

## DOCUMENT DE TRAVAIL EXPLORATOIRE :

### « Les PIMMS et la connaissance de leurs clients. »

Suite à une étude menée auprès des clients du PIMMS de Grenoble en 2006, l'Observatoire des non recours aux droits et services (ODENORE) et l'Union des PIMMS ont décidé d'engager une collaboration. Avant toute chose, ils ont choisi de réaliser une étude exploratoire sur les structures PIMMS dans le but de vérifier la possibilité d'un partenariat sur le thème du non recours. Ce travail d'approche consiste donc à rendre compte de l'information dont les PIMMS disposent sur les publics qu'ils accueillent. En même temps, il cherche à tester le thème du non recours auprès des structures en cherchant à comprendre comment les acteurs des PIMMS perçoivent le sujet et lui accordent ou pas de l'importance.

L'hypothèse générale qui motive cette étude exploratoire est que les structures PIMMS ayant un rôle de « facilitateur d'accès aux services publics », elles peuvent constituer des lieux d'observation privilégiés du non recours. Cette hypothèse suppose cependant que plusieurs conditions soient réunies : que les PIMMS à la fois disposent d'informations sur les difficultés d'accès aux droits et services des publics accueillis, et intègrent le non recours comme une possible catégorie d'action dans leur propre activité. Elle implique également que les PIMMS soient disposés à renforcer leur dispositif de connaissance sur les populations.

Pour réaliser cette étude, des entretiens ont eu lieu avec différents directeurs de sites : Libercourt, Seynod, Paris 12<sup>ème</sup>, Antony, Torcy, Caen, Villeurbanne, Dijon, Noisy-le-Grand, Lyon Mermoz, Saint Etienne, Grenoble, Brest, Ambazac, Paris 18/19<sup>ème</sup>, Evry, Lyon Vaise. Deux agents médiateurs de Vaulx-en-Velin et Lyon Vaise ont également répondu à nos questions.

Ce document provisoire rend compte des résultats. Des tableaux synthétiques présentent par thématiques les principales réponses reçues à nos questions. Parfois des verbatim sont rapportés entre « ... ».

## Le phénomène du non recours par les PIMMS:

Les acteurs, interrogés sans explication préalable du phénomène du non recours, en ont donné une *définition variée*. Le caractère « *informel* » de son identification - dans la mesure où aucun PIMMS n'est outillé pour mesurer spécifiquement ce phénomène - laisse cependant place à une grande *richesse* des perceptions et d'explications du non recours. Enfin, les PIMMS offrent une *vision diversifiée* sur la relation entre le non recours et un droit, un public ou un partenaire.

### Définitions variées du non recours :

#### Une définition qui prend sens malgré certaines interférences :

- L'abstraction de la notion fût parfois un obstacle à un échange plus approfondi. Des remarques de type « *Obligé de faire un effort pour le comprendre* », « *ça reste floue* » attestent d'une réception tempérée du concept. Cependant, au fil de l'échange la définition a prit sens pour aboutir souvent sur une appréhension plus critique du phénomène.
- Une des remarques récurrente était le caractère très englobant de la définition du non recours. Les acteurs ne voyaient pas dans le thème du non recours le cumul de multiples problématiques. Ils envisageaient plutôt le thème par une entrée plus ciblée du type non utilisation des voies de recours juridictionnels.
- Par conséquence, le phénomène a prêté à des perceptions liées à des sensibilités personnelles des acteurs. L'approche juridique par exemple a relié le non recours aux situations litigieuses : une personne est en non recours lorsqu'elle « *dispose d'un intérêt à agir, mais ne l'active pas* ».

