



## Un point multiservices territorialisé pour une médiation entre les services publics et leur clientèle

LA POSTE, EDF-GDF ET TCL se sont engagés en 1995 (suivis en 1996 par France Télécom et la direction régionale de la SNCF) dans un partenariat local qui a abouti à la création d'un Point information médiation multiservices (PIMMS) dans le quartier des États-Unis (huitième arrondissement de Lyon). Objectif annoncé : améliorer les services rendus et les relations avec la population, tout en favorisant l'insertion professionnelle de jeunes de ces quartiers. Entretien avec Michel Salomon (EDF) président du PIMMS et Gilles Reydelet, détaché par La Poste comme directeur, afin de repérer la particularité d'un tel service, ses enjeux en terme de « service public de proximité ».

### UN PIMMS, C'EST UNE CONVICTION PARTAGÉE

Michel Salomon fait preuve de convictions dès l'entrée en matière : « *Le PIMMS, c'est la volonté de faire évoluer le service rendu. Trois idées sous-tendent cette action. Tout d'abord, pourquoi en tant qu'entreprise publique aller s'installer dans des quartiers dits sensibles ? C'est pour répondre à notre obligation d'égalité de traitement pour tous. Dans beaucoup de sites, les gens nous fuient parce que nous sommes assimilés à des « nantis ». Là, nous leur signalons qu'ils ont le droit d'être servis dans les mêmes conditions que tout le monde et que nous mettons les moyens pour cela : les jeunes qui les reçoivent sont issus du quartier, ils connaissent bien les entreprises et servent de médiateurs. Au PIMMS, on prend du temps. C'est la seconde idée, nous nous mettons en situation de répondre aux besoins qui s'expriment. Et nous construisons des réponses à partir des demandes qui vont au-delà des services de chacune de nos entreprises : aide à la conception de curriculum vitae, lecture à domicile... La troisième idée force est de favoriser l'insertion professionnelle de jeunes issus de ces quartiers. Nous voudrions créer des emplois pérennes qui correspondent à une idée de service de proximité en zone urbaine ».*

Gilles Reydelet de préciser : « *le PIMMS est une expérimentation. Ici ce qui compte c'est la dimension humaine de la proximité qui a pour but de faciliter l'accès et l'utilisation des services et de les rendre plus égalitaires. Nous avons une démarche de rapprochement vers la personne, le client. Nos entreprises publiques sont là mais les gens s'expriment ».* Du territoire d'implantation dépendront donc les différents types de services offerts.

La polyvalence et la diversité des services (marchands pour moins de 8 % de l'activité, ou non marchands, « sas » avec les services contentieux, administratifs ou sociaux) participent au succès du PIMMS. Michel Salomon parle d'une « *aire de neutralité qui modifie la relation* ». Ce lieu « neutre », plus récent

permet une certaine convergence d'intérêts avec les associations du quartier qui pour certaines participent au conseil d'administration ou organisent des permanences. Cette polyvalence produit de la valeur ajoutée aussi bien pour les entreprises publiques et les associations du quartier que pour les utilisateurs.

D'expérimental, ce PIMMS est devenu modèle : deux autres PIMMS sont envisagés en 1998 dans l'agglomération lyonnaise, avec constitution d'une charte des PIMMS et d'un réseau de référence qui serait labellisé.

### DES FONCTIONS DE MÉDIATION

La fonction principale et la spécificité que l'un et l'autre reconnaissent au PIMMS tient dans le « M » de médiation. « *Ce qui nous importe ce sont les fonctions de médiation que jouent les agents d'accueil : c'est la qualité et le corps de la chose. Ils complètent les fonctions des différentes agences : ils informent, expliquent, écoutent, facilitent les relations. Leurs qualités relationnelles sont primordiales* » précise Gilles Reydelet. Il est vrai que le choix des agents, des jeunes issus du quartier formés au sein des services publics est la « cheville ouvrière » du PIMMS. Michel Salomon : « *ils ont une double connaissance parce qu'ils sont « au milieu » et se positionnent très bien, ils ont une grande capacité d'adaptation* ». La qualification de leur activité s'oriente d'ailleurs vers le terme d'agent médiateur.

Le PIMMS n'a pas vocation à transformer les fonctions des agents d'accueil titularisés des différentes entreprises publiques. Ces fonctions de médiation et d'adaptation repérées comme primordiales dans le PIMMS, fonction de généralistes ne pourraient être internalisées. Par contre, elles servent de base aux profils de postes des « emplois-jeunes » en cours de définition à la poste par exemple. Propos que confirme autrement Michel Salomon : « *Les agents de nos bureaux ne sont pas exercés à régler les problèmes liés à la différence. Mais il y a aussi un enjeu pour l'entreprise qui veut garder sa clientèle et faire en sorte de ne pas se trouver en situation de ne plus pouvoir venir dans certains secteurs* ».

