RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2019

PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
LYON METROPOLE

1 ÉDITO DU PRÉSIDENT 2

2 LE PIMMS LYON MÉTROPOLE 3

Histoire 3

Concept 4

Gouvernance 6

Maillage territorial 8

3 ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS 10

Offre de services 10

Profils des usagers 11

4 TREMPLIN PROFESSIONNEL 12

Effectif au 31/12/2019 12

Professionnalisation 13

Entrées & sorties 13

Témoignages 14

5 FAITS MARQUANTS & PERSPECTIVES 16

Nos projets internes & externes 2019 16

Nos projets internes & externes 2020 17

1

ÉDITO DU PRÉSIDENT

Philippe Imbert

Président du PIMMS Lyon Métropole

La médiation sociale est une profession à part entière. Cette affirmation, nous la vivons comme une évidence depuis la création du PIMMS Lyon Métropole en 1995.

• **Informer** le public sur une très large palette de services nécessite de se former en permanence pour connaitre les savoir-faire des organismes publics et privés sur le territoire.

• **Accompagner** aux démarches administratives implique de maîtriser l'utilisation des différents processus et de faire preuve de pédagogie pour les expliquer.

• Réaliser une médiation requiert une capacité à **rétablir le dialogue** entre un usager en difficulté et de très nombreuses entreprises et institutions.

La première certification métier de la médiation sociale a été officialisée en 2019, grâce aux efforts du réseau France Médiation dans lequel le PIMMS est un acteur incontournable à travers son Union Nationale. C'est la reconnaissance d'un professionnalisme auquel nous nous sommes toujours attachés pour garantir une haute qualité de service pour nos usagers, nos partenaires, et traduire sans cesse cette exigence comme valeur intrinsèque de notre management.

C'est ainsi que nous avons mis en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et permis le passage de titres certifiants à nos médiateurs sociaux. En dépit des réformes successives sur les emplois aidés et du gel temporaire fin 2019 des recrutements via le dispositif «Parcours Emploi Compétences », nous poursuivons la mission statutaire d'être un tremplin professionnel pour chacun de nos salariés.

« Nous avons pu témoigner des besoins des citoyens et sommes intimement convaincus que la médiation sociale fait partie des solutions pour affronter la période à venir. »

Notre Assemblée Générale 2019, organisée à l'Hôtel de la Métropole, fut l'occasion de partager notre axe stratégique prioritaire d'inclusion sociale et numérique à travers le déploiement des PAND@, Points d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives. Dans cette continuité, le PIMMS a participé à la dynamique collaborative pour répondre à l'appel à projet « Pass numérique » que la Métropole et ses partenaires ont remporté et qui verra son déploiement sur le territoire fin 2020. Nous réalisons des missions de diagnostics numériques, animons des ateliers, dispensons des médiations numériques à domicile, dans le but de lutter contre l'illectronisme et d'autonomiser les habitants dans leurs démarches d'accès aux droits et aux services.

La crise sanitaire de ce début d'année 2020 a fait ressurgir les problématiques d'inégalités sociales et territoriales, et augure d'une crise économique et sociale de grande ampleur. Le PIMMS a participé activement au CMR (Comité Métropolitain de Relance), durant les mois d'avril et mai. Nous avons pu témoigner des besoins des citoyens et sommes intimement convaincus que la médiation sociale fait partie des solutions pour affronter la période à venir.

