

LIBERTÉ
ÉGALITÉ
MOBILITÉ

WIMOOV

Permis Mobilité

Rapport d'évaluation d'impact

Mars 2023



Synthèse

Contexte. Le Permis Mobilité est un dispositif porté par l'association Wimoov et soutenu financièrement par l'ANCT¹ dans le cadre de l'AMI² #TremplinAsso. Il vise à faciliter l'obtention du permis pour le public en QPV³ en accompagnant intensivement les bénéficiaires tout au long de leur parcours, ainsi que par un travail en réseau complémentaire de la formation dispensée en auto-école.

Méthodologie. La présente étude porte sur trois parties prenantes clés du programme les bénéficiaires, les auto-écoles et les Conseillers Mobilité⁴. Ainsi un questionnaire a été adressé aux bénéficiaires en fin de parcours.. Les auto-écoles ont été interrogées par questionnaires durant les derniers mois du programme. Enfin, l'étude est complétée par une approche qualitative en interrogeant les Conseillers Mobilités dans le cadre d'un focus groupe, quelques semaines avant la fin du programme.

Résultats. En matière de profil des bénéficiaires, les analyses sont cohérentes avec les hypothèses : le public du Permis Mobilité est plutôt jeune, souvent en situation de précarité, et avec un niveau de diplôme plutôt faible (environ un tiers sont peu ou ne sont pas scolarisés). Le frein majeur à l'obtention du permis est financier (le prix du permis dépasse leurs capacités financières dans 86% des cas), même si des freins plus psychologiques (appréhensions liées à la conduite ou au passage du code) apparaissent aussi pour 16% des bénéficiaires. D'après la grande majorité des personnes concernées par ces deux freins, le Permis Mobilité et l'accompagnement de Wimoov répondent efficacement à ces deux difficultés. En revanche, certaines difficultés peuvent tout de même apparaître : des difficultés organisationnelles surtout, avec des bénéficiaires qui peinent parfois à assumer les heures d'apprentissage et de conduite en parallèle d'un emploi ou d'une recherche d'emploi, d'une formation, d'une famille à gérer, etc.

Concernant les impacts du programme, on peut noter différents impacts positifs, pouvant être

favorables à la fluidité des parcours : 66% observent avoir une meilleure connaissance de leurs forces et faiblesses grâce au dispositif, 91% estiment avoir été bien soutenus par Wimoov tout au long de leur parcours et 79% se sont sentis rassurés et moins stressés grâce à la présence de leur Conseiller Mobilité, et 73% ont relevé une motivation à la hausse au fil de leur parcours. A date, le taux d'obtention du permis de 22%. Ce taux est à relativiser au regard des spécificités du public mais aussi du fait que toutes les données n'ont pas pu être collectées à date du présent rapport.

Enfin, l'obtention du permis lui-même peut favoriser l'apparition de certains impacts. Les analyses quantitatives et qualitatives convergent vers la même conclusion.

« La vie est simplifiée, le quotidien plus simple. Je peux me fixer de nouveaux objectifs. Je suis plus ouverte au niveau de mes choix professionnels. »

L'indépendance dans les déplacements, l'emploi et le gain de temps au quotidien sont les trois impacts majeurs rencontrés ou attendus par les bénéficiaires (respectivement 84%, 79% et 66%).

Du côté des auto-écoles, bien que l'objet de l'enquête soit majoritairement centré sur les bénéficiaires, quelques indicateurs ont été relevés pour rendre compte de l'intérêt ou non pour elles de travailler avec Wimoov dans le cadre du Permis Mobilité. 79% (soit 11 sur 14) estiment que le dispositif représente une meilleure garantie de paiement et 43% (soit 6 sur 14) ont tissé de nouvelles relations avec des acteurs et partenaires locaux.

Recommandations. Sur la base des résultats mis en évidence, des recommandations stratégiques et méthodologiques sont proposées.

¹ ANCT : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires ; <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/tremplin-asso-610>

² AMI : Appel à Manifestation d'Intérêt

³ QPV : Quartier Prioritaire de la Ville

⁴ Les professionnels de Wimoov accompagnant les bénéficiaires dans le cadre du Permis Mobilité

CONTEXTE	6
WIMOOV ET LE PERMIS MOBILITE	7
L'ASSOCIATION	7
LE PERMIS MOBILITE	7
LES ENJEUX DE L'EVALUATION	8
ÉVALUER LA PERTINENCE, L'EFFICACITE ET L'IMPACT DU PERMIS MOBILITE	8
AMELIORER ET VALORISER L'IMPACT DU PERMIS MOBILITE	9
METHODOLOGIE	10
LA METHODOLOGIE RETENUE	11
UNE PHASE EXPLORATOIRE (EVALUATION DE LA PERTINENCE DU PERMIS MOBILITE)	11
UNE PHASE CONFIRMATIVE (EVALUATION DE L'EFFICACITE ET DE L'IMPACT DU PERMIS MOBILITE)	11
LE CADRAGE DE LA MISSION	12
LA METHODOLOGIE D'EVALUATION	13
L'ECHANTILLONNAGE	13
LES LIMITES DE L'ETUDE	14
LIMITES DE L'EVALUATION EX-POST	14
LIMITE DE L'AUTO-EVALUATION ET DE L'HETERO-EVALUATION	14
LIMITES RELATIVES A L'ECHANTILLON	15
LIMITES DU VOLONTARIAT	15
RESULTATS DE L'ETUDE	16
LES BENEFICIAIRES	16
CARACTERISATION DES BENEFICIAIRES	17
UN PUBLIC EN SITUATION DE PRECARITE	17
UN NIVEAU DE DIPLOME PEU ELEVE	18
BESOINS, HABITUDES ET PERCEPTIONS EN MATIERE DE DEPLACEMENT	19
DES BESOINS EN MATIERE DE MOBILITE VARIES, MAIS TRES CENTRES AUTOUR DU BESOIN DU PERMIS	19
DES BENEFICIAIRES VIVANT SURTOUT EN DEHORS DES CENTRES-VILLES	19
LA VOITURE : UN MOYEN DE TRANSPORT FORTEMENT APPRECIE	20
LES TC : MOYEN DE TRANSPORT PEU APPRECIE, MAIS FORTEMENT UTILISE	21
LES BESOINS ET ATTENTES DES BENEFICIAIRES CONCERNANT LE PERMIS MOBILITE	22
LE PERMIS POUR REpondre A DEUX BESOINS PRINCIPAUX : GESTION DU QUOTIDIEN ET EMPLOI	22
LES MOTIFS DE CONTACT AVEC WIMOOV	23
QUELQUES ATTENTES EN INADEQUATION AVEC LA REALITE	24
IMPACTS DU PERMIS MOBILITE SUR LA MOTIVATION ET LE BIEN-ETRE DES BENEFICIAIRES	25
UN NIVEAU DE MOTIVATION A LA HAUSSE	25
UN SOUTIEN FORT APPRECIE PAR LES BENEFICIAIRES	26
DES INTERACTIONS SOCIALES CORDIALES ET QUELQUES AMITIES REMARQUABLES	27
IMPACTS DU PERMIS MOBILITE SUR LE NIVEAU DE CONNAISSANCES RELATIVES A L'OBTENTION DU PERMIS	27
UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE SOI : UN IMPACT RELEVÉ PAR LES BENEFICIAIRES MAIS PAS PAR LES AUTO-ECOLES	27
DES ATELIERS UTILES MAIS POSANT DES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES	28
IMPACT DU NIVEAU DE MOTIVATION ET DE BIEN-ETRE SUR LA PASSATION DU PERMIS	28
L'ACCOMPAGNEMENT DE WIMOOV, IMPORTANT VOIR INCONTOURNABLE POUR UN TIERS DES BENEFICIAIRES	28
EFFICACITE DU PERMIS MOBILITE DANS L'OBTENTION DU PERMIS	29
UN TAUX DE REUSSITE AU PERMIS DE 22%	29
LE PERMIS MOBILITE PERMET DE LIMITER LES ABANDONS DE PARCOURS	30

LA DUREE DES PARCOURS, UN ENJEU IMPORTANT POUR LE PERMIS MOBILITE	30
IMPACTS DE L'OBTENTION DU PERMIS SUR LES BENEFICIAIRES : « LA VIE EST SIMPLIFIEE, LE QUOTIDIEN PLUS SIMPLE. JE PEUX ME FIXER DE NOUVEAUX OBJECTIFS. JE SUIS PLUS OUVERTE AU NIVEAU DE MES CHOIX PROFESSIONNELS. »	33
PERTINENCE DU DISPOSITIF AU REGARD DES BESOINS DES BENEFICIAIRES	35
L'ADAPTATION FINANCIERE DU PERMIS MOBILITE AU PUBLIC	35
UN ACCOMPAGNEMENT VERS UNE MEILLEURE GESTION DU STRESS	35
LA SATISFACTION DES BENEFICIAIRES	36
LES AUTO-ECOLES	39
<hr/>	
PROFIL DES AUTO-ECOLES	40
REPARTITION GEOGRAPHIQUE	40
DES MOTIVATIONS CENTREES SUR LE PROJET	40
DES BENEFICIAIRES QUI REPRESENTENT JUSQU'A 20% DES STAGIAIRES DES AUTO-ECOLES	40
DES IMPACTS RELEVANT DE L'INTERET STRATEGIQUE, MAIS AUSSI SOCIAL POUR LES AUTO-ECOLES	41
UN TAUX ELEVE DE SATISFACTION DES AUTO-ECOLES	43
AXES D'AMELIORATIONS SELON LES AUTO-ECOLES	43
RECOMMANDATIONS	45
<hr/>	
RECOMMANDATIONS STRATEGIQUES	46
FIXER DES OBJECTIFS TEMPORELS POUR EVITER LES RUPTURES DE PARCOURS	46
FORMER LES EQUIPES AUX PRATIQUES ET OUTILS DES AUTO-ECOLES	46
FIXER UN DEADLINE	46
LEVER LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES EN ADAPTANT LE FORMAT DES ATELIERS COLLECTIFS	47
ENCOURAGER LES INTERACTIONS SOCIALES EN ATELIER	47
REINTERROGER LES CHARGES DE TRAVAIL	47
RENFORCER LA COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES	48
EXPLORER LA PISTE DES AUTO-ECOLES MOBILES EN LIGNE	48
RECOMMANDATIONS METHODOLOGIQUES	48
OUTIL DE REPORTING	48
COLLECTE DE DONNEES	49
ANNEXES	50
<hr/>	

Contexte

Wimoov et le Permis Mobilité

L'association

13,3 millions de personnes souffrent de « précarité mobilité »⁵ au sein de notre société, soit près **de 30% des français âgés de 18 ans et plus⁶**. Cette précarité mobilité se décline en deux grandes catégories de personnes. La première catégorie désigne les personnes cumulant différentes situations de vulnérabilités limitant les capacités de déplacement (par exemple des dépenses en carburant élevées et/ou un faible revenu, cumulé à l'absence d'alternative à la voiture, une longue distance à parcourir, etc...). La deuxième catégorie désigne les personnes qui n'ont tout simplement aucun véhicule personnel ou abonnement à un service de transport collectif.

Cette précarité mobilité impacte directement la vie des français :

28% des demandeurs d'emploi ont renoncé à un travail ou une formation faute de moyen de transport pour se déplacer ;

23% des étudiants ont renoncé à des activités de loisirs ;

Les seniors qui ont renoncé à un déplacement l'ont fait, dans 42% des cas, pour un rendez-vous médical.

Les pouvoirs publics se sont saisis de cette problématique ; Pôle Emploi propose par exemple plusieurs aides allant dans ce sens (aides financières pour des personnes qui ont trouvé un travail ou doivent passer un entretien d'embauche loin de leurs domiciles, etc.). Certaines structures de l'Economie Sociale et Solidaire développent aussi des alternatives de mobilité solidaire. **Wimoov propose ainsi une offre de solutions pour que la mobilité ne soit plus un frein à l'insertion professionnelle et sociale.** L'association développe des plateformes de mobilité, au plus près des besoins des personnes en situation de précarité, à l'échelle des territoires urbains, périurbains et ruraux.

⁵ La précarité mobilité signifie que ces personnes ont des difficultés à se déplacer

⁶ Source : Baromètre des mobilités du quotidien, Fondation pour la Nature et l'Homme (FNH) et Wimoov, Mars 2022

⁷ 14 profils existent actuellement : • Routinier des transports • Contraint persévérant • Astucieux

Le Permis Mobilité

Le Permis Mobilité est **un dispositif visant à accompagner de manière renforcée des candidats au permis de conduire en agissant sur la prévention des décrochages et des échecs**, par un travail sur la motivation, l'engagement et l'implication, en parallèle de leur parcours en école de conduite, et par un renfort pédagogique citoyen.

Pour se porter candidat au Permis Mobilité, il faut :

- Habiter un quartier prioritaire
- Avoir plus de 18 ans
- Avoir l'ASSR
- Être motivé et pouvoir s'engager dans la démarche
- Être novice dans la démarche de permis ou avoir entamé une démarche qui a été stoppée
- Exprimer un projet professionnel
- Être capable de se lancer dans une dynamique d'apprentissage sans soutien pédagogique adapté

Avant d'intégrer le dispositif, les candidats réalisent un **test mobilité** (questionnaire en ligne réalisé de manière autonome ou administré par le prescripteur/le Conseiller Mobilité) permettant un diagnostic simple et rapide de la mobilité des candidats, et générant leur « Profil Mobilité »⁷ ; ce test enclenche l'accompagnement et le suivi du bénéficiaire. Puis est réalisé un **test de positionnement** qui consiste en une évaluation des compétences liées au code de la route, aux mathématiques, à la compréhension orale/écrite. Une **sensibilisation collective** aux enjeux du permis ainsi qu'à l'implication nécessaire à son obtention permet d'évaluer de façon informelle la capacité des candidats à s'exprimer et à se comporter en groupe. Enfin, une **évaluation de conduite** visant à estimer le nombre d'heures de conduite nécessaires à l'obtention du permis et un **entretien de motivation** avec un Conseiller Mobilité sont réalisés avant de clore cette procédure de sélection.

débrouillard • Véhiculé Contraint • Conducteur par réflexe • Averti et impliqué • Hyperlocal • Hyperlocal citadin • Hyper mobile et efficace • Marathonien • En quête de connaissance • En quête de connaissance citadin • En panne de solutions • En panne de solutions citadin

Les candidats éligibles sont ensuite sélectionnés par une commission interne ; une liste d'admis et une liste complémentaire sont alors créées.

Après avoir intégré le dispositif, les candidats admis passent par une **phase d'orientation et d'intégration** au cours de laquelle ils sont orientés vers les auto-écoles partenaires du dispositif pour participer à une séance collective de présentation du fonctionnement du Permis Mobilité et signer un contrat d'engagement. Puis, une **formation théorique (code) et pratique (conduite)** est organisée par l'auto-école. En parallèle, un **coaching personnalisé** est réalisé par le Conseiller Mobilité (appel tous les 15 jours, rendez-vous aux étapes clés : démarrage, passage du code et du permis, etc.) en fonction des besoins du bénéficiaire. Enfin, des modules de **formation complémentaire** communs (préparation à l'examen, gestion du stress, sensibilisation à la mobilité durable, à la mobilité responsable) et spécifiques en fonction des besoins du bénéficiaire ou du territoire viennent compléter le programme.

A noter qu'un **forfait unique de 450€** pour l'ensemble du projet est proposé, incluant l'évaluation de conduite (20 €), l'apprentissage du code + 1 passage de l'épreuve technique générale (120 €), 35h de conduite + 1 passage de l'examen de conduite (310 €)⁸.

Le Permis Mobilité se déploie donc grâce à la mobilisation de plusieurs parties prenantes :

- Les **prescripteurs** orientent les publics en insertion vers le dispositif ;
- Les **auto-écoles partenaires** évaluent la conduite des personnes ciblées, organisent des sessions de formation théorique et pratique, échangent régulièrement avec les Conseillers Mobilité au sujet des bénéficiaires ;
- Les **Conseillers Mobilité** réalisent les entretiens de motivation en amont de l'intégration, assurent un suivi individuel des bénéficiaires tout au long du dispositif, organisent des modules de formation complémentaire.

⁸ NB. Présentations supplémentaires aux examens à la charge du candidat (entre 35 et 40h : 20€ de participation / h de conduite ; au-delà de 40h : 30€ de participation / h de conduite).

⁹ La triangulation des résultats consiste à croiser les regards de différentes parties prenantes. Le ressenti des

Les enjeux de l'évaluation

Évaluer la pertinence, l'efficacité et l'impact du Permis Mobilité

A travers cette évaluation, l'association entend donner la parole aux parties prenantes impliquées et impactées de son écosystème pour comprendre en quoi le dispositif répond aux besoins, pour vérifier l'atteinte des objectifs fixés, pour identifier les effets bénéfiques court-, moyen-, et long-termes sur les publics accompagnés.

- **Bénéficiaires** : Il s'agit de comprendre quels sont les besoins et attentes des bénéficiaires, de mesurer les fruits de l'accompagnement, de permettre aux bénéficiaires d'exprimer les éventuelles difficultés rencontrées ainsi que des idées pour améliorer le dispositif auquel ils ont participé. *Exemples : Engagement, satisfaction vis-à-vis du dispositif, perception de la mobilité durable/responsable, changement de comportement, impacts socio-économiques, etc.*
- **Auto-écoles** : Il s'agit d'impliquer les auto-écoles partenaires du dispositif pour que celles-ci confirment les effets observés sur les bénéficiaires⁹ et partagent leur ressenti sur l'évolution de la situation des bénéficiaires comparativement à celle des non bénéficiaires (publics non accompagnés par le Permis Mobilité). On s'appuie également sur les auto-écoles pour assurer une remontée de données clés. *Exemples : Nombre de candidats au dispositif, taux de présence et de participation, taux de réussite aux examens, place du dispositif parmi les solutions existantes, etc.*
- **Conseillers Mobilité** : Il s'agit d'impliquer les Conseillers Mobilité engagés aux côtés des publics accompagnés pour que ceux-ci confirment les effets observés sur les bénéficiaires¹⁰ et fassent remonter les points de fonctionnement et dysfonctionnement dans la mise en œuvre du dispositif.

auto-écoles sera mis au regard des données collectées auprès des bénéficiaires.

