inquiétudes sont renforcées chez le public social avec deux spécificités :

- Le coût d'acquisition de la voiture (notez l'absence du leasing social en Guadeloupe pour l'achat d'une voiture électrique contrairement à la France Hexagonale)
- L'absence d'infrastructure collective dans les résidences sociales (pas de parc de bornes chez les bailleurs sociaux, pas de box sécurisés pour stationnement et sécurisation des vélos, pas de prises adaptables au rez-de-chaussée pour les résidents des étages)

A contrario, le public social ne manifeste aucune réticence quant à la part d'électricité à payer pour la recharge au domicile.



## 4. Transport d'utilité sociale

Manifestement plébiscité par les professionnels pour le transport de groupe à dimension humaine vers des actions de remobilisation, de formation, d'information collective, d'actions à visée professionnelle (Séminaire, jobs dating, RSMA), démarches administratives et de santé ( bilan au centre d'examen de santé).

Adopté par les seniors dans leurs déplacements à visée sociale, culturelle pour son caractère convivial et régulier (peuvent s'inscrire dans la cadre d'une activité longue de 3 mois avec une périodicité ferme arrêtée). Tous les jeudis, un groupe de 8 seniors se rendent en séance d'aquagym et relaxation en mer, achevée par un moment de détente sur une plage réputée de l'île, action appréciée car a généré une cohésion, du partage, de la bonne humeur retrouvée, de l'activité physique, et une fréquence régulière de suivi de ce programme.



## 5. Le taxi social

Le taxi social, très souvent demandé par les professionnels pour tout besoin de mobilité, cela s'explique en grande partie par une méconnaissance des dispositifs alternatifs et optent pour cette solution par défaut. Nous observons par la même une confusion entre le taxi classique et le taxi social, entre le taxi social de l'hébergement d'urgence et le taxi social mobilité. L'effort d'explication et de pédagogie est constant et rappelle les conditions de mobilisation du taxi social, en l'occurrence, uniquement pour l'emploi avéré ou des situations qualifiées d'urgentes par la plateforme. En aucun cas, pour aller faire des achats ou courses.

Exemple de situation jugée urgente hors emploi : convocation à une audience sur un temps hors couverture des transports en commun, pour une résidente de zone blanche sans possibilité de covoiturage sur la plage horaire large communiquée à la plaignante par le tribunal.

# L'ACCOMPAGNEMENT



## 6. Coaching Mobilité

Coaching mobilité, le tout public autre que les usagers sociaux affectionnent ce service pour disposer de l'éventail des aides financières en matière de mobilité, pour connaître leurs droits au sein de leur entreprise ou tout simplement avoir un conseil à l'achat d'un véhicule (électrique, rentabilité, autonomie, recharge électrique, achat de borne, acquisition d'une voiturette, d'un vélo cargo, gestion du bonus écologique ...)

Notez dans nos services la présence d'une offre de covoiturage, méconnue pour la plupart, boudée par d'autres, qui nécessite un véritable effort d'information voir de communication afin de la démocratiser et la rendre accessible. La notion de la communication s'impose pour espérer une appropriation de ce mode alternatif avec pour objectif avoué d'élargir la communauté de covoitureurs.

Malgré la prime incitative, nos orientations vers le covoiturage se heurtent aux questions de sécurité de part et d'autre, conducteur et passager, à la garantie par la plateforme de la situation administrative des chauffeurs (permis valide) et des véhicules aux normes (contrôle technique à jour).

Un effort de communication est indispensable pour atteindre le seuil critique, de constitution d'une communauté de covoitureurs vaste permettant des itinéraires multiples et ce à des horaires continus en journée. Actuellement, seuls les créneaux du tôt le matin, sont diffusés par les covoitureurs. Il y a une inadéquation entre les habitudes de trajets des particuliers salariés et les usages chez le public social.

Un autre écueil que nous avons relevé source de démotivation d'ailleurs à recourir au covoiturage et qui discrédite l'adoption du covoiturage comme modalité de déplacement : l'inscription des usagers sociaux sur des trajets renseignés et diffusés par des covoitureurs mais qui pour autant ne sont pas assurés.

### Témoignage d'une utilisatrice :

"Agacée de toutes ces tentatives vaines pour covoiturer, pourtant inscrite sur 2 plateformes de covoiturage en Guadeloupe. Elle a contacté l'opérateur sans retour. Elle renonce dorénavant à envisager un déplacement en covoiturage".



