

# PIMMS & VOUS

n°2 Le magazine à destination des médiateurs  
Septembre 2018

**VOS AMBITIONS,  
NOS PULSATIONS !**



PIMMS LYON METROPOLE

semmes

Vos ambitions, nos pulsations !	p 4
Questionnaire de satisfaction	p 6
Qui sont-ils ?	p 7
Pourquoi viennent-ils ?	
Les avis de nos usagers	p 8
Commentaires de nos usagers	p 10
Ce qui se passe ailleurs	p 12
Les PIMMS de France	
La certification métier	p 16
par l'Union Nationale	
Nos 7 partenaires fondateurs	p 18
vous donnent leur actu'	
La Newsletter interne	p 20
Le PIMMS en images	p 21
Les nouveaux visages de la Direction	p 26
Juliette Le Lay	p 26
Julia Zumstein	p 29
La Poste Incivilités	p 30
Mission Action Logement	p 34
Mission Préfecture	p 36
Nouvelle mission ENGIE	p 38
Chiffres clés 2017	p 40
Nos ambitions, notre projection pour 2019	p 41
TP AMIS, à quoi ça sert ?	p 42
Agenda & remerciements	p 43 44

## EDITO

## LA VOIX DES USAGERS

## LE RESEAU NATIONAL

## PAROLE DE PARTENAIRES

## MEDIAS DE COMMUNICATION

## VIE INTERNE

## VOS MISSIONS

## PROJET PRO'

## AGENDA DU PIMMS



« Nous avons mis un usager au centre pour montrer que c'est l'aide que nous apportons aux usagers qui nous fait grandir. Nous avons pris la photo au niveau de l'espace numérique pour concilier humain et ordinateur. »

**Hayet Merouani**

## VOS AMBITIONS, NOS PULSATIONS !

« Cette nouvelle édition du Pimms & Vous se place sous le signe de l'impulsion que nous avons, ensemble, envie de donner à cette rentrée 2018 au Pimms Lyon Métropole !

Vos expériences professionnelles et personnelles nourrissent chaque jour votre travail et éveillent en nous le désir de toujours se dépasser, se renouveler. Au quotidien, vous êtes au contact des usagers, nos bénéficiaires, et devenez les témoins des évolutions sociales et économiques qui nous traversent.

Souvent cliquantes à l'ère du tout numérique, votre professionnalisme dans les actes de médiation inspire la confiance et fait la différence.

Pour tout cela, je tenais à vous dire Merci. Grâce à vous, le Pimms est un intégrateur de talents ! »

Directrice Générale  
du PIMMS Lyon Métropole

# L'actu Externe

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

**A**près une semaine d'interventions de Nacéra Dida Chargée de Communication, sur nos 7 points d'accueil, c'est avec enthousiasme qu'elle vous fait part des retours de l'échantillon d'usagers sondés.

Cette première phase de questionnaire 100% PIMMS a pour ambition d'approfondir la connaissance de nos usagers et de mieux connaître leur parcours, leur situation, la fréquence, la connaissance du PIMMS, ce qu'ils aimeraient y voir et surtout, ce qu'ils pensent de vous, médiateurs et médiatrices, chaque jour présent(e)s pour satisfaire leurs demandes.

Le nombre d'usagers sondés n'est pas identique pour tous les sites : différence d'affluence.

**Mieux les connaître  
c'est faciliter le quotidien  
de chacun.**

# Qui sont-ils ? Pourquoi viennent-ils ?



**65%** **35%**

- de 25 ans	<b>1</b>
25 - 30 ans	<b>5</b>
31 - 40 ans	<b>5</b>
41 - 50 ans	<b>7</b>
51 - 64 ans	<b>7</b>
+ de 65 ans	<b>4</b>

## Habitants du quartier

**76%** des sondés viennent des **quartiers politiques de la ville** et vivent aux alentours d'un PIMMS.

- **Déplacement à pieds ou bus**

La proximité favorise le nombre de déplacements et le fait que cette population préfère être accompagnée de façon physique : la barrière de la langue leur rend parfois difficile d'effectuer ses démarches à distance.

- **Plusieurs fois par semaine ou mois**

Lorsqu'une démarche administrative le nécessite et requiert plusieurs étapes.

---

## Les démarches

**1/3** sont venus pour une démarche d'impression ou photocopie de documents

---

## Accès numérique à domicile



Pas d'accès à internet  
Ne savent pas s'en servir  
Trop compliqué  
Ne comprennent pas bien la langue française  
Pas d'imprimante

**55%** se servent d'internet sur leur smartphone

traduction linguistique automatique avec leur paramétrage

## **TOUS** souhaitent apprendre

Qu'ils soient jeunes, âgés ou qu'ils souffrent de la barrière de la langue, TOUS, ont exprimé leur désir d'apprendre et pourquoi pas d'avoir accès à des ateliers d'apprentissage numérique au sein du PIMMS.

# Les avis de nos usagers

29 usagers sondés sur tous les PIMMS et rassemblés à travers ces résultats ont répondu à ces critères proposés en choisissant s'ils étaient très satisfaits, plutôt, pas trop ou pas du tout. La grande majorité a répondu à tous les critères par «très satisfait». En voici le résumé !

Degrés satisfaction	Nb usagers	Evaluation de l'info reçue...
	<b>29</b>	CLAIRE
	<b>28</b>	ADAPTEE
	<b>27</b>	UTILE
	<b>26</b>	SUFFISANTE

## Evaluation de nos services...

	<b>27</b>	En entrant dans nos PIMMS
	<b>28</b>	Prise en charge
	<b>22</b>	Temps d'attente
	<b>28</b>	Accessibilité des médiateurs
	<b>29</b>	Prise en compte adaptée du problème
	<b>20</b>	Respect de la confidentialité
	<b>23</b>	Environnement apaisant
	<b>28</b>	Compétence du médiateur

---

## Evaluation de la conduite...

	<b>27</b>	Humaine
	<b>26</b>	Compétente
	<b>27</b>	Respectueuse de ma personne et de mon intimité
	<b>26</b>	Complète, prenant en compte la globalité de ma situation
	<b>29</b>	A l'écoute & attentive

## Comment ont-ils entendu parler de nous ?

### Par eux-mêmes

Cela concerne les personnes qui vivent à proximité d'un PIMMS depuis leur enfance (depuis plus de 20 ans voir 40 ans pour la tranche d'âge de plus de 50 ans).

### L'entourage

#### Les structures locales

Cela concerne les personnes qui ont été réorientées par une structure locale. Cette dernière a expliqué à l'utilisateur que le PIMMS pourrait traiter sa demande.

## Les 5 structures locales qui ont réorienté nos usagers sondés



Assistante sociale  
Préfecture  
Mairie  
Sécurité sociale  
L'Ecole IFRA

## Quelques conseils

### Faites de la pédagogie

Présentez-vous, identifiez le PIMMS et sa place dans l'écosystème

« Je me présente, je suis (Prénom) Médiateur/ice du PIMMS qui est une association à vocation sociale venant en aide à tous types de personnes qui ont besoin, comme vous, d'un accompagnement dans sa démarche administrative. Nous sommes un appui pour les usagers et un lien avec les structures publiques ou privées. »

## Que savent-ils de nous ?

### De fausses idées

Au fil des longs échanges avec ces 29 usagers sondés, beaucoup ne connaissent pas notre statut associatif.

