



Les Pimms, de l'expérience au projet

Le premier Pimms (Point information médiation multiservices) s'est ouvert à Lyon, dans le quartier des États-Unis en 1995¹. Aujourd'hui onze Pimms sont « labellisés ». L'agglomération lyonnaise, qui a été le laboratoire des Pimms, en compte cinq (à Lyon, Villeurbanne, Bron et Rillieux-la-Pape), d'autres se sont implantés à Brest (deux), Grenoble, Saint-Étienne, Le Havre, Torcy (Le Creusot), Échirolles; plusieurs sont actuellement en cours de montage. Les Pimms ont eu un essaimage contrôlé, des exigences de montage fortes pour garantir les conditions de réussite de chaque projet et ne pas galvauder le concept. Comment est-on passé de l'expérimentation à l'essaimage?

LE PREMIER Pimms a été créé dans le quartier des États-Unis à Lyon en 1995. Ce quartier en politique de la ville n'est pas à proprement parler un quartier difficile, son maillage associatif, la valorisation du quartier par le musée urbain Tony Garnier, ont permis au Pimms de bénéficier d'un contexte facilitateur.

La naissance de ce premier Pimms est partie du constat de la difficulté de maintenir le service public dans les quartiers les plus paupérisés. L'idée était ici d'inventer une autre forme de présence, moins institutionnelle. Comme le note une étude sur cette expérimentation², l'idée du Pimms est d'abord un engagement de personnes – des entreprises partenaires et des acteurs professionnels et associatifs du quartier – « *l'expérimentation relève presque du hasard, de la rencontre opportune* ».

Ce premier Pimms regroupe, au sein d'une association, des entreprises de services publics (la Poste, EDF-GDF, la Société lyonnaise de transports en communs, puis en 1996 France Télécom, en 1997 la Générale des eaux, et en 1998 la SNCF), les collectivités locales, l'État, l'Opac du Rhône, et des associations du quartier. Une façon pour ces entreprises du secteur concurrentiel public de travailler leurs relations avec les pouvoirs publics, de se positionner dans le champ de la lutte contre l'exclusion, de favoriser l'insertion des jeunes, et de s'adapter au public en difficulté pour maintenir leur présence et éviter les situations de rupture notamment en ce qui concerne les impayés.

LA PHASE DE CONCEPTUALISATION : SERVICES ET MÉDIATION

Le concept s'est dessiné autour de quelques points forts : présence, proximité, médiation et créa-

tion d'emploi. Le Pimms se revendique comme un espace neutre. Son activité principale est la médiation entre les entreprises et les usagers. Si le Pimms rend quelques services de base (vente de titres de transport, recouvrement de factures), ceci ne représente qu'une moindre part de son activité, qui est surtout constituée par une médiation pour le règlement de litiges. Il informe également sur les services sociaux et ceux des entreprises partenaires, sur le quartier, il propose des accès Internet et des ordinateurs, il conseille, oriente, aide à rédiger des courriers, des curriculum vitæ...

Pour ce faire, le Pimms s'appuie sur une équipe professionnelle, un directeur et des agents médiateurs. Les médiateurs sont des jeunes d'abord embauchés en contrat CES, puis emploi-ville, actuellement en emploi-jeune avec un CDI. Ils bénéficient tous d'un parcours de qualification pour professionnaliser leur activité au sein du Pimms et d'un volet complémentaire de formation sur leur projet personnel.

Selon Gilles Reydellet, directeur du premier Pimms et aujourd'hui responsable de l'Union des Pimms, les éléments du concept étaient présents dès 1995. Mais l'étude sur le développement des Pimms, menée par Trajectoires à la demande du Grand Lyon en 1997, a constitué une étape importante dans la maturation du concept. Elle a dégagé, avec quelques mots-clés, ce qui constitue la spécificité du Pimms, son « **noyau dur** » : **médiation, neutralité, multiservices, interface, convivialité, accessibilité**. Elle a aussi examiné les conditions de pérennisation et de diffusion du Pimms, notamment au niveau financier.

L'étude s'est prononcée pour la diffusion des Pimms, et en a examiné les conditions : « *à chaque site un Pimms sur mesure, tout en gardant les caractéristiques de base* ».

La création de trois Pimms supplémentaires dans l'agglomération lyonnaise est alors décidée. Le projet bénéficie de financements européens (FSE). La marque Pimms est déposée à l'Inpi. En 1998, l'Union des Pimms est créée afin de mutualiser l'action et les moyens des associations. Son objectif est de capitaliser les expériences des différents Pimms et d'en faire bénéficier les autres, de faciliter l'émergence de nouveaux projets d'associations et les échanges entre porteurs de projets. Les éléments sont donc en place pour diffuser l'expérimentation : une expérience positive, évaluée et conceptualisée, un engagement fort des entreprises et des pouvoirs publics, un outil et des moyens humains chargés de la capitalisation, du transfert, et de l'échange.

