



n° 5

MODÉ LISA TION

«PLATEFORME MOBILITÉ EMPLOI»
CCAS DE GRENOBLE



unccas



Avec le soutien de
FONDATION



1. GENÈSE DU PROJET	5
2. FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF	12
3. ACTEURS DU PROJET ET GOUVERNANCE	27
4. PUBLIC CIBLE	33
5. LES MOYENS MOBILISÉS	39
6. LES PREMIERS IMPACTS OBSERVÉS	43

La modélisation a été réalisée avec le soutien de la Fondation MACIF. Elle fait suite à un travail collaboratif réalisé lors d'entretiens sur le territoire avec :

- Séverine DUGUE, Chef de service aides sociales et politiques redistributives CCAS de Grenoble
- Valérie GODZIK, Chef de service Plateforme mobilité emploi
- Christian MOUTET, Directeur de l'Auto-école citoyenne
- Matthieu TUPIN, Directeur de l'insertion et l'emploi - directeur du PLIE Grenoble Alpes Métropole
- Sonia RULLIERE, Chargée de mission Grenoble Alpes Métropole
- Laure VERGER, Chef du service Autonomie-Direction territoriale du Grésivaudan
- Anissa DUPUY, Service Insertion du territoire et gestionnaire du dispositif RSA
- L'équipe de la plateforme mobilité emploi
- Les usagers

L'UNCCAS et la Fondation MACIF ont souhaité valoriser cinq actions socialement innovantes, issues de la banque d'expériences de l'UNCCAS, sur les champs de l'habitat, la santé, la mobilité et l'isolement des personnes. Il s'agit de capitaliser ces expériences et de favoriser leur essaimage auprès des CCAS et CIAS dans une perspective de changement d'échelle des innovations sociales.

Lancée en 2004, la banque d'expériences est un vivier de bonnes pratiques portées par les CCAS et CIAS. C'est un recueil non exhaustif mais représentatif de la diversité de leurs actions et de leur savoir-faire. Outre la valorisation de cette expertise, elle facilite le benchmark entre les villes et l'échange de bonnes pratiques.

EXPÉRIENCE

Issu d'une demande d'habitants d'un quartier prioritaire, une action ciblant la mobilité et plus particulièrement l'accès au permis de conduire s'est structurée durant plusieurs années avec une offre de services qui s'est développée au fur et à mesure que les besoins ont été repérés. Après cette phase d'expérimentation, le CCAS de Grenoble en partenariat avec la Métropole a souhaité proposer cette action à l'ensemble de l'intercommunalité. Un dispositif de plateforme mobilité a été développé afin d'accompagner les usagers dans leur projet de mobilité. Il propose des formations et informations sur les différents modes de déplacements, le code de la route et le permis de conduire associé à un suivi individualisé de la personne.

OBJECTIFS

Accompagner les personnes en insertion sociale et/ou professionnelle vers une situation d'autonomie en terme de mobilité en :

- construisant et fédérant une offre de services de mobilité en direction des publics en situation de précarité ;
- servant de support « mobilité » aux structures d'accompagnement socioprofessionnel du territoire de l'agglomération grenobloise ;
- assurant l'évaluation mobilité et l'orientation des publics vers le service le plus adapté pour favoriser sa mobilité ;
- s'appuyant sur une approche relevant à la fois d'une action de conseil mais aussi d'une action d'accompagnement dans la durée.

PUBLICS CIBLES

- Personnes en insertion sociale et/ou professionnelle

TERRITOIRE

- Phase d'expérimentation : Quartier prioritaire du Mistral (Grenoble)
- Phase de développement : Agglomération de Grenoble (devenue Métropole en 2015)

LES PLUS DE L'ACTION

- Réalisation d'une phase d'expérimentation à l'échelle d'un quartier.
- Changement d'échelle réussi et succès du dispositif (près de 1 000 prescriptions/an).
- Un guichet unique pour les publics : une porte d'entrée vers un parcours mobilité.
- Un diagnostic personnalisé de la personne pour repérer les freins et les leviers de mobilité.
- Une démarche partenariale et collaborative offrant une meilleure cohérence des actions menées par les professionnels dans l'accompagnement des publics en difficulté.
- Utilisation du permis de conduire comme moyen pour mobiliser la personne et travailler sur un projet de mobilité.

POINT DE VIGILANCE DE L'ACTION

- Initialement porté et développé par le centre social du quartier (rattaché au CCAS), le changement d'échelle de l'action a nécessité un portage différent de l'action : Portage et pilotage de l'action assurés par la Métro (Grenoble-Alpes Métropole), gestion et fonctionnement assuré par le CCAS de Grenoble.

ESSAIMAGE

- Repérer les compétences indispensables sur le territoire ou sein de son équipe pour accompagner les personnes (professionnels d'auto-école, connaissance sur les déplacements/la mobilité, approche sociale..).
- Action pouvant être développée tout ou partie selon le territoire et les moyens disponibles (information, sage vélo,..), le bilan mobilité demeurant indispensable pour réaliser un diagnostic mobilité de la personne et lui proposer des préconisations adaptées.
- Démarche partenariale : mobiliser les acteurs locaux (travailleur social, acteurs de l'emploi et de l'insertion...).
- Identifier le porteur du dispositif le plus pertinent ou légitime selon le territoire ciblé et les compétences de chacun (CCAS, CIAS, collectivité, association...) avec un positionnement du CCAS comme coordinateur des acteurs sociaux et repérage du public.



I. GENÈSE DU PROJET

1.1. Identification des besoins sociaux

a. Un projet né à l'initiative des habitants

Le projet est né en 2003 de l'initiative d'une dizaine d'habitantes du quartier prioritaire Mistral en raison des difficultés qu'elles rencontraient dans le cadre de leur formation en auto-école (compréhension, pédagogie mal adaptée...). Elles ont alors sollicité le centre social de leur quartier, géré par le CCAS, pour avoir un soutien dans leur apprentissage du code de la route. L'agent de développement social local, ayant pour mission d'accompagner les demandes et les projets des habitants du quartier, les a aidé à monter l'action « En route vers le permis ».

Cet appui a tout d'abord consisté :

- à mettre à disposition une salle au centre social pour accueillir des cours du code encadrés ;
- à rechercher un intervenant pour assurer l'encadrement : cette recherche s'est portée sur un professionnel (un moniteur d'auto-école) pour sa connaissance des difficultés du permis de conduire et son apport de conseils, qui soit motivé pour accompagner un public en grande difficulté.

Le suivi réalisé par le moniteur a permis d'identifier les difficultés rencontrées par ce public lors de leur apprentissage du code de la route (diagnostic qui n'est pas fait en auto école), ceci induisant pour beaucoup d'entre elles des parcours à la fois très longs mais aussi coûteux (parfois plus de 100h de conduite sans réussite à la fin) :

- difficultés de la langue ;
- difficultés à se repérer dans l'espace, à lire un plan ;
- des personnes se cloisonnant du fait de l'absence de permis de conduire et n'utilisant pas les transports en commun ;
- des personnes qui n'ont pas « la sensation de psycho-motricité » (la mise en place d'un module « Découverte de la conduite » a mis en évidence cette difficulté).

Ces différentes étapes pouvaient apparaître comme évidentes, mais ne l'étaient pas et nécessitaient un apprentissage. Suite à l'identification de ces besoins, le moniteur et le centre social ont souhaité tester différents modules de formation et évaluer leur impact sur les personnes et leur parcours vers le permis de conduire :

- cours de français du code de la route : rapprochement avec les cours socio-linguistiques du centre social pour acquérir le vocabulaire spécifique au code de la route. L'objectif du code de la route est un élément de motivation pour apprendre le français et favoriser la réussite de l'apprentissage de la langue ;
- module sur « comment lire un plan, se repérer dans la ville » facilitant les déplacements et la mobilité des publics cibles même sans le permis (à pied, en transports en commun...)
- apprentissage du vélo pour apprivoiser sa psycho-motricité : le stage de vélo proposé a permis de répondre au besoin identifié concernant la psychomotricité et est devenu un passage

obligatoire dans le parcours vers le permis (financement des stages vélo grâce à un appel à projet sur l'égalité homme-femme) ;

- mise en place de deux niveaux de cours « débutant » et « avancé » pour répondre à la demande croissante des habitants du quartier et la diversité des attentes.

Cette action « En route vers le permis » a permis de réduire le nombre d'heures de conduite et de proposer des solutions alternatives aux personnes qui n'étaient pas en capacité de la passer. L'augmentation de la demande issue des habitants du quartier, mais également hors quartier (10 personnes inscrites en 2003 - 65 en 2008) sans action de communication spécifique du CCAS et du centre social a mis en évidence un besoin de mobilité. Ce premier constat a été renforcé par le retour du Conseil général qui a souhaité financer cette action et a demandé de l'ouvrir à l'ensemble du public bénéficiaire du RMI de l'agglomération grenobloise.

b. Un diagnostic de la mobilité pour un changement d'échelle du projet

Au fur et à mesure de l'ampleur des demandes et de l'action, le centre social a fait remonter au CCAS ses observations : une action qui n'était plus en capacité (humaine, technique, financière) de répondre à l'ensemble des demandes et un besoin qui dépassait l'échelle du quartier prioritaire Mistral.

Pour vérifier les constats issus de l'analyse des besoins exprimés par le public accueilli, le CCAS a décidé :

- de mettre en débat cette question en concertant des acteurs locaux intervenant auprès du public en situation de précarité : ces partenaires ont insisté sur le réel besoin de mobilité qu'ont les personnes dont ils assurent le suivi et l'existence de dispositifs non adaptés à leurs besoins ;
- de s'inscrire dans une démarche collaborative afin de travailler à la mise en place d'un projet répondant à cette problématique : la communauté d'agglomération Grenoble Alpes Métropole et le Syndicat Mixte des Transports en Commun (SMTC) de l'agglomération grenobloise ont souhaité se positionner comme partie prenante dans la gouvernance de cette démarche.

Un diagnostic de la mobilité, réalisé en 2008, a complété ces premières données en s'appuyant plus particulièrement sur :

- une analyse du plan de déplacements urbains de l'agglomération grenobloise adopté par le SMTC (Syndicat Mixte des Transports en Commun) ;
- un traitement spécifique de l'enquête ménages déplacements réalisés en 2002 ;
- un état des lieux des actions existantes en matière de mobilité sur la Ville et l'agglomération, leurs liens et les manques.

Ce diagnostic a notamment permis de mettre en évidence les éléments suivants :

- un réseau de transport en commun assurant une desserte de l'ensemble du territoire et notamment

- les quartiers prioritaires ;
- une mobilité du public des quartiers prioritaires plus faible que sur le reste de l'agglomération ;
- de multiples services de mobilités à disposition des habitants complémentaire à l'offre de transports en commun (MétroVélo, Autopartage, location de vélos électriques, services de formation à l'utilisation du vélo proposées par un privé, action de formation au code de la route pour les jeunes de moins de 26 ans des quartiers prioritaires, aides financières au permis de conduire, location sociale et temporaire de deux roues ou quatre roues, ...) ;
- des services de mobilité ou d'accompagnement épars, concernant un public restreint (jeunes de moins de 26 ans, bénéficiaires RMI) et principalement axés sur la formation au code de la route et à l'usage de l'automobile ;
- un projet d'Agence de la mobilité développé par l'Agglomération (point d'information unique pour tous les déplacements sur l'agglomération destiné au grand public, aux entreprises, aux scolaires...).

Ce travail a fait l'objet d'une note d'opportunité portant sur un changement d'échelle de l'action « En route vers le permis » déposée au CCAS et partagée avec les acteurs de la gouvernance (Agglomération et SMTC).

1.2. Définition des objectifs

La démarche collaborative a permis de partager des objectifs communs auxquels devraient répondre le projet :

■ Finalité du projet

Permettre aux personnes de s'engager dans une démarche de retour à l'emploi en :

- levant les freins de l'accès à l'emploi et à la formation

- liés à la mobilité ;
- promouvant l'utilisation de modes de déplacements durables comme la marche, le vélo, les transports en commun, le covoiturage, l'autopartage, ... ;
- permettant un accès à la mobilité sous toutes ses formes (automobile, transport en commun, vélo, deux roues motorisées, marche, ...) pour une part plus importante de la population des quartiers prioritaires.

■ Objectifs

Accompagner les personnes en insertion sociale et/ou professionnelle vers une situation d'autonomie en terme de mobilité en :

- construisant et fédérant une offre de services de mobilité en direction des publics en situation de précarité ;
- servant de support « mobilité » aux structures d'accompagnement socioprofessionnel du territoire de l'agglomération grenobloise ;
- assurant l'évaluation mobilité et l'orientation des publics vers le service le plus adapté pour favoriser sa mobilité ;
- s'appuyant sur une approche relevant à la fois d'une action de conseil mais aussi d'une action d'accompagnement dans la durée.

1.3. Conception du projet en réponse aux besoins identifiés



Octobre 2003

- Action «En route vers le permis » du centre social Mistral. Soutien au code de la route à la demande des habitants du quartier Mistral.
- Augmentation importante de la demande et identification d'un besoin (10 personnes en 2003 – 65 en 2008).



Juillet 2008

- Etude du besoin, annuaire de toutes les actions existantes sur le sujet.
- Note d'opportunité déposée au CCAS.



Juin 2009

- Affectation d'un mi temps par le CCAS de la Ville de Grenoble comme chef de projet.
- 2 appels à projet :
 - Etat : « Des quartiers vers l'emploi ».
 - Région : « Accès à la mobilité géographique pour l'insertion et pour l'emploi ».



Décembre 2009

Le SMTC soumissionne et est retenu, il s'appuie sur le CCAS de la ville de Grenoble pour :

- sa connaissance des publics fragiles ;
- son expérience avec « en route vers le permis ».



2010 - 2012

- Septembre 2010 : Ouverture de la plateforme mobilité au 18, avenue de l'école Vaucanson (bâtiment du CCAS de la ville de Grenoble).
- Mai 2012: Installation de la plateforme mobilité dans les locaux de l'Agence de mobilité de la Métro.
- Transmission de la gouvernance de la plateforme mobilité du SMTC au service insertion de la Métro.



2013 - 2015

- Développement de l'action : augmentation du nombre de personnes accueillies.
- Ouverture de l'auto-école sociale.
- Mise en place d'interventions déloaclisées ponctuelles.

