

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

**Commission permanente du 18 octobre 2021**

**Délibération n° CP-2021-0787**

Commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commune(s) :

Objet : Attribution d'une subvention de fonctionnement à l'association Point information médiation multiservices (PIMMS) Lyon Métropole - Année 2021

Service : Délégation Développement responsable - Direction Insertion et emploi

**Rapporteur** : Madame Séverine Hemain

**Président** : Monsieur Bruno Bernard

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 64

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 1 octobre 2021

Secrétaire élu(e) : Fatiha Benahmed

Affiché le : mardi 19 octobre 2021

Présents : M. Artigny, Mme Asti-Lapperrière, M. Athanaze, M. Badouard, M. Bagnon, Mme Baume, M. Ben Itah, Mme Benahmed, M. Benzeghiba, M. Bernard, M. Blanchard, Mme Boffet, M. Boumertit, Mme Brossaud, Mme Brunel Vieira, M. Bub, M. Camus, M. Charmot, M. Cochet, Mme Collin, Mme Corsale, Mme Crespy, Mme Croizier, M. Da Passano, M. Debû, Mme Dehan, Mme Domain, Mme Fournillon, Mme Fréty, Mme Frier, M. Gascon, Mme Geoffroy, M. Geourjon, M. Grivel, Mme Groperrin, M. Guelpa-Bonaro, Mme Hémain, M. Kabalo, 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. Ray, Mme Runel, Mme Sarselli, M. Seguin, Mme Sibeud, Mme Vacher, M. Van Styvendael, Mme Vessiller, M. Vincendet, M. Vincent.

Absent excusé : M. Buffet (pouvoir à Mme Pouzergue).

**Commission permanente du 18 octobre 2021****Délibération n° CP-2021-0787**

Commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commune(s) :

Objet : Attribution d'une subvention de fonctionnement à l'association Point information médiation multiservices (PIMMS) Lyon Métropole - Année 2021

Service : Délégation Développement responsable - Direction Insertion et emploi

La Commission permanente,

Vu le rapport du 29 septembre 2021, 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.

**I - Contexte et objectifs**

Par délibération du Conseil n° 2015-0939 du 10 décembre 2015, la Métropole de Lyon a adopté le programme métropolitain d'insertion pour l'emploi (PMI'e) pour la période 2016-2020, organisé autour de 3 ambitions : développer l'offre d'insertion par les entreprises, construire une offre de service orientée vers l'accès à l'activité des bénéficiaires du RSA et porter un projet commun pour un territoire métropolitain exemplaire.

Dans le cadre de l'orientation n° 2, la sécurisation des parcours par l'accès au juste droit, avec une attention particulière sur la simplification des démarches administratives, constitue l'un de ses objectifs, traduit, notamment, par le soutien à l'action des PIMMS, en proximité avec les habitants des quartiers politique de la ville (QPV).

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.

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.

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 - Terrailon, 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 1<sup>er</sup> PIMMS situé dans le quartier des États-Unis à Lyon 8<sup>ème</sup>. 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 2021.

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.

## **II - Compte-rendu des actions conduites en 2020 et bilan**

Par la délibération de la Commission permanente n° CP-2020-0013 du 14 septembre 2020, la Métropole a procédé à l'attribution d'une subvention de fonctionnement d'un montant de 45 000 € à l'association pour son programme d'actions 2020.

Les PIMMS recrutent chaque année des médiateurs issus des quartiers prioritaires, en contrats aidés. Au 31 décembre 2020, le PIMMS comptait 27 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.

114 097 personnes ont bénéficié des services du PIMMS en 2020.

### **1° - Profil des bénéficiaires des services du PIMMS**

Les personnes ciblées par l'offre de services des PIMMS ne fréquentent pas facilement les institutions. 87 % 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 (7 % ont moins de 25 ans, 40 % ont entre 25 et 39 ans, 38 % ont entre 40 et 59 ans, 15 % ont plus de 60 ans) ont souvent des difficultés culturelles, linguistiques, familiales, générationnelles et/ou financières. 54 % des publics qui fréquentent les PIMMS sont des femmes.

Les bénéficiaires des PIMMS sont des actifs (28 %) dont 6 % en contrat précaire et 22 % en contrat à durée indéterminée (CDI), 44 % sont des demandeurs d'emploi (cela a doublé depuis 2019 avec l'impact confinement), 21 % sont des retraités (stable / 2019), 7 % autres (étudiants, etc.).

