

**MOTS CLÉS :** Mobilité, transport, insertion sociale, insertion professionnelle, accès à l'emploi



Ismaël Eychenne, conseiller  
mobilité en Seine-Saint-Denis  
ismael.eychenne@wimoov.org  
www.wimoov.org

• ÎLE-DE-FRANCE • WIMOOV

## CONSEILLER EN MOBILITÉ : UN MÉTIER EN CONSTRUCTION

L'association Wimoov<sup>1</sup> a pour objet principal de sensibiliser et d'accompagner vers une « mobilité autonome, responsable et respectueuse de l'environnement », et de promouvoir le développement de nouvelles pratiques de mobilité. Fondée en 1998, l'association s'est d'abord appelée Voiture&Co, avant de rejoindre le groupe Sos en 2007, puis de changer de nom en 2014. Actuellement, Wimoov compte 80 salariés au niveau national, répartis entre une vingtaine de plateformes territoriales implantées dans 9 régions. Appuyée par ses principaux partenaires financiers que sont les collectivités locales, l'État et l'Europe, l'association est devenue l'un des acteurs les plus structurés du secteur de la « mobilité inclusive ». À ce titre, elle mène une réflexion continue sur le métier de conseiller mobilité, ses attributs, ses outils, sa formation, jusqu'à sa grille d'évolution professionnelle. Romain Dallari, conseiller référent et formateur au sein de Wimoov, et Ismaël Eychenne, conseiller mobilité en Seine-Saint-Denis expliquent ici en détail les attributs du métier et témoignent de son quotidien.

### INDISPENSABLE ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

La première plateforme Wimoov date de 2005. Le paysage de la mobilité en France se composait alors essentiellement d'opérateurs de mobilité se concentrant sur un ou plusieurs services particuliers (auto-écoles sociales, garages solidaires...), mais sans centraliser les demandes et les besoins du public en vue de mettre en œuvre de manière cohérente des solutions de mobilité.

Au sein de Wimoov comme dans d'autres plateformes, le métier de conseiller en mobilité s'est construit progressivement, de façon empirique, à partir des constats de ce qui fonctionnait sur le terrain et des réflexions de chercheurs et professionnels travaillant sur ces questions, le



tout dessinant des pistes de progrès et d'évolutions. Dès les premières expériences d'accompagnement à la mobilité, en tout état de cause, le constat principal était que tout dispositif, à un moment ou à un autre, devait immanquablement en passer par une rencontre physique. Cet accompagnement humain est un principe clé du métier, l'ancrant résolument dans le secteur social.

Si l'accompagnement individuel est toujours privilégié, les plateformes ayant été pensées dans cette perspective, selon les territoires, pour des raisons organisationnelles au sein du réseau de plateformes Wimoov, il peut aussi s'organiser de façon collective.

Deux configurations sont possibles :

- Un accueil individuel : la personne est accueillie individuellement, le diagnostic de sa situation est établi lors d'un entretien et son parcours construit de manière individualisée ;
- L'intervention auprès de groupes déjà constitués : ce cas de figure, plutôt dérogatoire à la norme de Wimoov, se retrouve particulièrement en Seine-Saint-Denis, département dans lequel Wimoov ne s'implante que depuis peu et a encore besoin d'ancrer son intervention dans le maillage partenarial local existant. Ismaël Eychenne, nouveau conseiller en mobilité, qui a rejoint Wimoov depuis peu a justement pour mission de développer une plateforme mobilité dans le département (*lire son témoignage p. 6*). Afin qu'elle s'étoffe et dans cette attente, il intervient dans différents contextes auprès de groupes constitués par les partenaires : intervention dans le cadre du dispositif Garantie jeunes en lien avec les missions locales, interventions auprès de groupes de demandeurs d'emploi en lien avec les agences Pôle emploi... Tout partenaire ayant un groupe rencontrant des difficultés de mobilité freinant son insertion peut ainsi solliciter Wimoov pour une intervention collective. Le diagnostic mobilité sera alors simplifié, mais un accompagnement individuel pourra prendre le relais selon les besoins des participants.

## DES OUTILS QUI S'ÉTOFFENT PROGRESSIVEMENT

Le schéma type de l'accompagnement mobilité consiste néanmoins essentiellement en un accueil physique et un accompagnement individuel. Pour ce faire, l'outil clé est celui du diagnostic, appelé « bilan de compétences mobilité » chez Wimoov, avant la mise en œuvre d'un parcours mobilité s'appuyant sur des outils internes à Wimoov ou sur des actions développées par des opérateurs partenaires.

