

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## 2015



**PIMMS**  
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES  
LYON METROPOLE





## LE RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT

---

P 5 à 7

## LE PIMMS LYON MÉTROPOLE

---

P 8 à 11

### Présentation

P 8 à 9

### Rôles du PIMMS

P 10

Relai d'information et de médiation pour les habitants

Tremplin professionnel pour ses salariés

### Fonctionnement statutaire et opérationnel

P 10 à 11

Les instances

L'organisation

### Projets

P 11

## L'ACTIVITÉ DU PIMMS LYON MÉTROPOLE

---

P 12 à 18

### Relai d'information et de médiation pour les habitants

P 12 à 15

Les actions de médiation

L'évolution de l'activité

Les bénéficiaires des actions de médiation du PIMMS

### Tremplin professionnel pour ses salariés

P 15 à 18

Les actions d'accompagnement du PIMMS

Les bénéficiaires du tremplin professionnel du PIMMS

## LE BILAN FINANCIER

---

P 19

Répartition des recettes du PIMMS

P 19

Répartition des dépenses du PIMMS

P 19

## CONTACTS ET ADRESSES DES SITES

---

P 20



Bienvenue à toutes et à tous pour les 20 ans du PIMMS Lyon Métropole

J'ai le plaisir d'ouvrir cette cérémonie qui va mettre à l'honneur les fondateurs, les équipes et les partenaires du Point Information Médiation Multi Services.

En 1er lieu, je souhaite remercier Monsieur le Préfet Michel Delpuech, de nous avoir invités à organiser cet anniversaire dans les salons de la Préfecture, écrivain à la hauteur de la qualité de notre assistance et preuve de votre soutien indéfectible à notre action.

20 ans c'est la preuve du succès ... de l'utilité du PIMMS ... véritable lien entre les populations et les services aux publics.

Le concept est basé sur la médiation sociale et le tremplin professionnel ... car en réalité le PIMMS a 2 clientèles ... l'une finale : les usagers pour qui il facilite l'accès aux services et aux droits ... l'autre ultime : les agents qu'il accompagne dans leur projet professionnel pour une sortie positive vers l'emploi

C'est toute l'originalité et la force de cette initiative lyonnaise où toutes les parties sont gagnantes.

Et je souhaite rendre hommage à ses fondateurs parmi lesquels Alain Blum, Francis Gaquere, Bruno Giraudel, Fabrice Lamy et Gilles Reydellet sont présents parmi nous ce soir.

Aujourd'hui nous partageons l'ambition de recréer du lien social, de décroiser nos structures pour partager un projet de territoire au service des plus fragiles ... mais il y a 20 ans au début de la politique de la ville, il fallait être visionnaire pour imaginer ces lieux d'accueils partagés, neutres et polyvalents qui reçoivent désormais plus de 110.000 personnes chaque année.

20 ans c'est aussi l'occasion d'honorer les agents médiateurs qui se sont succédés, toutes nos équipes, plusieurs centaines de personnes qui ont contribué et en ont bénéficiées

Le PIMMS est une formidable aventure humaine ... et cette humanité est une richesse que viennent chercher les usagers en mal d'orientation et de soutien

Votre qualité d'écoute, votre connaissance du tissu local et votre volonté de trouver la solution font parties des valeurs fondamentales que vous représentez.

Le PIMMS c'est aussi le défi de l'accompagnement. Je tiens à remercier ici chaleureusement les équipes de Direction du PIMMS pour le magnifique travail accompli ... car si le turn-over est une difficulté pour toutes structures ... le PIMMS a pris le pari de l'inscrire dans ses gènes, tout en construisant une organisation solide, capable de capitaliser de l'expérience et de créer de la valeur ... et c'est une véritable performance !

Parler de performance pour une association à caractère sociale est parfaite légitime

20 ans de partenariat avec 16 organismes publics et privés en sont la preuve !

Vous nous faites confiance ... car vous connaissez notre solidité et notre capacité à évoluer à vos cotés.

Le constat de la précarisation est tous les jours un peu plus vrai ... la nécessaire modernisation des services aux publics est en marche, et elle passe souvent par la dématérialisation ... la digitalisation des échanges qui les rend plus pratiques pour beaucoup mais déshumanisé pour certains

Le concept du PIMMS est totalement moderne et adaptés aux enjeux actuels

« Rien n'est plus fort qu'une idée dont l'heure est venue », cette citation attribuée à Victor Hugo s'adapte parfaitement au PIMMS d'aujourd'hui

20 ans c'est l'occasion d'un bel anniversaire mais aussi le temps d'embrasser l'avenir avec envie et dynamisme ...

Depuis quelques années on constate un véritable foisonnement de nouveaux services au sein des partenaires historiques ... réinventant le concept ... partageant les expériences car la porosité des idées est une source d'enrichissement mutuel

Parmi les partenaires, l'Etat est notre soutien essentiel à travers les emplois aidés qu'il nous accorde ... mais bien au-delà nous avons développé pour les services de la Préfecture, une expertise dans la préparation des dossiers administratifs de naturalisation.

Sans se substituer à eux, le PIMMS a permis de doubler l'efficacité des accueils en garantissant la complétude du dossier à instruire.