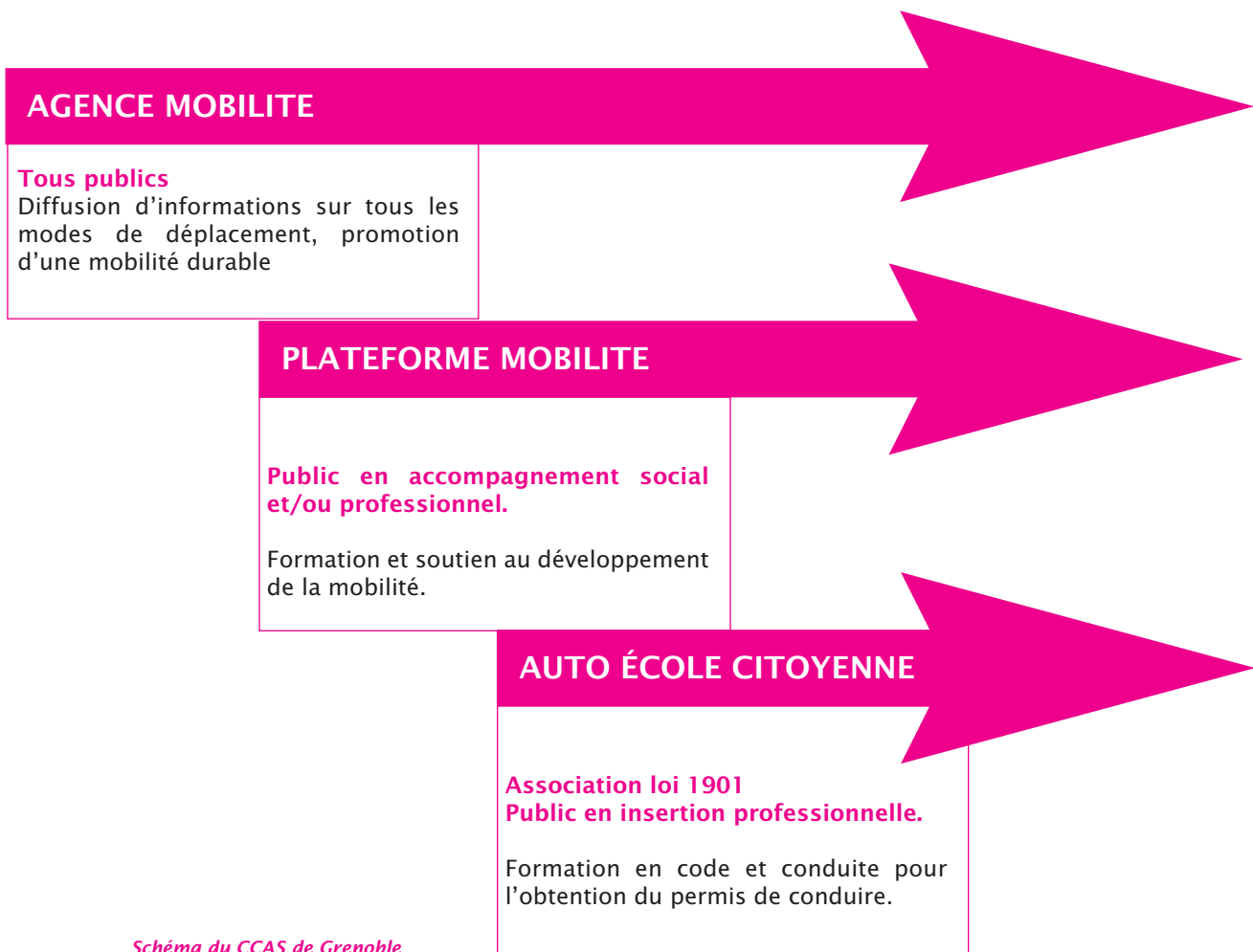
Forts de ces constats, et souhaitant porter les principes d'une mobilité durable, le CCAS de Grenoble, la communauté d'agglomération Grenoble Alpes Métropole et le Syndicat mixte des transports en commun (SMTC) de l'agglomération grenobloise ont décidé de mettre en place **une Plateforme de conseil et accompagnement personnalisé en mobilité pour les publics isolés et en situation de précarité.**

Ce projet est donc né de la rencontre de ces trois acteurs et de la convergence de leurs intérêts communs. Cette collaboration s'est traduite par la construction d'un dispositif autour de plusieurs éléments clés :

- s'appuyer sur la connaissance du CCAS des publics fragiles et l'expérience acquise dans le cadre de l'action mobilité du Centre Social Mistral « En route vers le permis » ;
- changer d'échelle l'action développée initialement sur le quartier prioritaire Mistral et la porter à l'échelle intercommunale pour répondre aux attentes du public cible et correspondre au périmètre géographique de la Métro et du SMTC ;
- ne pas limiter le dispositif aux seuls programmes du code de la route et du permis de conduire en développant de nouvelles perspectives aux actions en cours sur l'agglomération : il s'agit de développer tous les outils liés à la mobilité et ainsi permettre à un grand nombre de personnes d'acquérir les outils nécessaires pour se déplacer par elles-mêmes (quelle qu'en soit la forme) ;
- permettre d'orienter efficacement les usagers sur des actions existantes si cela est pertinent et de répondre directement aux publics qui n'ont pas de solutions par ailleurs ;
- s'insérer dans des dispositifs existants ambitionnant de faciliter l'accès à la « ville » (Agence de la mobilité de l'agglomération, offre de micro-crédit du CCAS pour aider à la mobilité...).

Ce projet global a la particularité de proposer au sein d'un même dispositif :

- principalement, une plateforme qui accueille, conseille, informe, oriente, accompagne, forme les personnes et leur propose des services de mobilité durable ;
- et un service annexe d'auto-école sociale en direction des personnes identifiées dans l'ensemble du parcours d'accompagnement pour qui la proposition d'un tel service s'avérait être la solution à son problème de mobilité et d'accès à l'emploi.



■ **Définir « la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre »**

Le changement d'échelle de l'action du quartier prioritaire Mistral à l'agglomération grenobloise a nécessité de transmettre sa « maîtrise d'ouvrage » à un acteur légitime, tant par ses compétences que par son périmètre géographique d'intervention. La « maîtrise d'ouvrage » du projet a d'abord été confiée en 2009 au SMTC du fait de sa compétence en matière de transport.

En 2012, il est apparu que la connaissance des problématiques de transport et de mobilité n'était pas suffisante du fait du public ciblé qui cumule souvent plusieurs difficultés. La « maîtrise d'ouvrage » a été reprise par la Communauté d'Agglomération dans le cadre de sa compétence emploi et insertion et en lien avec le Plan Local de l'Insertion et de l'Emploi qu'elle pilote depuis 2001.

La « maîtrise d'œuvre » est confiée au CCAS de la ville de Grenoble du fait de sa connaissance des publics fragiles et de son expérience avec l'action « En route vers le permis ». Le CCAS a ensuite affecté un mi-temps comme chef de projet.

Le CCAS de la ville de Grenoble a ainsi le montage et la gestion de la plateforme mobilité pour une intervention sur l'ensemble de l'agglomération. Les CCAS présents sur les autres communes de l'agglomération y voient un nouveau service « gratuit » pour eux puisque pris en charge par l'agglomération et répondant à une problématique de leur public à laquelle ils n'avaient pas de solution. Ils se positionnent par rapport à la plateforme au même titre que les autres acteurs prescripteurs (orientation de leur public).

La configuration proposée a posé une problématique juridique sur le montage et l'embauche de personnel par le CCAS de la ville de Grenoble et intervenant pour le compte de l'Agglomération. L'analyse juridique du projet a entraîné un retard d'une année.

■ **Répondre aux appels à projet pour financer l'action**

L'Agglomération et le CCAS ont répondu à deux appels à projet permettant le financement des premières années de l'action : un appel à projet de l'Etat « Des quartiers vers l'emploi » et un appel à projet de la Région « Accès à la mobilité géographique pour l'insertion et pour l'emploi ».

Plusieurs éléments ont été facteurs pour l'obtention de ces financements, notamment :

- l'appui du projet sur une action existante ayant fait ses preuves ;
- la réponse à une problématique bien identifiée grâce à l'analyse des besoins du public cible et le diagnostic mobilité ;
- une démarche partenariale et la complémentarité des 3 acteurs porteurs du projet ;
- la complémentarité du projet aux actions existantes (réponse à un besoin non satisfait par les dispositifs existants) ;
- l'intégration du projet dans les démarches plus globale d'insertion et de mobilité (Agence de mobilité, PLIE, PDU...).

■ Planifier le développement de l'action

Passer d'une action réalisée à l'échelle d'un quartier de la ville de Grenoble à un dispositif proposé à l'échelle de l'ensemble de l'agglomération grenobloise a nécessité d'être anticiper et planifier en plusieurs phases :

1- Déploiement du dispositif aux quartiers prioritaires de la Ville de Grenoble.

2- Accompagnement au changement pour le quartier prioritaire Mistral avec une période de transition de 3 mois : la plateforme mobilité a été installée dans des locaux du CCAS situés à proximité du quartier, ce qui a permis de réaliser l'itinéraire du centre social au nouveau local à pied ou en vélo avec les personnes inscrites aux modules « savoir se repérer », « apprendre le vélo » afin qu'ils s'approprient plus facilement le lieu et limite la déperdition.

3- Extension du dispositif aux autres villes de l'agglomération.

4- Installation de la plateforme dans les locaux de l'Agence de mobilité facilitant l'accès à la plateforme (plus central, proximité du tram...) et l'articulation entre les deux dispositifs. C'est aussi un moyen de ne pas stigmatiser le public ciblé.

5- Ouverture de l'auto-école sociale dans l'espace de la plateforme mobilité : la création de cette auto-école a nécessité la création d'une structure juridique distincte du CCAS et de la Métro (association loi 1901) afin d'obtenir l'agrément de la Préfecture qui ne peut le donner à une collectivité (un décret publié le 8 janvier 2001 définit les conditions d'un agrément d'auto-école sociale. Notamment, il s'agit obligatoirement d'une association loi 1901).

6- Développement de l'action avec des interventions délocalisées à la demande du Conseil général de l'Isère.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Une démarche initiale citoyenne facilitant son adhésion et son appropriation par les habitants.
- Un succès de cette première action « En route vers le permis » qui a su s'adapter et évoluer en analysant les besoins de son public qui n'étaient pas toujours « évident » (vocabulaires, psychomotricité...), en proposant et testant de nouvelles solutions pour s'adapter aux besoins identifiés.
- Une première action et des modules de formation qui ont fait leur preuve et montrent leur bon fonctionnement grâce à une phase d'expérimentation « longue » sur le quartier Mistral.
- Un projet global partenarial alliant l'expertise et les compétences de chacun (social, mobilité, emploi-insertion...) pour favoriser la pertinence et la réussite du dispositif Plateforme de mobilité.
- Utilisation du permis de conduire comme élément mobilisateur de la personne et support d'un parcours de mobilité durable et d'insertion sociale et/ou professionnelle.

DIFFICULTÉS



- Configuration de l'action (Agglomération / CCAS de Grenoble) nécessitant une analyse juridique.
- Création d'une auto-école à l'initiative d'une collectivité nécessitant la création d'une nouvelle structure juridique pour obtenir l'agrément de la Préfecture.
- Articulation entre les compétences transport/mobilité et sociale : avoir une culture commune de chaque champ.
- Changement d'échelle de l'action pour son territoire d'origine nécessitant un accompagnement et une préparation des usagers (communication, période de transition...).
- Changement d'échelle d'une action située sur un quartier à l'échelle d'une agglomération.
- Une action ambitieuse nécessitant des financements.

PERSPECTIVES



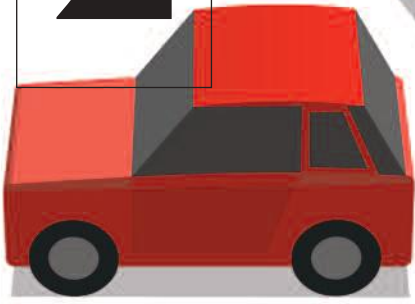
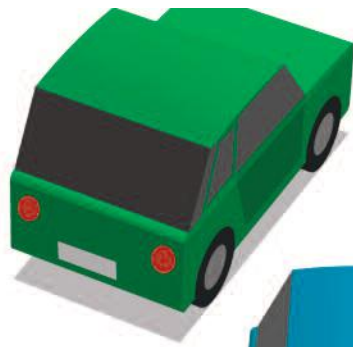
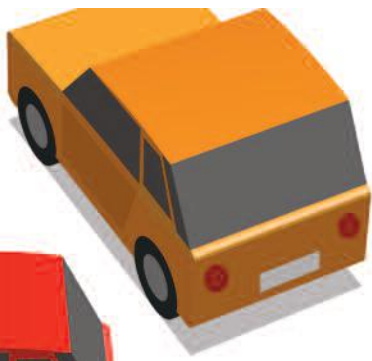
- Consolider l'action avant de la faire évoluer et planifier son changement d'échelle.
- Diversifier les partenaires financiers notamment grâce aux appels à projet.
- Lancer une phase d'expérimentation avec un retour aux partenaires : l'action a montré tout son intérêt du fait d'un accompagnement de la personne et de la mise en place de différentes solutions pour répondre aux besoins de la personne.
- S'adapter en permanence aux besoins identifiés afin d'assurer le bon fonctionnement du dispositif et sa pérennité.
- Réaliser une analyse juridique pour trouver le bon portage du projet à l'échelle intercommunale (des formes telles que le CIAS peuvent être une solution).

OUTILS



- Etude des besoins du public cible.
- Annuaire de toutes les actions existantes sur la mobilité à l'échelle de l'agglomération.
- Note d'opportunité déposée au CCAS, à la SMTC et la Métro.

