



Mesure d'Impact Social

Rapport 2024



Mon
COPILOTE

LES IMPACTS DE MON COPILOTE



Début de
l'aventure à
Nantes en
novembre 2022

Les utilisateurs testent et
ils recommencent !



100%

Des utilisateurs
veulent refaire appel à
Mon Copilote.

Car ils sont satisfaits des
accompagnements à

9,2/10

Les utilisateurs sont plus
confiants dans les transports
en commun, jusqu'à les
prendre seul.



Interview de Pauline
page 18.



Une solution complémentaire à
Proxitan pour **désengorger** le
service.



Les utilisateurs s'ouvrent à plus
de rendez-vous et à de nouvelles
activités grâce à Mon Copilote.



Ils recommandent le service à

★ 9,3/10 ★



● ● Mon Copilote en quelques mots

- A propos
- Comment ça marche ?
- Nos chiffres clés en 2024

● ● La méthode d'analyse

- Des objectifs définis en amont
- Du qualitatif au quantitatif
- Des remises en question ?
- Qui sont-ils ?

● ● Les résultats obtenus

- Améliorer sa mobilité
- Gagner en autonomie
- Avoir un meilleur impact personnel
- Les résultats du questionnaire de satisfaction

● ● Conclusions

- Conclusions
- Des pistes de réflexion
- Merci !



Mon
COPILOTE

MON COPILOTE EN QUELQUES MOTS



- A propos de Mon Copilote
- Comment ça marche ?
- Nos chiffres clés en 2024

A PROPOS DE MON COPILOTE



LE BESOIN SOCIAL

Les personnes en situation de handicap et les seniors rencontrent des difficultés de mobilité à la fois physique, psychologique et matérielle. 44% des plus de 75 ans déclarent une gêne pour se déplacer, et chaque jour 19% des personnes handicapées ne se déplacent pas*. Ces difficultés engendrent un isolement social.

NOTRE VISION

Nous nous engageons pour une société où les personnes handicapées ou âgées peuvent se déplacer sans contrainte et selon leurs envies

NOTRE MISSION

Proposer un service de mobilité inclusif aux personnes handicapées et âgées grâce à notre communauté de copilotes accompagnateurs.

NOS ACTIVITÉS

Gérer les demandes d'accompagnement des personnes handicapées et âgées via une plateforme web et téléphonique
Développer et animer une communauté de copilotes accompagnateurs de confiance et les sensibiliser au handicap

NOTRE PROMESSE

Gagner en indépendance avec la garantie d'un trajet simple et fiable

NOS VALEURS

Adaptabilité, en considérant le besoin de chacun
Bienveillance, en étant à l'écoute de nos utilisateurs
Confiance, en veillant à la sérénité de vos trajets



Mon
COPILOTE

* Enquête sur la mobilité des Personnes à Mobilité Réduite et en situation de handicap N° 5 Mars 2016 de l'Omnibus et Laboratoire de la mobilité inclusive, Etude « La mobilité des seniors en France », 2014

COMMENT ÇA MARCHE ?



PILOTE

Une personne freinée dans sa mobilité souhaite être accompagnée sur ses trajets



**Mon
COPILOTE**

Elles entrent en relation pour partager leur trajet



COPILOTE

Un accompagnateur est disponible pour effectuer ce trajet



Rendez-vous sur notre site ou
par téléphone

MON-COPILOTE.COM
07 67 01 80 55

Les trajets sont réalisés via tous types de transport :
A pied, en transport en commun ou en voiture



Découvrez le service Mon Copilote à travers
l'accompagnement de Jacques par Nicole



NOS CHIFFRES CLÉS EN 2024



Mon Copilote au global



5 200 utilisateurs



23 000 trajets réalisés depuis le lancement



98,6% des utilisateurs satisfaits (3600 avis)

Mon Copilote à Nantes



02/11/2022 lancement du service à Nantes



350 utilisateurs



3 000 trajets réalisés



Mon
COPILOTE

LA MÉTHODE D'ANALYSE



- Des objectifs définis en amont
- Du qualitatif au quantitatif
- Des remises en question ?
- Qui sont-ils ?

DES OBJECTIFS DÉFINIS EN AMONT



Après deux mesures d'impact réalisées en 2019 et 2020, nous poursuivons avec notre troisième mesure d'impact. Le service a beaucoup évolué depuis 2020 en se concentrant sur de l'accompagnement en transport en commun par des copilotes accompagnateurs rémunérés. Afin de prendre en compte ces évolutions, nous avons fait évoluer notre question évaluative.



