

# Projet « Valisette Mobilité »

## *Orientations actuelles et perspectives de développement*

### **0. Origine du projet**

#### **Un outil en réponse aux besoins du terrain**

Les formations "Relais mobilité" ont révélé le besoin pour les opérateurs de terrain de **disposer d'outils construits et très rapidement opérationnels** en ce qui concerne la prise en compte des problèmes de mobilité de leur public. A ce jour, les outils disponibles sont rare, peu formalisés et ne permettent pas une appropriation facile par les opérateurs de terrain.

En Wallonie, quelques organismes s'investissent plus sur le champ de la mobilité en lien avec l'insertion socioprofessionnelle. Selon leur besoin, ils créent des exercices, des animations, des services facilitant l'accès à la mobilité de leur public. C'est de ces expériences qu'ils sont venus témoigner lors des rencontres-débats "mobilité" organisés par le CSEF le 28 avril et le 16 juin derniers.

Ces deux rencontres ont permis d'approcher ces expériences de soutien à la mobilité, mais ne permettent pas une appropriation et une transposition effective. En outre, les quelques outils créés (en terme d'animation et/ou d'exercices) s'avèrent des créations "maison" qui peu formalisés, ne sont pas accessibles à tous et ne proposent pas des parcours globalisants selon les difficultés rencontrées par les personnes en (ré)insertion socioprofessionnelle en terme de mobilité.

### **1. Objectif de l'outil « Valisette Mobilité »**

L'enjeu de la création de l'outil "Valisette mobilité" est dès lors de mettre à la disposition de tous les opérateurs du Brabant wallon **un outil commun novateur** leur permettant tant de **proposer des parcours adaptés à leur public** selon leurs difficultés de mobilité que de **disposer de toutes les ressources nécessaires pour mettre en place un accompagnement et/ou un service de soutien à la mobilité de ce public.**

#### **Un outil d'accompagnement/de coaching**

L'objet central de la valisette serait d'améliorer **l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leurs difficultés de mobilité** en chemin vers une (ré)insertion socioprofessionnelle, et ceci quelle que soit leur situation dans ce parcours (en amont comme en aval du parcours): sensibilisation/remobilisation – formation de remise à niveau – formation qualifiante – public en recherche d'emploi (pour qui la mobilité serait le seul frein).

Cet accompagnement veut **conduire à l'autonomie du stagiaire**, à sa capacité d'analyser ses difficultés de mobilité et à se mobiliser pour trouver des solutions qui soient des solutions durables, réalistes et accessibles en fonction de ses moyens. Pour que ce cheminement avec la personne puisse être mené à son terme, il sera important **de partir d'où la personne se situe dans l'instant**. Il est ainsi important de partir du disponible chez la personne : de ses compétences disponibles, de son temps disponible, de ses moyens (dont financiers) disponibles, etc.

## **2. Contenu de la « Valisette mobilité »**

La valisette se scinderait en **deux compartiments** : un compartiment qui pourrait se nommer « **Animation** » et l'autre « **Ressources** ».

1) Le compartiment « **Animation** » contiendrait :

**Un portefeuille de fiches d'animation malléables mais toutefois classées par problématiques.**

### **1.1. Objectif de cet outil**

Proposer aux formateurs et accompagnateurs sociaux « **un parcours de formation/d'accompagnement « mobilité » à la carte** » se basant sur une bonne connaissance des difficultés et réalités du public concerné et proposant un parcours adapté à la personne accompagnée/formée et au type d'accompagnement/de formation proposés (p.ex. accompagnement collectif/individuel). Les fiches ne devront pas être suivies dans un ordre précis mais pourront être exploitées en fonction de tous ces paramètres particuliers.

A noter que la plupart des animations proposées dans les fiches seront **déclinées selon le type de public** (public en remobilisation/sensibilisation, en orientation, en formation de base, en formation qualifiante ou en recherche active d'emploi), **selon le type d'accompagnement** (collectif, individuel, fréquence des contacts), etc.

### **1.2. Un bilan préalable**

**Un processus incontournable avant le choix des fiches pour décider d'un parcours** : la connaissance des difficultés spécifiques du public rencontré, un **bilan** de ces difficultés.