L'outil de diagnostic utilisé actuellement a beaucoup évolué depuis l'émergence du métier. « Il s'enrichit au fur et à mesure, indique Romain Dallari. Nous intégrons régulièrement des éléments qui permettront de mieux cerner la situation de la personne. » Ce diagnostic est réalisé sous la forme d'un entretien, durant une heure à une heure trente. « Au départ, cet outil était assez simplifié, centré essentiellement sur le volet déplacement de la personne : a-t-elle le permis ? est-elle dotée d'un véhicule ? sait-elle utiliser les transports en commun ?... », détaille le conseiller-référent. Aujourd'hui, il s'est considérablement étoffé et permet d'explorer l'ensemble de la situation sociale et pro-

fessionnelle de la personne afin de connaître sa situation familiale, financière, à l'égard du logement... et de mettre ces éléments en perspectives de ses besoins de mobilité ». L'outil informatique utilisé pour ce diagnostic a également changé, passant d'un fichier Excel au logiciel Sales force que Wimoov a adapté à ses besoins et à son public propre.

Les procédures ont elles aussi gagné peu à peu en efficacité afin de mieux répondre aux besoins des personnes, d'une part, mais aussi de mieux répondre aux exigences de ses financeurs. Wimoov captant en effet des financements *via* le Fonds social européen a dû se mettre à niveau des exigences de ce partenaire. Mais selon Romain Dallari, la rigueur demandée impose certes des contraintes mais active dans le même temps des leviers vers la professionnalisation, permettant à l'association d'aboutir à des procédures très claires pour l'accompagnement des publics ainsi que pour les modalités de valorisation des accompagnements.

Dans une certaine mesure, les conseillers mobilité de chaque plateforme, étant en première ligne au quotidien sur l'utilisation de ces outils et sur l'adaptation nécessaire de leurs postures professionnelles, peuvent être acteurs de leur évolution en faisant remonter d'éventuels manques ou inadéquations. Même s'il a beaucoup évolué et s'est professionnalisé, le métier possède encore de belles marges de progrès possibles et se construit toujours en marchant. Si un socle commun d'outils existe pour tous les conseillers Wimoov, il peut arriver, marginalement, que quelques adaptations spécifiques, pour répondre à des besoins locaux, soient aménagées. « Mais c'est évidemment très important d'avoir un socle commun d'outils », précise le conseiller formateur. Il peut toutefois arriver que soient imaginées des adaptations locales. « Dans les modalités de suivi, par exemple, des conventions peuvent prévoir que la durée d'accompagnement soit de tant de mois pour tel type de profil, alors que d'autres territoires peuvent ne prévoir aucune limite de durée d'accompagnement », explique Romain Dallari. Selon les exigences des partenaires financiers locaux – même si les mêmes se retrouvent la plupart du temps d'un territoire à l'autre –, quelques différences peuvent donc émerger. Par ailleurs, pour prévenir d'éventuelles contraintes de financeurs trop prégnants qui iraient à l'encontre de la conception qu'a Wimoov de son accompagnement à la mobilité des personnes fragiles, l'association a pour politique d'élargir le plus possible ses sources de financements afin d'être toujours en capacité d'accompagner tous les publics en parcours d'insertion et en situation de fragilité de mobilité. « Si un financeurs souhaite n'accompagner que les allocataires du Rsa ou les demandeurs d'emploi, mais ne veut pas se préoccuper des jeunes, nous chercherons à compléter les financements afin d'accompagner le public qui en aurait besoin. Nous faisons appel également à des partenaires privés comme des fondations sur des actions spécifiques – l'acquisition de véhicules par

exemple. C'est ainsi que Wimoov peut répondre à l'enjeu de mobilité inclusive dans une logique de territoire.»

### Un laboratoire de la mobilité inclusive

Wimoov a été cofondatrice avec le groupe Total du Laboratoire de la mobilité inclusive (Lmi – [www.mobiliteinclusive.com](http://www.mobiliteinclusive.com)) regroupant différentes structures (le Conseil national des missions locales, la Croix-Rouge française, la Fondation agir contre l'exclusion, la Fondation Psa-Peugeot-Citroën, le Secours catholique...) et chercheurs liés aux domaines du transport, de l'énergie, de l'insertion. Le Lmi travaille notamment à la définition du métier de conseiller mobilité et à la clarification des notions brassées par les plateformes de mobilité. Le Laboratoire est également porteur, avec l'École d'urbanisme de Paris, du projet de création d'un diplôme universitaire de « Conseiller mobilité insertion » dont la première session a démarré en février 2017 (lire p. 5).