¹⁰ La triangulation des résultats consiste à croiser les regards de différentes parties prenantes. Le ressenti des Conseillers Mobilité sera mis au regard des données collectées auprès des bénéficiaires et des auto-écoles.

Exemples : Analyse des ruptures de parcours, etc.

Améliorer et valoriser l'impact du Permis Mobilité

L'association cherche à identifier les forces et faiblesses du dispositif pour renforcer sa solution (notamment la qualité de l'accompagnement) et orienter ses décisions stratégiques, en vue d'un essaimage du Permis Mobilité dans de nouveaux quartiers prioritaires.

Il s'agit également, en communiquant les résultats de l'étude, de mettre en lumière la plus-value du dispositif par rapport à un accompagnement classique au permis de conduire pour des publics comparables, et ainsi de convaincre de nouveaux acteurs des quartiers prioritaires de s'associer au dispositif (structures prescriptrices, auto-écoles, etc.).

L'évaluateur : Improve

Improve est une entreprise sociale créée en 2009 et qui s'est donnée pour **mission d'éclairer et d'orienter les acteurs en mouvement vers le bien commun**.

Quels que soient le stade de développement ou le dimensionnement d'un projet à vocation sociale, Improve accompagne les organisations dans l'atteinte de leur mission sociale en apportant son **expertise de l'évaluation de l'impact**. Les méthodologies mobilisées sont les méthodologies d'évaluation quantitative, qualitative et l'analyse des coûts évités (ou dite analyse coûts-bénéfices). À travers le conseil mais aussi la formation et le coaching, notre expertise démarre dès la conception de votre stratégie d'impact jusqu'à l'évaluation de l'impact de vos activités.

Parmi plus de **150 structures accompagnées** depuis sa création, Improve compte des fonds d'investissement, des fondations d'entreprises, des entreprises, des associations portant des projets d'innovation sociale.

Méthodologie

La méthodologie retenue

Une phase exploratoire (évaluation de la pertinence du Permis Mobilité)

Afin de mieux comprendre **en quoi le Permis Mobilité répond aux besoins des territoires sur lesquels il est déployé**, la parole a été donnée à quelques partenaires institutionnels et structures prescriptrices pour évaluer la pertinence du dispositif.

Ainsi, **cinq entretiens exploratoires** ont été menés : une conseillère en insertion d'une Mission Locale, une Directrice de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire d'une commune et son agglomération, une représentante GIP Politique d'une ville, une représentante d'une agence d'insertion, et deux représentantes de l'ANCT.

Ces entretiens visaient à comprendre plus particulièrement :

- Les **besoins en matière de mobilité** sur le territoire concerné ; Plus spécifiquement, les difficultés rencontrées par les **publics des quartiers prioritaires** en matière de mobilité, et l'enjeu que représente la détention du permis de conduire ;
- En quoi le Permis Mobilité **répond ou non aux besoins** de ces publics ;
- La **valeur ajoutée** du Permis Mobilité par rapport à d'autres acteurs ou dispositifs connus ;
- Les **critères d'orientation** des publics (prescripteurs) ;
- Les **impacts attendus** du Permis Mobilité sur les bénéficiaires ;
- Les **forces et faiblesses** du Permis Mobilité.

Sur ces différents points, les retours collectés ont permis de mettre en lumière différents points. Tout d'abord, les difficultés rencontrées par les

publics des quartiers prioritaires en matière de mobilité sont **multifactorielles**, à l'image des facteurs socio-démographiques, voir psychologiques (ressources financières de l'individu, décrochage dans la démarche d'obtention du permis de conduire, etc.) et des facteurs environnementaux (absence de transport public sur un territoire rural par exemple) ; Ces éléments confirment l'importance de l'existence de **dispositifs « aller vers »** pour ces publics, permettant de créer un maillage de proximité. De plus, les personnes interrogées sont unanimes sur le fait que ces difficultés constituent une réelle **barrière à l'insertion professionnelle** de ces publics. Le Permis Mobilité devrait ainsi permettre aux personnes accompagnées d'être davantage autonomes dans chaque sphère de la vie quotidienne : **travail, santé, famille, loisirs, démarches administratives**, etc. A noter qu'il existe **d'autres aides**, comme la Bourse au permis de conduire¹¹, le Permis à 1€ par jour¹², l'utilisation du CPF¹³, les auto-écoles sociales ou solidaires¹⁴, les aides accordées par Pôle Emploi ou par le Conseil Régional, etc. La plus-value du Permis Mobilité réside dans sa capacité à proposer, au-delà d'un soutien financier, un **accompagnement personnalisé**, notamment pour **réduire les risques de décrochage**. Enfin, De par la dynamique partenariale qu'il cherche à mettre en œuvre (mobilisation de structures d'insertion, d'auto-écoles, etc.) le Permis Mobilité permet *de facto* la **création de synergies** entre les acteurs d'un même territoire.

Une phase confirmative (évaluation de l'efficacité et de l'impact du Permis Mobilité)

Trois parties prenantes sont interrogées dans le cadre de l'évaluation :

- **Bénéficiaires** : Administration d'un questionnaire aux personnes admises en formation (papier ou URL) par un Conseiller Mobilité en fin de parcours (au cours d'un rendez-vous de clôture par

¹¹ Le dispositif consiste dans la prise en charge par la commune d'une partie du coût du permis de conduire en échange d'une activité bénévole d'intérêt collectif effectuée par des jeunes âgés de 18 à 25 ans et dépourvus de ressources personnelles ou familiales.

¹² Le « Permis à 1€ par jour » a été mis en place par l'État, en partenariat avec les établissements prêteurs et les écoles de conduite, pour aider les jeunes de 15 à 25 ans révolus de bénéficier d'une facilité de paiement de leur formation au permis de conduire. Le coût total de la

formation au permis ne change pas mais l'établissement financier avance l'argent et l'État paie les intérêts.

¹³ Compte Personnel de Formation

¹⁴ Les auto-écoles solidaires, également appelées « associatives », sont financées par les collectivités afin **de proposer un accompagnement personnalisé à chaque élève et des tarifs bien moins chers qu'en auto-école traditionnelle**.

exemple). Il s'agit d'une auto-évaluation ; le bénéficiaire est amené à partager ses besoins et motivations initiales à participer au dispositif, son degré de satisfaction, les difficultés rencontrées, les fruits de l'accompagnement (connaissance de ses forces et faiblesses, sécurisation du parcours, création de liens, sentiment de fierté, etc.) ;

- **Auto-écoles** : Envoi par voie électronique d'un questionnaire aux auto-écoles partenaires (1 référent par auto-école) permettant d'assurer une remontée de données quantitatives (ex. taux de réussite au code et au permis) et qualitatives (ressenti) sur les bénéficiaires et non bénéficiaires ;
- **Conseillers Mobilité** : Animation d'un focus group à distance (en visioconférence) avec les 9 Conseillers Mobilité Wimoov. Ce temps d'échanges permet aux Conseillers Mobilité de confirmer les effets observés sur les bénéficiaires, de nous faire remonter les points de fonctionnement et dysfonctionnement dans la mise en œuvre du Permis Mobilité.

Lancée en 2018, **l'interface WIN** permet à chaque partie prenante de suivre le parcours du bénéficiaire, afin d'améliorer l'impact des actions mises en place. Ainsi, l'espace dédié au **bénéficiaire** lui permet d'accéder à la passation du test mobilité, à de nombreuses ressources numériques, à des informations sur son parcours (rendez-vous, services en cours, etc.) ; l'espace dédié au **prescripteur** lui permet de réaliser sa prescription en ligne, de faire passer le test mobilité, de suivre l'avancée de l'accompagnement proposé par Wimoov.

Une **extraction des données WIN** a été convenue, afin de croiser les réponses au questionnaire avec les indicateurs de suivi référencés sur l'interface : données socio-démographiques des publics accompagnés, taux de réussite au code et au permis, etc.

Comment ? Au début du questionnaire, l'identifiant WIN (numéro à 5 chiffres) est demandé à chaque bénéficiaire.

Le cadrage de la mission

La Théorie du Changement a été co-construite au cours d'un **atelier d'intelligence collective** rassemblant des salariés et des partenaires de Wimoov. Plusieurs étapes ont permis d'aboutir à la cartographie présentée en annexe du présent rapport : (1) Formalisation de la **mission sociale** du Permis Mobilité : « **Faciliter l'obtention du permis pour le public QPV en accompagnant intensivement les bénéficiaires tout au long de leur parcours, ainsi que par un travail en réseau complémentaire de la formation dispensée en auto-école** » ; (2) Cartographie des **activités menées** dans le cadre du Permis Mobilité : test mobilité, test de positionnement, évaluation de conduite, formation collective (préparation à l'examen, gestion du stress, etc.), suivi personnalisé par un Conseiller Mobilité, etc. ; (3) Cartographie des **effets positifs et négatifs, court-, moyen- et long-terme générés** par les activités mises en place : acquisition de connaissances et de compétences, prise de recul/de conscience, remobilisation, baisse des freins à l'obtention du permis, lien social, employabilité, etc. ; (4) **Priorisation** des impacts à conserver au sein du périmètre d'étude.

La théorie du changement

Notre expertise s'appuie en premier lieu sur la « **théorie du changement** » (TOC).

La TOC est un outil stratégique qui décrit graphiquement le processus de changement social attendu selon le point de vue d'une partie prenante spécifique jusqu'à l'objectif que l'on cherche à atteindre à travers les activités qui ont été mises en place.

Finalisée, la carte offre une **photographie claire de l'ensemble des impacts recensés** et potentiellement mesurables induits par XXX .

Cette cartographie retrace le chemin de notre raisonnement figé à un temps précis, par conséquent celle-ci peut être ajustée selon le périmètre de l'étude et selon l'évolution du programme. Des hypothèses d'impacts ont été cuites à partir des phases de cadrage et d'immersion selon les objectifs poursuivis par le dispositif.

La carte des impacts

La Carte des Impacts est issue de la Théorie du Changement et comprend de manière plus détaillée les indicateurs réellement mesurés au cours de l'étude. Elle ne peut être créée qu'une fois la Théorie du Changement finalisée. Cet outil de travail correspond donc à l'opérationnalisation de toute ou d'une partie de la Théorie du Changement et sert de base pour construire le questionnaire. Elle comprend des indicateurs d'usage du numérique, d'autonomie, d'acquisition de compétences relationnelles, de prise de confiance en soi, etc.

La carte des impacts sert donc de base à la création des outils de collecte.

- **Bénéficiaires :** Création d'un questionnaire administré « ex-post » (sous version papier ou URL) par le Conseiller Mobilité aux personnes qu'il a accompagnées ;
- **Auto-écoles :** Création d'un questionnaire envoyé « ex-post » par voie électronique ;
- **Conseillers Mobilité :** Création d'un guide permettant d'animer le groupe de parole.

Ces outils ont été testés auprès de quelques bénéficiaires et auto-écoles afin de s'assurer de la bonne compréhension des questions et modalités de réponse proposées.

La méthodologie d'évaluation

Pour mesurer de manière rigoureuse l'impact d'une solution, il faut vérifier l'évolution de la situation du bénéficiaire, ainsi que l'attribution des effets observés à la solution déployée (d'autres facteurs externes pouvant en effet affecter la situation du bénéficiaire par ailleurs) ; la méthodologie d'évaluation sélectionnée pour la présente étude est la suivante :

¹⁵ La manière la plus rigoureuse de mesurer le changement : réaliser une « photo » T0 + une « photo » T1.

¹⁶ La manière la plus rigoureuse de mesurer l'attribution : interroger un groupe témoin (comparable au groupe cible).

- **Mesure de l'évolution¹⁵ :** Une méthodologie « ex-post » (T1) facilement déployable, et moins onéreuse qu'une méthodologie « amont-aval » a été sélectionnée. Le bénéficiaire auto-évalue donc l'évolution de sa situation (ex. sensibilisation, remobilisation, création de liens, etc.) ;
- **Mesure de l'attribution¹⁶ :** Il s'agit d'identifier d'éventuelles valeurs de référence (issues de recherches bibliographiques) pour comparer certaines données collectées auprès du groupe cible à celles de publics non bénéficiaires (ex. comparaison de l'obtention de permis, de la durée de parcours, etc.). Le bénéficiaire auto-évalue aussi l'attribution de l'évolution de sa situation au dispositif auquel il/elle a participé (ex. sensibilisation, remobilisation, création de liens, etc. grâce au Permis Mobilité).

L'échantillonnage

L'échantillonnage est un processus qui consiste à recueillir et observer des informations sur une partie de la population (=échantillon) ciblée. C'est relativement à la taille de la population d'ensemble (ou « population mère »), et à une marge d'erreur qu'est définie la taille idéale d'échantillon. Par exemple, pour une population mère de 800 individus, 260 réponses sont nécessaires pour s'approcher d'une marge d'erreur de 5%, seuil scientifiquement idéal pour une représentativité optimale de la population mère, et 86 réponses pour ne pas dépasser le seuil de 10%, plus communément accepté dans les enquêtes de terrain¹⁷.

Sur un total d'environ 600 personnes participant au programme, l'enquête a permis d'obtenir une cinquantaine de réponses, ce qui implique une marge d'erreur des résultats de 12% (Tableau 1). La répartition par territoire est en partie respectée, l'absence de données de certaines régions nuit à la représentativité de

¹⁷ Une marge d'erreur de 5% indique qu'on est sûr à 95% que le résultat annoncé se situe entre X-marge d'erreur et X+marge d'erreur.

l'échantillon, notamment la Normandie qui représente pourtant 20% de la population totale.

Tableau 1. Récapitulatif de la collecte et de l'échantillon pour l'enquête bénéficiaires

	Pop N	Pop. %	Ech. N	Ech. %
GRAND EST	61	10%	3	6%
IDF	208	34%	13	25%
AURA	44	7%	2	4%
NOUVELLE AQUITAINE	69	11%	20	38%
HDF	26	4%	0	0%
OCCITANIE	22	4%	12	19%
NORMANDIE	128	21%	0	0%
PACA	54	9%	5	9%
TOTAL	612	100%	55	100%

Concernant l'échantillon de répondants pour l'enquête auto-écoles, malgré un taux de retours plus élevé que dans l'enquête bénéficiaires, la marge d'erreur est bien moins satisfaisante (19%). En effet, la taille de la population-mère (le nombre d'auto-écoles partenaires du Permis Mobilité) étant déjà peu élevée (N = 27 environ), il est difficile d'obtenir le nombre suffisant de réponses pour que l'échantillon soit le plus fiable possible. Avec 14 réponses obtenues (Tableau 2), les analyses réalisées resteront descriptives.

Tableau 2. Récapitulatif de la collecte et de l'échantillon pour l'enquête bénéficiaires

	Pop N	Pop. %	Ech. N	Ech. %
GRAND EST	6	19%	3	21%
IDF	4	13%	2	14%
AURA*	7	22%	0	0%
NOUVELLE AQUITAINE	5	16%	5	36%
HDF	5	16%	3	21%
OCCITANIE	1	3%	0	0%
NORMANDIE	2	6%	0	0%
PACA	2	6%	1	7%
TOTAL	32	100%	14	100%

*Une auto-école sur les sept a fermé

Enfin, 5 conseillers mobilité sur les 9 ont participé au focus groupe, représentant 4 territoires : le

18 Auto-évaluation : la personne évalue elle-même les impacts la concernant ; Hétéro-évaluation : la personne évalue les impacts pour un tiers (ici, le bénéficiaire)

Grand Est, l'IDF, l'AURA, et PACA. Le nombre de participants est suffisant pour la réalisation d'un focus groupe, même s'il aurait été instructif de collecter les retours de l'ensemble des territoires concernés par le dispositif, notamment les territoires les plus faiblement représentés voir absents des autres enquêtes.

Les limites de l'étude

Notons que toute démarche évaluative **comprend inévitablement des limites méthodologiques**. Il convient donc de les prendre en compte dans l'ensemble des analyses et conclusions associées.

Limites de l'évaluation ex-post

La méthodologie retenue est celle d'une évaluation *ex-post* uniquement, qui ne permet donc pas la comparaison de la situation des bénéficiaires ou des auto-écoles au démarrage du dispositif Permis Mobilité avec celle post-programme. De même, pour des raisons pratiques, il n'était pas possible de constituer un groupe témoin de personnes ne bénéficiant pas du dispositif Permis Mobilité. Pour pallier cette limite, des questions dites d'attribution, interrogeant directement les répondants sur le lien qu'ils perçoivent entre les changements perçus et le Permis Mobilité ont été formulées.

Limite de l'auto-évaluation et de l'hétéro-évaluation

L'approche auto-évaluative et hétéro-évaluative¹⁸ adoptée dans l'étude d'impact du Permis Mobilité présente aussi des limites. En effet, il s'agit d'une estimation déclarative du changement et de son attribution au Permis Mobilité, basée sur la subjectivité et la mémoire individuelle. Autrement dit, cela crée un risque de partialité et d'inexactitude dans certaines réponses. Le cumul des perceptions de plusieurs parties prenantes (les bénéficiaires eux-mêmes, les auto-écoles et les référents du Permis Mobilité) permettra de contourner cette limite et d'appuyer davantage

tout éventuel impact. De plus, contrairement à une évaluation avec groupe témoin, cette approche, puisqu'elle interroge des parties prenantes directement concernées permet de cerner au plus près leur expérience avec le Permis Mobilité.

Limites relatives à l'échantillon

Le taux de réponses aux enquêtes reste limité. Ainsi les échantillons risquent de ne pas représenter l'ensemble de la population. De plus, ceci limite les analyses des réponses des auto-écoles à de simples analyses descriptives qui seront néanmoins menées à titre indicatif.

Limites relatives aux données de suivi

L'outil de suivi de Wimoov (le « Win ») dont sont issues certaines données analysées ne permet pas de faire un tri complet et approprié des données, et il y a parfois des erreurs de saisies. Ces défauts de l'outil et de ses règles de remplissage empêchent parfois de savoir si une personne a bien été intégrée dans le dispositif après le test mobilité, si une personne a été jusqu'au bout de dispositif ou si la donnée est manquante, etc. Les limites plus précises en matière d'interprétation des données seront exposées au lecteur au fil des analyses concernées.