Ils pensent que nous sommes une annexe de la Mairie ou de la Préfecture, payée par l'Etat et donc avec un statut de fonctionnaire. Le manque de distinction et la non connaissance de notre association à but non lucratif peut expliquer leurs exigences.

Ils ne comprennent pas non plus la raison des roulements de salariés (ils retiennent les visages et remarquent le départ des médiateurs). Ils ne savent pas que nous avons un double engagement avec le tremplin professionnel.



« **Rien à dire. Moi je suis contente** de venir ici et les voir. Ils m'aident beaucoup. Je ne peux pas faire mes papiers parce que je suis toute seule et à chaque fois je leur demande et ils ne me disent jamais non. »

« **Il ne manque rien.** Vous êtes respectueux et aidez les gens. Avec PIMMS il n'y a pas de souci. C'est grâce à vous. Continuez comme ça. »

« **Agrandir l'espace** car en période d'affluence les chaises sont insuffisantes. Les personnes âgées attendent debout, c'est fatigant. Avoir un espace plus large. Mais vous, ne changez rien, vous êtes bien, vous nous aidez très bien. »

« **Agrandir la structure.** Elle devient trop petite par rapport à la demande. »

« **Ils sont forts** par rapport aux différents cas à traiter. Ils le comprennent très vite et expliquent les démarches. »

« **Remettre les horaires à l'intérieur** car on ne regarde pas systématiquement la porte d'entrée, on y va, on entre. La fermeture le mercredi matin n'est pas adaptée car les gens ont plus de disponibilités peut-être le Mercredi avec le marché sur la place. Ce qui implique que c'est parfois bondé le Mercredi. Avoir une ouverture, permanence ouverte ce jour là. Ajouter plus de chaises à l'attente car l'espace d'attente est trop petit par rapport à la demande. »

« Avoir des ateliers pédagogique numérique pour apprendre. »

« Ils font un travail très utile ! Des gens qui sont là, qui nous aident, qui sont contents de nous aider. Je viens ici parce que j'aime bien venir, je préfère, je ne saurais pas vous dire pourquoi mais ils parlent simplement et sont gentils. »

« **Ce serait mieux si les dépliants** sont plus accessibles. »

« **Confidentialité oui en période calme** mais questionnement en période d'affluence. Ce serait sans doute mieux d'avoir des bureaux fermés pour le confort de l'échange, pour que la personne se sente plus à l'aise et pour le médiateur également. »

« Avoir la possibilité que le médiateur puisse connaître et remplir certaines démarches liées aux **personnes sourdes**. Remarque : Je ne fais jamais mes démarches de façon autonome mais j'utilise néanmoins l'accès au service numérique. »

« **Vu que j'ai des soucis de compréhension française**, elles comprennent directement ma demande et m'aident du début à la fin. J'avais déménagé mais même plus loin je reviens toujours ici. Vu que je ne comprends pas la langue française mais souhaite apprendre et comprendre, je fais parfois des photos des affiches pour faire la traduction ensuite chez moi. »

« **Un espace confidentiel** pour les situations plus délicates. Une télé ça ferait plus propre comme ça vous retirez toutes les affiches. »

« **C'est dommage qu'il n'y ait qu'une imprimante.** Elle est essentielle, souvent saturée. »

« **Besoin d'un réel accompagnement** pour les démarches avec la **CARSAT**. »

« **Le manque de confidentialité me gêne** beaucoup, ça me bloque. Avoir un bureau pour avoir un tête à tête, pour mieux s'exprimer et libérer la parole. »

« **Avoir un distributeur d'eau** à l'accueil. »

« **Adapter les horaires à la vie locale.**

Ex : il y a le marché le matin et ce serait idéal d'avoir la possibilité de faire ses paperasses et son marché. »

# Commentaires des usagers

## sur l'amélioration de nos services & sur votre travail au quotidien

« **Détecter et Différencier les problématiques** et adapter l'accueil en fonction.

Il faut rendre optimale l'utilisation de tous les espaces.

Avec les personnes âgées essayez de privilégier les instructions à l'écrit pour qu'ils repartent avec.

Le respect de la personne va de paire avec le respect de la confidentialité.

Communiquer sur les choses que vous faites ou ne faites plus.»

« **Indiquer sur les espaces numériques** de bien refermer les fenêtres et comptes personnelles avant de quitter l'espace. »

« **Ils sont gentils les gens du PIMMS**, ils rendent service. Pour la confidentialité, avoir une séparation avec des vitres c'est mieux. »

« **Il y a beaucoup d'infos, beaucoup d'affiches**, on n'arrive pas à identifier ce que l'on veut. Les personnes âgées restent longtemps devant un site avant de comprendre que c'est fermé. »

« **Dans le bus il y a des gens qui demandent** où est le PIMMS de \*\*\*\*. Les personnes demandent aussi aux chauffeurs. Pourquoi ne pas communiquer dans les transports ?»

« **Je suis vieille et malade** donc je ne sors pas beaucoup. Mais **j'aime apprendre** et il n'y a pas d'âge pour apprendre.»

« **Le médiateur était vraiment bien**. Il a saisi et compris directement ce que je voulais dire. Ca fait longtemps qu'il est là en plus. C'est rassurant. Merci.»

« **C'est dommage que vous ne fassiez pas de cours** de numérique et connaissance de manipulation d'ordinateur et clavier. Le plus souvent je viens pour que l'on m'aide à écrire des courriers (barrière visuelle, gros problème de vue). Si on pouvait m'aider à remplir aussi des dossiers papiers car j'ai beaucoup de difficultés. »

« **Je me sens en confiance** avec les médiateurs, ce n'est pas difficile de m'exprimer. »



## Ce qui se passe ailleurs Les PIMMS de France

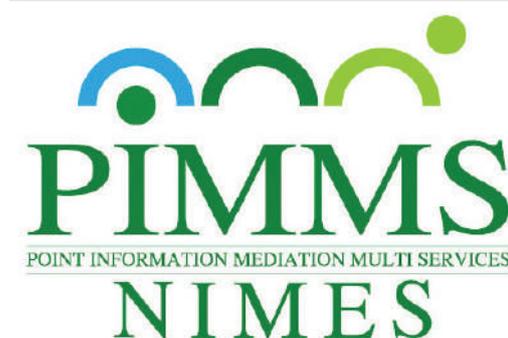
### Nouveau logo nouveau site web

**Sylvie Gensana, Directrice du PIMMS de Nîmes**, a fait appel à une agence pour concevoir toute son identité visuelle mais aussi éditoriale avec leur nouveau site web qui véhicule leurs valeurs. En Mai 2018 a donc été mis en lumière le logo et les outils de communication déclinés.

