

# MÉDIATION SOCIALE NUMÉRIQUE

Projet porté par le PIMMS (Blois)



## Le projet

Installé à Blois en novembre 2013 au cœur des Quartiers Politique de la Ville par l'association Quartiers Proximité, le PIMMS (Point Information Médiation Multi-Services) est un lieu-ressource. Il accueille toute personne désirant un renseignement, une aide sur les démarches que nécessite la vie quotidienne. Par exemple : une médiation lors de conflits avec un bailleur, un fournisseur d'énergie, un voisin, une administration, ...

Le PIMMS est animé par 3 médiatrices et dispose d'un EPN (Espace Public Numérique) avec 5 postes en accès libre et un accès Internet qui permet l'utilisation des services publics distants.

Le public accueilli par l'association est surtout un public fragilisé, en difficulté sociale, culturelle et/ou économique. Majoritairement adulte, ce public connaît un appauvrissement régulier, méconnaît ses droits et y a donc difficilement accès ; qui plus est, ce public dispose de peu de services administratifs à proximité de ses lieux de vie.

Les difficultés des accueillis sont multiples :

- Linguistique.
- Capacité à s'approprier des processus administratifs inconnus, ainsi que leurs droits.
- Appréhension de la complexité.
- Craintes fortes de commettre des erreurs.
- Sollicitations de plus en plus importantes.

Dans toutes ses actions, toutes ses démarches, le PIMMS de Blois va alors faire en sorte – le plus souvent possible – de partir des usages pour développer les savoir-faire les plus nécessaires, pour ensuite seulement travailler l'appropriation des outils.

## Résultats

Après bientôt 4 années de fonctionnement, le PIMMS de Blois met en œuvre des démarches de facilitation effectives et appréciées. Ceci n'empêche pas pour autant son modèle économique de rester fragile.

En même temps, il constate une recrudescence des demandes, certes d'accompagnement, mais aussi de développement de l'autonomie, dont l'évolution peut se déclinier ainsi :

- « Faire à la place », pour les personnes très éloignées du numérique et/ou de la langue.
- « Faire avec » pour les personnes sans difficultés avec la langue.
- « Faire faire » pour ceux qui utilisent déjà le numérique.

## Suites

Le PIMMS a développé pour 2018 un nouveau projet d'approche des outils informatiques. Pour l'animer, le PIMMS recherche une personne qui sache allier relationnel et compétences techniques, tout en étant dotée de réelles capacités d'adaptation aux publics rencontrés.

## Les partenaires

Union Nationale des PIMMS  
Quartiers Proximité  
Pôle Emploi  
Ville de Blois  
La Poste, Kéolis, EDF, ErDF, SNCF, Engie, Véolia Eau

## Contact

**Patrice MONCHÂTRE**

02.54.45.34.54 – 06.59.17.78.99

patrice.monchatre@pimms.org – blois@pimms.org

<http://www.pimms.org>

<https://www.facebook.com/Pimmsblois/>

Fiche réalisée en septembre 2017 dans le cadre du projet « Les usages numériques, un atout d'égalité pour les quartiers »