Limites du volontariat

Enfin, l'enquête a été administrée sur la base du volontariat, laissant aux personnes la liberté de ne pas y répondre si elles ne le souhaitent pas. Le volontariat peut engendrer un biais de réponse, positif et/ou négatif, selon les motivations sous-jacentes à la participation à l'enquête. Ces biais peuvent causer une sur-représentation de certaines réponses et retours d'expérience et, *in fine*, une surestimation ou sous-estimation des effets d'une action ou d'un dispositif.

Ces limites sont réelles et doivent être prises en considération. Elles restent cependant assez communes et n'empêchent pas de tirer des conclusions robustes et des recommandations pertinentes pour l'amélioration des activités.

Résultats de l'étude

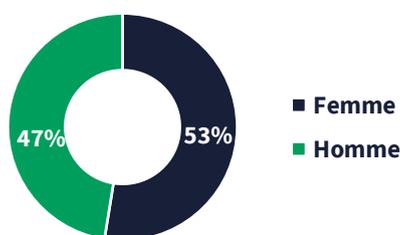
Les bénéficiaires

Caractérisation des bénéficiaires¹⁹

Un public en situation de précarité

Comme attendu, le public qui se présente au Permis Mobilité est plutôt jeune. Les bénéficiaires du dispositif de Wimoov sont âgés de 31 ans en moyenne (médiane : 28). Les plus jeunes bénéficiaires sont âgés de 17 ans et le plus âgé de 63 ans. Le dispositif s'adresse quasi-également aux hommes et aux femmes (Figure 1).

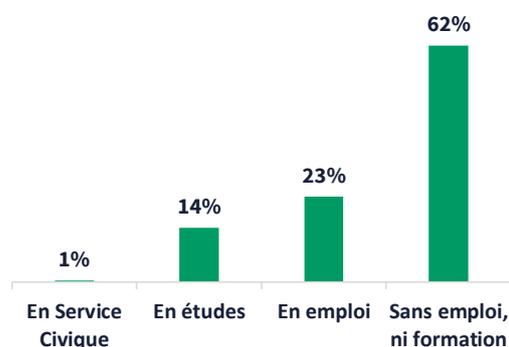
Figure 1. Répartition des bénéficiaires selon le sexe (N=613)



Plusieurs indices convergent pour révéler la précarité du public suivi dans le cadre du Permis Mobilité : la situation professionnelle, les minimas sociaux et la situation familiale.

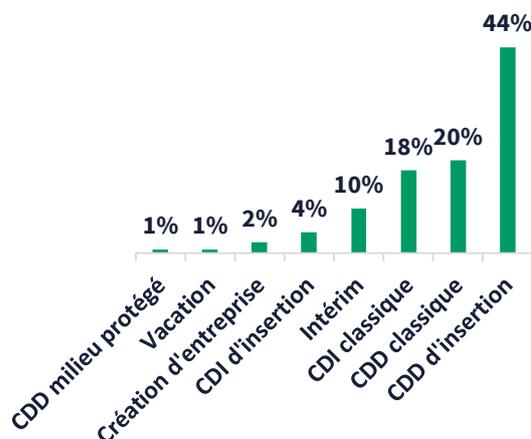
Concernant la situation professionnelle avant l'intégration du dispositif, la majorité des bénéficiaires, 62%, sont sans emploi ni en formation alors que 23% seulement sont en emploi et 14% en formation (Figure 2). D'ailleurs, 69% des bénéficiaires sont inscrits à pôle emploi (dont 27% au minimum²⁰ demandeurs d'emploi de longue durée ou de très longue durée).

Figure 2. Répartition des bénéficiaires selon leur situation professionnelle avant d'intégrer le PM (N=597)



Les personnes en emploi occupent surtout des postes en CDD (64%), donc non pérenne, et une minorité occupe des postes en CDI (22%). En accord avec le profil du public attendu, on note par ailleurs un taux élevé de contrats d'insertion (Figure 3).

Figure 3. Répartition des bénéficiaires en emploi selon le type de contrat (N=135)



En ce qui concerne les minimas sociaux (RSA, AAH, ASS, ...), 41% de la population bénéficient de ces aides qui visent à assurer un revenu minimal aux personnes en situation de précarité. La majorité d'entre eux, 88%, bénéficie d'une

¹⁹ La base de données communiquée par Wimoov contient un nombre de personnes qui se sont présentées au dispositif mais qui n'ont pas été retenues n'étant pas éligible au dispositif. Il était impossible de prendre en compte cette variable en nettoyant la base de donnée en raison de la non remontée de l'information. Cependant, d'après nos informations,

l'effectif de ces personnes resterait assez limité par rapport à l'ensemble de la population (≈15 sur 613 personnes).

²⁰ L'information n'est renseignée que pour 56% des bénéficiaires dans le suivi ce qui peut nuire à la fiabilité du résultat ; le taux de 27% est calculé à partir des données renseignées uniquement.

seule allocation alors que 12% bénéficient de deux allocations différentes.

Enfin, la **situation familiale révèle un dernier indice de précarité. En effet, 26% de bénéficiaires vivent seul et ont un enfant à charge.** La littérature montre que les familles monoparentales comptent parmi les ménages les plus touchés par la précarité économique et la crise sanitaire²¹.

Ces données collectées de l'outil de suivi de Wimoov viennent confirmer les propos des Conseillers Mobilités interrogés dans le cadre du focus groupe. En effet, selon les estimations des Conseillers Mobilité, le Permis Mobilité touche surtout un **public jeune et également les hommes et les femmes** malgré quelques légères différences au niveau de la moyenne d'âge et du sexe du public accompagné selon les régions. Quelques différences sont également notées en matière de **situation socio-professionnelle**. Par exemple, alors que dans le *Grand Est* la majorité des bénéficiaires a fini son parcours en mission locale, en PACA (à Aix en Provence plus précisément), la majorité est encore en cours d'accompagnement. Indépendamment de ces légères différences, les personnes accompagnées dans le cadre du Permis Mobilité font souvent face à des **difficultés financières** étant parfois bénéficiaires de minimas sociaux, inscrits à pôle emploi ou parfois très jeunes. D'autres types de difficultés d'ordre familial et/ou personnel sont également relevés par les Conseillers Mobilité.

« La moitié des bénéficiaires sont jeunes inscrits dans un parcours mission locale car ils sont orientés par la mission locale [...] Les bénéficiaires sont plutôt dans des parcours d'accompagnement » (Un Conseiller Mobilité)

« 2/3 d'hommes 1/3 de femmes. Majoritairement de jeunes inscrits en mission locale. Il y a quelques personnes entre 35 et 40 et quelques personnes plus âgées. Multiples difficultés familiales, personnelles, professionnelles familiales » (Un Conseiller Mobilité)

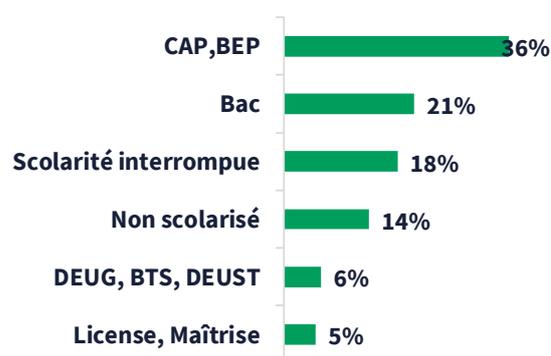
Notons que certaines régions n'ont pas été représentées pendant la séance d'échange avec

les CM notamment, l'Occitanie, la Nouvelle Aquitaine, les Hauts de France et la Normandie.

Un niveau de diplôme peu élevé

Les bénéficiaires présentent des niveaux variés de diplômes. Environ 32% sont peu ou pas scolarisés, 36% ont complété leur parcours scolaire, 42% ont complété des formations professionnalisantes et 5% des parcours universitaires (cf. Figure 4).

Figure 4. Répartition des bénéficiaires selon leur niveau de diplômes (N=592)



²¹ Pour revue Crepin & Bugeja-Bloch (2020). Une double peine : les conditions de logement et de confinement des familles monoparentales.

Besoins, habitudes et perceptions en matière de déplacement

Des besoins en matière de mobilité variés, mais très centrés autour du besoin du permis

Pour rendre compte de la pertinence du Permis Mobilité au regard des besoins des bénéficiaires, un premier indicateur issu de l'outil de suivi de Wimoov mesure les besoins en matière de mobilité de la personne. Cet indicateur est intéressant car il permet d'avoir une première estimation assez large des besoins des personnes. L'analyse des besoins en matière de mobilité indique sans surprise que le besoin le plus fortement identifié est celui de la passation de permis (Tableau 3). De façon cohérente avec l'objet du permis mobilité, « Prendre des cours de conduite » et « achat de véhicule » arrivent respectivement en deuxième et troisième position. On notera tout de même que d'autres besoins plus larges, liés à l'emploi d'autres moyens de déplacement comme les transports en commun ou le vélo sont tout de même assez présents dans les réponses. Au global, les bénéficiaires ont environ 3 besoins cumulés en moyenne (Min = 1 ; Max 17)²².

Tableau 3. Répartition des besoins des bénéficiaires (N = 595)

BESOINS	TAUX
Passer un permis	98%
Prendre des cours de conduite	50%
Achat de véhicule	28%
En apprendre plus sur la mobilité responsable, la sécurité routière	17%
Apprendre à utiliser les outils numériques (ordinateur, smartphone, tablette) pour me déplacer	12%
Mieux connaître la tarification des transports, les aides à la mobilité	12%
Mieux connaître mon territoire et le réseau de transport	11%
Louer un véhicule pour travailler, aller à une formation	10%
En apprendre plus sur la mobilité durable, les moyens de réduire mon impact sur l'environnement	10%
Acheter ou réparer un vélo	9%
Apprendre à utiliser un plan	8%
Mieux utiliser les transports en commun (bus, train, tram...)	7%
Apprendre à me repérer (dans les transports, en ville...)	5%
Réparation de véhicule	5%
Apprendre à faire du vélo	5%
Apprendre à utiliser ou mieux utiliser les transports en commun (bus, train, tram...)	4%
Être accompagné(e) pour aller sur un lieu de travail, de santé etc	3%

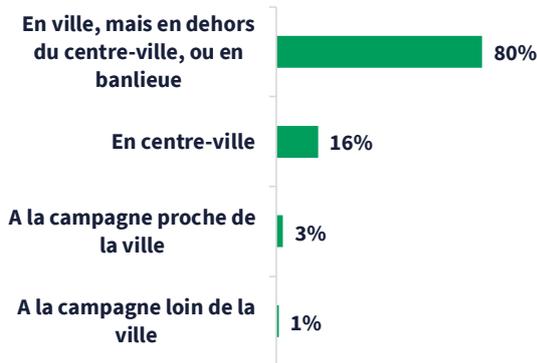
Des bénéficiaires vivant surtout en dehors des centres-villes

La majorité des bénéficiaires du PM, 84%, habite en dehors du centre-ville, en campagne ou en banlieue (Figure 5). Ceci pourrait limiter l'accessibilité aux différents services souvent concentrés en centre-ville. D'ailleurs, de façon générale, 66% des bénéficiaires estiment passer beaucoup de temps à se déplacer pendant une journée type.

²² Il est important de noter cependant que l'information n'était pas renseignée pour 18 individus. De plus, on pourrait s'interroger sur les 2% de personnes n'ayant pas la passation de permis mentionnée dans la liste de leurs besoins étant donné l'objet du Permis Mobilité. Il faut savoir que la mesure de cet indicateur est assez variable : il peut être renseigné par le bénéficiaire lui-même en autonomie, ou avec un Conseiller Mobilité, et plus rarement avec le prescripteur. Cette variabilité de mesure implique nécessairement une variabilité dans la

compréhension et l'exhaustivité des réponses. Parmi les quelques personnes n'ayant pas la passation de permis indiquée comme besoin, environ la moitié ont un besoin lié à la passation de permis : location de véhicule pour travailler ou aller à une formation, achat d'un véhicule, prendre des cours de conduite. La plupart ont rempli l'indicateur avec l'aide d'un professionnel de Wimoov. Pour les autres, toutes sauf une (soit 6 en tout) ont répondu en autonomie.

Figure 5. Répartition des bénéficiaires selon leur lieu de vie (N=613)



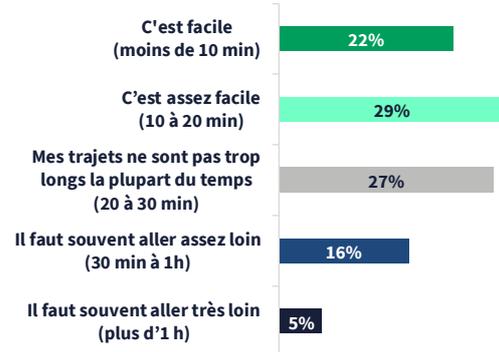
46% des bénéficiaires estiment qu'il faut aller loin pour les déplacements professionnels (Figure 6).

Figure 6. Répartition des bénéficiaires selon la facilité de leurs déplacements professionnels (N=339)



Par contre **21% seulement estiment qu'il faut aller loin pour les déplacements personnels** (Figure 7).

Figure 7. Répartition des bénéficiaires selon la facilité de leurs déplacements personnels (N=613)



Cet écart peut être expliqué par la possibilité d'adapter les déplacements personnels selon les options existantes dans l'environnement de la personne, tandis que pour les déplacements professionnels, peu de flexibilité est possible.

Signalons que dans le cadre de cette étude, aucun lien n'a été établi entre le fait de vivre ou non en centre-ville et la facilité des déplacements personnels ou professionnels (A1 et A2²³). Cependant, ceci peut être lié à une forte inégalité dans la répartition des groupes, la majorité des bénéficiaires étant installés en dehors du centre-ville.

Malgré une perception plus ou moins longue du temps passé à se déplacer, 49% affirment que les déplacements leur font plutôt penser à quelque chose de positif (libertés, opportunités, découvertes, ...) contre 34% qui affirment plutôt une perception négative des déplacements (contraintes, « galères », temps perdu, ...). 16% présentent une perception neutre. Cette perception n'est pas en lien avec le temps passé dans les transports pendant une journée type (A3).

La voiture : un moyen de transport fortement apprécié

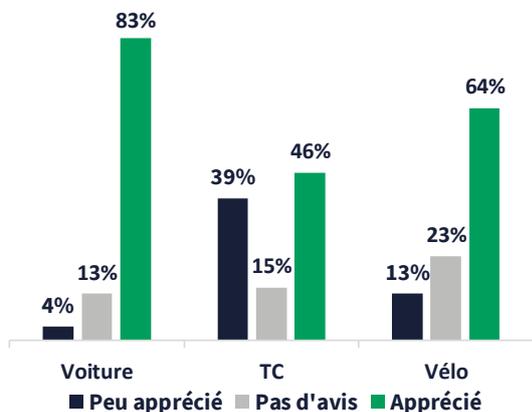
Une analyse de la perception des bénéficiaires de différents moyens de transport montre que la **voiture est appréciée par le plus grand nombre de bénéficiaires (83%) étant considérée comme pratique, rapide et/ou confortable**. Ceci est en phase avec leur demande d'obtention du permis.

²³ Les tests statistiques sont référencés selon le code A1, A2, A3, et précisés en annexe ; Certains tests non

significatifs n'apparaissent qu'en annexe pour ne pas alourdir le corps du rapport.

Les transports en commun (TC) sont peu appréciés par le plus grand nombre de bénéficiaires (39%) en comparaison aux autres moyens de transport (Figure 8).

Figure 8. Répartition des bénéficiaires selon leur perception de différents moyens de transports (N=613)



Les TC : moyen de transport peu apprécié, mais fortement utilisé

La majorité des bénéficiaires du Permis Mobilité, 87%, utilise les transports en commun pour se déplacer, contre 14% qui les utilisent rarement ou jamais (Figure 9). D'ailleurs, 90% des bénéficiaires estiment avoir accès à au moins un transport en commun à proximité. 5% seulement soulèvent ne pas avoir accès à des transports en commun à proximité ou ne pas en savoir l'existence (Figure 10).

Figure 9. J'utilise les transports en commun (N=613)

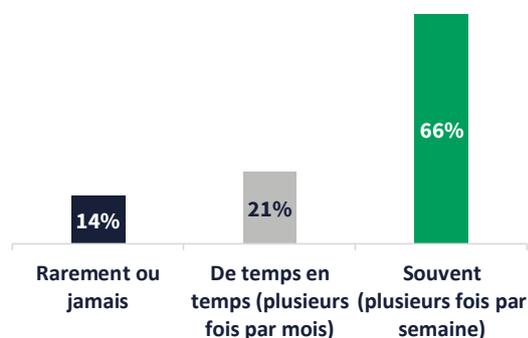
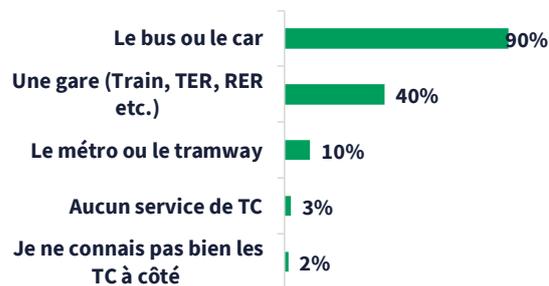


Figure 10. Répartition des bénéficiaires selon la proximité des TC du domicile (N=613)



Ce sont les bénéficiaires qui perçoivent les transports en commun comme étant pratiques, écologiques et/ou économiques qui sont les plus susceptibles de les utiliser (A4). Ceci dit, 38% des bénéficiaires qui utilisent les transports en commun, ne les apprécient pas mais se trouvent contraints à les utiliser.

Environ 75% de ceux qui ont recours aux transports en commun de temps en temps ou souvent, ne relèvent pas des difficultés quant à leur utilisation. Les personnes qui se sentent en difficultés face aux transports en commun le sont surtout en raison d'un risque de se perdre (Tableau 4). Ceci témoigne d'une maîtrise limitée de ce moyen de transport contraignant les utilisateurs à ne faire que les trajets qu'ils connaissent pour éviter de se perdre.

L'analyse statistique ne montre pas de lien entre la fréquence d'utilisation des transports en commun (souvent ou de temps en temps) et le fait d'avoir des difficultés à les utiliser (A5). Ceci peut être expliqué par la répétition plus ou moins fréquente des trajets primordiaux sans réelle aisance dans les déplacements. D'ailleurs, 65% de l'ensemble de l'échantillon font les mêmes trajets de façon répétitives.