### Signification du logo

**Les ponts représentent le M de Médiation** mais aussi les ponts qui caractérisent si bien la ville à laquelle elle est rattachée : **Avignon** et ses ponts qui sont au nombre de 3 comme le logo. Mais Nîmes regorge d'éléments symbolisant son logo. Comme le **Pont du Gard** ou encore l'**Arène romaine** et autres architectures romaines en vogue.

Les deux points dans le logo, l'un au début sous le pont et l'autre à la fin à l'extérieur du pont représentent aussi bien les usagers que les médiateurs accompagnés par le PIMMS pour aboutir à leur attentes initiales.



Pont du Gard



Pont d'Avignon



Arène romaine

pand@

Point d'Accompagnement Numérique  
pour les Démarches Administratives

## Le concept pand@ Le numérique pour tous

**Laurent RENOU, Directeur du PIMMS de Paris**, a créé et déposé un concept novateur qui répond à l'évolution des services publics et à celle des attentes des usagers. C'est ainsi que le PIMMS de Paris a intégré pand@, un espace dédié au numérique au sein de son point d'accueil à Paris Sud-Est, Paris Nord et depuis Août 2018 à Paris Nord-Est.

Des ordinateurs sont disponibles en libre service et chacun bénéficie d'un accompagnement dans la réalisation de ses démarches.

Le concept a fait parlé de lui dans la presse et auprès d'autres PIMMS. C'est donc avec la même ambition du numérique pour tous, que le PIMMS de Lorient a suivi le pas en intégrant un espace pand@ sur son point d'accueil.

(source : page twitter du PIMMS de Paris)



## Le Pimms : un accès pour tous au numérique Lorient.



Sébastien Jacob, directeur du Pimms aux côtés de Jean-Michel Vercollier (ici à gauche), son nouveau président depuis le mois de mars. (Christine Le Moing)

## Mairie Mobile Le bus magique à Paris

« Depuis le mois d'avril 2016, la Mairie de Paris, le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris et le PIMMS de Paris participent à la Mairie Mobile, pour se rapprocher des habitants et faciliter la réalisation des démarches administratives. »

(source : [www.pimmsdeparis.org](http://www.pimmsdeparis.org))



Mairie Mobile  
Des services près de chez vous

## Des Médiateurs tout en couleur

A partir du 3 Juillet, les médiateurs de Vivre la Ville porteront des tenues de couleurs différentes selon leurs missions.

### Du bleu



Pour :

**Océanopolis - Médiation sur les aires de stationnement**

**Keolis - Médiation dans les transports en commun**

**Brest'aim - Médiation sur les marinas**

**Ailes - Médiation auprès des migrants**

### Du vert



Pour :

**Toutes les animations avec Keolis, Eau du Ponant, ENEDIS, Brest Métropole).**

**Keolis- Billetterie**

**ENEDIS - Médiation Chantier**

**ENEDIS - Médiation Linky**

**Pour en savoir plus  
sur les PIMMS de France**

## **Les 3 réflexes**

Suivez-les sur twitter, facebook,  
instagram ou via les pages  
de l'UNPIMMS

Consultez leur site web

Trouver la liste et le lien de  
tous les PIMMS sur le site web  
de l'Union des PIMMS

# La certification du métier de Médiateur Social vue par l'Union Nationale



## Quand as-tu démarré le projet de certification ?

« Il a débuté en 2016 avec un groupe de travail regroupant 4 réseaux :

France Médiation (qui est une union d'adhérents), Face, La Fédération des Associations de Médiation Sociales et Culturelles d'Ile de France et l'Union des PIMMS.

Ils ont travaillé la norme avec le CGET qui a subventionné ces 4 réseaux pour collaborer avec l'AFNOR sur une norme expérimentale. La norme elle-même était donc à créer. »

## Pourquoi créer cette certification ?

« Pour arrêter les confusions avec Animateur, Educateur (...) et pour véritablement reconnaître le métier de Médiateur Social . »

## Quel est le rôle de l'UNPIMMS au niveau national ?

« Cette démarche est construite autour de 4 ateliers ayant une thématique différente qui permet de travailler sur la norme et le référentiel. Mon rôle est de motiver les Directeurs des PIMMS à investir ces ateliers pour débiter leur démarche de certification.

France Médiation prend la matière grise de chaque groupe afin de créer une boîte à outils. Il fallait que le PIMMS, au même titre que les autres réseaux, apporte ses outils, son processus, sa méthodologie sur chacune des thématiques des

ateliers pour alimenter la documentation utile à la demande qui sera faite auprès de l'AFNOR.

Le rôle de l'UNPIMMS est d'être le pilote de cette démarche et de faire en sorte qu'elle soit continue. L'UNPIMMS est garant de la démarche auprès de chacun de ses PIMMS afin qu'ils aient un minimum d'activités, d'offres et de services communs. Lorsque l'UNPIMMS fera sa demande auprès de l'AFNOR, il déposera l'ensemble des dossiers des PIMMS et celui de l'UNPIMMS. »

## Combien de PIMMS ont déjà débuté ces ateliers ?

« Il y a, à ce jour, 12 PIMMS qui ont participé à la 1ère vague d'ateliers (en 2017 / 2018). La seconde vague a débuté en Mai et une adhésion pour tous les PIMMS d'ici Mars 2019.

La 1ère vague concernait :

Haut de France, Ile-de-France, Bretagne, Paccard, Avignon et Bordeaux. »

# Les 5 choses à savoir sur la norme Médiation Sociale



Norme XP X60-600

c'est le " matricule " de la norme

---

" On démontre que les emplois aidés, ça sert à l'économie. Un euro dépensé par l'Etat dans la médiation sociale peut rapporter 13 fois plus. "

---

" en 2011, un besoin de 1 000 médiateurs dans la région Hauts-de-France  
En 2017, environ 800 emplois ont été créés dans la région. "

---

" Le besoin est estimé à 4000 médiateurs environ "

---

" Le métier de médiateur social est désormais structuré par une norme et des formations reconnues et validées par différents ministères. "

## Nos 7 partenaires fondateurs

vous donnent  
leur actu'  
en lien avec  
vos missions

PLM\* (PIMMS Lyon Métropole)

### EDF

Timothée DAVID, Secrétaire du PLM\*

« Pour un meilleur suivi des familles en difficulté, nous avons fait évoluer notre outil **eAlise** d'appels sortants afin de vous aider au mieux à guider les familles en situation d'impayé dans les démarches à entreprendre.

Le 1er semestre a par ailleurs été consacré à l'accompagnement dans la mise en œuvre du dispositif « **chèque énergie** » afin d'expliquer les modalités d'utilisation aux foyers en précarité énergétique.

Notre objectif est d'être présent sur le terrain pour être au plus près des demandes des familles. »

### Eau du Grand Lyon

Philippe IMBERT, Président du PLM\*

« Le saviez-vous ?

Le **Fonds de Solidarité Eau** n'est pas utilisé en totalité chaque année !

Le budget alloué par EAU du Grand Lyon a doublé à la demande de la Métropole, mais les usagers sollicitent de moins en moins nos aides sociales car ils ne risquent pas de limitation d'alimentation.

