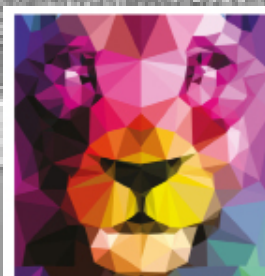


RAPPORT D'ACTIVITÉ

2016



PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

LYON METROPOLE



01 LE RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT P1

02 LE PIMMS LYON MÉTROPOLE P3

Présentation

Eco-système

03 MÉDIATION P5

Présentation de l'activité, des modes d'interventions
et des bénéficiaires.

Éléments marquants de l'activité de médiation
La médiation pour...

04 TREMPLIN PROFESSIONNEL P9

Le PIMMS, un acteur efficace de l'emploi

Le parcours du médiateur

Le tremplin professionnel pour...

05 BILAN FINANCIER 2016 P12

06 LA VIE DU PIMMS EN 2016 P14

06 CONTACTS ET ADRESSES DES SITES P16

2016, année de consolidation de notre dynamique.

Chaque année le nombre de bénéficiaires et de services rendus par le PIMMS Lyon Métropole augmente de façon significative. L'évolution globale de notre société et de ses besoins en accompagnement et en lien social montrent l'utilité du concept des PIMMS pour faciliter l'accès aux services aux publics. La pertinence de l'action de nos agents médiateurs est chaque jour confirmée et notre association à beau avoir fêté ses 22 ans, elle est plus que jamais d'actualité.

La digitalisation des services et la modification des politiques d'accueil ont de nombreux aspects positifs. Nous devons néanmoins nous montrer attentifs envers les usagers en marge de ces modernisations. Le PIMMS agit là comme un révélateur sociétal et l'obtention du label MSAP – Maison de Service Au Public – est une reconnaissance de nos compétences en matière d'accueil de premier niveau. Je salue ici le travail de notre équipe de Direction, avec les services de la Préfecture ayant permis d'aboutir à la signature des conventions pour nos 7 sites. Nos nouveaux partenaires, Pole Emploi, CAF, Carsat et CPAM s'engagent avec nous pour améliorer encore plus les services au public. La reconnaissance MSAP est une première étape, qui nous permettra cette année de travailler à la modernisation de nos sites pour améliorer leur visibilité. Nous portons également un grand soin à l'identification des besoins qui permettront, grâce à un suivi qualitatif, de construire à l'avenir des partenariats plus élaborés.

L'évolution du nombre de bénéficiaires est également la résultante de l'important travail de communication que nous avons engagé depuis notre 20ème anniversaire. Nous avons gagné en notoriété auprès du grand public, en réputation auprès des prescripteurs locaux et favorisé notre ancrage auprès des collectivités publiques. Pour satisfaire aux besoins de chacun :

- nous avons lancé le site internet www.pimmslyonmetropole.com,
- nous sommes actifs sur twitter et Facebook pour diffuser nos actualités,
- nous avons créé une plaquette de présentation de nos métiers fédérant l'ensemble des PIMMS de la région Auvergne Rhône-Alpes.

La connaissance fine de nos publics montre un accroissement simultané des sollicitations provenant des jeunes de moins de 25 ans et des personnes âgées de plus de 60 ans. Cela se traduit par une augmentation forte de l'utilisation de nos espaces numériques (+70%), de la médiation de terrain (+55%) et des demandes liées aux services publics (+47%). La compréhension de ces tendances est le gage d'une adaptation réussie de nos services.

En effet chaque année nous améliorons nos pratiques et nous construisons de nouvelles missions de médiation. Nous innovons dans la nature de nos partenariats notamment avec Smart Electric Lyon et le bailleur Dynacité, pour l'accompagnement de locataires à la prise en main de nouveaux équipements de chauffage et à la maîtrise des énergies, suite à une rénovation de bâtiment.

Nous innovons dans la nature de nos missions auprès de nos partenaires historiques, à travers par exemple des missions expérimentales de médiation avec Enedis et EGL, ou à travers le développement d'une expertise en matière de lutte contre les incivilités avec SNCF et le Groupe La Poste.