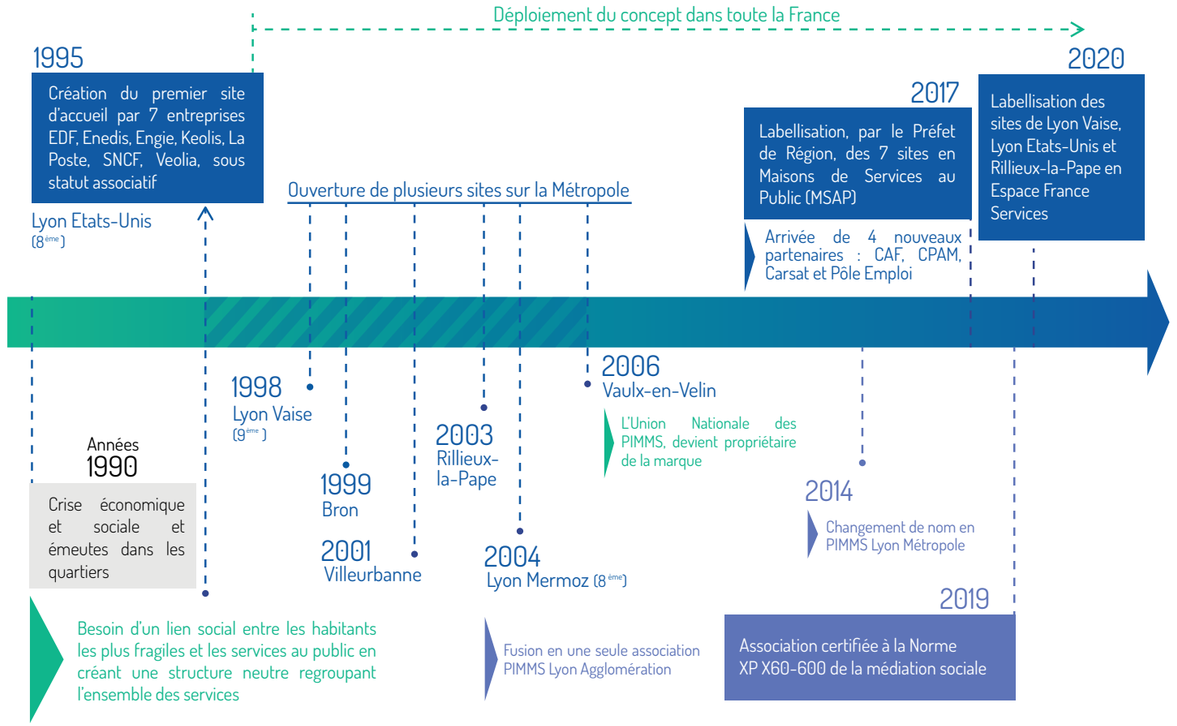
C'est une profession dont l'utilité est plus que jamais d'actualité. À nous tous de la mettre en œuvre pour accompagner les politiques publiques et rendre encore plus efficaces nos actions.

Philippe Imbert

2

LE PIMMS LYON MÉTROPOLE

HISTOIRE



UNE HISTOIRE DE LIEN SOCIAL DATANT DE PLUS DE 20 ANS

Cette création de lien social est venue améliorer l'accès aux services et aux droits dans les quartiers, les plus fragilisés. Le concept PIMMS a ainsi été une véritable innovation aussi bien dans ses choix d'organisation et d'orientation, que dans son modèle économique. Le PIMMS poursuit un double objectif :

- **Faciliter l'accès aux services publics**
- **Constituer un tremplin professionnel pour ses salariés**