Tableau 4. Répartition des bénéficiaires qui ont recours aux TC et relèvent des difficultés d'utilisation, selon le type de difficultés rencontrées (N=145)

Types de difficultés	Taux
Je ne fais que les trajets que je connais pour éviter de me perdre	68%
Je ne connais pas bien les autres transports que je peux prendre	32%
J'ai du mal à avoir les informations pour trouver mon chemin	19%
Les transports ne sont pas bien adaptés à mon état de santé	8%

Ceux qui utilisent peu ou pas les transports en commun, le justifient surtout par l'inaccessibilité de leurs destinations par ces moyens et par les aspects pratiques liés à leur utilisation (lenteur, beaucoup de changements, ...) (Tableau 5).

Tableau 5. Répartition des bénéficiaires qui utilisent peu ou pas les transports en commun selon leurs réponses à l'affirmation « Je ne les utilise pas car... » (N=84)

Raisons	Taux
Ils ne me permettent pas d'aller où je veux ou ne sont pas accessibles	35%
Ils ne sont pas pratiques : trop lents, trop de changements, pas assez fréquents	31%
Ils ne sont pas fiables : trop de retards, de grèves, horaires non respectés	13%
Ils sont trop chers	10%
Ils sont difficiles à utiliser ou je ne sais pas comment les utiliser	6%
Ils sont de mauvaise qualité : problème de confort, de sécurité	4%
Ils ne sont pas adaptés à mon état de santé ou j'ai peur de les utiliser	2%

Ainsi, les TC restent le moyen de transport le plus accessible pour la majorité des bénéficiaires, même s'ils sont perçus par 39% comme lents, peu pratiques et chers.

Les besoins et attentes des bénéficiaires concernant le Permis Mobilité

Le permis pour répondre à deux besoins principaux : gestion du quotidien et emploi

Selon les Conseillers Mobilité, en intégrant le dispositif, les bénéficiaires visent à obtenir le permis pour **deux raisons principales**. Premièrement, une partie importante des bénéficiaires veut **faciliter la gestion de son quotidien** grâce au permis : faire des courses, accompagner les enfants à l'école, accompagner un proche malade, diversifier la vie sociale... Deuxièmement, les bénéficiaires visent à **conserver ou trouver un emploi** grâce au permis.

Un Conseiller Mobilité évoque que certains bénéficiaires s'attendent à améliorer leur statut social grâce au permis. En effet, ne pas avoir le permis est parfois perçu comme source de honte.

« En gros la principale demande des bénéficiaires c'est soit de conserver leur poste soit d'en trouver un. Ils sont conscients que c'est [le permis] un atout primordial » (Un Conseiller Mobilité)

« Il y a des personnes qui en ont besoin dans leur quotidien pour se déplacer en famille ou gérer leur quotidien » (Un Conseiller Mobilité)

« Il y a beaucoup de bénéficiaires qui ont des temps de trajets qui sont énormément longs, avec les tests de mobilité on a pu voir ça. Donc c'est vrai que l'obtention du permis ça facilite » (Un Conseiller Mobilité)

« J'ai quelques bénéficiaires qui doivent accompagner leur enfant porteur de handicap ou le conjoint malade » (Un Conseiller Mobilité)

« C'est l'obtention du permis qui va faciliter l'emploi ensuite la vie sociale, pouvoir sortir du quartier, pouvoir accompagner les enfants à l'école, sur des RDV médicaux etc. » (Un Conseiller Mobilité)

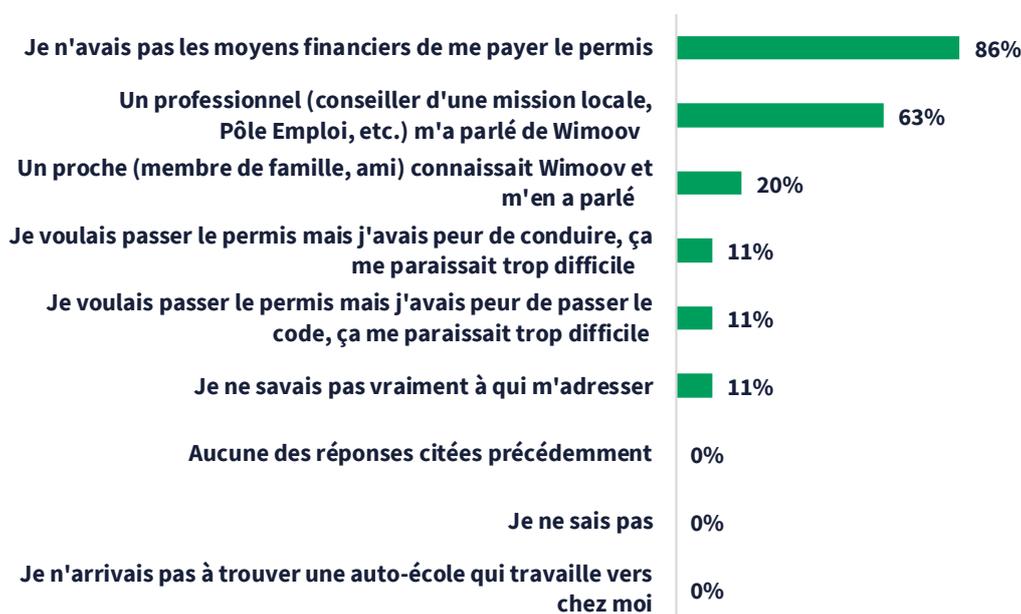
« C'est la honte de ne pas avoir le permis » (Un Conseiller Mobilité)

Les motifs de contact avec Wimoov

Via l'enquête menée par questionnaire auprès des bénéficiaires, les motifs de contact des

bénéficiaires avec l'équipe Wimoov dans le cadre du Permis Mobilité ont été répertoriés (Figure 11). Pour s'assurer de mesurer une diversité de situations possibles, les choix de modalités évoquent parfois des difficultés, mais aussi le simple fait d'avoir été orienté vers Wimoov par un tiers.

Figure 11. « Parmi les réponses suivantes laquelle ou lesquelles correspondent le mieux aux raisons pour lesquelles vous vous êtes adressé à Wimoov ? » (N = 56)



La très grande majorité des répondants (86%) indique qu'ils n'avaient pas les moyens financiers pour passer le permis de conduire.

Parmi les 14% qui n'invoquent pas les difficultés financières comme motivation principale, la plupart (7 sur 8) indiquent avoir été orientés par un professionnel. D'ailleurs, au regard des difficultés financières rencontrées par le public cible, un des **freins majeurs à l'obtention du permis** hors dispositif est **le coût** qui y est associé selon les Conseillers Mobilité.

« Même le reste à charge parfois pouvait être compliqué » (Un Conseiller Mobilité)

L'orientation par un professionnel est d'ailleurs le deuxième motif le plus invoqué par les bénéficiaires avec 63% des réponses. Mais 80%

d'entre eux ont également indiqué au moins un autre motif relevant d'un besoin spécifique. En effet, 80% de ceux ayant été orientés par un professionnel externe à Wimoov n'avaient pas les moyens financiers pour passer le permis et 11% avaient également des craintes quant à leur capacité à conduire et/ou passer le code. Au global, 79% ont été orientés par un tiers (un professionnel ou un proche).

Enfin, **les motifs plus psychologiques** reliés à la perception de ses propres capacités (avoir peur de conduire et/ou avoir peur de passer le code car cela est perçu comme trop difficile) sont évoqués **par 16% des bénéficiaires comme motivation principale**. D'ailleurs, quelques Conseillers Mobilité évoquent aussi des freins liés à des **facteurs psychologiques** tels que des appréhensions liées à la conduite et à ses risques.

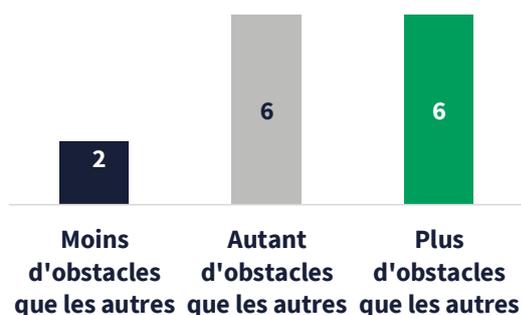
« *Moi j'ai eu beaucoup de cas, principalement de femmes, ayant des appréhensions à la conduite, à l'organisation, au risque, au fait d'avoir peur de conduire, d'avoir le permis, d'être observée* » (Un Conseiller Mobilité)

« *Les hommes aussi ont des peurs par rapport à la conduite* » (Un Conseiller Mobilité)

« *Ce qui était important par rapport à leur attente avant d'intégrer le dispositif c'est d'avoir un soutien. C'est exactement des attentes fortes de nos bénéficiaires sur ces sujets-là* » (Un Conseiller Mobilité)

Les Auto-Ecoles confirment les freins supplémentaires auxquels font face le public cible du Permis Mobilité. Au total, **12 des 14 auto-écoles ayant répondu aux questionnaires, soit 86%, déclarent que les candidats bénéficiaires du dispositif PM présentent au moins le même niveau de de difficultés que d'autres candidats à l'obtention du permis. 42% estiment des freins plus importants à l'obtention du permis** pour les bénéficiaires du PM par rapport aux candidats classiques (Figure 12).

Figure 12. Les personnes bénéficiaires du dispositif mis en place par Wimoov rencontrent-elles selon vous... (N=14)



Quelques attentes en inadéquation avec la réalité

Les Conseillers Mobilité confirment que l'aspect financier est le motif de contact essentiel des bénéficiaires. En effet, selon les Conseillers Mobilité, les bénéficiaires s'attendent à intégrer un dispositif **rapide et gratuit** pour l'obtention du permis. Ces attentes sont jugées irréalistes et témoignent d'une connaissance limitée de la complexité de la procédure nécessaire à l'obtention du permis.

« *En gros, les bénéficiaires pensent que c'est gratuit et qu'on a une baguette magique et que dans 2 mois ils vont avoir le permis [...]* » (Un Conseiller Mobilité)

« *Les bénéficiaires sont très exigeants, ils pensent avoir le permis en 3 mois et effectivement ils s'aperçoivent que c'est assez compliqué. Ils ont intégré que le parcours est en accéléré. Ils pensent avoir 2 heures de conduite par jour ce qui n'est pas le cas [...] leur faire entendre cela, c'est assez compliqué. Ils sont informés de l'aspect financier mais on a l'impression que l'information passe en arrière-plan* » (Un Conseiller Mobilité)

« *Il faut que ça [l'obtention du permis] soit rapide, gratuit et sans contraintes* » (Un Conseiller Mobilité)

Cette perception est accentuée par **une communication parfois floue de la part des partenaires prescripteurs** qui pourrait induire des fausses attentes.

« *Il y a une mauvaise interprétation de ce que les partenaires transmettent aux bénéficiaires d'entrée, donc quand nous on refait le point là-dessus, ils nous prennent pour des menteurs* » (Un Conseiller Mobilité)

Impacts du Permis Mobilité sur la motivation et le bien-être des bénéficiaires

Un niveau de motivation à la hausse

Interrogés sur l'évolution de leur motivation à passer le permis, **la majorité des bénéficiaires (73%) estime que leur niveau de motivation a augmenté avec le temps** (Figure 13). Ceci est un atout majeur vu le rôle de la motivation dans tout processus d'apprentissage. De plus, **71% des répondants confirment que les séances de groupe étaient source de motivation dans le parcours vers le permis** (Figure 14).

Figure 13. Concernant ma motivation à passer le permis (N=56)

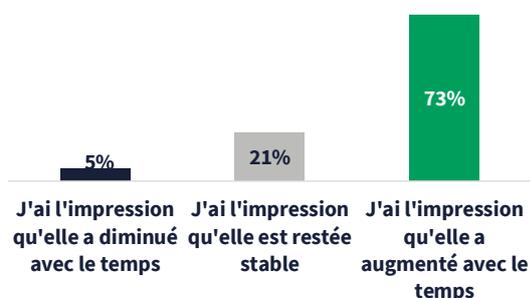
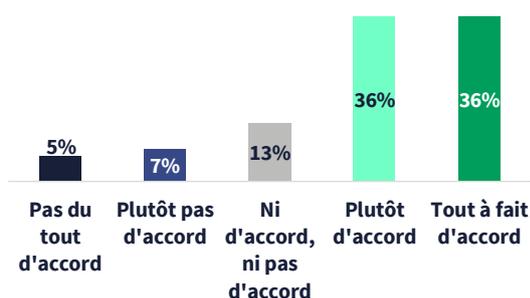


Figure 14. Les séances de groupe m'ont apporté de la motivation pour apprendre et rester motivé dans mon projet de permis (N=54)



La majorité des auto-écoles déclare une augmentation de la motivation grâce à Wimoov. 8 des 14 auto-écoles, soit 57%, estiment que le Permis Mobilité permet de maintenir une motivation en continu auprès des bénéficiaires.

Un taux d'annulation similaire à la moyenne des candidats hors dispositif confirme le niveau

de motivation des bénéficiaires. En effet, 11 des 14 auto-écoles observent un taux d'annulation similaire à la moyenne, 2 observent un taux d'annulation inférieur et 1 seule un taux d'annulation supérieur à la moyenne.

Malgré la difficulté d'engager les bénéficiaires dans le temps, plusieurs Conseillers Mobilité estiment que le dispositif Permis Mobilité permet aux bénéficiaires de **gagner en motivation**. L'accompagnement proposé par les Conseillers Mobilité joue un rôle central pour motiver les bénéficiaires qui se sentent alors soutenus et moins seuls/isolés. De plus, les Conseillers Mobilité évoque une **remobilisation** des bénéficiaires grâce au Permis Mobilité. Pour certains bénéficiaires, l'intégration du dispositif permet d'avoir un projet; pour d'autres, le dispositif permet d'avoir un prétexte pour sortir de chez soi après le confinement. Tous ces éléments convergent pour permettre également un gain de motivation des bénéficiaires.

« Souvent on les remobilise, c'est des personnes des fois qui ne sortaient plus de chez eux ou au niveau social il n'y avait plus d'actualité [...] C'est des personnes qui se révèlent assez motivées, impliquées » (Un Conseiller Mobilité)

« Que chaque bénéficiaire soit cadré avec les AE et avec nous les CM, ça aide quand même, dans la passation de l'information, dans le fait de driver les bénéficiaires » (Un Conseiller Mobilité)

Un **effet de cascade** est noté par certains Conseillers Mobilité, qui estiment qu'une fois que les bénéficiaires ont repris confiance et se sont remotivés, ils se remobilisent sur d'autres aspects de leur vie tels que gagner en autonomie sur d'autres types de mobilité et la recherche d'emploi. Ceci est noté même si le parcours au sein du dispositif n'est pas mené jusqu'à son terme avec succès. D'ailleurs, selon un Conseiller Mobilité, les bénéficiaires ressentent un poids en moins une fois le processus d'obtention du permis lancé. Ils expriment être moins en difficulté et se **sentir plus positifs vis-à-vis du futur**. Ceci permet de **libérer leur charge mentale**, leur donnant également plus d'espace pour entamer d'autres procédures.

« Le permis est un moyen d'accéder à un emploi ça c'est une chose, mais c'est

aussi un moyen pour certains et certaines bénéficiaires surtout, de prendre confiance en eux, dans leur capacité à obtenir quelque chose qu'ils s'imaginaient très difficile [...] ça a vraiment permis de gagner en motivation, en prise de confiance et après l'obtention du permis, en autonomie. Mais même parfois dans des parcours qui se sont arrêtés on retrouve quand même un gain en motivation que ce soit sur une prise en autonomie sur d'autres types de mobilité ou sur de l'emploi, ça fait un effet cascade même si le permis s'arrête [...] » (Un Conseiller Mobilité)

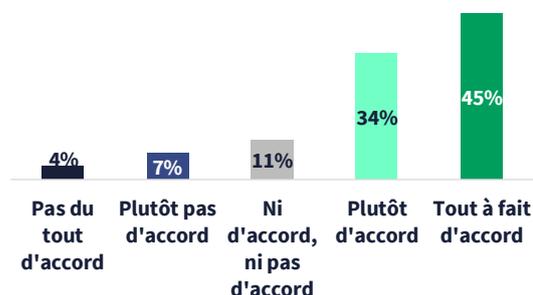
Un soutien fort apprécié par les bénéficiaires

Plusieurs indices se cumulent en faveur d'un impact positif du Permis Mobilité sur le bien-être des bénéficiaires. En effet, **91% des bénéficiaires estiment avoir été bien soutenus par Wimoov** tout au long de leur parcours vers l'obtention du permis (Figure 15). La présence des Conseillers Mobilité aurait contribué à cette perception. En effet, la **majorité des bénéficiaires (79%) déclare se sentir plus rassurée et moins stressée grâce à la présence du Conseiller Mobilité** (Figure 16).

Figure 15. J'ai été suffisamment soutenu par Wimoov tout au long de mon parcours vers le permis de conduire (N=56)



Figure 16. J'ai été suffisamment soutenu par Wimoov tout au long de mon parcours vers le permis de conduire (N=56)



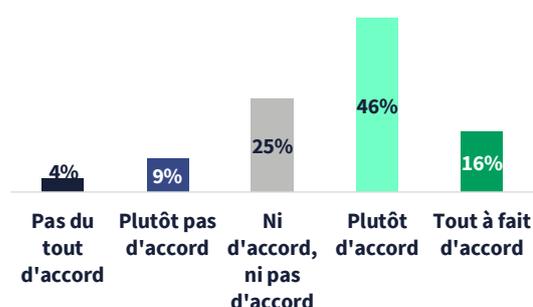
D'ailleurs, **les échanges avec les Conseillers Mobilité montrent qu'une relation de confiance est parfois susceptible de se tisser entre le bénéficiaire et le Conseiller Mobilité** qui devient alors source de soutien :

« Ce qui favorise la bonne intégration des bénéficiaires c'est en lien avec la relation qu'on tisse avec le bénéficiaire, le valoriser, la reprise de confiance en soi, et remettre les pendules à l'heure quand c'est nécessaire, de manière bienveillante bien sûr » (Un Conseiller Mobilité)

La majorité des auto-écoles (64%) observe également un sentiment de sécurisation auprès des bénéficiaires du Permis Mobilité.

De plus, environ **2/3 des bénéficiaires estiment que l'accompagnement de Wimoov les a aidés à mieux gérer leur stress** (Figure 17).