Cette phase de **BILAN** sera facilitée par la composition même du portefeuille qui tablera sur les difficultés très précises vécues par les stagiaires. Pour le formateur, il suffira, pour établir ce pré-bilan, de pointer parmi le listing des fiches les problèmes rencontrés par son public. Cette première étape indispensable permettra aussi d'identifier les canaux d'apprentissage privilégiés des personnes concernées. En effet, certains publics sont plus réceptifs à certaines méthodologies, à certaines approches (public plus visuel, auditif, plus manuel, etc).

### **1.3. Structure du "Portefeuille de fiches"**

Les fiches seront donc **hiérarchisées en fonction de problèmes/difficultés éprouvés par le public**. La première étape du travail sera d'inventorier les problèmes rencontrés par le public en ce qui concerne ses difficultés de « mobilité ». Pour les lister et les structurer, il conviendra de formuler les situations-problèmes par les phrases (manques détectés auprès du public):

« Mon problème, c'est que... »

« Je n'arrive pas à... »

P.ex. Mon problème, c'est que je ne sais pas monter à vélo, je n'ai pas d'équilibre ; Mon problème, c'est que mon mari ne veut pas que je conduise la voiture du ménage ; mon problème, c'est que je n'ai pas de bus où j'habite ; mon problème, c'est que j'ai peur de la ville ; mon problème, c'est que je n'ai pas d'argent pour payer mes transports ; mon problème, c'est que je ne suis pas capable de réussir ; mon problème, c'est que je ne parle pas le français, etc.

P.ex. Je n'arrive pas à lire un horaire de bus, je n'arrive pas à me lever le matin, je n'arrive pas à laisser mes enfants chez une gardienne, je n'arrive pas à gérer le temps utile pour la famille et le

temps dont j'ai besoin pour moi et mes déplacements, je n'arrive pas à me défendre devant un employeur quand je dois parler du fait que je n'ai pas de permis, je n'arrive pas à étudier le code de la route, etc.

A chaque problème, une fiche sera proposée. Il ne s'agira cependant pas de (re)créer des outils pour tous les problèmes qui se poseraient et qui n'auraient pas un lien direct avec les problèmes de mobilité. Par exemple, il ne s'agira pas de créer des cours de français ou d'alphabétisation pour des personnes qui auraient cette difficulté **mais plutôt d'adapter l'approche de la matière "mobilité" avec le demandeur d'emploi en fonction de ses difficultés** (p.ex. pour un public "alpha", plus un travail visuel avec des images). **La phase de bilan permettra donc une prise en compte de ces difficultés au travers du parcours proposé.**

Ces thématiques pourraient être regroupées en grande problématique. L'annexe 1 propose une structure potentielle de ce portefeuille de fiches selon 5 grandes problématiques.

#### **1.4. Structure de la fiche d'animation**

*Toutes les fiches d'animation proposeront les informations suivantes:*

- 1) Prérequis indispensables
- 2) Objectifs à atteindre
- 3) Outils et matériel à préparer ou à utiliser (cfr. Les supports "RESSOURCE")
- 4) Méthodologie
- 5) Champs de compétences travaillées : physique, spatiotemporelle, cognitif, psychologique
- 6) Contraintes à ou à ne pas respecter : nombre de participants, durée de l'activité
- 7) Points positifs et négatifs (de l'activité) : évaluation de l'activité
- 8) Articulation de cette animation avec les autres fiches (rappel hiérarchie)
- 9) Variantes à l'animation (au verso : pour public X, Y, individuel et collectif)
- 10) Commentaires

**Les fiches d'animation pourront être retravaillées au fur et à mesure de leur utilisation.** Les utilisateurs noteront **leurs commentaires** concernant l'animation, **commentaires qui permettront d'affiner l'animation, de la réorienter, de la corriger au besoin.**

Des variantes seront proposées permettant d'adapter l'animation à un plus large public. Ces variantes seront intégrées sur la fiche.

La structure et la hiérarchisation des fiches continueront à être évaluées au fur et à mesure de l'utilisation des outils. La pertinence des segments, des différentes variantes (modulation des exercices) sera appréciée tout au long du processus de construction et de test du prototype. Il pourrait être proposé que les utilisateurs de l'outil notent leurs commentaires en ligne par le biais d'une mise à disposition des fiches sur le site web du CSEF.