## LES MISSIONS DU CONSEILLER MOBILITÉ

La finalité du métier est d'accompagner le public en démarche d'insertion sociale et professionnelle en levant ses freins à la mobilité. Pour ce faire, le conseiller a trois missions principales :

- *Première mission* : accueillir le public, établir un diagnostic des situations et construire un parcours. Wimoov travaille avec un réseau de partenaires de l'insertion (Pôle emploi, missions locales, centres sociaux, structures d'insertion par l'activité économique...) lui adressant un public identifié comme ayant une ou plusieurs problématiques liées à la mobilité. La prescription du partenaire se matérialise par une fiche de liaison sur laquelle sont renseignés les coordonnées de la personne et ses besoins supposés. Le conseiller en mobilité de Wimoov contacte alors la personne. Le premier rendez-vous donne lieu au bilan de compétences mobilité, dont le renseignement de l'ensemble des items prend de une heure à une heure et demie. L'entretien balaie toute la situation de la personne, financière, familiale, professionnelle, à l'égard du logement, ses aptitudes et freins à la mobilité (a-t-elle un permis de conduire, sait-elle utiliser certains moyens de transport ou outils pour se déplacer...).

À l'issue de cet entretien et de ce que la personne aura exprimé, le conseiller en mobilité est en mesure grâce à son expertise de proposer à la personne un parcours personnalisé. Le partenaire prescripteur est dès lors informé

des solutions et du parcours envisagés avant qu'elles se mettent en place et afin de s'assurer également que d'autres freins ou contraintes n'existent pas dont la personne n'aurait pas fait part et qui seraient à prendre en considération.

Le parcours d'accompagnement est ensuite validé avec la personne elle-même, considérée comme actrice à part entière de son parcours et dont l'adhésion est indispensable.

- *Deuxième mission* : la mise en œuvre de l'accompagnement. Ce dernier peut demander la mise en place d'une ou plusieurs solutions de mobilité, qui peuvent être internes – c'est-à-dire directement gérées par le conseiller et Wimoov –, ou externes, s'appuyant sur des partenaires extérieurs.

Les solutions possibles peuvent être réparties en trois grandes catégories :

- Les solutions matérielles : il peut s'agir de mettre une voiture, un scooter ou un vélo à disposition à tarif social, par exemple, à une personne qui a besoin d'un véhicule pour aller travailler ou se rendre sur un lieu de formation.

Si une panne de véhicule met en péril un emploi ou des démarches d'insertion, il peut s'agir également de faire réparer à moindre coût le véhicule d'une personne qui n'en aurait pas les moyens dans un garage social, associatif ou d'application avec lequel travaille Wimoov. L'aide matérielle peut aller jusqu'à accompagner la personne sur l'acquisition d'un véhicule : Wimoov travaillant avec un réseau de partenaires, la personne pourra être guidée pour l'achat d'un scooter ou d'une voiture d'occasion, par exemple, et sur la manière dont elle peut le faire financer sans risque pour sa situation.

- Le volet pédagogique : il s'agit là de travailler sur les connaissances et les compétences à se déplacer de la personne, sous forme de conseils en mobilité personnalisés ou de séances de formation collectives (savoir utiliser les transports en commun, lire un plan, utiliser un site internet ou une application pour préparer ses déplacements, utiliser un Gps, accéder à l'autopartage, au covoiturage...). Il peut également s'agir d'autres types d'apprentissages, comme d'apprendre à faire du vélo, ou d'accompagner le passage du permis de conduire. Là encore, Wimoov travaille avec des partenaires, donnant des cours de vélo pour adultes, ou des auto-écoles sociales, ou des auto-écoles classiques avec lesquelles Wimoov travaillera en complément pour aider la personne à lever ses difficultés de compréhension ou d'organisation et sécuriser l'aboutissement des démarches engagées.