### UNE DÉMARCHÉ D'INSERTION ET LA CRÉATION D'UNE FILIÈRE PROFESSIONNELLE

Cinq jeunes issus du quartier en capacité de remplir les fonctions demandées ont été embauchés d'abord en contrat emploi solidarité à EDF-GDF, La Poste, TCL, la SNCF. Ce passage dans les services concernés leur a permis de connaître de l'intérieur les entreprises et leurs fonctionnements. Encadrés et pris

en charge par un tuteur à cette occasion, ils ont conservé cette personne comme interlocuteur de l'entreprise pour le PIMMS. Embauchés ensuite en contrat de qualification, ils ont débuté leur activité au PIMMS. Ils ont suivi une formation avec le Greta les menant au baccalauréat professionnel « services ».

L'insertion professionnelle de ces jeunes a été un souci constant, amenant à préciser au fur et à mesure le profil de poste, à travailler avec le Greta pour la création d'une filière professionnelle avec un baccalauréat qui soit adapté aux besoins de ces « nouveaux métiers ». Les cinq jeunes l'ont réussi en juin 1997 : ils se sont identifiés au métier et souhaitent continuer. Aujourd'hui, ils sont embauchés en « emplois-ville » sur la base de 35 heures à 120 % du SMIC. La pérennisation de leur poste dépend des perspectives de développement des PIMMS. « *Un métier s'invente et nous avons mis le maximum de compétences autour de la table pour créer les conditions de débouchés réels* » nous dit Michel Salomon.

Les perspectives de nouveaux PIMMS dans l'agglomération lyonnaise et les demandes formulées par d'autres sites témoignent de l'intérêt pour chacune des « entreprises publiques » de développer des espaces où les capacités d'adaptation des agents sont importantes, où des services nouveaux d'interface sont mis en place, où la qualité du service rendu (rapidité...) peut être augmentée par la dimension relationnelle liée à la proximité. À un moment de dérégulation forte du service public, l'apport direct du PIMMS pour chacune des entreprises publiques est difficile à évaluer, les retours ne sont pas économiquement repérables. Il sera donc nécessaire de prendre en considération des effets indirects tels que la diminution d'impayés, la diminution du taux de dégradation des équipements sur le quartier... Il est certain pourtant que le PIMMS est un investissement en terme d'image pour chaque entreprise publique partenaire et qu'il remplit une fonction laboratoire. ■

Propos recueillis par Christine AULAGNER, CR-DSU

## LE PIMMS DE LYON 8<sup>e</sup>

### ■ Création et statut

- Association créée en octobre 1994
- Le conseil d'administration est composé du président, de deux représentants de chaque entreprise publique, des représentants des associations locales : comité des locataires, comité d'intérêt local et centre social, du chef de projet DSU représentant la communauté urbaine de Lyon, du délégué de l'État et d'un élu d'arrondissement.
- Démarrage de l'activité en septembre 1995.

### ■ Équipe

- Un directeur détaché de la poste : Gilles Reydelet
- Cinq agents médiateurs en contrat de qualification pour l'accueil physique et téléphonique du public ; l'assistance aux personnes (conseils et aides dans des démarches administratives ; compréhension des courriers ; rédaction ; mise en relation avec les structures compétentes...) ; la médiation (mettre en relation, aider à la diminution des tensions ou des conflits), les services extérieurs (interventions au domicile des particuliers ou accompagnement) ; l'organisation et la gestion de l'activité (relations avec les structures locales et les partenaires, déplacements, travaux administratifs, maîtrise du poste de travail, gestion commerciale...)

### ■ Services rendus

- Accueil, information, orientation.
- Médiation avec les services EDF/GDF, TCL. Ex. négociation des modalités de paiement d'amendes TCL de personnes venues par le « bouche à oreilles » ; sur 300 dossiers traités depuis 1996, moins de 1 % de récidive.
- Vente de timbres poste, tickets TCL, télécartes, téléjetons.
- Mise à disposition de téléphone, minitel publics, panneau d'affichage, photocopieuse, télécopie, coin bibliothèque et documentation diverse, ordinateur pour travaux personnels.
- Services payants : aide à la rédaction de courriers, accompagnement aux démarches...

### ■ Montage opérationnel

- Locaux : mise à disposition des locaux collectifs résidentiels par l'OPAC du Grand Lyon, rénovés par des financements du contrat de ville : État (150 KF), Ville de Lyon (230 KF) en 1995.
- Contribution des entreprises : La Poste (mise à disposition de personnel), EDF/GDF, France Télécom (dont la gratuité abonnements et dégrèvements), SLTC, Direction régionale SNCF.
- Participation de l'État dans le cadre des aides à l'emploi.
- Autofinancement inférieur à 8 %.