



Co-Créateurs Ashoka



Ancien cadre de la Poste interpellé par les émeutes urbaines et le manque d'information et d'accès aux services publics pour tous, Gilles Reydellet s'est lancé dans la création de l'Union Nationale des Points d'Information Médiation MultiServices (PIMMS). Ce sont des lieux ouverts à tous en zones urbaines sensibles et zones rurales, offrant orientation et accompagnement.

A la croisée des chemins entre une activité à dimension économique et une vocation d'accompagnement social, le concept PIMMS répond à des enjeux contemporains et s'appuie sur un partenariat innovant entre Collectivités et Entreprises.

LE PROBLÈME

En France, 15% de la population a du mal à accéder aux services publics (services sociaux, accès à l'eau et à l'électricité ou autres sources d'énergie, le téléphone, les transports publics, etc.) à cause notamment de problèmes de compréhension (langue, illettrisme...), de la complexité des démarches administratives, ou de l'isolement géographique. L'ouverture des services publics à la concurrence encourage une rationalisation économique qui défavorise les plus exclus (quartiers sensibles, zones rurales). La dématérialisation des services sociaux et publics (démarches, factures et commandes en ligne) renforce également cette exclusion. L'objectif des PIMMS est ainsi d'informer, conseiller et orienter au mieux les familles les plus pauvres.

Ouverts à tous, les PIMMS sont identifiés par les habitants comme des structures facilitant l'accès aux droits et aux services. Ils représentent pour la majorité des publics les fréquentant des structures « coup de pouce » lorsque des obstacles apparaissent dans l'accès aux services (souvent cumulatifs ses freins peuvent être d'ordre : linguistique, familiaux, budgétaires, géographiques...). 20% des personnes fréquentant les PIMMS présente une ou plusieurs difficultés d'expression en langue française (ne sait pas lire / écrire / parler).

Gilles REYDELLET

PIMMS, Fellow Ashoka depuis 2009

Lutte contre l'exclusion

Union Nationale des
PIMMS
POINT INFORMATION MÉDIATION MULTI SERVICES



IMPACT

- **450 000** usagers reçus chaque année
- **130 000** actes de médiation « sortante »
- **66** PIMMS et **36** associations franchisées
- **400** salariés dans le réseau

LE MODÈLE DE CO-CRÉATION

Les PIMMS ont ainsi établi un partenariat avec les entreprises des services publics, en lien avec l'État et les collectivités locales, pour développer des services adaptés au sein de ces organisations pour atteindre tous les segments de la population. Le défi du « dernier kilomètre » est au cœur de la stratégie de cette collaboration qui permet de servir un plus grand nombre de bénéficiaires. Les entreprises partenaires gagnent en expertise pour adapter leurs services et leurs offres pour subvenir efficacement aux besoins des personnes en situation de pauvreté, et améliorent leur image interne et externe. L'information, le conseil et l'orientation des familles font partie intégrante de l'accompagnement pour un meilleur accès aux services essentiels, avec le rôle clé des PIMMS, véritables centres d'information, qui incluent les entreprises partenaires dans leurs gouvernances.

Cette collaboration innovante entre PIMMS et les entreprises des services publics est donc à forte valeur ajoutée pour les parties prenantes et permet de repenser un système de gouvernance, qui implique davantage les entreprises partenaires. En 2015, dans une démarche proactive, sur des actions ciblées identifiées avec leurs partenaires, les PIMMS ont sollicité plus de 704 000 personnes : 60 % de ces contacts initiés ont pu aboutir à une médiation (un échange a pu avoir lieu avec la personne, une information a pu être délivrée, une action mise en place ...).

Intérêt social

Meilleur accès aux services essentiels.

Impact économique

Amélioration de la qualité et de la visibilité des services.