Nous innovons aussi dans notre positionnement de chef de file de la médiation sociale avec une démarche volontaire de dialogue avec ALTM, Médialys et Crésus, pour mieux connaître nos champs d'actions respectifs, complémentaires et envisager une communication commune.

Pour couvrir ces afflux de besoins, il était essentiel de consolider l'accompagnement de nos agents. Pour cela nous avons poursuivi le renforcement de la professionnalisation des médiateurs grâce au financement FSE de l'Union européenne. En parallèle, nos Responsables de sites ont brillamment réussi le diplôme de « Manager de proximité ». Ils ont travaillé sur des sujets tels que la gestion des flux en améliorant les conditions d'accueil et de travail, l'harmonisation des pratiques opérationnelles et un management favorisant l'implication des salariés.

Il était également nécessaire d'adapter notre fonctionnement interne selon les moyens dont nous disposons. Devant l'essor des médiations de terrain et le souhait exprimé d'une majorité d'agents, nous nous sommes réorganisés pour nous doter d'une équipe dédiée. Enfin, pour gérer une association en pleine croissance, nous avons renforcé l'équipe de direction en créant un poste d'assistante manager.

L'année 2016 s'est conclue par le déménagement de notre siège social dans des nouveaux locaux dans le quartier de Mermoz, à Lyon 8ème. Avec la proximité immédiate de notre site d'accueil et de la Direction de l'Union Nationale des PIMMS, nous confirmons symboliquement notre positionnement entre proximité, ancrage territorial et développement global pour répondre aux besoins des usagers.

Cette année encore le PIMMS confirme son rôle de réacteur social au sein duquel nous unissons les énergies de chacun pour renouer les liens entre population et services aux publics.



Philippe IMBERT
Président du PIMMS Lyon Métropole

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the end.

LE PIMMS LYON METROPOLE

PRESENTATION

«Un lien entre la population et les services aux publics»

Le PIMMS, Point Information Médiation Multis Services 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 : EGL (VEOLIA), EDF, ENGIE, ENEDIS, Le Groupe La Poste, KEOLIS, et SNCF. Les communes d'implantation des PIMMS, la Préfecture du Rhône et la Métropole de Lyon soutiennent également le **PIMMS Lyon Métropole**.

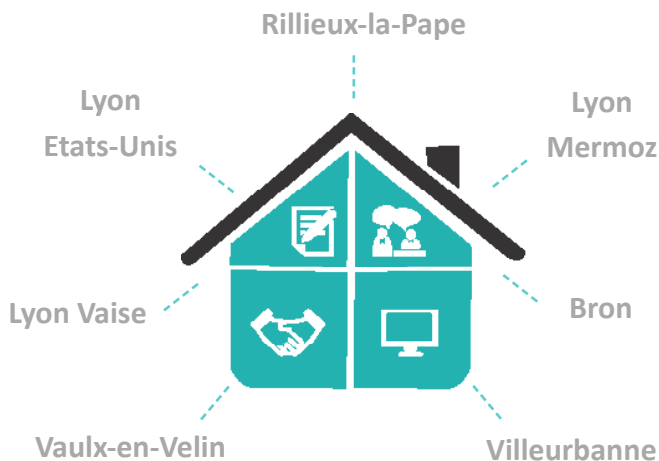


PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
LYON METROPOLE

Le PIMMS est un relai d'information et de médiation pour les habitants et s'engage dans l'accompagnement de ses salariés pour un retour vers l'emploi durable.

PRESENCE SUR LE TERRITOIRE

7 POINTS D'ACCUEIL



1 EQUIPE DE TERRAIN



14 PARTENAIRES

Publics



GRANDLYON
la métropole

VILLE DE
LYON



vaulx-en-velin

villeurbanne

Privés



Depuis 2015, l'Union Européenne cofinance une action qui favorise l'insertion vers l'emploi des salariés.

ECO-SYSTEME

Au-delà des partenaires, le PIMMS travaille en collaboration et en complémentarité avec l'ensemble des acteurs du territoire.



Union Nationale des
PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

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

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). L'Union est propriétaire de la marque PIMMS, encadrée depuis 2006 par un Contrat de Franchise Sociale.

