

Le conseil en mobilité dédié au public en insertion.

Porté par
PIJE - ADSEA 77

Constat préalable

Quel problème à résoudre ?
Quel constat de départ ?

La mobilité ne se décrète pas, elle s'acquiert : être autonome dans ses déplacements suppose de maîtriser les réseaux de transports en commun, de passer d'un mode à un autre, de savoir se repérer et s'orienter sur un plan. Cela mobilise des connaissances et des compétences multiples et complexes. Ne maîtrisant pas celles-ci, certaines personnes se retrouvent en difficulté.

Parallèlement, les systèmes de transports intègrent de nouvelles technologies (internet, information en ligne, billettiques, etc.) qui imposent la maîtrise de nouvelles compétences qui pour la majorité deviennent « normées », mais qui pour d'autres sont source d'exclusion.

Les besoins de mobilité évoluent : les périodes de recherche de stage, d'emploi, de formation confrontent souvent les personnes à la mobilité et/ou à la découverte de nouveaux itinéraires. La rareté des emplois imposent d'aller chercher le travail là où il se trouve, en faisant parfois de lourds compromis sur les temps de déplacements. Les organisations de travail sont de plus en plus fragmentées (CDD, intérim, travail en équipe, en horaires décalés, etc.), notamment pour les secteurs d'activités accessibles aux salariés moins qualifiés (entretien, logistique, conditionnement, restauration, etc.) et imposent une plus grande mobilité vers des zones ou pour des horaires parfois moins desservis par les transports en commun.

Alors que l'offre de transports publics se densifie et que la communication se développe, on constate que certains usagers ne recourent pas à ces transports faute d'information suffisante. Certaines personnes ne savent pas où chercher les données dont ils ont besoin pour se déplacer, ou ne peuvent pas y accéder (non-maîtrise des compétences de lecture, nonaccès à internet ou à un lieu physique tels que guichets, agences, etc.).

Fort de ces constats, le pôle mobilité La Roue Libre 77, porté par PIJE, développe depuis 2010 une mission de conseil en mobilité à destination des publics jeunes et adultes en démarche d'insertion sociale et professionnelle.

Cette mission s'étend à l'échelle du département de Seine-et-Marne.

Finalités

Pourquoi avoir mené
cette action ?

La mission de conseil en mobilité doit donner aux publics en insertion les clés nécessaires qui leur permettront de tendre vers une plus grande autonomie dans leurs déplacements et notamment dans l'usage des transports en commun.

Il s'agit de fournir une information sur l'ensemble des offres de transports publics du département en apportant un conseil individualisé, voire un accompagnement personnalisé dans les réseaux de transport.

Descriptif de l'action

Cible (types et effectif)
Territoire
Contenu

La mission de conseil en mobilité s'adresse aux réseaux des partenaires en charge de l'accueil et de l'accompagnement des publics en insertion, ainsi qu'aux usagers eux-mêmes (demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, jeunes en démarche d'insertion, etc.)



Descriptif de l'action (suite)

- **Information multimodale sur les offres de déplacements en Seine-et-Marne et conseil individualisé.**

L'objectif est d'exploiter et de relayer l'information existante auprès des publics cibles :

- Réseaux routiers et autoroutiers : établissement de plans, d'itinéraires, de feuilles de route, indications sur les temps de déplacements et sur l'état du trafic en temps réel
 - Réseaux des transports en commun (trains, RER, bus interurbains et urbains) : informations sur les réseaux, les dessertes, les cheminements d'accès aux gares et aux arrêts de bus, les parcs-relais, les horaires, les correspondances, les temps de déplacements, établissement d'itinéraires et de feuilles de route, renseignements sur les titres de transport, les tarifications, les aides tarifaires
 - Transport à la demande (TAD) : informations sur l'offre existante en ce qui concerne les AOT et les services privés (coordonnées, itinéraires, tarification)
 - Covoiturage et Auto partage: informations sur les sites de covoiturage et les porteurs d'auto-partage
 - Taxis : informations sur les principales compagnies de taxis
 - Transports sanitaires : informations sur les principales sociétés d'ambulances, informations sur les services de transports de Personnes à Mobilité Réduite.
- **Accompagnement individualisé dans les réseaux de transport** : pour les personnes en grande difficulté qui doivent découvrir un itinéraire, le trajet peut-être effectué accompagné d'un conseiller mobilité.
 - **Orientation vers les dispositifs et instructions de demandes** : le conseil en mobilité a également pour mission d'identifier les besoins et d'apporter la réponse la plus appropriée. Il a pour charge d'instruire les demandes de mobilité (réservation du transport de personnes, demandes de location de véhicules, orientation vers l'auto-école).
 - **D'autres actions / dispositifs peuvent venir en renforcement en fonction des difficultés et des besoins repérés** :
 - Diagnostics mobilité
 - Ateliers de formation à la mobilité



Modalités opérationnelles

Comment avez-vous procédé ?

Quelles ont été les étapes ?