La reconnaissance de cette expertise va être élargie à l'ensemble de la région, et préfigure ... je l'espère ... la duplication de ce service utile à tout organisme traitant des dossiers administratifs complexes

Parmi nos partenaires, la Métropole de Lyon est évidemment notre soutien fidèle pour accompagner la politique de la ville, l'emploi et l'insertion ... mais aussi dans ses propres services. En effet la Direction de l'Eau a inscrit l'obligation pour son distributeur d'eau potable d'être partenaire du PIMMS pour les 8 années à venir. Cette visibilité est un gage de stabilité appréciable pour toutes associations qui visent d'avoir des conventions pluri-annuelles

Les communes de Lyon, Bron, Rillieux la Pape, Vaulx-en-velin et Villeurbanne accueillent les 7 sites PIMMS, travaillant l'ancrage territorial pour être utile à leurs administrés ... mais pas que ... les transports urbains permettant d'élargir le cercle des bénéficiaires

Nos médiations sortantes, nouvelle manière d'aller vers les usagers en besoin, sont en pleine expansion. Nous en réaliserons plus de 20.000 cette année. Ces nouvelles modalités alliées à des projets de permanences dans d'autres communes ou la réflexion sur un PIMMS mobile donnent une nouvelle dimension géographique au PIMMS ...

Nous pouvons désormais afficher notre capacité à agir sur tout le territoire de la Métropole.

Enfin nos partenaires privés, fondateurs historiques du PIMMS sont : VEOLIA - Eau du Grand Lyon, EDF, Engie, ERDF, Keolis, le groupe La Poste et SNCF

Nous vous devons beaucoup, beaucoup plus que vos contributions, plus encore que les compétences que vous mettez à notre disposition avec le formidable engagement de vos administrateurs

Vous impulsez une dynamique, une véritable prise de conscience qu'une médiation externe est une opportunité pour anticiper des situations conflictuelles, pour éviter des coûts et dégrader la qualité de la relation avec l'utilisateur.

Le potentiel de nouveaux services que nous avons avec chacun des partenaires est impressionnant ... et nous pouvons les élargir à de nouveaux partenaires ... car les principes du PIMMS sont totalement d'actualité

Que ce soit dans l'accès aux droits, au maintien d'un service, à la création d'un livret A, dans la gestion du « vivre ensemble » au sein d'un collectif, dans l'accompagnement à la maîtrise des consommations et des budgets à travers le déploiement de compteurs communicants ou par la pédagogie aux écogestes ...

Le dénominateur commun de nos actions est d'humaniser les services pour les rendre de manière plus efficiente.

Car au bout du compte, on ne perd jamais de vue qu'on rend service à des femmes et des hommes ... et l'humain est au cœur de notre action !

Je souhaite un très bel anniversaire au PIMMS Lyon Métropole et je remercie tous ceux qui y ont contribué !

**Philippe IMBERT**  
Président du PIMMS Lyon Métropole

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Philippe Imbert', written over a faint horizontal line.

## I. Présentation

Le PIMMS – Point Information Médiation Multiservices est une **structure de médiation** (association loi 1901), créée en 1995 dans le quartier des Etats-Unis à Lyon par 7 entreprises fondatrices, encore engagées à ce jour : EDF, ERDF, ENGIE (GDF-SUEZ), KEOLIS, SNCF, Eau du Grand-Lyon (VEOLIA Eau), et Le Groupe La Poste.

Les communes d’implantation des PIMMS, la Préfecture du Rhône et la Métropole de Lyon soutiennent également le **PIMMS Lyon Métropole**.

Depuis 2015, l’Union Européenne cofinance une action qui favorise l’insertion vers l’emploi des salariés et rejoint ainsi les partenaires du PIMMS.



Aujourd’hui, l’association compte 7 sites d’accueil situés à : Lyon Etats-Unis, Lyon Mermoz, Lyon Vaise, Bron, Villeurbanne, Rillieux-la-Pape et Vaulx-en-Velin.

En 2015, dans un souci d’ancrage territorial et pour marquer le partenariat fort entre le PIMMS et la Collectivité, l’association a fait évoluer son nom de **PIMMS Lyon Agglomération** à **PIMMS Lyon Métropole**.



Le PIMMS Lyon Métropole adhère à un réseau national, fédéré et animé par l’Union Nationale des PIMMS, créée en 1998.

Union Nationale des  
**PIMMS**

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES Le rôle de l’UNPIMMS consiste à développer une expertise dans la création, la gestion et l’animation d’espaces de services publics de proximité (64 PIMMS aujourd’hui sur tout le territoire national). Dans ce cadre, elle est propriétaire de la marque PIMMS, encadrée depuis 2006 par un Contrat de Franchise Sociale.



## Le PIMMS a 20 ans !

1995-2015, le PIMMS Lyon Métropole a fêté le 1er octobre dernier, les 20 ans du 1er PIMMS lyonnais et du concept, toujours aussi innovant aujourd'hui qu'à son origine.

M. Le Préfet de Région, Michel DELPUECH, a ouvert les portes des salons de la Préfecture du Rhône au PIMMS pour cet évènement qui a rassemblé 250 personnes. C'est dans ces lieux prestigieux que les administrateurs du PIMMS, les représentants des entreprises fondatrices, les représentants de l'Etat et des Collectivités, les médiateurs, les acteurs locaux, etc... ont pu célébrer l'utilité et la qualité des actions du PIMMS.

Nous fêtons un joyeux anniversaire au PIMMS !



Retrouvez notre clip des 20 ans sur  
notre chaîne YouTube :  
PIMMS LYON METROPOLE



## II. Rôles du PIMMS

### 1/. Relai d'information et de médiation pour les habitants :

Le PIMMS est un **lien entre les habitants de la Métropole et les services et les droits du territoire**.

