

## Créer du lien grâce à la mobilité

**Relais d'information, d'accompagnement et d'aide à la résolution des difficultés administratives et financières rencontrées par les habitants, les Pimms Médiation préviennent les situations d'exclusion en facilitant l'utilisation des services publics et l'accès aux droits. En Normandie, le Pimms Seine-Eure s'est doté d'un point d'accueil mobile. Objectifs : aller à la rencontre des populations isolées et réduire la fracture numérique en rendant les personnes plus autonomes face à la dématérialisation des services.**

### Pourquoi ?

Le Pimms (Point Information médiation multi-services) Seine-Eure est une structure de médiation sociale active depuis quinze ans sur le territoire de la Communauté d'agglomération. L'association adhère à l'Union nationale des Pimms qui fédère et anime un réseau national de 65 points d'accueil franchisés associés au déploiement des MSAP (Maisons de services au public) dans toute la France. Elle est investie d'une double mission qu'elle assure en travaillant en partenariat avec les acteurs institutionnels et les collectivités locales, lieu d'accueil et d'écoute du public, le Pimms facilite l'accès aux services publics et aux droits sociaux des habitants qui éprouvent des difficultés à les appréhender et à les utiliser ; l'association a en même temps vocation à accompagner vers un emploi durable les salariés peu qualifiés qu'elle recrute et forme au métier de la médiation sociale. Pour mieux répondre aux besoins des populations rurales, le Pimms Médiation Seine-Eure a souhaité élargir son dispositif d'accueil au-delà de ses antennes fixes implantées à Val-de-Reuil et Louviers, les deux pôles urbains du territoire.

### Comment ?

En se dotant d'une antenne mobile, l'association entend permettre à la population vivant dans les zones les moins denses de pouvoir bénéficier de ses services au même titre que les habitants des agglomérations. Dans un contexte de dématérialisation massive des démarches administratives, la fracture numérique, plus particulièrement marquée dans le monde rural, se traduit par une perte d'autonomie pour celles et ceux qui ne maîtrisent pas les nouveaux outils. D'où un besoin d'accompagnement accru chez ces personnes, souvent

parmi les plus fragiles et les moins mobiles. Il s'agit de faire de la mobilité inversée en se rendant vers elles plutôt qu'en les obligeant à se déplacer afin de leur proposer la même palette de services que dans les sites fixes.

## L'engagement de la fondation

Le soutien de la fondation Transdev à ce projet qui vient en complémentarité de l'offre de services portée par les acteurs du territoire, a pris la forme d'une dotation de 12 000 € dédiées à l'achat, l'aménagement et l'équipement de la caravane transformée en Pimms Mobile. Au sein d'une Communauté d'agglomération regroupant aujourd'hui 60 communes et une population de plus de 105 000 habitants, les deux lieux d'accueil préexistants ne pouvaient suffire à répondre aux besoins. La structure itinérante compense en partie la désertification des services dans les communes rurales, un phénomène aggravé par le manque d'accompagnement des « laissés-pour-compte » du numérique.

## Résultats et impact

Le Pimms Mobile tient depuis octobre 2021 des permanences hebdomadaires, à jours et heures fixes, dans des localités dont le choix a été arrêté en fonction des besoins identifiés par les acteurs du territoire dont les élus. La tournée s'effectuait au démarrage sur trois villages, depuis juin 2022 les habitants de six communes bénéficient de cet accueil gratuit, ouvert tous et sans rendez-vous. Labellisée France Services – ce qui n'est pas le cas des antennes de Val-de-Reuil et de Louviers –, cette structure itinérante propose une très large palette de services : information sur les droits, accompagnement dans tout type de démarche, médiation en cas de difficultés financières ou administratives, mais aussi accès aux soins dans le cadre du contrat local de santé. En mettant l'accent sur l'aide à l'utilisation des outils numériques. En lien avec des opérateurs partenaires, le Pimms Mobile délivre également des conseils en matière d'économies d'énergie et de consommation responsable.

## Chiffre clés

**13k**

*usagers accueillis en  
2019 par le Pimms  
Médiation Seine-Eure*

**22k**

*demandes  
accompagnées*

**6**

*communes visitées  
chaque semaine par  
l'antenne mobile*

## Pourquoi la mobilité sociale ?



« On redécouvre aujourd'hui à quel point le contact humain est primordial. Bien des gens souffrent d'en manquer, nous le constatons à chaque fois que nous allons vers eux avec notre antenne mobile. C'est un lieu convivial, avenant, où les usagers viennent facilement et où ils peuvent trouver quelqu'un à qui parler d'eux-mêmes et de leurs problèmes. Cette fonction de lien social fait partie de notre vocation au même titre que l'offre de services. »

**Delphine Boivin, Directrice du Pimms Médiation Seine-Eure**

« Le Pimms est aussi un tremplin vers l'emploi. Je suis bien placée pour le savoir : après une longue période de chômage j'ai travaillé deux ans comme médiatrice dans l'association, avant d'être embauché chez Transdev en 2015. J'ai donc pu mesurer par moi-même l'importance de ce travail de médiation et d'accompagnement, en particulier auprès des personnes isolées. Il m'a semblé tout naturel de soutenir à mon tour l'association ! »

**Corinne Adam, agent d'accueil Transdev urbain Seine-Eure, marraine de la fondation Transdev**

« J'ai eu de gros problèmes financiers après la disparition de mon mari. J'avais deux ans d'impôts à payer, et d'autant plus de mal à m'en sortir que je ne sais pas me servir d'Internet. Grâce à l'équipe du Pimms, qui vient chaque vendredi matin dans mon village, j'ai obtenu une petite aide financière et un étalement des paiements prélevés sur ma retraite. Même si ma situation reste difficile, cela m'a permis de sortir la tête de l'eau. »

**Françoise Douville, bénéficiaire**



## Contactez l'association

**Pimms Médiation Seine Eure**

**Place des 4 saisons**

**27100 Val-de-Reuil**

**Tél : 02 32 25 12 25**

**Courriel : [seine-eure@pimms.org](mailto:seine-eure@pimms.org)**