

# NEWS PIMMS & VOUS

n°1 Le magazine à destination des médiateurs

NEWS



# 111 CAP SUR L'AVENIR

PIMMS LYON METROPOL

# LES MÉT IERS D E V O S

3



## Edito

Ouverture de la 1ère édition du Magazine par La Directrice du PIMMS.

4  
5



## Médias Sociaux

Nos pages. Comment communiquer, développer son réseau professionnel.

6  
7  
8  
9



## Parole de partenaires

Ils expliquent l'importance de la médiation sociale et l'intérêt d'un tel engagement.

10  
11  
12  
13



## Nos Métiers

On vous parle de nos métiers, des visages du PIMMS, des promotions des nouveaux postes.

14  
15



## Ce qu'ils sont devenus ...

Une ancienne Médiatrice nous donne son retour d'expérience.

16  
17  
18  
19



## La Posture

Quel visage allez-vous porter au travail ? Conseils, notre Manager vous en parle.

20  
21



## Actu du PIMMS

Que s'est-il passé ? Que prévoit-on ? On vous donne l'agenda !



## PIMMS LYON METROPOLE

### *Nouvelle année, nouveau challenge*

« **L**e PIMMS est un réacteur social où s'additionnent les talents, les énergies, les personnalités pour un service humain et respectueux des habitants de la Métropole de Lyon.

Le PIMMS resserre les liens, réconcilie, informe, écoute, accompagne... Pas question de baisser les bras, le PIMMS était, est et sera !

C'est ensemble que nous y arriverons car c'est ensemble que nous œuvrons !



Pour donner corps à cette force, j'ai souhaité dès 2013, mettre la lumière sur celles et ceux qui font le PIMMS (VOUS !) en créant les journées PIMMS & VOUS.

Aujourd'hui, pour aller encore plus loin et vous permettre d'être un salarié acteur de son entreprise, je suis heureuse de lancer le 1<sup>er</sup> numéro de PIMMS & VOUS le mag !

Il vous permettra au fil de ses numéros (3 par an) de connaître mieux le PIMMS, son fonctionnement, ses salariés, ses joies et ses défis. Il a entièrement été imaginé et élaboré par nos talents « maison » et orchestré par Nacéra, Chargée de Communication. Je vous invite à le découvrir et même à en faire partie ! N'hésitez pas à apporter vos contributions pour les prochaines éditions.

Dans l'attente et pour cette nouvelle année, je souhaite au PIMMS de porter haut et fort son engagement et de réussir dans ses projets, je nous souhaite d'être heureux et fiers de notre travail et je vous souhaite à vous ainsi qu'à vos proches, bonheur, santé et prospérité. »

*Hélène Lopez-Nardin*





## Le PIMMS est désormais sur Instagram et LinkedIn

Parlons d'abord d'Instagram. Nous avons créé notre compte qui nous permet de communiquer en direct et de partager des photos sur le quotidien, la vie du PIMMS, nos valeurs, engagements et actions, petites ou grandes. L'occasion pour vous de nous suivre ou participer à l'aventure avec nous.

C'est aussi la possibilité pour le PIMMS, de montrer qu'il existe, qu'il y a derrière ce nom des acteurs, petites mains et esprits positifs qui, tous les jours, sont présents pour que services soient rendus et liens pérennisés.

Cet outil social nous donne la possibilité de suivre l'actualité quotidienne des acteurs de notre région, et d'en découvrir de nouveaux.

### Instagram c'est quoi ?

[www.anthedesign.fr/sociaux/instagram/](http://www.anthedesign.fr/sociaux/instagram/)

### Découvrez l'Instagram du PIMMS

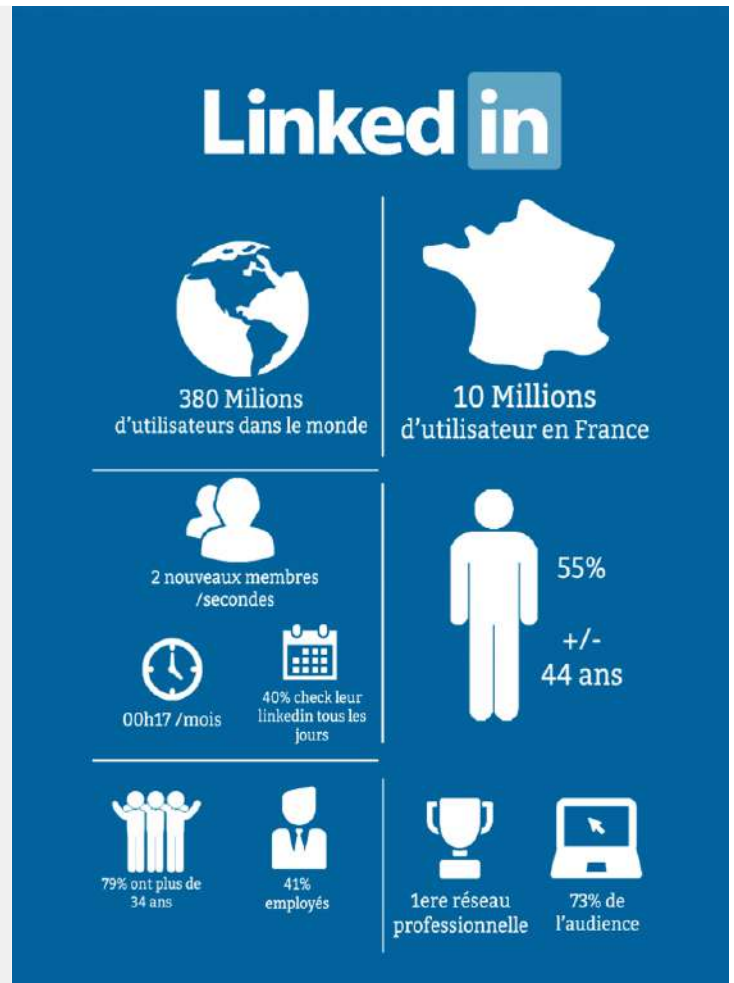
[www.instagram.com/pimmslyonmetropole/](http://www.instagram.com/pimmslyonmetropole/)



AUJOURD'HUI  
JE ME LÈVE...