Les médiateurs du PIMMS accueillent les habitants sur les 7 points d'accueil de la Métropole et vont également au contact de ceux qui ne viennent pas spontanément au PIMMS. Ces habitants, en rupture avec un service ou identifiés comme fragiles, sont visités chez eux, contactés par téléphone ou pris en charge sur des espaces publics comme les gares, les trains et les bureaux de Poste.

### 2/. Tremplin professionnel pour ses salariés :

Le PIMMS s'engage, dans un **objectif d'insertion par l'emploi**, à recruter des demandeurs d'emploi éloignés du travail ou en reconversion professionnelle pour :

- o Leur proposer un cadre professionnel : première expérience professionnelle ou retour à l'emploi ;
- o Les professionnaliser au métier de médiateur par des formations adaptées ;
- o Les accompagner dans leur projet professionnel en vue d'une sortie positive du dispositif, au plus tard au terme de leur contrat.

## III. Fonctionnement statutaire et opérationnel

### 1/. Les instances :

La gouvernance statutaire du PIMMS est organisée autour d'une **Assemblée Générale**, composée des membres et partenaires de l'association, d'un **Conseil d'administration**, qui est l'instance principale de concertation et de décisions stratégiques et enfin d'un **Bureau** qui se réunit mensuellement et qui permet, par ses décisions, d'administrer l'association.

En 2015, le PIMMS a fait évoluer ses statuts pour intégrer dans son organisation l'évolution territoriale des dernières années.

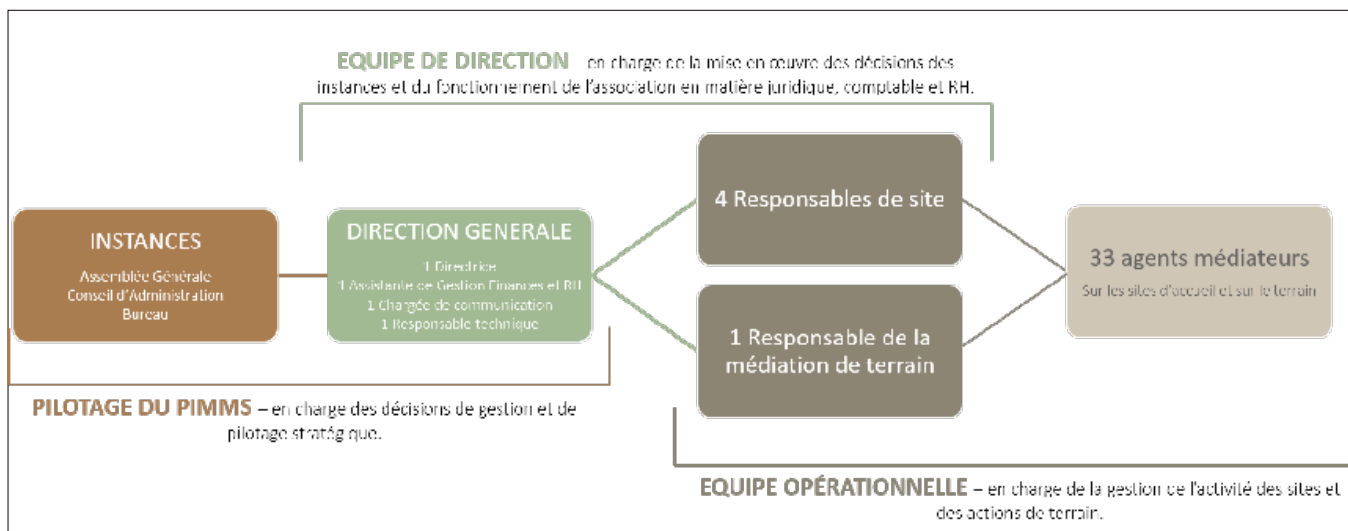
Ainsi, le CA compte désormais 4 collèges :

- o **Collège 1** – Entreprises contributrices : entreprises fondatrices de l'association et toutes autres entreprises dont l'adhésion sera validée par le CA ;
- o **Collège 2** – Etat et Collectivités ;
- o **Collège 3** – Entreprises dont l'adhésion sera validée par le CA ;
- o **Collège 4** – Associations loi 1901 et personnalités qualifiées : acteurs qui contribuent à l'action et à l'évolution du PIMMS, dont l'adhésion est validée par le CA.



Enfin au niveau local, chaque site réunit son **Comité d'Animation Local** (CAL) qui est une instance de dialogue et de concertation réunissant tous les acteurs locaux, publics comme privés. Il a pour but de maintenir une veille sur les besoins du territoire et de ses habitants pour pouvoir ensemble, mieux y répondre.

## 2/. L'organisation :



Le Bureau du PIMMS Lyon Métropole

De gauche à droite : Chrystèle ZANNI-MAIRE – administratrice Eau du Grand-Lyon, Marie WEBER – administratrice EDF, Florence SAINT-SULTPICE – Secrétaire Générale et administratrice ERDF, Michel DUJARDIN – Vice-Président et administrateur La Poste, Grégory LOBERT – administrateur SNCF, Corinne SEEMANN – Trésorière et administratrice KEOLIS, Philippe IMBERT – Président et Félix BEPPO – Administrateur national KEOLIS.