3 OBJECTIFS POUR CETTE MESURE D'IMPACT SOCIAL POUR NOS PILOTES A MOBILITE REDUITE

- Mesurer l'impact du service sur les pilotes à mobilité réduite nantais
- Obtenir des retours sur le service pour l'améliorer
- Mettre en valeur l'autonomie ou l'aisance gagnée dans les transports en commun



LA QUESTION ÉVALUATIVE GUIDANT NOTRE MESURE

Dans quelle mesure Mon Copilote améliore la mobilité des personnes en situation de handicap et en quoi est-il complémentaire par rapport aux solutions existantes ?



LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

En plus de mesurer notre impact, il est important pour nous de nous assurer que les utilisateurs sont satisfaits du service. Nous avons donc profiter de l'occasion pour réaliser également un questionnaire de satisfaction. Toute personne ayant réalisé au moins 1 trajet à Nantes a été sélectionnée pour répondre à ce questionnaire. **110 personnes ont répondu au questionnaire de satisfaction.** L'analyse de ces résultats se trouve à la fin de ce rapport.

DU QUALITATIF AU QUANTITATIF



Afin de réaliser notre mesure d'impact social, nous avons appliqué la même méthode que lors de nos précédentes mesures en allant du qualitatif au quantitatif.

ÉTAPE 1 : DU QUALITATIF POUR COMPRENDRE NOTRE IMPACT



Cette étape est réalisée via des entretiens téléphoniques afin de comprendre notre impact et affiner nos questions évaluatives. Nous ciblons 1 personne par profil type.

- 4 pilotes à mobilité réduite interrogés

ÉTAPE 2 : DU QUANTITATIF POUR MESURER NOTRE IMPACT



Cette étape est réalisée via un questionnaire réalisé par téléphone ou directement en ligne. Afin de s'assurer de la pertinence des réponses, les utilisateurs interrogés devaient respecter les conditions suivantes :

- Inscrit à Nantes
- Au moins 3 trajets réalisés pour les questions sur la mesure d'impact social

77 personnes répondaient à ces critères et ont donc été ciblées. Parmi elles, **55 personnes ont répondu.**

Afin d'avoir les réponses les plus sincères possibles de la part de nos utilisateurs, nous avons fait appel une personne extérieure à l'équipe qui n'avait jamais échangé avec aucun utilisateur. C'est **Lola**, recrutée en stage, qui s'est chargée de réaliser ces questionnaires quantitatifs

ÉTAPE 3 : ANALYSE DES RÉSULTATS

Avec l'aide de Lola, nous avons ensuite rédigé ce rapport après avoir analysé les résultats sur les thématiques de mobilité, d'autonomie et d'impact personnel.

DES REMISES EN QUESTION ?



Pour cette troisième mesure d'impact social, nous avons relevé les biais potentiels à prendre en compte dans l'analyse des résultats :



Un léger biais relationnel lors de la réponse par téléphone avec l'interviewer. En effet, une personne a été recrutée spécifiquement afin que les personnes interrogées ne se modèrent pas dans leurs paroles car elles connaissent bien les membres de l'équipe Mon Copilote. Mais pour certains, il est difficile de s'exprimer avec une personne avec qui ils échangent pour la première fois.



Pour certains pilotes ayant un handicap mental, il n'était pas possible de leur poser les questions. Nous avons dû les poser à leur aidant, ou une personne de leur foyer ou autre.



Le nombre de réponses inférieur à 100.



QUI SONT-ILS ?



55

PILOTES À MOBILITÉ RÉDUITE



51 ans
D'âge moyen
(21 à 89 ans)

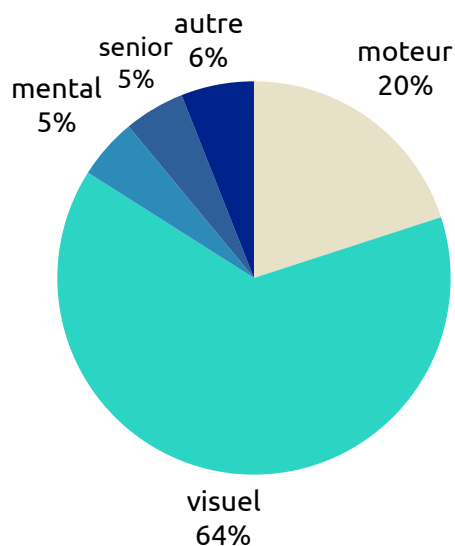


15 mois
Durée moyenne d'inscription (le service existe depuis 20 mois)