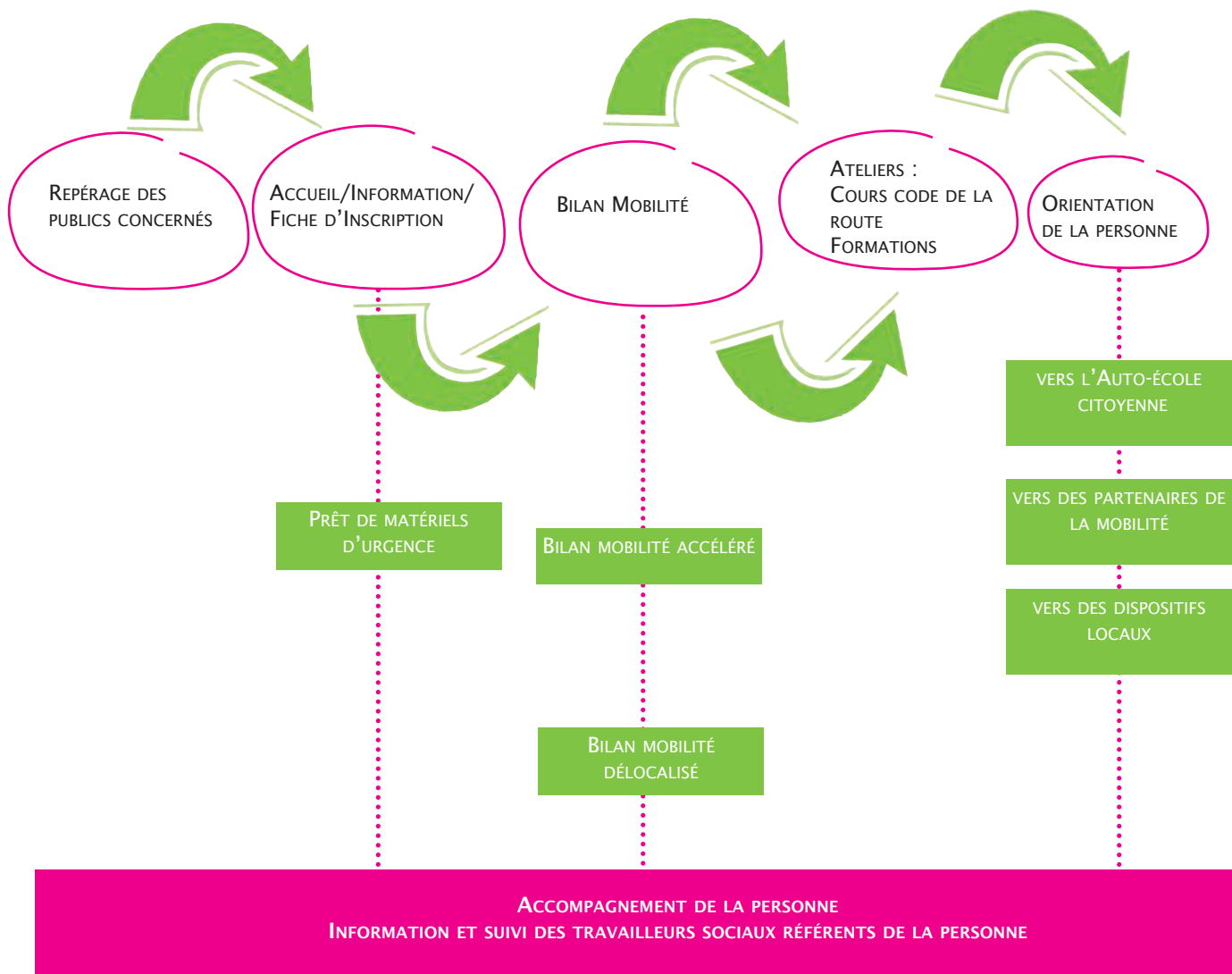
2



2. FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

La pédagogie est importante pour ce dispositif qui souhaite transmettre un savoir-faire et promouvoir l'autonomie de la personne. En favorisant le caractère collectif et participatif des ateliers associés à un accompagnement dans la durée, cette démarche a pour objectif de développer les compétences des personnes à se déplacer, agissant ainsi sur leur motilité (capacité de se déplacer) et leur mobilité (moyen de se déplacer).

La construction du parcours et de l'ensemble de l'offre fait suite à l'expérimentation menée sur le quartier Mistral, qui a permis de tester, réajuster et valider les outils et actions proposés par la plateforme mobilité.



Compléments :

- Catalogue annuelle de formations.
- Rapports d'activité annuels de la Plateforme mobilité.
- Le rapport d'évaluation de la plateforme mobilité - 2012.
- Dossier pour la création de la Plateforme - 2009 (analyse du besoin et proposition).

2.1. Le repérage des publics

L'enjeu de cette première étape est d'identifier les personnes cibles et plus particulièrement les personnes en recherche d'emploi ou de formation. Les usagers sont orientés par des prescripteurs ou se présentent d'eux même à l'accueil de la plateforme mobilité emploi.

a. Repérage par le réseau de partenaires professionnels

Le premier moyen utilisé pour repérer des personnes ciblées est l'orientation par des partenaires. Une démarche d'identification des publics-cibles a été menée en amont et en partenariat avec les structures prescriptrices comme : la Direction départementale travail emploi formation professionnelle (DDTEFP), le pôle emploi, la commission locale insertion (CLI), le programme local pour l'insertion et l'emploi (PLIE), les régies de quartiers et les missions locales, les villes et les CCAS, les entreprises d'insertion ou encore les agences d'intérim et d'entreprises.

Ce repérage par des partenaires de l'action sociale, de l'emploi et de l'insertion permet :

- d'établir un premier « filtre » et de s'assurer de recevoir des demandes de personnes souhaitant s'engager dans une amélioration de leur mobilité ;
- de recevoir des personnes qui bénéficient déjà d'un diagnostic et d'un accompagnement social ;
- de bénéficier d'un vivier de personnes pour la réalisation des différents modules.

■ Comment mobiliser les partenaires ?

En amont du lancement de l'action, un travail d'information auprès des prescripteurs potentiels a été mené. Le CCAS a rencontré chacun de ces acteurs afin d'identifier les besoins du public et de recueillir leurs avis et préconisations pour la mise en place de la plateforme. Cette démarche est importante du fait de la nouveauté de ce dispositif qui n'est pas ancré dans les pratiques : elle permet de communiquer et d'associer les prescripteurs potentiels dès le début de la démarche, et ainsi d'obtenir leur adhésion et mobilisation dans l'orientation des personnes.

Ce nouveau dispositif a demandé :

- un temps de sensibilisation soit aux questions de mobilité afin que chaque travailleur social ait une culture commune, soit à l'approche sociale pour les acteurs de la mobilité (auto-écoles, SMTC, Agence de la mobilité...);
- un temps d'appropriation quand au rôle et aux missions de la plateforme et à son positionnement par rapport aux différents dispositifs relatifs à la mobilité proposés sur le territoire.

Il apparaît nécessaire de construire un argumentaire précisant le rôle de ce dispositif, les objectifs, le déroulement et les atouts du parcours proposé pour la personne et pour le travailleur social dans le cadre de

son accompagnement (le public ciblé cumule souvent plusieurs difficultés, le dispositif est une réponse à l'une d'elle et agit ainsi sur le parcours globale de la personne).

Le CCAS propose des actions de communication régulière afin de maintenir la mobilisation des prescripteurs :

- diffusion d'affiches et de plaquettes sur le dispositif qui sont mises à disposition par les prescripteurs pour leurs publics ;
- diffusion du livret d'accompagnement présentant chaque module et précisant le calendrier ;
- diffusion du bilan d'activité ;
- invitation des acteurs et de leurs équipes aux « Cafés échanges » ;
- proposition aux partenaires de modules « Parcours permis ».

Au fil des accompagnements, le dispositif est devenu plus visible notamment du fait :

- du retour d'expériences des usagers inscrits dans la démarche auprès de leur référent social ;
- d'une meilleure connaissance du réseau d'acteurs et de l'instauration d'une relation de confiance ;
- d'une meilleure information (nouveaux outils et information plus tôt sur les dates) ;
- de l'intérêt identifié par les acteurs sociaux, de l'emploi et de l'insertion pour ce dispositif apportant des solutions concrètes à une problématique de leurs usagers, mais aussi par les acteurs de la mobilité pour ce dispositif complémentaire à leurs actions.

Exemples d'actions d'information et de sensibilisation des prescripteurs

DISPOSITIFS	ACTIONS
<p>Cafés échanges</p>	<p>Accueil des prescripteurs dans les locaux de la plateforme mobilité réalisé par l'ensemble de l'équipe.</p> <p>Objectif général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - découvrir les actions de la plateforme mobilité et de l'auto-école citoyenne ; - visiter les locaux ; - échanger avec les professionnels de la plateforme mobilité et de l'auto-école citoyenne. <p>Conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réunion informelle tous les 2 mois. - Horaire libre entre 8h30 et 10h. <p>Contenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'équipe de la plateforme. - Présentation des actions de la plateforme mobilité. - Présentation de l'auto-école citoyenne. - Echange sur le parcours permis de conduire (durée, coût, investissement personnel). <p>Bilan : La découverte du site et les échanges avec l'équipe de la plateforme permet aux prescripteurs de mieux informer et orienter les usagers.</p>
<p>Module Parcours Permis</p>	<p>Intervention d'un conseiller ou formateur en mobilité de la Plateforme auprès des équipes des structures prescriptrices soit dans leurs locaux soit sur le site de la plateforme.</p> <p>Objectif général :</p> <p>Informer sur les enjeux et les obstacles à l'apprentissage et à la préparation de l'Examen Théorique Général (le code) et de l'examen pratique du permis de conduire.</p> <p>Conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la demande de la structure. - 10 personnes minimum. - Intervention de 2 heures. <p>Contenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître le parcours permis (administratif, durée de la formation, financement). - Les différentes formules de formations au permis (l'apprentissage traditionnel, la conduite accompagnée, la conduite supervisée). - Explorer les freins à l'apprentissage. - Présentation de l'Auto-Ecole Citoyenne et la plateforme mobilité. <p>Bilan : suite à cette séance les structures peuvent prescrire les usagers vers la plateforme et/ou l'Auto- Ecole Citoyenne</p>

■ **Quelle démarche pour le prescripteur ?**

Tous les partenaires travaillant sur la mobilité sont en lien avec la plateforme, les professionnels n'ont donc plus qu'un seul interlocuteur sur les problèmes de mobilité. La plateforme mobilité se charge de :

- réaliser le bilan mobilité des usagers,
- de les réorienter vers l'intervention d'un partenaire spécifique gérant des projets en lien avec les actions d'accompagnement de la plateforme (garage solidaire, association vélo école, association vente de vélo d'occasion, location de voiture pour les publics RSA ...).

Lors des entretiens avec les publics accueillis, les travailleurs sociaux proposent aux personnes ayant une problématique en matière de mobilité de participer à l'action. Il est de même des acteurs de la mobilité qui détectent une problématique « sociale » ne permettant pas d'intégrer la personne aux dispositifs « classiques ». Pour ce faire, le référent lui présente l'action et transmet une fiche de détection via l'Extranet à la Plateforme mobilité, qui l'inscrira à une réunion d'information collective.

■ **Mise en place d'une base de données et d'un Extranet**

Avec la montée en puissance de la plateforme, deux constats ont été observés :

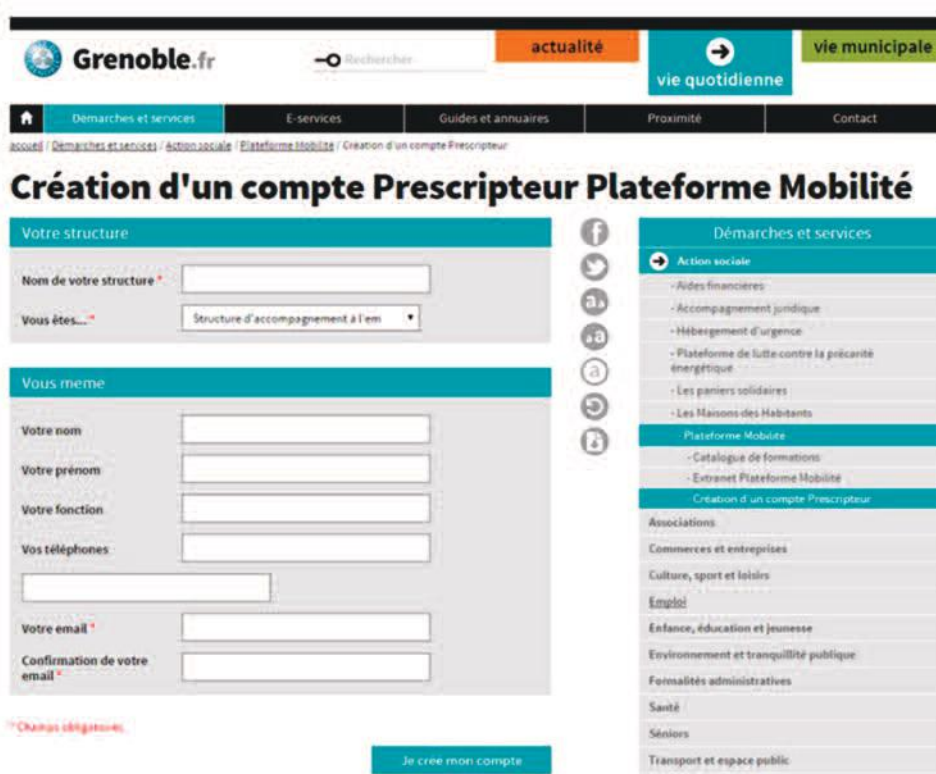
- un grand nombre d'usagers à suivre en lien avec les prescripteurs impliqués : un suivi chronophage pour l'équipe de la plateforme, devant répondre aux sollicitations des prescripteurs mais également réaliser auprès de chaque acteurs le retour du

- parcours mobilité de la personne suivi ;
- un certain nombre d'usager réalisant un parcours « disséminé » : certaines personnes intègrent le parcours, l'interrompent et reviennent 6 mois ou un an après.

Afin d'améliorer le lien avec le prescripteur (en temps et en qualité) et le suivi du parcours de la personne, la Metro et le CCAS ont mis en place une base de données permettant à l'équipe de la plateforme et à chaque prescripteur d'accéder aux données relatives à la personne suivie.

Chaque prescripteur ouvre un compte dédié (www.grenoble.fr/480-plateforme-mobilite.htm) et inscrit les personnes identifiées lors des rendez-vous. Il n'a accès qu'aux informations relatives aux usagers dont il est référent. A chaque mise à jour réalisée par la plateforme mobilité (participation de l'usager à une réunion d'information, à un module de formation, fiche du bilan mobilité, difficulté rencontrée, besoin identifié ne relevant pas de la mobilité..), un mail est automatiquement transmis au travailleur social et inversement.

Cet outil offre également un historique de chaque personne suivie et permet à l'équipe de la plateforme d'identifier les usagers déjà venus et de reprendre les observations faites antérieurement.



b. Communication directe au public

Il a également mené un travail de communication directe auprès du public :

- mise à disposition de plaquettes et affiches dans les locaux des partenaires, dans les sites de l'Agence de mobilité ;
- information sur les sites internet de la ville de Grenoble et de l'Agence de la mobilité de la Métro (www.metromobilite.fr) ;
- un numéro de téléphone dédié permettant à la personne de contacter directement la plateforme ;
- un espace d'accueil situé dans les locaux de l'Agence de la mobilité facilitant l'orientation des personnes s'adressant à l'agence.

Le bouche-à-oreille constitue également un vecteur d'identification des personnes. Cependant, la majorité des usagers sont orientés par les prescripteurs (92% en 2014).

c. Mobilisation de la personne

Lorsqu'une personne est identifiée, une fiche de détection est complétée par le prescripteur. Si la personne est venue directement à la Plateforme, un agent réalisera cette fiche mais informera également le référent social de la personne. Le projet de mobilité souhaite s'inscrire dans une démarche plus globale d'accompagnement de la personne et nécessite un travail en tri-partite : le travailleur social, la plateforme mobilité et l'utilisateur. Le public ciblé est un public cumulant plusieurs difficultés, il s'agit de les identifier et de prioriser les actions (santé, mobilité, ...).

Plusieurs questions sont posées par l'utilisateur à la plateforme ou à son référent social. Au fil des accompagnements, un argumentaire a été développé afin d'y répondre :

- l'obtention du permis et la perspective de s'inscrire dans l'auto-école citoyenne : ce sont les éléments mobilisateurs pour la majorité des usagers (plus de 90%) et vont permettre aux prescripteurs et à la plateforme de travailler sur la mobilité ;
- le coût : le coût réduit du Parcours (2€/mois) et du permis de conduire réalisé en Auto-école citoyenne facilitent l'entrée de la personne dans la démarche ;
- l'accompagnement : un accompagnement réalisé par un professionnel (moniteur d'auto-école) rassure et crée une relation de confiance ;
- la prise en compte de la personne, de ses difficultés et la proposition de solutions personnalisées pour lever certains freins à l'inscription dans le parcours (trouver une solution de garde pour les enfants,...).