Votre rôle à nos côtés est essentiel,

Pour informer les usagers qui pourraient **bénéficier du FSE\*** et les orienter vers les MDMS\*. Que ce soit à domicile ou dans nos bureaux, chaque médiation est une opportunité, saisissez là ! »

\* MDMS : Maison de la Métropole de la Solidarité

\* FSE : Fonds de Solidarité Eau

### Enedis

Cécile VARALDI, Administratrice du PLM\*

« Notre partenariat est le plus important du territoire Métropolitain avec une structure associative de ce type. Le PIMMS a su évoluer au fil du temps pour répondre à un réel besoin de notre entreprise de missions de service public, au bénéfice d'une population fragilisée. L'activité de médiation relative à l'accompagnement des personnes susceptibles d'être privées d'alimentation en électricité, permet d'éviter autant que possible d'en arriver à cette situation.

**L'expérimentation** réussie en 2017, de déplacements de médiateurs avant intervention pour impayé, est venue compléter et enrichir les appels sortants et se poursuit donc en 2018 sur Lyon et Villeurbanne. Nous comptons également sur votre médiation sur sites pour aborder l'intérêt d'utiliser l'espace client **Linky** lorsque cela est adapté.

Merci à vous toutes et tous ! »

## Groupe La Poste

Michel DUJARDIN, Vice Président du PLM\*

« Un audit, réalisé en 2017 auprès des **bureaux de Poste**, a débouché sur une formation spécialisée en **gestion des incivilités** pour vous, médiateurs du PIMMS, qui venez en appui de nos chargés de clientèle (nouvelle appellation pour les guichetiers), les jours de forte fréquentation (versement des allocations).

Le 1er semestre 2018 a permis la mise en œuvre concrète des éléments de cette formation, il s'agit à présent de bien cadrer sur le terrain vos missions et le rôle des postiers et des médiateurs au cours des interventions. »

## SNCF Mobilités

Grégory LOBERT, Trésorier du PLM\*

« Depuis 2014, vous, les médiateurs du PIMMS Lyon Métropole, sillonnez les gares et les trains de l'étoile lyonnaise. Vous accompagnez nos clients dans leur mobilité, vous permettez à nos agents d'exercer leur métier dans de meilleures conditions.

Parce que **la qualité de votre action** a permis de vous faire reconnaître comme un véritable partenaire de notre politique de services aux clients, nous irons plus loin ensemble sur cette fin d'année. Ainsi, dès le **1er Octobre**, à titre expérimental, vous serez **à bord de nos trains** sur l'étoile grenobloise.»

## ENGIE

Valérie TURKAN, Administratrice du PLM\*

« Depuis le 1er janvier 2018, c'est sous la marque **Gaz Tarif Réglementé** que nous cherchons à satisfaire les usagers disposant d'un contrat de gaz naturel au tarif réglementé grâce à des équipes dédiées et des moyens autonomes.

Un nouveau **portail solidarité** est disponible à tout moment ainsi qu'une ligne téléphonique.

Entretenir des relations durables et de proximité avec les acteurs sociaux est une priorité pour les équipes solidarité de Gaz Tarif Réglementé, au cœur de notre politique de lutte contre la précarité énergétique. »

## Keolis Lyon

Elodie MIJIEUX, Administratrice du PLM\*

« Chaque PIMMS de la métropole est un point de relais aujourd'hui indispensable aux usagers pour faciliter leur renouvellement d'abonnement et la vente de tickets TCL. Vous informez également les usagers sur les horaires, les itinéraires et les modalités d'abonnements.»

## La Newsletter interne



**1 fois  
par mois**

**Le PIMMS** a déjà de belles années devant lui qui ne le vieillissent pas, au contraire, Il évolue constamment ! Toujours en questionnement sur ce qu'il peut faire et comment il peut le faire du mieux qu'il peut. C'est dans cette démarche qu'est née en Juillet la **NEWSLETTER Ressources Humaines**, une Newsletter réalisée par **Julie Fréchet, votre Responsable Ressources Humaines** (formations, recrutement...) et Finances.

C'est elle qui est chargée des recrutements, qui vous suit tout au long de votre parcours de formations, du début à la fin. C'est aussi grâce à son travail de prospection qu'elle trouve les nouveaux visages du PIMMS.

## Quelles infos y retrouve-t-on ?

### Effectifs du PIMMS :

- Les départs & arrivées de médiateurs
- Les appels à candidature
- Accès à vos droits (avantages)

### Parcours de formation :

- Parcours de pro'
- Formations
- Rappels de procédures
- Niveau supérieur
- Formations

### Agenda (la vie du PIMMS)

Les infos et thématiques s'adapteront à l'actualité.  
Le but est de vous informer au « quotidien ».

### Notre conseil ...

Vous pouvez imprimer et afficher sur vos sites pendant tout le mois la newsletter que Julie vous enverra. Lorsqu'une nouvelle arrivera, archivez vos newsletters passées dans une pochette pour permettre à chacun de s'y référer quand chacun le souhaite, anciens comme nouveaux arrivants pour faciliter l'intégration des informations.



# **Le PIMMS en images**

**A travers nos médias sociaux ...**

communication externe



**Mounir Mahjoubi** @mounir · 20 juin  
 « Etre utile aux citoyens, les accompagner face aux complexités du numérique. Vous avez été les premiers à vous engager. » Merci au réseau des #PIMMS !  
 @MissionSoNum @laMedNum



**Olivier Grunberg**  
 PRÉSIDENT DE L'UNION DES  
**PIMMS**

« La médiation c'est aussi le réinvestissement. »

- INFORMER sur les nouveaux codes
- ACCOMPAGNER dans la compréhension selon l'usage
- AUTONOMIE donner la possibilité de se prendre en main

ON NE VEUT PAS FAIRE DE NOS USAGERS DES ABONNÉS





## Certification métier

MÉDIATION  
SOCIALE

Communication

Faire de la communication, un outil de la démarche qualité !

PIMMS LYON METROPOLE



France Médiation



## PARCOURS MOBILITE

S'orienter dans une gare  
Instauré par la **SNCF** et animé  
par nos médiateurs pour les usagers.

**L'OBJECTIF** guider un groupe d'usagers dans un parcours au sein d'une gare pour lui permettre de :

**S ORIENTER** grâce à l'affichage  
**LOCALISER** les services et lieux utiles  
**ETRE INFORME** sur le réseau...

PIMMS LYON METROPOLE

## Collaboration - expérimentation

### APPLI DIGITALE FASTOCHE

#### 3 Bilan des 3 mois

Mettre en commun et partager notre travail de recherche sur les aides existantes en local, sur les thématiques : Culture, Transport, Ecologie, Aide sociale et divers.

Faire le point sur l'expérimentation après 3 mois avec de nouvelles pistes d'évolution.