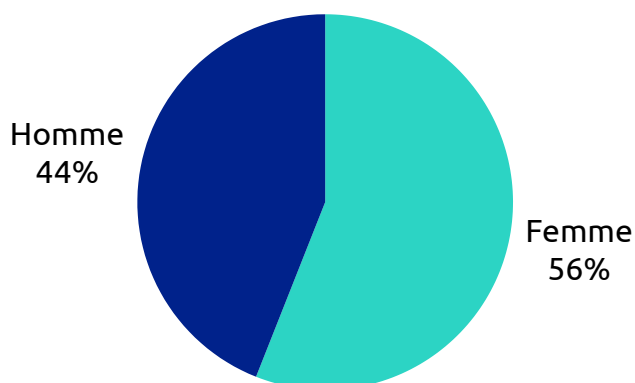


34 trajets
Nombre moyen de trajets (entre 3 et 278)

Type de handicap des personnes interrogées



Répartition homme/femme



QUI SONT-ILS ?



Les profils type des bénéficiaires

Frédéric, 38 ans, inscrit depuis le 10/2022, 278 trajets.

Les bénéficiaires se rendant à des activités ou des RDV ponctuels, ...

Comme en atteste les motifs de ses trajets, Frédéric aime beaucoup sortir. C'est la personne ayant réalisé le plus de trajets à Nantes. Il fait appel à Mon Copilote notamment pour se rendre à APF France Handicap, aller à des sorties (bars, médiathèques, restaurant, ...) ou se rendre à des RDV ponctuels.

Thelma, 25 ans, inscrite depuis le 10/2023, 134 trajets.

Les bénéficiaires se rendant au travail

Thelma travaille au Café Joyeux et fait appel à Mon Copilote pour se rendre à son travail. Elle est en plein apprentissage de ces trajets et espère pouvoir les faire seule par la suite.

Bedri, 48 ans, inscrit depuis le 07/2023, 91 trajets.

Les bénéficiaires se rendant à des RDV médicaux

Bedri est arrivé à Nantes récemment. Parlant encore difficilement français, il communique beaucoup avec ses accompagnateurs par des outils de traduction. Il fait appel à Mon Copilote pour ses RDV chez le kiné qu'il a chaque semaine.

Marius, 23 ans, inscrit depuis le 03/2023, 79 trajets.

Les bénéficiaires se rendant dans leur établissement d'accueil

Marius pratique le baskin (basket où les équipes comprennent à la fois des personnes valides et des personnes avec handicap) et la boccia (sport de boules proche de la pétanque). Il fait appel à Mon Copilote pour se rendre ou rentrer de son établissement d'accueil.

Corto, 22 ans, inscrit depuis le 01/2024, 30 trajets.

Les bénéficiaires se rendant en stage

Corto est décrit comme très sympathique et surtout très drôle par ses accompagnateurs. Il fait appel à Mon Copilote de manière régulière pour ses stages durant généralement 3 semaines.



Mon
COPILOTE

LES RÉSULTATS OBTENUS





- Améliorer sa mobilité
- Gagner en autonomie
- Avoir un meilleur impact personnel avec Mon Copilote
- Les résultats du questionnaire de satisfaction

LES RÉSULTATS OBTENUS



Améliorer sa mobilité avec Mon Copilote

Une solution de mobilité complémentaire

- | | |
|---|--|
|  Avantages de Mon Copilote <ul style="list-style-type: none">• Facilité de réservation, flexibilité et disponibilité : possibilité d'organiser un trajet à la dernière minute• Rencontre, échange agréable avec les accompagnateurs qui ont une présence rassurante• Travail d'autonomie : repérage d'itinéraires, gain en assurance grâce à un suivi personnalisé adapté aux besoins de chacun.• Gratuité du service comparé à un taxi• Trajets plus rapides par rapport à Proxitan (car court en transport et pas de groupage) |  Inconvénients de Mon Copilote <ul style="list-style-type: none">• Utilisation des transports en commun par rapport à un véhicule : moins de confort en cas d'intempéries ou de froid, nécessité de marcher sur une distance +/- longue• Horaires et jours limités par rapport à une solution comme Proxitan (dimanche, jours fériés, arrêt du service à 22h) |
|---|--|