La durée du parcours global sur 6 mois à un an peut apparaître comme un frein pour certains. La possibilité de réduire ce temps en fonction des avancées de la personne est mise en avant pour inciter la personne à intégrer le parcours.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Mobilisation des prescripteurs en les associant à la démarche et en les informant régulièrement.
- Mise en place d'actions (café échange, ...) pour faire découvrir la plateforme aux prescripteurs et faciliter leur appropriation.
- Développement d'une base de données pour faciliter les liens entre les prescripteurs et la plateforme
- Positionnement de la plateforme comme guichet unique pour les questions de mobilité (obligation de passer par la plateforme avant d'accéder aux aides éventuelles).
- Un dispositif de plus en plus visible qui a montré son intérêt et son bon fonctionnement rassurant les partenaires et facilitant leur implication.

DIFFICULTÉS



- Appropriation du dispositif par les partenaires a nécessité un temps d'appropriation.
- Une forte évolution du nombre de prescripteurs engendrant une perte de temps et de qualité des liens avec les référents sociaux et nécessitant une adaptation du mode de fonctionnement de la plateforme (base de données).
- Un certain nombre d'utilisateurs réalisant un parcours « disséminé ».

PERSPECTIVES



- Poursuivre les actions de sensibilisation et d'information des prescripteurs afin qu'ils continuent à être le relai auprès de leurs usagers.
- Maintenir un dispositif souple qui s'adapte au public et à ses besoins afin de ne limiter les parcours « disséminés » :
 - maintenir un accompagnement individuel en lien avec le référent social ;
 - identifier et prioriser les axes de travail des publics cumulant plusieurs difficultés pour intégrer la personne dans le parcours mobilité lorsqu'elle est prête.

OUTILS



- Plaquette de communication : mise à disposition des partenaires et du public précisant le dispositif et le contact.
- Page internet sur les sites de la ville de Grenoble et de l'Agence de la Mobilité.
- Fiche de présentation des actions d'information et de sensibilisation de prescripteurs disponible dans le livret de formation (café échanges, Module parcours permis).
- Fiche de détection permettant de connaître la personne et de qualifier sa situation
- Base de données et extranet pour centraliser l'ensemble des informations recueillies par le référent social et la plateforme relative à la personne accompagnée.

2.2. L'accueil et le bilan mobilité

a. L'AIFI (Accueil/Information/ Fiche d'Inscription)

La 1^{er} séance (=AIFI) collective permet d'entendre les besoins de chacun (pourquoi cette démarche de leur part) et surtout de leur expliquer ce qui peut leur être proposé à la plateforme. C'est aussi l'occasion de rétablir la vérité sur les idées reçues :

- expliquer le parcours du permis de conduire ;
- et l'intérêt des formations proposées à la plateforme mobilité qui en faciliteront l'accès.

Un point est aussi fait sur les aides proposées à la plateforme (prêt de DVD, prêt de siège auto enfant, prêt de véhicules) ainsi que sur les règles de fonctionnement qui ont comme objectifs une insertion sociale puis professionnelle (arriver à l'heure, s'excuser en cas d'absence...). Ces règles, parfois difficiles à mettre en place pour certains usagers, sont accompagnées par l'équipe de la plateforme pour aider à l'organisation et à la compréhension de l'importance de les respecter.

Afin de limiter le nombre d'absents et de ne pas étendre la formation dans le temps, le fonctionnement a été changé sur l'année 2013-2014 :

- rappel des personnes inscrites avant chaque rendez-vous ;
- réduction du nombre de séances d'AIFI (deux séances par mois au lieu de quatre) et de proposer aux usagers des séances du bilan mobilité à plus brève échéance après l'AIFI.

Il a été observé un absentéisme moindre des usagers. Ce système a donc montré son efficacité.

Le taux d'absentéisme était de 30 % pour le 1^{er} rendez-vous sur l'année 2013-2014, c'est moins que l'année passée (44%). En début d'année scolaire, le temps d'attente est faible alors qu'à partir de mi-mars il était de 3 mois. Par ailleurs, les personnes ayant déjà démarrées un parcours l'année passée et qui reviennent ne passe pas de nouveau par l'AIFI (environ une centaine d'usagers).

En parallèle de cet AIFI, un entretien individuel poussé est proposé, permettant notamment de : connaître le parcours de la personne, déterminer les besoins et les réponses adaptées, regarder et travailler la disponibilité, déterminer ensemble les modules à suivre, ...

b. Le Bilan Mobilité

La mise en place du bilan mobilité fait suite aux observations et à l'expertise acquise par le conseiller mobilité et le chef de projet lors de l'expérimentation de l'action « En route vers le permis ».

Le bilan mobilité propose 4 séances collectives de 2 heures sur 4 thèmes différents :

- 1 - Identifier ses propres freins à la mobilité.
- 2 - Modifier ses représentations.

3 - S'ouvrir aux différents modes de déplacement.

4 - Savoirs faire/ expérience dans les déplacements (perception dans l'espace, lecture de plan...).

Les 4 séances du bilan mobilité sont obligatoires pour valider le bilan et permettent d'effectuer une photographie de l'aptitude et la capacité d'une personne à se rendre mobile. Sont évalués :

- les degrés de savoir et de savoir-faire d'un usager en matière de déplacement ;
- leur compétence au niveau de la perception de l'espace ;
- leur connaissance du territoire dans lequel ils évoluent et des outils qui leur permettent de se déplacer.

Le taux d'absentéisme était de 22% sur l'année 2013-2014, beaucoup moins que l'année passée (34%). Par ailleurs, certains usagers ayant compris qu'ils pouvaient bénéficier d'un rendez-vous plus rapproché en se présentant systématiquement aux séances sans avoir été inscrits, ont pu accéder au coup par coup aux bilans et terminer les 4 séances rapidement.

■ Comment répondre aux demandes « d'urgence » ?

Il s'agit de répondre à des besoins immédiats de déplacements et/ou de mobilité pour le maintien ou l'accès à un emploi, avec un accompagnement vers une solution pérenne.

Les bilans accélérés

En 2014, un bilan accéléré a été mis en place une fois par mois (2 jours et demi consacré à la réalisation du bilan), ceci a permis de répondre à une demande (bilan plus rapide) de certains usagers notamment ceux engagés dans un projet professionnel ou de formation, d'avoir une plus grande flexibilité dans les rendez-vous et un suivi plus efficace des usagers (une réponse pouvait être donnée dans presque tous les cas).

Grâce à l'augmentation du temps des formateurs en mobilité, la Plateforme a pérennisé l'année suivante les bilans accélérés mensuels et développé des bilans accélérés en plus les vendredis après-midi.

Le prêt de véhicules d'urgence

Mise en place en 2013, il s'agit de faciliter la location d'un véhicule à un tarif social pour une courte durée (un mois maximum), tout en accompagnant à la recherche d'une solution pérenne avant la fin de la location.

Ce prêt ne peut être fait qu'avec une prescription d'un travailleur social et dans le cadre d'une insertion professionnelle de l'utilisateur, validée et suivie par le prescripteur. L'utilisateur prend alors rendez-vous avec la plateforme qui étudie le besoin et les contraintes (horaires, familles...), puis propose le moyen le plus adapté au regard de la situation.

Si un prêt de véhicule est mis en place :

- un contrat de location est signé entre la plateforme mobilité et l'utilisateur pour une durée de 15 jours travaillés renouvelable 1 fois après étude de la situa-

tion. Une participation financière est demandée à l'utilisateur ainsi qu'une caution (prix et caution fixés par le CA du CCAS).

- un entretien hebdomadaire entre la plateforme et l'utilisateur est réalisé afin de vérifier la bonne utilisation du véhicule et de discuter des différentes solutions envisagées pour rendre autonome l'utilisateur dans ses déplacements.

Pour la location des véhicules, plusieurs prestataires sont sollicités : METRO Vélo, Aide Auto 38 (cyclomoteur thermique, voiture), Agence de la Mobilité (Ticket de bus TAG pour un trajet ou une journée).

Cette aide est peu utilisée car le conseil en mobilité est privilégié et permet d'orienter vers une solution durable. Elle est toutefois maintenue pour pouvoir apporter une aide matérielle d'urgence.

■ Comment répondre aux demandes « délocalisées » ?

À la demande de ses partenaires, la Plateforme a développé des bilans mobilités délocalisés :

- soit dans les locaux du partenaire : si un acteur réunit un nombre suffisant d'utilisateurs ou de salariés (9-10 personnes minimum), un bilan mobilité peut être organisé sur place. Par exemple, le CCAS de Grenoble a demandé la mise en place de cette action pour les personnes en contrats Emploi d'avenir non titulaire du permis de conduire ;
- soit sur un territoire : territoire du Grésivaudan à la demande du Conseil départemental, territoire de la Mure...

Ces expériences bien que positives nécessitent à la plateforme de mobiliser l'équipe sur des missions supplémentaires, d'accorder un temps de préparation, d'adapter le processus (réduire le nombre de séances par exemple) et le contenu en fonction des réalités locales (différence entre les modalités de déplacement en centre urbain, en périphérie et en rural).

BILAN MOBILITÉ DÉLOCALISÉ SUR LE TERRITOIRE DU GRÉSIVAUDAN

Cette action collective est issue des travaux de réflexion d'un groupe de travail inter partenarial animé par le Conseil départemental et auquel participait la plateforme mobilité. Ce groupe avait pour objectif de trouver des solutions aux problématiques de mobilité sur ce territoire péri-urbain voire rural (permis de conduire, freins psychologiques pour se déplacer, utiliser les transports en commun tel que le TER...).

En 2014, il a été proposé de réaliser un bilan mobilité sur ce territoire en l'adaptant aux moyens humains disponibles de la plateforme et au contexte local : organisation d'une séance collective sur deux jours consécutifs, d'une vingtaine de personnes afin d'évaluer leurs besoins, leurs freins, leur niveau et de leur proposer des préconisations.

En 2015, l'action a été reconduite et enrichie d'ateliers sur « se repérer, se déplacer » permettant de mieux appréhender son territoire et de s'orienter (construction d'itinéraire...) et d'un rallye à Grenoble pour mettre en pratique l'atelier précédant et de s'approprier « la ville » pour des personnes ne s'y déplaçant rarement.

Le Conseil Départemental pilote et finance l'ensemble de cette action. Il a choisi de s'appuyer sur la plateforme mobilité afin de bénéficier de leur expertise et leur savoir-faire, ainsi que de l'offre de services développée et ayant déjà fait ses preuves. La plateforme a adapté les actions proposées aux caractéristiques du territoire et l'articulé avec les ressources locales. « Ils savent faire et savent diffuser ».

ATOUS/FACTEURS CLÉS



- Une démarche en plusieurs temps pour expliquer le parcours permis de conduire et le dispositif plateforme, identifier la situation et les besoins de la personne.
- Un « bilan mobilité » expérimenté et validé lors de l'action « en route vers le permis » sur le quartier Mistral.
- Un « bilan mobilité » reconnu par les partenaires puisque devenu un préalable avant le déclenchement de toute aide concernant la mobilité.
- Une adaptation de ce bilan aux besoins spécifiques de partenaires et/ou au contexte local.

DIFFICULTÉS



- Absentéisme et temps d'attente élevé pour l'AIFI.
- Adapter les moyens matériels et humains en fonction des actions développées.
- Des actions délocalisées qui peuvent devenir « lourde » à porter : adaptation du contenu et de la forme au contexte local, mobilisation du personnel de la plateforme « hors les murs »...

PERSPECTIVES



- Imaginer et tester des solutions pour réduire l'absentéisme et le temps d'attente à l'AIFI.
- Adaptation du modèle « Bilan mobilité » en fonction des besoins des usagers et des partenaires tout en prenant en compte ou en ajustant les moyens disponibles.
- Les actions territorialisées peuvent devenir le début d'un essaimage de la plateforme.

OUTILS



- Plaquette de communication : mise à disposition des partenaires et du public précisant le dispositif et le contact.
- Fiche de présentation des actions disponible dans le livret de formation (café échanges, Module parcours permis).
- Fiche bilan mobilité remplie par le formateur et mise en ligne dans la base de donnée.
- Fiche de satisfaction remplie par les usagers à la fin des 4 séances du bilan mobilité.

2.3. Les ateliers de la plateforme mobilité

Après le bilan mobilité, un cours de code de la rue et de la route (5 niveaux possibles) est proposé ainsi que des formations/stages suivant les besoins.

ATELIERS DE LA PLATEFORME MOBILITÉ				
<p>COURS DE CODE DE LA RUE ET DE LA ROUTE SUIVANT LE NIVEAU DE CHACUN</p> <ul style="list-style-type: none"> BASE DU CODE INITIATION DÉBUTANTS INTERMÉDIAIRE PERFECTIONNEMENT AVANCÉS 	<p>AXE : SE REPÉRER, SE DÉPLACER</p> <p>La rue et ses codes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ piétons, cyclos, transports en commun. ■ Orientation et déplacements. ■ Panneaux et itinéraires. 	<p>AXE : DEUX ROUES</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vélo école : niveau 1-2. ■ Le vélo : anatomie + code de la route. ■ Le vélo : mécanique et entretien. ■ Le cyclomoteur. 	<p>AXE : QUATRE ROUES</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vocabulaire technique du code de la route. ■ Passagers actifs. ■ Code blanc. ■ PSC1. 	<p>AXE : POUR TOUS</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation de l'informatique. ■ Gestion du stress. ■ Gestion du temps. ■ Gestion financière. ■ Education routière : rencontre professionnel, inspecteurs du permis, policiers. ■ Sorties familles.

a. Ateliers - cours hebdomadaires de code de la rue et de la route

Ces cours, assurés par l'équipe pédagogique, n'ont pas pour objectif l'obtention de l'examen du code de la route mais de commencer ou accompagner un apprentissage en auto-école. 5 cours sont proposés : niveau "base du code", niveau débutant, niveau intermédiaire, niveau perfectionnement, niveau avancé. Ces cours ont lieu toutes les semaines (même pendant les vacances scolaires) de début septembre au 31 juin. En juillet, deux cours sont proposés et rassemblent les usagers des 5 niveaux de l'année.

Le niveau "base du code" est plus proche d'une action socio linguistique que d'un cours de code de la route. Le public a été peu ou pas scolarisé et maîtrise très peu la langue française. Le code de la route est un support à l'apprentissage du français et l'objectif est d'emmener les usagers à prendre conscience qu'un apprentissage plus poussé du français est indispensable pour un jour réaliser leur projet. Des liens sont également faits avec les actions socio linguistiques existantes. Ce cours reste à petit effectif afin que le travail proposé soit efficace. De plus, les personnes sont encouragées à se consacrer à un apprentissage du français dans les structures spécialisées.