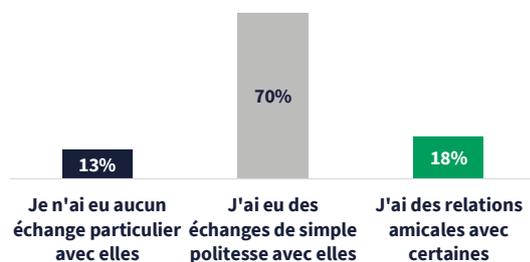
Figure 17. L'accompagnement de Wimoov m'a aidé à mieux gérer mon stress (N=56)



Des interactions sociales cordiales et quelques amitiés remarquables

La majorité des bénéficiaires (70%) qualifie les échanges avec les autres dans le cadre du dispositif comme de simples échanges de politesse. **Une dizaine de répondants (18%) ont développé des relations amicales** qui se sont mises en place avec d'autres bénéficiaires. Ce chiffre n'est pas très élevé mais il reste intéressant au regard du fait que les temps collectifs ne constituent pas la majorité de l'accompagnement proposé. (Figure 18).

Figure 18. Concernant vos relations avec les autres personnes qui ont participé au programme Wimoov (N=56)



Malgré le fait que la plupart des interactions sociales se limitent à des échanges de politesse, les Conseillers Mobilité notent que le dispositif permet de **créer du lien** pour certains bénéficiaires qui souffraient d'isolement social et culturel accentué par la crise sanitaire. Ayant un prétexte pour sortir grâce au dispositif, certains bénéficiaires ont eu des opportunités d'interaction sociale précieuses permettant parfois un échange culturel. Un Conseiller Mobilité signale un esprit d'échange et d'entraide qui s'est mis en place.

« Ce monsieur (un bénéficiaire) l'a tiré vers le haut (une autre bénéficiaire) [...] il l'a boosté [...] pendant un petit moment elle s'est sentie écoutée et comprise » (Un Conseiller Mobilité)

« Le Permis Mobilité a permis de sortir, voir d'autres personnes, une excuse de faire autre chose, sortir de la maison après COVID » (Un Conseiller Mobilité)

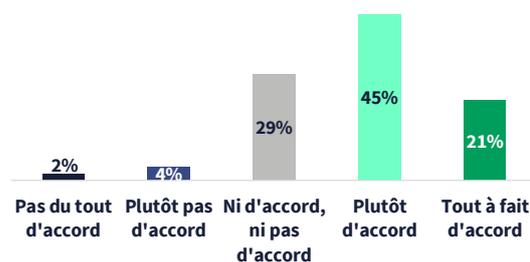
Impacts du Permis Mobilité sur le niveau de connaissances relatives à l'obtention du permis

Une meilleure connaissance de soi : un impact relevé par les bénéficiaires mais pas par les auto-écoles

La majorité des bénéficiaires (66%) déclare que le processus mis en place par Wimoov dans le cadre du Permis Mobilité permet une **meilleure connaissance de ses propres forces et faiblesses** (Figure 19). Plusieurs éléments du dispositif contribuent à cet impact. Premièrement, les bénéficiaires du Permis Mobilité participent à une série de tests pour cerner leur profil mobilité et leur niveau de conduite. En effet, une évaluation objective permet de faire le point sur ses capacités et difficultés. Deuxièmement, un accompagnement individualisé avec les Conseillers Mobilité est mis à disposition des bénéficiaires tout au long de leur parcours vers le permis contribuant également à cet impact.

Nous notons que 16 participants ont du mal à se positionner par rapport à cet impact.

Figure 19. Le fait de passer les différents tests et l'accompagnement de WiMoov m'ont fait mieux comprendre quelles étaient mes forces et mes faiblesses (N = 56)



Malgré une majorité de bénéficiaires qui relève une meilleure connaissance de leurs forces et faiblesses grâce au Permis Mobilité, du côté des auto-écoles, seules 4 des 14 soit 28%, considèrent la plus grande connaissance de soi comme un effet bénéfique du Permis Mobilité. Au-delà du fait

que la connaissance de soi est un concept plus large que la connaissance de ses forces et faiblesses, cet impact peut être plus difficile à estimer en hétéro-évaluation (évaluer par autrui) qu'en auto-évaluation (évaluer par soi-même).

Des ateliers utiles mais posant des contraintes organisationnelles

Des trois ateliers collectifs réalisés par Wimoov dans le cadre du Permis Mobilité, l'atelier "se préparer à l'examen du permis" est considéré le plus utile par la plus grande part des répondants (38%) devant largement les ateliers "s'initier à la mobilité durable" et "s'initier à la sécurité routière" considérés comme les plus utiles par 11 et 9% des répondants respectivement. On peut noter que le tiers des bénéficiaires considère que les trois ateliers sont tout autant utiles pour permettre une montée en compétence sur les prérequis à l'obtention du permis. Ceci dit, 9% n'apprécient aucun des 3 ateliers proposés (Figure 20).

Figure 20. Quel atelier vous a été le plus utile ?
(N=56)



Ces données convergent pour soutenir l'utilité des trois ateliers, avec une préférence nette pour l'atelier de préparation à l'examen du permis. Mais le fait que 20% préfèrent l'un des deux autres ateliers et 9% aucun montre qu'il existe une variabilité non négligeable des besoins chez les participants.

Cependant, malgré l'intérêt de plusieurs ateliers, leur mise en place pose une **contrainte organisationnelle et administrative assez conséquente** selon les Conseillers Mobilités interrogés. En effet, il est difficile d'organiser ces séances de groupe en s'adaptant aux disponibilités de chacun. Cette difficulté est accentuée quand les nouveaux arrivants au

Permis Mobilité intègrent le programme au fil de l'eau et non pas d'un seul coup. Pour contourner ce problème, les Conseillers Mobilité proposent de lancer l'ensemble des formations en début de parcours quand la disponibilité et le niveau d'engagement sont au plus haut quand ceci est possible. D'autres suggestions évoquent la réduction du nombre d'ateliers en se limitant aux plus essentiels.

« On a tout de suite compris qu'il fallait capter les gens quand ils sont captables » (Un Conseiller Mobilité)

« On pourrait réduire les temps de formation et cibler les sujets importants à transmettre » (Un Conseiller Mobilité)

« Il faut vraiment les mobiliser dans le premier mois, si on attend que 2 semaines ça y est... c'est très compliqué » (Un Conseiller Mobilité)

« Le problème qui se pose c'est les formations obligatoires, quand on commence à leur expliquer les formations obligatoires se : mobiliser une demi-journée voir une journée entière etc. etc. à ce moment-là on les perd [...] Le public ciblé est très difficile à mobiliser et dès qu'on ne simplifie pas les choses en enlevant le maximum d'obstacles qui peuvent les gêner on les perd » (Un Conseiller Mobilité)

Impact du niveau de motivation et de bien-être sur la passation du permis

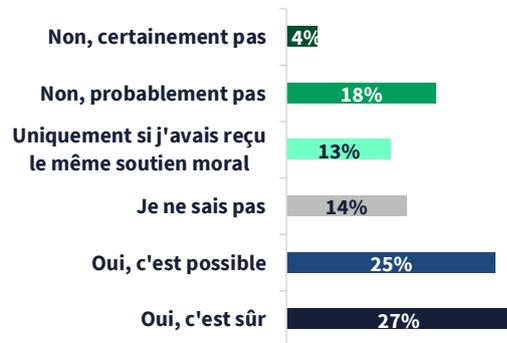
L'accompagnement de Wimoov, important voir incontournable pour un tiers des bénéficiaires

Pour rendre compte du rôle du Permis Mobilité sur la capacité des bénéficiaires à passer leur permis, ces derniers ont été interrogés pour estimer si selon eux, ils auraient été capables « d'aller jusqu'au bout et de passer leur permis » sans l'accompagnement de Wimoov.

Environ la moitié répond positivement, tandis qu'un peu plus d'un tiers considère que passer le permis sans Wimoov n'aurait été possible

qu'avec le même soutien moral (13%), voire très difficile à impossible (22%) (Figure 21).

Figure 21. Je pense que même sans l'accompagnement de Wimoov, j'aurais été jusqu'au bout et j'aurai passé mon permis (N=56)



D'ailleurs, de façon globale, **les personnes qui notent un impact positif plus important de Wimoov sur la gestion du stress et sur la motivation sont plus souvent ceux qui attribuent la passation du permis à Wimoov.** En effet, les personnes qui estiment avoir été aidées davantage par Wimoov pour une **meilleure gestion du stress** sont plus souvent enclins à considérer Wimoov incontournable pour la passation du permis (A6).

De même, les personnes qui relèvent une augmentation plus importante de **leur niveau de motivation d'une part et ceux qui estiment que les séances de groupe ont été source de motivation d'autre part** sont souvent plus susceptibles d'estimer qu'il aurait été très difficile ou impossible pour eux de passer le permis sans Wimoov (A7 et A8 respectivement).

Efficacité du Permis Mobilité dans l'obtention du permis

Un taux de réussite au permis de 22%

Selon nos analyses, 22% des bénéficiaires qui intègrent le dispositif obtiennent le permis en fin de parcours. Ce chiffre n'étant pas définitif à date²⁴, il doit être considéré avec précaution. A titre informatif, il est inférieur à la moyenne nationale²⁵, ce qui peut être expliqué par le public visé par le dispositif. En effet, de façon générale, la part des résidents possédant le permis de conduire est bien inférieur au sein des QPV^{26 27}. Ceci peut être expliqué par un taux de réussite faible aux examens mais aussi par moins de candidature pour l'obtention du permis pour des raisons financières entre autres. En l'absence de données nationales concernant le taux de réussite au permis du public QPV, il reste difficile de comparer le taux de réussite au Permis Mobilité à des données de référence.

Les auto-écoles confirment en moyenne un taux de réussite plus important pour leurs candidats non bénéficiaires du Permis Mobilité (moyenne = 67% ; minimum = 46% ; maximum = 90%) en comparaison aux candidats bénéficiaires du dispositif (moyenne = 36% ; minimum = 0% maximum = 100%) (A9). D'ailleurs, interrogés sur les bénéfices du Permis Mobilité pour leurs candidats, aucune auto-école ne sélectionne l'impact « une réussite accrue aux examens » parmi une liste de 5 possibilités.²⁸ De nouveau, le peu de réponses obtenues à l'enquête menée auprès des auto-écoles doit être prise en considération dans l'interprétation de ces résultats. Mais bien qu'elles estiment un taux de réussite plus faible pour les bénéficiaires du dispositif, leur estimation (36%) est supérieure

²⁴ Ce chiffre est déduit d'un échantillon de 232 bénéficiaires seulement, étant donné qu'une part importante des bénéficiaires est toujours en cours d'accompagnement d'une part et les données sont non renseignées pour certains bénéficiaires d'autre part.

²⁵ Le taux d'obtention du permis B est de 58% en 2021 (Bilan des examens du permis de conduire. Ministère de l'intérieur)

²⁶ Direction territoriale Nord-Picardie, La mobilité des résidents des QPV dans les EMD, les spécificités de comportements de mobilité (2^{ème} livrable), 2018

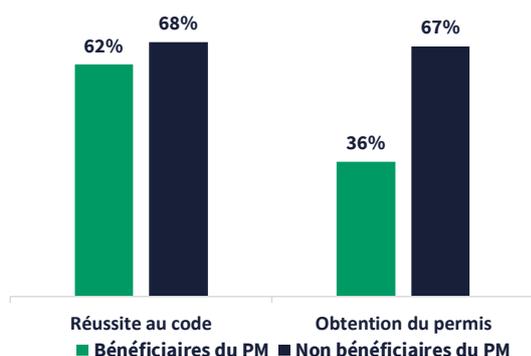
²⁷ En moyenne, le taux d'obtention du permis est inférieur de 23% dans les QPV. Ce taux varie légèrement en fonction de la taille de l'unité urbaine.

²⁸ La question adressée aux auto-écoles est la suivante : « Selon vous, quels effets bénéfiques le dispositif mis en place par Wimoov a-t-il sur les bénéficiaires ? ». Cinq modalités de réponses sont possibles : Une motivation continue, une réussite accrue aux examens, un sentiment de sécurisation, une plus grande connaissance de soi et autres effets. Le taux de réponses à chaque modalité sera exposé progressivement par thématique.

aux analyses des données de suivi de Wimoov. Un ajustement de ces analyses après collecte définitive des informations sur l'obtention des permis est donc très important pour éclairer le sujet de l'efficacité du Permis Mobilité.

En ce qui concerne le taux de réussite au code, en moyenne, les auto-écoles estiment un taux de réussite de 62% (minimum = 1%; maximum = 100%) pour leurs candidats bénéficiaires du Permis Mobilité contre 68% (minimum = 0%; maximum = 90%) pour leurs candidats non bénéficiaires du dispositif. Ainsi, **selon les observations des AE, le taux de réussite au code serait similaire indépendamment du fait de bénéficiaire ou pas du PM (A10) (Figure 22).**

Figure 22. Moyennes des estimations des AE du taux de réussite au code et au permis des bénéficiaires et non bénéficiaires du PM (N=14)



Le Permis Mobilité permet de limiter les abandons de parcours

Selon les données de l'outil de reporting de Wimoov, 66% des sorties du dispositif sont expliquées par la fin de l'accompagnement alors que 34% sont expliquées par une rupture de parcours à l'initiative de Wimoov (15%) ou à l'initiative du bénéficiaire lui-même (19%). A notre connaissance, les données nationales n'explicitent pas un taux de rupture de parcours rendant difficile de comparer ce taux à des données de référence pour l'ensemble du public. Ces analyses rendent compte de la clôture du parcours de 36% des bénéficiaires seulement. En effet, cette information n'est pas disponible pour 64% des bénéficiaires en raison de données

²⁹ Les seules données repérées concernant la durée totale de l'obtention du permis incluent les personnes qui obtiennent le permis après à plusieurs tentatives.

manquantes ou d'accompagnement toujours en cours.

Cependant, la plupart des auto-écoles (64%) déclare que le Permis Mobilité permet de limiter les ruptures de parcours des bénéficiaires (Figure 23).

Figure 23. L'accompagnement proposé par Wimoov vous permet-il selon vous, de limiter les ruptures de parcours ? (N=14)



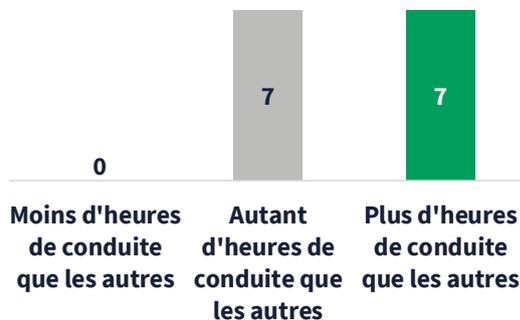
La durée des parcours, un enjeu important pour le Permis Mobilité

En moyenne, **la durée totale de l'accompagnement vers l'obtention du permis dans le cadre du dispositif dure 9 mois** (maximum = 25 mois, minimum = 2 mois). A notre connaissance, il n'existe pas de données nationales publiques sur la durée moyenne nécessaire pour l'obtention de permis²⁹. Dans notre échantillon, 68% environ des bénéficiaires qui décrochent le permis sont accompagnés pour moins d'une année dont 45% pour moins de 6 mois et 23% entre 6 mois et 1 an. 32% des bénéficiaires sont accompagnés pour plus d'1 an.

En l'absence de données de référence, il est difficile d'estimer le caractère approprié de cette durée concernant le public cible. Ceci dit, **selon les auto-écoles, les bénéficiaires du Permis Mobilité ont souvent besoin de plus d'heures de conduite que les autres candidats.** En effet, 7 des 14 répondants, soit 50%, estiment que les candidats bénéficiaires du Permis Mobilité ont besoin de plus d'heures de conduites que les autres (Figure 24).

Association prévention routière, Les jeunes français et le permis B, 2013

Figure 24. Les personnes bénéficiaires du dispositif mis en place par Wimoov réalisent-elles selon vous... (N=14)



Plusieurs Conseillers Mobilité jugent le parcours assez long en raison de facteurs liés aux auto-écoles mais également des facteurs liés aux bénéficiaires eux-mêmes.

Les conseillers mobilité rejoignent l'avis des auto-écoles en confirmant une durée d'accompagnement assez importante pouvant engendrer des ruptures de parcours. En effet, **le parcours est jugé assez long** en raison de facteurs externes tels que la surcharge des auto-école mais également en raison de facteurs internes tels que des difficultés organisationnelles entre les disponibilités des bénéficiaires et les exigences de l'accompagnement. Il ne faut pas oublier également que la grande majorité des accompagnements se sont déroulés durant la crise sanitaire de la COVID-19, ce qui a ralenti les activités, et pu impacter la durée des parcours et leur fluidité.

Mais il doit être noté que certains Conseillers Mobilité suspectent un conflit d'intérêt de la part de certaines auto-écoles ayant des **objectifs commerciaux** en contradiction avec la mission de Wimoov. Notamment, certaines auto-écoles administreraient des **heures de conduite supplémentaires** « sous prétexte » de la performance du bénéficiaire. Ceci semble peu convaincant pour les Conseillers Mobilité qui sont en manque de données objectives leur permettant de contester ces décisions. Puisque toute heure de conduite au-delà des 30 heures financées par Wimoov, est payée par le bénéficiaire lui-même, ceci engendre des ruptures de parcours. De plus, les auto-écoles s'appuient de plus en plus souvent sur des simulateurs de conduite pour évaluer les heures de conduites nécessaires pour les bénéficiaires. Mais d'après les retours de certains

Conseillers Mobilité qui connaissent bien les outils des auto-écoles, ces simulateurs peuvent avoir des paramétrages qui vont biaiser cette estimation. Les bénéficiaires nécessitant un grand nombre d'heures de conduite ne sont pas toujours détectés par cet outil, et leur parcours peut s'en trouver affecté.