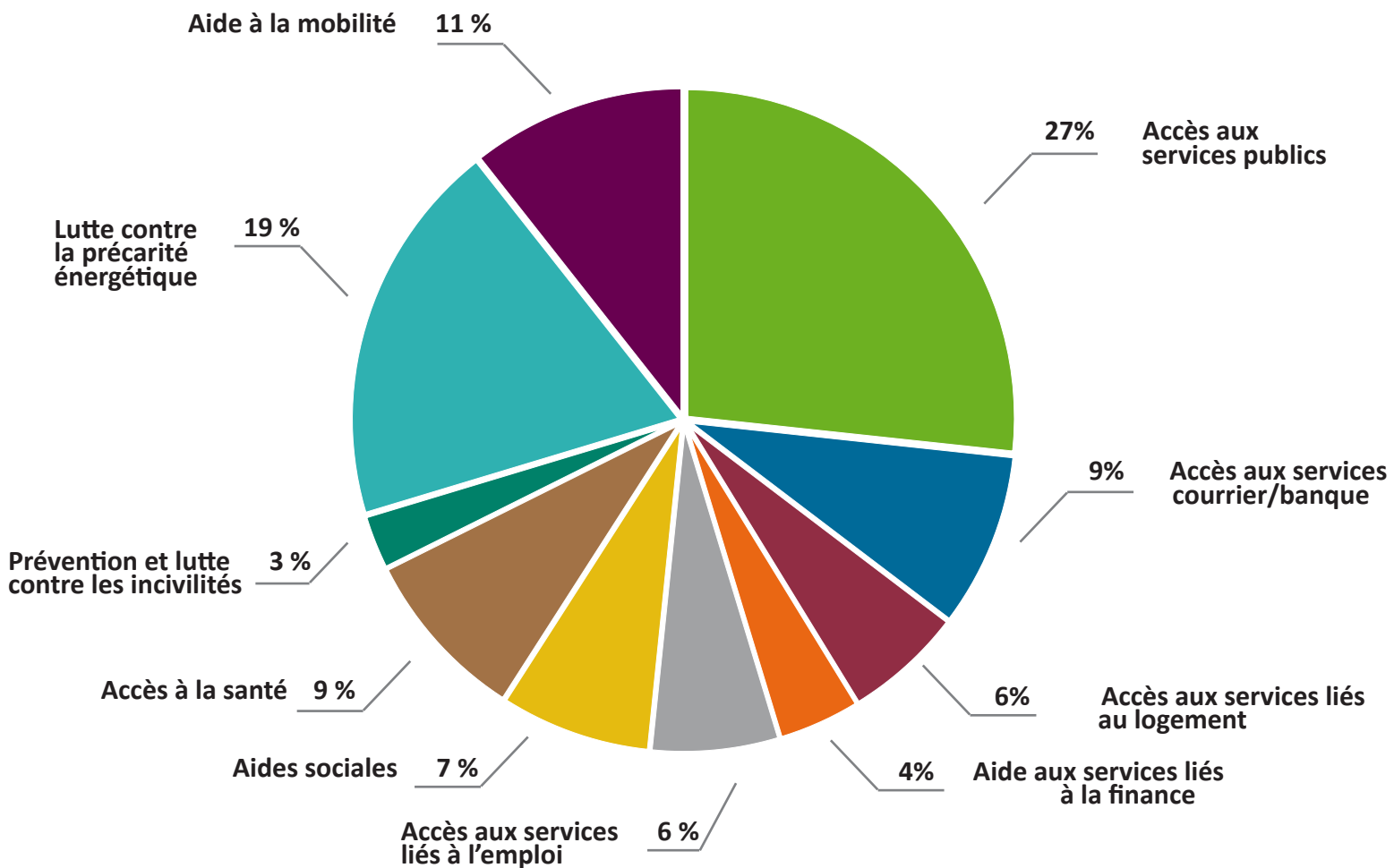
Chiffres-clés 2016

177 630 personnes accompagnées (+ 26%)

299 867 services rendus (+ 35%)