- Le volet financier : il s'agit d'accompagner les personnes qui ont besoin de passer le permis, de réparer ou d'acheter un véhicule et qui n'en ont pas les moyens pour qu'elles obtiennent certaines aides de droit commun (du Pôle emploi, des missions locales, du département...). L'association ne supporte donc pas en propre la charge financière mais le conseiller balise les démarches de la per-

sonne et argumente la demande de financement auprès du référent instructeur de l'institution concernée en lui remettant un avis pour l'attribution de l'aide. Lorsque l'aide de droit commun n'est pas accordée, le conseiller Wimoov peut orienter la personne vers d'autres dispositifs, du type permis à un euro par jour, microcrédit social ou autres solutions existantes localement.

- *Troisième mission* : la gestion du volet partenarial et l'animation territoriale. Outre son cœur de mission centré sur l'accueil et l'accompagnement des personnes, le conseiller en mobilité joue également un rôle de développeur : appuyé par le responsable local de Wimoov en charge des parties financière et stratégique de la plateforme, le conseiller se doit d'étoffer et d'animer le réseau des partenaires prescripteurs (Pôle emploi, missions locales, etc.), d'une part, mais aussi le réseau des partenaires opérateurs de mobilité du territoire (auto-écoles sociales, garages sociaux, opérateurs de transport, etc.), d'autre part. Le conseiller participe ainsi aux forums locaux de l'emploi, de l'insertion, organise aussi des petits événements plus ou moins formels pour les partenaires (petits déjeuners d'échanges et d'information...), participent aux comités techniques des partenaires prescripteurs...

## DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES INDISPENSABLES

Pour assurer ces trois missions, le conseiller en mobilité doit posséder certaines compétences transversales :

- Être très autonome. Nombre de plateformes comptent plusieurs conseillers, mais celles qui débutent ou qui ne nécessitent pas davantage de développement peuvent reposer sur un seul conseiller qui sera donc seul à assurer ces trois missions ; les missions stratégiques et financières étant assurées par ailleurs.
- Avoir une bonne capacité de veille. Le conseiller en mobilité d'un territoire doit se tenir informé de l'ensemble des dispositifs existants localement et à l'échelon national, connaître tous les acteurs de la mobilité, de l'insertion, de l'environnement, les changements et nouveautés.
- Être très polyvalent. Le conseiller doit recevoir du public en insertion, assurer des missions partenariales et, à ce titre, avoir une grande aisance relationnelle, mais également avoir un esprit de synthèse, de la rigueur et de bonnes compétences rédactionnelles pour être capable notamment de faire les retours écrits exigés par les partenaires.

Pour ces raisons, et le fait qu'il n'existait pas jusque-là de formation dédiée au métier, le recrutement d'un conseiller en mobilité n'est jamais la suite logique d'un parcours type. Certains prérequis servent toutefois à sélectionner les candidatures comme d'avoir un niveau licence, d'avoir une formation initiale ou une expérience professionnelle touchant aux métiers de l'insertion soc-

iale ou professionnelle, de l'économie sociale et solidaire, de la mobilité ou du développement durable.

## LA FORMATION INTERNE À WIMOOV

Au-delà de l'accueil local dans sa plateforme – quand le conseiller intègre une plateforme qui compte d'autres conseillers –, qui participe évidemment de la formation de celui-ci, « les collègues étant toujours une très bonne source d'information, de mutualisation et de formation », selon Romain Dallari, afin de former à ses procédures, valeurs et outils des conseillers mobilité venant d'horizons très divers, l'association Wimoov a créé en interne un centre de ressources et de formation. Romain Dallari, conseiller-référent et formateur, en est un des acteurs clé et anime les sessions de formation.

Ces formations s'adressent à tous les conseillers nouvellement recrutés. Les sessions se découpent en deux fois trois jours et s'organisent dans l'un des sièges de l'association, à Paris ou à Marseille. À l'issue de chaque session, un suivi de formation de plusieurs semaines est prévu pour chaque conseiller, le temps que ce dernier devienne parfaitement autonome et ne ressente plus ni besoins ni difficultés à l'égard de son poste.

L'objectif de cette formation est que chaque conseiller en ressorte en connaissant l'association, le milieu dans lequel il va évoluer, notamment de l'insertion et de la mobilité, les publics qu'il va accompagner, les notions liées à la mobilité, et les outils de Wimoov (diagnostic, parcours d'accompagnement, et la manière d'assurer la traçabilité et l'évaluation des actions menées), les exigences internes et des financeurs, etc. Enrichie de mises en situation et d'échanges, les formations se nourrissent aussi des points de vue des nouveaux conseillers eux-mêmes qui ont tous des expériences diverses.

