

## Présentation du personnel et des usagers type de la plateforme



**Sarah, 35 ans,**  
est une agente d'accueil  
souriante et à l'écoute des  
usagers.

Elle est la porte d'entrée sur la plateforme mobilité emploi. Son rôle est incontournable, car elle s'occupe des premiers contacts avec les partenaires concernant la création de compte. Elle est une passerelle pour les usagers en répondant à leurs questions sur le rôle de la plateforme, en les accompagnant dans leurs démarches d'inscriptions (premier rendez-vous, contrat, cours et ateliers). Elle écoute, analyse et oriente le public vers les conseillers mobilités. Du premier niveau d'information à la réussite du projet mobilité, Sarah est un fil rouge.



**Hyppolite, 42 ans**  
**Conseiller mobilité**

Sera à l'écoute de l'utilisateur .

**Il échangera sur les représentations et les freins à la mobilité. Compétent sur les questions du code de la route et de la sécurité routière . Il s'intéresse aussi aux modes de déplacements "doux" et alternatifs à la voiture. Il devra parfois**

**recentrer sur des objectifs plus réalistes.**

**Il proposera des pistes de progressions à explorer avec l'accord de l'utilisateur.**



**Ilan , 50 ans**  
**réfugié**

est Père de famille . La France  
lui a accordé le statut de réfugié  
en janvier 2020.

Maintenant que la pandémie  
semble être derrière nous,  
il cherche à passer son permis de  
conduire. Il rencontre des  
difficultés avec la langue  
française.

Avec la plateforme et ses  
partenaires, il s'approprie les  
codes, une méthodologie et un  
vocabulaire.



**Inès , Mère au foyer**  
**45 ans**

Cette mère de famille aimerait  
travailler dans le service à la  
personne . Elle veut être plus  
indépendante dans son  
utilisation de l'outil numérique .  
Afin de préparer ses déplacements  
seule sans l'aide de ses enfants. Avec  
la plateforme et ses partenaires,  
elle acquiert une autonomie  
dans ses déplacements avec  
les ateliers mobilités numériques.

## Présentation du personnel et des usagers type de la plateforme



**Solène ,  
Educatrice,  
25 ans**

Très en colère contre le code , en cinq cours à la plateforme elle a modifié ses représentations et a proposé des réponses plus cohérentes .  
La plateforme l'a ensuite accompagnée jusqu'à l'auto-école "Mob and Go".



**Isabelle ,  
Femme de ménage,  
58 ans**

Elle a des difficultés pour se repérer dans l'espace et se perd régulièrement.  
Afin d'optimiser ses temps de déplacements et se rassurer sur ses prochaines missions, elle a suivi les stages d'orientation et itinéraire de la plateforme  
Son problème d'orientation ne sera plus un frein à l'embauche .



**Kylian , 22 ans  
projet pâtissier**

Il cherche à apprendre à faire du vélo, car les transports en commun ne sont pas adaptés à ses horaires.  
Il a choisi cette solution économique et écologique pour accéder rapidement à plus de mobilité.  
Il a suivi les ateliers gestion du stress, apprentissage du vélo et mobilité urbaine à la plateforme.