Pistes d'améliorations

- Augmenter l'amplitude horaire des trajets et pouvoir en réaliser le dimanche et les jours fériés



Verbatims

«*Mon Copilote est un service gratuit qui permet de travailler l'autonomie de la personne en situation de handicap dans les transports en commun. Il m'aide à découvrir d'autres personnes de l'extérieur et c'est facile au niveau de la réservation par rapport à Proxitan.*»

LES RÉSULTATS OBTENUS



Améliorer sa mobilité avec Mon Copilote

Une solution de mobilité sereine et sécuritaire



Nos pilotes se sentent majoritairement très sereins et en sécurité lors de leurs trajets avec Mon Copilote.

Cependant, l'utilisation des transports en commun reste une source d'appréhension pour certaines personnes accompagnées.

Une solution de mobilité permettant de réaliser plus de trajets

27 personnes ont réalisé de nouvelles activités de loisirs grâce à Mon Copilote

21 personnes ont pris de nouveaux rendez-vous médicaux grâce à Mon Copilote

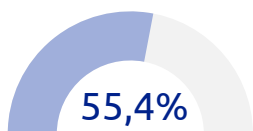
Une solution de mobilité à moindre coût



1 personne sur 10

aurait utilisé un taxi si elle n'avait pas utilisé le service Mon Copilote

Une solution de mobilité qui soulage le réseau de TPMR Proxitan



auraient utilisé Proxitan s'ils n'avaient pas utilisé le service Mon Copilote

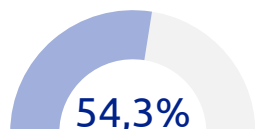
LES RÉSULTATS OBTENUS



Gagner en autonomie avec Mon Copilote



Une solution de mobilité permettant de gagner en autonomie dans les transports



ont le sentiment de progresser dans l'utilisation des transports en commun depuis leurs trajets avec Mon Copilote

Progrès avérés grâce à Mon Copilote :

- Repérer des itinéraires inconnus : connaissance des arrêts, des lignes, ...
- Apprentissage du fonctionnement des transports : savoir quand demander l'arrêt, sur quel bouton appuyer, ...
- Gagner en assurance, en confiance et en sérénité en pratiquant et en étant accompagné plusieurs fois

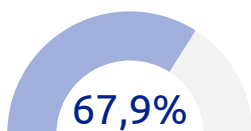
Situations impactant la progression :

- Pas le but recherché pour certaines personnes, qui font appel à Mon Copilote pour des situations ponctuelles : trajets occasionnels, travaux, ...
- Handicap qui s'accroît ou vieillissement

Freins à l'autonomie dans les transports :

- Handicap trop important ne permettant pas de prendre les transports seul
- Insécurité et peur dans les transports en commun
- Inaccessibilité de certains lieux
- Gestion trop compliquée des points de correspondance

Une solution de mobilité permettant d'être moins dépendant de ses proches



ont le sentiment que Mon Copilote leur permet d'être moins dépendant de leur entourage

Conclusions

La plupart des personnes réussissent à progresser dans les transports en commun avec Mon Copilote. Certains deviennent ainsi autonomes sur leurs trajets après plusieurs accompagnements. Néanmoins, cette autonomie n'est pas toujours possible en fonction du handicap de la personne, de ses craintes ou d'autres causes extérieures.

LES RÉSULTATS OBTENUS



Gagner en autonomie avec Mon Copilote

L'exemple de Pauline

Pauline a 32 ans, elle vit dans un coliving avec 9 autres colocataires ayant ou non un handicap. Elle a une trisomie 21 et a fait appel à Mon Copilote pour être accompagnée sur les trajets entre son domicile et son travail. Pauline a réalisé 77 trajets.



Témoignage de Marie-Hélène, maman de Pauline :



Avant Mon Copilote, Pauline se rendait seule à son précédent travail au restaurant Le Reflet. Elle a changé d'emploi pour une agence immobilière et ne connaissait pas ce nouveau trajet. Elle avait également peur suite à quelques incivilités vues dans les transports en commun et ne voulait plus du tout les prendre. Elle a fait une demande à Proxitan mais il n'y avait pas de place aux heures souhaitées et Pauline ne pouvait pas se permettre d'arriver en décalé.

