

RAPPORT D'ACTIVITE

2017



Contacts & adresses des points d'accueil

PIMMS

Lyon Etats-Unis

14, rue des Serpollières

69008 Lyon

PIMMS

Lyon Mermoz

34, rue de Narvik

69008 Lyon

PIMMS

Lyon Vaise

5, Place Dumas de Loire

69009 Lyon

PIMMS

Bron

58, rue Marcel Bramet

69500 Bron

PIMMS

Rillieux-La-Pape

9 bis av de l'Europe

69140 Rillieux-La-Pape

PIMMS

Vaulx-en-Velin

47, av. Salengro

69120 Vaulx-en-Velin

PIMMS

Villeurbanne

37 A, rue du 8 Mai 1945

69100 Villeurbanne

S O M M A I R E

01	LE RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT	4 5
02	LE PIMMS LYON MÉTROPOLE	
	Présentation	6
	Eco-système	7
	L'équipe du PIMMS	8
	Une présence sur le territoire	8
03	MÉDIATION	
	Pourquoi faisons-nous de la médiation ?	10
	Comment faisons-nous de la médiation ?	10
	Chiffres clés - La médiation pour quoi, pour qui ?	12
	Éléments marquants de l'activité de médiation	14
04	TREMPLIN PROFESSIONNEL	
	Le PIMMS, un acteur efficace de l'emploi	16
	Le parcours du médiateur	16
	Accompagnement des médiateurs vers l'emploi	18
	Que sont-ils devenus ?	19
05	MODELE ECONOMIQUE	20
06	LA VIE DU PIMMS	
	Temps forts	21
	Photos 2017	22



Philippe Imbert

Président du PIMMS Lyon Métropole

Pour de nombreuses associations, l'année 2017 a été marquée par la réforme des emplois aidés.

Le modèle économique du PIMMS reposant sur ce dispositif, vous avez été nombreux à nous interroger sur les impacts potentiels. Ce rapport moral est donc l'occasion de nous féliciter pour notre solidité, pour la validité de notre capacité d'accompagnement et pour les sorties positives que nous avons cumulées année après année.

Saluons ici le soutien de nos partenaires publics, de la Préfecture du Rhône, des services de l'Etat et de la Métropole de Lyon, tous ont été contributeurs pour trouver des solutions opérationnelles de prolongement ou de substitution. Remercions aussi nos entreprises fondatrices qui en réunissant l'ensemble de leurs Directeurs Régionaux ont montré la force de leurs soutiens. Soulignons également la puissance de notre réseau avec le rôle essentiel de l'Union Nationale des PIMMS auprès du CGET. La stabilité et la force du PIMMS aujourd'hui est aussi le résultat d'un travail d'équipe avec les médiateurs et leurs encadrants. Sans eux, rien de tout cela n'aurait été possible.

C'est à l'aune de changements aussi profonds que l'on mesure la pertinence de notre concept de tremplin vers l'emploi et la reconnaissance de notre utilité sociale par toutes les parties.

La labellisation MSAP – Maison de Services Au Public, en Mars 2017 en est une autre illustration.

Désormais, les 7 PIMMS de la Métropole de Lyon sont reconnus être en capacité d'effectuer des accueils et des orientations auprès de la CAF, la CPAM, la CARSAT et Pôle Emploi. Cela vient soutenir la diversité des champs d'action que le PIMMS a toujours défendu pour faciliter l'accès aux services de tous les habitants. Pour cela, je vous engage à lire ce rapport d'activité.

Un chapitre important est dédié aux innovations mises en œuvre car le PIMMS Lyon Métropole est un véritable réacteur social qui sait s'adapter aux nouveaux besoins. Nos partenaires ont

« Le PIMMS Lyon Métropole est un véritable réacteur social qui sait s'adapter aux nouveaux besoins. »

ainsi pu expérimenter de nouvelles formes de médiations. Le PIMMS a notamment créé une formation permettant de développer des prestations autour de la prévention et la gestion des incivilités pour le groupe La Poste. De la même façon, nous

sommes allés au plus près des habitants pour les accompagner dans l'évolution des services mis à leur disposition, avec Smart Electric Lyon, la société Eau du Grand Lyon, la plateforme mobilité, les bailleurs...