#### Une définition plus ou moins pragmatique :

- Le non recours a été principalement défini par la « *non connaissance* » d'un droit ou service d'une personne qui par conséquent ne le perçoit pas. C'est donc plus par le comportement de l'individu que le non recours prend du sens.
- Parallèlement c'est par le thème de l'information que les acteurs ont tenté d'articuler leur définition. Ils constatent à la fois un « *manque d'informations* », « *un trop plein d'informations* », « *une information erronée* » qui explique pourquoi des personnes ne recourent pas à un droit ou service. Le non recours sera dès lors défini comme la conséquence d'une politique informationnelle déstructurée.
- Le non recours a en outre été assimilé à la non utilisation d'un droit ou service spécifiquement pour cause d'isolement et de vulnérabilité des personnes. C'est la caractéristique de certains publics « *qui ne sont plus acteurs de leur situation* » qui constitue l'explication principale au non recours. On retrouve l'idée d'une prévalence au non recours.
- Enfin, certains ont davantage mis en perspective le décalage entre les conditions d'éligibilité d'une personne et le non bénéfice d'un droit.
- Le phénomène a enfin été perçu de façon très pratique, considérant qu'il s'agit « *d'une perte de revenu pour une personne en difficulté* ». Les acteurs ont dès lors expliqué que leur intervention sur une situation individuelle a permis de récupérer X euros de prestation à un client.

#### Observations complémentaires :

- D'une part, les acteurs ont souvent introduit l'idée du PIMMS comme « *dernier recours* » pour certains clients en marge de l'administration classique.
- D'autre part, le thème a particulièrement pris sens dans des structures en cours de structuration. Qu'il s'agisse de PIMMS en construction ou de PIMMS en attente de labellisation (PARADS par exemple), la lutte contre le non recours fait partie de leurs objectifs prioritaires

### Identification informelle du non recours :

#### Rencontre régulière du phénomène du non recours :

- Rencontre « *fréquente* », « *très fréquente* », « *quasi-quotidienne* », « *tout le temps* », « *régulière* », « *le non recours constitue le fond de beaucoup de dossiers qu'on a* » sont quelques verbatim relevés lors des échanges. Nul doute, que les PIMMS rencontrent régulièrement le phénomène.
- La médiation sortante a été à ce titre souvent très soutenue comme moyen de capter un « *public qui n'est pas déjà dans une démarche* ». Alors que certains publics sont dans un « *système de l'autruche* », une