...DE BONNE  
HUMEUR



### Découvrez la page LinkedIn du PIMMS

[www.linkedin.com/company/pimms-lyon-métropole/](http://www.linkedin.com/company/pimms-lyon-métropole/)

### Le profil LinkedIn du PIMMS

[www.linkedin.com/in/pimms-lyon-métropole/](http://www.linkedin.com/in/pimms-lyon-métropole/)

### C'est quoi ?

Pour ceux qui se demandent... Mais c'est quoi LinkedIn ? Ou qui seraient réticents, on vous explique pourquoi et comment se créer un compte LINKEDIN.

De l'anglais Linked (lié) In (dans). LinkedIn c'est LE réseau social version professionnel. Tout comme Facebook est un réseau social pour connecter les utilisateurs entre eux afin d'échanger et partager les moments de leur vie personnelle, LinkedIn, lui, est un réseau qui lie les personnes entre elles, en fonction de leurs **attentes, besoins et intérêts professionnels.**



## Créer son réseau

Tu crées ton profil en insérant tes compétences, formations, emplois (passés, présent), intérêts, et même l'actualité que tu aimes suivre (articles bien souvent). En bref, c'est ton CV en ligne. Tu peux le détailler sans la contrainte du format A4 et le fais vivre régulièrement à travers ta personnalité et tes expériences. Qui dit réseau social, dit possibilité d'ajouter tes anciens ou actuels collègues, managers, directeurs, professeurs, élèves ou amis. Toutes les relations que tu as acquises, que tu souhaites préserver et que tu tends à créer.

Dès lors que ton profil est créé, LinkedIn et Google se chargent de référencer ton CV afin de te mettre en lien avec d'autres professionnels en fonction de vos intérêts communs et de vos besoins. Il a fait le plus gros du travail à ta place ( la prospection ciblée ).

Car on le sait, aujourd'hui, le réseau est aussi important que les compétences.

### Développer son réseau, c'est cultiver ses perspectives d'avenir.

Etre bien entouré, tisser des liens, créer de nouvelles rencontres, c'est ce qui nous ouvre vers de nouveaux horizons, ce qui nous permet de rebondir et de s'enrichir constamment. La clef du « succès » ce n'est pas ce qui est écrit sur le papier mais le parcours relationnel et la capacité à s'ouvrir au monde. Et pour ce faire, il faut être curieux et réactif pour être en phase avec son temps. Il faut prendre le meilleur de ce qu'on nous offre et se libérer des réticences.

Développer son réseau, c'est cultiver ses perspectives d'avenir.

## La recherche de profils

C'est un réseau professionnel qui facilite considérablement l'accès aux opportunités d'avenir (emplois, formations, liens professionnels, actualité). Ainsi, tu peux retrouver ou voir sur ton fil d'actualité des offres d'emploi, avoir l'accès aux contacts directs des employeurs, employés, formations (etc) pour postuler de façon plus ciblée. Les contacter en leur envoyant un message privé comme sur Messenger, se présenter, demander un contact téléphonique ou un mail, une info complémentaire. Bref, les liens sont à portée de clic.

Les professionnels se servent aussi de ce réseau social pour trouver des profils. Ce qui réduit de façon notable les difficultés de candidature et favorise la proximité, l'accès et l'échange.

Ils sont même en perpétuelle veille et vont rechercher des profils susceptibles de convenir à leurs besoins constants via ce média. La tranche d'âge des utilisateurs est située aux alentours de 40 ans, ce qui nous fait dire que l'on est sur un réseau professionnel animé par des profils qui ont un parcours et un réseau intéressant.

Le réseau te donne un libre accès au monde professionnel et t'offre la possibilité de te considérer comme tel, que tu sois demandeur d'emploi, étudiant, en fin de contrat ou jeune actif. Quel que soit notre parcours, nous avons tous des compétences à faire valoir.

À toi de jouer !



**Philippe Imbert**

Délégué Territorial  
**VEOLIA**  
Président du PIMMS



**Michel Dujardin**

Délégué aux Relations Territoriales  
**GROUPE LA POSTE**  
Vice Président du PIMMS

## Les Cahiers du Développement Social Urbain « Médiation sociale : parlons métier ! »

**Philippe Imbert**, de Veolia et Président du PIMMS ainsi que **Michel Dujardin**, du Groupe La Poste et Vice Président du PIMMS, nous parlent de la médiation sociale dans un numéro consacré à ce sujet, tiré du Magazine « **Les Cahiers du Développement Social Urbain** ».

n°65 premier semestre 2017



## Les PIMMS, késako ?

Les PIMMS (point information médiation multiservices) sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. Fruits d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, 66 PIMMS ont vu le jour de 1995 à 2016, au service des habitants et de problématiques locales apportant une contribution à l'aménagement du territoire. Ils sont des lieux de proximité et de solidarité, au sein desquels les agents médiateurs, professionnels du lien social, aident les citoyens pour un meilleur accès aux services publics. Forts d'une expérience de vingt ans, les PIMMS s'inscrivent dans une démarche de professionnalisation de leurs salariés pour les accompagner vers l'emploi durable et qualifié.