Domaines d'intervention



Services rendus

Info /Conseil



Accès service numérique



Aide & Accompagnement



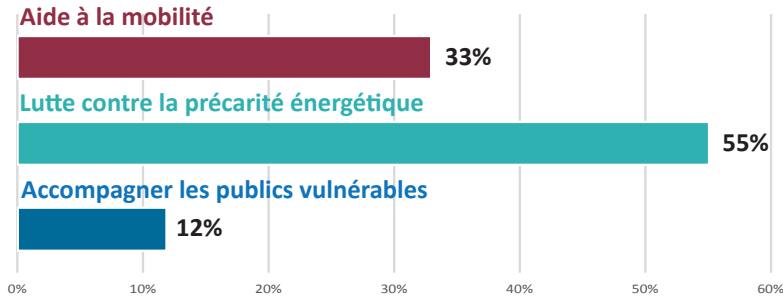
Ventes de produits



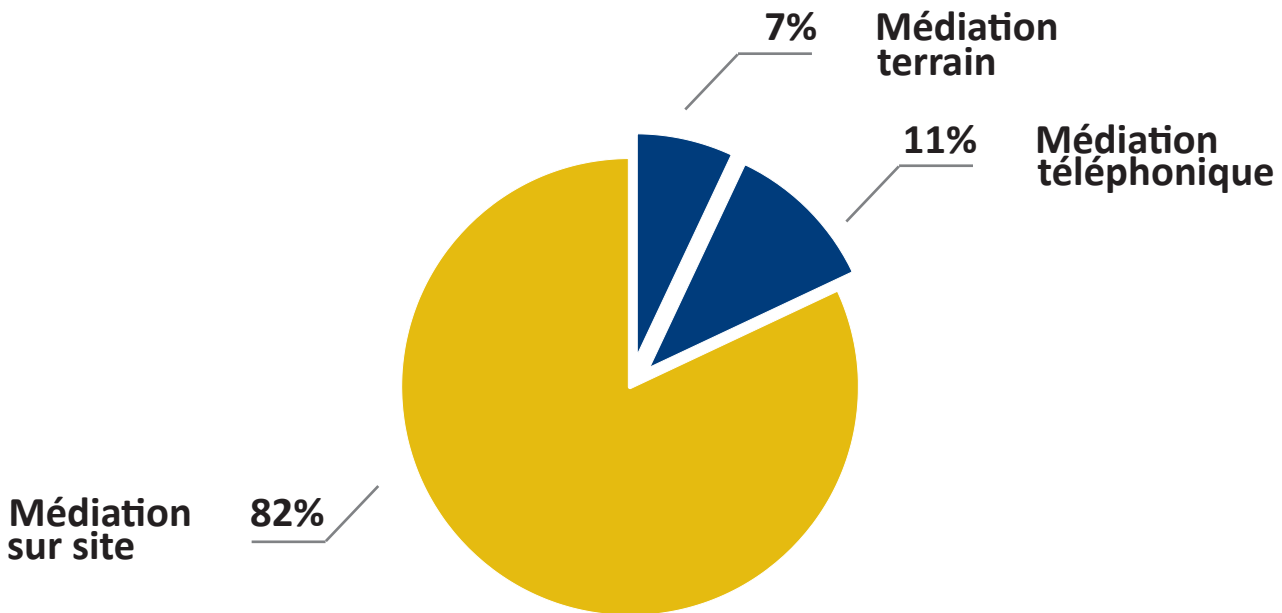
Modes d'interventions

Les médiateurs accueillent les habitants sur site ou vont à leur contact soit par téléphone, soit directement auprès d'eux à leur domicile ou sur des espaces publics.