De 1998 à 2000 quatre nouveaux Pimms sont créés, à Vaise dans le 9^e arrondissement de Lyon, à Bron, à Villeurbanne et à Brest.

UN ESSAIMAGE MAÎTRISÉ

Toute proportion gardée, les Pimms ont eu une diffusion limitée : parallèlement, les maisons de services publics se sont aussi développées, il y en a près de 300 en France (voir l'article sur les maisons de services publics à Vienne, les *Cahiers du DSU*, n° 29-30). Comme le précisent Gilles Reydelle et Régis Pouyet, chargé de développement à l'Union des Pimms : « *Un Pimms ça ne se bricole pas* », « *il faut faire prendre le Pimms, labourer, semer, arroser* ». Cette métaphore agricole, souligne la phase préparatoire au montage d'un Pimms et le temps nécessaire à son implantation, environ 18 mois. L'Union des Pimms a développé l'ingénierie du projet, les invariants se sont consolidés notamment en matière de montage financier.

Pour créer un Pimms il faut un besoin – adapter les services sur un territoire –, un partenariat entre des entreprises (au minimum quatre à cinq), et un engagement des collectivités locales et de l'État, c'est ce qui garantit de neutralité du Pimms mais aussi ses conditions de solvabilité. Le budget d'un Pimms se situe autour de 130 000 euros. Si on ne « bricole plus », tout n'est pas ficelé pour autant, il s'agit d'adapter le Pimms à un territoire, les services rendus peuvent être différents. Chaque projet d'implantation fait l'objet d'un diagnostic local, il faut ensuite constituer le partenariat, définir quelle sera la valeur ajoutée du Pimms sur le territoire. L'Union des Pimms se charge du soutien au montage gratuitement sauf lorsqu'il faut faire une étude de faisabilité plus poussée. En dehors des cotisations des Pimms adhérents à l'Union, elle bénéficie du soutien d'EDF-GDF au titre d'une convention passée avec la Div pour renforcer la présence de l'entreprise dans les quartiers en difficulté, de financements européens sur l'objectif 3, ainsi que de la mise à disposition du poste de direction par la Poste. Lorsque les éléments sont en place, l'Union des Pimms préconise de créer l'association, qui est dans tous les cas, financée à 50 % par les entreprises et à 50 % par les collectivités locales et l'État dans le cadre des aides à l'emploi. Comme l'avait souligné dès le départ l'étude sur les Pimms, ils ne s'autofinancent pas, leurs recettes propres sont d'environ 7 %.

Une fois l'association créée, un chef de projet est recruté selon un profil établi, « il faut un pilote dans l'avion ». L'association peut alors voler de ses propres

ailes, avec le soutien de l'Union qui a mis en place de nombreux outils de gestion (tableaux de bord pour une évaluation en continu des services rendus en fonction des entreprises partenaires, formation des agents de médiation, outils de communication et de promotion, outils de management et de gestion du personnel...). Désormais rien n'est laissé au hasard, **ce qui était une expérimentation est devenu un projet**, le professionnalisme est mis en exergue, les normes et les outils de gestion garantissent le succès du projet. À n'en pas douter, la culture d'entreprise a diffusé dans l'association Pimms.

Il faut environ un an au Pimms pour atteindre sa vitesse de croisière. À titre d'exemple, le Pimms de Lyon Vaise accueille en moyenne 95 demandes par jour, l'activité de médiation vers les entreprises représente 42 % de l'activité, la médiation sociale 21 % (avec les services sociaux, les bailleurs, les administrations), la vente de prestations 10 %, l'accès aux Tic 11,5 %, l'information 12 % et l'aide à la rédaction de curriculum vitae 30 %.

ON REPARLE D'EXPÉRIMENTATION

L'Union des Pimms vient de signer un contrat d'objectif avec la Région Rhône-Alpes qui, au titre de son programme *Immersion*, soutient des structures qui s'engagent dans la professionnalisation des jeunes. Ce contrat vise à développer sept nouveaux Pimms dans la région d'ici trois ans et à expérimenter le concept en milieu rural. Si le terme d'expérimentation réapparaît, c'est qu'il s'agit de faire évoluer le concept. L'implantation des Pimms s'est toujours développée en milieu urbain dans des quartiers en difficulté, le besoin dans les zones rurales est sans doute plus basé sur la proximité que sur la médiation. D'autre part, il s'agirait ici d'élargir l'activité pour intégrer des services publics administratifs. Des pistes de travail qui vont rapprocher le Pimms des maisons de services publics. À suivre... ■

Marie-Christine CERRATO DEBENEDETTI

1. *Un point multiservices territorialisé pour une médiation entre les services publics et leur clientèle*, Les cahiers du DSU, n° 17, 1997.

2. *Étude sur le développement des Pimms*, Trajectoires, 1997.