« Automatiquement dans l'évaluation de conduite [des AE] il y a déjà 30 heures, ils savent que Wimoov allait payer ces 30 heures et donc après les AE se disent les bénéficiaires on va leur mettre 10h supplémentaires [...] Donc j'ai des personnes qui sont à 40 heures et qui ont arrêté par ce que c'est un puissant frein. » (Un Conseiller Mobilité)

« J'ai des auto-écoles qui ont fait payer des devis à Wimoov, ils ont envoyé les devis sous forme de facture sans que le bénéficiaire n'est jamais mis les pieds dans l'auto-école » (Un Conseiller Mobilité)

« C'est compliqué par ce que nous on n'est pas des moniteurs donc c'est vrai que c'est difficile à juger quand il y a des abus ou non. C'est vrai que parfois les 40 heures sont justifiées [...] c'est assez compliqué, comment savoir si c'est l'auto-école qui fait de l'abus ou pas » (Un Conseiller Mobilité)

La **qualité du suivi** assurée par les auto-écoles est également parfois remise en question. Les **heures de conduite peuvent parfois être trop étalées** les rendant peu efficaces. Ceci est souvent lié à la surcharge des auto-écoles et donc au manque de flexibilité dans la prise de rendez-vous.

« On a souffert du fait que les auto-écoles sont blindées, il y a peu de places d'examens et que du coup pour penser des heures de conduites par exemple c'est très compliqué il y a des délais des 3 semaines »

« Quand on prend le carnet de suivi on s'aperçoit que le bénéficiaire a une heure de conduite aujourd'hui et une autre dans 15 jours, quand on demande rapprocher l'auto-école nous dit ça dépend du calendrier et on ne peut pas

faire autrement [...] On n'a aucune main mise dessus »

Même si ces éléments contribuent à prolonger la durée du parcours, il est également important de prendre en compte le **rôle des bénéficiaires** eux-mêmes dans la prolongation du parcours vers l'obtention du permis. En effet, selon les Conseillers Mobilité, un des freins majeurs au déploiement du PM est la **difficulté à engager les bénéficiaires sur l'ensemble du parcours, jugé assez long.**

« J'ai eu de grands freins de perte de motivation, je viens, je ne viens plus et je reviens » (Un Conseiller Mobilité)

« C'est très difficile de s'engager dans le temps » (Un Conseiller Mobilité)

« Aujourd'hui on est sur des bénéficiaires qui ont une typologie assez particulière qui sont parfois en situation de fragilité [...] ceci plus les auto-écoles qui ont des temps d'attentes assez longs, plus les temps d'examen qui se font rarissimes, dans mon département en tout cas, ça donne des parcours de permis, même pour des gens sans problématiques annexes, de 9 mois, 1 an » (Un Conseiller Mobilité)

La difficulté d'engagement des bénéficiaires à long terme est d'autant plus accentuée par l'absence d'un **délai limité** pour l'accompagnement proposé par Wimoov. En effet, les bénéficiaires ne sentent aucune pression/urgence pour mener le parcours jusqu'à son terme et se fixer une échéance claire. Selon certains conseillers mobilité, du fait que les bénéficiaires eux-mêmes prennent à charge la passation du code en début du parcours, ils perçoivent que Wimoov est dans l'obligation de les accompagner pour la suite indépendamment de la durée et du niveau d'engagement. L'importance d'un délai limité avec des dates de début et de fin claires est cruciale surtout pour le public jeune.

« Il fallait avoir un temps, une durée c'est-à-dire un début et une fin, on n'avait pas une date de fin donc moi je me suis inventée une date de fin pour mettre une petite pression gentille au moins au niveau du code [...] en n'ayant pas un délai de fin c'est un parcours qui

ne devient plus qualitatif » (Un Conseiller Mobilité)

De plus, il est difficile d'engager les bénéficiaires sur le long terme en raison de potentiels **changements dans leur situation professionnelle ou personnelle**. En ce qui concerne la **situation professionnelle**, plusieurs sont en recherche d'emploi ou démarrent une activité professionnelle après l'intégration du programme rendant parfois impossible la présence aux ateliers de formation jugés chronophages et exigeants par certains Conseillers Mobilité. A ceci s'ajoute l'**absence de flexibilité dans le dispositif** limitant la possibilité d'adaptation au changement de situation et de poursuite du parcours sans avoir assisté aux ateliers de formations. Ceci induit des ruptures de parcours. Un changement de la **situation personnelle**, tel qu'un déménagement par exemple provoque également des difficultés d'engagement et donc des abandons de parcours.

« Le dispositif n'est pas assez mou [...] Il y a eu plusieurs freins. Les freins des formations et des ateliers collectifs, l'emploi et la recherche d'emploi en même temps du coup les gens doivent faire passer des priorités, des freins financiers, en fait c'est un ensemble de freins qui parfois mène à une totale rupture de parcours » (Un Conseiller Mobilité)

« Il y avait beaucoup de contraintes d'organisations. Des contraintes de garde d'enfants, des contraintes d'horaires par ce qu'on a retrouvé un travail entre temps, par ce qu'on a repris une formation etc. Il y avait beaucoup beaucoup de contraintes organisationnelles » (Un Conseiller Mobilité)

« Pour certaines personnes faire 2 choses à la fois étaient insurmontable. C'est-à-dire chercher un boulot et passer son permis c'était impossible ! C'était ou l'un ou l'autre ! » (Un Conseiller Mobilité)

Impacts de l'obtention du permis sur les bénéficiaires : « La vie est simplifiée, le quotidien plus simple. Je peux me fixer de nouveaux objectifs. Je suis plus ouverte au niveau de mes choix professionnels. »

Bien que la procédure prévoyait la passation d'un questionnaire rapidement en fin de programme, afin d'assurer le meilleur taux de retour possible, les bénéficiaires ont été interrogés sur les bénéfices que représentent pour eux l'obtention de leur permis.

L'indépendance dans les déplacements, l'emploi et le gain de temps au quotidien sont les trois impacts majeurs rencontrés ou attendus par les bénéficiaires (Tableau 6). Mais beaucoup d'autres bénéfices sont associés au permis par les bénéficiaires : la facilité d'accès à différents services notamment est rendue compte par la moitié des répondants. De plus, même s'il ne s'agit pas de bénéfices majoritairement évoqués, entre 30 et 38% des bénéficiaires déclarent des intérêts notables : pouvoir partir vivre ailleurs, être « comme les autres », obtenir un métier plus rémunérateur. Au global, il est intéressant de noter que les répondants ont estimé près de 5 bénéfices différents associés au permis (Moyenne : 4,8 sur 9 ; médiane = 5).

Tableau 6. Selon vous, qu'est-ce que l'obtention du permis va vous apporter ou vous apporte déjà dans votre vie personnelle et/ou professionnelle ? (N = 56)

IMPACTS DU PERMIS	TAUX
De l'indépendance dans mes déplacements (exemple : ne plus dépendre de mes proches, des transports collectifs ...)	84%
Un emploi	79%
Un gain de temps au quotidien	66%
Un accès facilité à des loisirs (exemple : aller au cinéma, aller à la piscine, partir en balade hors de la ville,	57%
Une facilité accrue à accomplir mes tâches familiales (exemple : emmener les enfants à l'école...)	46%
Un accès facilité à des services de santé (exemple : des médecins spécialisé comme le dentiste, hôpital, ...)	46%
Vivre autre part	38%
Cela me permet d'être "comme les autres", avoir son permis c'est valorisant, c'est une forme de réussite	38%
Un métier plus rémunérateur	30%
Aucune des réponses citées précédemment	2%
Le permis ne m'apporte rien de plus	0%

En complément de ces indicateurs, une question ouverte adressée aux personnes ayant obtenu leur permis (« *Observez-vous d'ores et déjà des bénéfices du fait d'avoir obtenu votre permis ? Lesquels ?* »), apporte des réponses très cohérentes avec ces résultats. En effet, plusieurs personnes mentionnent l'indépendance dans leurs déplacements :

« Pouvoir bouger ou je veux quand je veux. Ne pas être en retard au travail » (Un Bénéficiaire)

« J'ai de la liberté et de l'indépendance » (Un Bénéficiaire)

« Indépendant et beaucoup moins de stress » (Un Bénéficiaire)

La facilitation de l'emploi est également beaucoup observée par les répondants. Certains évoquent l'ouverture de nouvelles opportunités professionnelles :

« Je peux postuler à plus d'offres d'emploi » (Un Bénéficiaire)

« Je peux m'inscrire en formation de chauffeur super lourds » (Un Bénéficiaire)

D'autres ont déjà obtenu un emploi grâce à leur permis obtenu :

« *J'ai trouvé un emploi rapidement* » (Un Bénéficiaire)

« *Grâce au permis B j'ai obtenu un travail rapidement* » (Un Bénéficiaire)

Enfin, certains ont vécu une forme d'amélioration de leur situation professionnelle :

« *CDI temps plein* » (Un Bénéficiaire)

« *Je suis en intérim et ça a changé beaucoup de choses depuis que je l'ai obtenu !* » (Un Bénéficiaire)

Certains Conseillers Mobilité estiment également que le dispositif Permis Mobilité joue un rôle central dans l'**intégration professionnelle** des personnes en situation de précarité. Il vient compléter l'action des acteurs de l'insertion professionnelle en visant de lever un frein non abordé jusque-là : l'accès à la mobilité. Un Conseiller Mobilité partage son expérience dans l'accompagnement de personnes dont l'accès au permis a permis l'**accès rapide à l'emploi** avec tout ce que ça peut impliquer en termes d'autonomie financière et d'intégration socio-professionnelle. D'ailleurs, l'**autonomie** est un impact souvent relevé suite à l'obtention du permis par les Conseillers Mobilité.

« *Le Permis Mobilité complète bien l'action des partenaires [...] ça apporte un plus car il vise un frein que les professionnelles de l'insertion pro ne travaillent pas, donc ça complète l'action de l'insertion professionnelle* » (Un Conseiller Mobilité)

« *Dès l'intégration au PM, elle [une bénéficiaire] a eu son code et paf elle a eu un emploi [...] L'intégration dans le PM a permis l'intégration au sens large pour ces personnes* » (Un Conseiller Mobilité)

Toujours en cohérence avec les résultats précédents, certains bénéficiaires évoquent le gain de temps et la facilité de déplacement :

« *Oui gain de temps, déplacements plus faciles* »

« *Cela me permet de me déplacer plus rapidement et plus facilement* »

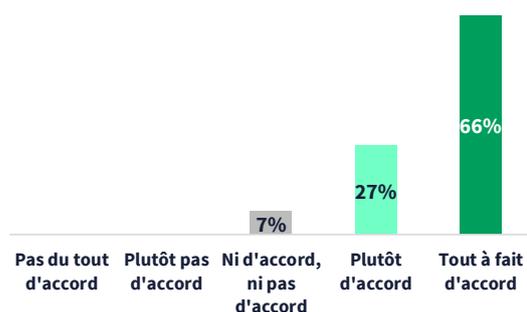
On peut noter un frein important aux impacts potentiels du permis, déjà anticipé lors du cadrage et de la théorie du changement du programme, qui est la possession d'une voiture. Plusieurs personnes ont en effet indiqué ne pas être en mesure de répondre à la question posée

« *Pas encore car je n'ai pas encore de voiture* » (Un Bénéficiaire)

« *Je n'observe pas encore des bénéfices du fait d'avoir obtenu mon permis car je n'ai pas encore de voiture personnelle. Cependant, je peux me déplacer grâce à celle de mes parents (je dépends tout de même de leur utilisation de la voiture)* » (Un Bénéficiaire)

Enfin, un impact très attendu de l'obtention du permis est d'ordre plus psychologique, puisqu'il s'agit d'un sentiment de fierté. Déjà évoqué par certains (« *Ce sera un grand changement dans ma vie, et une fierté* »), cet impact a fait l'objet d'un indicateur à part entière, les personnes étant invitées à identifier dans quelle mesure elles ressentaient de la fierté associée à l'obtention du permis. Les résultats sont très positifs, **avec 93% de bénéficiaires déclarant se sentir fiers d'avoir obtenu leur permis ou d'être sur le point de l'obtenir** (Figure 25).

Figure 25. Je me sens fier d'avoir obtenu mon permis ou d'être sur le point de l'obtenir (N = 56)



Quelques Conseillers Mobilité confirment cet impact en relevant un sentiment de fierté suite à l'obtention du permis. En effet, le dispositif donne accès au permis, auparavant jugé inatteignable

par les bénéficiaires, et contribue ainsi à la reprise de confiance en soi.

« Il était d'une fierté quand il nous a montré le papier [le papier du code] » (Un Conseiller Mobilité)

Pertinence du dispositif au regard des besoins des bénéficiaires

L'adaptation financière du Permis Mobilité au public

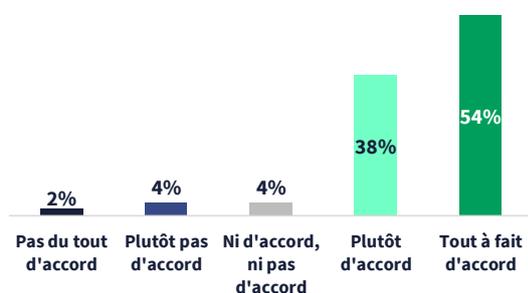
L'intérêt financier du programme, qui permet de toucher un public n'ayant pas ou très difficilement accès au permis est mentionné comme plus-value du dispositif par les auto-écoles :

« La plus-value est financière pour le public en priorité. Pour nous c'est un gage de régularité » - (Une auto-école)

« Permet une plus grande accessibilité au permis [...] » - (Une auto-école)

Invités à identifier eux-mêmes dans quelle mesure le prix du permis dans le cadre du Permis Mobilité était adapté à leur situation, **91% des bénéficiaires répondent positivement** (Figure 26).

Figure 26. Le prix du permis dans le cadre du Permis Mobilité m'a semblé adapté à ma situation (N = 56)



On peut préciser que **parmi les 86% dont la difficulté principale était le manque de moyens financiers, 92% estiment que le prix du permis grâce au Permis Mobilité était adapté** à leur situation (N = 48), ce qui est un excellent taux de réponse au besoin. Les autres répondants se

séparent strictement en deux avis neutres et deux avis négatifs.

L'avis majoritaire sur le sujet est donc très positif, même si pour certains, le prix semble encore trop élevé. Interrogées sur les améliorations possibles du programme, deux personnes ont d'ailleurs mentionné le prix :

« Adapter la participation financière aux moyens de chacun (quotient familial ?) » (Un bénéficiaire)

« Le prix » (Un bénéficiaire)

« Public très jeune et entre deux au niveau des aides sociales. Donc très difficile à faire payer une partie du PM » (Un Conseiller Mobilité)

Un accompagnement vers une meilleure gestion du stress

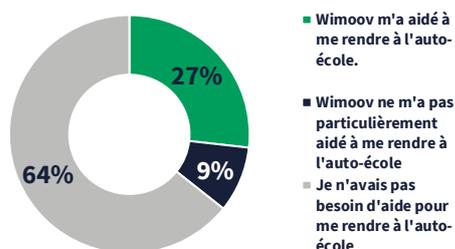
Comme vu précédemment, la **dimension psychologique** est identifiée comme étant l'un des freins à l'obtention du permis. En effet, le fait de conduire et la situation d'examen peut engendrer un stress handicapant la poursuite du parcours.

Pour rappel, environ **2/3 des bénéficiaires estiment que l'accompagnement de Wimoov dans le cadre du Permis Mobilité les a aidés à mieux gérer leur stress** et donc contribue à lever un des freins à l'obtention du permis. De plus, parmi les bénéficiaires dont l'une des principales motivations en participant au Permis Mobilité s'ancrait dans une forme d'inquiétude par anticipation (que ce soit l'anticipation du code ou de la conduire), 78% (7 sur 9) estiment que Wimoov les a aidés à mieux gérer leur stress, les 2 autres avis n'étant pas négatifs en la matière mais neutres (modalité « ni d'accord, ni pas d'accord »). Ce dernier chiffre est très positif, mais repose sur peu d'observations, il faut donc rester prudent quant à son interprétation.

Concernant l'accès aux auto-écoles, aucun répondant n'a indiqué s'être orienté vers Wimoov en raison de difficultés d'accès à une auto-école. D'autres indicateurs permettent cependant d'aller plus loin sur le sujet. Ainsi, 27% témoignent avoir été aidés par Wimoov pour se rendre plus facilement à l'auto-école (Figure 27). Si les 64% estimant ne pas avoir eu besoin d'aide ne sont pas

pris en considération, alors c'est 75% des bénéficiaires qui témoignent avoir été aidés par Wimoov pour se rendre plus facilement à leur auto-école.

Figure 27. Wimoov vous a-t-il aidé à vous rendre plus facilement à l'auto-école? (N = 56)



Pour mieux comprendre comment Wimoov avait pu les aider à se rendre à leur auto-école, les répondants étaient invités à préciser leur réponse selon leurs propres mots. Nous avons obtenu des réponses mentionnant de l'aide à trouver une auto-école près de chez la personne :

« A trouver une auto-école proche de chez moi » (Un bénéficiaire)

« En choisissant celui proche de chez moi » (Un bénéficiaire)

Parfois des réponses sont plus larges et évoquent le fait de simplement trouver une auto-école, savoir à qui s'adresser :

« Oui tout à fait par ce que je ne savais pas à qui m'adresser » (Un bénéficiaire)

« Wimoov m'a indiqué le nom et l'adresse de l'auto-école » (Un bénéficiaire)

Enfin, certains mentionnent le moyen plus concret choisi pour se rendre à l'auto-école :

« Le suivi de mon adorable conseillère m'a beaucoup aidé. Plus les tickets de bus » (Un bénéficiaire)

« Avec un vélo » (Un bénéficiaire)

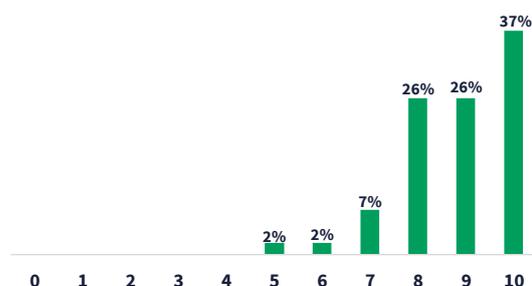
Enfin, un dernier indicateur révèle que 3% des bénéficiaires participant à l'enquête ont finalement rencontré des difficultés d'accès à l'auto-école. Pour comprendre ce résultat et le lien avec ceux sur l'aide apportée par Wimoov, les deux indicateurs ont été croisés. Les analyses montrent

que 87% de ceux qui ont été aidés par Wimoov n'ont pas rencontré de difficulté pour se rendre à l'auto-école. Les autres ont émis un avis neutre sur le sujet. 100% de ceux ne déclarant pas d'aide de Wimoov n'ont pas eu de difficultés d'accès à l'auto-école. Etonnamment, 6% de ceux déclarant qu'ils n'avaient pas besoin d'aide pour se rendre à l'auto-école déclarent tout de même avoir eu des difficultés d'accès. Cela représente en tout 2 personnes, et lu dans l'autre sens du croisement entre les deux indicateurs, ce chiffre montre que les 4% qui ont eu des difficultés d'accès à l'auto-école ont pourtant déclaré qu'ils n'avaient pas besoin d'aide de Wimoov pour s'y rendre. Ces derniers ont pu juger que les difficultés rencontrées ne relevaient pas de la responsabilité de l'association ou ont considéré que la question posée relevait d'un accès autre que physique/géographique.