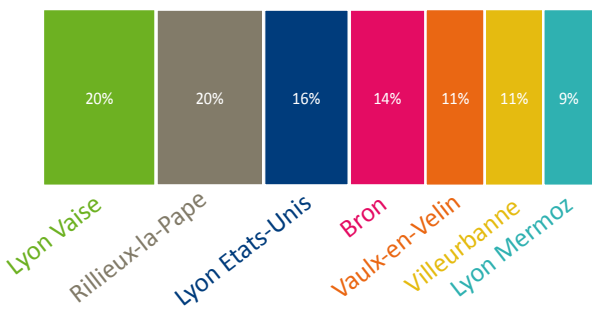
Médiation terrain & téléphonique



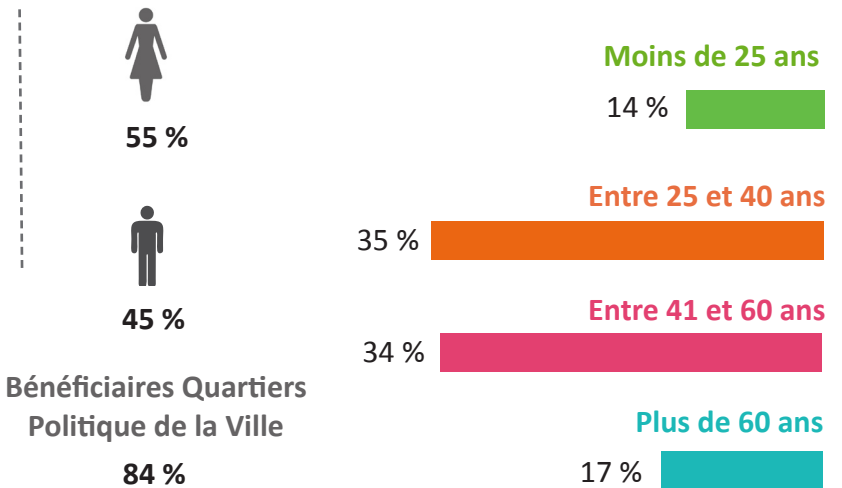
Animation de 23 ateliers avec 455 personnes



Répartition de l'activité par site



Bénéficiaires des accueils sur site



ELEMENTS MARQUANTS DE L'ACTIVITE DE MEDIATION

Une activité qui augmente...

SERVICES PUBLICS

Services mairies
Dossier naturalisation
Autres demandes Préfecture
(Carte grise, titre de séjour)

+ 47 %

EMPLOI

+ 22 %

DROITS SOCIAUX
ET ACCÈS AUX SOINS

Social : + 18 %
Santé : + 29 %

+ 24 %

ACCES AU LOGEMENT

+ 22 %

... et des pratiques qui évoluent

Dématérialisation de l'accès aux services et aux droits :

En 2016, beaucoup de services ont dématérialisé leurs démarches. C'est le cas des services de la Préfecture, de la CAF, de Pôle Emploi notamment. Les médiations sur l'espace numérique représentent une activité importante avec aide à la navigation, création de boîtes mails pour les prises de rendez-vous, la mise à jour de situations, l'envoi de demandes avec scan de pièces justificatives...

+ 70 %

d'utilisation

de l'espace numérique

Médiation téléphonique et médiation de terrain :

En 2016, le PIMMS crée une équipe dédiée à la médiation téléphonique et à la médiation de terrain pour répondre aux besoins des habitants en matière :

- ▶ de mobilité (activité multipliée par 5)
- ▶ de lutte contre la précarité énergétique : + 45 % d'actions
- ▶ de prévention et lutte contre les incivilités

+ 55 %

d'activité

de terrain et téléphonique

Sur les espaces publics : Développement de la présence des médiateurs PIMMS pour faire face à l'augmentation des incivilités.

LA MEDIATION POUR ...

Permettre un accès facilité aux services et aux droits

Les médiateurs accueillent les habitants pour :



EXAMINER les situations



AIDER dans les démarches administratives



ACCOMPAGNER vers l'autonomie



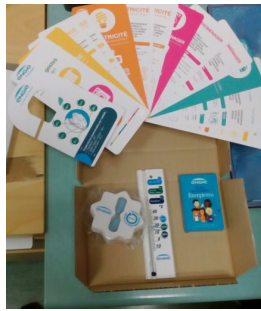
Lutter contre la précarité énergétique



Les médiateurs contactent par téléphone ou vont directement au domicile des habitants pour :



INFORMER
(impayés, factures élevées...)

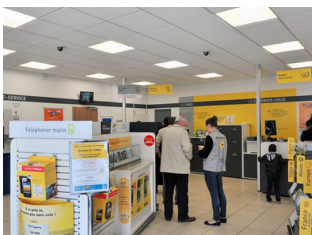


FOURNIR
des kits énergies



ANIMER des ateliers collectifs avec les partenaires (maîtrise des énergies...)