## 7. Covoiturage

Le covoiturage professionnel est une source dynamique de potentiels covoitureurs. On relève là, un vivier à développer par une action ciblée d'informations aux entreprises.

L'autopartage quant à lui n'est pas spontanément demandé car inconnu des publics. En revanche, une fois expliqué, proposé et accepté, il séduit sans réserve. Nous voyons les craintes se lever peu à peu à tel point, que nous notons un recours des associations pour devenir des points relais avec une gestion en direct de l'autopartage pour leurs usagers tout en se portant garant cautionnaire du véhicule.



## Services de mobilités :

### 3049 réponses :

- 1868 diagnostics mobilités
- 1140 tests de mobilité
- 41 coachings



## Focus :

- 29 ateliers animés pour 255 personnes
- 22 manifestations pour 655 personnes
- 46 professionnels prescripteurs formés – logiciel harmonisé WIN



## Bénéfices & Suivi :

- Saisie et orientation instantanées de la plateforme
- Suivi et traçabilité des réponses, gage d'évaluation (historique du dossier en ligne) – pas de rupture dans les parcours et pas d'écueil ou fausse excuse d'absence à cause de la mobilité



## Détail des services activés :

-  • 83 locations de véhicules électriques
-  • 66 courses en transport d'utilité sociale pour 721 personnes transportées
-  • 44 obtentions de l'examen théorique du code de la route + 32 réussites au permis de conduire "B" et 11 réussites au permis AM
-  • 17 courses en taxi social pour 23 personnes
-  • 3 covoiturages

# IMPACT DE LA MOBILITÉ



## Quelques chiffres :

- 121 personnes maintenues en l'emploi, dont 7 créations d'entreprise
- 229 apprenants se sont rendus en formation (pas d'absentéisme sur des périodes longues de 3 mois)
- 115 usagers se sont soignés
- 32 ont pu aller à la plage, faire une activité loisirs

Nous nous sommes heurtés à la limite de notre parc roulant, priorisant l'emploi et la formation.



## ARTICULATION de Mob'iles avec les porteurs de solution :

- Mise à disposition du TUS du secours adventiste sur le périmètre de Sainte Rose, Baie-Mahault, Abymes et Pointe à Pitre, capacité de 9 places

→ 3 orientations et 2 réalisées (Sainte Rose – Abymes) et 1 refusée

- Mise à disposition du TUS de la maison de l'insertion, capacité de 7 places

→ 7 orientations dont 7 courses refusées ( 5 courses de Basse Terre/ Abymes ; Capesterre/ Abymes)

- La location à visée solidaire de véhicules thermiques par Mobil'izy

→ Refus des 20 orientations pour emploi et formation des publics BRSA et jeunes

- Auto-école sociale de la MFR pour l'apprentissage du permis B

→ 13 orientations pour le permis B et 17 pour le code de la route

En l'état actuel du dispositif et en l'absence de coordination et traçabilité, la mission d'optimisation des solutions, du remplissage des véhicules est impossible. La Mission d'observation est également partielle. L'un des objectifs pour 2025 sera de faire vivre ces partenariats autour de transmissions régulières et de recourir à l'outil Win pour lequel les formations sont effectives.

# UNE OFFRE À LA CARTE



- 401 sollicitations dont :
- 95% par téléphone au 0800 102 201
- 5% lors des permanences physiques
- 80% de BRSA, majoritairement des requérantes
- 162 diagnostics mobilité



## Locations :

- 32 locations de voiturettes
- 54 locations de vélos
- 4 permis AM
- Durée moyenne de location 30 jours

Tendance affirmée du vélo pliant à assistance électrique chez les jeunes quand les adultes affectionnent la voiturette.



## Points à améliorer :

- Installer un point d'accueil physique à Grand Bourg avec 2 points relais dans les communes proches
- Recruter un agent mobilité dédié aux îles, basé à Marie Galante
- Informer à la fois le plus grand nombre et promouvoir un usage métier du vélo cargo auprès des usagers sociaux de l'île
- Activer notre modèle économique de la location sociale avec tarification sociale et la location tout public avec tarif classique





**Asos**  
Association Solidarities

## Contactez-nous

### Contact

0590 916 984

[association-solidarites-sos@orange.fr](mailto:association-solidarites-sos@orange.fr)

<https://solidarities-sos.com/>

<https://www.mob-iles.gp>

### Adresse

Lieu-dit Sergent

97160 LE MOULE