Quels sont les moyens humains, techniques (outils) et financiers ?

La Roue Libre 77 est joignable sur N° unique d'appel pour toute demande de mobilité : 01.60.60.49.49. ou 06.78.42.71.37. (passage prévu sur un N° vert) ou par e-mail : larouelibre77@yahoo.fr. Il s'agit également un lieu d'accueil physique à Combs-la-Ville.

Les missions de conseil et d'accompagnement à la mobilité sont assurés par :

- le référent du pôle mobilité, comme conseiller mobilité
- deux opératrices mobilité : information multimodale, traitement et instructions des demandes.

Les 2 opératrices mobilité sont recrutées en contrat aidé (CUI 26 heures) et rattachées au chantier d'insertion transport solidaire.

L'information multimodale est construite à partir de l'exploitation des données existantes des sites dédiés au transport (RATP, SNCF Transilien, OPTILE, Conseil général de Seine-et-Marne, etc.).

Le pôle mobilité a également constitué une base de données Excel répertoriant pour toutes les communes de Seine-et-Marne les réseaux et les lignes de desserte. Il dispose par ailleurs des fiches horaires des bus intra-urbains et interurbains sous format PDF.

Le pôle dispose également de documentation en format papier : des fiches horaires, des dépliants sur le covoiturage, des éléments portant sur les différents dispositifs mobilité à destination des publics en insertion.



Contenu de la formation

Les opératrices mobilité suivent un cursus de formation de 15 jours à l'entrée sur l'ACI transport solidaire (cursus commun avec les chauffeurs) : approche sur les notions et enjeux autour de la mobilité, des déplacements et des transports, les plateformes de mobilité, le dispositif La Roue Libre 77, les différentes actions et dispositifs de mobilité, l'auto-école à statut associatif, etc.

Une formation en continu, sur le temps de travail, permet d'affiner :

- l'information sur les offres de transports en Seine-et-Marne et en Île-de-France
- les procédures internes pour instruire les demandes de mobilité.

Une formation pour être habilité Instructeur des demandes de location « Papa Charlie » est également possible.

Partenaires

Partenaires opérationnels :

- Prise de contact en cours ou engagée avec les Autorisés Organisatrices de Transports (Direction Transport et Direction des Routes du Conseil général 77, Direction Transport du SAN de Sénart)
- Prise de contact à engager avec les sociétés de transports (VEOLIA, Darche Gros, Marne-et-Morin, etc.).

Techniques/financiers

Les partenaires financiers :

- Etat – DIRECCTE 77 : financement de la fonction conseil en mobilité dans le cadre du Programme 103 « Accompagnement des mutations économiques et développement de l'emploi » Convention Promotion Emploi / Conventonnement ACI pour 8 postes en 2010 et 2011 dont les 2 postes d'opératrices mobilité
- L'Etat-La préfecture – politique de la Ville – CUCS : financement conseil en mobilité
- Le Conseil général : financement de l'encadrement technique de l'ACI transport solidaire qui accueille les 2 opératrices mobilité. Le financement intervient dans la cadre du marché public Plan Départemental d'Insertion pour le diagnostic mobilité et les ateliers de formation à la mobilité auprès des bénéficiaires du RSA du département.

Difficultés rencontrées

- Difficulté pour faire financer la fonction conseil en mobilité (seule la clé d'entrée conseil mobilité en PDE permet d'obtenir un financement Conseil régional d'Île-de-France / ADEME), alors que de nombreuses structures font un travail de conseil en mobilité de qualité sur l'optimisation des transports en commun.
- Difficulté pour appréhender la complexité des réseaux de transports en commun et de leur fonctionnement.
- Structurer l'information multimodale sur les réseaux de transports en commun et avoir une mise à jour régulière et fiable.
- Le recours au contrat aidé pour les postes d'opératrices mobilité ne permet pas de recruter à niveau de qualification III, II ou I, d'où des compétences parfois plus limitées. Pour les AOT et les opérateurs de transport, notre intervention semble marginale et à destination d'un public très minoritaire. Elles conservent une méfiance par rapport aux interventions du milieu associatif, les partenariats opérationnels sont parfois difficiles à engager.

Facteurs de réussite

- La qualité du partenariat institutionnel : c'est cette qualité qui a fait que des institutions (Etat – DIRECCTE / ACSE) s'engagent pour financer la fonction conseil en mobilité à PIJE.
- Le partenariat avec les Autorités Organisatrices de Transport pour disposer de l'information multimodale fiable en temps réel.
- L'expérimentation concrète des réseaux de transports en commun.

Résultats obtenus

Recensement de l'ensemble des lignes de dessertes interurbaines et intra-urbaines en bus à l'échelle de la Seine-et-Marne.

Formation en cours des opératrices mobilité sur les réseaux et sur l'exploitation des données sur les transports pour fournir une information rapide et fiable.

Objectif opérationnel d'informer sur le dispositif plateforme mobilité afin de lier des partenariats avec les AOT et les sociétés de transport.