



COHÉSION DES TERRITOIRES & SERVICES PUBLICS

AGIR ENSEMBLE POUR UNE INCLUSION
SOCIALE ET NUMÉRIQUE

Si la cohésion des territoires a toujours été un enjeu majeur en France, elle est devenue particulièrement centrale ces derniers mois et intimement liée à la question des services publics de proximité. La dématérialisation des démarches des opérateurs publics et privés transforme les relations avec les citoyens. Nombreuses sont les initiatives qui émergent pour accompagner au mieux les publics les plus en difficulté, tant dans les zones rurales que dans les zones urbaines ou péri-urbaines.

Fracture sociale et/ou numérique, mobilité, diversité des publics accueillis et des partenaires de la médiation... Quelles solutions pour mieux accompagner les usagers et notamment les plus vulnérables ? Comment se réinventer pour répondre aux exigences de solidarité ?

À l'occasion de la Journée nationale des PIMMS, qui s'est tenue le jeudi 20 juin 2019 à Paris, nous avons eu l'occasion d'échanger et débattre sur ces questions aux côtés de l'État, de collectivités, des entreprises partenaires, d'associations. Nous vous proposons ici une synthèse des échanges et vous invitons à poursuivre le débat sur nos réseaux sociaux.

Excellente lecture et très bel été à toutes et tous,

L'Union nationale des PIMMS



Olivier Grunberg

Assurer la cohésion des territoires, est-ce « mission impossible » ?

Olivier Grunberg, président de l'Union nationale des PIMMS de 2017 à 2019, a introduit son propos en faisant écho aux mois de mobilisations sociales sans précédent que la France vient de connaître, où une partie des citoyens a exprimé de la défiance à l'égard d'un État considéré comme trop centralisé. Il estime qu'il y a plus que jamais un sentiment urgent de fédérer, de retrouver une unité entre les citoyens, une unité entre les territoires. Parce que la cohésion territoriale tient à la capacité à concilier diversité des territoires et réduction des inégalités entre les citoyens liés à l'espace ; enjeu central de cette Journée nationale des PIMMS.

L'humain doit être remis au centre des préoccupations ; c'est dans la proximité physique que pourra s'opérer un réel accompagnement des personnes vers l'autonomie numérique en proposant des solutions adaptées de formation et de soutien selon lui.

Il dresse une feuille de route claire : simplifier, financer, co-crée et co-gérer. Simplifier les différentes strates d'organisation et les rendre plus opérantes. Financer les différents acteurs et structures pour leur donner les moyens d'être plus efficaces. Co-crée et co-gérer parce qu'il est plus efficace de travailler en réseau plus qu'en territoires.

Olivier Grunberg conclut en évoquant les trois axes de réflexion issus de la consultation pour le plan pauvreté : le renforcement des services publics par l'augmentation des moyens humains, des infrastructures, du budget alloué à la politique sociale ; la co-responsabilité et la co-action entre les différents acteurs de la société, à toutes les échelles et sur l'ensemble du territoire, citoyens inclus ; et la territorialisation des actions menées afin de les ajuster et de limiter les écarts entre les différentes zones géographiques françaises.

Les PIMMS - structures ancrées dans les territoires depuis plus de 25 ans - sont plus que jamais d'une formidable actualité

Michel Derdevet, secrétaire général et membre du comité exécutif d'Enedis, président de l'Union nationale des PIMMS à compter du 20 juin 2019, a indiqué que l'histoire des PIMMS était d'une formidable actualité. Les entreprises privées et les groupes industriels ont trouvé il y a 25 ans une manière volontaire de s'engager dans la médiation, l'intermédiation et l'écoute des parties prenantes, avec comme finalité, l'intérêt général.

Si certains mots résonnent particulièrement aujourd'hui - tels que la fermeture de certaines antennes, la dématérialisation des démarches, le sentiment de déclassement ou d'abandon, un optimisme s'exprime aussi et évoque un souhait d'un visage humain de l'administration, d'une présence humaine des services publics dans les territoires les plus reculés et la volonté de schémas adaptés aux territoires. Ces volontés sont à l'image de ce que réalisent les PIMMS selon Michel Derdevet, ce sont des vecteurs de cohésion des territoires.