Prévenir et lutter contre les incivilités



INTERVENIR dans les bureaux de Poste, les gares et les TER identifiés comme sensibles



Résoudre des situations conflictuelles



TROUVER des solutions efficaces à des situations d'impayés, de conflits avec une tierce personne...

LE PIMMS, UN ACTEUR EFFICACE DE L'EMPLOI

Le PIMMS s'engage pour l'emploi de son territoire avec les réseaux locaux d'acteurs de la formation et de l'emploi : Pôle Emploi, Missions Locales, CAP Emploi, Instituts de formation, associations locales...

Le PIMMS, en qualité de tremplin professionnel, propose à ses salariés des parcours de formations professionnelles. Les médiateurs sont également accompagnés dans la définition de leur projet professionnel (étapes, réalisation, mise en œuvre, identification des freins...).

Nos objectifs ?

- . Renforcer l'employabilité des médiateurs
- . Les doter des codes de l'entreprise
- . Leur redonner confiance, envie et l'estime de soi

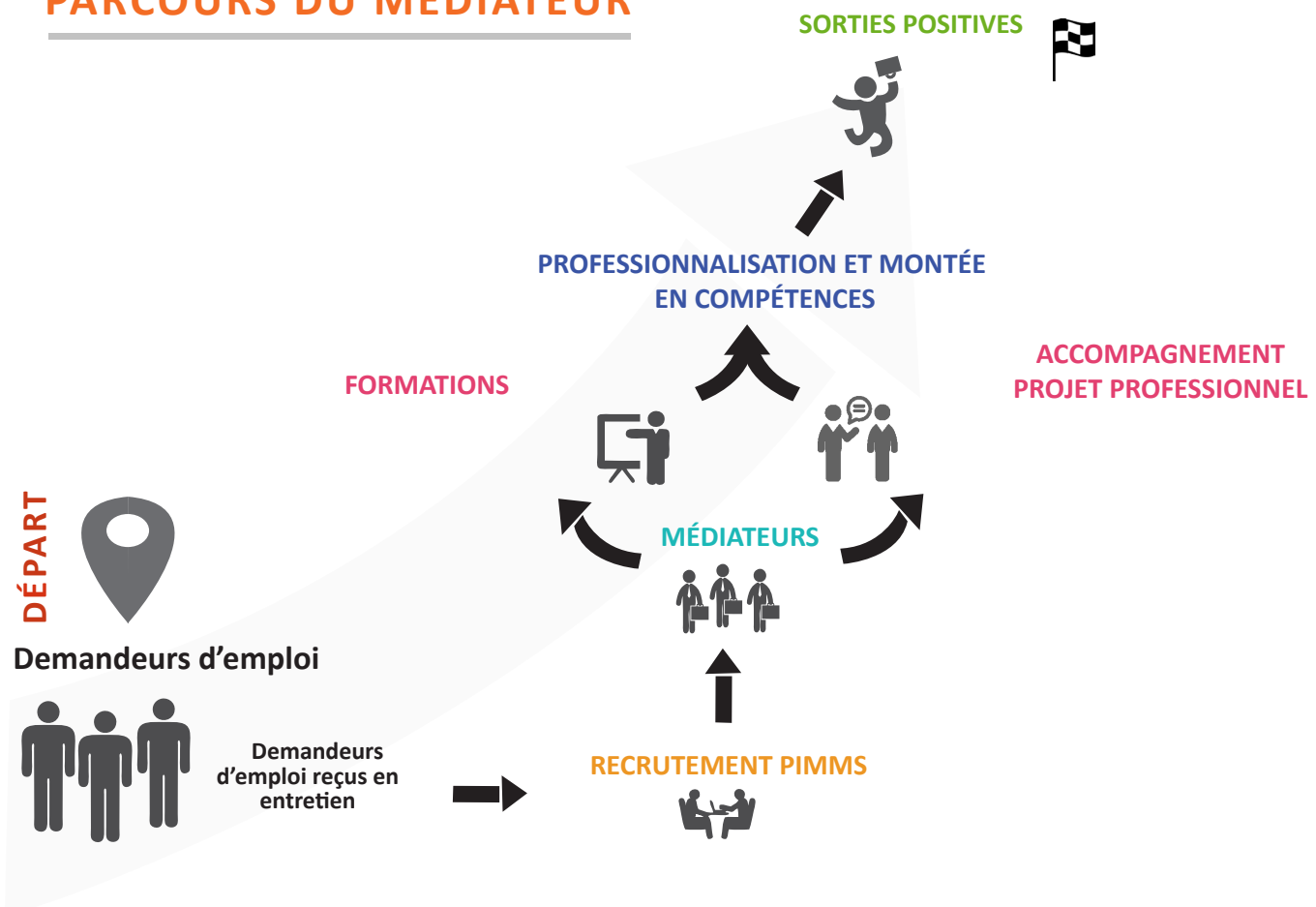
Nos moyens ?