PIMMS

L'acronyme de **P**oint **I**nformation **M**édiation **M**ulti-**S**ervices

Une association de médiation sociale, loi 1901

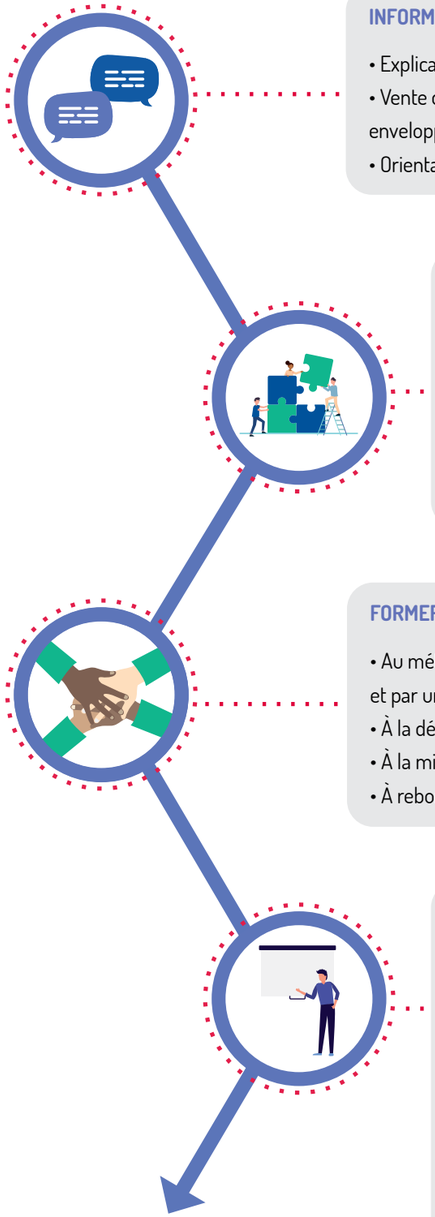
L'APPARTENANCE À UN RÉSEAU NATIONAL

Créée en 1998, l'Union Nationale des PIMMS (UNPIMMS) est propriétaire de la marque PIMMS depuis 2006 et intervient auprès du réseau pour :

- Garantir une bonne déclinaison du concept PIMMS et le promouvoir,
- Diffuser les outils du réseau,
- Participer à la formation et la professionnalisation des salariés des PIMMS, grâce à son institut de formation.

Aujourd'hui 67 PIMMS existent en France, portés par 35 associations indépendantes.

CONCEPT



INFORMER ET ORIENTER

• Explication des différents services au public
• Vente de produits de base : timbres, enveloppes, tickets TCL, rechargement de carte...
• Orientation vers les services compétents

ACCOMPAGNER

• Aux démarches administratives : rédaction de courriers, aide au remplissage de formulaires, délivrance d'une information de premier niveau...
• À l'utilisation de l'outil numérique : aide à la création de comptes de messagerie, aux téléprocédures, à l'impression d'attestation...
• À l'utilisation des automates sur les espaces partenaires

FORMER

• Au métier de médiateur.ice social(e) certifié par la norme AFNOR et par un titre professionnel
• À la définition d'un projet professionnel et d'un plan d'action
• À la mise en réseau (immersions chez les partenaires)
• À rebondir vers un emploi durable ou une formation qualifiante

ANIMER DES ATELIERS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS ET/OU SENSIBILISER

• Au maniement de l'outil numérique grâce au Pand@ (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches @dministratives)
• À la maîtrise des énergies par la pratique des écogestes et la compréhension de factures
• À la gestion budgétaire
• À la sécurité de chacun et aux traversées de voies
• Au savoir vivre ensemble

ÉVALUER LA SATISFACTION DE L'USAGER ET DES PARTENAIRES

• Questionnaires à disposition
• Enquêtes ciblées
• Audits

GOUVERNANCE

LES REPRESENTANTS DE CHAQUE COLLÈGE SONT ÉLUS POUR UNE DURÉE DE 3 ANS.

ASSEMBLÉE GENERALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

COLLÈGE 1
Les entreprises fondatrices

COLLÈGE 2
État, Collectivités locales & territoriales

COLLÈGE 3
Les entreprises souhaitant adhérer sur validation du CA

COLLÈGE 4
Associations, Personnalités qualifiées

LE CA CHOISIT LES MEMBRES DU BUREAU :
PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE ET SES ADJOINTS.