Il lui apparaît nécessaire de comprendre les différentes situations territoriales et les transformations en cours. La France est beaucoup plus complexe qu'une simple opposition entre les métropoles et les zones rurales ; il n'y a par conséquent aucune situation locale de médiation identique à l'autre. En comprenant ces transformations, il est possible de mettre en œuvre un fonctionnement opportun et efficace.

Michel Derdevet conclut en rappelant que les cibles prioritaires sont toujours les publics les plus vulnérables qu'il s'agit d'accompagner dans une série de démarches. Il évoque les nombreuses fractures qui peuvent par ailleurs se cumuler, telles que les fractures sociale, culturelle ou relative à la mobilité. Cela exige de tous un effort d'accompagnement.



Michel Derdevet



Martin Vanier

Accès aux services et solidarité : comment ça va la France des solidarités ?

Martin Vanier, géographe et professeur à l'École d'urbanisme de Paris, est intervenu afin de nous donner quelques éléments de réflexion sur les notions de territoires, de cohésion, de proximité et de fractures – éléments qui ont nourri la réflexion de chacun lors de cette Journée nationale des PIMMS.

Selon le géographe, les notions de territoires et de cohésion sont extrêmement liées. Le mot « territoire » sous-entend plus ou moins explicitement la notion de cohésion, c'est-à-dire quelque chose qui rassemble, qui identifie et qui permet aux personnes de se reconnaître entre ce qu'elles sont au sein d'un territoire et ce que sont les autres dans d'autres territoires. Martin Vanier l'affirme : la cohésion est la notion même de ce qui tient les territoires ensemble.

« Le territoire est un formidable facteur d'identification, de repérage, de situation dans le monde. Et cette identification, ce repérage et cette situation dans le monde sont des facteurs de cohésion ».

Pour répondre aux enjeux actuels des territoires, le géographe n'hésite pas à regarder un millénaire en amont et à se projeter dans les années à venir. Ainsi, lorsqu'il mentionne le lien entre les territoires et les services publics, il définit l'Église comme la première Maison de services au public, à savoir un pôle de services, à destination de tous les publics, y compris les plus vulnérables. Les paroisses ont structuré les territoires.

Avant la révolution paroissiale des x et $xii^{\text{èmes}}$ siècles, la France était un territoire de réseaux, de chemins, de circulation et non un territoire de pavage, de maillage ou d'entités définies. La construction des territoires, en tant que sentiment d'appartenance, est donc millénaire.

Aujourd'hui, chacun a compris que l'horizon c'était le monde – à la fois pour les personnes privilégiées que pour les populations les plus précaires, telles que les migrants. Ce changement d'échelle pouvant s'avérer désarmant et troublant, nous recherchons un ancrage plus local avec la notion de territoire. On cherche à mieux structurer les territoires en leur conférant une dimension plus sociale et sociétale avec la solidarité, le bénévolat et l'engagement personnel.

Sur la question de la proximité, Martin Vanier introduit son propos en évoquant la densité géographique moyenne française, à savoir 118 habitants/km². Il poursuit rapidement en indiquant que cette moyenne n'existe nulle part sur le territoire : le tiers du pays a une très faible densité – entre 2 à 20 habitants/km² – en opposition aux villes et grandes agglomérations où la densité peut s'élever à 40 000 habitants/km² comme dans le 11^e arrondissement de Paris. Il interroge par conséquent la notion de proximité du fait de ces différences si importantes en faisant référence à Jean-Claude Chamboredon et Madeleine Lemaire qui ont notamment travaillé sur le fait que la proximité spatiale s'accompagne de la distance sociale. La proximité spatiale ne garantit pas la proximité sociale ; le rapport de la proximité en France est par conséquent douloureux.

Selon le géographe, nous ne pouvons pas « servir la proximité » avec une répartition homogène des services sur l'ensemble des territoires. La proximité ne serait plus une affaire de présence physique. Il faudrait travailler sur des concepts plus audacieux, réfléchir aux différents registres, notamment sociaux et culturels, pour savoir ce qui éloigne ou rapproche les individus entre eux.