	<p>des plus value du PIMMS réside dans sa capacité à toucher un public habituellement invisible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comme le constate un directeur « <i>Derrière beaucoup de demandes il y a de l'accès aux droits...</i> ». Dès lors la rencontre du phénomène n'est <i>a priori</i> pour certains pas limitatif à un champ d'activité donné du PIMMS, bien que sur ce point les avis soient partagés (voir thématique accès aux droits sociaux)</li> </ul> <p><b>Absence de mesure du phénomène du non recours :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identification du non recours reste pour l'ensemble des structures au statut d'information général non matérialisée. « <i>Il n'y n'a pas de case spéciale</i> », « <i>on ne connaît pas la masse de non recours</i> ».</li> <li>- Même si les agents peuvent détecter des non recours, et ce de façon plus régulière dans le cas de médiations ou « <i>il y a quasi toujours une action de réparation</i> », il ne disposent d'aucun outil de mesure <i>ad hoc</i>.</li> <li>- Alors que les directeurs expliquent que « <i>On à pas d'outil de suivi</i> », « <i>on ne rentre pas dans les détails</i> », « <i>Identification que sur les motifs des demandes, pas sur le non recours spécifiquement</i> », « <i>c'est délicat à détecter</i> », des éléments peuvent tendre vers une potentielle mesure du non recours comme on pourra l'expliquer ultérieurement. (voir thématique information recueillies)</li> </ul>
<p><b>Richesse des Explications du non recours</b></p>	<p><b>Des explications généralistes au phénomène du non recours :</b></p> <p>De façon schématique on peut classer les différentes explications selon leurs origines plus institutionnelles ou comportementales.</p> <p>Comportementales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le problème de la langue était le facteur explicatif le plus mentionné.</li> <li>- La culture propre aux clients qui selon les cas pouvaient se faire une « <i>représentation déformée du fonctionnement du pays d'accueil</i> ».</li> <li>- La précarité du public accueilli au PIMMS qui empêche la bonne connaissance des droits et services.</li> <li>- La notion de risque a pris dans la discussion proposant comme explication au non recours les « <i>accident de vie</i> », « <i>les cumuls de malchance</i> ».</li> <li>- Une approche plus psychologique fait dire à un acteur que le problème pour les personnes n'est pas tant de connaître les droits, mais « <i>mettre en œuvre leur propre éligibilité pratique.</i> ».</li> </ul> <p>Institutionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La complexité de législation comme son évolution désorganisée explique selon les PIMMS bon nombre de non recours. Le décret mal et peu communiqué en matière de Tarifs de première nécessité (TPN), l'évolution rapide du droit des étrangers ont été fréquemment indiqués.</li> <li>- De façon similaire, la lourdeur administrative qui multiplie les interlocuteurs, qui complique les délais, qui sectorise les services etc. décourage bon nombre de clients du PIMMS.</li> <li>- La politique même de certains dispositifs contraignant les bénéficiaires à respecter certaines contreparties (ex : public RMI) engendre du non recours.</li> <li>- Le langage codé des structures, les administrations qui effrayent, les services sociaux trop jugeant ou plus simplement un changement fréquent d'assistance sociale sont également cités.</li> <li>- Les structures peuvent parfois stigmatiser les clients ce qui les poussent à une certaine défiance vis-à-vis des institutions.</li> <li>- Le manque de savoir de terrain de certains acteurs crée des niches à non recours par simple inadaptation d'une action aux besoins locaux.</li> <li>- La simple faiblesse d'une aide par rapport à l'effort nécessaire.</li> <li>- Le problème de croisement de base de données (CPAM pour la TPN)</li> </ul>

	<p><b>Des explications plus particulières au phénomène du non recours :</b> En lien avec les caractéristiques territoriales et les spécificités du public d'une structure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alors que certains PIMMS touchent davantage un public âgé, ce sont les « habitudes de vie » qui peuvent expliquer un non recours. Qu'il s'agisse d'un client défavorisé ou non, le décès d'un conjoint constitue une situation à risque de non recours.</li> <li>- Les PIMMS avec un public majoritairement d'origine étrangère constatent un réel manque d'intérêt pour la communication écrite.</li> <li>- Les PIMMS très enclavés avec un territoire caractérisé par une faiblesse de moyens de déplacements, un éloignement géographique fort de certains organismes constate un non recours plus lié aux conditions de mobilité.</li> <li>- La « <i>frilosité naturelle</i> » de certains publics comme celui en milieu rural, rend compte de non recours par refus de se faire aider.</li> <li>- Dans certains territoires, les associations semblent trop étiquetées et par conséquent trop stigmatisant pour les publics craignant à leur tour d'être classifiés.</li> <li>- A l'inverse, un quartier pauvre en tissu associatif oblige le PIMMS à être d'autant plus prudent dans la détection du non recours.</li> <li>- Le problème de l'uniformité de traitement plus accentué dans certains territoires peut entraîner les institutions à une catégorisation erronée d'un client.</li> </ul>
<p><b>Le non recours associé à des problématiques diversifiées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un droit</li> <li>- un public</li> <li>- un partenaire</li> </ul>	<p>A la question de savoir s'il était possible d'établir une relation entre le non recours et un droit en particulier, un public particulier et/ou un partenaire de la structure, les acteurs ont pour la plupart considéré ne pas être en mesure d'indiquer distinctement un lien formel mais témoignent de possibles associations. Ils ont pour la plupart abordé la question en insistant sur l'importance de la dynamique partenariale propice à lutter contre le non recours. Elle permet notamment de sensibiliser les agents médiateurs au non recours à certains droits identifiés par des partenaires. Par ailleurs, l'implantation des PIMMS en zone défavorisée octroie une légitimité aux directeurs de présenter des publics particulièrement vulnérables au non recours.</p> <p><b>La nature de la dynamique partenariale comme réseau de lutte contre le non recours.</b></p> <p>Les vertus du travail en réseau participe pour bon nombre de structure à la lutte contre le non recours. Cependant, selon la nature et le degré de structuration de la dynamique partenariale, le PIMMS pourra profiter ou non d'une connaissance accrue des publics.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans certains PIMMS un système de fiche navette est mis au point dans la finalité d'une meilleure organisation et suivi du partenariat. Les acteurs indiqueront dans ce cas que tel partenaire est un interlocuteur privilégié pour lutter contre le non recours.</li> <li>- Inversement, les acteurs -bien que- souvent réticents à établir un lien direct entre l'explication d'un non recours et un partenaire en particulier, constatent des lacunes institutionnelles variées dont les partenaires les plus fréquemment cités sont: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les structures en lien avec l'emploi qui ont des difficultés à répondre aux demandes locales</li> <li>o Les institutions de type sous-préfecture qui maintiennent une logique bureaucratique peu favorable à infléchir les pratiques.</li> <li>o L'ANPE qui souffre d'une considération faible pour certaines problématiques comme celle du handicap.</li> <li>o Des partenaires comme la CAF qui conservent leur propre politique parfois en inadéquation avec les objectifs des PIMMS.</li> </ul> </li> </ul> <p>En somme, un partenariat idéal de lutte contre le non recours rassemble pour les directeurs au moins trois conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un rapport structuré</li> <li>- Un rapport régulier</li> <li>- Des priorités partagées</li> </ul>