### **2° - Principaux domaines dans lesquels les personnes sont accompagnées**

- 49 % accès aux droits (aides sociales, emploi, logement, juridique et retraite) et aux services publics (dossiers naturalisation et autres démarches, regroupement familial, autres services publics) (+ 12 % par rapport à 2019),
- 14 % sécurité et prévention des conflits et incivilités (- 8 % par rapport à 2019),
- 13 % de vente de services numériques,
- 8 % gestion budgétaire (finance et surendettement),
- 13 % lutte contre la précarité énergétique (intervention à domicile, animation d'ateliers et médiation téléphonique),
- 3 % aide à la mobilité (vente de produits et accompagnement de parcours).

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. Ce sont, notamment, plus de 110 heures d'ateliers mobilité/emploi à destination des personnes issues des QPV qui ont été réalisées et qui ont permis de former 165 personnes.

### 3° - Accès à l'emploi

Dans son rôle de tremplin 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 27 médiateurs dont 7 nouveaux en 2020 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 2020, le PIMMS a compté 17 sorties, dont 60 % de sorties positives : 10 salariés sont sortis vers un emploi de droit commun ou une formation qualifiante. Ils ont bénéficié de 5 105 heures de formation, soit 189 h/personne, soit un peu moins que les 200 h/formation annuelles en raison de l'annulation de nombreuses formations en 2020. La plupart de celles qui ont pu être maintenues l'ont été en distanciel.

La particularité de l'année 2020 a empêché de pouvoir recruter normalement les salariés. Les embauches ont repris dès le début de l'année 2021.

### III - Programme d'actions 2021 et plan prévisionnel de financement

L'objectif en 2021 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 lyonnaise (200 000 personnes par an) : 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 découverte des métiers.

Le PIMMS souhaite renforcer l'accueil et l'accompagnement des habitants du territoire métropolitain en proposant une offre de services nouvelle : ateliers numériques, médiations numériques à domicile, déploiement du pass numérique, etc.

Pour améliorer l'accompagnement des usagers sur le numérique et répondre aux besoins grandissant des territoires, l'association PIMMS Lyon Métropole va devoir se doter de ressources humaines et matérielles supplémentaires :

- recrutement de 10 médiateurs.ices sociaux(ales) spécialisés(es) numériques en contrat parcours emploi compétences (PEC) parmi un ciblage type des publics dits invisibles (public prioritaire jeunes hommes et femmes de 16-25 ans) :
  - . organisation de *world* café au sein des PIMMS en QPV pour faire découvrir l'accompagnement,
  - . démarche d'aller vers dans les territoires (pieds d'immeuble, Missions locales de Givors, etc.) pour présenter les métiers de médiateur.ice social(e) numérique,
  - . travail en coordination avec les différents acteurs de l'emploi du territoire : MMI'e, Missions locales et Pôle emploi : participation aux présentations métiers et aux forums de recrutement ;
- recrutement d'une cheffe de projet médiation numérique (ancienne médiatrice sociale => évolution interne) en CDI à compter de septembre 2021,
- achat de matériel supplémentaire (ordinateurs, tablettes, etc.) et renouvellement du parc informatique défaillant pour fournir les bons outils aux médiateurs.ices numériques.

En outre, le parcours de formation des médiateurs va être renforcé afin de s'adapter à leurs besoins et aux besoins des usagers qu'ils accompagnent avec une formation externe médiation numérique.

Le PIMMS est également 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.

L'association 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 en cours de structuration. 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](http://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 connaissance des partenaires.

#### Budget prévisionnel pour 2021

Dépenses	Montant (en €)	Recettes	Montant (en €)
achats	40 000	ventes	12 000
services extérieurs et autres	170 500	Métropole	55 000
charges de personnel	1 230 000	Agence nationale service civique	10 200
impôts et taxes	30 500	communes	60 000
autres charges	12 000	labellisation France services	210 000
dotation aux amortissements	15 000	entreprises et aides privées	778 000
		aides sur contrats (adultes relais, PEC)	317 800
		transferts de charges	20 000
		reprise sur provisions	35 000
<b>Total</b>	<b>1 498 000</b>	<b>Total</b>	<b>1 498 000</b>

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

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 2021 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 2021 et 2022 - chapitre 017 - opération n° 0P36O5736 pour 50 000 € et chapitre 65 - opération n° 0P14O5639 pour 5 000 €.

Et ont signé les membres présents,  
pour extrait conforme.

Accusé de réception en préfecture : 069-200046977-20211018-269101-DE-1-1 Date de télétransmission : 19 octobre 2021 Date de réception préfecture : 19 octobre 2021
---