La Direction et l'équipe encadrante du PIMMS Lyon Métropole

De gauche à droite : Richard FAYOLLE – Responsable technique, Julie FRECHET – Assistante de gestion finances et RH, Sofiane GUELBI – Responsable des sites de Lyon-Etats-Unis et Lyon-Mermoz, Kamel BOUMAZA – Responsable des sites de Bron et Vaulx-en-Velin, David GOMES – Responsable des sites de Lyon-Vaise et Rillieux-la-Pape, Mohamed HACHIM – Responsable de la médiation sortante, Hayet MEROUANI – Responsable du site de Villeurbanne et Hélène BONNET – Directrice Générale.

## IV. Projets

La réalisation d'un **schéma directeur** a permis d'associer à la réflexion du PIMMS sur les services de demain, les pouvoirs publics (Etats, Métropole, Communes), les entreprises, l'Union Nationale des PIMMS et les habitants. Les salariés du PIMMS ont également été concertés au travers de groupes de parole, temps collectifs et entretiens individuels.

Grace à cette large association, qui se poursuit encore aujourd'hui, le PIMMS pilote plusieurs projets :

- o Stratégie de communication ;
- o Développement/adaptation des services (permanences) ;
- o Développement de nouvelles missions répondant aux besoins des habitants et des partenaires ;
- o Création d'une offre de services PIMMS permettant la recherche de nouveaux partenariats ;
- o Accompagnement renforcé de la professionnalisation des médiateurs et de leur insertion professionnelle.

## I. Relai d'information et de médiation pour les habitants

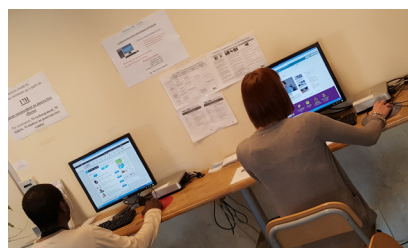
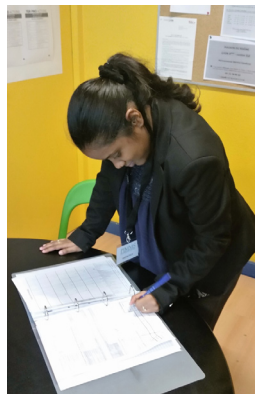
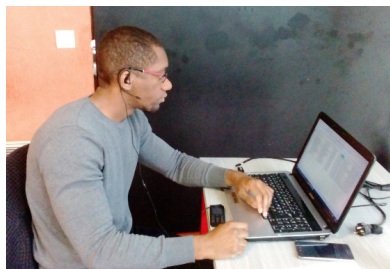
En 2015, **140 436 personnes** ont été accompagnées et ont bénéficié de **221 407 services** du PIMMS Lyon Métropole (+27% par rapport à 2014), rendus par les médiateurs.

Les médiateurs du PIMMS accueillent ou vont au contact direct des habitants du Grand-Lyon, en priorité sur les quartiers identifiés dans le cadre de la Politique de la Ville. Ils répondent aux besoins spécifiques des populations les plus fragilisées en adaptant les services aux demandes des habitants.

### 1/. Les actions de médiation :

Le PIMMS accompagne les habitants en :

- médiation individuelle : médiation sur site, médiation de terrain et médiation téléphonique
- médiation collective : ateliers pédagogiques



## [MÉDIATION INDIVIDUELLE]



### Domaines d'activités :

29%	<b>Administration</b> – aide juridique, assurance, mairie, préfecture
16%	<b>Courrier / banque</b> – aide à l'envoi de courrier, relation banques
11%	<b>Mobilité</b> – aide à la mobilité, relation avec les opérateurs, vente de tarifs réduits
10%	<b>Social</b> – aides CAF, CCAS..., retraite
10%	<b>Santé</b> – accès aux droits, assurance maladie, complémentaire, CMU, CMUC
8%	<b>Emploi / formation</b> – accès aux droits, CV, LM, relations avec les opérateurs
7%	<b>Logement</b> – relation bailleurs, demande de logement, vie du logement...
5%	<b>Finances</b> – impôts, surendettement
4%	<b>Energie</b> – électricité, eau, gaz, relation avec les fournisseurs et distributeurs

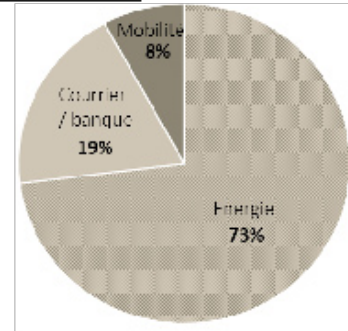
ANNÉE 2015

### MÉDIATION TERRAIN

> 11 914 actes de médiation



### Domaines d'activités :



Pour résoudre par téléphone ou sur le terrain des situations identifiées :

- o Aider dans des situations d'impayés, de déménagement... pour éviter les coupures de service (eau, électricité, gaz)
- o Accompagner vers l'autonomie
- o Sensibiliser à la sécurité et à l'utilisation des logements;
- o Lutter contre les incivilités et favoriser la prévention.