Selon les périodes et le rythme de recrutement de l'association, une nouvelle session de formation est organisée en moyenne tous les 2 mois pour un nombre de conseillers stagiaires variant de 2 à 7. « On essaie toujours d'avoir plusieurs conseillers par session pour enrichir la formation, mais on prend en compte également le fait que les personnes nouvellement recrutées ne peuvent pas attendre des mois avant d'être formées », note Romain Dallari.

Le *turn over* des conseillers mobilité au sein de l'association « n'est pas plus ou moins intense qu'ailleurs ; cela dépend du territoire, mais aussi des profils des conseillers. Certains sont là depuis 5 ou 6 ans, d'autres viennent d'arriver. Nous avons beaucoup de personnes qui viennent de terminer leur cursus universitaire et qui vivent chez nous une première expérience professionnelle. » Ceux-là auront éventuellement un parcours plus court au sein de l'association afin de rejoindre un poste

ou un domaine éventuellement plus proche de leur formation initiale. Wimoov peut être pour certains un véritable tremplin professionnel. Pour autant, « le nombre important de sessions de formation est surtout lié au fait que Wimoov se développe, que de nouvelles plateformes sont créées ou d'autres étoffées », précise Romain Dallari.

## UN CADRE PROFESSIONNEL EN CONSTRUCTION

En tout état de cause, l'association recrute essentiellement en Cdi à temps plein. « Très ponctuellement, il peut y avoir des Cdd quand un projet vient de débiter et que les financements ne sont pas assurés ou qu'il y a un pic d'activité, mais au moins à 90 % des conseillers sont embauchés en Cdi à temps plein », affirme le conseiller-référent.

Le salaire est désormais indexé à une grille élaborée par l'association et est cohérent avec le niveau d'études exigé et les salaires proposés dans le secteur de l'insertion ou du développement durable pour un chargé de mission. « Dans les premiers temps, le métier émergeant tout juste, les salaires étaient fixés de façon un peu empirique, mais depuis deux ans, nous avons établi une grille de salaires ainsi qu'un parcours d'évolution formalisé doté d'un système d'échelons qui traduit l'évolution professionnelle possible du conseiller », explique Romain Dallari. Cette grille a été élaborée sur la base d'une étude sur les salaires pratiqués dans le secteur de l'insertion (conseiller en insertion travaillant à Pôle emploi ou en mission locale), sur les salaires également des chargés de mission du secteur du développement durable, de l'environnement...). Le salaire d'un conseiller insertion à Wimoov n'est donc pas inférieur à celui de postes équivalents en début de carrière (soit 1 750 € bruts mensuels). Des perspectives d'évolution existent au sein de l'association, et les ambitions professionnelles des salariés sont, autant que possible, prises en compte.

Selon Romain Dallari, le métier de conseiller en mobilité a en tout état de cause de l'avenir. « La problématique de la mobilité et son importance aujourd'hui totalement émergée. Les différentes collectivités, acteurs politiques et économiques s'en sont saisis et se sentent concernés et intéressés par la question. Les dispositifs et leviers d'actions sont maintenant identifiés. C'est donc un métier qui est amené à se développer, en matière de maillage, mais aussi de formation et de structures, au-delà de la nôtre. L'importance de l'interface physique qu'est le conseiller mobilité est reconnue. Les interfaces numériques et les opérateurs de mobilité épars ne peuvent suffire. Des plateformes de mobilité numériques avaient été développées il y a quelques années, mais les résultats n'étaient pas

concluants : dès lors qu'on enlève le côté humain, on perd le public fragile souvent éloigné de l'outil numérique. Il faut vraiment quelqu'un qui centralise les services et accompagne les personnes, c'est l'attribut clé de ce métier. »

Mais il est promis aussi à des évolutions intéressantes. « Récemment, nous avons par exemple été lauréat de l'appel à projet lancé par le ministère de l'Écologie et du Développement durable sur l'accompagnement en faveur des économies d'énergie des ménages en situation de précarité énergétique. Durant les prochaines années, nous allons donc renforcer notre travail autour de cet axe, toujours en direction des publics fragiles et en insertion, de la précarité énergétique liée à la mobilité, comme la dépendance à la voiture, par exemple, le budget de la mobilité, l'énergie dépensée par tel ou tel moyen de transport. »

### Une nouvelle formation de conseiller en mobilité

S'il n'existe pas encore de code Rome (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois) au métier de conseiller en mobilité ni même de référentiel, il existe au moins désormais une formation professionnelle. Depuis février 2017, en effet, l'École d'urbanisme de Paris, en partenariat avec le Laboratoire de la mobilité inclusive (dont Wimoov est membre fondateur avec le groupe Total), ainsi qu'avec la chaire d'économie sociale et solidaire de l'université Paris Est, a mis en place un diplôme interuniversitaire en formation continue au titre de conseiller mobilité insertion.