### **Sensibilisation en interne ou par un partenaire externe à certains non recours identifiés.**

A écouter de nombreux directeurs, les incitations des partenaires comme EDF à être vigilant sur l'éligibilité au TPN, ont joué un rôle majeur en terme de détection de non recours. Sur un plan interne également, il suffit d'une détection fréquente d'un type de non recours pour que soit mit à l'agenda de la structure une vigilance particulière pour ce cas d'espèce.

Seront notés au cours des échanges :

- Une relation régulière entre le Non recours et le TPN par une sensibilisation externe. (EDF)
- Un non recours à la CMU avéré dans quelques structures par une sensibilisation en interne.
- De façon plus générale, les acteurs ont évoqué le non recours aux prestations sociales de la CAF, de l'aide juridictionnelle ou à la Carte famille nombreuse.

### **Un positionnement stratégique pour connaître de publics vulnérables au non recours.**

Les principaux publics cités comme étant les plus touchés par le non recours sont essentiellement :

- Personnes âgées
- Primo arrivants
- Public fragile peu qualifié
- Public de majeurs protégés
- Personnes issues de l'immigration.
- Public d'Afrique noir/ d'Europe de l'est
- Public retraité, de foyer, anciens rapatriés

### **Accès aux droits sociaux et objectifs des PIMMS :**

Si tous les PIMMS sont destinés à faciliter l'utilisation des services publics, chacun développe sa propre identité.

- Une identité qui aura pu se forger dans le passé par une labellisation PIMMS postérieure à l'existence autonome d'une structure
- Une frontière « poreuse » entre la médiation et l'accompagnement
- Une activité avec des thématiques dominantes (comme l'emploi)

L'accès aux droits sociaux sera donc ajusté à la conception que le directeur donne à l'activité du PIMMS.

On peut tirer des propos même des acteurs 3 grandes acceptations des missions du PIMMS. Il est évident qu'il s'agit là de distinction arbitraire et qu'aucune structure ne peut se confondre uniquement avec un modèle.

