

RETOUR DE TERRAIN

Mutualiser le transport à la demande pour lutter contre l'isolement social

Né d'une forte volonté politique, le service de transport à la demande mutualisé de la Communauté de communes des Vallées d'Auge et du Merlerault (CDCVAM) a pour objectif d'optimiser les trajets et les déplacements essentiels des habitant·es, tout en diminuant l'isolement social.



PROJET À LA LOUPE



Lancé en juin 2024 par la Communauté de communes des Vallées d'Auge et du Merlerault, le transport à la demande (TAD) mutualisé est déployé pour les 14 184 habitant·es de son territoire rural de 42 communes, dont 39,4 % de la population a plus de 60 ans (source Insee, 2022). Le modèle de navettes à points de ralliement fixes s'avérait en effet inadapté pour les personnes sujettes à des difficultés de mobilité, et il s'agissait de proposer une alternative. La mutualisation du transport à la demande permet aussi une optimisation de l'exploitation des véhicules et une réduction des émissions liées, puisqu'ils ne circulent qu'en cas de réservation.

UN SERVICE DE PROXIMITÉ, SIMPLE D'UTILISATION

Le transport à la demande fonctionne sur le principe du porte-à-porte, les véhicules venant chercher les habitant·es à leur domicile pour les emmener ensuite, ensemble, jusqu'à leur destination finale. Les bénéficiaires sont majoritairement des seniors qui rencontrent des difficultés pour se déplacer ou des personnes en situation de précarité socio-économique qui ne peuvent acquérir un véhicule ou conduire : le service leur permet de se rendre à des rendez-vous médicaux et administratifs, d'aller faire leurs courses ou de rejoindre des lignes de transports en commun.

MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

Pour garantir l'efficacité du service, sa gestion a été confiée à une société de transport dans le cadre d'un marché public. Le service fonctionne du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h, et le samedi de 7 h à 12 h 30. Les habitant·es doivent réserver leur trajet par téléphone au moins 48 heures à l'avance. Si les trajets sont ouverts à toutes et tous, les jeunes de moins de 16 ans doivent

néanmoins être accompagnés. Le parc de véhicules se compose de deux monospaces et d'un véhicule adapté pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Le coût pour le ou la bénéficiaire est de 3 € par trajet (6 € aller/retour).

VERS LA PÉRENNITÉ DU SERVICE

Le TAD mutualisé, actuellement soutenu par le programme Tims jusqu'à fin 2026, devrait être maintenu par la Communauté de communes au-delà de cette date, car il répond à une véritable demande des habitant·es, et a rapidement eu du succès.

PAS À PAS

ÉTAPE 1

RÉALISATION D'UNE ÉTUDE DE MOBILITÉ

Une étude réalisée en 2023 a mis évidence le besoin de proposer un bouquet de services de mobilité à la population et une évolution du transport à la demande initialement en place sur le territoire. Le bureau d'études mandaté a proposé un TAD en porte-à-porte.

ÉTAPE 2

MONTAGE DU PROJET

Suite à l'achèvement de la rédaction du cahier des charges en février 2024 et à un appel d'offres, l'entreprise ALPJ est retenue pour la gestion du service.

ÉTAPE 3

LANCEMENT DU SERVICE

Après une communication sur le lancement de ce nouveau service, celui-ci est mis en place sur le territoire en juin 2024.

ÉTAPE 4

PERSPECTIVES

D'autres collectivités voisines souhaitent se lancer dans le TAD mutualisé, afin de proposer une offre de transport plus globale, et de bénéficier, grâce à la mutualisation du service, d'une réduction des coûts.

EN CHIFFRES

15% des trajets mutualisés

31 960 km
PARCOURUS EN 2025

90 personnes
UTILISENT LE SERVICE
EN MOYENNE CHAQUE
MOIS

POINT DE VIGILANCE

MALGRÉ LA SOLLICITATION D'UN GRAND NOMBRE D'ENTREPRISES LORS DE L'APPEL D'OFFRES, UN SEUL PRESTATAIRE A FINALEMENT DÉPOSÉ UNE PROPOSITION.

La prestation demandée comprend non seulement le TAD en porte-à-porte, mais aussi la gestion des réservations, l'incitation à la mutualisation des trajets et un accompagnement spécifique des usagers et usagères. Ce cahier des charges a pu être perçu comme particulièrement complexe, et le service associé, coûteux à mettre en œuvre pour les sociétés de transport.

De plus, un avenant au contrat a dû être signé, la prestation initiale n'étant pas économiquement viable pour le prestataire, notamment en raison du temps passé à la coordination et à la mutualisation. Par ailleurs, l'empathie des conducteurs et conductrices, tout hautement apprécié par le public, va parfois au-delà de leurs missions : aide à la descente du véhicule, port des sacs... Il convient donc de veiller à ce que ces initiatives restent dans le cadre strict défini par le cahier des charges.

IMPACTS



LES BÉNÉFICES SOCIAUX DU TAD MUTUALISÉ

La mutualisation des trajets est encouragée par le/la coordinateur-riche en charge du service, un-e salarié-e du prestataire. Grâce à cette mutualisation, le transport à la demande se transforme en un vecteur de lien social pour les personnes isolées. Cette dimension de lutte contre l'isolement est devenue un axe clé de la politique de mobilité sur le territoire. Le/la coordinateur-riche joue un rôle essentiel, en identifiant les besoins spécifiques des habitant-es : les déplacements de loisirs ou l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie n'étant pas pris en charge par le TAD mutualisé, le/la coordinateur-riche les dirige alors vers une solution plus adaptée, comme le transport solidaire.

POUR RÉUSSIR



UNE POLITIQUE « À L'ÉCOUTE »

Le portage politique du projet (par les élu-es et le président de la Communauté de communes) a été un élément fondamental de son lancement et de sa réussite. Cette impulsion initiale décisive a permis d'adopter une démarche proactive d'« aller-vers », pour connaître précisément les besoins de mobilité de la population, et y répondre efficacement. Ceci implique d'organiser des temps d'écoute, de discussion et d'analyse active des besoins. Il est indispensable que le prestataire mandaté pour l'exploitation du service prenne également en compte cette dimension d'accompagnement, en faisant preuve d'une grande capacité d'écoute et d'adaptation auprès des bénéficiaires, ce qui contribue à leur fidélisation.

UN CAHIER DES CHARGES RIGoureux

La Communauté de communes a défini avec précision des garde-fous en amont du projet : le cahier des charges encadre clairement les motifs de déplacement possibles, comme la typologie des personnes pouvant en bénéficier.

UNE COMMUNICATION ADAPTÉE AU TERRITOIRE

Pour maximiser la visibilité du service de transport à la demande mutualisé, une communication multicanale massive a été déployée. Elle a reposé sur la distribution de flyers (notamment en porte-à-porte) et la pose d'affiches dans les lieux très fréquentés comme les commerces, les mairies et les espaces France services. La presse a également été informée, tout comme les maires des 42 communes concernées.

OURS

Date de publication : Février 2026

Rédaction : Catherine Larinier et Anne-Sophie De Besses - ANBDD

Création graphique : Mathilde Gayet - Kreion Studio

Contacter la CDCVAM : proximite@cdcvam.fr

Plus d'infos sur la mobilité durable et inclusive mobilite-durable-inclusive.fr