Réfléchir à de futures collaborations, autour, notamment, d'ateliers pédagogiques «gestion budgétaire»



PIMMS LYON METROPOLE



### ATELIER MDE

maîtrise des énergies

à destination du quartier de Jacques Monod à VILLEURBANNE

EN PARTENARIAT AVEC

Le Centre Social de CUSSET  
L'association Monod Solidaire  
ENGIE EDF EAU DU GRAND LYON



PIMMS LYON METROPOLE



## Certification TP AMIS

MÉDIATION  
SOCIALE

Atelier information aux médiateurs

Titre Professionnel Agent de Médiation Information Service

PIMMS LYON METROPOLE



## Certification métier

MÉDIATION  
SOCIALE

# organiser & améliorer nos outils de travail

PIMMS LYON METROPOLE



# L'actu Interne

# Les nouveaux visages de la Direction

**Juliette Le Lay**

**Nouvelle Directrice Générale  
du PIMMS Lyon Métropole**



## Peux-tu nous dire grosso modo d'où tu viens ?

« D'origines polonaise et italienne, je suis née à Nantes mais n'ai jamais eu de port d'attache ayant déménagé plus d'une dizaine de fois en France ou à l'étranger. »

## Quel est ton parcours professionnel ?

« J'ai débuté ma carrière professionnelle à Paris au sein d'un Cabinet d'Audit et d'Expertise Comptable. Après quelques années d'exercice, j'ai choisi de devenir Professeur de Français en banlieue parisienne pour répondre à mon désir d'utilité sociale. Depuis maintenant plus de dix ans, j'exerce des fonctions de direction dans le monde associatif, ce qui me permet de concilier mes valeurs personnelles et mes compétences professionnelles. »

## Quelles sont les valeurs de vie ? Et un péché mignon que tu as ?

« **Équité, Simplicité, Humilité.**

Mon péché mignon est sans aucun doute la gourmandise ! »

## Qu'est-ce qui l'anime dans une structure professionnelle ? Que veux-tu impulser dans une structure associative ?

« J'aime la dynamique d'équipe, fondamentale dans toute structure. Je suis attentive au respect de l'équité de traitement et j'ai à coeur de faire grandir et grandir avec les autres. Mes envies sont d'impulser de nouveaux projets, de susciter la créativité de chacun dans son domaine de compétence tout en la mettant toujours au service du collectif et de l'intérêt général. »

## Pourquoi avoir choisi le PIMMS ?

« J'ai choisi le PIMMS autant qu'il m'a choisi..

Les missions correspondent à mes aspirations profondes : faciliter l'accès aux droits des personnes, les rendre actrices de leur vie, grâce à l'accueil et l'accompagnement quotidien des agents médiateurs des Pimms. Comme dirait **Michael Jackson** : " Heal the word, make it a better place, for you and for me and the entire human race ". »

## **C'est quoi pour toi une bonne Directrice ?**

« C'est à la fois une personne qui donne un cap et partage une vision avec l'ensemble des acteurs d'un écosystème, en toute bienveillance. Elle sait valoriser l'investissement de ses équipes, encourager les initiatives et reconnaître ses erreurs. »

## **Puisqu'on est sur un numéro dans lequel on parle d'ambition... Quelles ambitions projettes-tu pour le PIMMS ?**

« Le PIMMS est un acteur localement reconnu pour la qualité de ses services auprès des habitants.

J'aimerais renforcer le tremplin professionnel pour les médiateurs vers des postes pérennes et constituer un réseau d'emploi à l'échelle du territoire. Ceci implique de poursuivre la démarche de professionnalisation entamée par le Pimms, de soutenir l'élaboration d'un programme de formations qui réponde à la fois au mieux aux attentes des médiateurs et aux missions des Pimms.

J'ai le sentiment qu'en augmentant la coordination des actions de tous les partenaires d'un territoire (publics, associatifs et entreprises), nous pourrions davantage répondre aux besoins des habitants sans s'épuiser chacun de notre côté. »

## **Et pour finir cette interview, un petit mot pour nos salariés qui sont en train de te lire ?**

« Et si nous étions tous des hommes et femmes qui œuvrons simplement pour l'apparition du bonheur dans notre quotidien ? »

## **Quelle citation t'inspire au quotidien ?**

Une citation  
d'**Albert Camus**  
dans l'Homme Révolté

**DECOUVRE LA CITATION  
AU DOS DE CETTE PAGE**

# **La logique du révolté**

EST DE VOULOIR SERVIR  
**LA JUSTICE**

— • —  
**POUR NE PAS AJOUTER**  
A L'INJUSTICE  
DE LA CONDITION

— • —  
**ET DE PARIER**  
*face à la douleur des hommes*  
pour le bonheur

## Julia Zumstein

### Nouvelle Assistante de Gestion du PIMMS Lyon Métropole



“ **Bonjour !**

Comme vous le savez sans doute déjà, j'occupe le poste d'Assistante de Gestion du PIMMS Lyon Métropole.

J'ai en effet signé un CDI début Août et serai donc votre interlocutrice principale pour les questions liées à vos contrats, paies, absences, attestations ou autres problématiques administratives.

Après des études variées et pleines de rebondissements (Traduction, Licence information et communication) entremêlées de petits boulots, j'ai « atterri » dans le milieu associatif comme Administratrice de l'association culturelle Arts en Scène. Durant 8 ans, je me suis énormément formée sur le terrain et ai trouvé ma voie : l'administration ! J'ai poursuivi pendant un an cette expérience au sein de l'Alec Lyon Métropole et d'Hespul dans le cadre d'un poste mutualisé pour ces associations, œuvrant pour la transition énergétique.

Cette dernière expérience m'a permis d'ajouter la gestion des Ressources Humaines à mon CV.

J'aime travailler en milieu associatif pour les valeurs humaines qui y sont véhiculées. J'aime (bizarrement !) l'administration, la gestion des contrats, de la comptabilité, des dossiers divers et variés car c'est pour moi une façon d'être au service d'un projet et de ses acteurs.

J'espère pouvoir répondre à vos questions et besoins, afin que l'on puisse, ensemble, se mettre au service du projet associatif du PIMMS Lyon Métropole.

**N'hésitez pas  
à me contacter !  
Au plaisir de vous  
rencontrer !**

**Julia** ”

## La Poste Incivilités



Est une mission de Terrain effectuée par les médiateurs(trices) Terrain en bureau de poste afin d'appuyer les services du Groupe La Poste auprès de ses usagers et salariés.



Saïd



Meryem

### Quelles sont vos missions en bureau de poste ?

Accueillir, informer, orienter, accompagner les usagers dans leur démarche :

**Orienter** vers le service approprié  
îlot (= guichet) ou bureau  
selon le besoin (financier ou courrier)

**Gérer** le flux  
Gérer & prévenir les conflits

**Renseigner** sur la vie locale si nécessaire

**Informé**r sur les différents services  
et les tarifs de La Poste

**Aider** la clientèle en difficulté,  
à la rédaction de formulaires et courriers

**Conseiller** les produits et services adéquats  
(orienter vers le PIMMS si besoin)

**Accompagner** à l'utilisation de :

- . l'automate : colis, courrier, lettre recommandée ...
- . la photocopieuse, distributeur automatique de billet
- . dépôt de chèques
- . formulaires en bureau de poste
- . libellé du courrier
- . Western Union

Les médiateurs ayant répondu au questionnaire effectuent cette mission depuis...

