

À Arras, à Nice, en Bretagne ou en Bourgogne, les PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi-Services) accompagnent la population dans toutes les démarches de service public. Partenaire, comme d'autres entreprises, de ces structures de médiation sociale, EDF est à leurs côtés pour contribuer à restaurer le lien perdu avec les clients en situation de précarité et les aider dans la recherche de solutions à des problématiques énergétiques.

Dans le quotidien de Raymond Péchon, la routine n'a pas vraiment sa place. Médiateur au PIMMS de Libercourt (Pas-de-Calais), il accueille le public dans la gare de cette ancienne ville minière où l'association a ses bureaux. La porte est ouverte à quiconque souhaite obtenir son aide pour s'adresser

à la caisse d'allocations familiales (CAF), monter un dossier de demande de logement, rédiger un courrier ou encore faire face à une facture impayée. De son ancien métier dans la coiffure, Raymond a conservé patience et sens de l'écoute. Deux qualités utiles à la prise en main de tout type de dossier, du tracas ponctuel au surendettement. Pour autant, pas question de se substituer

aux services d'aide sociale que sont les CCAS¹ et le tissu associatif. La vocation des médiateurs des PIMMS est d'orienter vers les services publics. La médiation apporte une réponse précise aux aléas du quotidien : explication sur un tarif, coup de pouce administratif, information sur les droits du visiteur et démarches à accomplir.

Accompagnement

Parfois, il faut aller au-delà, en accompagnant des clients que l'isolement, l'exclusion, la méfiance ont amené à se détourner des entreprises de service public et des orga- ➤

Rétablir le contact



↪ nismes d'aide sociale. Récréer du lien, c'est l'enjeu du partenariat établi entre EDF² et le réseau des PIMMS, résume Michel Gonord, chef du département solidarité d'EDF et président délégué de l'Union nationale des PIMMS: « En tant qu'acteur du service public, nous nous engageons à accompagner tous nos clients *via* nos différents canaux de contact. Or, certains d'entre eux ne veulent plus d'une relation directe. » La neutralité du médiateur, même s'il agit au nom d'une entreprise comme EDF, est un atout pour renouer le dialogue avec le client et pour trouver une solution à ses difficultés. Comme pour l'exemple de cette retraitée qui, s'étant retrouvée de nouveau imposable, ne pouvait régler la totalité de sa facture d'électricité. « Dans ce cas, poursuit Raymond, je propose d'étaler la dette, en accord avec le pôle solidarité d'EDF. »

Marge de manœuvre

Cette mission, les médiateurs des PIMMS l'accomplissent en lien avec les 310 conseillers et 70 correspondants solidarité d'EDF, présents dans 8 pôles régionaux sur le territoire français. Chaque semaine, ils reçoivent une liste de clients en situation de relance pour impayés, identifiés comme bénéficiant déjà d'une aide sociale. Pour traiter ces dossiers, les médiateurs sont formés à la facturation, la gestion de la dette, la composition des tarifs, les différentes puissances, etc.

Ils peuvent ainsi mieux informer et responsabiliser les clients sur la maîtrise des consommations.

Ils disposent aussi d'une marge de manœuvre et peuvent repérer des anomalies. « Je me suis occupé d'un usager endetté à hauteur de plus de 5 000 €, se souvient Raymond. Ce locataire vivait dans un logement mal isolé, tout électrique, dont le compteur s'est avéré défaillant. Nous avons fait venir un technicien ERDF et contacté l'agence locative, tout en engageant une recherche de nouveau logement. Une fois



©Baucard/EDF

“ Mieux informer et responsabiliser les clients sur la maîtrise des consommations. ”

réinstallée, cette personne est répartie sur des factures mieux évaluées. » Les PIMMS doivent être dimensionnés aux besoins des territoires où ils sont implantés, avec le concours des entreprises et des collectivités partenaires. « Il s'agit de trouver sa place, en complément d'un réseau associatif plus ou moins dense selon les communes », ajoute Thierry Eve, responsable solidarité EDF en Île-de-France et président du PIMMS des Mureaux (Yvelines).