- PIMMS= comme « un acteur qui colmate des vides que les autres associations ne comblent pas »
- PIMMS = comme « un gros carnet d'adresses »
- PIMMS = comme « un intermédiaire entre les services d'entreprises et les clients »

### **PIMMS= « un acteur qui colmate des trous que les autres associations ne comblent pas » :**

- « *Le but du PIMMS est d'informer et accompagner ces clients* »
- « *On est les aides soignant par rapport aux infirmiers* »
- « *De l'accompagnement on en fait, même s'il y a les travailleurs sociaux. Cela revient à chaque fois.* »
- « *Même si je m'en défends, on est parfois dans une démarche de co-accompagnement, même si ce n'est pas notre fonction.* »

Dans cette configuration la plus généraliste, l'accès aux droits sociaux paraît être intégré dans l'ensemble des missions du PIMMS. Ils regardent leur mission d'accès aux droits à la fois sur leur vocation « information », « multiservice », et « médiation ». Ils seront sans doute davantage dans le suivi de leurs publics.

**PIMMS = « Un gros carnet d'adresses » :**

- « Le PIMMS maîtrise l'information, l'orientation est facilitée »
- « On est un premier niveau. »
- « On traite la demande. On ne fait pas une liste exhaustive de tous les droits potentiels d'une personne. »
- « On est sur de l'orientation la plus rapide possible. »
- « On n'a pas une connaissance exhaustive de tous les droits. »

La maîtrise des acteurs du territoire leur donne une vocation ciblée sur une orientation performante. Ils développent davantage une compétence en matière de connaissance de l'environnement extérieur que sur les caractéristiques propres du public orienté. L'accès aux droits prendra du sens essentiellement indirectement dans leurs missions d'orientation vers le bon interlocuteur, excepté leur activité de médiation qui selon les cas intègre plus largement l'accès aux droits.

**PIMMS = « Un intermédiaire entre les services d'entreprises et les clients » :**

- « le cœur de métier du PIMMS= la médiation pour les entreprises. Agents du PIMMS n'ont pas nécessairement eu une formation en terme d'accès aux droits. »
- « On supplée l'usager s'il n'est pas suffisamment autonome. »
- « On traite de publics que les entreprises partenaires n'arrivent plus à toucher. »

Cette configuration, la plus liée à l'activité des entreprises partenaires, présente l'accès aux droits comme complémentaire ou secondaire à la médiation. Cela peut dépendre du taux d'activité pour les entreprises partenaires.

**Observations complémentaires :**

- Plusieurs acteurs ont souligné la « tendance naturelle des agents à absorber toutes les difficultés : aider, trouver des solutions ». Il ne faut donc pas évacuer la question fondamentale de la discrétion des agents médiateurs.
- Sur l'échelle de « plus ou moins d'accompagnement », certains PIMMS « très accompagnants » vont même jusqu'à détacher un agent sur une situation individuelle en cas de demande lourde. De façon similaire, la présence dans certaines structures de travailleurs sociaux influe obligatoirement sur les missions.
- Il est important cependant de relever que chaque PIMMS est sensible au fait de ne pas être formé à l'accompagnement même si comme le constate un acteur « La démarche classique entre professionnels laisse des espaces vacants avec une perte de parole. »

**Informations recueillies sur les publics accueillis aux PIMMS :**

A côté de l'information standard qui elle-même supporte quelques aménagements, certains PIMMS complètent de façon plus ou moins autonome leur propre système d'information. L'information recueillie sur les publics sera dès lors très hétérogène selon la composition de la structure et des demandes externes qui lui sont faites. On terminera en disant qu'un bon nombre de PIMMS perçoit dans le logiciel « Alise » une opportunité pour affiner leur connaissance, malgré certaines contraintes structurelles.

**Informations standard « aménagées »****Tableau de bord classique de l'Union des PIMMS mais avec des aménagements :**

- Quelques PIMMS complète le tableau de bord avec selon les cas :
  - o La provenance du client (quartier)
  - o l'âge (précis ou dans une fourchette)
  - o le sexe
  - o la connaissance du français
  - o la structure orientant vers le PIMMS
  - o la durée des entretiens.
- Ces aménagements non systématiques pour l'ensemble des PIMMS permettent à côté de l'information quantitative du tableau de bord d'affiner les motifs d'accueil.