4 mois  
5 mois  
+ 1 an  
4 ans  
...

## En quoi cette présence paraît-elle aujourd'hui indispensable ?

« Il s'agit là d'aider un public sensible qui ne connaît pas bien la langue française et encore moins les nombreuses démarches administratives et financières. Nous leur sommes donc très utiles afin de renforcer les équipes de La Poste mais aussi car notre métier «social» nous amène à avoir une posture et un discours particulier à tenir face à ce type de public. »

« La présence du médiateur permet à chaque client de recevoir dès son arrivée une attention individuelle ; il est écouté et dirigé vers le service correspondant à sa demande. Par exemple, concernant le domaine bancaire, une part importante des démarches peut commencer à être préparée en amont avant l'arrivée devant le chargé de clientèle désenclavant ainsi de nombreuses attentes, malentendus, voire conflits. »

« Elle est indispensable car on est beaucoup sollicité par les usagers et on «soulage» les chargés de clientèle en désengorgeant le flux. On réalise une mission (remplir les documents) que les chargés ne peuvent pas faire.»

« Difficulté d'autonomie, manque d'information sur le système français, opportunité de faire connaître le PIMMS, compléter les missions des employés La Poste. »

« Cette présence est rassurante. Elle permet le plus souvent de désamorcer des situations un peu tendues entre usagers et agents de la Poste. »

## L'entente avec les employés?

« L'entente est excellente, ils connaissent nos missions et sont pour la plupart très sympathiques »

« Aucun problème particulier, il suffit juste de leur expliquer notre mission. »

« BIEN »

« Assez bien car nous sommes un complément à leur travail, nous sommes considérés comme du renfort dans leurs tâches. »

« Honnêtement, tout dépend. Chacun a son caractère, certains sont très avenants et souriants, d'autres plus renfermés. »

« De façon générale c'est une bonne entente. »

## Comment les usagers reçoivent-ils votre présence ?



« Ils se sentent rassurés, beaucoup connaissent le PIMMS. Nous devons juste faire attention car parfois les usagers nous demandent de faire des choses qui ne font pas partie de notre mission en bureau de poste, comme par exemple écrire un courrier à la CAF. »

« En règle générale les clients sont satisfaits d'être accueillis et dirigés vers les services appropriés. Pas forcément de retours directs mais la présence de l'agent médiateur est bien perçue en général. Même si souvent l'utilisateur pense que nous faisons partie intégrante de la Poste au premier abord. »

## Comment les employés reçoivent cette présence ?



« Ils collaborent avec nous et si un employé ne connaît pas notre mission il y a toujours un autre employé qui lui explique. »

« Notre présence est bien reçue, en général ils savent pourquoi on est là et nous remercient à la fin de la mission. Dans la plupart des postes, la collaboration se passe bien, ils sont pour l'ensemble disponibles et très à l'écoute, à la moindre demande ils y répondent. »

« Tous sont très contents. »

« Ils nous accueillent (en général) avec plaisir car (comme dit à la précédente question), nous renforçons leurs équipes dans leurs tâches quotidiennes, nous pouvons calmer les usagers, gérer le flux de personnes, les aider dans le remplissage de leurs formulaires - voir leur apprendre à remplir/utiliser les machines afin de les rendre un peu plus autonomes, etc...»

« Tout dépend encore une fois car oui dans l'ensemble ils sont satisfaits et contents.

En général, ils se sentent soulagés et collaborent.»

« Ils prennent plus ou moins bien notre présence. En ce qui me concerne, on ne peut pas dire qu'ils communiquent auprès des usagers. »

« La présence du médiateur est généralement fort appréciée. La difficulté de collaboration est plus due au fait que sur le plateau du bureau de Poste l'ensemble des chargés de clientèle présents est en échange avec les clients. Pour obtenir des informations auprès d'eux le médiateur doit patienter le temps de la fin de l'opération avec le client ou interrompre leur échange et cela rend la sollicitation d'aide délicate. »

« Certains sont très reconnaissants et nous remercient grandement d'avoir simplement écrit à leur place (formulaires, courriers, enveloppes, etc.) ou montré comment utiliser les machines (automates, retraits/dépôts, chèques).

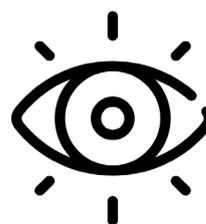
D'autres qui connaissent le PIMMS seulement pour la procédure de naturalisation se demandent ce qu'on fait ici par pur étonnement, voir nous demandent aussi des infos sur cette procédure (nous les dirigeons avec les cartes dans le bureau à proximité de leur domicile). Et d'autres, ne nous calculent pas du tout. »

« Les clients apprécient notre présence, ils nous le disent très souvent. Je cite " je trouve ça vraiment bien que vous soyez là... Merci pour votre aide sur les automates..." »

« Très bien »

« Tout dépend, beaucoup sont habitués aux postiers et préfèrent passer par eux et ne veulent pas de notre aide ! D'autres nous sollicitent très facilement car ils sont habitués à notre présence. Mais en règle générale ça se passe bien et notre présence peut être ressentie comme indispensable. »

## Comment percevez-vous cette mission ?



« C'est une mission prenante, où l'on ne s'ennuie pas ! Mais elle est frustrante car le travail des postiers est simple et à force on le connaît par cœur mais on n'est pas assermenté surtout quand il y a du monde et qu'on ne peut rien faire (coté courrier - colis).

Notre présence est un besoin qui améliore la qualité du service, nous créons du lien social par le biais du relationnel, occasion durant laquelle on peut établir des relations fortes et durant laquelle on se sent utile. Ça permet de créer une veille sociale, par le biais du renseignement, de l'écoute et de l'orientation, nous avons un contrôle constant sur l'ensemble du bureau. »

« Plutôt bien »

« Je trouve que c'est très bien mais un peu fatiguant. »

« C'est une mission que j'apprécie, ça permet de créer un lien avec les clients qui pour la plupart sont des habitués que l'on croise tout les mois. Et ça permet d'avoir une petite coupure avec la SNCF et le phoning. »

« Nous bougeons assez régulièrement en bureau car le "aller vers" y est beaucoup pratiqué avec le nombre d'usagers entrant en bureau par jour, contrairement aux autres missions et nous nous sentons assez utiles notamment lors des jours de prestations où le flux est énorme. Cependant, malgré une bonne entente avec les agents de La Poste, nous sentons malgré tout une certaine méfiance de quelques uns, notamment, on ne nous donne pas de badge afin d'accéder aux parties communes des agents (toilettes, cafet, ect...) et sommes obligés de demander à chaque fois l'accès et/ou le badge aux agents. »

« Cette mission permet réellement d'aller au contact avec le client, de l'aider dans sa demande et de gérer des situations qui peuvent vite devenir conflictuelles. »

« Cette mission est utile. »

# Mission avec Action Logement

Témoignage de

**Anne Salvi**

Chargée de mission Accès au Logement Social



## A quels objectifs et enjeux cette mission répond-elle ?

« Dans le cadre du **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs** (PPGID) de la Métropole de Lyon le PIMMS pourra intégrer, en tant qu'acteur de proximité, le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logements sociaux en cours de structuration.