BUREAU

PHILIPPE IMBERT
Président

MICHEL DUJARDIN
Vice-président

GRÉGORY LOBERT
Trésorier

TIMOTHÉE DAVID
Secrétaire

ÉLODIE MIJIEUX
VALÉRIE TURKAN
CÉCILE VARALDI
Administratrices

DIRECTION GÉNÉRALE

JULIETTE LE LAY
Directrice générale

MÉDIATEURS SOCIAUX
MÉDIATRICES SOCIALES

GESTION SITES
(RS : Responsable de site)

DAVID GOMES
RS Vaise & Rillieux

SOFIANE GUELBI
RS Lyon Etats-Unis & Mermoz

KAMEL BOUMAZA
RS Bron et Vaulx en Velin

SALAH HAMMOUMRAOUI
Référent technique

HAYET MEROUANI
RS Villeurbanne

GESTION TERRAIN

MOHAMED HACHIM
Responsable équipe terrain

NATHALIE BIANCO
Coordinatrice équipe terrain

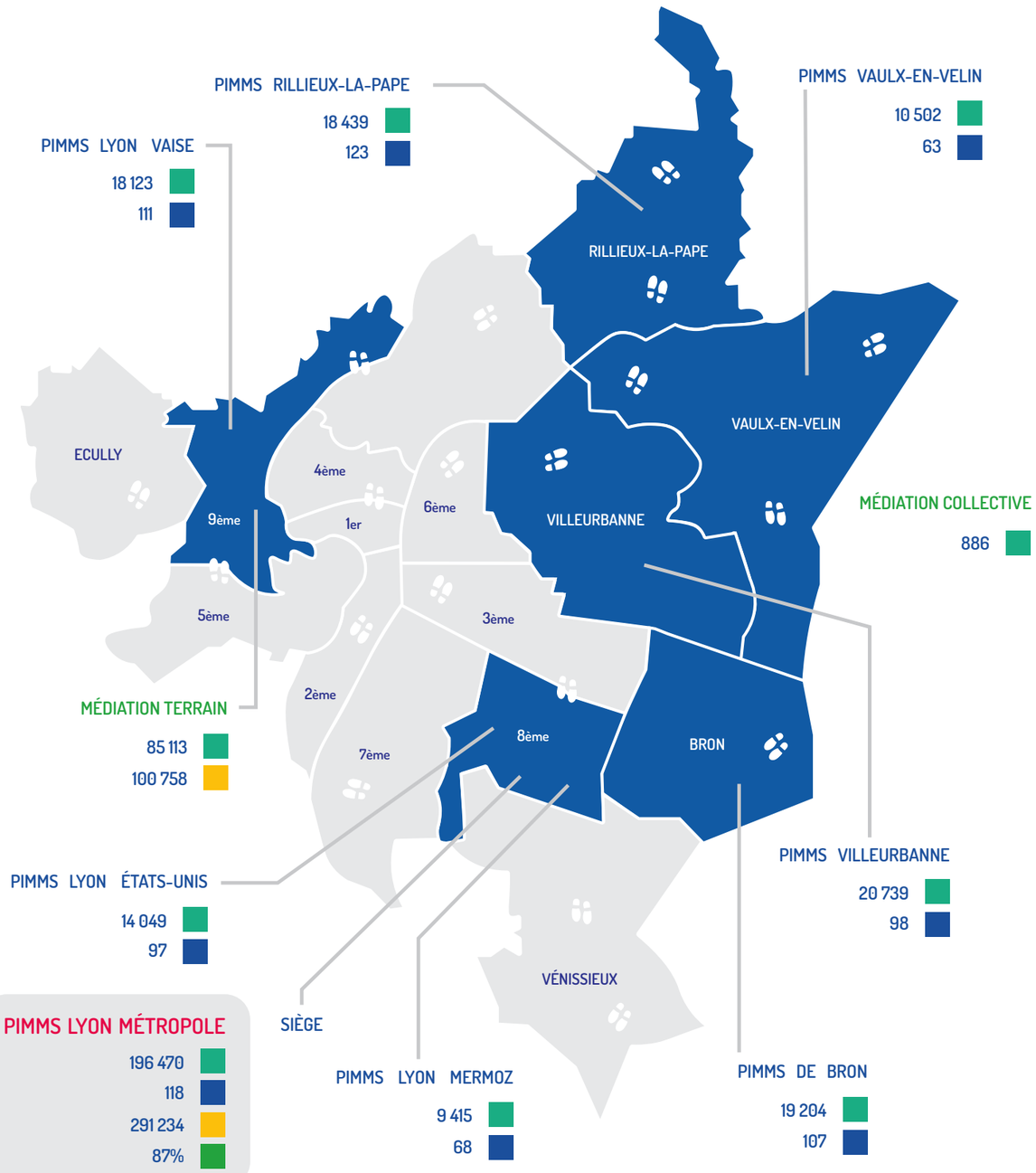
GESTION INTERNE

JULIE FRECHET
Responsable administrative RH & Finances

JULIA ZUMSTEIN
Assistante de gestion

ÉTATS-UNIS — **MERMOZ** — **VAISE** — **RILLIEUX LA PAPE** — **BRON** — **VAULX EN VELIN** — **VILLEURBANNE**

MAILLAGE TERRITORIAL



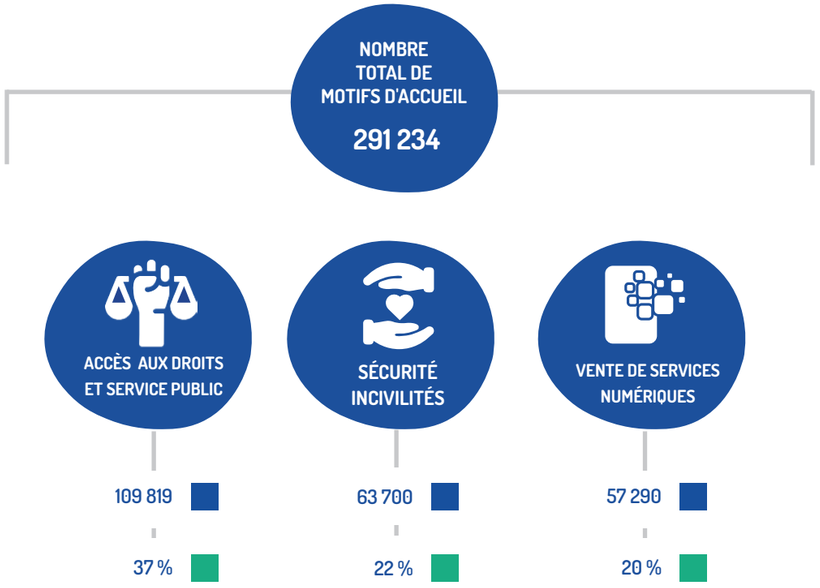
LÉGENDE

- Médiation sur nos 7 points d'accueil
- Médiation Terrain déployée sur toute la métropole
- Nombre total de personnes accompagnées
- Nombre moyen de personnes accompagnées par jour
- Pourcentage d'usagers en QPV
- Nombre total de services rendus
- TOTAL