Martin Vanier conclut son propos en évoquant la crise des gilets jaunes qu'il définit comme une crise de représentations, la révolte de ceux qui ne rentrent pas dans ces représentations de l'espace en réseau. Alors qu'ils ont fait des ronds-points des fronts de mobilisation, ils n'ont plus les clés de compréhension de ce monde. Ils ne se raccrochent pas au « monde d'avant » mais au monde sur un plan territorial. La société solidaire doit être une société qui donne à chacun les clés de compréhension de ce monde de réseaux parce que le réseau n'a pas d'échelle. Les fractures les plus majeures sont les fractures culturelles selon le géographe. Les inégalités entre les individus dans leur capacité à comprendre le monde dans lequel on vit sont de plus en plus fortes et génèrent des sentiments d'abandon, d'invasion, de mépris, sur lesquels il est indispensable de travailler.



Sophie Duval-Huwart

Des Maisons de services au public aux Maisons France Services : bilan et perspectives de la politique publique.

Sophie Duval-Huwart, directrice du développement des capacités des territoires au Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), est intervenue lors de la Journée nationale des PIMMS afin de communiquer quelques éléments de bilan sur la politique publique des Maisons de services au public et d'évoquer les perspectives relatives aux annonces des Maisons France Services.

En introduction, Sophie Duval-Huwart a rappelé que la création des Maisons de services au public était fondée sur l'idée qu'il était nécessaire de mettre en place des lieux de proximité, notamment dans les territoires ruraux, pour que les citoyens puissent avoir accès aux différentes démarches administratives. Leur création est intervenue en 2013 après la mise en place des Relais services publics introduits en 2006. On compte aujourd'hui 1 340 Maisons de services au public, dont près de 700 sont portées par des collectivités, une centaine par des associations – 53 par les PIMMS – et plus de 500 par La Poste. 126 Maisons sont par ailleurs itinérantes.

La diversité des différentes structures – tant dans leur portage, leur taille que dans les partenariats noués – en ont fait un outil avant tout local et très hétérogène. Cette hétérogénéité a d'ailleurs peut-être nuit à la réputation d'ensemble du réseau dans lequel se côtoient des

structures ancrées historiquement sur leur territoire et des structures beaucoup plus récentes.

« Il y a des structures qui vont très bien, notamment celles portées par les PIMMS, qui existent depuis longtemps, avec des agents bien formés, des partenariats très nombreux. Ce sont clairement des structures sur lesquelles on s'appuie pour donner l'exemple de ce que l'on voudrait faire sur l'ensemble du réseau. »

En constatant cette hétérogénéité, une réforme du dispositif Maison de services au public a été mise en place depuis un an aux côtés de l'ensemble des partenaires historiques. Si près de 90% des Maisons sont situées dans les territoires ruraux, il faut continuer de les développer dans les territoires urbains et périurbains. Il faut surtout tendre à ce que chaque Maison offre un même niveau de services pour garantir un label national. Ceci permettra d'améliorer la lisibilité nationale de ce que font les Maisons de services au public aux habitants. La montée en qualité de services délivrés au sein des structures est le principe le plus important de cette réforme.

Lors de la conférence de presse du 25 avril 2019, le président de la République a annoncé la création du dispositif Maisons France Services qui a vocation à terme de remplacer les Maisons de services au public actuelles, une fois qu'elles auront été accompagnées jusqu'à un même niveau de qualité de services rendus au public.

L'ambition de ce dispositif est triple :

- 1. Élargissement du socle des partenaires** en associant les opérateurs de services publics et les différents ministères (Justice, Finances, Intérieur...)
- 2. Approfondissement du champ de l'accompagnement** pour offrir au citoyen une fluidité dans la résolution de ses différentes demandes
- 3. Renforcement du maillage territorial des structures** avec une couverture par canton qui permettra un temps de distance raisonnable à chaque citoyen pour accéder à ces structures mutualisées

Sur la question du déploiement et du planning associé, Sophie Duval-Huwart indique que les labellisations seront réalisées sur la durée du quinquennat, jusqu'en 2022.