Le design de services est une tendance forte et positive qui repositionne les usagers au cœur de la conception des services et produits. De nombreux organismes ont identifié la capacité du PIMMS à accompagner humainement leurs innovations.

R A L D U P R E S I D E N T

Cela nous ouvre un potentiel de développement

intéressant pour co-construire la ville de demain de façon intelligente et inclusive. Cette dynamique est d'ailleurs partagée avec les autres PIMMS de la Région mais aussi au niveau national. Nous avons ainsi eu le plaisir d'accueillir le 2 Juin 2017 le rassemblement des 65 PIMMS autour du thème de l'innovation. 2017 a également été riche, que ce soit dans l'amélioration de la desserte des services ou la mise en place de permanences PIMMS. Des réflexions sur nos implantations ont été engagées avec les mairies de Villeurbanne, Givors et l'arrondissement de Lyon 4 - Croix Rousse.

A cette occasion, nous avons constaté que notre place dans l'écosystème social et solidaire métropolitain est maintenant acquise car de nombreux contacts ont été noués avec d'autres structures pour imaginer des modèles hybrides et innovants de médiation sociale de proximité.

Pour être capable de répondre à ces challenges

tout en maintenant en permanence la qualité de nos services, il est essentiel d'assurer une parfaite gestion de nos ressources humaines. En 2017, nous avons poursuivi le renforcement de la professionnalisation des médiateurs, notamment par la mise en œuvre d'un parcours certifiant avec l'AFPA.

En matière d'organisation, nous avons favorisé la promotion interne avec la création de deux postes pérennes pour coordonner la médiation de terrain et assurer la qualité de constitution des dossiers de naturalisation. L'appel au volontariat en services civiques pour le pré-accueil et l'animation des espaces numériques nous permet de répondre aux attentes des usagers et d'offrir un service personnalisé à chacun d'eux. Ce déploiement est

aujourd'hui indispensable à nos points d'accueil.

En fin d'année, Hélène Lopez-Nardin notre brillante et dynamique Directrice Générale nous a annoncé sa volonté de départ vers une nouvelle aventure, plus entrepreneuriale et personnelle. Nous lui souhaitons le meilleur et surtout je tiens à la remercier personnellement pour ces 5 années de travail intense et toujours constructif à ses côtés.

Un départ est aussi l'occasion d'un renouveau.

2018 sera l'année de l'arrivée de Juliette Le Lay, notre nouvelle Directrice Générale, la 4ème personne seulement à occuper ce poste en 23 ans d'existence du PIMMS Lyon Métropole, preuve une fois de plus de notre stabilité.

Accueillons-la avec enthousiasme et gageons qu'elle nous apporte un regard neuf et une énergie perpétuelle pour poursuivre les missions du PIMMS Lyon Métropole.



Philippe Imbert
Président du PIMMS Lyon Métropole

► PRESENTATION

«Le lien entre les habitants et les services au public»



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

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

C'est un relais d'information et de médiation pour les habitants qui s'engage dans l'accompagnement de ses salariés pour un retour durable à l'emploi.

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

Elle est garante de la marque PIMMS à travers un Contrat de Franchise Sociale depuis 2006. Le réseau national des PIMMS représente aujourd'hui plus de **65 structures et 350 salariés**.



PARTENAIRES

PUBLICS



PRIVES



OPERATEURS MSAP



FONDS SOCIAL EUROPEEN (FSE)

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



► ECO-SYSTEME



Depuis Mars 2017, les 7 PIMMS de la Métropole de Lyon sont des Maisons de Services Au Public.

Cette reconnaissance, donnée par le Préfet de Région, a permis à chaque PIMMS de compléter son offre de services avec de nouveaux partenaires : **Pôle emploi, CAF, CPAM et CARSAT**. Les médiateurs bénéficient de formations spécifiques à ces opérateurs, leur permettant de rendre un service de qualité aux habitants de la Métropole. Enfin, les subventions liées à cette reconnaissance (**FNADT et fonds inter-opérateurs**) sont investies dans le confort et la qualité d'accueil des usagers des PIMMS-MSAP : information, signalétique, réaménagement des espaces d'attente et supports numériques de communication, formation des médiateurs...

MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

L'EQUIPE DU PIMMS

-  Siège Social
-  Points d'accueil
-  Médiation de Terrain



Sofiane Guelbi
Responsable de sites
LYON ETATS-UNIS - MERMOZ



Hélène Lopez-Nardin
Directrice Générale
LYON MERMOZ



David Gomes
Responsable de sites
LYON VAISE - RILLIEUX-LA-PAPE



Camille Robles
Assistante de Direction
LYON MERMOZ



Nathalie Bianco
Coordinatrice Terrain
LYON VAISE

► UNE PRESENCE SUR LE TERRITOIRE

Le PIMMS propose ses services sur l'ensemble du territoire de la Métropole de Lyon. Les médiateurs sont présents au plus près des habitants, en points d'accueil ou sur le terrain.

LYON ETATS-UNIS
RILLIEUX-LA-PAPE
LYON MERMOZ
VILLEURBANNE
BRON
LYON VAISE
VAULX-EN-VELIN

7 PIMMS - MSAP

EN POINT D'ACCUEIL





Mohamed Hachim
Responsable de
Médiation Terrain
LYON VAISE



Hayet Merouani
Coordinatrice MSAP
Responsable de site
VILLEURBANNE



Nacéra Dida
Chargée de Communication
LYON MERMOZ



Salah Hammoumraoui
Référént Qualité
Mission Naturalisation
MULTISITES



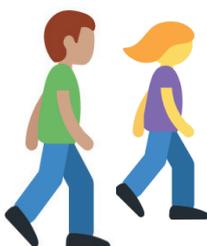
Julie Fréchet
Responsable Administrative
Ressources Humaines
LYON MERMOZ



Kamel Boumaza
Responsable de sites
BRON - VAULX-EN-VELIN



PAR TELEPHONE



SUR LE TERRAIN

► P O U R Q U O I F A I S O N S -

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 :

FOURNIR des kits énergies

INFORMER (impayés, factures élevées...)

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



► C O M M E N T F A I S O N S -

En face à face

SUR SITE

**A
DOMICILE**

**SUR LES
ESPACES
PUBLICS**

A T I O N

N O U S D E L A M E D I A T I O N ?

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...

Faciliter l'inclusion numérique

EPAULER les habitants dans leurs démarches internet.

Tous les PIMMS proposent un espace numérique. Les médiateurs et animateurs numériques se tiennent disponibles pour aider les usagers à utiliser ces espaces numériques.



N O U S D E L A M E D I A T I O N ?