P13

### MÉDIATION TÉLÉPHONE

> 22 498 personnes contactés



## [MÉDIATION COLLECTIVE]

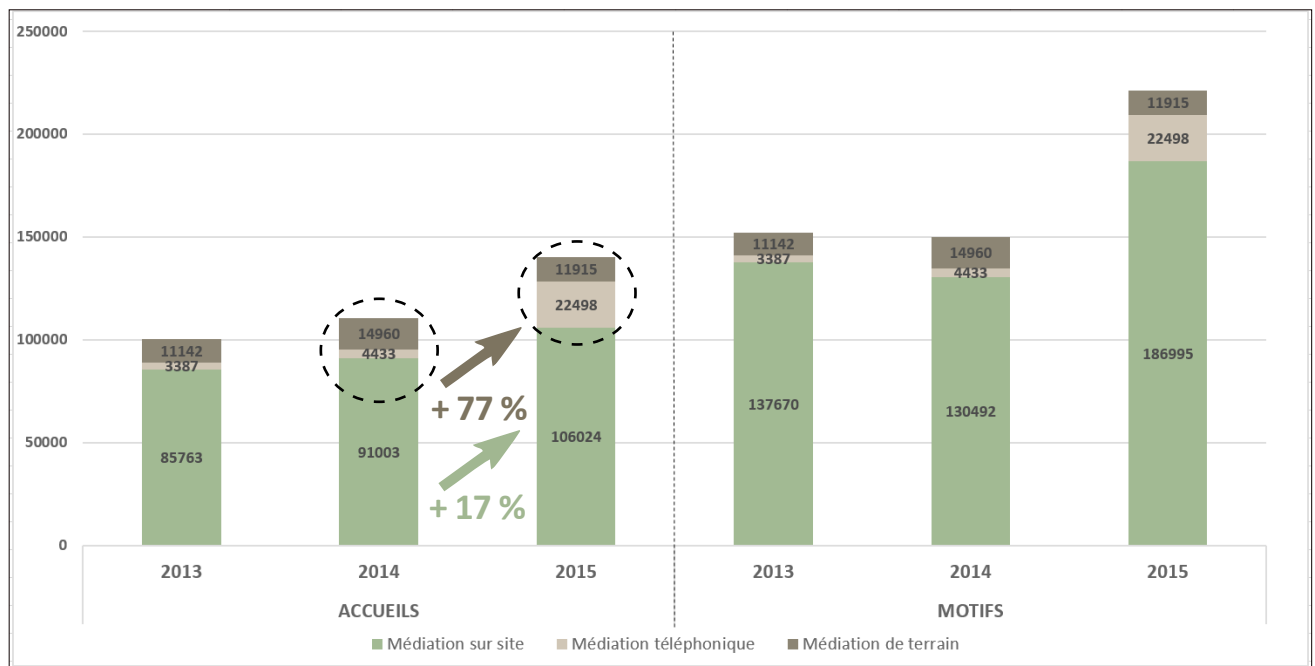
### ATELIERS PEDAGOGIQUES

> 767 personnes sensibilisés sur 36 ateliers



3 - ACTIVITÉ PIMMS LYON MÉTROPOLE

## 2/. L'évolution de l'activité :



En 2015, l'activité sur site a augmenté de 17% en nombre d'accueils. En moyenne, ce sont environ 15 000 personnes et plus de 26 700 services rendus par an et par site.

Cette augmentation peut s'expliquer en partie par la dématérialisation des services, la création de la plateforme régionale de naturalisation et la notoriété du PIMMS suite aux 20 ans.

L'activité téléphonique et de terrain a, également augmenté, passant de 19 393 contacts en 2014 à 34 412 en 2015 (+77%), dépassant ainsi l'activité moyenne annuelle de deux sites.

Cette situation confirme l'utilité pour les partenaires et les habitants de développer de nouvelles formes de médiation.

Ainsi, SNCF a renforcé les actions de médiation du PIMMS sur ses gares et à bord des trains. ERDF a également fortement développé les actions de médiation téléphonique de sensibilisation.

EDF, la Poste et Eau du Grand-Lyon (Veolia Eau) poursuivent leur action de médiations en mettant encore plus l'accent sur la qualité, au service des habitants.

**L'activité téléphonique et de terrain** du PIMMS tendra encore à se développer sur les années à venir car elle répond à un vrai besoin de lien social auprès des habitants souvent en rupture avec un ou plusieurs services.

### 3/. Les bénéficiaires des actions de médiation du PIMMS :

Les habitants, bénéficiaires des services PIMMS, ont des besoins spécifiques en termes de compréhension de leur situation, d'accompagnement dans les démarches administratives et dans l'accès à leurs droits et aux services. Ces habitants ont souvent des difficultés (culturelles, linguistiques, familiales, générationnelles, budgétaires, ...) qui ne leur permettent pas d'accéder seuls aux services dont ils ont besoin.



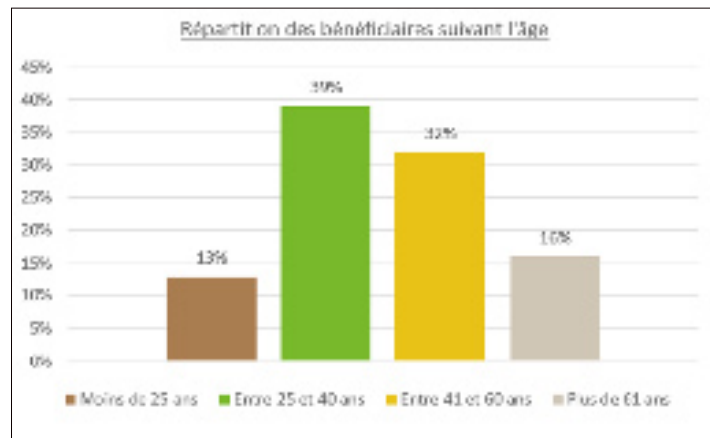
Quartier Politique de la ville,  
ici le quartier de la Duchère.