A l'opposé, le cours de code "avancé" est un cours de soutien pour des personnes déjà inscrites en auto-école et proches de la fin de leur apprentissage.

Le nombre d'inscrits par rapport au nombre de présence reste un point de vigilance : tous ne se présentent pas au cours. Cependant, il serait difficile pour la Plateforme d'assurer ces cours dans de bonnes conditions si toutes les personnes inscrites à un cours se présentaient. Le nombre de personne optimal dans un cours est de 25, mais de nombreux cours sont lancés avec un nombre d'inscrits supérieurs.

Malgré tout, les cours arrivent à saturation. Il est proposé :

- d'ajouter de nouvelles séances du code dans chaque niveau (notamment grâce au renforcement de l'équipe pédagogique) ;
- de fonctionner sur un nombre de 5 mois d'inscription (renouvelable) mais pas sur une année complète.

b. Ateliers - formations

Le calendrier de ces formations est réalisé mi-août pour toute l'année scolaire, afin que les prescripteurs puissent avoir une vision globale de l'année et pour une organisation optimale de la plateforme et des prestataires.

Les formations sont classées autour de 4 axes (avec un code couleur pour faciliter la lisibilité des usagers sur les panneaux d'affichage) :

- axe se repérer/se déplacer : bleu
- axe deux roues : vert
- axe quatre roues : orange
- axe pour tous : jaune

Chaque axe possède plusieurs formations qui font l'objet d'une fiche action inscrite dans un "catalogue" présentant toutes les formations de la plateforme. Ce catalogue est à la disposition de tous sur le site internet (<http://www.grenoble.fr/483-catalogue-de-formationen.htm>). Il permet de comprendre l'objectif et le déroulement de chaque formation et d'avoir un calendrier de toutes les formations de ce type proposées dans l'année.

Les formations sont proposées suivant les besoins repérés par l'équipe ou suivant les demandes des usagers. La Plateforme suit ainsi les observations faite lors de l'expérimentation « En route vers le permis » : faire évoluer et adapter en permanence l'offre et le contenu en fonction des besoins, des attentes et surtout

des observations et du retour d'expériences de l'équipe. Les échanges réguliers avec les prescripteurs permettent aussi de s'adapter à leur besoin et à leur demande.

La plateforme est une action encore récente et les

propositions se construisent au fur et à mesure des besoins de chacun. L'adaptation de l'équipe et son implication dans le projet est une des clefs de la réussite du service.

Ci-dessous : exemples d'ateliers.

AXE «SE REPERER, SE DÉPLACER» ET 2 ROUES	
Journée vélo et sortie famille	<ul style="list-style-type: none"> - Ces deux temps ont comme objectif de montrer aux usagers que même sans voiture, ils peuvent se déplacer pour le loisir. - La sortie vélo a été proposée à destination d'un parc et le trajet de départ en tram a été travaillé en amont avec les participants afin qu'ils puissent s'y rendre par leurs propres moyens. Sur place, les vélos étaient acheminés par une association (Viv'r'à vélo) car certains des usagers n'avaient pas encore le niveau nécessaire pour faire le trajet entièrement en vélo. - La sortie famille a été proposée dans un musée et le trajet a été fait en TER. Ce fut l'occasion de parler de la carte illico solidaire et des lieux accessibles avec. Pour beaucoup c'étaient la 1^{ère} fois qu'ils utilisaient le TER. - Une sortie a été faite aussi à la Bastille dans le cadre des stage « se repérer, se déplacer », la montée c'est effectué en téléphérique et la descente à pied, en haut la vision de la ville « comme sur une carte » a permis aux usagers de mieux comprendre les principes de repère dans l'espace, cette sortie sera reproposée l'année prochaine car elle fut très positive. - Pour ces sorties, une participation symbolique est demandée aux usagers.
AXE 4 ROUES	
Code blanc	<ul style="list-style-type: none"> - Cette action est la plus marquante et la plus médiatisée. Elle est ouverte à tous, même les non-inscrits à la plateforme. Souvent, des partenaires prescripteurs viennent se rendre compte de la difficulté de l'examen du code. - Les dates marquent la fin de l'année civile et scolaire et sont donc des points de repère faciles. - Cela permet à chacun de s'évaluer et les moniteurs peuvent ainsi adapter leurs cours aux besoins évalués. Une remise de médailles pour les inscrits à la plateforme permet de « marquer » la progression de chacun et de motiver les autres. - Le contexte « comme à l'examen » permet d'appréhender et de gérer le stress. - L'après examen est un temps convivial qui permet de décompresser et d'échanger avec chacun. - Participation moyenne : environ 100 personnes.
Passagers actifs	<ul style="list-style-type: none"> - L'élève est passager et actif. Il vit la route sans conduire et reconnaît de façon dynamique les situations de circulation. - Par groupe de 4 personnes par voiture (3 voitures) une heure de voiture et une heure en salle : <ul style="list-style-type: none"> - En salle : explication simplifié du fonctionnement du moteur à explosion et l'entretien indispensable à avoir pour son véhicule. - En voiture : 10 minutes de petite mécanique (vérification des niveaux, des pneus et des feux), ces questions sont intégrées à l'examen de conduite pour l'obtention du permis (deux questions obligatoires) + 50 minutes en voiture sur un parcours qui permet de voir un maximum de signalisation et de situations routières.
AXE POUR TOUS	
Rencontres des inspecteurs du permis	<ul style="list-style-type: none"> - C'est un moment d'échanges riches au cours desquels les préjugés sur les inspecteurs et les examens tombent. Les informations apportées par les inspecteurs sont très intéressantes pour la continuité du projet de chacun. Il est essentiel pour un élève conducteur de connaître les critères de jugement d'un inspecteur pour savoir répondre aux demandes. Ces éléments ne sont presque jamais abordés en auto-école classique.
Gestion du stress	<ul style="list-style-type: none"> - Ces stages sont réalisés par une professionnelle en sophrologie ayant une formation médicale. - L'objectif est : <ul style="list-style-type: none"> - par des exercices simples et concrets de respiration et de relaxation dynamique, apprendre à mieux se connaître pour développer la confiance en soi, la concentration, la maîtrise des émotions. - créer des conditions mentales et physiques favorables à la réalisation d'un projet.

■ Quelques chiffres de l'année 2013-2014

La moitié des usagers suivis participe à des ateliers- formations : 388 personnes différentes ont été formées sur ces stages dont 133 ont fait un stage, 80 ont fait 2 stages, 53 ont fait 3 stages et 122 ont fait plus de 3 stages. L'année 2012-2013, ce sont 311 personnes différentes qui ont fait entre 1 et 28 stages.

Certains usagers refont le même stage plusieurs fois. Ce

sont souvent des personnes isolées qui tissent des liens et apprécient la démarche collective. Ces ateliers les « sortent » de leur quotidien, voire de leur secteur géographique habituel.

Lors de demande importante pour certains ateliers, à l'exemple du vélo école, il est proposé des séances supplémentaires (nouvelles dates de stages pour l'apprentissage du vélo).

ATOUTS/FACTEURS CLÉS

- Une offre d'ateliers diversifiée et adaptée aux niveaux et aux besoins des usagers pour les accompagner vers une autonomisation de leur déplacement, voire un accès vers le permis de conduire.
- Des séances collectives favorisant l'entraide entre les personnes et maintenant la motivation.
- Un questionnaire de satisfaction pour identifier les attentes et faire participer les personnes à la construction du prochain catalogue de formation.

DIFFICULTÉS

- Absentéisme aux ateliers.
- Présence de publics avec certaines difficultés : compréhension de la langue, compréhension du vocabulaire employé, troubles psychiques légers...
- Une forte demande pour participer aux ateliers entraînant des sessions complètes rapidement et des temps d'attente.

PERSPECTIVES

- Imaginer et tester des solutions pour réduire l'absentéisme aux ateliers.
- Evolution de l'offre des ateliers- formations en fonctions des attentes identifiées par les formateurs.
- Développement de partenariats locaux pour adapter les ateliers aux spécificités de certains publics (action sociolinguistique avec les associations locales, adaptation des supports avec une approche cognitive proposée par l'association C3R...).

OUTILS

- Support pour l'animation des ateliers.
- Catalogue de formations disponibles sur internet.
- Fiche de satisfaction remplie par les usagers à la fin des séances.

2.4. Accompagnement de la personne et orientation post-parcours mobilité

a. L'accompagnement de la personne dans la durée

Les séances collectives et l'accompagnement de la plateforme en lien avec le travailleur social apparaissent essentiels pour les personnes. La relation de confiance et la cohésion de groupe créées lors des ateliers collectifs permettent de :

- lever des freins psychologiques pour des personnes qui n'ont pas l'habitude d'être en groupe ;
- faciliter les discussions, les échanges, les questions ;
- créer une solidarité entre les personnes : elles se rassurent, s'encouragent et se soutiennent.

Pour répondre à la demande d'un suivi plus individualisé des usagers, a été créée la fonction de "mobituteur". Il s'agit parmi les membres de l'équipe de la plateforme de désigner un référent. Cela permet :

- d'accompagner plus efficacement les usagers et de prendre en compte leur situation (suivi des absences, des difficultés de chacun...);
- de faire des points d'étape et éventuellement adapter les services proposés.

Un bilan est systématiquement réalisé :

- en sortie du dispositif d'accompagnement ;
- et annuellement pour les personnes maintenues dans le dispositif sur plusieurs années.

Les fiches de suivi et d'évaluation sont jointes à la base de données pour faciliter le lien avec le référent social.

Il reste encore difficile de cerner une durée de parcours optimale pour un bénéficiaire de la plateforme mobilité. En effet, certaines personnes se "sentent bien" et ont du mal à quitter l'accompagnement proposé et les séances collectives, qui n'ont pourtant pas vocation à durer. Pour l'instant, aucun délai d'accompagnement maximum n'est défini.

Cette action est l'occasion d'identifier d'autres problématiques du ménage et de réaliser des passerelles avec d'autres dispositifs des CCAS ou d'acteurs locaux (accès aux droits, éducation budgétaire...). Il s'agit également de maintenir la personne dans une démarche d'inclusion sociale en l'orientant vers des animations proposées localement (centres sociaux, associations...).

A l'issue du parcours, tous les usagers ne seront pas orientés vers le permis de conduire. La majorité trouve une solution alternative et deviennent autonomes dans leur mobilité en utilisant les transports en commun, la marche, le vélo. Pour ceux en capacité de passer le permis de conduire, ils sont soit orientés vers les auto-écoles classiques soit vers l'auto-école citoyenne.

b. Vers l'Auto-Ecole Citoyenne (AEC)

Les publics en difficultés effectuent entre 60 et 80 heures de conduite, il est apparu évident que les publics

à faible ressource financière sont très loin de pouvoir assumer un tel coût sans pour autant réussir l'examen. Les personnes souhaitant passer le permis se retrouvent souvent confrontées à des difficultés lorsqu'elles commencent la conduite. Passer le permis représente donc un véritable engagement aussi bien financier que personnel. De plus, la plupart de ces personnes sont souvent touchées par un manque de confiance en elles voire une perte de motivation, au cours de la réalisation de leur projet.

Dans ce contexte, l'association "Auto Ecole Citoyenne : conduire et se conduire", qui a ouvert le 1 février 2012 au sein de la Plateforme mobilité, propose un dispositif complémentaire aux modules consacrés à l'automobile afin d'aider ces personnes grâce à une pédagogie adaptée. L'auto école sociale est un centre de formation, d'insertion sociale et professionnelle ayant pour support l'enseignement de la conduite automobile et de la sécurité routière.

C'est le partenaire le plus important de la plateforme puisque les locaux sont communs, certains professionnels travaillent dans les deux structures (mi-temps pour chaque) et les usagers de l'auto-école sont tous issus de la plateforme. Le bilan mobilité est en effet obligatoire pour faire un dossier de candidature à l'auto-école citoyenne.

Pour les usagers de la plateforme, entrer à l'auto-école citoyenne est l'aboutissement de leur parcours mobilité. L'AEC a suivi dans un parcours code et/ou conduite 57 usagers sur l'année 2013-2014, tous sont passés avant par la plateforme mobilité.

L'auto-école sociale s'adresse uniquement à des personnes ne pouvant aller en auto-école classique. Une commission d'entrée dans cette auto école sera organisée plusieurs fois dans l'année. Elle est animée par le conseiller en mobilité de la Plateforme qui est également responsable de l'auto-école et réunit les partenaires prescripteurs et financiers afin d'étudier chaque dossier individuellement et de déterminer le bien fondé de chaque entrée. Des préconisations et décisions seront données individuellement à la personne suivie.

Les personnes entrant dans l'auto école sociale bénéficient de cours de code supplémentaires afin d'arriver au niveau requis pour l'examen. Pour l'apprentissage de la conduite, un accompagnement est proposé. Pour des personnes en difficulté, il faut compter 60 heures de conduite minimum avant de pouvoir passer l'examen de conduite. A noter que pour des personnes accompagnées puis orientées en auto école « classique », il faut une moyenne de 30h afin d'accéder avec un niveau correct en auto école.

Reste à charge pour le bénéficiaire :

- Forfait code = cours de code + 2 présentations à l'examen théorique général (= le code) = 100€
- Forfait code + conduite = cours de code + 2 présentations à l'examen théorique général (= le code) +

50h de conduite max + 1 présentation à l'examen de conduite = 100€ + 500€ = 600€

L'Auto-école propose un échelonnement du paiement en fonction de la situation de la personne facilitant son financement. Les forfaits ne sont pas éligibles aux différentes aides financières des acteurs locaux destinés

au permis. En effet, le financement de ces acteurs est fléché directement sur le fonctionnement du dispositif Plateforme et de l'association Auto-école citoyenne permettant ainsi un reste à charge réduit pour l'utilisateur avec un accompagnement personnalisé.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Accompagnement collectif et individuel proposé et orientation vers d'autres dispositifs locaux en fonction des besoins identifiés.
- Une relation Plateforme mobilité, travailleur social et usager tout au long du parcours de la personne avec une évaluation de la situation de la personne annuelle et en sortie de parcours.
- Un parcours et un accompagnement facilitant l'autonomisation de la personne dans ses déplacements et permettant de réduire le nombre d'heures de conduite.
- Création d'une Auto-école citoyenne dans les locaux de la plateforme permettant aux personnes en capacité mais ne pouvant accéder aux auto-écoles classiques de passer le permis.

DIFFICULTÉS



- Création d'un lien affectif des personnes pouvant engendrer des difficultés à sortir du parcours.
- Manque de temps pour réaliser un accompagnement et un suivi de toutes les personnes après la sortie du parcours.