<p><b>Informations « complémentaires »</b></p>	<p><b>Dans le cas de démarches plus complexes :</b></p> <p>On comprendra par démarche complexe selon le motif d'accueil et/ou selon le client accueilli Par exemple, alors que dans un PIMMS il y a plus de 650 dossiers clients pour 1524 motifs d'accueil (soit environ 40%), d'autres PIMMS remplissent des dossiers seulement de façon marginale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il y a une information « <i>plus complète</i> » dans le <b>cadre de la médiation</b> dans lequel le montage d'un dossier peut faire apparaître au fur et à mesure: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le nom/prénom</li> <li>o L'adresse</li> <li>o L'âge</li> <li>o Le sexe</li> <li>o Les ressources</li> </ul> </li> </ul> <p>Cependant, cette information complémentaire répond la plupart du temps à des impératifs gestionnaires. Cela facilite le travail des agents en cas de dossiers complexes avec de nombreuses « <i>réparations</i> » ou pour améliorer le suivi en cas de turn-over important des agents.</p> <p>Les conditions de montage de dossier seront très variables. Certains PIMMS élaborent un dossier de suivi systématiquement en cas d'impayés lourds ou en cas de courrier à faire, alors que d'autres fonctionnent davantage au cas par cas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certains PIMMS disposent d'une information supplémentaire dans le cas d'un <b>client plus vulnérable ou d'une catégorie plus spécifique</b> de client comme un demandeur d'emploi.</li> </ul> <p>Sans nous avoir indiqué les rubriques renseignées, il s'agit pour la structure d'élaborer un dossier contenant les informations importantes sur le client.</p> <p>Enfin, sans nous avoir donné de plus amples détails sur le contenu de l'information, les PIMMS profitent de l'envoi de données clients par les entreprises partenaires et peuvent parfois bénéficier d'un cahier de bord à l'accueil dans le cas d'un partage de locaux avec d'autres dispositifs.</p> <p><b>Dans le cas de partenariats organisés ou de demande d'informations spécifique de partenaires :</b></p> <p><b>Demande d'élus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les élus sont parfois en demande d'informations pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Connaître les publics extrêmement vulnérables</li> <li>o Connaître la fréquence</li> <li>o Vérifier que les subventions profitent à la population voulue.</li> <li>o Avoir un panorama plus général de l'évolution de la population.</li> </ul> </li> </ul> <p>Dans une structure, c'est la demande d'information des élus qui avait (ce n'est plus le cas) contraint les agents à développer un outil pour caractériser le public avec comme rubrique: commune d'origine/composition familiale (3 items : Célibataire. Famille nucléaire. Famille monoparentale) /sexe / âge (3 tranches : &lt;30, 30- 50, &gt;50) / situation par rapport à l'emploi (oui, non, temps partiel dans la limite de 700 euros mensuels)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'autre côté, il est parfois fait l'obligation de caractériser le public touché pour par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Une demande de subvention dans cadre de la politique de la ville</li> <li>o Une demande de subvention FSE</li> </ul> </li> </ul>
--	---