**92%** des bénéficiaires habitent dans un Quartier Politique de la Ville du Grand Lyon

Il s'agit principalement des quartiers d'implantation des sites PIMMS, ou proches : Quartier Bron-Vaulx Terrailon-Chénier, quartier Vaulx-Sud, quartiers Mermoz, Etats-Unis et Langlet Santy à Lyon 8ème, quartiers La Duchère et Gorge de Loup à Lyon 9ème, quartier Ville Nouvelle à Rillieux-la-Pape, quartier les Buers à Villeurbanne.

Les bénéficiaires sont en majorité des femmes **(54%)**.



Fête des PIMMS/ Juillet 2015



## II. Tremplin professionnel pour ses salariés

En 2015, **42 médiateurs** ont bénéficié de **3 604 heures d'accompagnement**, qui ont permis **78% de sorties positives** vers l'emploi.

### 1/. Les actions d'accompagnement du PIMMS :

Le PIMMS, dans son rôle de tremplin professionnel recrute, forme et accompagne des personnes demandeuses d'emploi ou en reconversion professionnelle. Le PIMMS est ainsi un lieu d'apprentissage permettant de découvrir ou redécouvrir le monde du travail, de se qualifier, de travailler un savoir-être, développer des savoir-faire et de s'insérer professionnellement par l'acquisition de nouvelles compétences.

Dans ce cadre, le PIMMS travaille en proximité avec **les acteurs de l'emploi** (Missions locales, Pôle Emploi et Cap Emploi) pour faire connaître ses activités, son professionnalisme, les attendus du poste de médiateur et les recrutements. Les demandeurs d'emploi intéressés sont ainsi mieux informés et peuvent proposer leur candidature.

Les sessions de recrutements au PIMMS intègrent des mises en situation et des exercices pratiques permettant d'évaluer **le potentiel des candidats**. En effet, la plupart des candidats étant peu ou pas qualifiés dans le domaine de la médiation, il s'agit de détecter un potentiel qui permettra au candidat d'assimiler les formations et de s'approprier la posture de médiateur, à terme.

Une fois les médiateurs recrutés, le PIMMS Lyon Métropole les forme sur leurs postes et les accompagne dans leurs parcours professionnels pour un accès facilité à l'emploi ou à la formation. Pour ce faire, le PIMMS travaille avec ses entreprises partenaires, l'Union Nationale des PIMMS et AGEFOS PME (OPCA), dans le cadre d'un **plan de formation** établi annuellement.

#### Le parcours professionnel intègre :

- o **la formation professionnelle**, pour apprendre le métier d'agent médiateur, se professionnaliser, développer de nouvelles compétences, avoir des outils, etc.,
- o **les périodes de mise en situation en milieu professionnel** pour découvrir un métier, une structure...
- o **et les formations individuelles**, en lien avec son projet professionnel, que le médiateur peut demander et dont la prise en charge par le PIMMS pourra être étudiée en fonction du budget restant.



#### **Nouveauté 2015 :**

Un accompagnement renforcé des médiateurs pour faciliter leur retour à l'emploi.

En collaboration avec la Métropole de Lyon, le PIMMS a défini et mis en œuvre une action cofinancée par l'Union Européenne, dans le cadre de son objectif sur l'insertion professionnelle vers l'emploi.

Les médiateurs bénéficient depuis 2015 d'un accompagnement personnalisé qui permet d'identifier et de lever des freins pouvant contraindre une démarche professionnelle. Le coaching collectif et individuel accompagne la construction et la réalisation des étapes du projet professionnel de chaque médiateur.

Le tutorat interne par les encadrants du PIMMS est maintenu et qualifié pour compléter l'accompagnement des médiateurs.

Les premiers résultats de cette nouvelle action sont déjà visibles et pourront être mesurés à partir de 2016/2017.





Enfin, dans son rôle de tremplin professionnel, le PIMMS Lyon Métropole accueille des stagiaires sur ses 7 sites d'accueil. En 2015, **56 stagiaires** ont été accueillis pour **6 433 heures réalisées**.

Les principales raisons de ces stages sont la découverte de métier de médiateur et du monde de l'emploi pour 23 personnes ou la validation de formations (particulièrement pour les BTS SPVL, SP3S) pour 33 personnes.

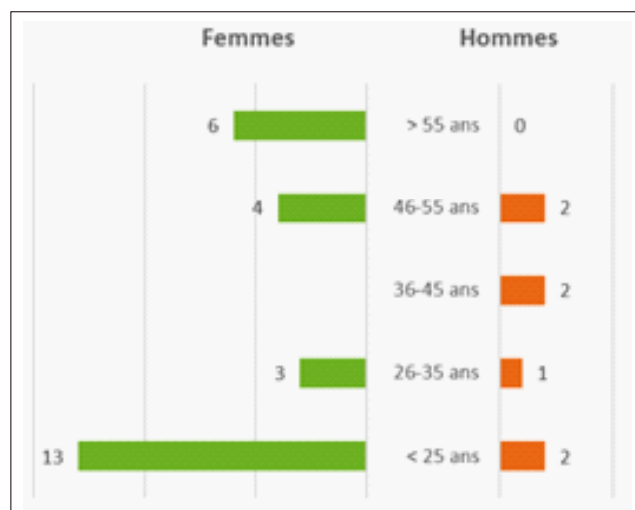
## 2/. Les bénéficiaires du tremplin professionnel du PIMMS :

Le PIMMS recrute chaque année des médiateurs, issus des Quartiers Politique de la Ville, en contrats aidés par l'Etat :

- demandeurs d'emploi de plus de 30 ans, dans le cadre de la Politique de la Ville : conventions adultes-relais (contrat de 1 à 6 ans),
- demandeurs d'emploi de moins de 25 ans et d'un niveau inférieur au BAC, dans le cadre de la Politique en faveur de l'emploi : contrats emplois d'avenir (contrat de 1 à 3 ans).