Source : extrait du site : [www.pimms.org](http://www.pimms.org)

source : **Les Cahiers du Développement Social Urbain**  
« Médiation sociale : parlons métier ! »

## La médiation sociale séduit Veolia et La Poste

Philippe Imbert, délégué territorial au sein de Veolia, et Michel Dujardin, délégué aux relations territoriales du Rhône dans le groupe La Poste, expliquent pourquoi et comment les entreprises qu'ils représentent ont fait le choix de recourir à la médiation sociale, en soutenant les PIMMS<sup>1</sup> depuis plus de vingt ans. Grâce à ces points de contact essentiellement situés à proximité ou dans les quartiers, de nombreux services publics demeurent à portée de main des habitants.

### Veolia marque son engagement dans la médiation sociale

Depuis de nombreuses années, Veolia a engagé une politique de modernisation de ses services de relation clientèle se traduisant par une nouvelle offre de services souvent numériques. Anticipant un risque d'éloignement, voire de fracture numérique avec ses clients, l'entreprise a fait le choix de tester les ressorts de la médiation sociale pour entrer en contact ou maintenir le lien avec certains usagers réticents ou déconnectés de ces nouvelles technologies. En soutenant la création des PIMMS, Veolia a permis aux usagers de mieux s'informer sur le fonctionnement et les services disponibles.

#### Recourir à la médiation sociale est un gage d'efficacité

Dans le cadre de missions contractualisées avec le PIMMS, Veolia s'est engagée dans la médiation pour renouer le lien avec ses usagers. Les agents du PIMMS se rendent au domicile des personnes pour les informer des problèmes repérés. Leur approche neutre et pédagogique favorise l'écoute pour désamorcer d'éventuelles tensions. Il s'agit, par exemple, de leur signaler que l'eau n'est pas systématiquement comprise dans les charges collectives de l'immeuble. Très souvent, les habitants ne sont pas au courant et utilisent le service sans souscrire de contrat. Au lieu d'entamer une démarche contentieuse, l'intervention des médiateurs du PIMMS est très appréciée car elle leur permet de régulariser leur situation et, surtout, elle pose les bases d'une relation client-fournisseur constructive et apaisée.

Proposer cette démarche aux usagers n'est pas qu'un acte de bienveillance. Il s'agit d'un choix dicté par la

recherche d'efficacité dans le but de maintenir un bon contact avec tous les clients. L'entreprise a pu mesurer que la médiation est le meilleur moyen d'y parvenir.

#### La médiation, vecteur d'innovation sociale et territoriale

La contribution au fonctionnement de cette association est aussi un levier de reconnaissance territoriale pour l'entreprise. En soutenant les PIMMS, qui fédère plusieurs grandes entreprises de services, aux côtés d'acteurs publics, Veolia affiche son engagement dans une dynamique créatrice d'emplois locaux. Les agents médiateurs recrutés par les PIMMS, en emplois aidés, bénéficient d'une formation et d'une expérience essentielles qui constituent un véritable tremplin vers un emploi durable. Outre son implication dans les PIMMS, Veolia fait appel à d'autres acteurs de la médiation sociale, avec notamment le lancement d'une collaboration avec VoisinMalin<sup>2</sup> sur la métropole lyonnaise afin de faciliter les interventions à domicile pour l'installation ou la maintenance de ses nouveaux compteurs communicants.

Ces démarches se généralisent et la médiation sociale s'impose désormais comme un mode d'intervention incontournable dans tout le groupe. Remettre l'humain au cœur du service rendu est un marqueur affirmé par Veolia qui s'attache à effectuer son métier de distributeur d'eau de façon humaine, inclusive et efficace.

*Philippe Imbert*

1. – Cf. encadré ci-avant, présentant les PIMMS.

2. – VoisinMalin apporte des solutions aux habitants d'un quartier pour un





# La Poste, au cœur des quartiers et de la médiation sociale

La Poste joue un rôle essentiel dans le maintien du lien social, l'aménagement et l'équilibre des territoires, notamment ceux de la politique de la ville. Les postiers sont souvent les premiers interlocuteurs auxquels s'adressent les personnes pour résoudre leurs difficultés. Ainsi, un client sur cinq habite un quartier prioritaire. 40% des titulaires de minima sociaux sont clients de La Banque Postale, qui verse 800 millions d'euros chaque mois de prestations sociales à 2 millions d'allocataires.

## Prévenir les conflits par la médiation sociale

Aux premières loges des « émeutes urbaines » lyonnaises dans les années 1990, La Poste a fait le choix de s'associer aux politiques publiques et à des entreprises publiques et privées pour restaurer l'image des services publics dans les quartiers politiques de la ville et éviter ainsi une rupture totale des habitants vis-à-vis des institutions. C'est à cette époque qu'est né le premier PIMMS dans le quartier des États-Unis à Lyon. Depuis, la Poste a déployé son soutien à l'ensemble du réseau des PIMMS de l'agglomération lyonnaise, soit 7 points de contact en 2017 (Bron, Rillieux-la-Pape, Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Lyon 9<sup>e</sup> et 2 points sur Lyon 8<sup>e</sup>).

Deux types de médiation coexistent. D'une part, une médiation dite « postée » qui s'organise à l'intérieur des PIMMS. Les agents médiateurs reçoivent chaque jour des publics en situation vulnérable qui, du fait de leurs problématiques (cognitives, compréhension de la langue, financières...), provoquent parfois des situations conflictuelles avec les administrations et les entreprises. D'autre part, une médiation dite de « terrain » pour améliorer la fluidité dans les bureaux de poste les plus sensibles. Des médiateurs interviennent chaque mois dans la salle du public, le jour de remise des prestations sociales, pour expliquer, orienter et faciliter les échanges.