De gauche à droite : Marie Trelle-Kane, Michel Derdevet et Sandrine Verstavel

Les grands enjeux de la cohésion des territoires perçus au plus près des habitants

Marie Trelle-Kane, présidente d'Unis-Cité, association pionnière du service civique, a rappelé leur mission principale : organiser et promouvoir le service volontaire des jeunes pour la solidarité, afin de contribuer à l'émergence d'une société d'individus responsables, solidaires et respectueux des différences. Ce modèle a inspiré celui des services civiques. Plus de 8 000 jeunes par an sont mobilisés sur 74 départements, tant dans les quartiers prioritaires que dans les zones rurales. Elle insiste sur la nécessité de la complémentarité entre les différents acteurs pour aller à la rencontre de publics plus nombreux et plus variés.

Sandrine Verstavel, directrice du PIMMS Artois-Gohelle, insiste sur le fait qu'il faut aller au-delà de la dichotomie entre le rural et l'urbain pour se concentrer sur des critères plus importants tels que la culture du territoire, l'économie, l'accès aux soins... qui permettent véritablement de connaître son territoire et les besoins des populations. Il faut s'adapter aux territoires et créer des panels de services personnalisés pour être opérationnel ; il s'agit là du rôle des PIMMS selon la directrice.

Michel Derdevet, secrétaire général, membre du comité exécutif d'Enedis et nouveau président de l'Union nationale des PIMMS, a quant à lui insisté sur la nécessité des réseaux. Le modèle des PIMMS est selon d'une « formidable actualité » puisqu'il met en relation les réseaux des entreprises partenaires, les collectivités et les réseaux de médiateurs aux côtés de l'État. Il insiste sur l'importance de travailler sur la responsabilité sociale des entreprises puisque les salariés sont aussi des citoyens pour qui l'intérêt général est une valeur importante.

Du rural à l'urbain, comment les différents acteurs se complètent et oeuvrent ensemble

Sandra Canet, directrice du PIMMS de Dijon, explique que la précarité n'est pas uniquement située dans les quartiers prioritaires de la ville mais aussi en centre-ville. Afin de lutter contre cette précarité cachée, elle a travaillé aux côtés de la collectivité pour que le PIMMS soit présent dans chaque mairie de quartier, permettant d'augmenter de 2 à 6 points d'accueil sur la ville. Grâce à une volonté forte de la collectivité d'avoir un maximum d'opérateurs publics dans ses mairies de quartier, les usagers bénéficient d'une véritable transversalité dans la résolution de leurs démarches.

Quand elle a fondé VoisinMalin il y a huit ans, Anne Charpy avait l'intuition que beaucoup de personnes vivant dans les quartiers avaient des convictions fortes, une aisance relationnelle et une envie de s'investir. Cette intuition s'est avérée juste puisque depuis 2010 ce sont plus de 300 voisins malins qui sont allés à la rencontre de près de 200 000 personnes. Les voisins malins sont des personnes dignes de confiance, salariés à temps partiel et à durée indéterminée, qui font du porte-à-porte afin de lever les freins psychologiques des habitants et recréer la confiance.

Xavier Rochefort est le directeur de l'Agence Lyon Tranquillité Médiation (ALTM). Cette dernière a été créée en 2003 dans un contexte de violences urbaines assez importantes à Lyon où différents partenaires ont choisi de mettre leurs forces en commun pour aller au-devant des habitants. Leurs principes d'action sont « d'aller vers » et de « faire avec ». Les médiateurs sont sur le terrain et vont notamment vers les jeunes. Ils interviennent à la fois dans les écoles (lutte contre le harcèlement scolaire), les chantiers ou dans les transports pour réguler, informer, prévenir ou gérer les conflits et diminuer le sentiment d'insécurité.



De gauche à droite : Sandra Canet, Xavier Rochefort et Anne Charpy



De gauche à droite : Emmanuel Vandamme, Maximilien Pellegrini et Nicolas Turcat.