Dans cet esprit, la création de PIMMS mobiles (un bus à Caen et un camion à Libercourt) correspond à la volonté d'aider les populations isolées des zones rurales, mais aussi urbaines. « Le modèle des PIMMS est

en train de changer, souligne par ailleurs Michel Gonord. Aujourd'hui, nous cherchons davantage à développer des points d'accueil rattachés à une structure existante. Comme à Arras et à Lens, où deux PIMMS sont issus de l'expérience de Libercourt. Avec à la clé, une implantation rapide et des économies d'échelle qui permettent de coller à la logique de chaque territoire, ainsi qu'aux financements disponibles. »

Structures souples, dédiées aussi bien à l'accueil en poste qu'à la médiation dite « sortante » (contact par téléphone ou visite à domicile), les PIMMS s'adaptent et, selon les besoins, élargissent leur champ d'action dans les transports publics, les bureaux de

Plus d'infos sur



© EDF

Monter un PIMMS Rock 'n' roll, mais gratifiant !

Correspondant solidarité EDF en Bretagne, Nicolas Féron est aussi président et fondateur, en 2009, du PIMMS de Lorient, dont les 7 permanents accueillent une vingtaine de visiteurs par jour : « Entre la création de l'association, sa mise en route et la découverte du fonctionnement des partenariats, l'administration d'un PIMMS est une expérience intense... pour ne pas dire rock 'n' roll ! Mais quand on embauche des médiateurs, on tire une immense satisfaction d'avoir tendu la main à des salariés très investis dans leur mission. Aussi, j'encourage chacun d'eux à profiter au maximum des formations proposées pendant leur contrat, pour rebondir dans leur vie professionnelle. »

Dix-huit ans d'accompagnement

Depuis la création du premier PIMMS à Lyon, en 1995, le réseau compte aujourd'hui 37 associations adhérentes et 55 points d'accueil dont le dernier a été inauguré en septembre à Nice. En 2012, les 320 salariés du réseau ont accueilli 330 000 personnes et 56 % des médiateurs ont conclu leur passage en PIMMS par une « sortie positive ».

EDF Energy aide les démunis

Au Royaume-Uni, EDF Energy multiplie les initiatives envers les clients en situation de fragilité. L'entreprise leur propose une offre intégrant l'accès à des aides financières pour apurer l'endettement, des bons et des dispositions gratuites en matière d'énergie et d'éco-efficacité. Au travers d'un service d'appui personnalisé, une équipe spécialisée fournit aux clients une prestation globale de conseil sur l'éventail de mesures disponibles et s'assure que le calcul tarifaire appliqué est le meilleur possible.

poste ou dans le cadre de la sensibilisation à la rénovation énergétique. C'est ainsi le cas à Dijon, où le programme Habiter Mieux est relayé par les médiateurs auprès des propriétaires de logements mal isolés.

Tremplins

Espaces d'accueil et d'écoute, les PIMMS sont aussi des lieux de professionnalisation pour leurs salariés, à la recherche d'un emploi durable. Chômage de longue durée, discrimination à l'embauche, parcours personnel parfois chaotique... Travailler dans un PIMMS peut être l'occasion de reprendre confiance en soi, voire de se découvrir des aptitudes pour l'action sociale. Tout en bé-

néficiant d'un appui à la formation, avec la perspective d'obtenir un diplôme (de conseiller en vie sociale et familiale, par exemple), d'intégrer une entreprise de service public ou une association. En contrat adulte-relais pour deux ans encore, Raymond Péchon se donne le temps de réfléchir à son « après-PIMMS ». Mais il sait déjà que son expérience, « une ouverture sur d'autres réalités », va jouer un rôle décisif dans son parcours professionnel. ■

GUILLAUME FROLET

1. Centres communaux d'action sociale.
2. Aux côtés d'ERDF, de Veolia Eau, la Saur, GDF-Suez, la SNCF, Keolis et La Poste, qui assurent un soutien financier et s'engagent auprès des médiateurs à apporter un complément de formation.