Les accompagnements avec Mon Copilote se sont très bien passés. Pauline en est ravie, ça l'a beaucoup rassuré et nous a également rassuré nous ses parents. Nous habitons à la campagne donc nous prenons très peu les transports, Mon Copilote a été une vraie aide.

Pauline a eu des accompagnements surtout entre mars et mai. Du jour au lendemain, elle s'est sentie capable de faire les trajets seule car elle connaissait bien le parcours et avait suffisamment confiance en elle.

Mon Copilote est une bonne expérience que nous sommes prêts à renouveler pour apprendre de nouveaux trajets à Pauline, pour aller à une activité les week-ends par exemple.

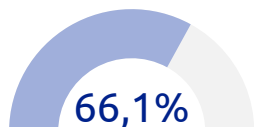


LES RÉSULTATS OBTENUS



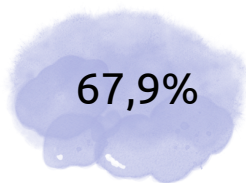
Avoir un meilleur impact personnel

Une solution de mobilité permettant d'avoir un meilleur impact personnel



66,1% ont le sentiment d'avoir un impact positif en utilisant le service Mon Copilote

Un meilleur impact environnemental avec Mon Copilote



67,9% auraient utilisé une solution plus polluante s'ils n'avaient pas utilisé le service Mon Copilote (taxi, voiture...)

Plus de **1/5** personne dit ressentir un impact positif sur l'environnement en réalisant des trajets avec Mon Copilote

Autres impacts personnels ressentis :

- Impact humain : créer des liens, de nouveaux échanges, apprentissage réciproque
- Sensibiliser au handicap mais également donner une autre image des personnes handicapées, qui peuvent sortir comme tout le monde
- Désengorger Proxitan et laisser le service aux personnes ne pouvant pas du tout prendre les transports
- Libérer son entourage et ne pas lui être redevable
- Générer du travail pour des jeunes notamment



Conclusion

Une majorité de personnes se sent utile à la société en utilisant le service Mon Copilote, notamment pour l'aspect environnemental.

LES RÉSULTATS OBTENUS



Des utilisateurs satisfaits du service



Êtes-vous satisfait de vos accompagnements avec Mon Copilote ?

9.2/10

Dans quelle mesure trouvez vous cela simple d'organiser un trajet avec Mon Copilote ?
(choix des horaires, du jour, du point de départ et d'arrivée)

9/10

De manière générale, êtes-vous satisfait de la centrale téléphonique de Mon Copilote ?

9.1/10

Si vous avez une question sur le service Mon Copilote, avez-vous facilement la réponse ?

9/10

Que pensez-vous de la réactivité de l'équipe Mon Copilote en cas de problème sur un trajet ?

8.6/10

A quel point recommanderiez vous le service Mon Copilote à une personne de votre entourage ?

9.3/10

Pensez-vous faire appel à Mon Copilote pour de nouvelles demandes ?

Oui

100%



Mon
COPILOTE

Conclusions



- Conclusions
- Des pistes de réflexion
- Merci !

Conclusions



Dans quelle mesure Mon Copilote améliore la mobilité des personnes en situation de handicap et en quoi est-il complémentaire par rapport aux solutions existantes ?



Une plus grande mobilité, avec un service complémentaire aux solutions existantes

- Plus de trajets possibles : les utilisateurs réalisent des déplacements qu'ils n'auraient pas fait sans Mon Copilote.
- Un service complémentaire :
 - Apprécié pour sa facilité de réservation et sa disponibilité, en comparaison au service Proxitan également apprécié mais très saturé.
 - Grâce aux rencontres et échanges avec les accompagnateurs. Le temps de discussion, avec un accompagnateur dédié à chaque trajet, est très apprécié.
- Un sentiment de sérénité et de sécurité apporté par les accompagnateurs, pour des utilisateurs ayant parfois peur de prendre les transports en commun seuls (foule, sentiment d'insécurité, ...)



Une meilleure autonomie

- Une progression importante dans l'utilisation des transports en commun grâce à :
 - L'apprentissage du fonctionnement des transports : pass transport, demander l'arrêt
 - Le repérage des itinéraires en découvrant les lignes et arrêts
 - Le gain de confiance et d'assurance grâce à la pratique régulière
- Plus d'autonomie : certains utilisateurs deviennent autonomes sur leurs trajets après plusieurs accompagnements. L'acquisition de cette autonomie n'est cependant pas toujours possible et dépend du profil de chacun (handicap trop important, vieillissement, inaccessibilité de certains lieux, correspondances trop complexes à gérer, ...)