A distance



1 LES SERVICES RENDUS

2 NOS DOMAINES D'INTERVENTION

172 449
personnes
accompagnées



288 982
services
rendus



**AIDE
ACCOMPAGNEMENT**



33 %

INFO / CONSEIL



31 %

ACCES SERVICE NUMERIQUE



30 %

ACHAT DE PRODUITS

6 %



Lutte contre la
précarité énergétique

27 %

Accès aux
services publics

21 %

Aide à la mobilité

12 %

Aides sociales

8 %

Services
courriers / banque

8 %

Santé

7 %

Services
liés au
logement

Services liés
à l'emploi

5 %

5 %

Prévention et lutte
contre les incivilités

Services liés
à la finance

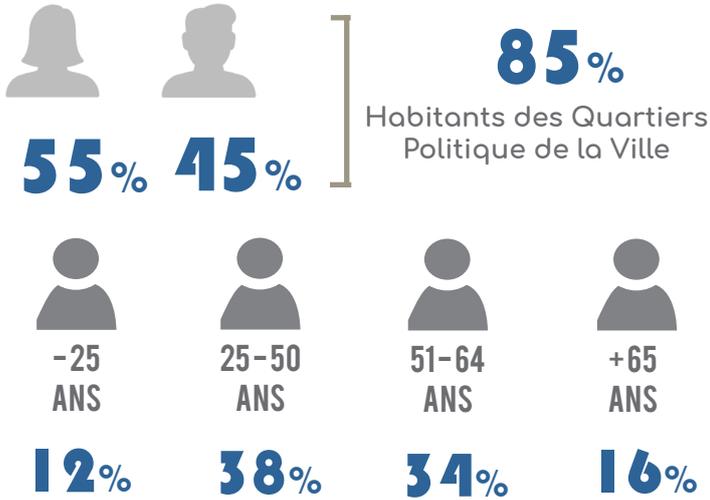
3 %

4 %

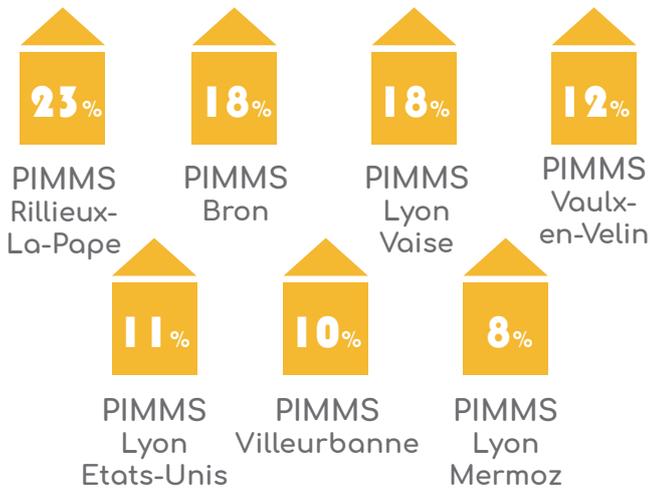
POUR QUOI, POUR QUI ?

3

QUI VIENT NOUS VOIR ?



LA FREQUENTATION PAR SITE



4

POUR QUOI ALLONS-NOUS A LA RENCONTRE DES USAGERS ?



ATELIERS



SUR SITE



TERRAIN



TELEPHONIQUE



► ELEMENTS MARQUANTS DE L'ACTIVITE DE MEDIATION par rapport à 2016

LABELLISATION MSAP



Cœrdinatrice
MSAP

+ Création d'un poste
dédié aux partenariats
MSAP.

24%

de l'activité
du PIMMS

Une activité en
points d'accueil
reconnue par les
opérateurs.

+43%

de l'activité
pour la CAF

Une activité avec
les opérateurs qui
augmente.

DOSSIER NATURALISATION



Référent Qualité

+ création d'un poste
dédié à la mission de
dossier de naturalisation

85%

Taux de complétude

Augmentation de la
qualité des dossiers
transmis en Préfecture.

DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES MISSIONS

Médiation de terrain



Médiation téléphonique stable

30 000 médiations réalisées

EXEMPLE : AUDIT LA POSTE

Création d'une formation « Incivilités et développement » des missions PIMMS en bureau de poste (mesurable en 2018)

ESPACES NUMERIQUES

Les espaces numériques sont de plus en plus utiles aux habitants..



95 000 services rendus sur les espaces numériques.



FIDELISATION DES PARTENAIRES GRACE A LA PROFESSIONNALISATION DES MEDIATEURS



▶ LE PIMMS, UN ACTEUR EFFICACE DE L'EMPLOI

Le PIMMS s'engage pour l'emploi sur son territoire avec les réseaux locaux d'acteurs locaux : 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 certifiants. 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 de nos médiateurs.
Les doter des codes de l'entreprise
Leur redonner confiance, envie et l'estime de soi.

NOS MOYENS ?

Formations initiales
Formations sur-mesure
Coaching individuel et collectif
Passerelles emploi, des immersions, des simulations d'entretiens (par les partenaires)

PMSMP

Période de mise en situation en milieu professionnel

NOS COMPETENCES ?

Médiation sociale
Accueil
Gestion des conflits
Informatique
Qualité de services
Utilité sociale
Et transposables à tous les métiers

▶ PARCOURS DU MEDIATEUR



P R O F E S S I O N N E L

**Janv
2017**

36 médiateurs :
14 adultes - relais
16 emplois d'avenir
4 contrats uniques d'insertion
2 droits communs

**Dec
2017**

36 médiateurs :
14 adultes - relais
4 emplois d'avenir
18 contrats uniques d'insertion



PROFESSIONNALISATION DES MEDIATEURS

2 586 heures de formation

2 403 heures accordées au projet
professionnel

9,5%

**taux de
professionnalisation**

TOUT AULONG DE L'ANNEE

20 recrutements

20 sorties

**75 %
de sorties positives**

2 salariés sortis vers
une formation qualifiante

13 salariés sortis vers
un emploi de droit commun

FIN 2017

		
20-29 ANS	10	4
30-39 ANS	5	3
40-49 ANS	6	4
+ DE 50 ANS	3	1
	24	12
	salarié(e)s	



AUTRES TYPES D'INSERTION PROFESSIONNELLE

volontaires

7 services civiques

chargés du pré-accueil des
habitants.

stagiaires

63 étudiants

ont été accompagnés pour enri-
chir leur parcours professionnel.
Au total **8 626** heures ont été
consacrées à leur encadrement.

alternants

2 étudiantes en école

Assistante de Direction
Chargée de Communication
à la Direction du PIMMS.