3

ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

OFFRE DE SERVICES



DONT 35 % D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

Plus d'informations sur pimmslyonmetropole.com

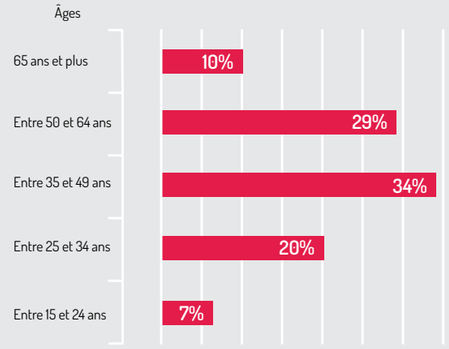
LÉGENDE

Domaines d'intervention

Nombre de motifs d'accueil

Pourcentage de l'activité totale

PROFIL DES USAGERS



ÂGE

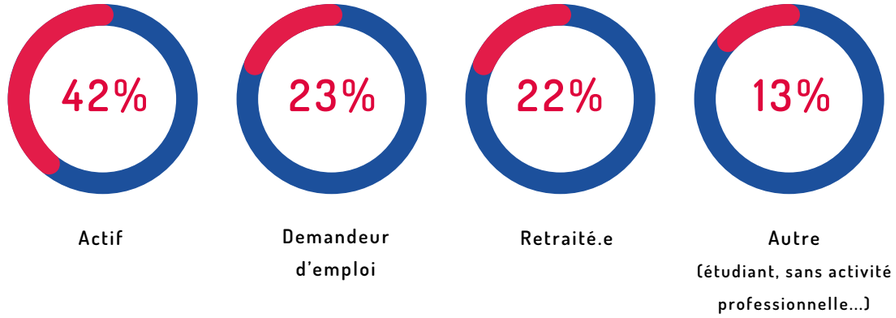
Les deux extrêmes d'âge sont les personnes qui franchissent le moins la porte des Pimms dans la Métropole de Lyon.

Homme 44%

Femme 56%

GENRE

Une répartition très légèrement en faveur des femmes.



SITUATION

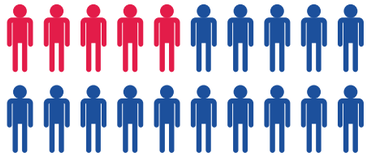
La majorité de nos usagers sont actifs (contrats précaires inclus).

4

TREMPLIN PROFESSIONNEL

EFFECTIF AU 31/12/19

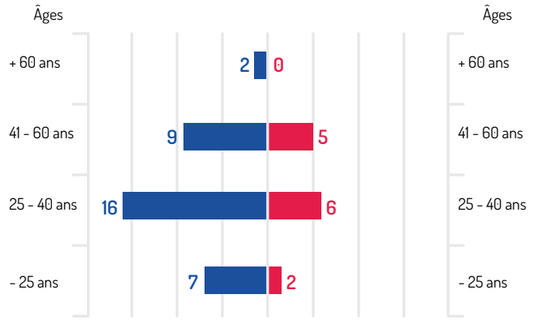
CHIFFRES GLOBAUX



13 | Hommes

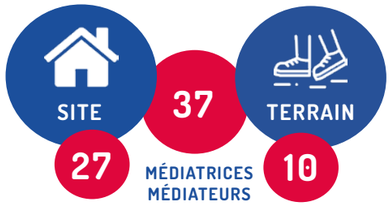
34 | Femmes

47 | Salariés



ÉQUIPE DE MÉDIATEURS SOCIAUX

Les médiateurs sociaux sont recrutés au PIMMS sur contrats aidés (convention adulte-relais, Parcours Emploi Compètences et contrat de professionnalisation) sur deux types de poste : médiateur sur site ou sur le terrain.



DURÉE DE CHÔMAGE AVANT LEUR ENTRÉE AU PIMMS

- de 6 mois
11

De 6 à 11 mois
7

De 12 à 24 mois
6

+ de 24 mois
13

NIVEAU D'ÉTUDES À L'ENTRÉE AU PIMMS

CAP ou BEP 6
Sortie de 2ème cycle général ou technologique

BAC 10
général, technologique, BP, BT ou équivalent. Abandon avant diplôme

BAC + 2 9
DUT, BTS, écoles de formation sanitaires ou sociales...

BAC + 3 7
Licence, licence professionnelle

BAC + 4 3
Master 1 ou équivalent

BAC + 5 2
Master, Doctorat, diplôme des grandes écoles...

ÉQUIPE PERMANENTE

2 Référents techniques
1 Assistante de gestion
5 Responsables de site et d'activité
1 RH / Responsable administrative
1 Directrice générale

STAGIAIRES & SERVICE CIVIQUE

En 2019, nous avons accueilli 70 stagiaires et 21 volontaires en Service Civique.