Il s'agit, au sein de ce service, d'accueillir, informer, et orienter les demandeurs de logements sociaux.

Les partenaires du SAID sont : les bailleurs sociaux, les communes volontaires, l'ADIL, Action Logement, l'État, la Métropole de Lyon, les associations volontaires et d'insertion par le logement intervenant au titre d'actions ou de mesures d'accompagnement.

La spécialisation du PIMMS sur les questions d'accompagnement au numérique et les équipements mis à disposition seront une réelle plus-value en termes d'accessibilité.

En effet, les demandeurs de logement social pourront ainsi accéder plus facilement aux services en ligne (enregistrement de leur demande, utilisation du portail d'information [www.logementsocial69.fr](http://www.logementsocial69.fr), prise de rendez-vous, conseil, visualisation de la carte des logements sociaux, etc..) et être aidés dans leurs démarches si nécessaire. »



## Quelles compétences seront développées pour les médiateurs via cette mission ?

« Le PIMMS mobilisera, à ce titre, ses équipes pour suivre les modules de formations proposés par la Métropole de Lyon, afin d’apporter une réponse de premier niveau aux demandeurs de logement social, d’utiliser les outils mis à disposition et plus globalement pour collaborer avec l’ensemble des partenaires du réseau métropolitain d’accueil et d’information.

En qualité de “Maisons de services au public”, les médiateurs du PIMMS sont déjà sollicités sur les questions de logement social ; ces formations et le travail en réseau avec les autres partenaires du SAID\* devraient permettre d’apporter aux médiateurs des éléments de langage communs sur ces questions. »



## Les 5 démarches en ligne



prise de rendez-vous  
orientation, information sur les  
pièces à fournir pour :

titre de séjour  
titre de voyage  
titre de circulation  
carte grise  
permis de conduire

## Les Etapes en ligne

[www.rhone.gouv.fr](http://www.rhone.gouv.fr)

**Choisir** la rubrique

« prise de rendez-vous »

**Sélectionner** la catégorie concernée

**Remplir** le formulaire

**Attendre** de recevoir la confirma-  
tion dans l'adresse mail

**Imprimer** la convocation

**Joindre** la liste des pièces à  
fournir si besoin.

## Les 2 outils que vous utilisez

Via le portail numérique multi-services  
vous accompagnez les usagers à l'aide  
des outils de la Préfecture.

● site web de la préfecture du  
Rhône  
[www.rhone.gouv.fr](http://www.rhone.gouv.fr)

● ANTS (Agence Nationale des Titres  
Sécurisés)  
[www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr)

## La mission pour quoi ?

« Cette collaboration avec la préfecture a  
pour but d'amener les usagers à une aide à l'uti-  
lisation des outils et des services numériques et à  
un accompagnement dans leurs démarches admi-  
nistratives. »



La comm' vous recommande ceci

## Un médiateur numérique impliqué crée une page twitter

### ANTS pour les nuls



Cette page, créée par un médiateur inconnu à ce jour, donne des conseils détaillés et étapes à suivre pour effectuer ses démarches de façon autonome et partage des actualités de l'ANTS officiel (vidéo, informations en temps réel...).

Vous pouvez la consulter, suivre et recommander afin de faciliter votre travail de médiateur.



## Les usagers & les outils



« **Au niveau de l'autonomie** des usagers elle est difficile à acquérir. Cela s'explique par la difficulté des demandes sur le site internet qui sont plus ou moins compliquées.

Il est aussi parfois difficile de répondre aux demandes lorsque nous n'avons, nous-mêmes, pas les formations.

**Le profil des usagers** s'est diversifié au fil des missions qui nous sont confiées. »

# Petites définitions

par nos médiateurs de Lyon Etats-Unis

## L'ANTS

« est un service pour tout ce qui est demande de papiers d'identité (titre de séjour, permis de conduire, permis bateau, passeports, visa...) »

## France Connect

« est un service qui permet de pouvoir accéder aux services publics (impôts, compte AMELI, La Poste) numériquement à l'aide d'un seul identifiant afin de ne plus avoir besoin de mémoriser de multiples identifiants et mots de passe. »

# Nouvelle mission ENGIE



création de la marque - **Gaz Tarif Réglementé** en 2018

Interlocutrice **Valérie TURKAN**

## Dates d'action

Début

Fin

10 Sept  
2018

31 Dec  
2018



## Mission

Proposer un **entretien individuel** sur la thématique de la compréhension du tarif réglementé et de la maîtrise de la demande en énergie.

( téléphone ou porte à porte )

## Durant l'entretien

Une **information** sur le tarif réglementé et la compréhension de facture

Une **sensibilisation à la maîtrise de la demande en énergie** grâce au bilan du guide d'entretien MDE en ligne

Une **sensibilisation aux services numériques** Gaz Tarif Réglementé (l'espace client, la facture en ligne...)



## Cible

Personnes âgées :  
**70%** des clients ENGIE ont plus de **50 ans**  
**17%** ont plus de **75 ans**  
peu digitalisés  
non réfractaires au digital

## 2 Comités de suivi pour évaluer...

La **qualité des moyens**

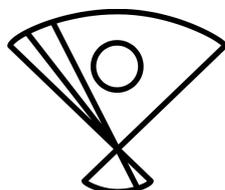
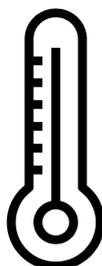
mis à disposition par la Direction Gaz Tarif Réglementé

La **réalisation** et la qualité des accompagnements du PIMMS.

## Quelques conseils de ENGIE

**Rajouter des colonnes** à la fin du fichier pour ajouter des commentaires si cela peut vous aider dans votre suivi de l'action

**Ne pas hésiter à tester des créneaux** d'appels différents.

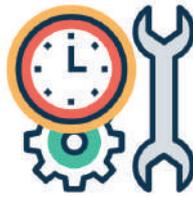


### Les outils à remettre

- 1 thermomètre
- 1 sablier de douche
- 1 jeu de 7 familles
- 1 éventail éco-gestes

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

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



## Professionalisation des médiateurs

**2 586** heures de formation

**2 403** heures accordées au projet  
professionnel

## Représentation des salarié(e)s

**75%** de sorties positives

**20** recrutements

**20** sorties

**2** salariés

sortis vers une formation qualifiante

**13** salariés

sortis vers un emploi de droit commun

		
<b>20 - 29 ans</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>30 - 39 ans</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>40 - 49 ans</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>+ de 50 ans</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
	<b>24</b>	<b>12</b>
	<b>salarié(e)s</b>	



## Autres types d'insertion professionnelle

### Volontaires

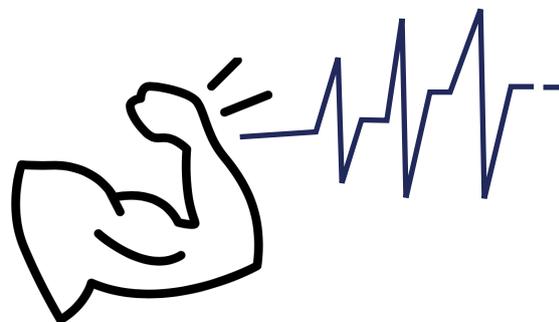
**7** services civiques  
chargés du pré-accueil des  
habitants.

