

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DE LA COMMISSION PERMANENTE**

Commission permanente du 17 octobre 2022

Délibération n° CP-2022-1695

Commission pour avis : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commission(s) consultée(s) pour information :

Commune(s) :

Objet : Attribution d'une subvention de fonctionnement à l'association Point information médiation multiservices (PIMMS) Lyon Métropole - Année 2022

Service : Délégation Développement responsable - Direction Insertion et emploi

Rapporteur : Madame Séverine Hémain

Président : Monsieur Bruno Bernard

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 66

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 30 septembre 2022

Secrétaire élu(e) : Madame Blandine Collin

Présents : M. Artigny, M. Badouard, M. Bagnon, Mme Baume, Mme Benahmed, M. Ben Itah, M. Benzeghiba, M. Bernard, M. Blanchard, Mme Boffet, Mme Brossaud, Mme Brunel Vieira, M. Bub, M. Buffet, M. Camus, Mme Chadier, M. Cochet, Mme Collin, Mme Corsale, Mme Crespy, Mme Croizier, M. Da Passano, M. Debû, Mme Dehan, Mme Duvivier Dromain, Mme Fréty, Mme Frier, M. Gascon, Mme Geoffroy, M. Grivel, Mme Groperrin, M. Groult, M. Guelpa-Bonaro, Mme Hémain, Mme Khelifi, M. Kimelfeld, M. Kohlhaas, M. Lassagne, M. Longueval, M. Marion, Mme Moreira, Mme Nachury, Mme Panassier, M. Payre, M. Pelaez, Mme Petiot, Mme Picard, Mme Picot, Mme Pouzergue, M. Quiniou, M. Ray, Mme Runel, Mme Sarselli, M. Seguin, Mme Sibeud, Mme Vacher, M. Van Styvendael, Mme Vessiller, M. Vincendet, M. Vincent.

Absents excusés : Mme Asti-Lapperrière (pouvoir à M. Grivel), M. Athanaze (pouvoir à M. Badouard), M. Charmot (pouvoir à Mme Sarselli), Mme Fournillon (pouvoir à M. Vincent), M. Geourjon (pouvoir à M. Pelaez).

Absent non excusé : M. Kabalo.

Commission permanente du 17 octobre 2022**Délibération n° CP-2022-1695**

Commission pour avis : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commission(s) consultée(s) pour information :

Commune(s) :

Objet : Attribution d'une subvention de fonctionnement à l'association Point information médiation multiservices (PIMMS) Lyon Métropole - Année 2022

Service : Délégation Développement responsable - Direction Insertion et emploi

La Commission permanente,

Vu le rapport du 28 septembre 2022, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, par délibération n° 2020-0125 du 27 juillet 2020, a délégué une partie de ses attributions à la Commission permanente, à l'exception de celles visées aux articles L 3631-6, L 3312-1 à L 3312-3 et L 1612-12 à L 1612-15 et L 3633-2 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

I - Contexte

Lutter contre l'exclusion sociale et améliorer l'accès aux droits sont des objectifs importants du nouveau Programme métropolitain d'insertion pour l'emploi (PMI'e) 2022-2026, qui guident l'action des PIMMS, en proximité avec les habitants des quartiers politique de la ville (QPV).

En effet, les PIMMS sont des points d'accueil de proximité ouverts aux personnes ayant des besoins d'informations, des difficultés à traiter avec les entreprises partenaires ou des demandes concernant différents services publics. Informations, conseils, accompagnements dans les situations de difficultés, médiation avec les services de facturation sont ainsi proposés aux bénéficiaires des PIMMS dans un lieu neutre, non institutionnel, d'écoute et de dialogue.

Les PIMMS fournissent également des services répondant à des besoins localement non satisfaits (écrivain public, mise à disposition d'ordinateurs, accompagnement aux procédures administratives en ligne, aide à la gestion d'un budget, etc.) et contribuent au renforcement du lien social dans les quartiers d'implantation.

On compte, aujourd'hui, 67 PIMMS à l'échelle nationale.

Depuis 1995, un réseau d'entreprises de service public EDF, Engie, Veolia, la Société de distribution des eaux intercommunales (SDEI), la Poste, la SNCF et Kéolis, en partenariat avec les collectivités locales, l'État, les acteurs locaux et les habitants, développent le concept de PIMMS.

Ce concept a émergé sur le territoire de la Métropole, où ils sont au nombre de 7 et, essentiellement, implantés dans les quartiers prioritaires : Lyon 8ème - États-Unis et Mermoz, Lyon 9ème - Vaise, Bron - Terraillon, Rillieux-la-Pape, Vaulx-en-Velin et Villeurbanne. Depuis mars 2017, les 7 PIMMS de la Métropole sont reconnus Maisons de services au public.