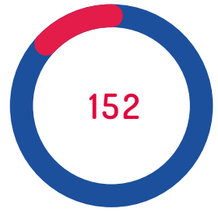
PROFESSIONNALISATION

FORMATIONS, PROJET PROFESSIONNEL

2 882,50
Heures de formations

Heures de formations partenaires gratuites

Heures de formations externes payantes



Heures de formations internes

1 131,50
Heures de Projet Professionnel

Heures d'immersions

Heures d'accompagnement de l'Espace Emploi

Heures de travail individuel

ENTRÉES & SORTIES

RECRUTEMENTS 2019 :

18 MÉDIATEURS SOCIAUX

21 FINS DE CONTRAT DONT :

8 VERS UN CONTRAT DE DROIT COMMUN

3 VERS UNE FORMATION QUALIFIANTE

2 VERS LA RETRAITE

TAUX DE SORTIES POSITIVES :

62%

TÉMOIGNAGES

Lynne (2019)
Médiatrice sur site

«Mes objectifs de départ (en entrant au PIMMS, ndlr) étaient de faire mon service civique et devenir médiatrice sociale à ma majorité, dans le but de me faire une expérience professionnelle pour réussir les concours d'entrée à la formation d'éducateur spécialisé.

Je ressors de cette expérience au PIMMS plus grande, avec beaucoup d'armes pour mon avenir professionnel. Si c'était à refaire, je ne changerais rien, et je conseille à tout le monde de se faire une expérience au PIMMS car on découvre et apprend beaucoup de choses. Le PIMMS nous apporte autant personnellement que professionnellement.

Pour moi, l'accompagnement du PIMMS a été utile car le résultat a été positif, j'ai réussi à intégrer ma formation (d'éducateur spécialisé, ndlr).

Après la formation, je m'orienterai vers un master quand j'aurai pu tous les découvrir et si cela m'intéresse. Sinon, je rentrerai directement dans le milieu du travail soit dans la protection de l'enfance soit dans le champ du handicap.»

Nacéra (2014-2018)
Médiatrice sur site

« Je suis arrivée au PIMMS à l'âge de 18 ans, je souhaitais tout simplement découvrir le monde du social qui m'a toujours attiré, mais dans lequel je n'avais aucune expérience. Puis au fil du temps j'ai pris beaucoup de plaisir à me sentir utile dans l'aide et le soutien que je pouvais apporter aux usagers.

Le PIMMS a été une belle expérience humaine et professionnelle. Humainement, j'y ai fait de belles rencontres tant au niveau de mes collègues que parmi les usagers que j'ai pu recevoir. Et du point de vu professionnel, le PIMMS m'a permis de trouver ma voie dans le social et de me former dans ce domaine.

A ma sortie du PIMMS, j'ai tout d'abord occupé un poste d'agent administratif, mais cette expérience ne m'apportait rien de satisfaisant étant purement administratif, il me manquait le coté social, je ne retrouvais pas vraiment ce sentiment d'utilité que j'avais au PIMMS.

Puis j'ai réorienté mes recherches d'emploi vers l'administratif et social en privilégiant les offres d'emploi dans la fonction publique que je visais tout particulièrement, jusqu'à trouver ce poste d'assistante médico-sociale à la Maison de la Métropole qui convenait beaucoup mieux à mes critères de recherche.

Le PIMMS a donc été un véritable tremplin pour moi, cette expérience m'a permis de me familiariser avec le monde du social et de me former à travers la diversité des tâches qui m'ont été confiées et la polyvalence du médiateur social. Mais trouver un emploi après le PIMMS n'a cependant pas été simple mais cela m'a été facilité du fait de mon expérience au sein du PIMMS. Il faut postuler aux bons postes appropriés et devoir tout de même savoir mettre en valeur ses compétences. »

Mouloud (2016-2018)
Médiateur terrain

« Le tremplin professionnel du PIMMS est une grande chance pour découvrir les différents partenariats et nous préparer à intégrer une entreprise. C'est un vrai avantage ! Le PIMMS m'a permis d'avoir du temps pour travailler mon projet qui était d'intégrer la SNCF en tant que commercial en train. J'ai pu prendre contact avec des contrôleurs SNCF, me renseigner sur le métier, les horaires, les contraintes... j'ai fait une enquête métier. Cela a confirmé mon projet, je voulais passer les tests et réussir. Je ne me voyais pas faire autre chose.