- Formations initiales et formations sur-mesure
- . Coaching individuel et collectif
 - . Les partenaires du PIMMS proposent des passerelles emploi, des immersions, des simulations d'entretiens...
 - . PMSMP (période de mise en situation en milieu professionnel)

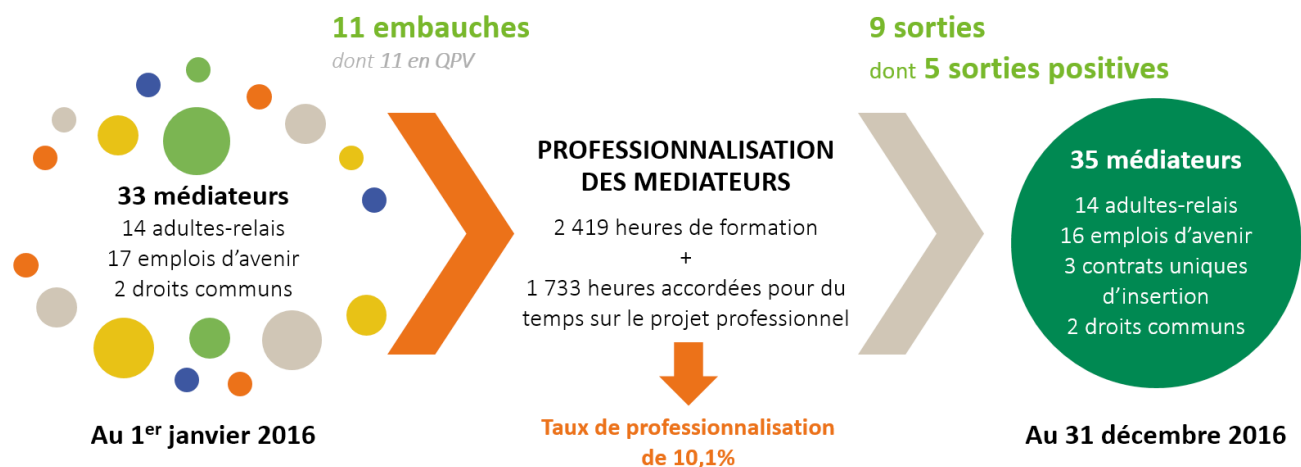
Nos compétences ?

- Compétences transposables : tous métiers
- . Compétences clefs : français, informatique...
 - . Compétences professionnelles : médiation sociale, accueil, gestion des conflits, communication...

PARCOURS DU MEDIATEUR

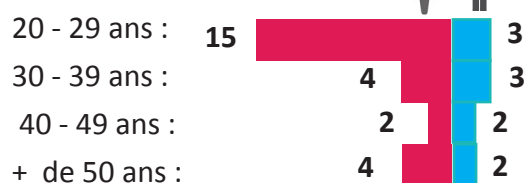


LE TREMPLIN PROFESSIONNEL POUR...



55% de sorties positives

Dont **3** vers une formation qualifiante
Et **2** vers un emploi de droit commun



Accompagnement des médiateurs vers l'emploi :

En continuité de l'action initiée en 2015, le PIMMS, en lien avec la Métropole de Lyon, a mis en place une **action d'accompagnement personnalisée** des médiateurs. Cette action accompagne les médiateurs dans une dynamique d'emploi.

FSE : Fonds social Européen



En parallèle, le PIMMS, dans son rôle de tremplin accueille aussi ... :

Stagiaires : 44 ont validé leur formation suite au stage = par exemple, Bac professionnel SPVL, BTS SP3S, TISF.