2) Le compartiment « **Ressources** » contiendrait :

- D'une part, l'ensemble du **matériel de support** utile aux animations proposées dans le second compartiment.

### **2.1. Un matériel support varié**

Ce **matériel de support** sera tant du support proprement "**pédagogique**" que du support à visée plus "**informative**" et/ou "**réflexive**". Il prendra différentes formes.

Le support proprement "**pédagogique**" comprendra des exemples d'exercices, des exercices formalisés, des jeux, des cartes géographiques (indispensables pour travailler les difficultés spatiotemporelles), du support visuel et audio (images, CD, vidéos, etc.), etc.

A titre d'exemple, le support à visée "**informative**" pourrait se traduire par des folders synthétiques d'information concernant :

- les aides et les offres de transport (train, bus, vélo, taxi, co-voiturage, voitures partagées);
- le coût des déplacements et leur remboursement;
- le passage du permis de conduire, les différents permis;
- l'achat d'un moyen de transport et la recherche d'assurance;
- la location de moyens de transport;
- etc.

Ce matériel aura pour but de **faciliter l'accès à l'information des formateurs**, dont plusieurs ne sont pas particulièrement familiers de l'offre de transport public, des remboursements, etc. Il servira **aussi de support pédagogique** en ce qui concerne toutes les animations qui travailleront la recherche et l'accès à l'information des demandeurs d'emploi.

**Outre l'aspect informatif, le matériel « ressources » pourra comprendre également des outils réflexifs servant de support par exemple aux actions/animations de sensibilisation** (p. ex. argumentaires à développer avec les employeurs, travail sur les stéréotypes liés à la mobilité, stéréotypes sur les transports en commun, sur le vélo, sur la voiture, etc.).

### **2.2. Une démarche de création "économe"**

L'objectif de ce matériel sera d'offrir un outil permettant aux organismes de **ne pas répéter, chacun de leur côté, les mêmes recherches, les mêmes travaux de conception, mais de mutualiser des informations et des outils.**

Plusieurs principes seront de mise pour la création de ce matériel:

- D'abord, il ne s'agira **pas de réinventer les outils déjà existants**. Au contraire seront mis en valeur les publications ou les outils à notre disposition qui répondront déjà aux préoccupations/thématiques soulevées au travers des fiches d'animation. Des références précises sur les fiches d'animation intégreront ces outils dans le parcours d'accompagnement proposé (rubrique "matériel à utiliser" qui apparaîtra sur la fiche). Le but sera de les lister et de mesurer leur pertinence et leur capacité à être adaptés en fonction des objectifs de la valisette.
- Ensuite, il conviendra de **pointer les outils nécessaires mais indisponibles sur le marché**. Plusieurs outils ont déjà été identifiés, tels que les outils cartographiques et des folders synthétiques d'information. Ils devront être réalisés avec la collaboration des opérateurs de mobilité tels que le SPW mobilité, le Tec, la SNCB, Provélo, Taxistop, la Cellule de mobilité Hesbaye brabançonne, etc.
- Enfin, la réalisation de ces supports **visera aussi une certaine longévité dans le temps**. Il ne s'agira donc pas d'y faire figurer des informations qui très rapidement deviendront obsolètes mais de donner les moyens de parvenir à l'information facilement, donner des pistes de réflexions, des exemples d'exercices qui permettent une appropriation rapide des formateurs. On visera **une édition "papier" exemplative** (avec des ancrages dans la réalité brabançonne) et des mises à jour, des compléments permettant d'exploiter l'actualité du moment au moyen d'outils électroniques (dont le site du CSEF).

Outre ces supports nécessaires aux animations, le volet "RESSOURCES" comprendrait:

- D'autre part, des outils et/ou informations utiles pour les opérateurs qui souhaiteraient se lancer plus avant dans l'aventure d'un projet « mobilité » quel qu'il soit.

