

Union Nationale des PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES



Journée d'échanges

« Penser les services de proximité autrement »

Cavan - 12 mai 2011

- **Lieu d'accueil physique, ouvert à tous et à l'écoute des habitants** qui vise à apporter une **offre complémentaire** en terme de services
- **Gouvernance partagée** entre les opérateurs de services publics, les collectivités/Etat et les entreprises délégataires de missions de services publics

Objectifs poursuivis

- ➔ **Servir** : faciliter l'accès aux services publics à des personnes qui éprouvent des difficultés à les utiliser
- ➔ **Accompagner** : créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour favoriser l'insertion professionnelle des salariés et les accompagner vers l'emploi durable.

1995 : création du premier PIMMS à Lyon ...

2011 : 42 PIMMS, de nombreux projets...

Des entreprises de services publics et les pouvoirs publics se réunissent

Les fondateurs :



GDF SUEZ

Keolis



Entreprises nationales :



Pouvoirs publics :



autour de 4 principes

Proximité

Facilitateur
au cœur d'un bassin
de vie

Médiation

Une tierce personne

Partenariat

Entreprises
Etat-collectivités
Habitants

Professionalisme

Retours d'intérêts
Pratique d'entreprises
Évaluation

- **Information et aides aux démarches**

Explication, accompagnement, mise en relation, autonomisation, écrivain public...

- **Médiation** Délais, échéanciers, pénalités...

- **Point pratique**

Espace public numérique, tél-fax, vente de produits...

- **Acteur local** Contribution à la vie locale

- **Médiation Sortante**

Au domicile (facture, sécurité des installations...)

Dans l'espace public (réseau de transport...)

- **Animation**

MDE



60
accueils/jour
/PIMMS en
moyenne

Le fonctionnement d'un PIMMS

Une association (loi 1901)

Facteur d'une
bonne adaptation
sur le territoire (CA
paritaire)

Un local adapté

Implanté au cœur
d'un bassin de vie

Visible et lisible

Ouvert 6 jrs/7

Larges amplitudes
horaires

Une équipe

3 à 5 agents
médiateurs

(+ si médiation
sortante)

Encadrés par un
Directeur

Une formation et des outils spécifiques

Trois niveaux de
formation

Des partenariats
conventionnés

Des outils capitalisés
depuis 10 ans

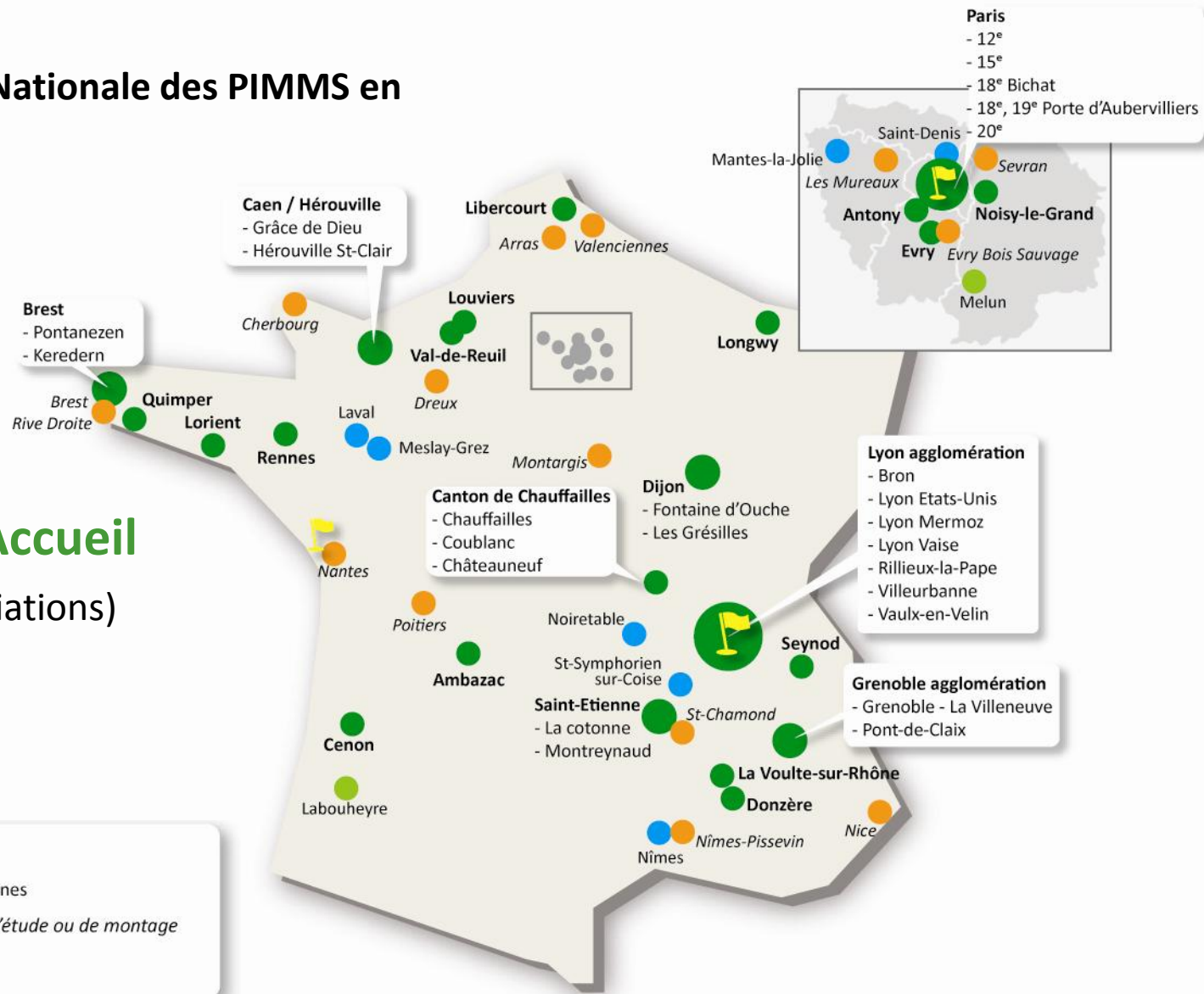
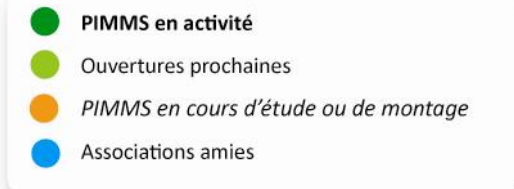
L'appui d'un réseau

Un réseau en développement

Le réseau de l'Union Nationale des PIMMS en quelques chiffres :

 **49 Points d'Accueil**

- **42 PIMMS** (24 associations)
- **7 associations amies**
- Plus de **60 projets**



Créée à l'initiative des PIMMS et de leurs partenaires en 1998

Propriétaire du label déposé et garante de l'éthique PIMMS

Une ingénierie exclusive

- ➔ Des formations spécifiques
- ➔ Des outils capitalisés depuis 1995
- ➔ Des ressources RH, juridiques, financières et sociales
- ➔ Une animation du réseau
- ➔ Un accompagnement à des porteurs de projets

Les missions de l'UNPIMMS

- ➔ Assurer la **défense des intérêts** communs aux associations adhérentes
- ➔ Apporter **aide et soutien** aux associations adhérentes
- ➔ **Créer de nouvelles associations** PIMMS et soutenir leur implantation
- ➔ **Collecter les expériences** de chacune des associations adhérentes et en faire bénéficier les autres PIMMS
- ➔ **Faciliter les relations** avec les partenaires communs aux associations adhérentes