L'autonomisation des personnes libère du temps aux équipes. Très concrètement, une personne autonome ne pose plus de questions superflues aux guichetiers. Ces derniers peuvent ainsi s'occuper des clients qui ont des problématiques plus techniques. La réduction des temps d'attente aux guichets est très souvent proportionnelle à la baisse des incivilités qui se font de plus en plus jour dans les bureaux de La Poste.

## Affirmer le sens du service public

En tant que tiers de confiance, l'intervention du PIMMS offre aussi la possibilité d'échelonner certaines dettes, évitant aux personnes vulnérables des découverts, voire des interdictions bancaires. Comme elles sont souvent clientes de La Banque Postale, notre groupe évite ainsi le traitement de réclamations ou de recouvrements. La Poste gagne en simplification et gestion de clientèle, grâce à la médiation sociale à l'amont du bureau.

Recourir à la médiation sociale, en soutenant le fonctionnement des PIMMS<sup>3</sup>, permet à La Poste de mieux prendre en compte les nombreux clients en situation vulnérable, les réinsérer ou les maintenir dans le système institutionnel sans être dans l'assistanat. Grâce à la pédagogie des médiateurs, les personnes apprennent à remplir des documents postaux, à gérer et suivre leur compte bancaire, à utiliser les automates... Une personne qui redevient autonome retrouve sa dignité. Pour une entreprise comme La Poste qui poursuit des missions de service public, il en va de sa responsabilité sociale et sociétale. z

Michel Dujardin

3 – La participation financière aux PIMMS est assurée via un fonds de péréquation alloué par l'État dans le cadre du financement de la mission de service public sur l'aménagement du territoire.

## Et si on parlait de nos métiers, des nouvelles recrues et des nouveaux postes ?

**S**avoir ce que chacun fait, ses missions, connaître les domaines de compétences de chacun, c'est savoir vers quel interlocuteur se tourner. C'est aussi comprendre le fonctionnement de la structure dans laquelle on s'inscrit. Que l'on y soit pour une longue ou courte durée, savoir parler de la structure qui nous emploie, nous valorise sur bien des aspects : **curiosité, intérêt, envie de partager, d'adhérer, épanouissement, esprit corporate, envie d'apprendre, de comprendre, connaissance de la culture de « l'entreprise » ...**

Lors d'un entretien, à la question : « Parlez moi de vos anciennes expériences ? » Il vous sera toujours profitable de savoir remettre les mots justes sur les intitulés de poste, missions, connexions ou objectifs de notre association. Cela évite aussi de donner l'impression d'avoir atterri ici et là comme un cheveu sur la soupe. Avoir de la matière, des informations claires vous donnera confiance et crédibilité et ça crée des liens aussi.

**BREF !** **P**our toutes ces raisons et bien d'autres, voici un résumé général des postes du PIMMS, de nos postes, vos postes et de celles et ceux qui leur donne vie.



## Médiation de Terrain



**Meriem  
BENDI HASSANE**  
Janvier 2018

**Imane  
EL RHAZI**  
Décembre 2017

**Dréoline  
LUZAYIKISA**  
Janvier 2018

**Vita  
LE CLAINCHE**  
VAULX-EN-VELIN  
Novembre 2017

## Service Civique



**Jocelyne  
DOMBAXE**  
VILLEURBANNE  
Sept 2017

**Valentin  
ESPINAS**  
MERMOZ  
Nov 2017

**Séfère  
DEMIR**  
ETATS-UNIS  
Oct 2017

**Leila  
SADOUNE**  
RILLEUX-LA-PAPE  
Oct 2017

**Jean-Baptiste  
BADOR**  
VAISE  
Oct 2017

## Nouveaux Postes



**Référent Qualité**  
Naturalisation  
**Salah  
HAMMOUMRAOUI**  
Sept 2017

**Médiatrice Coordinatrice**  
Médiation Terrain

**Nathalie BIANCO**  
Mai 2017

**Warsama  
MOUSSE-ABDI**  
VAISE  
Oct 2017

## Médiation sur Site



# NOS METIERS

## Directrice Générale

Mise en oeuvre  
de la politique du PIMMS

Elle est garante des ressources humaines, de l'équilibre budgétaire, de l'organisation sociale de l'entreprise, du fonctionnement, de la communication et de la conformité juridique de la structure.

Elle assure les **relations avec l'extérieur** pour maintenir et développer les partenariats, les formations, les financements.

Elle **anime la gouvernance du PIMMS** (Bureau, conseil d'administration, assemblée générale) qui décide de la politique à mener. Elle **manage l'équipe de direction** composée des responsables de sites, responsable médiation terrain, responsable administrative, assistante de direction et chargée de communication.



Hélène

## Responsable Administrative

R H - Finance  
Gestion Comptabilité

Recrutements des médiateurs  
Gestion des formations  
Stratégie RH avec la DG  
Supervision de la gestion de la paie

Elle gère le parcours des médiateurs pour les professionnaliser à un métier, acquérir, valider des compétences et les accompagner jusqu'à leur sortie vers un succès professionnel.

Recrutement, contrat, suivi administratif, professionnalisation, formation, projet professionnel...



Julie

## Assistante de Direction

Votre 1ère interlocutrice

Au bureau ou par téléphone, Camille vous accueille, répond à vos questions et vous transmet le bon interlocuteur.