L'association PIMMS a été créée le 11 octobre 1994, avec le premier PIMMS situé dans le quartier des États-Unis à Lyon 8ème. Puis, elle a développé son concept dans d'autres quartiers de l'agglomération, créant à chaque occasion une association *ad hoc*. Lors de l'assemblée générale du 16 décembre 2014, une fusion absorption de l'ensemble de ces associations a été opérée au sein de l'association PIMMS Lyon agglomération, devenue PIMMS Lyon Métropole en juin 2015, dans un souci d'ancrage territorial et pour marquer le partenariat fort avec la collectivité.

Cette association a pour objet d'assurer un relais d'information et de médiation entre habitants de la Métropole et entreprises de service public adhérentes du PIMMS.

Elle sollicite le soutien financier de la Métropole pour la mise en œuvre de ses missions en 2022.

II - Objectifs

Le nouveau PMI'e 2022-2026, approuvé par délibération du Conseil n° 2022-0918 du 24 janvier 2022, prévoit le développement de l'action de la Métropole autour de 5 axes stratégiques thématiques :

- lutter contre l'exclusion sociale et améliorer l'accès aux droits,
- garantir des parcours d'insertion individualisés sans rupture,
- favoriser l'insertion des jeunes en précarité,
- accompagner l'engagement des entreprises et des salariés en faveur de l'insertion,
- soutenir le développement des entreprises à vocation d'insertion.

Par ailleurs, 2 modes de faire transversaux complètent ces axes stratégiques sur les modalités et la méthodologie de travail qui devront accompagner la mise en œuvre de ce nouveau PMI'e :

- renforcer la participation des personnes concernées pour développer leur pouvoir d'agir,
- améliorer la collaboration entre acteurs pour simplifier l'accès au service public de l'insertion et de l'emploi.

Le soutien à l'association PIMMS Lyon Métropole doit permettre de favoriser l'insertion professionnelle et sociale des personnes et publics éloignés de l'emploi, en apportant un service d'intermédiation entre les usagers et les différentes institutions.

III - Compte-rendu des actions conduites en 2021 et bilan

Par délibération de la Commission permanente n° CP-2021-0787 du 18 octobre 2021, la Métropole a procédé à l'attribution d'une subvention de fonctionnement d'un montant de 55 000 € à l'association pour son programme d'actions 2021.

Les PIMMS recrutent chaque année des médiateurs issus des quartiers prioritaires, en contrats aidés. Au 31 décembre 2021, le PIMMS comptait 30 agents médiateurs. Le nombre de médiateurs a été plus faible que prévu du fait de la crise sanitaire liée à la Covid-19 qui a réduit l'intervention des PIMMS sur la période.

Les médiateurs vont au contact des habitants de la Métropole, en direction des populations les plus fragilisées, notamment, en adaptant les services aux demandes des habitants.

104 286 personnes ont bénéficié des services du PIMMS en 2021, malgré des conditions d'accès aux services amoindris. En effet, en raison de la pandémie et de règles sanitaires, le PIMMS a dû fonctionner uniquement sur rendez-vous sur tous les sites métropolitains pour gérer le flux.

Des actions de médiations de terrain ont continué à être développées pour prévenir des situations complexes. 64 000 personnes ont ainsi pu être démarchées à domicile ou par téléphone.

1° - Profil des bénéficiaires des services du PIMMS

Les personnes ciblées par l'offre de services des PIMMS ne fréquentent pas facilement les institutions. 83 % des bénéficiaires habitent dans un QPV de la Métropole. Les besoins sont souvent spécifiques en termes de compréhension de situations personnelles, d'accompagnement dans les démarches administratives et dans l'accès aux droits et aux services. Ces usagers (4 % ont moins de 25 ans, 36 % ont entre 25 et 39 ans, 37 % ont entre 40 et 59 ans, 23 % ont plus de 60 ans) ont souvent des difficultés culturelles, linguistiques, familiales, générationnelles et/ou financières. 50,30 % des publics qui fréquentent les PIMMS sont des femmes.

2° - Principaux domaines dans lesquels les personnes sont accompagnées

- 60 % pour l'accès aux droits (aides sociales, emploi, logement, juridique et retraite), et aux services publics (dossiers naturalisation et autres démarches, regroupement familial, autres services publics) (+ 11 % par rapport à 2020),
- 17 % pour la lutte contre la précarité énergétique (intervention à domicile, animation d'ateliers et médiation téléphonique), (+ 4 % par rapport à 2020),
- 9 % pour la gestion budgétaire (finance et surendettement), (+ 1 % par rapport à 2020),
- 5 % pour l'aide à la mobilité (vente de produits et accompagnement de parcours) (+ 5 % par rapport à 2020),
- 4 % pour la formation aux outils numériques (nouveau par rapport à 2020),
- 2 % pour la sécurité et la prévention des conflits et incivilités (- 12 % par rapport à 2020),
- 2 % pour la vente de services.

