

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Un accompagnement dans les démarches administratives du quotidien

Depuis 2015, le PIMMS (Point Information Médiation Multiservices) de Dijon accompagne les citoyens du lundi au vendredi dans leurs démarches administratives lors de permanences en mairie de quartier à Dijon.

#### Soutien et appui aux habitants

Un constat sans appel : dématérialisation des demandes administratives, fracture numérique, perte de lien social, les médiateurs du PIMMS de Dijon répondent à ces problématiques de société à travers des permanences d'accompagnement. **Gratuites et sans aucun prérequis** (âge, genre, lieu de résidence...), elles apportent un réel appui et soutien aux personnes nécessitant une aide dans leurs démarches du quotidien. Les demandes les plus courantes des usagers : renouvellement d'une carte de séjour, création d'une adresse mail ou d'un compte en ligne, demande d'aide pour facture d'impayés, etc...des accompagnements qui peuvent varier de quelques jours voire d'un à deux ans selon l'ampleur de la demande.



#### L'autonomie à travers l'apprentissage

Le rôle du médiateur n'étant pas de faire à la place du bénéficiaire mais bien de l'encadrer et **de faire avec lui**. Dans un premier temps, le médiateur expliquera en détail les différentes étapes nécessaires à la bonne réalisation du projet de l'utilisateur. Au fur et à mesure de l'accompagnement, le médiateur laissera l'utilisateur accomplir seul certaines étapes en fonction de sa progression. Le but est donc de le rendre capable de faire lui-même ses démarches sans avoir recours à une tierce personne par la suite.

#### Un soulagement pour les mairies

Ces permanences bénéficient également aux mairies de quartier dijonnaises qui délèguent une partie de leurs demandes à ces professionnels de la médiation, comme par exemple, la démarche pour créer une carte d'identité se faisant désormais en ligne. De cette façon, les agents en mairie se recentrent sur leur domaine d'activité primaire. Meilleure fluidité et traitement des demandes, temps d'attente réduit, ces permanences offrent des avantages réels et visibles pour les mairies.

*Toutes les informations sur les permanences sont disponibles sur notre site internet.*

#### À propos du PIMMS de Dijon

*Association de médiation sociale créée en 2000 sur le bassin dijonnais, le PIMMS de Dijon fait partie de l'Union Nationale des PIMMS et compte actuellement 6 partenaires : EDF, ENEDIS, Keolis Dijon Mobilités – acteur du réseau Divia, La Poste, SNCF TER Bourgogne Franche-Comté et SUEZ. Tiers facilitateur entre les entreprises et leurs clients, le PIMMS de Dijon œuvre avec ses partenaires sur plusieurs missions : accompagnement administratif en mairie, médiation sur impayés d'énergie, médiation en bureaux de poste, médiation transport, dispositif « Bien vivre dans son logement »... Nous sommes sur twitter : @pimms\_dijon.*

Contact communication  
communication.dijon@pimms.org  
03 45 21 83 05