Aujourd'hui, je suis ASCT (Agent du Service Commercial Train, appelé plus communément « contrôleur » par le grand public, ndlr). Mon métier consiste à être présent dans les trains et à assurer des missions de contrôle, sécurité et sûreté et aussi de proposer les services de la SNCF et assurer le confort des clients. Je me réveille le matin et je suis content d'aller travailler. Le métier me motive et me correspond. J'ai découvert un métier passionnant, je m'entends avec tous les collègues, il y a une bonne ambiance. En plus, j'ai beaucoup de déplacements, je vois du pays, c'est magnifique ! »

FAITS MARQUANTS
.... 2019 ....

PERSPECTIVES
.... 2020 ....

EXTERNE

ACTIVITÉ

Numérique :
- Lancement de PAND@ / prix fondation AFNIC
- Développement des ateliers numériques La Banque Postale
- Développement de la mission d'inclusion bancaire (diagnostic numérique) dans 9 bureaux de Poste

Mise en place d'ateliers mobilité / emploi avec la SNCF

Mise en place d'ateliers sur les économies d'énergie avec le bailleur Est Métropole Habitat

Gel des contrats PEC en septembre 2019 et fonctionnement en sous effectif

Numérique :
- Création d'un parcours individualisé d'accompagnement numérique à domicile pour les allocataires de Malakoff Humanis
- Déploiement du Pass Numérique avec la Métropole Grand Lyon, au cours du dernier trimestre 2020

Labellisation France Services de 3 sites en février 2020 (Rillieux, Lyon Vaise et Lyon Etats-Unis) **et à venir pour les 4 sites restants**

Arrêt du partenariat naturalisation avec la Préfecture

Développement d'ateliers «explication de factures et écogestes»

Crise sanitaire Covid-19 : fermeture des sites et arrêt des missions pendant 2 mois 1/2 et réorganisation de l'activité

IMPLANTATION ET VISIBILITÉ

Déménagement du PIMMS de Rillieux-la-Pape et accueil de la CAF dans les nouveaux locaux

Réflexion en cours pour le déménagement du PIMMS Lyon Etats-Unis et du siège social, dans les locaux de la CAF Lyon 8ème et du PIMMS de Villeurbanne dans le quartier Monod-Baratin

Conception d'un aménagement type pour les PIMMS (vitrophanie, espace d'accueil...), accompagné d'un ergonome

Formalisation d'une charte graphique en lien avec l'UNPIMMS

INTERNE

FORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

Changement d'OPCO et passage chez Uniformation (cohésion sociale)

Mise en place d'une nouvelle certification métier au Titre Professionnel «Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services»

Formation des responsables : communication non violente, développer des supports de formations internes...

Formalisation d'outils de suivi au projet professionnel

Création de nouvelles formations internes : gestion de la caisse, analyse de la pratique et communication non violente

Formalisation d'un parcours de formation individualisé pour les médiateurs sociaux

Création et mise en place d'une formation «appréhender et gérer les conflits» sur les sites, avec le cabinet VEY

Développement d'un partenariat avec la Cravate Solidaire

RH

Mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

Réalisation d'un diagnostic santé / travail mené par l'AGEMETRA, médecine du travail

Construction d'outils de plannification pour les médiations de terrain

Création d'un livret d'accueil et d'un parcours d'intégration pour les nouveaux médiateurs sociaux

Mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

Réorganisation de la médiation de terrain

STRATÉGIE

Démarrage de l'accompagnement stratégique DLA

Certification réseau à la norme AFNOR Médiation Sociale

Renouvellement des Instances

Souscription au coffre fort numérique avec l'association Reconnect

MERCI À TOUS NOS PARTENAIRES

PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

LYON METROPOLE

SIÈGE SOCIAL

2 Place André Latarjet - 69008 Lyon
04 37 90 52 77
direction.lyon@pimms.org

CONCEPTION GRAPHIQUE PIMMS LYON METROPOLE - SERVICE COMMUNICATION 2019-2020 - ISSN 2681-370X