La satisfaction des bénéficiaires

Pour rendre compte de la satisfaction des bénéficiaires quant à l'accompagnement du Permis Mobilité, ils étaient invités à évaluer leur satisfaction sur une échelle de 0 à 10 d'une part, et à estimer s'ils recommanderaient le Permis Mobilité de Wimoov à une personne désirant passer son permis. Les résultats montrent que les bénéficiaires ont accordé au programme une note moyenne de 8,8 sur 10. La médiane est tout aussi élevée et très proche de la moyenne (med = 9), l'étendue des réponses est assez restreinte (min = 5 ; max = 10) et forme une distribution ascendante nette (Figure 28). De plus, 98% recommanderaient le Permis Mobilité à une personne désirant passer son permis. **On peut donc conclure à un excellent niveau de satisfaction des bénéficiaires vis-à-vis du Permis Mobilité.**

Figure 28. Quelle note attribueriez-vous à l'accompagnement dispensé par Wimoov ? (N = 56)



Enfin, pour compléter les indicateurs quantitatifs relevés au cours de cette enquête, deux questions

ouvertes finales étaient proposées aux bénéficiaires : « Selon vous, qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans le Permis Mobilité Wimoov ? » et « Avez-vous des choses à rajouter ? ». Ces deux questions ont obtenu un taux de réponse de 59% et 46% respectivement. Ces taux sont positifs, au regard du fait que les taux de réponses dans les questionnaires sont souvent plus faibles sur les questions ouvertes que sur les questions fermées. Une grande partie des répondants indiquent ne pas identifier d'améliorations particulières à apporter au dispositif, certains précisant que le ce dernier est déjà suffisamment complet.

« Je ne vois rien à améliorer » (Un bénéficiaire)

« Rien de spécial à améliorer, plutôt complet et bien pensé » (Un bénéficiaire)

« Rien de spécial, j'ai trouvé que le Permis Mobilité Wimoov était superbe » (Un bénéficiaire)

Quelques-uns proposent un renforcement de l'accompagnement. La plupart évoquent l'accompagnement individuel, notamment autour des temps forts tels que le passage du code ou du permis :

« Renforcer l'accompagnement parce que je n'ai pas été accompagnée personnellement avant [prénom] » (Un bénéficiaire)

« Plus de rendez-vous avant le passage du permis » (Un bénéficiaire)

« Meilleur suivi, plus de rdv physiques pendant le code et le permis » (Un bénéficiaire)

L'ajout d'ateliers supplémentaires a également été mentionné, même si on observe que la demande « la plus forte » pourrait sans doute être plus appropriée dans le cadre de l'accompagnement individuel, le sujet de la recherche d'un emploi ne concernant pas tout le public :

« Un atelier de plus à l'accompagnement du stress, en rapport à l'obtention d'un travail par ce que c'est une sorte de double charge mentale ou deux charges mentales qui se superposent (je ne sais

pas comment le dire exactement) » (Un bénéficiaire)

« Peut-être un peu plus d'ateliers, je ne sais pas trop » (Un bénéficiaire)

« Avoir un point plus poussé au niveau de la mobilité durable » (Un bénéficiaire)

Quelques retours portent sur des aspects plus organisationnels. Un retour remet en question le processus d'intégration, jugé « trop long ». D'autres considèrent que l'organisation des ateliers pourraient être optimisés.

« Les ateliers sont compliqués en termes d'horaires avec un travail » (Un bénéficiaire)

« Essayer de faire les ateliers en une semaine » (Un bénéficiaire)

Enfin, les derniers commentaires laissés par les bénéficiaires ayant répondu à l'enquête relèvent majoritairement de la satisfaction envers le dispositif et l'accompagnement :

« Que des compliments ! Les ateliers sont enrichissants » (Un bénéficiaire)

« C'est une superbe action pour passer l'examen de conduite, une bonne aide financière et un bon accompagnement. Merci à tous » (Un bénéficiaire)

On note d'ailleurs beaucoup de messages de remerciements parmi ces derniers messages :

« Un grand merci » (Un bénéficiaire)

« Remerciements à Wimoov et aux conseillers » (Un bénéficiaire)

« Merci pour l'accompagnement » (Un bénéficiaire)

« Merci beaucoup pour votre soutien et l'aide financière » (Un bénéficiaire)

« Tous mes respects à toute l'équipe de Wimoov » (Un bénéficiaire)

Conclusion

Le Permis mobilité s'adresse à un public jeune et en situation de précarité qui, selon la littérature, a moins accès au volant. Pour ce public, l'obtention du permis est primordiale pour la recherche ou le maintien d'un emploi d'une part et pour la gestion du quotidien d'autre part. Les bénéficiaires s'adressent à Wimoov principalement pour un soutien financier mais certains sont également en recherche de soutien psychologique dans le processus d'obtention du permis.

Les données actuelles montrent un taux de réussite au parcours qui reste inférieur à la moyenne de réussite nationale vu les spécificités du public ciblé. Cependant, pour ceux qui réussissent à obtenir le permis, la durée moyenne du parcours est comparable avec celle d'un public hors QPV. Quelques éléments peuvent néanmoins rallonger le parcours pour certains notamment les difficultés d'engagement des bénéficiaires et le manque de disponibilités de certaines auto-écoles.

Les bénéficiaires s'accordent pour confirmer avoir été bien soutenus par Wimoov. En effet, une majorité déclare se sentir plus rassurée et moins stressée grâce à la présence des Conseillers Mobilité. De même, une majorité confirme le rôle de Wimoov dans une meilleure gestion du stress et un niveau de motivation élevé tout au long du parcours. Les Conseillers Mobilité relèvent également, une remobilisation des bénéficiaires sur plusieurs aspects de leurs vie grâce à l'intégration du dispositif.

Résultats de l'étude

Les auto-écoles

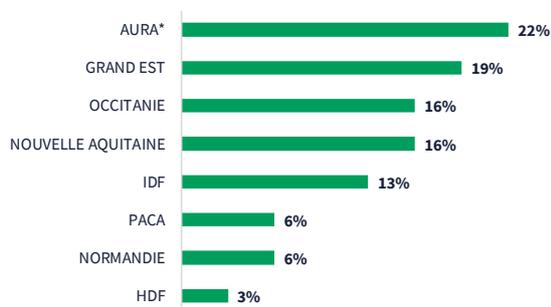
En complément des indicateurs relevés sur l'impact du Permis Mobilité sur les bénéficiaires, quelques indicateurs supplémentaires ont été intégrés à l'enquête menée auprès des auto-écoles, de sorte à relever des informations quant à leurs motivations, les impacts du projet sur ces auto-écoles elles-mêmes, et leurs retours sur ce partenariat.

Profil des auto-écoles

Répartition géographique

La totalité des auto-écoles n'ayant pas répondu au questionnaire, la répartition géographique des auto-écoles partenaires de Wimoov dans le cadre du Permis Mobilité est analysée sur les données transmises par Wimoov. Au total, Wimoov travaille avec 32 auto-écoles, réparties sur 8 régions. La répartition est assez hétérogène (Figure 29). La moitié des régions travaillent avec 5 à 7 auto-écoles, l'autre avec une ou deux auto-écoles, 4 pour l'IDF.

Figure 29. Répartition des auto-écoles partenaires par région



*Une auto-école sur les sept comptabilisées à fermer

Des motivations centrées sur le projet

Interrogées quant à leurs motivations via une question ouverte « Pourquoi votre auto-école a-t-elle choisi de s'engager dans le dispositif Permis Mobilité mis en place par Wimoov ? », la plupart des auto-écoles indiquent une motivation liée au projet porté par l'association.

« Participer au projet avec une association pour faciliter l'accès au permis aux personnes » (Une auto-école)

« Dans le but de donner une aide d'ordre social à une population qui n'a pas les moyens financiers de supporter le coût du permis de conduire » (Une auto-école)

En cohérence avec les retours des Conseillers Mobilités lors du focus groupe, certaines y trouvent une cohérence avec leur propre projet social, certaines des auto-écoles partenaires étant des auto-écoles solidaires.

« Nous sommes une AE solidaire et on prend les problématiques dans leur globalité. C'était donc adapté au public du PM. Nous sommes labélisés pour faire les cours en plusieurs langues » (Une auto-école)

« Parce que nous avons l'habitude de travailler avec un public en difficultés (fle/social) » (Une auto-école)

Enfin certains évoquent plutôt une réponse positive à une opportunité qui s'est présentée.

« Parce qu'on est sur un réseau 33 37 13 et qu'on a des franchises » (Une auto-école)

« Contact direct avec un conseiller mobilité » (Une auto-école)

« Permettre à un public "précaire" d'accéder à la formation au permis de conduire. Avoir un partenaire apporteur d'affaire. » (Une auto-école)

S'agissant d'une évaluation des motivations, il faut garder en tête que le faible nombre de répondants augmente le risque d'un biais de sélection dans les retours. Sans remettre en question la potentielle motivation globale des auto-écoles partenaires de Wimoov, on ne peut pas exclure l'hypothèse selon laquelle les auto-écoles les plus motivées par le projet de Wimoov sont également celles qui ont accepté de répondre à l'enquête.

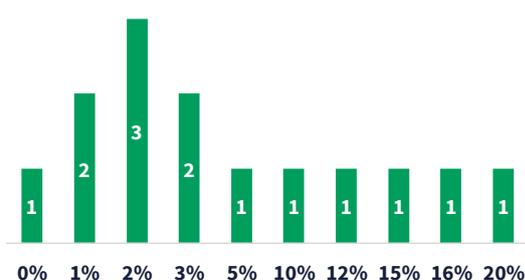
Des bénéficiaires qui représentent jusqu'à 20% des stagiaires des auto-écoles

Pour savoir dans quelle mesure le nombre de bénéficiaires représentent une faible ou forte proportion de l'ensemble des stagiaires, les auto-écoles ont été invitées à faire cette estimation, en

prenant les 12 derniers mois d'activités comme temporalité de référence.

Leurs réponses indiquent des taux relativement bas. Bien que la moyenne atteigne les 7,3%, la médiane de la distribution se situe à 3%. La distribution des réponses indique en effet une majorité de réponses indiquant des taux faibles, et quelques réponses avec des taux plus élevés jusqu'à 20% (Figure 30). Cependant, même si ces réponses ne sont pas majoritaires, on peut tout de même noter que près d'un tiers évoquent des taux entre 10% et 20%, ce qui n'est pas négligeable à l'échelle d'une année complète d'activité pour ces auto-écoles.

Figure 30. Sur les 12 derniers mois, quelle est approximativement la part des bénéficiaires Wimoov dans vos stagiaires ? (en %) (N = 14)



Des impacts relevant de l'intérêt stratégique, mais aussi social pour les auto-écoles

Deux types de questions ont été formulées aux auto-écoles partenaires de Wimoov sur le dispositif Permis Mobilité pour rendre compte des impacts sur elles. Deux questions ouvertes pour identifier les effets positifs et négatifs du dispositif selon les propres mots des représentants de ces auto-école, et deux questions fermées pour mesurer directement deux impacts précis : la sécurisation financière et les synergies locales.

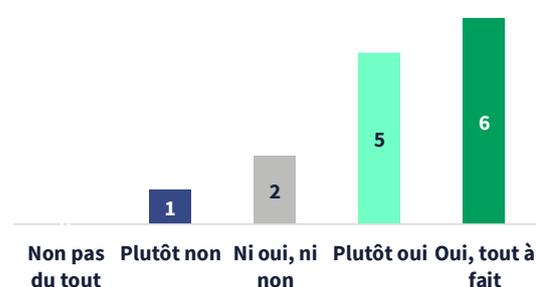
De façon cohérente avec les réponses des représentants des auto-écoles quant à leurs motivations à travailler avec Wimoov sur ce dispositif, certains évoquent directement le projet social de l'association et la satisfaction d'y participer comme impact principal pour leur auto-école :

« Le dispositif a permis l'accès au permis à des personnes qui n'auraient pas pu le tenter » (Une auto-école)

« La satisfaction d'aider des personnes en difficultés » (Une auto-école)

Les résultats indiquent que **79% des auto-écoles observent que le dispositif Permis Mobilité représente une meilleure garantie des paiements** (Figure 31).

Figure 31. Le dispositif mis en place par Wimoov représente-t-il selon vous une meilleure garantie des paiements ? (N = 14)



L'aspect financier est d'ailleurs revenu dans plusieurs réponses des auto-écoles à la question ouverte. Mais si la sécurisation financière a été relevé par l'un des répondants, c'est surtout l'aspect porteur d'affaire qui a été relevé.

« Plus de clientèles » (Une auto-école)

« [...] Apport d'affaires » (Une auto-école)

« Pour le chiffre d'affaire, pour la sécurité de paiement, une visibilité » (Une auto-école)

De façon cohérente avec l'apport d'affaire que permet le dispositif, mais aussi l'intérêt porté au projet social lui-même, certains évoquent précisément la diversification de la clientèle comme impact positif de leur collaboration avec Wimoov :

« Ouverture des portes sur une autre clientèle, public avec besoin d'aide financière et difficulté au niveau administratif et besoin de soutien » (Une auto-école)

« Participer à un projet social et diversifier le public » (Une auto-école)

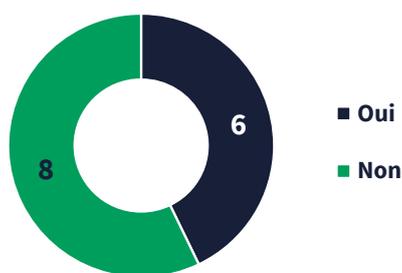
De façon plus large, certains mettent en avant la visibilité apportée par ce partenariat :

« Mise en avant de l'auto-école » (Une auto-école)

« Plus de visibilité » (Une auto-école)

D'ailleurs, **43% des répondants à l'enquête indiquent que le dispositif Permis Mobilité leur a permis de rencontrer de nouveaux acteurs et partenaires locaux** (Figure 32).

Figure 32. Depuis que le dispositif est mis en place au sein de votre auto-école, avez-vous tissé de nouvelles relations avec des acteurs et partenaires locaux ? (N = 14)



Enfin, certains s'attachent à la qualité des actions du Permis Mobilité et notamment à la pédagogie proposée, en adéquation avec les besoins du public selon eux.

« Capacité de s'adapter aux personnes ayant des difficultés. Remise en question des méthodes pédagogiques » (Une auto-école)

« Adaptation pédagogique au public. Adopter un suivi des élèves plus poussé [...] » (Une auto-école)

Concernant les impacts négatifs du dispositif sur les auto-écoles, **les répondants sont nombreux à ne pas avoir répondu ou à avoir directement répondu n'avoir observé aucun effet négatif (respectivement 3 et 6 sur 14).**

« Non » (Une auto-école)

« Aucun » (Une auto-école)

Pour ceux ayant identifié des effets négatifs, la plupart concernent soit des aspects **administratifs**,

« L'administratif » (Une auto-école)

« [...] l'administratif avec le système de facturation » (Une auto-école)

Soit des aspects **financiers** :

« Evolution et augmentation des coûts qui n'a pas pu être pris en charge [...] »

« Besoin de trésorerie » (Une auto-école)

Une seule auto-école relève un aspect relié aux bénéficiaires eux-mêmes, invoquant un risque pédagogique

« Système qui peut déresponsabiliser les élèves et les rendre moins investis » (Une auto-école)

Enfin, les auto-écoles jouent un rôle central dans le dispositif. Une relation de confiance avec elles facilite la communication et les échanges et donc permet un suivi et un accompagnement optimal des bénéficiaires. Les comportements abusifs parfois relevés par les Conseillers Mobilité affectent cette relation de confiance. Malgré **l'importance des échanges permanents avec les AE, ces derniers ne suffisent pas** pour résoudre les difficultés évoquées. De plus, parfois la prise de contact avec les auto-écoles est laborieuse. La proximité géographique peut faciliter la coordination permanente avec les AE. Certains CM proposent de rémunérer les auto-écoles au succès. D'autres proposent d'adopter une attitude plus ferme au risque de les perdre sachant que le recrutement des AE pour le dispositif était plus ou moins facile selon les territoires.

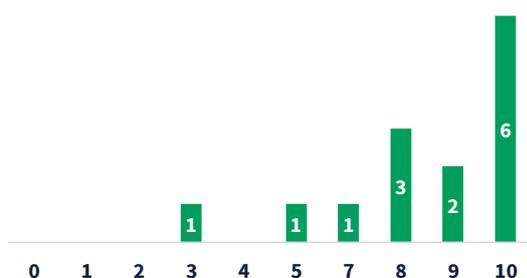
« Il faut absolument être en lien étroit avec les AE partenaires [...] Je demande de me justifier le pourquoi du comment des heures surtout que nous on paie et ils le savent » (Un Conseiller Mobilité)

« Les AE il a fallu les démarcher et on n'a trouvé qu'une seule, donc on n'avait pas vraiment le choix » (Un Conseiller Mobilité)

Un taux élevé de satisfaction des auto-écoles

Pour rendre compte de la satisfaction des auto-écoles, deux questions ont été posées : l'une invite le répondant à noter sa satisfaction sur 10, l'autre rend compte de leur recommandation à une autre auto-école. Les résultats sont complètement similaires sur les deux indicateurs. En effet, les auto-écoles ont une satisfaction moyenne élevée, de 8,4 sur 10 (Min = 3 ; Max = 10). La distribution des réponses suit une courbe ascendante nette, ce qui indique une satisfaction élevée des répondants (Figure 33).