▶ ACCOMPAGNEMENT DES MEDIATEURS VERS L'EMPLOI

TP AMIS

Le parcours de professionnalisation des médiateurs, composé à la fois de formations externes, mais aussi de formations et tutorat internes, a évolué depuis 2017. Le PIMMS a monté un projet de certification et un passage du Titre Professionnel Agent de Médiation Information Services, par validation de certificats de compétences. Cette démarche a été co-construite avec l'AFPA dans l'optique de mieux valoriser les compétences acquises et développées au PIMMS et afin de les transposer dans différents métiers. En un an, 9 médiateurs ont validé ce titre professionnel.

L'EUROPE S'ENGAGE

FSE : Fonds social Européen

En continuité de l'action initiée en 2015, le PIMMS, en lien avec la Métropole de Lyon, a poursuivi son action d'accompagnement personnalisée des médiateurs. L'objectif est d'activer le tremplin professionnel en mettant les médiateurs dans une dynamique d'emploi.



CREATION DE POSTE PROMOTION INTERNE

L'augmentation de l'activité et la diversité de nos services nous ont permis de créer deux nouveaux postes en interne, cette année.

C'est pour préserver la qualité de nos services auprès de nos usagers, de notre environnement de travail et assurer notre engagement, que nous avons désormais un poste de Référent Qualité sur la «Mission de Naturalisation» assuré par notre ancien Médiateur Salah Hammoumraoui et un poste de «Coordinatrice Terrain» assuré par Nathalie Bianco, ancienne Médiatrice.

Tous deux ont débuté au PIMMS en 2003. Quinze années de collaboration, d'échanges, de connaissance des publics et toujours la même énergie à s'investir parmi nous !

Interview Aïcha

son parcours pro

le 15 Novembre 2017

**Tu es arrivée au PIMMS en tant que Médiatrice 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 t'être 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 éviter de ne 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 mes 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 pouvaient 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 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, ARA-PHAO) 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 nous et notre 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 ou pour moi, comme le Projet Voltaire (*perfectionnement en plusieurs étapes du niveau grammatical certifié*). Mais aussi pour TCL EDF etc. Au final, ça nous sert encore maintenant. Il n'y a qu'au PIMMS que j'ai vu ça, il y a un contact avec mes Responsables que je n'ai jamais retrouvé ailleurs. Ils sont tous différents (les Responsables de site) mais tous complémentaires. »

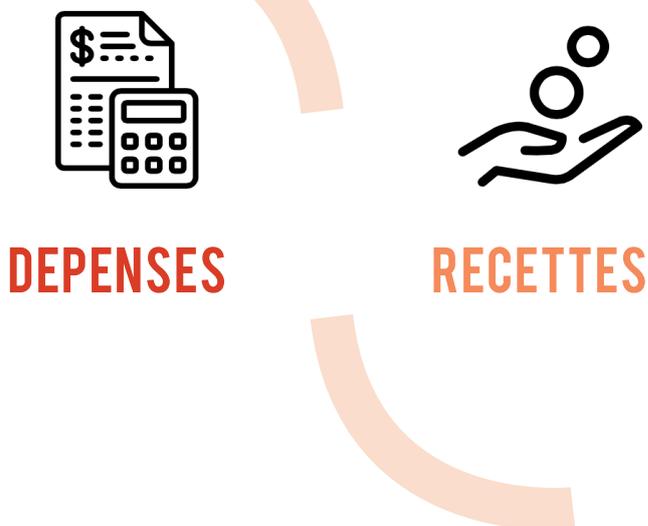
Même au niveau de la direction c'était top. Du coup ça manque, 2 ans et demi c'est beaucoup et pas beaucoup à la fois. Quand tu rentres au PIMMS, tu le quittes plus tu gardes toujours un lien même avec les clients qui venaient au PIMMS et que je croise dans la rue maintenant. »

J'ai aussi 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 l'équipe de terrain, je trouve. »

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. »



Le modèle économique du PIMMS est basé sur un partenariat public - privé. Le PIMMS dispose d'un budget annuel d'environ 1,4 millions d'euros. 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 assurer le fonctionnement de manière pérenne.