PERSPECTIVES



- Poursuivre l'identification des besoins récurrents et cartographier les solutions disponibles pour orienter la personne (mobilité, enfance...).
- Travailler sur le lien avec des acteurs locaux pour maintenir les personnes dans une démarche d'inclusion sociale (présentations des acteurs et animations proposées en locale...) et favoriser sa sortie du parcours lorsqu'elle est autonome.
- Une évaluation pourrait être effectuée, par exemple un an après la sortie du dispositif pour juger de l'efficacité des solutions mises à disposition des personnes, au regard de différents critères (obtention d'un emploi, réduction des coûts de déplacements pour la personne, gain de temps, rupture de l'isolement, changement modal, ...).

OUTILS



- Fiche de suivi et d'évaluation de la personne mise en ligne sur la base de données.
- Support de communication et de présentation de l'Auto-Ecole Citoyenne.
- Cartographie des actions et acteurs locaux facilitant l'orientation de l'utilisateur.

3



3. ACTEURS DU PROJET ET GOUVERNANCE DU DISPOSITIF

3.1. Acteurs du projet

Pour la réussite de ce projet, il est nécessaire qu'un véritable travail en partenariat se mette en place avec l'ensemble des organismes intéressés.

STRUCTURES	FONCTIONS	IMPLICATION DANS L'ACTION
CCAS	Gestionnaire du dispositif Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> - Appui au montage du dispositif et à la définition des objectifs. - Embauche et mise à disposition de l'équipe de la Plateforme. - Gestion administrative et financière du dispositif en concertation avec la Métro. - Gestion technique du dispositif : organisation, coordination et animation des modules, lien avec les prestataires - Lisibilité du dispositif et médiation avec les travailleurs sociaux prescripteurs. - Montage du projet mobilité de l'utilisateur et accompagnement des participants. - Suivi personnalisé en lien avec le référent social.
Grenoble-Alpes Métropole	Porteur du dispositif Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> - Portage et pilotage du dispositif. - Définition de la stratégie et des objectifs du dispositif. - Coordination avec les acteurs locaux et articulation du dispositif avec les politiques locales. - Montage du projet financier, recherche et coordination avec les partenaires financiers. - Mise à disposition de locaux dans l'Agence de la mobilité.
SMTC	Acteurs-Partenaires Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> - Participation au montage et à la définition des objectifs du dispositif. - Portage du dispositif avant transfert à la Métro. - Intégration du dispositif dans la stratégie de déplacement et de mobilité.
Conseil Départemental	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Financement du dispositif. - Mobilisation de ses travailleurs sociaux, informe leur public et oriente vers le dispositif. - Sollicitation du dispositif pour des actions délocalisées.
Agence de la Mobilité	Partenaires financiers	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition d'un espace pour la Plateforme mobilité. - Mobilisation de ses agents, informe leur public et oriente vers le dispositif.

STRUCTURES	FONCTIONS	IMPLICATION DANS L'ACTION
Acteurs sociaux, de l'emploi et de l'insertion	Prescripteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Participation en amont du projet à l'identification des besoins, définition des objectifs du projet. - Mobilisation de ses travailleurs sociaux, informe leur public et oriente vers le dispositif. - Suivi personnalisé de l'utilisateur en lien avec la Plateforme (via l'outil Extranet).
Acteurs (public, privé) et associations sur la mobilité	Prescripteurs Acteurs- Partenaires (pour certains)	<ul style="list-style-type: none"> - Information et orientation du public vers le dispositif. - Complémentarité et articulation des actions avec la plateforme. - Accueil de certains usagers sur d'autres dispositifs suite à l'orientation post-bilan.
Auto Ecole Citoyenne	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Passage du permis de conduire. <p><i>Nota Bene : comme l'impose la réglementation, l'auto-école sociale a été confiée à une association.</i></p>
Repérage	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Achat de vélo d'occasion par les usagers.
URAPEDA	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement des personnes sourdes.
IFRA	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'actions mobilité (bénévoles).
Optimime	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation des lundis du bien-être (bénévoles).
Solidar'auto	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Garage solidaire proposant l'achat et la réparation de voiture pour un public en situation de précarité.
Bibliothèque des Eaux Claires	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Stage informatique - location de DVD - auto formation en ligne sur le code de la route.
Service inclusion financière du CCAS	Acteurs-Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Stage à la gestion budgétaire. - Proposition de micro crédit pour l'acquisition d'un véhicule, la réalisation du permis.

■ Les prescripteurs

La plateforme recensait, en 2014, 801 prescripteurs différents pour 98 structures différentes. Certains prescripteurs ont juste créé leur compte sur l'extranet, d'autres ont réalisé plusieurs orientations.

Accompagnement à l'emploi : 42,5 %	<ul style="list-style-type: none"> - Pôle emploi:15% - SIE : 5% - SIAE: 5 % - Maison pour l'emploi – MIPE- MEEN- Régie de quartier - Agir emploi – MISE - PAIO - Société d'intérim
Mission locale et structure jeune : 18,4 %	<ul style="list-style-type: none"> - Mission locale : 16,2% - E2C - CODASE – Savoir pour réussir - CROUS
Accompagnement social : 15 %	<ul style="list-style-type: none"> - CG 38 : 6% - Centre social – MDH – SATIS – CAF – Salto – ASSFAM – Centre maternel
Accompagnement des étrangers : 6,5 %	<ul style="list-style-type: none"> - ADATE – La relève – CADA – Rome action - OFFI
Handicap : 5,7 %	<ul style="list-style-type: none"> - ESAT – CAP Emploi – APF – AFIPAIEM – URAPEDA – REHPSY – OHE résonance – centre hospitalier - SERDAC
Autres : 4 %	<ul style="list-style-type: none"> - Organisme de formation : 1,6% LEFOP – GRETA – IFAC – SOLERYS – ACEISP - Structure éducative : 0,8% AREPI – Etoile du Rachais – SPIP – PJJ - Structure d'hébergement : 0,8 % CHRS – FJT – Milena - Caritative (Secours catholique, Diaconat..) - Santé (CHU, clinique Grésivaudan..)
En direct (sans prescripteur repéré) : 7,9 %	<ul style="list-style-type: none"> - Communication directe au public - Bouche-à-oreille

Rapport d'activité 2013-2014 - Plateforme mobilité

La grande majorité des usagers de la plateforme (plus de 90%) sont envoyés par un prescripteur. Les demandes d'aides financières au permis de conduire sont désormais soumises à la réalisation du bilan mobilité en amont. Cela permet de vérifier la faisabilité du projet et d'accompagner au mieux la personne.

La plateforme a pu observer sur la période 2013-2015 une adhésion plus forte des acteurs en lien avec le handicap et une augmentation des orientations. Cela pose des difficultés à l'équipe pédagogique qui n'est pas formée à ce public (surtout handicap psychique).

Un partenariat avec une association intervenant sur les troubles cognitifs permettra sur l'année 2015 d'adapter les outils utilisés par la plateforme, mais également la communication des intervenants pour faciliter la compréhension et le parcours de ces personnes.

3.2. Gouvernance du projet

■ Coordination de l'action

La Métro porte et pilote le dispositif, en partenariat étroit avec le CCAS de la Ville de Grenoble qui la mise en œuvre et porte l'animation du dispositif.

Une convention lie la Métro et le CCAS. Un cahier des charges permet de définir les différentes modalités d'intervention du CCAS : formulation des objectifs, définition des missions à assurer et des moyens à mettre en œuvre, modalités d'organisation avec les partenaires, dispositif et outils d'évaluation et de contrôle, calendrier...

La coordination du dispositif s'organise à deux échelles :

- **La Métro** réalise l'articulation du dispositif avec le projet de territoire, et plus particulièrement avec les politiques locales de l'emploi et de l'insertion et les politiques de déplacement et de mobilité. Elle s'assure de l'adhésion des acteurs locaux à la démarche du dispositif et des partenaires financiers aux objectifs stratégiques et à la coordination financière de la Plateforme.

- **Le CCAS**, et plus particulièrement l'équipe dédiée au dispositif Plateforme mobilité, est l'interface entre la Plateforme et les différents partenaires opérationnels locaux aussi bien pour les animations et services que dans le cadre des prescriptions du public cible. L'équipe réalise des contacts réguliers avec les équipes opérationnelles des structures partenaires et/ou prescriptrices : elle s'assure de l'adhésion et de la participation des prescripteurs au fonctionnement du dispositif, du lien et des relations entre les agents et intervenants de la Plateforme, les usagers et les agents des structures prescriptrices.
- Lors de la réunion de coordination du PLIE : le PLIE est animé par la Métro et réunit l'ensemble des acteurs intervenant dans le champ de l'insertion et l'emploi. Il permet de réaliser le retour du dispositif, recueillir les attentes des acteurs et leur retour sur l'évolution des besoins du public cible.

Elle s'assure de la bonne organisation et du bon déroulement des animations, ainsi que l'adéquation de la programmation de la Plateforme mobilité avec les objectifs prédéfinis et les attentes et besoins des usagers et des prescripteurs.

Enfin, l'équipe de la Plateforme s'assure du respect des règles de confidentialité générales inhérentes à la gestion de dossiers individuels de chaque usager (ces données ne sont accessibles sur l'extranet que par l'équipe de la plateforme et le référent social de la personne).

■ **Le comité de pilotage**

Un comité de pilotage politique est mis en place et est constitué de Grenoble Alpes Métropole, du CCAS de Grenoble, l'Etat, la Région Rhône-Alpes, le Conseil général de l'Isère... Ce comité se réunit deux fois par an. Il vérifie le bilan d'activité du dispositif, le bon déroulement de l'action, la réalisation de ses objectifs, son articulation avec les politiques locales, réajuste et valide l'action en vue de la période suivante.

■ **La gouvernance avec l'ensemble des acteurs-partenaires**

Cette action nécessite un temps de coordination avec les travailleurs sociaux et un temps de suivi par les travailleurs sociaux en lien avec les usagers. Les deux premières années du dispositif un comité technique réunissant l'ensemble des partenaires avaient permis de réaliser un constat partagé, de réaliser le bilan de l'année et de le réajuster le projet. Le nombre croissant de structures prescriptrices n'a pas permis de reconduire ce comité. Les retours auprès des partenaires-prescripteurs sont réalisés :

- Au fil de l'eau : le retour des travailleurs sociaux (y compris ceux des CCAS de la Métro) sur les personnes ayant bénéficié du parcours est réalisé via l'outil Extranet.
- A la fin de l'année « scolaire » : le bilan d'activité de chaque période est transmis aux prescripteurs et partenaires de la Plateforme, ainsi que les perspectives et le programme de la période suivante.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Deux acteurs phares dans cette démarche : Grenoble Alpes Métropole et le CCAS de Grenoble.
- Augmentation et diversification des prescripteurs, satisfaction globale quant à l'offre et l'accompagnement de la Plateforme.
- Des acteurs de l'emploi actifs dans les prescriptions de leur public correspondant aux objectifs d'insertion professionnelle.
- Une adaptation de l'offre à la demande et aux besoins des acteurs pour répondre à leur public.
- Malgré l'absence du comité technique, le CCAS saisit l'occasion d'instances locales proposées par certains acteurs pour faire un retour aux prescripteurs et rendre lisible l'action.

DIFFICULTÉS



- Le nombre de partenaires et de prescripteurs rend difficile l'organisation de comités techniques.
- Diversification des prescripteurs et de leurs attentes quant à l'offre de la Plateforme.
- Un fort engouement des prescripteurs et des partenaires pouvant entraîner « une saturation » de la plateforme (temps d'attente pouvant atteindre plusieurs mois).
- Des prescriptions parfois dans l'urgence (besoin du permis de conduire ou d'un moyen de transport pour obtenir un emploi) alors que l'obtention du permis de conduire demande un certain temps.
- Des erreurs d'orientation au début de la Plateforme (concernant notamment les besoins en financement de certains usagers).

PERSPECTIVES



- Afin de remédier aux erreurs de prescription, un effort tout particulier a été fait sur l'information et la communication des actions de la plateforme auprès des prescripteurs.
- Afin de faire face à l'engouement des prescripteurs, l'information transmise met l'accent sur les objectifs de la plateforme concernant l'insertion professionnelle et le rôle de la plateforme devant permettre aux prescripteurs de prioriser les publics orientés.
- Depuis 2015, l'agglomération de Grenoble est devenue une métropole (Grenoble-Alpes Métropole). La plateforme pourrait voire de nouveaux acteurs, partenaires ou prescripteurs, et de nouveaux publics.

4



4. LE PUBLIC CIBLE

4.1. Ciblage du public

Le choix du public à cibler oriente les moyens de repérage et l'organisation de l'action. Il a donc fallu que la Plateforme mobilité s'interroge sur la typologie du public à laquelle s'adresserait le dispositif.

En concertation avec ses partenaires, la plateforme a fait le choix de cibler un public large en situation de recherche d'emploi ou d'accès à la formation qui ne se limite pas aux moins de 26 ans et aux bénéficiaires du RSA. Il s'agit d'intégrer l'ensemble des publics qui souhaitent s'engager dans une démarche de retour à l'emploi (qu'ils soient dans une recherche "active" ou "passive" d'emploi) pour ne pas fermer la porte aux publics très éloignés de l'emploi dans la plateforme et in fine agir sur l'insertion sociale.

Aux vues des expériences déjà menées (initiative le quartier Mistral « En route vers le permis »), le public visé est composé de personnes ayant un faible niveau scolaire et une situation familiale souvent fragile. Ces personnes n'ont généralement que très peu de culture de la mobilité, maîtrisent assez mal la langue française, et souffrent d'un manque important de confiance en elle. Le public concerné par cette action a généralement plus de 30 ans et ne correspond pas aux limites d'âge des actions déjà existantes. Ce sont plus particulièrement les

populations des quartiers prioritaires en situation d'insertion sociale et/ou professionnelle essentiellement identifiées par les structures prescriptrices

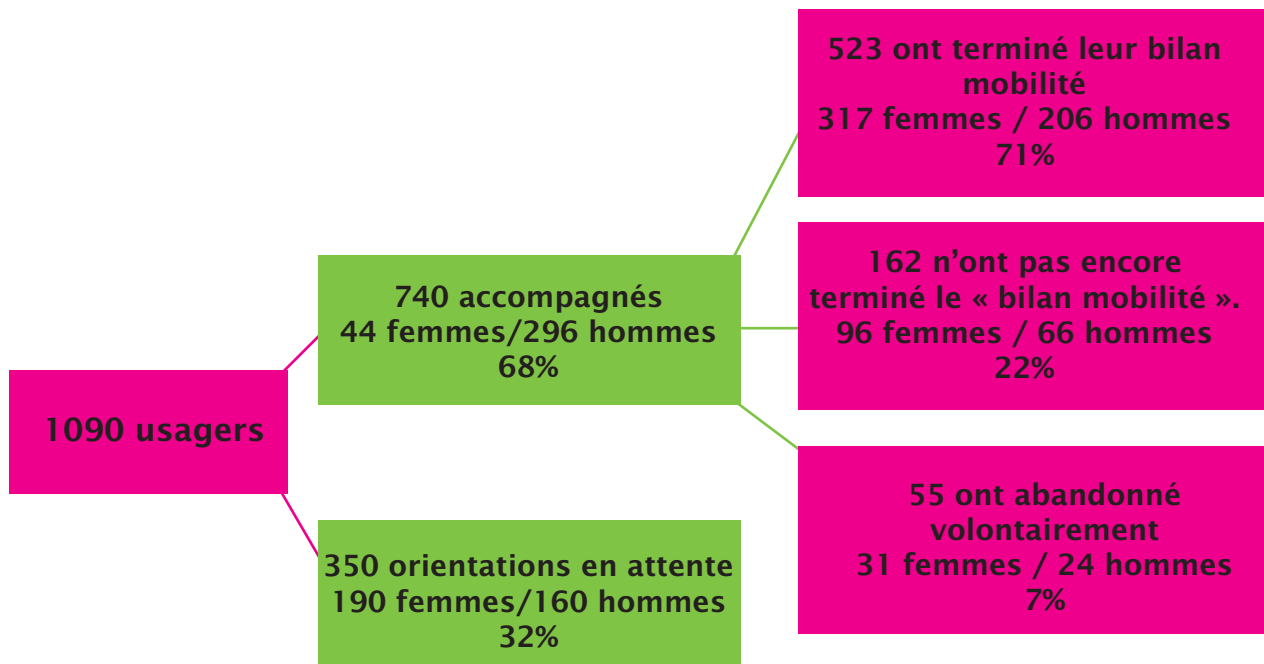
En termes strictement quantitatifs, la plate-forme s'était fixée pour objectif d'accompagner 500 personnes au cours des 2 années d'expérimentation.