Volontaires: En 2016, le PIMMS a ouvert ses portes à **4** volontaires en service civique sur les sites de Lyon-Vaise, Lyon Etats-Unis, Rillieux-la-Pape et Bron. Ils sont en charge du pré-accueil des habitants.

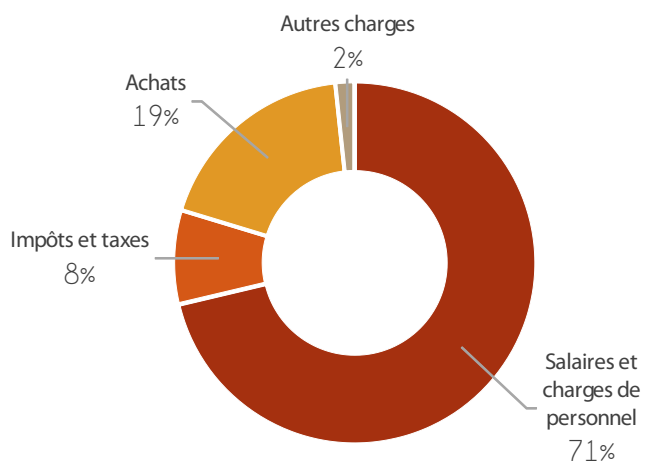
Alternants : Enfin, la Direction du PIMMS a ouvert **2** postes en alternance sur 2016 : une chargée de communication et une assistante de direction.



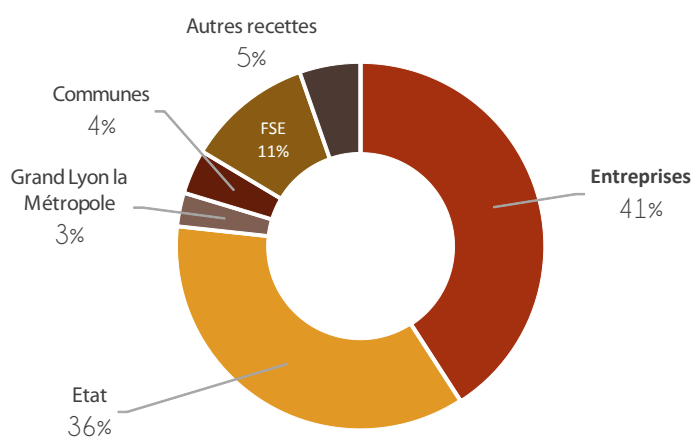
Le résultat lié à la gestion de l'association sur l'année 2016, est **positif** (+ 6 186 €).

La **gestion de l'association au plus près des besoins**, dans la 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 dépenses



Répartition des recettes





1^{ère} journée
PIMMS & VOUS

23/01/2016



1^{er} départ
à la retraite

01/04/2016

Création équipe
de terrain
avec nouveaux
locaux

01/05/2016



Formation certification
Titre Professionnel Agent
de Médiation
Information Service

30/11/2016



Inauguration
des nouveaux locaux
de la direction

05/12/2016



Ateliers
Maîtrise des
énergies

PIMMS présent dans la
vie des quartiers



Création d'un site internet
www.pimmslyonmetropole.com



PIMMS BRON

58 rue Marcel Bramet, 69500 Bron
Tél : 09 81 31 01 06 - 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 VAISE

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



PIMMS RILLIEUX-LA-PAPE

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



PIMMS VAULX-EN-VELIN

47 av. 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

SIEGE SOCIAL PIMMS LYON METROPOLE

2 Place André Latarjet, 69008 Lyon-Mermoz
Tél : 04 37 90 52 77 - Mail : direction.lyon@pimms.org



PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
LYON METROPOLE

Suivez notre actualité !



www.pimmslyonmetropole.com



<https://twitter.com/PimmsLyon>



www.facebook.com/Pimmslyon



Pimms Lyon Métropole 69

*Réacteur
Social*

SIEGE SOCIAL PIMMS LYON METROPOLE

2, Place André Latarjet - 69008 Lyon

Tel : 04.37.90.52.77 / Mail : direction.lyon@pimms.org