Elle assiste tous les membres de l'équipe de direction et prépare les divers documents administratifs des salariés (attestations, contrats, etc). Elle organise et suit les visites médicales. Elle effectue le suivi de l'activité (statistiques), veille à la bonne situation administrative de l'association (déclaration, mise à jour, etc).

Gestion Administrative - Gestion Comptable

- Gestion administrative de la direction
- Préparation comptable (traitement des factures, notes de frais des médiateurs et direction, etc)



Camille

## Chargée de Communication

Communication Interne

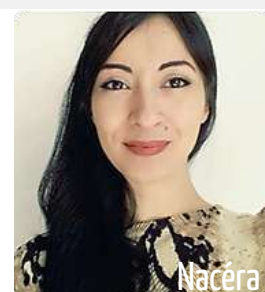
Véhicule l'identité du PIMMS

Elle informe, fédère et rassemble le personnel autour de l'image et des valeurs de l'association (mail, magazine, revue de presse, événements...). Elle est le relais de transmission entre la direction et les salariés. Elle conçoit les supports de communication (badges, affiches, identité visuelle, participation au projet de signalétique).

Communication Externe

Médias Sociaux et Relation Presse

Elle rend l'association visible et montre qu'elle existe et agit à travers le site web, Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, Presse locale.



Nacéra

## Responsable de site

Gestion de site - Ancrage territorial - Tuteur - Formateur

Le (la) responsable de site est garant de la bonne réalisation des missions, **organise l'activité** de médiation, encadre, suit et évalue les médiateurs sur leur poste de travail.

Ils et elle **assurent** le bon **fonctionnement du site** et son activité, contribuent à la bonne gestion administrative, financière et logistique et **développe le réseau** du PIMMS sur son territoire.

Chaque Manager **co-pilote une mission**, un dispositif de terrain en collaboration avec le Responsable Médiation Terrain.



Sofiane . Hayet . David . Kamel





## Responsable Médiation Terrain

Gestion Administrative  
Pilote des missions

Tuteur et Formateur



Mohamed

Il **pilote les dispositifs partenariaux** en médiation téléphonique et de terrain et dirige son équipe. Il est garant de la bonne réalisation des missions, organise l'activité de médiation, encadre, suit et évalue les médiateurs sur leur poste de travail.

Il accueille, intègre, forme aux missions téléphoniques et de terrain. Il accompagne les médiateurs sur leur **projet professionnel**.

## Service Civique

Pré-accueil des habitants

information, orientation, service rapide...

Pré-accueil naturalisation

information  
Vérification éligibilité  
Prise de rendez-vous

Animation espace numérique

NEW

## Médiatrice Coordinatrice

Elle **veille à la bonne gestion administrative** de l'activité de terrain, en lien avec le responsable.

Elle prépare les missions, aide à l'organisation de l'activité de médiation téléphonique et de terrain. Elle vérifie le suivi de l'activité et la bonne saisie des fichiers de reporting par les médiateurs.

Elle **réalise le suivi et la mise à jour des procédures** internes et veille à leur application. Elle peut réaliser des missions de terrain si nécessaire.



Nathalie

NEW

## Référent Qualité Naturalisation

Il **assure la qualité** de la réalisation de la mission d'accompagnement des postulants à la naturalisation française.

Il effectue la vérification des dossiers construits par les médiateurs.

Il **vérifie la bonne application des procédures** sur les sites. Il développe des outils et des supports pour faciliter la réalisation de la mission.



Salah

## Médiatrice / teur sur site

Accueille les usagers en vue de les ...

- **informer et conseiller**
- **sensibiliser** et les **prévenir** sur des sujets / informations
- **aider** et les **accompagner** dans leurs démarches administratives pour un accès aux droits et aux services
- aider dans la rédaction de courriers et actes administratifs
- accompagner sur l'espace numérique mis à disposition
- informer des services de proximité et produits disponibles à la vente au PIMMS

Il ou elle réalise également des missions de médiation téléphonique.

## Médiatrice / teur de terrain

Va au devant de l'utilisateur pour ...

- **veiller**, informer, orienter
- **Prévenir** et **sensibiliser**
- **Aider** à la mobilité
- **Lutter** contre la précarité énergétique
- **Accompagner** des publics vulnérables
- Prévenir et lutter contre les incivilités
- **Gérer** les flux sur les espaces publics
- **Médiation** physique et médiation téléphonique
- **Animer** d'ateliers pédagogiques



## Interview de notre ancienne Médiatrice du PIMMS, Aïcha



### Tu es arrivée au PIMMS à quelle période ? Et combien de temps y-es-tu restée ?

« Je suis arrivée au mois de Février 2015 et j'ai fini cette année en Juin 2017. Je suis restée 2 ans et demi. »