Numérisation des services, comment rester au plus proche des habitants ?

Nicolas Turcat, responsable du département développement des usages numériques au sein de la Banque des Territoires, a rappelé la raison d'être de l'institution : accompagner les acteurs de tous les territoires dans l'élaboration et le déploiement de projets d'avenir innovants au bénéfice de toutes les populations. Il a aussi rappelé l'enjeu majeur relatif aux 13 millions de Français éloignés du numérique et la nécessité de transformer le numérique de facteur d'exclusion en levier d'inclusion.

Maximilien Pellegrini, directeur général délégué eau France chez Suez, part du dérèglement climatique pour parler des enjeux de la numérisation des services. Selon lui, le projet de transition énergétique est un véritable projet de société et tout doit y être relié. Les services digitaux doivent permettre de recréer un lien avec les consommateurs pour qu'ils puissent être complètement parties prenantes de cette transition écologique et démocratique.

Emmanuel Vandamme, président de la MedNum, a développé les pistes de réflexion qu'ils mettent en œuvre pour rester au plus proche des habitants. Tout d'abord, sur le sujet de l'accompagnement, il estime que tout le monde peut être confronté à la difficulté de passer d'un univers à l'autre et qu'il s'agit plus d'une question culturelle que d'aide aux démarches à proprement parler. Les lieux de médiation devraient être des lieux d'acculturation plutôt que des réceptacles de toutes les démarches dématérialisées. Il évoque ensuite l'importance d'outiller les aidants et évoque la production d'outils « communs » du numérique de pairs à pairs. Enfin, la MedNum réfléchit aussi à comment remettre les usagers au cœur de la production des services grâce aux lieux de médiation qui pourraient devenir des lieux de co-design, de co-construction, des lieux d'écoute de ce que sont les usagers.

Comment les différents acteurs de la médiation sociale et numérique se complètent et œuvrent ensemble pour une meilleure inclusion des oubliés du numérique

Garlann Nizon, coordinatrice du réseau des Espaces publics numériques de la Drôme et de l'Ardèche chez Numérian, insiste sur l'important travail de sensibilisation sur la fracture numérique et sur l'accompagnement de long terme des travailleurs sociaux pour prendre en compte ces difficultés. Elle explique enfin que la mutualisation a permis à de nombreux espaces de perdurer et même de devenir de véritables – et parfois même les derniers – lieux de vie dans les villages.

Thierry Eve, président du PIMMS de Paris, a rappelé la raison d'être des PIMMS, à savoir faciliter l'accès aux services, eux-mêmes permettant de faciliter l'accès aux droits. Toujours avec cette envie de s'adapter aux besoins des habitants et des territoires, le PIMMS de Paris a mis en place les Points d'accompagnement numérique aux démarches administratives (PAND@ by PIMMS) qui ont pour objectif de lutter contre le non-recours aux droits et faciliter l'accès aux services publics dématérialisés.

Si le nombre de lieux et de professionnels de la médiation numérique est important en France, Gérald Elbaze, directeur général d'Aptic, constate la nécessité de rapprocher son ambition avec la mise en place du pass numérique qui reprend un code culturel simple et positif, celui du chèque, pour inspirer au bénéficiaire le pouvoir d'agir.

Augustin Montoussé du Lyon, président du PIMMS Métropole Stéphanoise, a conclu ce moment d'échanges en évoquant une démarche partenariale innovante, aux côtés de La Poste, d'Unis-Cités, de Face et du PIMMS. Les médiateurs du PIMMS ont été déployés au sein d'un bureau de Poste pour accueillir les clients et évaluer leur niveau sur le numérique, grâce à un rapide test, permettant ensuite de les orienter vers une formation adéquate et à proximité. En quelques mois, plus de 300 clients ont été formés et l'expérimentation va être étendue à 300 bureaux de Poste.