Au total, ce sont 166 076 motifs d'accueil, dont 35 % d'accompagnement numérique.

Les PIMMS ont obtenu la reconnaissance Maisons de services au public (au sens de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation de la République) leur permettant d'être un interlocuteur identifié pour les allocataires de la Caisse d'allocation familiale (CAF) et les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi. En 2020, les 7 points d'accueil ont été labellisés en Espace France services.

Des actions pour repérer les invisibles ont été menées en coordination avec les autres acteurs du territoire et aller à leur rencontre. En outre, une vingtaine d'ateliers numériques collectifs ont été réalisés en plus des accompagnements individuels (75 % des médiations correspondent à de la médiation numérique).

Sur les enjeux spécifiques liés au numérique, une équipe de 3 médiateurs numériques et 5 conseillers numériques a été déployée. Une cheffe de projet numérique a aussi été recrutée en contrat à durée indéterminée (CDI). Le PIMMS est, aujourd'hui, un des acteurs majeurs du déploiement du pass numérique (300 bénéficiaires et 950 heures de formation dispensées).

3° - Accès à l'emploi

Dans son rôle de tremplin vers l'emploi, le PIMMS recrute des habitants des QPV, demandeurs d'emploi ou en reconversion professionnelle. Travailler au sein du PIMMS permet d'avoir une activité salariée tout en se formant et en étant accompagné vers une sortie positive du dispositif de contrats aidés.

Cette action a permis d'intégrer, de former et d'accompagner 30 médiateurs dont 20 nouveaux en 2021 avec des tuteurs au sein du PIMMS et en complémentarité des conseillers emploi (Mission locale, Pôle emploi, Cap emploi, etc.). Grâce à l'accompagnement proposé, tout au long de l'année 2021, le PIMMS a compté 17 sorties, dont 71 % de sorties positives : 12 salariés sont sortis vers un emploi de droit commun ou une formation qualifiante. Ils ont bénéficié de 3 003 heures de formation, soit 148h/personne.

IV - Programme d'actions 2022 et plan prévisionnel de financement

L'objectif en 2022 est de répondre aux enjeux identifiés dans le schéma directeur, et notamment :

- accueillir et accompagner les habitants dans leurs démarches administratives sur les 7 points d'accueil de la Métropole (150 000 personnes par an), avec autant d'espaces numériques présents sur chaque site,
- réaliser des médiations téléphoniques ou sur le terrain en lien avec des partenaires publics et privés pour accompagner aux démarches, prévenir les incivilités (bureaux de Poste, SNCF, etc.) et éviter les conflits, négocier des échéanciers pour les usagers en situation d'impayé ou de surendettement, favoriser le recours aux fonds d'action sociale (mutuelles et retraites complémentaires),
- repérer les invisibles en coordination avec les autres acteurs du territoire et aller à leur rencontre,
- animer des ateliers collectifs de sensibilisation aux éco-gestes pour lutter contre la précarité énergétique et des ateliers numériques pour favoriser l'e-inclusion,
- veiller à la qualité de services et au professionnalisme des équipes du PIMMS en mettant en place un parcours de formation adapté : socle commun et modules de formation en fonction des appétences de chaque médiateur,
- favoriser le tremplin professionnel et les sorties positives des salariés du PIMMS vers un emploi durable,
- créer des passerelles avec les partenaires publics et privés du PIMMS pour favoriser l'emploi durable des salariés et usagers : organisation d'immersions et de stages de découverte des métiers.

Dans la continuité des actions menées en 2021, le PIMMS souhaite conforter son rôle de médiateur numérique pour ses usagers et bénéficiaires de ses partenaires. En effet, en 2021, le PIMMS médiation a fortement développé cet axe. Comme déclinées dans le bilan, 75 % de ces médiations sont aujourd'hui liées au numérique. Cela vient renforcer le non recours aux droits. L'année 2021 a été une année de montée en puissance (recrutement de médiateurs et conseillers numériques + une chargée de mission numérique). En 2022, les objectifs sont de faire monter en compétences les médiateurs sociaux dans ce domaine et de continuer à investir dans l'achat de matériel informatique afin d'être en capacité d'agir équitablement sur tous les territoires d'implantation du PIMMS.

Le PIMMS est également toujours partie prenante du dispositif pass numérique en cours de déploiement et assurera notamment la prescription vers les centres de formation pour les publics en insertion. Depuis le déploiement de cette action en lien avec la Métropole, près de 300 bénéficiaires ont été formés, ce qui représente plus de 950 heures de formation et de médiation numérique.