4.2. Le public touché

a. Quel bilan de l'activité ?

En termes quantitatifs, l'objectif initial a été largement atteint et doublé puisque la plateforme a permis de toucher sur les deux premières années près de 946 personnes dont 692 personnes accompagnées. Depuis sa création, la plateforme a connu une forte montée en puissance et une stabilisation du nombre de public orienté (environ 1 000/an) :

- 2010-2011: 296 personnes (dont 243 accompagnés et 53 fiches de prescriptions sans suite) ;
- 2011-2012: 650 personnes (dont 449 accompagnées et 201 fiches de prescription sans suite) ;
- 2012-2013 : 837 personnes ;
- 2013-2014 : 1 090 personnes (dont 740 accompagnées et 350 fiches de prescription sans suite).



Par rapport à l'année 2012/2013, un plus grand nombre d'usagers ont terminé leur bilan mobilité (54% en 2012/2013 contre 71% cette année). Un suivi plus individualisé a été mis en place par un système de « mobituteur » : chaque personne de l'équipe est référente d'un certain nombre d'usagers. Régulièrement, un point est fait afin de savoir où en est le projet de la personne. Ce système a permis d'accompagner jusqu'à la fin du parcours plus d'usagers. Il y a aussi 118 usagers qui ont fait leur bilan l'année passée et sont revenus en début d'année (soit 16% des personnes suivies).

Parmi les orientations en attente soit 350 personnes :

- Aucun contact avec la plateforme : 67%
- Un rendez-vous de pris mais jamais venu : 30%
- De 2 à 3 rendez-vous proposés mais jamais présent: 3 %

Les prescriptions se sont arrêtées le 10 mars 2014 par manque de place. Grâce à un mi-temps supplémentaire de formateur, les prescriptions ont été réouvertes le 12 mai, les places se sont remplies très vite et les inscriptions ont été refermées le 2 juin. Malgré les ajustements successifs des modalités d'inscription et l'augmentation de nombre de séances et donc du temps de travail, l'augmentation constante du nombre de bénéficiaire a contraint le service à suspendre les prescriptions avant la fin de l'année.

Si cette tendance se poursuit les années suivantes, la plateforme envisage de définir des critères d'éligibilité des bénéficiaires afin de prioriser les publics cibles.

b. Quelles observations sur la typologie du public touché ?

■ **Un public en grande partie féminin :**

La plateforme touche en grande majorité des femmes (60% en 2014) : l'acquisition d'une plus grande mobilité représente pour elles l'opportunité de compléter les revenus de la famille, de mieux organiser leur vie familiale, mais également de s'émanciper d'une dépendance familiale. Ce public a souvent moins accès à la connaissance de la voiture et peut donc être plus en difficulté dans un projet de mobilité.

■ **Des familles monoparentales :**

Les personnes seules représentent une grande majorité du public. Plus d'un tiers des personnes seules ont des enfants à charge, le peu de mobilité est d'autant plus difficile et handicapant, développer la capacité de déplacement devient alors une priorité familiale et professionnelle. Les personnes en couple viennent surtout pour une plus grande mobilité personnelle et pour pouvoir aussi travailler afin de compléter les revenus de la famille.

La participation des ménages avec enfants est soumise à la possibilité de trouver une solution de garde des enfants. Afin de ne pas créer de situation d'exclusion, la plateforme travaille cet élément avec l'utilisateur et l'oriente vers des solutions de garde temporaire (en lien avec les

crèches qui disposent de places d'urgence, réalisation « d'une petite annonce » que l'utilisateur affichera au centre social de son quartier, sollicitation de son voisinage...).

■ **Un faible niveau de formation :**

Le niveau d'étude influence très peu les problèmes de mobilité des personnes : si le volet examen du code de la route fait appel à des capacités intellectuelles (mémorisation, apprentissage, travail personnel...) qui seront plus rapidement accessibles à des personnes ayant fait des études, la partie conduite fait appel à des capacités psychomotrices qui ne sont pas apprises lors des études et qui dépendent des expériences de chacun. Les études supérieures ont souvent été réalisées dans le pays d'origine et ne sont pas reconnues en France. Ces personnes, même s'il y a une difficulté avec la langue, possèdent des capacités d'apprentissage et leur parcours est plus rapide.

■ **Un public en grande partie en précarité économique :**

Le public est constitué pour près d'un tiers de bénéficiaires des Minimas sociaux dont le RSA socle et pour un quart des personnes se déclarant sans ressources personnelles.

■ **Un public d'âge moyen et une meilleure fidélisation de la population jeune :**

La majorité du public est constituée de personnes âgées entre 31-40 ans : pour le public féminin, il s'agit souvent de l'âge où il est envisagé la reprise d'une activité professionnelle.

La tranche des 17-25 ans est orientée essentiellement par les missions locales et représente un quart du public accueilli. La plateforme a observé une amélioration des résultats de ce public : 57% ont terminé leur bilan mobilité en 2013/2014 contre 43% l'année passée. Les bilans accélérés proposés tout au long de l'année ont sûrement aidé à maintenir la motivation de ce public jeune qui a besoin d'immédiateté.

■ **Origine géographique :**

La moitié du public vient de la ville de Grenoble et à 40% de la Metro. Le reste du public concerne notamment un public accueilli dans le cadre des actions délocalisées. Les personnes provenant des quartiers prioritaires représentent un tiers des personnes accueillies.

■ **Importance du public d'origine étrangère :**

La langue maternelle de la majorité des usagers n'est pas le français et les cours de français du code de la route restent un support indispensable à l'accompagnement. Par ailleurs, l'intervention collective permet d'avoir un soutien et une aide des autres participants.

■ **Présence d'un public présentant des troubles psychiques :**

Une attention particulière est apportée aux personnes souffrantes de troubles psychiques : seules les troubles « légers » sont intégrés afin de ne pas perturber la cohésion du groupe. Un partenariat avec une association (à l'initiative de celle-ci) a été réalisé sur l'année 2015

afin de redéfinir les supports utilisés pour les bilans mobilité et les modules de formation. L'objectif étant d'adapter le vocabulaire et le visuel à la compréhension cognitive du public.

c. Quels sont les publics que la Plateforme n'arrive pas à atteindre ou à fidéliser ?

Un tiers des publics orientés par un prescripteur ne se présente pas à la Plateforme : Il s'agit essentiellement de personnes (en particulier des jeunes) qui ont les capacités (ou qui pensent les avoir) de passer le permis seuls, mais qui n'en ont pas les moyens financiers. Ainsi pour ce type de public, l'attente est exclusivement celle d'un financement dans une auto-école classique.

Moins de 10% des personnes accompagnées abandonnent le parcours. Ce sont :

- soit des personnes qui souhaitent uniquement un financement de leur permis, car elles estiment avoir les capacités de le préparer dans une auto-école classique ;
- soit des personnes pour qui ce n'est pas encore possible, du fait de leur vie personnelle, de s'engager dans un suivi régulier à la plateforme.

Un suivi régulier des cours sur un temps relativement long est apparu contraignant pour certains usagers, notamment ceux engagés dans d'autres formations, emplois ou stages plus prioritaires, et a pour conséquence un certain nombre d'abandons de personnes qui, pourtant, auraient les capacités de réussir leur permis. La mise en place sur l'année 2013/2014 des bilans accélérés qui sont proposés tout au long de l'année a permis de répondre en partie à la contrainte de temps pour certains usagers qui ont besoin d'immédiateté.

D'autres motifs peuvent être évoqués : une reprise du travail et une incompatibilité avec les cours proposés, d'importantes difficultés d'ordre psychologique, personnel ou financier; une orientation vers d'autres projets jugés plus prioritaires. Le diagnostic en amont de la personne apparaît essentiel afin d'identifier les freins ne lui permettant pas de s'inscrire immédiatement dans le dispositif plateforme et ainsi limiter les situations d'échec.

Avec le recul dont bénéficie aujourd'hui la plateforme, il apparaît que des personnes ayant abandonnées le dispositif plateforme pour les différentes raisons évoquées reviennent vers le dispositif un an après ou plus. La base de données mise en place facilite le suivi de ce public.

4.3. Une implication de l'utilisateur à la démarche

La plateforme s'articule autour de la participation des usagers :

- une démarche volontaire pour intégrer le bilan mobilité et les différents ateliers proposés ;

- des ateliers participatifs avec des échanges entre les animateurs et les participants, et les participants eux même ;
- l'implication de la personne quant à la forme de mobilité choisie ;
- le retour des participants sur le déroulement des séances collectives grâce aux enquêtes de satisfaction.

Cette action replace les usagers au cœur de la démarche en les responsabilisant et en adaptant les interventions à leurs attentes. Les échanges participatifs permettent de les faire se réapproprier leur mobilité et favorisent la convivialité des publics éloignés et isolés. Cela participe à la création du lien social et in fine rompre l'isolement.

4.4. Un parcours répondant aux attentes des bénéficiaires

■ Une plateforme très appréciée

La plateforme connaît un vif succès des usagers puisque le nombre de personnes accompagnées a largement dépassé les objectifs initiaux. Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction sont distribuées aux participants à chaque module. Ces enquêtes montrent une très nette satisfaction des usagers (90 à 100% des bénéficiaires d'actions s'en déclarent très satisfaits), même lorsque cela ne répondait pas à leur demande initiale.

Paradoxalement, l'engouement des usagers pour la plateforme a induit deux effets :

- des délais d'attente pour les séances collectives, voire l'arrêt des inscriptions pour déjà répondre aux premières demandes. Le délai d'attente a pour conséquence l'absentéisme car les rendez-vous sont aujourd'hui tellement éloignés que les usagers oublient plus facilement les dates des séances ;
- les relations créées semblent produire un attachement à la structure qui fait que beaucoup souhaitent que ces relations durent. La Plateforme apparaît donc d'une certaine façon confrontée à son succès d'estime, de confiance et de résultats en termes de bien-être, où des dimensions affectives apparaissent et l'utilisateur a du mal à quitter la plateforme.

■ Les facteurs déclencheurs pour venir vers la plateforme

La maîtrise de la mobilité doit aider à réduire sa vulnérabilité non seulement vis à vis de l'emploi mais aussi dans le cadre de sa vie personnelle :

- un des premiers motifs évoqués par les usagers de la plateforme est la volonté d'élargir le champ géographique des possibilités d'offre d'emploi ;
- pour certains, il s'agit d'acquiescer plus d'autonomie dans sa mobilité et être moins dépendant de systèmes qui fonctionnent mais présentent de fortes contraintes (mari conducteur, parents babysitters, etc.) ;
- enfin pour d'autres, cette orientation correspond à une bifurcation dans les trajectoires de vie qui font que le système D ne fonctionne plus (l'arrivée d'un

enfant dans la famille, problèmes de santé, déménagement, divorce).

■ **L'obtention du permis difficile à atteindre pour la majorité des participants**

La grande majorité des personnes se présentant à la plateforme est en attente d'une préparation au passage du permis de conduire. Au final, ce sont seulement la moitié de ces personnes qui participent à l'action 4 roues, 38% qui suivent une formation aux deux roues et 15% une formation à l'usage des transports en commun ou à la marche.

La première attente des personnes venant à la plateforme est d'avoir le permis de conduire pour aller travailler plus loin. Par rapport à cet objectif, plusieurs profils d'utilisateurs sont observés :

- des catégories d'utilisateurs qui n'ont pas le permis mais qui peuvent raisonnablement l'avoir (permis étranger non valable en France, perte de permis, personnes qui n'ont pas pu passer le permis "jeune" pour des raisons financières) ;
- des catégories d'utilisateurs qui l'auront peut-être mais lorsque d'autres priorités auront été réglées (personnes engagées dans une formation, un stage ou un emploi plus prioritaire, personnes n'ayant pas les ressources financières ou cognitives pour s'inscrire dans une auto-école commerciale) ;
- des catégories d'utilisateurs qui pourront difficilement l'avoir (difficultés de santé mentale ou physique, de maîtrise de la langue française, découverte des règles complexes du code de la route).

Il apparaît, pour une minorité d'utilisateurs, des réticences par rapport à certaines modalités de la formation : difficulté à se contraindre dans l'immédiat pour gagner de la liberté plus tard (notamment pour les plus jeunes), mal-être ressenti dans une dynamique de groupe, difficulté à accepter le rythme (jugé lent) du collectif, attente non satisfaite d'une prise en charge plus individuelle, volume horaire proposé jugé insuffisant (préparation au Code).

ATOUS/FACTEURS CLÉS



- Un ciblage du public défini en amont du projet pertinent puisque la typologie des participants correspond au public ciblé.
- Un dispositif souple qui s'adapte aux publics pour ne pas créer de situation d'exclusion.
- Une démarche participative avec le bénéficiaire pour le responsabiliser et l'accompagner vers l'autonomie.
- Une satisfaction globale du bénéficiaire.
- Des outils permettant un bilan quantitatif et qualitatif du dispositif.

DIFFICULTÉS



- Un dispositif « victime de son succès » (délais d'attente, absentéisme, difficulté à sortir du parcours...).
- Même si la population couverte correspond prioritairement au public-cible, il apparaît néanmoins que le dispositif a touché beaucoup plus largement un public en situation d'insertion en premier lieu sociale.
- Un public jeune qui semble moins concerné par le dispositif (recherche de financement, de l'immédiateté...).

