

Mobilisation du partenariat

La richesse du PSP vient d'un large partenariat (essentiel à sa réussite), constitué à la fois d'entreprises des secteurs public et privé, d'acteurs locaux et d'organismes publics. L'implantation d'un PSP peut émaner de la volonté d'une municipalité, d'un bailleur ou d'une entreprise, souvent présente dans le club FACE.

• OBJECTIFS

- Evaluer la pertinence et la faisabilité du projet.
- Obtenir l'adhésion des entreprises, des financeurs publics et des acteurs de terrain.
- Déterminer le lieu et les modalités d'implantation.
- Définir les bases du partenariat.

La mobilisation d'entreprises des secteurs publics, parapublics et privés est une condition nécessaire à la mise en place d'un PSP. Son action se déroule sur un territoire prédéfini et sa pertinence vient aussi du maillage d'un riche partenariat d'acteurs de terrain (associations de quartiers, chefs de projets «contrat de ville», intervenants divers...) et du partenariat essentiel que constituent les institutions, les entreprises et les services publics.

DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET PRIVEES

AGF, AXA Assurances, Caisse d'Epargne, Cetelem, Crédit Lyonnais, Crédit Mutuel, EDF-Gaz de France, France Telecom, La Poste, la SNCF.

Et aussi : d'autres Banques, les Organismes Bailleurs, les Mutuelles, les Sociétés des Eaux, les Transporteurs Urbains.

DES ORGANISMES PUBLICS PARTENAIRES

CAF, CPAM, CRAM, Centre Régional de la Consommation.

DES ACTEURS LOCAUX PARTENAIRES

Associations de quartier et d'habitants, travailleurs sociaux, Maisons de Quartier, UDAF, AEMO, clubs de prévention, Centre médico-social...

DES PARTENAIRES FINANCEURS PUBLICS

Conseil Régional, Conseil Général, Ville, Mission Locale, DDTEFP, Préfecture, CDC, FASILD.

Des évolutions du concept en expérimentation : l'exemple de Marseille : "Mediance 13"

E Médiance : «Lutte contre la fracture numérique»

Ce nouveau service permet un accès Internet gratuit dans chacun des 4 points d'accueil. Il permet d'initier à la pratique des nouveaux médias des personnes qui ne sont pas équipées en matériel informatique. E-Médiance c'est aussi la possibilité de créer une adresse e-mail, d'effectuer ses démarches administratives en ligne (ASSEDIC, ANPE, IMPOTS, CAF...) mais aussi d'effectuer des recherches...

Médiance DOM

Face à des personnes en difficulté de déplacement (personnes âgées, handicapées, mères de famille avec des enfants en bas âge...) Médiance Dom propose les mêmes services que dans les points d'accueil directement au domicile des personnes sur RDV.

Un projet est également en cours d'expérimentation avec EDF-Gaz de France Distribution Marseille, pour la mise en place d'un accompagnement spécifique des personnes coupées (d'électricité) ou ayant des dettes importantes. Une médiation est proposée à la fois pour résoudre la difficulté budgétaire ponctuelle par le montage du fonds d'aide, mais aussi pour former à la gestion des flux et prévenir de nouveaux impayés par des conseils en économie d'énergie.



Le concept

Le concept du Point Service aux Particuliers est de proposer aux habitants, au sein de leur quartier, un accompagnement et une aide dans la prévention et la résolution de leurs difficultés quotidiennes. C'est un lieu spécifique d'information, d'orientation et de médiation à la disposition des habitants, mais c'est aussi un réseau privilégié qui relie cette population aux services publics, aux entreprises partenaires, aux travailleurs sociaux et aux référents institutionnels.

Les objectifs

- Rétablir le lien de proximité entre les habitants, les entreprises de services et les organismes publics.
- Proposer aux habitants de quartiers sensibles, sur leur lieu de vie, un accompagnement dans la prévention et la résolution des difficultés quotidiennes.
- Permettre l'insertion professionnelle de jeunes par la formation au métier de Conseiller Animateur.

Les missions : "un nouveau service, un nouveau métier"

Le Point Services aux Particuliers est un espace d'accueil, d'information, de documentation, de conseil et d'orientation où deux conseillers-animateurs apportent une aide personnalisée et gratuite aux habitants en matière de crédit, d'assurance, de gestion de budget, de contentieux, de démarches administratives, de rédaction de courriers, mais aussi de maîtrise de leur consommation (électricité, téléphone, eau, transports, achats...). Ainsi, il leur permet d'avoir accès à leurs droits, à leurs devoirs et à toutes les informations dont ils ont besoin dans la gestion de leur vie quotidienne.

- Une fonction d'accueil, en offrant
 - Un lieu de proximité.
 - Une disponibilité, respect et anonymat des habitants.
 - Une qualité d'accueil et de communication.
 - Une compréhension et une analyse des demandes.
 - Une orientation et des conseils personnalisés.
- Une fonction d'information, en offrant
 - Une information qui répond aux besoins des habitants.
 - Une information complète, neutre, exacte, pratique et actualisée.
 - Une information qui traite de tous les sujets de la gestion quotidienne.
 - Un fonds documentaire à la disposition des habitants.
- Une fonction de relais afin de
 - Rétablir des liens de proximité entre les services publics, privés et la population.
 - Servir de point de rencontre, organiser des réunions de concertation, être un lieu de médiation.
 - Faciliter les relations avec les différents services et administrations.
 - Organiser des journées portes ouvertes avec la présence d'entreprises.