En outre, le PIMMS souhaite déployer un PIMMS mobile (camion) sur 6 nouveaux territoires de la Métropole. Grâce à 2 médiatrices sociales qui interviennent dans le cadre de ce nouveau dispositif, l'objectif est d'intervenir auprès des habitants des quartiers appartenant à la géographie prioritaire sur les services France services et de favoriser l'accès aux droits en général. L'enjeu pour l'année 2022 sera d'ancrer territorialement ce nouveau dispositif et de travailler par la suite à une offre de service plus étoffée, en lien avec les spécificités des habitants de ces nouveaux quartiers (Garibaldi et Bellevue à Saint-Priest, Lyon 9ème au Vergoin, Les sources à Neuville-sur-Saône, Le Peyronnet à Vernaison, Saint-Jean à Villeurbanne, les Collonges et les Basses Barrolles à Saint-Genis-Laval).

Enfin, le PIMMS Lyon Métropole travaille depuis 2018 sur la thématique de l'accès au logement social. En effet, dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGID) de la Métropole, le PIMMS a intégré, en tant qu'acteur de proximité, le service d'accueil et d'information des demandeurs de logements sociaux (SAID). La spécialisation du PIMMS sur les questions d'accompagnement au numérique et les équipements mis à disposition est une réelle plus-value en termes d'accessibilité, puisque les demandeurs de logement social peuvent ainsi accéder plus facilement aux services en ligne (enregistrement de leur demande, utilisation du portail d'information www.logementsocial69.fr, prise de rendez-vous conseil, visualisation de la carte des logements sociaux, etc.) et être aidés dans leurs démarches si nécessaire.

Par ailleurs, les PIMMS assurent l'accueil, l'information et l'orientation du public. Ils accompagnent les usagers à l'utilisation des services en ligne des opérateurs partenaires (facilitation numérique), accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives (facilitation administrative), mettent en relation des usagers avec les opérateurs partenaires et identifient les situations individuelles qui nécessitent d'être portées à la connaissance des partenaires.

L'intérêt de cette demande réside dans les enjeux partagés avec la Métropole de faciliter l'accès au logement social et à l'usage du numérique. Elle répond plus largement aux problématiques suivantes :

- la diminution du non recours au logement social des publics en précarité,
- la diminution de l'e-exclusion et la lutte contre la précarité numérique (l'incapacité totale ou partielle à accéder aux outils numériques et/ou à savoir utiliser les services numériques clés),
- l'accompagnement de la transition à la digitalisation/dématérialisation des services publics et privés : les PIMMS sont d'ailleurs labellisés Maison de service au public (MSAP) depuis 2017, puis France services,
- l'autonomisation des citoyens dans leurs démarches administratives,
- l'inclusion numérique comme levier pour développer la participation citoyenne des habitants des collectivités par le projet et l'échange avec les institutions.

Budget prévisionnel pour 2022

Dépenses	Montant (en €)	Recettes	Montant (en €)
achats	43 000	ventes	15 000
services extérieurs et autres	178 000	Métropole	55 000
charges de personnel	1 172 530	Etat	573 330
impôts et taxes	22 000	Communes	77 500
autres charges	12 000	entreprises et aides privées	670 030
		autres	6 670
		transfert de charges	30 000
Total	1 427 530	Total	1 427 530

Il est donc proposé à la Commission permanente d'attribuer une subvention de fonctionnement d'un montant de 55 000 €, identique à 2021, au profit de l'association PIMMS Lyon Métropole.

À titre d'information, l'association bénéficie, par ailleurs, d'un financement de la Métropole au titre de l'aide au recrutement de salariés en contrats aidés à hauteur d'environ 10 000 € par an ;

Vu ledit dossier ;

Où l'avis de sa commission développement économique, numérique, insertion et emploi ;

DELIBERE**1° - Approuve :**

a) - l'attribution d'une subvention de fonctionnement à l'association PIMMS Lyon Métropole dans le cadre de son programme d'actions 2022 en faveur de l'insertion et l'emploi pour un montant total de 55 000 €,

b) - la convention à passer entre la Métropole et l'association PIMMS Lyon Métropole, définissant, notamment, les conditions d'utilisation de cette subvention.

2° - Autorise le Président de la Métropole à signer ladite convention et à prendre toute mesure nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

3° - La dépense de fonctionnement en résultant, soit 55 000 €, sera imputée sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal - exercices 2022 et 2023 - chapitre 017 - opération n° 0P36O5737 pour 50 000 € et chapitre 65 - opération n° 0P14O5675 pour 5 000 €.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Publié le : 18 octobre 2022

Accusé de réception en préfecture : 069-200046977-20221017-291876-DE-1-1 Date de télétransmission : 18 octobre 2022 Date de réception préfecture : 18 octobre 2022