	<p><b>Demande des autres partenaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fiches navettes, parfois encodées par informatique peuvent donner une information en terme de type de public/structure d'envoi.</li> <li>- Certains partenaires (comme une CAF) montrent un intérêt à disposer d'informations sur l'activité globale du PIMMS ainsi qu'une information en terme de sous catégorie. C'est pourquoi, un PIMMS a par exemple construit un tableau spécifique détaillant les motifs d'accueil d'un partenaire. Ex : 25 motifs CAF avec tel % de type de demande. <i>[Cette information davantage affinée, paraît être une des plus proche de la catégorie d'action du non recours]</i></li> <li>- Des outils moins axés sur la connaissance des publics sont également mobilisés par certains PIMMS : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Il s'agit par exemple de grilles détaillées de certains partenaires (comme la CAF) avec des informations connexe à la demande du client : Nombre de prospectus donnés, Utilisation du site web, Vers quel interlocuteur</li> <li>o Un Logiciel qui permet de relever les heures de visite d'un type de public (femmes : plutôt 15h)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Dans le cas d'enquêtes ponctuelles</b></p> <p>On comprendra par enquêtes ponctuelles les études sur une période donnée qui introduisent la question de l'information sur les publics. (Audits, enquête type ODENORE)</p> <p>Pour conclure, on est en présence de deux positions. Un acteur me dira : <i>« On n'est pas sur une demande de remontée d'informations spécifique. »</i>, alors qu'un autre m'expliquera que <i>« l'information est utile dans l'optique de consolider notre partenariat et pour faire des retours »</i></p>
<p><b>Le Logiciel « Alise »</b></p>	<p><b>Un logiciel qui oscille entre des contraintes et des opportunités</b></p> <p>Le logiciel suscite un intérêt contradictoire. Alors qu'il offre l'opportunité d'affiner la connaissance du public, notamment au travers de l'information sur (la nationalité, l'habitat, le statut d'occupation, les ressources, la situation familiale...) il y a à la fois <i>« toujours un refus de changement propre à chaque organisation »</i> et des <i>« informations sensibles »</i> ou pour lesquelles <i>« on ne peut rien faire. »</i></p> <p>La plupart des structures qui mettent en œuvre le logiciel ne renseignent que les rubriques concernant les entreprises partenaires.</p> <p>Pour autant, comme on pourra le constater dans la thématique « lieu d'observation du non recours », plusieurs PIMMS proposent de compléter le logiciel afin d'intégrer certains de leurs besoins. Plusieurs directeurs insistent sur la richesse potentielle et le caractère flexible du logiciel.</p> <p>Enfin, deux nuances doivent être apportées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le logiciel ne sera mis en place que dans les structures ayant pour partenaires EDF</li> <li>- les structures se montrent plus ou moins méticuleuses dans l'encodage. Un PIMMS est allé jusqu'à détacher un agent pour les extractions mensuelles.</li> </ul>