### Pourquoi tu t'étais tournée vers le PIMMS ? Qu'est-ce qui t'avait donné envie ?

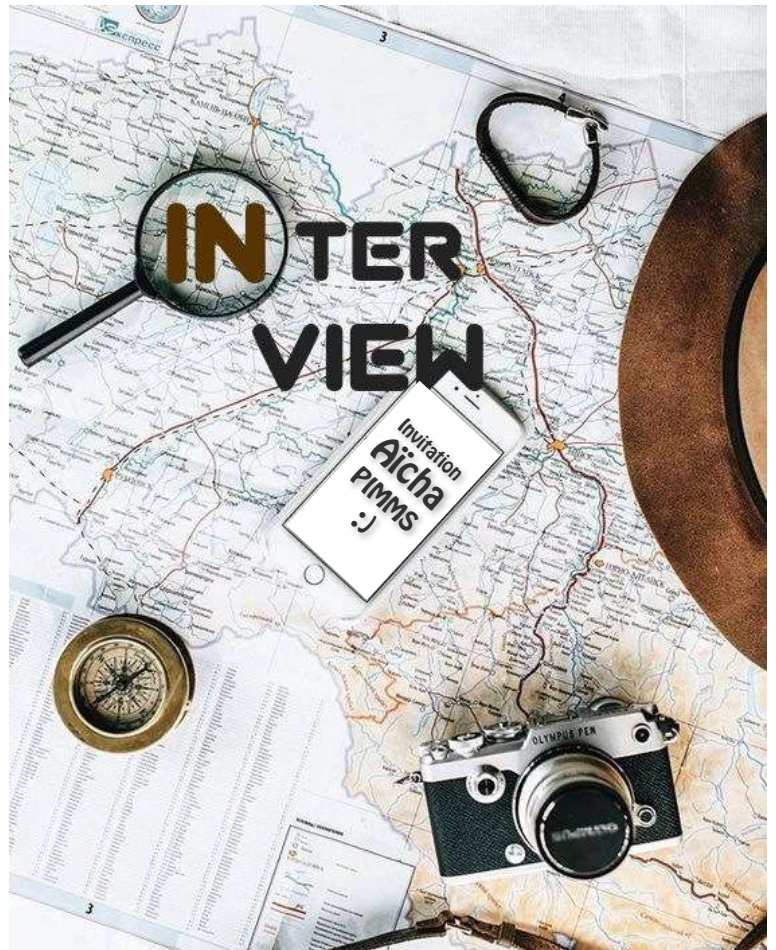
« J'ai fait un Bac Pro SPVL (Service de Proximité et de Vie Locale), c'est un Bac Pro social. Je voulais être Educatrice de jeunes enfants, faire une Prépa mais elle a été annulée au dernier moment par la structure parce qu'on n'était pas assez d'élèves. Je me suis tournée vers la **Mission Locale** pour ne pas « rien faire ». C'est ma Conseillère qui m'a proposé ce poste de Médiatrice. »

### Est-ce que le tremplin pro t'a aidé à mieux comprendre ce qui te correspondait professionnellement ?

« Oui ça m'a beaucoup aidé d'avoir du temps libre pour mon projet pro. Au début, je voulais être soit EJE (Educatrice Jeunes Enfants) ou Auxiliaire de puériculture. Du coup j'avais des réunions d'information dans les Centres de formation et des rendez-vous avec les directrices, ou formatrices qui répondaient à tes questions. »

*Aïcha a ensuite débuté une formation de préparation au concours d'Auxiliaire de puériculture.*

« De Octobre à fin Janvier, deux demi journées par semaine, je n'étais pas au PIMMS mais au Centre de formation pour préparer mon concours. Certains ne



pouvait pas aller à la Prépa parce que leur employeur ne les libérait pas. Moi je pouvais faire les deux. **J'ai pu avoir mon temps de libéré pour mes entretiens, convocations et examens tout en étant payée.** Ils s'adaptent (la Direction du PIMMS), du coup c'est vraiment bien et je pense qu'on ne le voit pas ailleurs.

David Marjeric (*de l'entreprise de coaching 2016, ARAPHAO*) venait pour nous faire des séances de projets pro en collectif et en individuel. En collectif : c'était pour les CV, lettre de motivation, comment se comporter en embauche. En individuel, c'était plus centré sur toi et ta personnalité. »

### Qu'es-tu devenue après le PIMMS ?

« **À l'ESSSE à Vaise (Ecole Santé Social Sud-Est).** J'ai repris le 31 Août 2017 au Centre formation. C'est Pôle Emploi qui me rémunère grâce à l'AREF (Allocation de Retour à l'Emploi en Formation). J'ai fait les démarches et j'ai dû insister pour réclamer mes droits. J'ai à peu près 1 mois de cours et 1 mois de stage. J'ai 6 stages dans l'année donc ça fait pas mal. »



### Qu'as-tu appris au PIMMS ? Et cela te sert-il aujourd'hui dans cette nouvelle aventure ?

« Tellement de choses, que je ne pourrais pas tout énumérer. J'ai fait **plus de 10 formations en 2 ans** que ce soit pour les partenaires que pour moi, comme le **Projet Voltaire**. Mais aussi pour TCL EDF etc. Au final ça nous sert encore maintenant. Y a qu'au PIMMS où j'ai vu ça , y a un contact avec mes Responsables que j'ai jamais retrouvé ailleurs. Ils sont tous différents (les Managers) mais tous complémentaires.

Même au niveau de la direction c'était top. Du coup ça manque, 2 ans et demi c'est beaucoup et pas beaucoup à la fois. Quand tu rentres au PIMMS, tu le quittes plus tu gardes toujours un lien même avec les clients qui venaient au PIMMS et que je croise dans la rue maintenant.

Ah, et j'ai oublié de dire aussi que j'ai le **TP AMIS (Titre Professionnel Agent Médiation Information Services)**, c'est un diplôme pour les médiateurs durant leur parcours au PIMMS qu'ils peuvent passer). Ce qui m'a permis d'avoir un diplôme en plus. C'est même plus intéressant pour les gens de la **sortante**, je trouve. »

### Tu as gardé contact avec tes collègues ?

« Ah oui oui. j'ai passé tellement de bons moments avec eux que tu peux pas couper les liens, c'est de très belles rencontres que j'ai faites.