Au 31 décembre 2015, le PIMMS compte **33 agents médiateurs** (14 contrats Adultes-relais, 17 contrats Emploi d'avenir et 2 contrats de droit commun) :

- **26 femmes** ;
- **et 7 hommes**.



Pyramide des âges au 31 décembre 2015

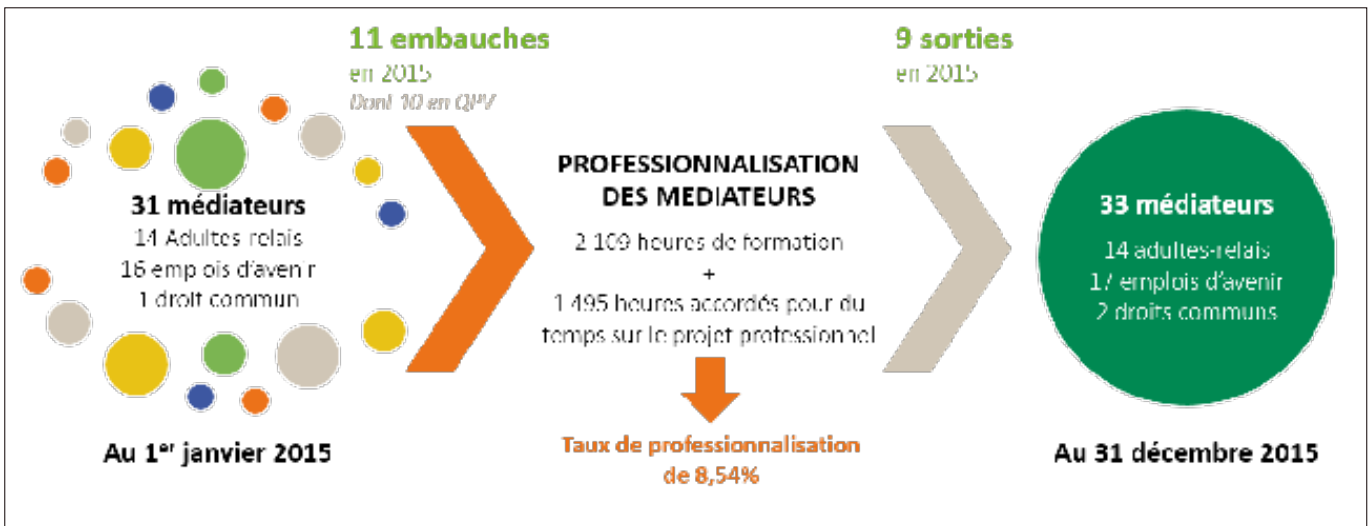


Médiateurs et Médiatrices du PIMMS Lyon Métropole lors des 20 ans

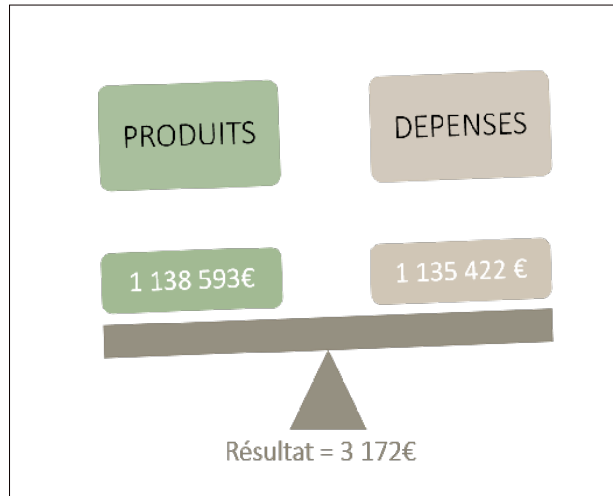
## En 2015, le PIMMS compte 78% de sorties positives.

Six médiateurs ont réussi à rebondir professionnellement :

- Delphine BOUBOUNE intègre SNCF en tant que commerciale en Gare IDF après avoir bénéficié d'un accompagnement privilégié avec le service recrutement SNCF (aide au CV, préparation aux entretiens, etc.).
- Mélissa HAOUES intègre la Société Générale en contrat professionnel en tant que chargée de clientèle.
- Aziz HADDOU, après une expérience d'un an en tant qu'agent médiateur, a pu bénéficier d'un contrat CDD à l'UNPIMMS, au service formation. Son expérience de médiation lui permet aujourd'hui de dispenser des formations aux médiateurs de toute la France.
- Célia MERSEL et Aurélie BIENVENU, grâce à leur expertise acquise au PIMMS, ont signé un CDD à la Préfecture, au service naturalisation.
- Christiane GATSINZI, après avoir suivi des formations liées à son projet professionnel pendant son contrat au PIMMS, a monté une boutique de vente de produits exotiques.
- Marielle DRAY a signé un CDD à la MDR de Villeurbanne en tant que rédactrice territorial/ assistante médico-social.
- Céryna HAMRA et Foulémata CAMARA sont sorties du dispositif PIMMS.