Cette partie des « **Ressources** » pourraient prendre également la forme de fiches présentant des initiatives solidaires et innovantes ayant pour but de soutenir la mobilité d'un public plus fragilisé. Outre la présentation des actions menées ailleurs, des conseils pourraient être prodigués à l'adresse de toute personne qui souhaiterait un tel projet en œuvre. Cela prendrait la forme de folder « Trucs et Astuces ». De par ces outils, on viserait aussi la promotion, la mise en place de solutions de déplacements plus solidaires et surtout leur professionnalisation (p.ex. cours permis théorique).

**Des idées de fiches** : Comment mettre en place un service de location « Mobylettes », « Voitures », « Vélos » ? Comment créer un garage social/solaire ? Comment créer un site reprenant l'offre de transport d'un territoire ? Comment construire une formation au « permis théorique » ? Comment mettre en place une formation au permis pratique ? Comment mettre en place un call-center mobilité ? Comment on organise une activité de remobilisation physique ? Comment on organise une journée « Découverte-mobilité » avec le public ? (quelles limites ? – quel partenariat ? – quels freins ? – quels éléments facilitateurs ?)

### **3. Modalités pratiques d'élaboration de l'outil**

#### **3.1. Par qui ?**

Pour que cet outil soit riche, il faut que ce travail soit un travail réalisé par des opérateurs tant **spécialistes des questions de la mobilité** que par **des opérateurs qui ont l'habitude de suivre et d'accompagner un public en difficulté**. Ce travail serait orchestré par un petit comité, **comité de suivi/pédagogique** du projet. Ce comité sera chargé de formaliser le contenu, de l'organiser, d'effectuer les recherches pédagogiques nécessaires, de construire les fiches d'animations, de préparer les séances de travail collectives avec le soutien des opérateurs de terrain et de synthétiser/formaliser les productions et les apports des acteurs de terrain.

La mobilité étant une problématique transversale, la force de l'outil "valisette" sera aussi sa capacité à être facilement adaptée à une autre sous-région. A ce titre, il pourrait être imaginé d'associer à ce petit groupe un autre CSEF afin d'expérimenter cette éventualité en amont et obtenir plus facilement l'adhésion d'acteurs wallons. Toutefois, il faudra veiller à ce que ce comité puisse rester efficace et privilégier de ce fait un travail à 5-6 personnes maximum.

#### **Constitution de ce comité pédagogique : un appel d'offre à destination de différents « experts »**

Cet appel d'offres sera fait à l'adresse de différents experts, à savoir des opérateurs qui développent des actions « mobilité » en faveur d'un public qu'il accompagne dans une dynamique d'insertion socio-professionnelle. Il s'agit d'opérateurs qui ont l'habitude de coacher un public en difficulté et qui a une expérience et une connaissance affirmée des problèmes rencontrés par un tel public. La diversité des approches et des expériences seront considérée comme une richesse et une plus-value pour le groupe constituant le comité de suivi. C'est la complémentarité qui sera recherchée.

#### **3.2. Comment?**

Trois phases de travail seront prévues:

##### **a. 1ère phase: préparation et délimitation du contenu**

- Listing et hiérarchisation des problématiques
- Détermination de la structure d'une fiche d'animation (avec éléments graphiques)
- Ecriture de fiches à titre d'exemple
- Listing et appropriation des outils "Ressources" déjà existants répondant aux problématiques et aux objectifs de la valisette - démarche vers les partenaires-experts de la mobilité
- Premier listing des outils "Ressources" complémentaires à créer
- Préparation des réunions de travail avec les opérateurs de terrain.

Quatre séances de travail: 3 séances de production avec accès à du matériel (internet, cartes, etc.) et 1 séance de clôture (présentation et évaluation des résultats).

##### **b. 2<sup>ème</sup> phase: création des animations**

- Animation des trois séances de travail avec les opérateurs.

### **Trois journées de production:**

Le comité pédagogique proposera trois journées de travail. Les opérateurs s'inscriront à une ou plusieurs séances en fonction de leur desiderata. L'objectif de ces séances sera de faire émerger auprès des acteurs de terrain des idées d'animation afin de répondre à une problématique donnée. A partir d'objectifs précis, d'un contenu défini, de ressources proposées (accès internet, matériel d'information, etc.), d'un cadre défini (fiche d'animation), les opérateurs imagineront des animations et des parcours adaptés aux besoins de leur public. A cette occasion, ils pourront apporter leur expertise quant à la manière d'aborder et d'approcher certaines difficultés. La richesse de leur apport permettra d'identifier des variantes aux animations.