## La connaissance du public perçue par les PIMMS ?

<b>Bonne connaissance du public ? :</b>	<p><b>Trois cas de figure se sont présentés :</b></p> <p><b>Un renvoi à la connaissance des agents de terrain (agents médiateurs)</b> Le directeur considère que la question doit être renvoyée aux agents médiateurs.</p> <p><b>Une bonne connaissance mais de l'ordre de l'image.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les acteurs considèrent avoir « <i>de grands profils</i> », avoir une « <i>certaine typologie</i> » du public</li> <li>- Ils peuvent considérer que « <i>oui de façon générale même si c'est vague</i> » ils ont une bonne connaissance des publics.</li> <li>- Certaines structures font une distinction selon les publics : « <i>oui pour certaines populations, non pour d'autres</i> » en évoquant les difficultés à saisir certains codes culturels.</li> </ul> <p><b>Une structure trop récente</b> La question n'a reçu aucun écho dans les structures récemment ouvertes.</p>
<b>Informations suffisantes sur les publics ? :</b>	<p>La situation semble assez « duelle ».</p> <p>La question de l'information est à ce titre révélatrice de différences entre les PIMMS.</p> <p><b>Une information insuffisamment qualitative pour certains</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Ce sont les outils statistiques qui peuvent bloquer, ce serait intéressant de les changer »</li> <li>- « Le doc de l'Union des PIMMS n'est pas satisfaisant. Il est seulement quantitatif. Il intéresse plutôt les entreprises partenaires. Il manque le qualitatif »</li> <li>- « On a l'obligation de rendre des informations homogènes. Il y a une perte d'une vision plus fine »</li> <li>- « On passe certainement à côté de plein de choses »</li> <li>- « On a qu'une connaissance verbale »</li> <li>- « On est un baromètre sur des généralités, des tendances »</li> <li>- « On devrait avoir besoin d'une connaissance plus étendue »</li> <li>- « On pourrait se doter d'outils supplémentaires »</li> </ul> <p>A écouter les acteurs, un premier frein serait le caractère très quantitatif du tableau de bord standard. Plusieurs directeurs émettent l'hypothèse d'une potentielle évolution de la grille afin d'intégrer des données plus fine sur les publics accueillis.</p> <p><b>Une information suffisante pour leur vocation généraliste de médiation pour d'autres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « On ne cherche pas forcément à le connaître mieux. »</li> <li>- « On est sur de la médiation, pas sur de l'accompagnement. »</li> <li>- « Par rapport à ce qu'on traite, c'est suffisant »</li> <li>- « Vu qu'on est généraliste : oui... »</li> <li>- « On n'a pas besoin de beaucoup d'informations pour faire de la médiation. »</li> <li>- « Je n'ai pas envie que le PIMMS devienne une plaque tournante d'informations. Il faut préserver la relation privilégiée qu'on a avec la personne. »</li> <li>- « Il faut s'arrêter à une information de 1<sup>er</sup> niveau. »</li> </ul> <p>En invoquant leur nécessaire neutralité et leur vocation « <i>stricte</i> » de médiation, ces structures ne manifestent pas un besoin supplémentaire d'informations. Elles considèrent d'une part être moins légitimes que d'autres dispositifs à disposer d'une connaissance fine des publics et d'autre part voient dans une connaissance accrue l'altération de certains de leurs principes d'actions que sont la neutralité, la confidentialité ou encore la confiance.</p>

## Conclusion :

Il nous a semblé relever deux positionnements majeurs dans l'ensemble des directeurs questionnés. En lien avec un ensemble de variables (organisation de la structure, force du partenariat, approche de l'accompagnement...), certains PIMMS semblent disposés à faire évoluer leurs pratiques alors que d'autres préfèrent s'abstenir par crainte d'outrepasser leur vocation initiale.

Premièrement, on retiendra qu'un des points -selon nous- le plus pertinent relevé lors des échanges est : une certaine insatisfaction des outils actuellement mis en place en terme de recueil d'informations. Une opportunité résiderait dès lors dans le développement d'un outil plus complet intégrant davantage des données « justifiant l'utilité sociale du PIMMS ». Certains acteurs ont dans ce sens émis l'hypothèse d'une adaptation du logiciel Alise.

Deuxièmement, si un travail de réflexion futur avec certains PIMMS est envisageable, la complexité demeure dans la nature de l'information recueillie. La neutralité de la structure empêche bon nombre de directeurs d'envisager une connaissance plus fine des publics. Il reste toutefois possible de discuter d'une organisation et/ou matérialisation de l'information déjà existante dans certaines structures.

Enfin, à l'état actuel de l'enquête, il est difficile d'identifier formellement les PIMMS décidés à être des lieux d'observation du non recours, sinon de dire que plusieurs semblent percevoir en un outil plus fin en matière d'information une voie d'amélioration. Une amélioration qui doit sans conteste faire l'objet d'un appui institutionnel et d'un échange approfondi avec les membres du réseau.

L'évolution des pratiques au sein des PIMMS dessine un enjeu de légitimité. L'intervention en *interface* semble par nature soumettre les structures à des injonctions contradictoires. C'est leur capacité à trouver le point d'équilibre qui leur octroie une légitimité. La question du non recours et de l'information sur les publics permet justement d'interroger cet équilibre. Les perceptions diverses du phénomène du non recours et l'inégal rapport à l'information ne permettent pas de constituer les PIMMS comme des lieux d'observation du non recours, sinon de constater globalement une dynamique d'amélioration de la connaissance.