### 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.



# Nos ambitions, notre projection pro' 2019

«

Le parcours de formations au PIMMS est réadapté chaque année en fonction des missions et des besoins.

Notre souhait est donc de proposer à terme différentes certifi' suivant les niveaux d'études des médiateurs (certifi' BAC, BAC+2...).

La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) fera partie des moyens développés par le PIMMS pour favoriser l'évolution professionnelle de chacun.

C'est une démarche qui permet de gérer les compétences des médiateurs, de les optimiser et les transposer à d'autres métiers.

Cela leur permet de développer leur employabilité et d'identifier leurs compétences individuelles.

Notre ambition est de vous donner tous les outils nécessaires pour vous épanouir et aller vers des emplois qui vous ressemblent !

**Prenez conscience de toutes les possibilités  
et de votre potentiel !**

»

**Julie Fréchet**

Responsable Ressources Humaines & Finances

# TP AMIS, à quoi ça sert ?

Témoignage de

**Julie Fréchet**

Responsable Ressources Humaines & Finances

## Contexte



Il vient d'un constat. Les médiateurs, lors des bilans, n'arrivaient pas à clairement définir leurs missions.

Ce titre professionnel leur permet d'avoir un « label » et un titre professionnel qui prouve les compétences développées au sein du PIMMS. Ce, afin de valoriser leur parcours et prendre conscience que les compétences développées au PIMMS sont transposables dans d'autres métiers au-delà de celui au PIMMS.

## Le TP AMIS c'est quoi ?



C'est un Titre Professionnel « Agent Médiation Information Services » de niveau infra BAC qui est proposé au PIMMS, à ce jour.

Ce titre correspond aux missions de Médiation Sociale au PIMMS et permet de certifier les compétences acquises.

## Les avantages pour le médiateur



**R**econnaissance de leurs compétences acquises

**O**uverture vers d'autres métiers

**U**ne meilleure confiance en soi et en ses capacités

**C**ertifier un parcours de formation

## Les critères d'éligibilité



### 1er Critère

1 an d'expérience au PIMMS

Avoir suivi l'ensemble du parcours de formation au PIMMS

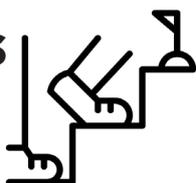
### 2ème Critère

Participer à la présentation du titre pro' animé par l'AFPA et le PIMMS

### 3ème Critère

Entretien de positionnement avec un formateur de l'AFPA qui vérifie que le candidat a les prérequis pour passer le titre.

## Répartition des formations



Le titre se répartit en :

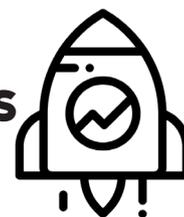
**3CCP** (Certificat de Compétence Professionnel)

**1CCP = 3 jours**  
de formation avec l'AFPA en collectif

**3x3 = 9 jours** de formations

**Réparties sur 3 mois**

## Déroulement des formations



Ces jours de formation préparent le médiateur à l'examen final :

**A**ider à la rédaction du dossier

**É**laborer et trouver quelle mise en situation le médiateur souhaite développer afin de l'interpréter lors de son examen.

*Cela implique de prendre le temps d'écrire et réaliser un scénario valide.*

**P**réparer le médiateur à présenter son projet à l'oral

## Comment cette formation s'insère-t-elle avec les missions parallèles du salarié ?



Les heures de formation font parties des heures de travail du médiateur.

Ces formations demandent un travail personnel et de l'investissement. Ils doivent se prendre un temps de travail entre chaque étape. Le PIMMS permet de libérer du temps pour que le médiateur travaille sur son dossier personnel. La formation s'adapte ainsi au planning du médiateur mais également à ses besoins.

Pour toutes questions relatives à ce titre, n'hésitez pas à revenir auprès de Julie, qui mène ce projet avec l'AFPA.



# L'agenda

**Sept  
2018**

**le 21**

**Journée PIMMS & VOUS**

Evènement convivial et de cohésion

**Oct  
2018**

**le 1er du 08 au 12**



**Semaine Portes Ouvertes  
des 7 PIMMS MSAP**

Ouverture au grand public et autres  
professionnels de nos PIMMS

**Nov  
2018**

**le 10**

**\*Super demain**

RILLIEUX-LA-PAPE

**Dec  
2018**

**le 16**

**\*Super demain**

RILLIEUX-LA-PAPE

**Jan  
2019**

**Cérémonie des voeux**

Evènement corporate,  
interactif et ouvert

\* Evènement familial et ludique organisé par Fréquence Ecoles pour découvrir les médias et le numérique.  
L'édition 2017 de Super Demain a eu lieu aux Subsistances à Lyon.

Mag'  
PIMMS & VOUS

## Concours de Pull

Le kitsch c'est chic !

# Remerciements

Un grand *Merci* à vous tous, qui avez participé de près ou de loin à la construction de ce magazine.

**Merci à Juliette**, notre Directrice de s'être dévoilée dans cette interview afin de la connaître un peu plus. Même si vous avez également pu la découvrir lors de ses interventions sur site et durant la journée PIMMS & VOUS.

**Merci à Julia**, notre Assistante de Gestion, fraîchement arrivée et qui nous a dévoilé son parcours et sa passion pour son métier et le milieu associatif.

**Merci aux Médiateurs TERRAIN** qui ont répondu anonymement au questionnaire sur leur mission La Poste Incivilités.

**Merci à Sofiane**, notre Responsable de sites et à son équipe de Lyon Etats-Unis (**Sérife, Aousseyni, Inès et Lynne**) pour avoir nourri la page des missions préfecture.

**Merci à Julie**, notre Responsable Ressources-Humaines et Finances qui a apporté l'information indispensable sur votre tremplin professionnel.

**Merci à nos partenaires historiques** qui ont pris le temps de vous partager des informations pour vous motiver, remercier, encourager ou informer sur les sujets à venir pour faciliter votre travail.

**Merci à Valérie Turkan** de nous avoir présenté la nouvelle mission ENGIE.

**Merci à Anne Salvi d'Action Logement** pour avoir répondu à nos questions.

**Merci à Colette Morrone** pour l'interview sur la certification nationale.

Et "**Merci à Nacéra** pour ce travail riche et passionnant de synthèse, d'exploitation et de traduction en langage communicant."

**Rendez-vous pour la troisième édition !**

Et n'hésitez pas à nous faire vos retours à : [communication.lyon@pimms.org](mailto:communication.lyon@pimms.org)

n°2

*Septembre 2018*

Vos ambitions, nos pulsations !

Le magazine à destination des médiateurs

*Ce Magazine est bi-annuel*

*Janvier*

*Septembre*

**PIMMS LYON METROPOLE**