Le travail se fera par petits groupes de 3 à 4 personnes qui auront à se pencher sur une problématique particulière. Chaque thématique sera traitée par à tout le moins deux groupes différents.

- Création propre d'animations au sein du comité pédagogique
- Réalisation des prototypes des supports "RESSOURCES" (en collaboration avec les experts en mobilité)

### **c. 3<sup>ème</sup> phase : formalisation et rédaction**

Cette troisième phase sera pleinement effective dès le travail de sous-groupes terminés avec les opérateurs de formation et d'insertion.

- Rédaction des fiches d'animation
- Animation d'une séance de clôture à destination des opérateurs de formation et d'insertion du Brabant wallon

Cette dernière séance sera consacrée à la présentation et l'évaluation des résultats du travail qui aura été fourni par les acteurs de terrain et formalisé par l'équipe pédagogique. Le prototype ne sera pas encore formalisé complètement afin de permettre les adaptations nécessaires à la suite de l'évaluation.

- Corrections et adaptations souhaitées à la rédaction des fiches d'animation (finalisation)
- Présentation des supports "Ressources" existants et des prototypes des outils "Ressources" construits spécifiquement dans le cadre de ce projet

**Enfin, le prototype ainsi rédigé, il s'agira de le publier, de l'imprimer et de le diffuser auprès des partenaires locaux de formation et d'insertion. Sa diffusion sera accompagnée d'une formation d'1 jour permettant une réelle appropriation de l'outil par les opérateurs de terrain.**

### **3.3. Quand?**

Projet sur trois années : 2011-2012-2013

Dès que l'appel d'offres sera lancé, un à deux mois seront laissés aux prestataires pressentis afin de répondre et nous soumettre leur offre de service.

**Cinq à dix séances de travail (réunions ou à domicile)** seront nécessaires pour parvenir aux objectifs de la **première phase de travail, à savoir la détermination du contenu de la valisette** (identification des thématiques, leur classification/hiéarchisation et la forme/canevas des fiches) et **la préparation des séances collectives de travail avec les opérateurs**. Cette première phase pourrait se répartir **sur trois mois**.

Trois journées de travail avec de opérateurs de terrain (journée au choix pour les opérateurs) seront alors prévues. Ces journées de travail auront été préparées par le comité de suivi qui encadrera les productions du jour et les formalisera. Ces trois séances seront réparties sur une **période de deux mois**. La deuxième phase de travail pourrait ainsi s'étalonner sur 4 à 5 mois (selon le nombre de séances de travail nécessaires).

Au terme de ce premier travail de formalisation, **une séance collective de présentation des résultats sera organisée à l'attention des opérateurs ayant participé à la conception de l'outil**. Le comité de suivi présentera alors aux opérateurs le fruit du travail mené lors des 3 séances collectives. L'objectif sera de le soumettre aux opérateurs pour validation et correction.

**Tenant compte des suggestions et remarques des opérateurs, un prototype de « Valisette mobilité » sera proposé. Ce processus de conception se sera étalonné sur 12 à 15 mois.**

C'est donc **en 2013** que **la mallette sera diffusée** accompagnée de la formation nécessaire

## **ANNEXE 1 : proposition de grandes problématiques pour une délimitation de lots dans le cas du lancement d'un marché à lots**

L'objet de l'outil est de pouvoir agir sur les difficultés de "mobilité" éprouvées par le public (cfr. **Structure du "Portefeuille de fiches"**). Les situations-problèmes seront listées d'une façon exhaustive dans le travail de conception. Toutefois, il semble possible de les classer selon 5 difficultés majeures.

### **1. Difficultés liées à la détection de la réelle difficulté de mobilité**

Outils pour établir le **bilan** nécessaire à l'action de coaching: connaissance du public, de ses difficultés de mobilité, de ses capacités, de ses atouts et faiblesses, de son niveau de positionnement sur le chemin de la réinsertion socio-professionnelle.