Faisant intervenir différents professionnels du secteur de la mobilité, de l'urbanisme, de la sociologie, cette formation a une visée fortement professionnalisante et axée essentiellement sur l'insertion professionnelle des personnes. Elle s'adresse aux professionnels de niveau Bac + 2 justifiant de deux années d'expérience au minimum et venant de différents secteurs (aménagement du territoire, transports, plateformes de mobilité, politique de la ville, opérateurs de mobilité, insertion...).

Les cours s'étalent sur 10 mois, à raison de 2 jours par mois (126 heures de formation), afin de prévoir un rythme compatible avec une activité professionnelle, en huit modules, et allient enseignements théoriques et pratiques.

*En savoir plus :*

La brochure descriptive de la formation sur le site de Wimoov : [www.wimoov.org/\\_new/wp-content/uploads/2016/08/DIU-Conseiller-Mobilité-Insertion.pdf](http://www.wimoov.org/_new/wp-content/uploads/2016/08/DIU-Conseiller-Mobilité-Insertion.pdf)

Le détail de la formation sur le site de l'École d'urbanisme de Paris :

[www.eup.fr/formation-continue/les-diplomes-inter-universitaires-diu/](http://www.eup.fr/formation-continue/les-diplomes-inter-universitaires-diu/)



Romain Dallari et Ismaël Eychenne, à Wimoov Val-de-Marne

## TÉMOIGNAGE

### ISMAËL EYCHENNE, CONSEILLER MOBILITÉ WIMOOV EN SEINE-SAINT-DENIS

Ismaël Eychenne a été embauché par Wimoov en juin 2016 pour développer la plateforme qui débute sur le département de la Seine-Saint-Denis. Jeune professionnel, Ismaël est diplômé en sciences politiques, « en université, pas en institut », précise-t-il, au grade de master 1, et en urbanisme et politiques urbaines, au grade de master 2. Peu expérimenté encore, il a toutefois réalisé durant son cursus deux stages particulièrement formateurs qui l'ont rapproché de la politique de la ville. À la communauté d'agglomérations de Grenoble, d'abord, au service politique de la ville, où il a participé à l'organisation de l'événement de restitution d'une recherche-action menée dans le cadre d'un groupe d'analyses de pratiques de professionnels de l'Éducation nationale amenés à discerner les éventuelles discriminations qu'ils produisaient même inconsciemment. À l'Agence d'urbanisme de Lyon, ensuite, où il a participé à l'élaboration d'un diagnostic de territoire sur la ville de Villeurbanne notamment en vue de l'installation d'une ligne de transport structurante, mettant donc ainsi un premier pied dans les questions de mobilité. Dans la foulée, sa première expérience professionnelle se poursuit dans la politique de la ville : il travaille en effet un temps à l'association Couleurs d'avenir pour faire de la médiation entre bailleurs et locataires, notamment dans un contexte de chantiers de rénovation urbaine. « Je faisais l'interface pour sensibiliser les locataires et faire remonter et redescendre des informations.

J'ai connu la Seine-Saint-Denis comme ça, en intervenant à Montreuil, Bagnolet et Aulnay-sous-Bois, en particulier. »

À la lecture de l'annonce de l'offre d'emploi de Wimoov recrutant un conseiller mobilité en Seine-Saint-Denis, Ismaël a vu l'occasion de concilier sur un même poste deux expériences et aspirations : la politique de la ville et la problématique mobilité.

Embauché comme conseiller en mobilité, sa mission dans un premier temps est de développer et structurer la plateforme en Seine-Saint-Denis.