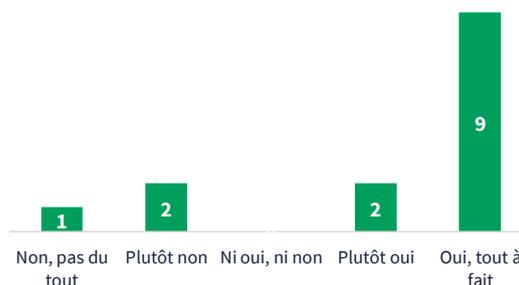
Figure 33. Pouvez-vous estimer votre satisfaction concernant le dispositif mis en place par Wimoov sur une échelle de 0 à 10 ? (N = 14)



Le taux de recommandation quant à lui est de 93%, un seul des répondants ayant répondu négativement à la question « Recommanderiez-vous le Permis Mobilité Wimoov à une autre auto-école ? ». Ces deux indicateurs sont donc cohérents³⁰ et montrent un niveau de satisfaction élevé vis-à-vis du Permis Mobilité de Wimoov.

Pour compléter ces indicateurs de satisfaction, un indicateur de qualité plus fin a été mesuré auprès des auto-écoles : il s'agissait d'identifier si la fréquence des échanges entre les équipes de Wimoov et les auto-écoles était suffisante pour assurer une qualité de suivi des bénéficiaires. Les analyses montrent que 79% ont répondu positivement (Figure 34).

Figure 34. La fréquence de vos échanges avec Wimoov était-elle suffisante pour garantir la qualité du suivi des bénéficiaires ? (N= 14)



Axes d'améliorations selon les auto-écoles

Enfin, les représentants des auto-écoles étaient invités à proposer des suggestions pour améliorer le dispositif Permis Mobilité.

Plusieurs retours concernent le sujet administratif. Bien qu'une personne évoque directement le fait de « garder le système de facturation », la plupart remettent en question la complexité et les délais des processus de facturation et de paiement :

« Améliorer le paiement des heures supplémentaires avec moins d'administratif » (Une auto-école)

« Raccourcir le délai de traitement des factures » (Une auto-école)

Quelques retours portent sur l'accès au Permis Mobilité. Deux approches ressortent chez les répondants. Certains proposent de se montrer plus sélectifs dans le processus de sélection :

« Peut-être faire des évaluations plus précises et être plus sélectif » (Une auto-école)

« Améliorer les sélections pour éviter les décrochages » (Une auto-école)

³⁰ La personne ayant répondu négativement à la question sur la recommandation est également celle qui a donné une note de satisfaction de 3.

*« Améliorer la sélection en insistant sur la cohérence du projet professionnel »
(Une auto-école)*

D'autres proposent d'ouvrir un peu plus les critères d'éligibilité :

« Plus d'accessibilité [...] » (Une auto-école)

« [...] élargir l'éligibilité » (Une auto-école)

Certains abordent le programme en lui-même, notamment la nécessité d'adapter certains éléments à des personnes plus en difficultés (durée du parcours, nombre d'heure d'apprentissage du code) :

*« Augmenter la durée du parcours [...] »
(Une auto-école)*

*« Augmenter le nombre d'heure pour l'apprentissage du code car cela a pris beaucoup plus de temps que prévu »
(Une auto-école)*

Conclusion

Les auto-écoles interrogées sont surtout motivées à intégrer le dispositif étant convaincues par la portée sociale du projet ou étant ouvert à l'opportunité qui s'est présentée à eux.

Les auto-écoles expriment une satisfaction d'avoir fait partie du projet social de l'association. Un intérêt commercial est également relevé, tel que la garantie de paiement, l'apport d'affaires et la diversification de la clientèle.

Recommendations

Recommandations stratégiques

Les recommandations stratégiques proposées dans ce rapport sont basées sur les résultats obtenus dans le cadre de cette étude précise. L'équipe de Wimoov est invitée à débattre de ces recommandations au regard des conclusions de cette étude, des constats relevés dans cette section mais aussi d'autres éléments (enjeux, contraintes, informations, etc.) jugés pertinents et potentiellement non pris en compte dans notre périmètre d'investigation.

Fixer des objectifs temporels pour éviter les ruptures de parcours

Constats

- Le parcours vers l'obtention du permis est long
- Le manque de disponibilités dans les auto-écoles contribue à la prolongation des parcours
- Le manque de disponibilités des bénéficiaires contribue à la prolongation des parcours
- L'une des causes d'abandons de parcours est le désengagement des bénéficiaires avec le temps

Recommandations

En amont du partenariat, il pourrait être utile de s'accorder sur le nombre de bénéficiaires que l'auto-école peut former, dans quelle temporalité et avec quelle fréquence d'heures de conduite. Ce type d'accord devant être en cohérence avec les contraintes des bénéficiaires eux-mêmes, les auto-écoles prendraient un engagement de moyen et non de résultat.

Prédéfinir des créneaux réguliers avec le bénéficiaire et l'auto-école très tôt dans l'accompagnement pourrait également favoriser la régularité nécessaire pour des parcours les plus fluides et optimaux possibles. **L'aspect répétitif de cette organisation** (exemple : une séance de conduite hebdomadaire les mardi soir et les vendredis après-midi) faciliterait la planification de la part des bénéficiaires.

Former les équipes aux pratiques et outils des auto-écoles

Constats

- La transparence des auto-écoles quant à la prescription des heures de conduites supplémentaires est parfois remise en question
- Tous les Conseillers Mobilité n'ont pas l'expérience professionnelle nécessaire pour identifier les heures de conduite adaptées au besoin du bénéficiaire des heures de conduites potentiellement abusives (soit par rapport au besoin réel, soit parce que les séances trop espacées créent un besoin)

Recommandations

La première recommandation pourrait amenuiser le risque des séances trop espacées, risquant de freiner l'apprentissage des bénéficiaires. De plus, un besoin de formation interne est sans doute nécessaire : certains conseillers mobilité ne connaissent pas les outils actuels utilisés par les auto-écoles, leur mode de fonctionnement, avantage et limites, etc. Une meilleure connaissance de ce système pourrait leur être utile pour adapter leur accompagnement des bénéficiaires.

Fixer un deadline

Constats

- L'absence d'un cadre définissant la date de fin de l'accompagnement prolonge les parcours

Recommandations

- **Fixer une date butoir pour la fin du parcours, au-delà de laquelle l'accompagnement est interrompu** sauf exception. Une fois communiquée clairement, la date de fin devrait motiver les bénéficiaires à s'organiser en conséquence mais elle devrait aussi les aider à se projeter. Être capable **d'anticiper la fin du parcours pourrait augmenter la motivation des bénéficiaires et par la suite leur engagement dans le parcours**. La durée du parcours, et donc la date butoir, devra être précisée en fonction des contraintes du terrain. Cette date devrait également être communiquée aux auto-écoles.
- Cette recommandation va de pair avec la première formulée sur la définition des

créneaux en début d'accompagnement. Prises ensemble, les deux recommandations convergent vers l'idée de la mise en place d'un rétroplanning détaillé, décidé conjointement avec le bénéficiaire et l'auto-école.

Lever les contraintes organisationnelles en adaptant le format des ateliers collectifs

Constats

- Les ateliers collectifs engendrent des contraintes organisationnelles
- Le niveau d'appréciation des ateliers est variable au sein de l'échantillon interrogé
- Mais une forte majorité de personnes estime que les ateliers collectifs ont joué un rôle dans leur niveau de motivation dans le parcours
- La mobilisation diminue avec le temps

Recommandations

Deux approches différentes sont possibles :

Pour lever la contrainte organisationnelle liée aux ateliers collectifs, il est possible de **rendre obligatoire un seul atelier et les deux autres facultatifs**. Au regard de l'intérêt de la majorité de l'échantillon vis-à-vis de l'atelier « se préparer à l'examen du permis », le plus logique serait de maintenir cet atelier en obligatoire. Il est aussi possible de cibler les ateliers en fonction des besoins des bénéficiaires : soit via le test mobilité par exemple, ou en laissant le bénéficiaire choisir (un ou deux ateliers obligatoires sur trois). Le fait de limiter le nombre d'ateliers collectifs pourrait réduire les opportunités d'interaction sociale. Maintenir les autres ateliers en facultatif devrait permettre à ceux qui en ont besoin, d'avoir des opportunités d'interaction et d'échanges.

Une autre solution serait au contraire d'imposer ces ateliers, dans une durée limitée elle-même imposée, le plus tôt possible dans le parcours, tant que les personnes sont les plus facilement mobilisables. Le Permis Mobilité ne fonctionnant pas en « promotions » mais accompagnant les bénéficiaires au fil de l'eau, ceci peut cependant compliquer la tâche.

Dans les deux cas, l'acceptation **des absences justifiées** (par un emploi ou une formation par exemple) devra être discutée en équipe pour identifier quelle flexibilité s'accorder face aux contraintes des personnes.

Encourager les interactions sociales en atelier

Constats

- Les interactions entre bénéficiaires sont dominées par des échanges cordiaux
- Mais des relations d'amitié apparaissent et jouent un rôle dans la motivation des bénéficiaires

Recommandations

Si la création de lien social est un impact prioritaire de l'association, la conception des ateliers collectifs peut être revisitée. Concevoir les ateliers collectifs de façon à augmenter les opportunités d'interactions pourrait amorcer des relations amicales. Différentes techniques et idées peuvent être envisagées : il est possible de proposer des activités de groupes, de démarrer par un tour de table ou un « brise-glace » ; de planifier une pause pour permettre des échanges spontanés, d'organiser un déjeuner, etc.

Réinterroger les charges de travail

Constats

- Les Conseillers Mobilités sont parfois surchargés, d'autant plus que plusieurs travaillent sur plusieurs dispositifs en parallèle.
- Les contacts avec les auto-écoles partenaires sont chronophages mais restent indispensables pour un bon fonctionnement du programme.
- Accompagner de près chacun des bénéficiaires dans le but de les motiver et les maintenir engagés dans le programme prend du temps.

Recommandations

Ces observations soulèvent la question du nombre de bénéficiaires qui devraient être pris en charge par Conseiller Mobilité. Recruter davantage de Conseillers Mobilité est une solution envisagée par certains : « *Il faudrait un temps plein par territoire* ». L'autre façon d'alléger la charge de travail et d'assurer sa qualité serait d'établir des critères plus strictes d'acceptation des différentes parties prenantes dans le projet, qu'il s'agisse des auto-écoles ou des bénéficiaires. Au-delà de l'aspect financier évident ici, ce type de décision dépend aussi et beaucoup de la vision sociale portée par le projet.

Renforcer la communication avec les partenaires

Constats

- Le manque de précision occasionnel dans la communication de certaines informations concernant le dispositif par certains prescripteurs
- Des difficultés de communication avec certaines auto-écoles

Recommandations

- **Contacter régulièrement les prescripteurs** pour mettre à jour ou rappeler les éléments clefs du dispositif et maintenir une relation de confiance. Des outils de communication prêts à l'emploi pourraient faciliter ce type de travail : si une seule personne « référente » a l'habitude de communiquer avec Wimoov, mais que ses collègues interviennent également dans le travail de prescription sans avoir échangé directement avec Wimoov, le message porté par l'association et le périmètre du dispositif peut être transformé. Les outils de communication écrits standardisés complètent bien la communication orale directe pour s'assurer du passage de certains messages clés.
- **Organiser des réunions régulièrement avec les auto-écoles** pour échanger sur la situation de chaque bénéficiaire et s'assurer de son progrès. Indirectement, cette réunion motivera les auto-écoles à faire avancer le travail et à faire remonter une difficulté au plus tôt.

Cette recommandation est à mettre en lien avec certaines précédentes : rétroplanning, formation des équipes, charge de travail, etc. Pour que tout ce travail soit possible, il est en effet primordial de libérer le temps nécessaire aux conseillers mobilité et/ou recruter des ressources humaines supplémentaires.

Explorer la piste des auto-écoles mobiles en ligne

Constat

- Difficultés à recruter des auto-écoles dans certains départements.
- Les auto-écoles partenaires sont surchargées

Recommandation

Explorer la possibilité de mettre en place des partenariats supplémentaires avec des auto-écoles mobiles et en ligne. Ces auto-écoles sont accréditées et permettent la réservation d'heures de conduite en ligne avec de nombreux points de rendez-vous possibles.

Orientation des publics et difficultés de recrutement

les structures prescriptrices ont la charge de cibler les profils attendus (à partir des critères de sélection présentés par Wimoov) parmi les personnes qu'elles accompagnent de manière plus globale dans leur parcours d'insertion, et d'orienter les candidats vers le dispositif Permis Mobilité. Or le cadrage et le suivi de l'étude ont révélé que les prescripteurs ont parfois peu de candidatures. Cela interroge sur la transmission des éléments de communication à la personne « référente » mais aussi à ses collègues. Certaines restrictions dans les critères de sélection (notamment le principe de QPV) ont été difficilement compris par certaines structures qui considèrent avoir des bénéficiaires avec un projet lié à l'obtention du permis, des difficultés sociales et financières, etc.

Recommandations méthodologiques

Outil de reporting

Constats

- Une base de données avec de très nombreuses variables plus ou moins exploitées
- Un taux de retour faible pour plusieurs variables clefs
- Une base de donnée complétée tantôt par les Conseillers Mobilité tantôt par les bénéficiaires eux-mêmes

Recommandations

- Limiter la base de données aux variables clefs les plus importantes pour éviter un temps de remplissage conséquent. Un nombre de variables limité permettra de faciliter la

remontée de donnée et augmenter le taux de retour.

- Si le nombre de données collectées est « imposé » par des facteurs externes (demandes de certains partenaires, besoins pour l'accompagnement de telle activité, etc.), un branchement conditionnel des indicateurs pourrait être utile (faire apparaître un indicateur que si une condition préalable est respectée). La démarche prend un peu de temps à être conceptualisée et nécessite un outil adapté, mais l'avantage est que la personne qui remplit les informations peut ne voir apparaître que les indicateurs nécessaires en fonction de critères pré-définis.
- Il existe de nombreuses données manquantes dans la base de données qui gênent les interprétations. L'absence d'information (case vide) peut s'expliquer soit par sa non-disponibilité soit par sa non pertinence, elles doivent donc être évitées au maximum. Faire la distinction entre des valeurs « NA » (Non Applicable) et des valeurs « ND » (Non Disponible) faciliterait fortement l'exploitation des données.
- Une même partie prenante, de préférence les Conseillers Mobilité, devrait prendre en charge le remplissage de la base de données pour garantir une compréhension uniforme des variables, ou minimalement valider les données telles qu'elles sont transmises.
- S'assurer de la remontée des variables clefs. Dans le cadre de l'évaluation d'un dispositif comme le Permis Mobilité, les variables clefs sont de deux sortes : des variables jugées prioritaires (comme les informations de caractérisation, l'obtention du permis, etc. dans le cas de la présente étude) et des variables de périmètre (qui fait partie du dispositif, depuis quand, dans quelle antenne etc.). Par exemple l'intégration ou non dans le parcours après le test mobilité, et l'obtention du permis devraient être mesurées systématiquement pour le dispositif Permis Mobilité.
- De plus, ces variables doivent être priorisés en matière de type de mesure et de remontée de données : elles doivent obligatoirement distinguer les NA des ND (cf. point précédent)

et elles doivent être fermées et non ouvertes de sorte à faciliter l'exploration.

- Il est important de noter que ces recommandations imposent une charge de travail supplémentaire du côté des personnes responsables de la collecte. Il apparaît donc essentiel de co-construire autant que possible le système de collecte et les choix d'indicateurs pour prendre les décisions les plus pertinentes possibles. De plus, au regard de l'outil « Win » utilisé par Wimoov, de l'ensemble des données collectées, très nombreuses et très précieuses, qui ont visiblement déjà fait l'objet de nombreuses heures de travail, il apparaît préférable de désigner un poste de travail incluant la gestion de cet outil et de la base de données : « penser » l'outil (voir en chercher un autre), identifier les branchements à faire, recréer les indicateurs, tenir comptes des contraintes et besoins des uns et des autres est une tâche à part entière à ne pas négliger.

Collecte de données

Constats

- Un faible taux de bénéficiaires répondant
- Un faible taux d'auto-écoles répondant

Recommandations

- Dans la perspective de pérenniser la mesure d'impact, intégrer automatiquement le remplissage du questionnaire à la fin de chaque parcours quand cela est possible.
- Faire remplir le questionnaire aux auto-écoles pendant une des réunions d'échange régulières comme proposée dans les recommandations stratégiques.

Annexes

Code Analyse	Description	Test	Significativité
A1	Analyse du lien entre la facilité des déplacements professionnels et le lieu de logement	ANOVA	p>.05
A2	Analyse du lien entre la facilité des déplacements personnels et le lieu de logement	ANOVA	p>.05
A3	Analyse du lien entre la perception liée aux déplacements et le temps total passé dans les transports pendant une journée type	KHI 2	p>.05
A4	Analyse du lien entre la perception des TC et le fait de les utiliser	KHI 2	p<.05
A5	Analyse du lien entre les difficultés d'utilisation des transports en commun et la fréquence d'utilisation	KHI 2	p>.05
A6	Analyse du lien entre la meilleure gestion du stress et l'attribution de l'obtention du permis au PM	Régression linéaire	p<.05
A7	Analyse du lien entre le niveau de motivation et l'attribution de l'obtention du permis au PM	KHI 2	p<.05
A8	Analyse du lien entre le niveau de motivation induit par l'effet du groupe et l'attribution de l'obtention du permis au PM	Régression linéaire	p=.055
A9	Comparaison entre le taux d'obtention du permis des bénéficiaires et non bénéficiaires du Permis mobilité	Test t pour échantillon indépendant	p<.05
A10	Comparaison entre le taux de réussite au code des bénéficiaires et non bénéficiaires du Permis mobilité	Mann Whitney U	p>.05
A11	Analyse du lien entre la nature des rencontres et l'attribution des ateliers collectifs à un meilleur niveau de motivation	Régression logistique	p>.05
A12	Analyse du lien entre la nature des rencontres et l'évolution du niveau motivation au cours du PM	Régression logistique	p>.05
A13	Analyse du lien entre le sentiment de sécurité et l'évolution du niveau de motivation au cours du PM	Régression logistique	p>.05
A14	Analyse du lien entre la perception du soutien et l'évolution du niveau de motivation au cours du PM	Régression logistique	p>.05
A15	Analyse du lien entre le sentiment de soutien et l'attribution de l'obtention du permis au PM	Régression linéaire	p>.05