Un meilleur impact personnel

- Les utilisateurs sont très nombreux à avoir le sentiment d'avoir un impact positif :
 - Le désengagement de Proxitan, en laissant le service aux personnes ne pouvant prendre les transports
 - Un impact écologique, en prenant les transports en commun : moins de pollution, ...
 - La sensibilisation au handicap, à la fois des accompagnateurs et des autres usagers en prenant les transports en commun comme tout le monde
 - La création de travail pour les jeunes, qui réalisent les accompagnements

Conclusions



Des utilisateurs satisfaits qui recommandent le service

- De manière globale, les utilisateurs sont très satisfaits de tous les aspects du service : réservation, échange avec l'équipe Mon Copilote, accompagnements. Ils recommandent le service à hauteur de **9.3/10** et **100%** souhaitent refaire appel à Mon Copilote pour de futures demandes.



Retours d'utilisateurs



- Sur la centrale téléphonique
 - *"Anais est très agréable, réactive et facilitante dans l'utilisation du service. Très bon contact."*
 - *"Personnes gentilles qui rappellent toujours même si on laisse pas de message, ont toujours une solution à me proposer."*
 - *"Toujours une réponse, et une prise en compte de mes remarques."*



- Sur les copilotes accompagnateurs
 - *"Personnes ponctuelles, communiquent bien, très sympas et à l'écoute, essayaient de comprendre le handicap et de s'adapter, ouverts à la discussion, empathique, maîtrisent les trajets."*
 - *"Me guident très bien malgré les obstacles supplémentaires que peuvent engendrer les travaux et les déviations de bus."*
 - *"Dans les bus pour composer il faut aller à l'avant donc ils valident pour moi, me libèrent de la place pour mon fauteuil. Je me sens protégée car ils ont de l'expérience dans le handicap."*
 - *"Ils me parlent beaucoup et me disent quand il faut appuyer pour s'arrêter, pour que je devienne autonome."*

Des pistes de réflexion



Réflexion sur les paramètres d'utilisation du service

- De nombreux utilisateurs souhaiteraient que le service soit disponible de manière plus élargie :
 - Durée des trajets jusqu'à 1h30
 - Trajets possibles les dimanches et jours fériés
 - Délai de réservation jusqu'à quelques heures avant le trajet
 - Possibilité de réserver des trajets réguliers sur de plus longues périodes



Ces paramètres ont été définis avec Nantes Métropole. Nous notons de transmettre ces retours mais n'avons pas la main pour les modifier.



Des motifs de satisfaction à conserver

- Dans sa globalité, cette mesure d'impact social nous apporte beaucoup de motifs de satisfaction : Mon Copilote a des impacts avérés sur les utilisateurs, qui sont satisfaits d'utiliser le service. Pour autant, nous devons ne pas nous reposer sur nos lauriers et veiller, malgré un service se développant, à maintenir les points suivants :
 - Qualité de service globale
 - Qualité des accompagnateurs
 - Bonne relation avec l'équipe Mon Copilote
 - Flexibilité du service
 - Adaptation aux caractéristiques de chaque personne



Pour cela, nous avons prévu de réaliser régulièrement des questionnaires de satisfaction pour surveiller l'évolution de ces notes. De plus, nous avons mis en place une démarche qualité que nous comptons poursuivre et améliorer pour un service toujours meilleur.



Merci !



Un grand merci à tous les acteurs qui nous ont aidés à réaliser cette mesure d'impact social :

- A **Lola**, recrutée en stage pour réaliser les sondages auprès de nos utilisateurs. Merci pour ta patience, ta persévérance et ton professionnalisme dans les missions qui t'ont été confiées.
- A **l'équipe Mon Copilote**, pour ses retours qui nous ont permis d'améliorer le sondage.
- A **tous les utilisateurs** qui ont répondu aux sondages. Vos retours sont très importants pour nous dans le but de toujours améliorer le service.
- A **Marie-Hélène**, maman de Pauline pour son témoignage nous ayant permis de faire un focus sur l'exemple de sa fille devenue autonome sur son trajet pour se rendre au travail.





Mon
COPILOTE



Nous sommes à votre écoute :



07 67 01 80 55



contact@mon-copilote.com



www.mon-copilote.com