



📍 Les Mureaux

## FAIRE DU BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT UN LEVIER D'APPRENTISSAGE DU NUMÉRIQUE

Implanté depuis 2011 aux Mureaux, le PIMMS Médiation Yvelines (PMY) œuvre à faire de l'accès aux droits et aux services publics un levier pour l'inclusion numérique et professionnelle, par des actions de médiation et d'apprentissage.

### Une structure facilitatrice du lien entre institutions, entreprises et usager-es

Présent sur tout le territoire yvelinois au travers de 5 points d'accueil et de multiples permanences, le PMY est membre du Réseau National PIMMS Médiation. Créé en 1998 à partir d'une première expérience à Lyon, le réseau développe, avec ses entreprises membres, des espaces de mutualisation d'accès aux services publics et aux démarches du quotidien. A l'époque, l'État, les collectivités et des entreprises de services publics, comme EDF ou la SNCF, s'allient afin d'améliorer leur lien avec les habitant-es des quartiers populaires. Il s'agissait aussi, dans un contexte de dématérialisation croissante, d'adapter les services des entreprises et d'accompagner les populations fragiles en proposant des services de médiation énergie, de médiation numérique et de conseil. *Nous sommes un acteur de la médiation sociale, missionné pour promouvoir l'accès au droit juste*, précise Ali Rih, directeur du PIMMS Médiation Yvelines. Au-delà, l'association porte également l'ambition de renforcer le pouvoir d'agir et l'autonomie des bénéficiaires grâce à des actions à visée d'apprentissage du numérique. *On se*

*base sur les principes de la formation pour adultes et les valeurs de l'éducation populaire afin de faire du besoin des usager-es un levier pour leur apprentissage du numérique, ajoute-t-il. La première étape, celle de l'expression et de la compréhension des besoins, est facilitée par la proximité et la formation continue des médiateur-rices sociaux. Leur posture de facilitation, en tant qu'agent-es indépendantes de l'État et des entreprises, doit permettre de construire avec le public un parcours d'accompagnement et d'apprentissage du numérique. Pour l'apprentissage du numérique, c'est important de matérialiser le bénéfice que la personne va en retirer et de partir de son besoin*, explique Ali Rih.

### Créer des parcours d'accompagnement à partir des besoins

C'est face à cette nécessité d'agir au plus proche des besoins que le PIMMS a diversifié ses actions. Le premier niveau d'intervention se situe dans la capacité à apporter une réponse immédiate aux sollicitations, ou de réorienter vers l'acteur-riche le-la plus adapté-e grâce à la finesse du réseau que le PIMMS a tissé sur le territoire. Cette première réponse

est apportée au sein des 5 antennes du PMY aux Mureaux, à Vernouillet, Poissy, Plaisir et Saint-Cyr-l'Ecole. Ces points d'accueil sont complétés par des permanences de proximité avec le dispositif PAND@ (Point d'accompagnement numérique aux démarches administratives), destinées à renforcer l'aller-vers au sein de centres sociaux ou d'ensembles d'immobilier social, pour toucher d'autres publics et s'adapter à leurs contraintes. Au-delà des questions d'éloignement physique, ces modules touchent aussi des personnes qui ne viendraient pas dans le PIMMS et ses antennes du fait des évolutions de la population, de l'engorgement des files d'attente ou de contraintes diverses. Les permanences PAND@ proposent aussi une médiation poussée entre institutions et usager-es, en phase avec le contexte d'intervention. L'implantation dans les résidences sociales par exemple permet de travailler le lien bailleur-locataires à travers la prise en main de l'espace locataire. *Ça n'est pas simple : sur ces outils, dont l'utilisation n'est pas quotidienne, il faut se poser la question du canal par lequel on mobilise, et ça passe souvent par le côté financier*, poursuit Ali Rih. Les accompagnements reposent donc d'abord sur les questions de consommation d'énergie et d'entretien du logement afin de donner à voir l'utilité de cet outil. *On s'est aussi rendu compte que les salarié-es des usines automobiles du territoire prenaient souvent un jour de congé pour venir nous voir, on a voulu adapter notre offre en proposant un accompagnement sur le lieu de travail*, détaille le directeur. Le PIMMS s'est rapproché des directions RH et RSE des groupes Stellantis de Poissy et Renault de Flins pour effectuer des permanences dans les usines, à des horaires adaptés. Plus qu'un accompagnement aux droits et à la maîtrise du numérique, le projet consiste aussi à maintenir l'employabilité des salarié-es en les formant à la digitalisation des modes de production.

## Accompagner et autonomiser, un enjeu de qualité de service et de coordination

L'objectif de ces accompagnements reste d'autonomiser les usager-es, c'est le rôle de la Petite École du Numérique. Il s'agit d'un parcours permettant un apprentissage plus complet des techniques du numérique, qui peut se faire soit en groupe - sur sollicitation d'EHPAD ou d'un centre social par exemple -, ou en individuel, et toujours sur l'appareil des participant-es, en partant du besoin premier : faire valoir ses droits, communiquer, faire des achats, s'informer... *L'ADN du PIMMS c'est de faire avec, d'autonomiser. C'est un enjeu majeur actuellement, dans une situation de trop plein dûe aux contextes socioéconomiques, qui oblige parfois à faire pour, par manque de temps ou pour parer l'urgence*, constate le directeur. La structure, labellisée entre autres France Services et Point Conseil Budget, fait en effet face à un afflux constant de nouveaux-elles usager-es, qui implique de repenser les modalités d'action afin de préserver un service de qualité. Car, si les institutions soutiennent largement la structure et son action, il existe un problème de lisibilité des dispositifs d'accompagnement. Cela amène les interlocuteur-rices des habitant-es à orienter systématiquement vers le PIMMS. Il est de fait nécessaire de sortir d'une logique de dispositif pour construire des parcours plus clairs. Pour ce faire, le PIMMS a initié et coanime un COPIL "Accès aux Droits", aux Mureaux, et milite pour son déploiement dans d'autres territoires. Destinées à favoriser la coordination entre la multitude d'acteur-rices de l'accompagnement et à rendre plus fluide le parcours des usager-es, ces instances semblent de plus en plus indispensables pour faire face à la dispersion des acteur-rices, qui complique et rallonge d'autant plus les démarches.

### CONTACT :

- Contact : Ali Rih, directeur du Pimms Médiation Yvelines : [ali.rih@pimmsmediation.fr](mailto:ali.rih@pimmsmediation.fr)