PERSPECTIVES



- Définir des critères permettant de prioriser les publics accueillis et de limiter les situations de délais d'attente, d'absentéisme...
- Maintenir la souplesse du dispositif pour s'adapter aux besoins des publics accueillis et avoir une offre évoluant en fonction des attentes du public et des observations des formateurs.

5



5. LES MOYENS MOBILISÉS

5.1. Les moyens humains

L'équipe de la Plateforme mobilité dépend du Service Aides sociales et politiques redistributives du CCAS de Grenoble.

Les ressources humaines s'articulent autour de :

- un chef de service (1 ETP) ;
- une équipe d'accueil (un référent accueil et un secrétaire d'accueil : 2 ETP) ;
- une équipe pédagogique (un conseiller en mobilité, 3 formateurs en mobilité : 3 ETP).

L'équipe d'accueil assure :

- l'accueil physique et téléphonique de la plateforme ;
- le travail administratif ;
- les séances d'information collective ou individuelle (AIFI) ;
- l'accompagnement des formations effectuées avec un prestataire à l'extérieur des locaux : vélo (école, anatomie, mécanique), informatique, sorties familles,...
- les animations extérieures (Forum) ;
- le suivi (présence/absence) des usagers ;
- assure le lien avec les prescripteurs.

L'équipe pédagogique assure l'animation :

- des séances du bilan mobilité ;
- des 5 cours hebdomadaires de code de la rue et de la route ;
- des cours de français code de la route ;
- des séances et stage de formation: « se repérer dans l'espace », « rencontre avec les inspecteurs du permis », « gestion financière » (avec la CESF du CCAS), « après le code », « information auto-école sociale », « passagers actifs »... ;
- et réalise la synthèse des séances de bilan mobilité, le suivi des usagers dans leur projet et en lien avec les prescripteurs.

Les deux équipes participent aux réunions d'équipe hebdomadaire, au code blanc, au caf'échange. Les formations réalisées avec un prestataire (PSC1, gestion du stress) ne sont pas accompagnées d'un agent de la plateforme.

Depuis la création de la Plateforme, le nombre d'ETP a augmenté pour répondre à l'accroissement des besoins des usagers et des demandes de leurs prescripteurs.

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
NB orientations	722	837	1090
NB pers accompagnées	450	591	740
NB bilans	248	315	523
NB agents	4,5 ETP	5 ETP	5,7 ETP

Pour mener à bien cette mission, le personnel de la plateforme doit disposer de solides compétences, à la fois dans l'approche sociale mais aussi avec une forte culture « déplacements » pour être en mesure de commencer à bien conseiller les personnes sur l'offre multimodale de transports et développer les argumentaires (coûts, temps, sécurité, santé, ...) à même d'orienter les personnes vers des modes de déplacements durables. Une sensibilisation et formation des agents en lien avec l'Agence de Mobilité a été proposée afin d'acquérir une culture commune.

Une attention particulière est apportée lors du recrute-

ment des agents constituant l'équipe pédagogique, devant allier connaissance technique liée au permis de conduire et approche sociale. Le choix porte sur des moniteurs d'auto-école adhérents au projet Plateforme mobilité et sachant adapter leur approche au public cible. Le recrutement de moniteur permet de légitimer l'action de la plateforme auprès de son public et des prescripteurs, rassure et crée une relation de confiance avec l'utilisateur.

Lors du recrutement d'un nouveau formateur en mobilité, la Plateforme propose de le faire travailler en double pendant une période afin que le nouveau formateur

en mobilité soit plus rapidement opérationnel.

Le conseiller mobilité de la Plateforme (0,5ETP) est également responsable de l'auto-école citoyenne (0,5 ETP). Ce choix permet de faciliter l'articulation entre les deux dispositifs et d'apporter une continuité dans l'accompagnement de la personne qui gardera ainsi ses repères.

b. Les prestataires extérieurs

Certains modules thématiques et certaines demandes nécessitent des compétences et des moyens matériels spécifiques que la plateforme ne dispose pas. La plateforme fait alors appelle, pour certains d'entre eux, à des prestataires extérieurs :

- Repérage : Stage vélo anatomie et stage vélo mécanique
- Vivr'a vélo : Stage vélo école
- Aide auto 38 : Location de scooter et de voiture
- ANPSP : Stage PSC1
- Sophrologue : Stage gestion du stress

5.2. L'organisation matérielle

Le dispositif Plateforme mobilité et le nombre de public accompagné ont nécessité la mise en place d'une organisation matérielle et logistique importante. Cette organisation était l'une des conséquences du changement d'échelle de l'action (passant de l'échelle d'un quartier et l'intercommunalité).

Ce dispositif dispose de moyens matériels :

- la mise à disposition d'un espace pour l'accueil des usagers, la réalisation des réunions d'information et des modules formations, la gestion administrative ;
- l'acquisition de mobiliers et de matériels informatiques relatifs au bon fonctionnement de la plateforme ;
- les outils de communication (affiches, plaquettes, programme) ;
- une base de données pour faire le lien avec assurer le suivi des usagers et faire le lien avec les prescripteurs.

Il est à noter que l'espace mis à disposition de la Plateforme accueille également l'auto-école citoyenne. Le matériel est partagé. La création de l'auto-école a nécessité l'acquisition par l'association nouvellement créée d'un véhicule spécifique à l'apprentissage de la conduite (véhicule d'occasion).

■ Les locaux

La situation géographique du lieu, la proximité des services Agence de Mobilité, l'accessibilité (proximité du tram), la mixité des populations, tout fait que le positionnement de la plateforme mobilité est idéal et répond bien aux besoins. La localisation dans les mêmes locaux que l'Agence de Mobilité permet de destigmatiser le public cible.

L'espace mis à disposition de la plateforme dispose de :

- 1 borne d'accueil avec 2 poste de travail ;
- 3 bureaux équipés pour 6 postes de travail ;
- 3 salles de formations (1 pouvant accueillir 10 personnes, réservée à l'auto-école, 1 autre pour 20 personnes et la dernière pour 35 personnes maximum).

Le nombre de publics accueillis et accompagnés, bien supérieur aux objectifs prévisionnels, engendrent certaines problématiques même si de réelles améliorations ont été réalisées :

- des espaces d'accueil mal agencés et ne permettant pas la confidentialité nécessaire aux entretiens ;
- un accueil souffrant d'une proximité (bruyante) avec les guichets de l'Agence mobilité qui ne permet pas un travail administratif efficace (pas de bureau d'accueil en back office) ;
- un manque évident de bureaux impliquant un partage constant des postes de travail ;
- une salle de formation en bas très bien pour les petits groupes (15 maximum) mais impossible pour les cours de code et les cours de bilan mobilité (20 à 25 personnes) ;
- une salle de formation plus grande mais disponible à la plateforme que sur des créneaux très définis.

■ Site internet et base de données

La mise en place d'un site internet (sur le site public de la ville de Grenoble) couplé à une base de données a créé une réelle plus-value pour l'équipe de la Plateforme et les prescripteurs (gain de temps dans le suivi avec les prescripteurs, amélioration qualitative des relations...), et in fine l'usager (centralisation des informations). Le suivi des usagers et le lien avec les prescripteurs est beaucoup plus aisé et a satisfait à la fois l'équipe de la plateforme et les différents prescripteurs.

5.3. Repères financiers

Le budget annuel de l'action était de 263 300 euros sur l'année scolaire 2013-2014. Il correspond à la masse salariale et aux prestations de service mobilisées sur des activités particulières (vélo école, sophrologue gestion du stress, réparation vélos, etc.).

COÛT TOTAL DE FONCTIONNEMENT		263 300 €
FINANCEMENTS		
ORGANISME	MONTANT	% DU COÛT DE L'ACTION
Grenoble-Alpes Métropole	103 300 €	39,23 %
Union Européenne	45 000 €	17,10 %
Conseil Régional	40 000 €	15,19 %
Conseil départemental	30 000 €	11,39 %
Etat	30 000 €	11,39 %
CCAS de Grenoble	15 000 €	5,69 %

Le co-financement des partenaires s'inscrit dans le cadre de programmes de lutte contre la précarité et ciblant les freins à l'emploi et l'insertion professionnelle.

Une réflexion collective a été lancée sur le modèle économique de la Plateforme mobilité ciblant notamment de nouveaux financeurs et interrogeant la mise en place de « critères d'éligibilité » des publics en fonction des objectifs définis afin de prioriser les publics accompagnés (limiter l'augmentation, le temps d'attente, voire réduire le nombre d'utilisateurs afin qu'il corresponde d'avantage aux moyens matériels et humains de la Plateforme).

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Constitution d'une équipe dédiée avec des compétences spécifiques.
- Localisation des locaux : accessibilité, destigmatisation du public...
- Obtention d'appels à projet pour lancer, puis développer la plateforme.

DIFFICULTÉS



- Une action ambitieuse nécessitant le déploiement de ressources en conséquence.
- Des locaux qui ne sont plus adaptés au volume d'activité.
- Pérennisation des ressources financières liées aux appels à projet ?
- Un arbitrage des financeurs locaux concernant les actions du territoire relatives à la mobilité avec une centralisation des financements sur la plateforme

PERSPECTIVES



- Réflexion sur le modèle économique de la plateforme.
- Diversifications des financeurs (sollicitation des partenaires bénéficiant de l'action de la plateforme pour leur public...).
- Identification de leviers pour répondre aux besoins en termes de ressources :
 - augmentation du nombre d'ETP ;
 - adaptation des espaces aux besoins ;
 - définition de critères pour prioriser le public ;
 - réorientation des objectifs et priorités de la plateforme...

Cependant, les vertus émancipatrices et remobilisatrices des publics sont des effets inattendus du rôle de la plateforme. Elle agit ainsi sur des préalables qui sont nécessaires, même s'ils ne sont pas suffisants, vers un retour à l'emploi. Ils pèsent l'employabilité du public accompagné comme sur leur motilité.

Si la population couverte correspond prioritairement au public-cible initialement visé (public en insertion socio-professionnelle), il apparaît néanmoins que la plateforme a touché beaucoup plus largement, notamment un public de femmes en situation d'insertion en premier lieu sociale (s'émanciper notamment d'une dépendance familiale, améliorer sa maîtrise de la langue). Cet effet, bien que très positif, peut apparaître en partie décalé par rapport aux attentes des partenaires.

■ D'une logique de guichet à une logique de proximité

La plateforme mobilité emploi est perçue par ses usagers comme un "lieu" et non comme un "guichet". Ce constat correspond bien à la volonté de transformation de l'action sociale, qui cherche à passer d'une logique de guichet à une logique de proximité de service à la population. La plateforme est donc un lieu d'accueil, d'information puis de formation. La configuration, l'animation et la localisation de la Plateforme permet de destigmatiser le public accueilli et de le fidéliser. La plateforme constitue ainsi l'occasion d'une relation suivie et plus durable avec un dispositif public institué.

Pour les partenaires et prescripteurs, cette perception est également partagée. En effet, les « moments de convivialité et de découverte » du lieu sous forme de café échange et le retour de leur public les ont amené peu à peu à le considérer comme un espace de vie, d'information et de formation et pas seulement comme un guichet unique.

■ Une centralisation des actions en faveur de la mobilité

La création de la plateforme répond à une exigence de centralisation et donc de meilleure visibilité et lisibilité des actions menées sur le territoire en faveur de l'accès à la mobilité. Elle contribue donc à une meilleure cohérence de l'offre sur le territoire. Dans un contexte national de contrainte budgétaire et de recherche d'une meilleure efficacité de l'action publique, le dispositif Plateforme a permis de cartographier les acteurs et actions du territoire, d'apporter une coordination de ces derniers et d'améliorer les orientations des prescripteurs vers des actions correspondant aux besoins de la

personne (le préalable du bilan mobilité offre un véritable diagnostic de la personne avec des préconisations en corrélation). Pour les partenaires, il s'agit également d'optimiser et de mieux cibler leur financement (ciblage sur certaines actions, coûts évités sur les permis de conduire...) avec un meilleur résultat.

Pour certains acteurs de la mobilité (associations...), le développement du dispositif Plateforme a pu être perçu comme un concurrent. Leur non adhésion et la volonté de ne pas travailler en complémentarité ont eu pour conséquence la disparition de certaines actions très localisées.

■ Territorialisation d'une action sociale intercommunale

La souplesse du dispositif et la réactivité de son équipe permettent à la plateforme de développer des actions territorialisées s'adaptant au contexte et aux caractéristiques de certains territoires périphériques voire rural. Elle propose ainsi une action sociale intercommunale avec une territorialisation d'une partie de l'offre accentuant la démarche de proximité et d'accessibilité du service à l'utilisateur.

Dans un contexte de Métropolisation, chaque CCAS, communes et acteurs de cette nouvelle métropole peuvent ainsi s'y retrouver

■ Un effet levier vers d'autres projets

Le projet « En route vers le permis » puis la plateforme mobilité ont permis à l'équipe projet du CCAS de Grenoble de développer leur expertise sur le montage et le fonctionnement de ce type de projet. Aujourd'hui de nombreux acteurs et territoires se rapprochent de la plateforme mobilité afin de bénéficier de leur retour d'expérience dans une optique de transfert de projet sur leur territoire.

Dans cette dynamique, la plateforme mobilité et l'auto-école citoyenne se sont engagés dans la Fédération des Actions de la Route pour l'Éducation (FARE) Rhône Alpes. Cet engagement permet d'échanger et de discuter avec d'autres acteurs de la mobilité dans la région Rhône-Alpes (partage d'expérience) mais aussi de faire des réponses communes d'appel à projet et enfin de mettre en place des formations régionales pour les professionnels de la mobilité (cette année, un travail des moniteurs auto-école sur l'évaluation de conduite a été mis en place). La FARE nationale réfléchit à un label des plateformes mobilité qui se développe de plus en plus en France.

PERSPECTIVES



- Afin d'évaluer les résultats et les premiers impacts du dispositif, la Metro avait réalisé en 2012 une évaluation. La plateforme avait alors à peine deux années d'existence, mais cette étude avait permis de mettre en lumière certains éléments et de réajuster l'action et le fonctionnement de la plateforme au regard des premières observations. Elle a également été un outil de communication auprès des partenaires et financeurs. Une seconde évaluation offrirait un recul suffisant pour mesurer l'impact des différentes actions de la plateforme.
- La notion de coûts évités pourrait être un élément pertinent pour les acteurs mobilisés (financement de permis de conduire, la perte ou le non accès à un emploi à cause de la mobilité...), mais elle reste difficile à apprécier et nécessite de bien connaître la situation de la personne.
- Cette action demande un temps d'organisation important et une mobilisation de tous les acteurs et bénéficiaires.

Union Nationale des Centres Communaux
d'Action Sociale
Villa Souchet
105 avenue Gambetta - BP3
75960 Paris cedex 20
Tél. : 01 53 19 85 50 - Fax : 01 53 19 85
51
E-mail : contact@unccas.org
www.unccas.org
Retrouvez-nous sur  unccas
et suivez-nous sur  @unccas

CCAS

cible

mobilité

innovation

innovation

partenariat

emploi

expérimentation

réhabilitation