De gauche à droite : Thierry Eve, Augustin Montoussé du Lyon, Garlann Nizon et Gérald Elbaze



Acteurs de la cohésion des territoires, les PIMMS récompensés pour leurs innovations sociales

Pour la seconde édition du challenge « innovations », Benoît Bourrat, directeur général de l'Union nationale des PIMMS, accompagné de Marie Trelu-Kane, présidente du jury, a rappelé l'objectif du challenge : valoriser les initiatives portées par les PIMMS afin de pouvoir potentiellement les déployer à l'échelle du réseau.

DIMENSION « INNOVATEUR » PIMMS Artois-Gohelle « Animer le cadre déontologique »

Réalisation d'un film pédagogique pour expliquer ce qu'est le cadre déontologique dans la médiation sociale.

DIMENSION « OPÉRATEUR » PIMMS Dijon « Application enquêtes »

Réalisation d'une application pour recenser les différents outils de reporting et générer des enquêtes.

DIMENSION « EXPERT » PIMMS Les Mureaux « Réseau local de l'accompagnement au numérique »

Recensement et coordination des acteurs à l'échelle du territoire, mise en place d'un appui technique et déontologique aux structures.

Michel Derdevet, élu président de l'Union nationale des PIMMS

À l'occasion de l'Assemblée générale du 20 juin 2019, Michel Derdevet, secrétaire général et membre du comité exécutif d'Enedis, a été élu Président de l'Union nationale des PIMMS pour trois ans. Il succède à Olivier Grunberg, directeur général délégué et secrétaire général chez Veolia Eau France.

Philippe Monloubou, président du directoire d'Enedis, était présent pour redire tout son soutien au réseau national des PIMMS.

Sandrine Marty, responsable RSE d'Enedis, succède à Jean-Hugues Hermant à la présidence déléguée de l'Union nationale des PIMMS.



De gauche à droite : Michel Derdevet, Olivier Grunberg et Philippe Monloubou



Découvrez l'Union nationale des PIMMS en 2 minutes

Depuis 25 ans, les PIMMS sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. Fruits d'une volonté partagée entre l'Etat, les collectivités et les entreprises partenaires, 66 PIMMS ont vu le jour...

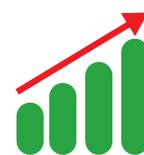
Visionnez le film : <https://youtu.be/kruLotA5jqM>

66
POINTS
D'ACCUEIL
AU PUBLIC



1 000 000

DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES
(PAR TÉLÉPHONE, HORS LES MURS, CHEZ
UN PARTENAIRE, À BORD DES TRANSPORTS
OU AU DOMICILE DES USAGERS)



**PRÈS DE 2
MILLIONS**
DE DEMANDES
RÉSOLUES
PAR AN



450
SALARIÉS

REJOIGNEZ NOS COMMUNAUTÉS

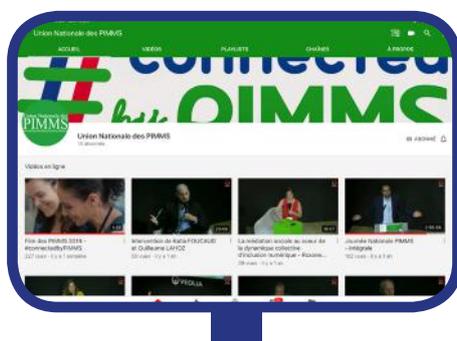


COMPTE TWITTER

@UNPIMMS



<https://bit.ly/2JkQ3uT>

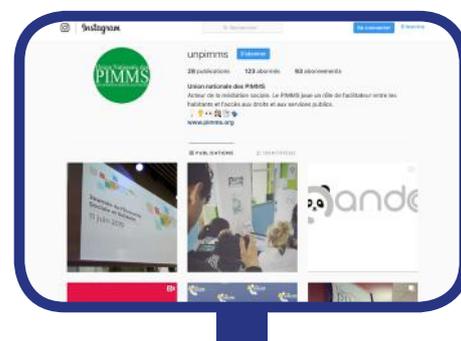


CHAÎNE YOUTUBE

@UNPIMMS



<https://bit.ly/2LDCWGV>



COMPTE INSTAGRAM

@UNPIMMS



<https://bit.ly/2L5jvaB>