Travail sur:

- l'Expression des difficultés de mobilité
- l'Evaluation des prérequis, des atouts, du niveau de parcours dans la (ré)insertion socioprofessionnelle
- l'Evaluation des modes d'approche et d'apprentissage à privilégier avec le public-cible

### **2. Difficultés liées à l'accès à l'information relative à la mobilité**

Outils afin d'accompagner le public vers les informations utiles pour solutionner ses difficultés de mobilité. Le but de ces outils sera de viser l'autonomie "réflexive" du public cible dans sa recherche d'information.

Travail sur:

- L'identification des lieux où trouver l'information
- Le décryptage des informations et les processus cognitifs y relatifs (lecture de plans, d'horaires, repères spatiotemporels, difficultés de latéralité, etc.)
- La démarche autonome, la prise de (bonnes) initiatives, les réflexes à développer dans la recherche de solutions à ses problèmes de mobilité

### **3. Difficultés liées à l'accès aux modes et moyens de transport**

Outils afin de faciliter l'accès des demandeurs à une multiplicité de modes et moyens de transport. Le but de cet outil est d'ouvrir un maximum de champs possibles afin que le demandeur d'emploi puisse accéder à un large panel de solutions en terme de mobilité.

Travail sur:

- La remobilisation physique (Réapprendre à bouger car se déplacer, c'est avant tout être capable de se mouvoir et de se repérer dans un espace)
- Apprentissage de la conduite de véhicules (vélo, mobylette, voiture, etc.) et l'accès aux permis de conduire y relatifs (apprentissage code de la route, etc.)
- Aide au choix et à l'achat de véhicules (sensibilisation aux coûts des véhicules, simulation de recherche de financement, d'assurances, etc.)

- Découverte et essais de modes alternatifs à la voiture parfois moins conventionnels (p.ex. cambio, co-voiturage, vélo, etc.) mais souvent moins coûteux

#### **4. Difficultés liées à la construction d'un projet professionnel et à la recherche d'emploi**

Outils afin d'accompagner le demandeur d'emploi confronté à des problèmes de mobilité lors de son positionnement sur le marché du travail que cela soit dans l'approche de son projet professionnel que dans sa recherche active d'emploi.

- Travail sur la construction d'un projet professionnel et sa confrontation réaliste à l'environnement socioéconomique au point de vue de la mobilité disponible et accessible au demandeur d'emploi (travail de repérage géographique des différents emplois ou site d'emplois disponibles et de leur accessibilité à partir du domicile du chercheur d'emploi, travail réflexif sur le projet professionnel et sa faisabilité).
- Réalisation d'un plan de mobilité individuel permettant au demandeur d'emploi de situer son disponible actuel en terme de mobilité, d'en faire le diagnostic et de décider d'un éventuel plan de mobilité lui permettant d'élargir ses champs du possible en terme de mobilité)
- Construction d'argumentaire afin de défendre sa mobilité face à un employeur (mobilité alternative à la voiture, mise en place de solutions multimodales) et travail sur les stéréotypes liés à la mobilité: réalisation de carte-passeport "mobilité", travail sur la déconstruction des stéréotypes liés à la voiture et aux modes de transports alternatifs.

#### **5. Difficultés liées à des aspects psychosociaux**

Outils afin d'accompagner le demandeur d'emploi face à des problèmes de mobilité étroitement liés à des problèmes d'ordre plus sociétaux ou psychologiques.

- Travail sur la (re)mise en confiance (entre autres par rapport aux apprentissages, à l'estime de soi, etc.), sur l'appréhension et le dépassement des peurs face à des environnements spatiotemporels nouveaux, sur l'ouverture vers d'autres lieux/d'autres milieux de vie.
- Travail sur l'organisation du temps (la gestion des priorités, de sa famille, de ses contraintes) et sur le temps disponibles et/ou à octroyer à ses déplacements (professionnels), à sa recherche d'emploi, à son travail.
- Travail sur les stéréotypes liés à la mobilité (sensibilisation et prise de conscience de ces stéréotypes, déconstruction de ces images stigmatisantes, se libérer du poids stigmatisant de la société envers sa mobilité)
- Travail sur la répartition des rôles dans une famille, dans un ménage, entre homme et femme et de leur appréhension de leur mobilité et de la mobilité des autres membres de la famille (utilisation de la voiture "partagée"; gestion des tâches ménagères et de la famille "partagée"; etc.)