« Quand j'ai rejoint Wimoov, je savais qu'il y avait déjà une action en place dans le département depuis quelques mois, mais qui avait vocation à être consolidée et étendue. Mon ambition est donc à la fois d'apprendre le métier, de mettre en place mes missions, mais aussi de développer l'activité de l'association en allant voir d'autres acteurs et toucher un public plus large. »

Jusqu'à l'arrivée d'Ismaël, personne au sein de Wimoov n'était totalement dédié au territoire de la Seine-Saint-Denis. Or, les besoins en matière de mobilité y sont importants, du fait des difficultés des publics, mais aussi de l'enclavement de certains territoires. Certaines interventions avaient toutefois été mises en place, qui restaient circonscrites à la communauté d'agglomération Terre de France. « Je travaille donc toujours en priorité sur ce territoire, mais son élargissement a naturellement fait évoluer mon périmètre d'intervention. À terme, il s'agit d'étendre l'intervention à l'ensemble du département, explique Ismaël Eychenne. Peu-à-peu, il s'agit d'avoir des sortes de "pied-à-terre" dans les différentes villes afin de pouvoir recevoir le public. Par définition, puisque les personnes connaissent des problèmes de mobilité, c'est moi qui suis en effet amené à me déplacer à leur rencontre. Il faut donc installer des partenariats solides avec des structures dans lesquelles je peux m'installer pour une journée ou une demi-journée par semaine. C'est par exemple ce que je fais avec la Boutique Club emploi de Tremblay-en-France, centre de formation municipal orienté accès à l'emploi, avec laquelle Wimoov travaille depuis plusieurs années et où je peux recevoir tout public, pas seulement celui de la Boutique Club emploi. »

Sur l'année 2016, Ismaël et son prédécesseur qui n'était qu'à temps partiel sur le territoire de la Seine-Saint-Denis ont reçu 236 personnes du département, dont une part importante est issue des quartiers prioritaires de la politique de la ville (55 %). L'ambition à court terme est de recevoir de 300 à 350 personnes en 2017. La plupart des interventions d'Ismaël sont pour le moment collectives, les partenariats sur le territoire étant encore trop récents pour orienter suffisamment d'accompagnements individuels. « Sur une demi-journée, je vois des groupes de 6 personnes en moyenne, selon les structures pour un atelier thématique qui peut être très variable. Selon les groupes et les problématiques des personnes, on tra-

vaillera davantage sur le panorama des aides à la mobilité qui existent sur le territoire, ou sur une présentation des aides au permis, ou sur le fonctionnement de l'examen du permis de conduire... Tout dépend de la structure sollicitant l'intervention et donc du public : jeune si ce sont les missions locales, très éloigné de l'emploi si c'est le Projet de ville Rsa... »

Mais l'idée étant toujours de donner la priorité aux accompagnements individuels, Ismaël Eychenne présente également lors de ces ateliers les possibilités d'accompagnement individuel proposées par Wimoov et son réseau de partenaires. « Je peux donc être amené à revoir en individuel des personnes que j'ai vues d'abord en présentation collective à partir du moment où elles sont adressées par un partenaire prescripteur. Si les personnes s'adressent à moi en direct parce qu'elles ont trouvé mon contact, je leur demande de prendre d'abord contact avec leur conseiller Pôle emploi ou autre afin que me soit adressée une fiche de liaison m'indiquant leurs problématiques et les raisons pour lesquelles elles ont besoin d'être accompagnées par Wimoov. » Cette validation par un conseiller référent est nécessaire pour assurer la cohérence du parcours mobilité, qui reste au service d'un parcours d'insertion global.

D'ici un an ou deux, quand l'équipe et les partenariats seront plus solides, l'ambition est de faire en sorte que les parts respectives du collectif et de l'individuel s'équilibrent afin que progressivement le second prenne le pas sur le premier. Cette tendance commence déjà à s'observer. Un local permettant aux conseillers mobilité d'avoir un point d'ancrage fixe dans le département sera alors nécessaire, comme cela s'est pratiqué dans les autres plateformes Wimoov, comme celle de Créteil où est fixé par exemple Romain Dallari, sans pour autant remettre en cause le système des permanences dans d'autres sites.

À ce stade de maturité de la plateforme, Ismaël Eychenne aura toujours des perspectives de développement de son métier comme de dépasser le seul public nécessitant un accompagnement vers l'emploi, qui restera néanmoins le public socle, pour s'intéresser aux publics senior ou à mobilité réduite, afin de maintenir ou de favoriser le plus possible leur autonomie, comme commence à le faire la plateforme du Val-de-Marne. ■

## NOTES

1. Lire également l'intervention de Cyprien Noble dans l'ouvrage *Transport et mobilité dans les quartiers prioritaires. Concilier besoins sociaux et aménagement*, coll. Les Cahiers de Profession Banlieue, juin 2017.