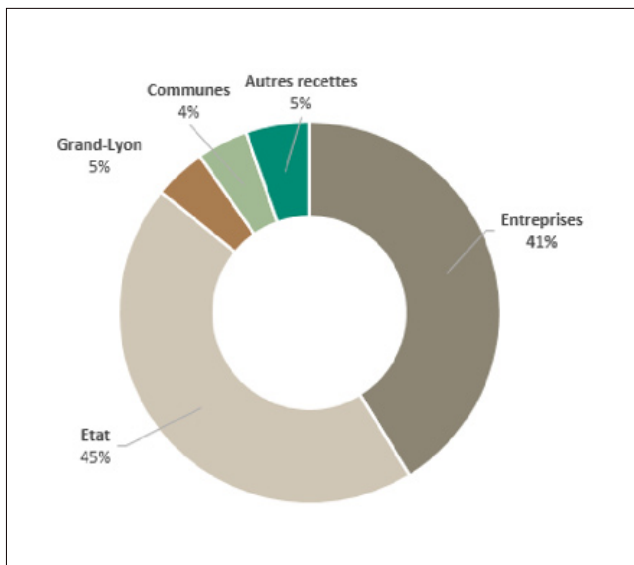
# LE BILAN FINANCIER



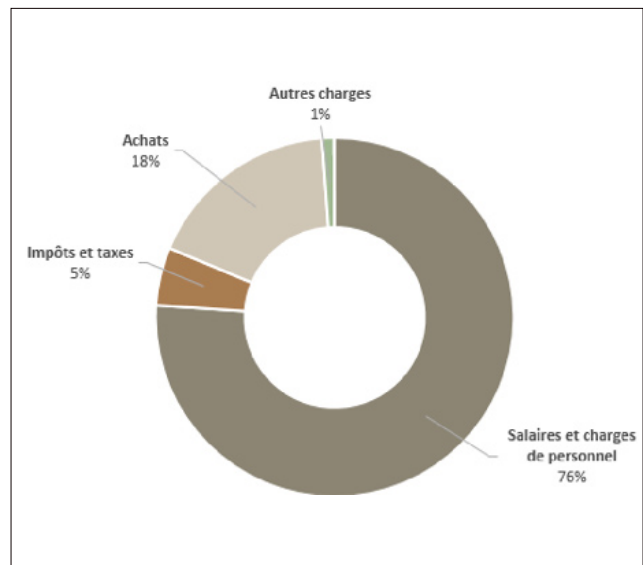
Le résultat lié à la gestion de l'association sur l'année 2015, est **positif** (+ 3 172 €).

La **gestion de l'association au plus près des besoins**, dans le cadre de ses moyens humains et financiers, est une priorité. Les administrateurs sont attentifs au budget, tant sur les recettes que sur les dépenses. Ils veillent à coordonner toutes les ressources de l'association pour en assurer le fonctionnement de manière pérenne.

## Répartition des recettes



## Répartition des produits





### PIMMS BRON

58 rue Marcel Bramet, 69500 Bron  
Tél : 04 78 41 83 73 - Resp : kamel.boumaza@pimms.org



### PIMMS LYON ÉTATS-UNIS

14 rue des Serpollières, 69008 Lyon  
Tél : 04 78 01 66 84 - Resp : sofiane.guelbi@pimms.org



### PIMMS LYON MERMOZ

34 rue Narvick, 69008 Lyon  
Tél : 04 78 78 35 45 - Resp : sofiane.guelbi@pimms.org



### PIMMS LYON VAÏSE

5 Place Dumas de Loire, 69009 Lyon  
Tél : 04 72 53 91 92 - Resp : david.gomes@pimms.org



### PIMMS RILLIEUX-LA-PAPE

9 bis Ave de l'Europe, 69140, Rillieux-La-Pape  
Tél : 09 81 83 21 06 - Resp : david.gomes@pimms.org



### PIMMS VAULX-EN-VELIN

47 Ave Salengro, 69120, Vaulx-en-Velin  
Tél : 04 72 14 07 43 - Resp : Kamel.boumaza@pimms.org



### PIMMS VILLEURBANNE

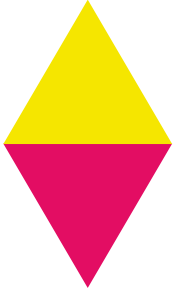
37 A rue du 8 Mai 1945, 69100 Villeurbanne  
Tél : 04 72 82 38 31 - Resp : hayet.merouani@pimms.org





**PIMMS**  
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES  
**LYON METROPOLE**

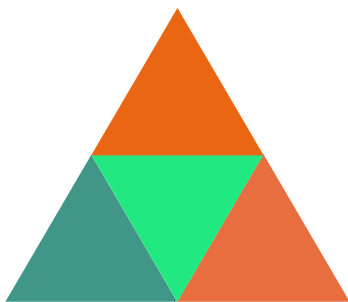
**MEDIATION**



**ACCUEIL**

**PARTENARIAT**

**PROXIMITE**



**PEDAGOGIE**



**SIEGE SOCIAL PIMMS LYON METROPOLE :**

**2, Place André Latarjet - 69008 Lyon**

**Tel : 04.78.64.03.47 / Mail : lyonagglo@pimms.org**