### Si tu devais donner de bonnes raisons à quelqu'un de tenter le PIMMS, qu'est-ce que tu lui dirais ?

C'est tellement riche ! Tu acquières tellement de connaissances, j'ai fait de très belles rencontres même auprès des clients, des personnes qui étaient perdues en arrivant au PIMMS et qui, avec notre aide, arrivent à régler leurs soucis personnels. Et ce qui est aussi bien au PIMMS c'est que les responsables étaient eux même Agents. Ils n'ont pas la même vision qu'un Responsable qui n'était que Responsable. Ils peuvent nous donner des conseils vraiment bien et appropriés. Ils sont vraiment géniaux surtout **Mohamed H.**

Et puis, quand je suis arrivée en 2015 c'était un peu comme une famille le PIMMS. C'était top et c'est ça aussi qui me manque. Avec les événements aussi, qui nous permettaient de tous nous voir en même temps comme les 2 journées PIMMS & Vous. La toute première avec les tableaux à peindre en groupe et la deuxième avec un film et c'était super bien. »

### Aurais-tu un conseil à donner aux médiateurs ?

« Faut pas qu'ils hésitent à aller de l'avant et bosser sur leur **PROJET PRO** parce qu'on veut pas partir. On se sent vite bien mais il faut quand même garder un oeil sur son PP (*Projet Professionnel*). De profiter de ce qu'ils peuvent avoir au PIMMS. »

« **Et pour finir je remercie toute les personnes que j'ai pu rencontrer au PIMMS avec qui j'ai travaillé, les Agents, les Responsables de site, la Direction, les Administrateurs, parce que j'ai passé 2 ans et demi au top mais c'est aussi parce que j'étais avec des personnes au top.**

**Donc un grand merci à eux ! »**

Par **Nacéra Dida**, Chargée de Communication  
avec **Aïcha**, ancienne Médiatrice du PIMMS

Le 15 Novembre 2017

## Kamel BOUMAZA – Responsable de sites Nous parle de la Formation Posture

### Etat des lieux .....

« **O**n a constaté que parfois les médiateurs pouvaient avoir un comportement inadapté en termes de posture face à l'utilisateur ou au sein des équipes entre collègues. Il existe depuis longtemps une formation des médiateurs intitulée : les Fondamentaux de la médiation sociale, créée par l'Union des PIMMS. C'est une formation qui entre dans le cadre de la médiation sociale globale. Avec l'équipe de Direction, on a détecté le besoin **d'apporter une formation spécifique sur la posture, en complément de celle de l'Union des PIMMS**, avec plus de mises en situation. »



## Qu'est-ce qu'apporte cette formation posture ?

### Pour le PIMMS .....

« **C'**est la garantie de l'image de marque de notre association, la pérennisation des financements des partenaires grâce à un travail de qualité. »

### ..... Pour les USAGERS

« **T**out ce travail régulier, de prise de hauteur, remise en question perpétuelle sur notre façon de travailler et gérer les relations humaines tient d'une volonté de satisfaire au mieux les usagers en les accueillant dans les meilleures conditions possibles. »

### Pour les MEDIATEURS

« **L**es formations sont toujours en évolution avec le parcours des médiateurs et s'adaptent continuellement à leurs problématiques. Ils sont invités à chaque fin de formation à exposer leurs avis, retours sur expérience. »

Ces formations leur permettent de travailler en équipe dans un climat propice à la convivialité, le respect et la bonne humeur. Donner des outils, des méthodes permettant de faciliter leur travail au quotidien face à l'utilisateur et entre collègues. Nous traitons notamment l'accueil d'un usager, la gestion des conflits et l'environnement de travail. »





## Les Médiateurs nous donnent leur avis



« **L**es mises en situation doivent être un peu moins convenues c'est-à-dire, le rôle d'agent ne doit pas être « soufflé ». Quant à celui de l'utilisateur, il doit être exagéré pour voir vraiment les limites de l'exercice et puis corriger ensuite s'il le faut. »

« **F**ormation très intéressante et instructive, surtout pour moi qui n'ai pas eu la formation gestion des conflits. J'ai trouvé la formation très complète mais plus de mise en situation aurait été encore plus constructif. Pas forcément avec des jeux de rôle mais par exemple une situation précise avec des personnages et des bulles sous forme BD. (Bon il faut un dessinateur dans l'équipe;) )  
Sinon je suis ravie de cette formation.  
Bon formateur. »



« **J**ournée très enrichissante, mise en situation très bien, j'ai vu mes points à améliorer lors de mon accueil et ma posture.  
Très bonne présentation du formateur.  
Equipe chaleureuse. »

« **F**ormation très enrichissante et complète. La formation a été animée avec des temps d'échange et des temps de mise en situation, ce qui a permis de la rendre attractive et dynamique. Nous avons abordé les points essentiels de la posture à avoir en tant qu'agent médiateur.

**BRAVO KAMEL !!! »**

Ces propos recueillis auprès des médiateurs à l'issue de la formation permettent de faire évoluer le contenu et l'animation des sessions Posture.

C'EST EN SE

MAINTIENANT

QUE L'ON PEUT

POUSSER





## AIE UNE PAROLE IMPECCABLE

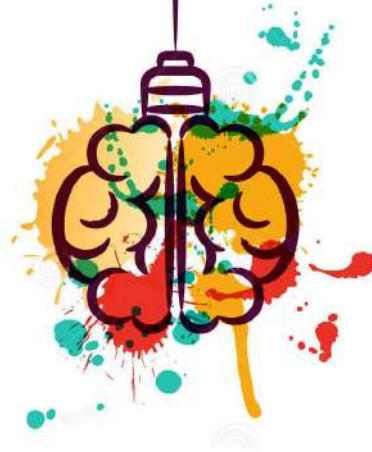
# 1

La parole permet d'exprimer ton pouvoir créateur. Parle avec intégrité, ne dis que ce que tu penses. N'utilise pas la parole contre toi-même, ni pour médire autrui.