REPARTITION DES DEPENSES



Dépenses liées au personnel
(salaires, charges...)



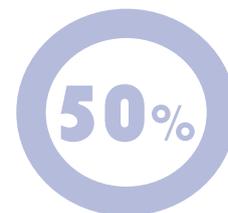
Achat de fournitures,
frais de fonctionnement

REPARTITION DES RECETTES



PUBLIC

L'Etat ●
Les Collectivités
Territoriales ●



PRIVE

● Les entreprises
fondatrices
● Autres entreprises

▶ TEMPS FORTS

● Jan

Lancement d'une animation régionale des PIMMS en Auvergne Rhône-Alpes. Pour créer du lien, sensibiliser, trouver des solutions, mutualiser, partager et rendre autonome.

● Mars

1ère certification AFPA : le **T**itre **P**rofessionnel **A**gent **M**édiation **I**nformation **S**ervices pour les médiateurs du PIMMS

Labellisation de nos **7** PIMMS - **M**aison de **S**ervices **Au P**ublic

● Avr

Journée **PIMMS & VOUS :**

dédiée à la cohésion des salariés de l'association autour d'une journée ludique, pédagogique, créative ou team building.

● Mai

Lancement d'un poste de Coordination Terrain.

● Juin

Accompagnement des usagers à l'utilisation des nouveaux équipements de chauffage avec **SMART ELECTRIC** (EDF)

● Juil Nov

Recrutement et déploiement sur tous les sites de jeunes volontaires en **SERVICES CIVIQUES** pour l'accueil des usagers du PIMMS.

● Sep

Démarche nationale à la **CERTIFICATION** du métier de Médiateur Social par **L'AFNOR**.

Lancement d'un poste de Référent Qualité aux dossiers de naturalisation.

● Oct

PLATEFORME MOBILITE avec la SNCF

● Déc

Création d'une formation **GESTION DES INCIVILITES** pour préparer les médiateurs Terrain du PIMMS à l'accompagnement des usagers lors de médiations en bureaux de poste.

Le lien entre les habitants
et les services au public

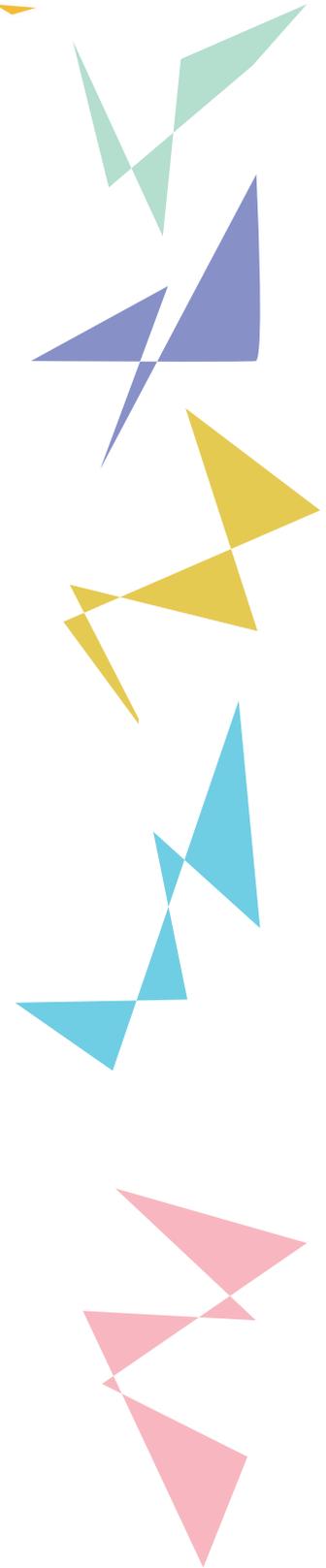
PIMMS LYON METROPOLE
SIEGE SOCIAL

2 Place André Latarjet- 69008 Lyon

04 37 90 52 77
direction.lyon@pimms.org



#reacteursocial



CONCEPTION GRAPHIQUE PIMMS LYON METROPOLE - SERVICE COMMUNICATION 2017

Suivez notre actualité !

PIMMS Lyon Métropole