2. C'est-à-dire il y a cinq mois à peine au moment de son témoignage.

3. Regroupant jusqu'au 31 décembre 2015 les communes de Tremblay-en-France, Sevran et Villepinte. Cette communauté d'agglomération a été fusionnée le 1<sup>er</sup> janvier 2016 dans l'établissement public territorial (Ept) Paris Terres d'Envol regroupant ces mêmes trois communes ainsi que celles du Bourget, de Drancy, de Dugny, du Blanc-Mesnil et d'Aulnay-sous-Bois, ville siège de l'Ept..

Cette fiche d'expérience est écrite à partir des informations ressortant d'une rencontre du 9 novembre 2016 avec Romain Dallari et Ismaël Eychenne dans les locaux de Wimoov Val-de-Marne.

## Contacts

*Romain Dallari, conseiller mobilité référent formateur*

*romain.dallari@wimoov.org*

*06 68 83 80 30*

*Ismaël Eychenne, conseiller mobilité en Seine-Saint-Denis*

*ismael.eychenne@wimoov.org*

*www.wimoov.org*

*Cette fiche expérience est également publiée dans l'ouvrage Transport et mobilité dans les quartiers prioritaires. Concilier besoins sociaux et aménagement, coll. Les Cahiers de Profession Banlieue, juin 2017.*

*Texte, photo, mise en page : Stéphanie Barzasi*

*Création de maquette : Claire Péraro*



CENTRE DE RESSOURCES

15, rue Catulienne – 93200 Saint-Denis

[www.professionbanlieue.org](http://www.professionbanlieue.org)

## Fiche synthétique : Le conseiller en mobilité, profil et attributions

### Formation initiale et domaine professionnel :

Bac + 3 en moyenne, dans les secteurs du social et de l'insertion, de l'économie sociale et solidaire, du développement durable, de l'environnement ou de l'urbanisme, principalement.

Une formation interne par l'association Wimoov est prévue pour tout nouveau salarié.

Un diplôme interuniversitaire au métier de conseiller mobilité insertion a vu le jour depuis février 2017 à l'École d'urbanisme de Paris.

### Missions :

Accompagnement vers l'autonomie en matière de mobilité d'un public en démarche d'insertion sociale et professionnelle via des interventions collectives ou, principalement, individuelles.

Les interventions peuvent être de trois natures : matérielles (location ou réparation de véhicule...), pédagogiques (savoir utiliser les transports en commun, lire un plan, utiliser un site internet ou une application pour préparer ses déplacements), financière (appui aux demandes d'aides de droit commun éventuellement proposées par Pôle emploi ou autre, voire orientation vers d'autres dispositifs, du type permis à un euro par jour, crédit social...).

### Qualités et compétences requises :

Connaissance du public accueilli et de ses problématiques ; connaissance générale des thématiques, enjeux et acteurs de la mobilité ; capacité à animer des interventions en public ; savoir animer un réseau partenarial ; savoir rédiger des écrits professionnels et avoir un esprit de synthèse ; être pédagogue ; avoir le sens de l'écoute ; être autonome, organisé et avoir l'esprit d'initiative.

### Contexte hiérarchique du poste :

Un responsable de site, en charge de la stratégie et du volet financier de la plateforme.

### Réseau partenarial :

Le réseau des prescripteurs (Pôle emploi, missions locales, services politique de la ville, services Rsa, Siae...) et le réseau des partenaires opérateurs (opérateurs de transport, autoécoles sociales ou non sociales, garages solidaires, d'application, vélos écoles, structures d'autopartage, de covoiturage...).

### Outils du poste :

L'outil de bilan de compétence en mobilité élaboré par Wimoov et utilisé par tous ses conseillers ; outils de reporting aux partenaires...

### Perspectives d'évolution :

Le conseiller mobilité peut toujours prolonger et développer sa mission d'animation territoriale, en cohérence avec le développement économique des territoires, en menant ou en contribuant à la réalisation d'études territoriales, en proposant ou en concevant de nouveaux projets mobilité. Il peut également être amené à diversifier le public qu'il accompagne et être progressivement impliqué dans les formations internes à Wimoov lorsqu'il a suffisamment d'expérience.

L'évolution salariale se fait sur 2 critères, l'ancienneté et la compétence.



CENTRE DE RESSOURCES

15, rue Catulienne – 93200 Saint-Denis

[www.professionbanlieue.org](http://www.professionbanlieue.org)