## 2 NE PRENDS RIEN PERSONNELLEMENT

Ce que les autres disent et font n'est qu'une projection de leur propre réalité et de leur rêve personnel. Lorsque tu es immunisé contre cela, tu n'es plus victime de souffrances inutiles.

# Les 5 accords TOLTÈQUES



## NE FAIS PAS DE SUPPOSITIONS

# 3

Aie le courage de poser des questions et d'exprimer tes vrais désirs et tes vrais besoins. Communique clairement avec les autres pour éviter la tristesse, les malentendus et les drames.

## SOIS SCEPTIQUE MAIS APPRENDS À ÉCOUTER

# 5

Questionne la véracité de ce que tu vis et expérimentes. Apprends à stopper ton dialogue intérieur, à écouter l'Univers et à créer du silence en toi. Ce silence permet de laisser autant de place à la vérité de l'autre

## FAIS TOUJOURS DE TON MIEUX

# 4

La projection est une illusion mentale. À chaque instant, quelles que soient les circonstances, fais de ton mieux. Ainsi, tu éviteras le jugement, la culpabilité et les regrets, et tu atteindras un sentiment d'accomplissement inégalé.

**SEPT**  
2017

**P**ratiques managériales  
avec le **Cabinet VEY**

**N**ouveaux Arrivants  
**Les Z'Etats**

**D**écouverte des Métiers  
de la Médiation Sociale

**F**orum des Associations  
de Vaise

**F**ête Accordanse  
de Mermoz

**DEC**  
2017

**M**arathon créatif « Accueil  
préfecture du Rhône »  
Parcours et expérience usagers

**E**ngagement Certification « Médiation sociale »  
**Norme AFNOR** : professionnaliser le métier  
et faire certifier le PIMMS

**R**enouvellement  
engagement solidaire  
auprès des **Partenaires**  
du PIMMS

**L**ancement de la Formation  
« **Médiation Incivilités** »  
avec le groupe La Poste

**MAR**  
2018

**A**nniversaire 1 an Labellisation  
des sites PIMMS en **Maison de**  
**Services Aux Publics (MSAP)**

**AVR**  
2018





**NOV**  
2017

**F**ermeture des guichets  
cartes grises et permis en  
**Préfecture.**  
Le PIMMS en soutien

**E**ngagement écolo'  
PIMMS Vaise - coach trieur  
Association **YOYO**

**S**mart électrique Lyon  
& **GLH**  
PIMMS accompagne  
les locataires vers une  
utilisation éco-geste

**A**telier Emploi Activ' Jump  
Association **Activ'Action**  
Collaboration PIMMS Vaise

**A**telier Emploi Activ' Boost  
Association **Activ'Action**  
Collaboration PIMMS Vaise

**JAN**  
2018

**C**onseil d'Administration

**R**enouvellement des  
conventions partenariales  
(missions, subventions...)

**FEV**  
2018

**C**oncours  
PHOTO

**à suivre.**

**P**IMMS & VOUS  
Événement et 2ème  
édition du Mag'



**LA VIE C'EST**

*comme une bicyclette*

**IL FAUT AVANCER**

**POUR NE PAS PERDRE**

**L'EQUILIBRE**

**ALBERT EINSTEIN**

*Deviens plus  
qu'un lecteur*

*Deviens  
acteur !*

# ANIME LE MAGAZINE AVEC NOUS !

## AVIS AUX MEDIATEURS DU PIMMS

**S**i tu souhaites d'ores et déjà **créer l'actu' avec nous** pour faire vivre ce magazine ou nos médias de communication, envoie nous un mail à cette adresse : [communication.lyon@pimms.org](mailto:communication.lyon@pimms.org) avec l'objet de mail « **COMM UNE IDEE** ».

Afin d'avoir tes retours sur ce magazine, savoir ce que tu voudrais voir dans les prochaines éditions ou faire à nos côtés, la comm' du PIMMS va t'envoyer un questionnaire Google. Garde l'oeil ouvert sur ta boîte mail et éclaire-nous avec tes idées !



**C**ette 1ère édition du magazine PIMMS & VOUS a eu la chance d'être conçue et de naître grâce à la validation de notre Directrice, **Hélène** et de nos **Administrateurs** qui souhaitent davantage d'échanges avec tous ceux qui travaillent avec et pour le PIMMS. C'est aussi grâce à la participation de beaucoup d'entre nous que cette 1ère édition a pu voir le jour.

Merci à **Thérèse, Denise, Marion et Jean-Baptiste** pour avoir contribué à l'habillage de la page de couverture. Merci à notre Manager **Kamel** qui a donné de son temps afin de nous présenter la formation qu'il anime. Merci à notre Responsable Administrative, **Julie**, qui a été présente et disponible tout au long de la conception de ce magazine pour apporter son regard extérieur, ses idées sur le contenu et qui a développé la page sur nos métiers.

*En bref  
un grand  
Merci  
à vous tous !*



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

LE LIEN ENTRE LES HABITANTS & LES SERVICES AUX PUBLICS



## **PIMMS LYON METROPOLE**

2 rue André Latarjet  
69008 LYON



### **DIRECTRICE GENERALE**

**Hélène LOPEZ-NARDIN**

#### **Service de la Direction**

[direction@pimms.org](mailto:direction@pimms.org)

04 37 90 52 77

#### **Service Communication**

[communication.lyon@pimms.org](mailto:communication.lyon@pimms.org)

04 37 90 52 77

#### **Conception de la 1ère édition**

Nacéra DIDA  
Chargée de Communication