

PIMMS & VOUS

n°3 Le magazine à destination des médiateurs

Février 2019

QUAND LES PLANETES S'ALIGNENT...



... LA BONNE GOUVERNANCE

uoat
art

PIMMS LYON METROPOLE

A large teal graphic in the shape of the letter 'L' is positioned on the left side of the page. The vertical bar of the 'L' is on the far left, and the horizontal bar extends to the right, ending in a pointed tip. The text 'Le Sommaire' is centered within the horizontal bar of this 'L' shape.

Le Sommaire

| | | |
|---|------------|-------------------------------------|
| | p4 | EDITO |
| Le modèle de gouvernance | P5 | LE MODELE DE GOUVERNANCE |
| Interview du Président de l'Union des PIMMS : Olivier Grunberg | P6 | LA VISION DU RESEAU NATIONAL |
| Echange croisé administrateurs du PIMMS | P10 | LA VISION DES PARTENAIRES |
| Hayet Merouani fête ses 20 ans au PIMMS | P14 | PAROLE DE COLLABORATEURS |
| | P17 | L'ACTU EXTERNE |
| Nos partenaires fondateurs vous donnent leur actu' | P18 | PAROLE DE PARTENAIRES |
| Le PIMMS Artois-Gohelle : Mission repérage des invisibles | P20 | LE RESEAU NATIONAL |
| Le PIMMS en images Veille sur l'action sociale : RESOLIS | P25 P27 | POINT COMM' |
| Questionnaire usagers C'est quoi le PIMMS ? | P28 | LA VOIX DES USAGERS |
| | P30 | L'ACTU INTERNE |
| Espace Emploi La pêche aux infos en témoignages | p31 p34 | PROJET PRO' |
| La médiation sur site | p36 | VOS MISSIONS |
| Agenda Remerciements | p38 p39 | AGENDA DU PIMMS |

LE PIMMS, UN MODELE DE GOUVERNANCE ATYPIQUE

Si cette nouvelle année débute sur fond de crise sociale en France, les challenges n'en sont que plus importants pour le PIMMS Lyon Métropole. Nos publics, davantage fragilisés par la fracture sociale et numérique, renforcent notre volonté d'offrir un accueil et un accompagnement de qualité, et témoignent de la vibrante nécessité des PIMMS sur le territoire de la Métropole.

Créé en 1995, le Pimms Lyon Métropole repose sur un modèle de gouvernance atypique dans le paysage associatif actuel.

La gouvernance qui signifie étymologiquement « l'art et la manière de gouverner », désigne un ensemble de mesures, de règles et les organes de décision qui permettent d'assurer le bon fonctionnement de notre structure.

Les principes régaliens sont « **la Responsabilité, la Transparence et la Participation** ».

Le concept de bonne gouvernance est un idéal qui va de pair avec une éthique et une efficacité de l'action, qui sont au cœur même de la médiation sociale.

Au sein du PIMMS Lyon Métropole, l'espace social et celui de la gouvernance coexistent et reposent sur la relation étroite entre les **Instances de gouvernance** (partenaires privés et publics), **Vous** (médiateurs et médiatrices qui agissez au quotidien) et les **Usagers des Pimms** (symbole de la société civile).

Cette organisation tripartite garantit une plus grande ouverture au processus de décision et permet :

- la mise en présence d'acteurs aux statuts différents mais aux intérêts communs,
- le respect de valeurs managériales fondées sur le collectif et le sens de l'action,
- l'utilisation des ressources créatives de tous pour résoudre les problématiques de terrain,
- l'autonomie comme précepte

et l'envie permanente de nous développer pour répondre à l'émergence de nouveaux besoins sociétaux.

Tout ceci, ne peut aller sans une relation de confiance entre les différents membres du PIMMS Lyon Métropole

L'actualité nous pousse à réfléchir à des modes de gestion fondés sur la participation de la société civile à tous les niveaux.

L'actualité nous pousse à réfléchir à des modes de gestion fondés sur la participation de la société civile à tous les niveaux. Comment dès lors, introduire celle de nos usagers au sein des grandes orientations stratégiques de demain ?

Car, avant toute chose, ne s'agit-il pas de tenter, ensemble, de relever le défi d'un monde futur plus juste et équitable ?

C'est sur cette utopie assumée, que je vous souhaite à tous une très belle année 2019 pleine de joies personnelles, professionnelles et de projets communs !

Juliette Le Lay

Directrice Générale
du PIMMS Lyon Métropole



Le modèle de gouvernance

INTERVIEW SUR LA GOUVERNANCE DU PIMMS

Témoignage de **Olivier Grunberg**
Président de l'Union Nationale des PIMMS

Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases ?

J'ai eu trois vies. Après des études à Sciences-Po Paris puis l'ENA (École Nationale d'Administration), j'ai débuté une vie administrative à la direction du budget à Bercy puis j'ai enchaîné avec une vie para-politique à Matignon à la direction du cabinet de la secrétaire d'Etat aux transports de l'époque (Anne-Marie Idrac) pour rejoindre le monde de l'entreprise au sein de Veolia, il y a près de 20 ans.

Je suis actuellement Directeur Général Délégué de Veolia Eau France en charge du Secrétariat Général.

Fervent partisan de la deuxième chance, je suis convaincu que les choses sont parfois écrites trop tôt dans ce pays et qu'il est nécessaire d'être attentif à donner des chances supplémentaires à chacun.

J'ai découvert les PIMMS alors que je n'étais, ni membre du Conseil d'Administration de l'Union, ni même administrateur d'un PIMMS. Cependant, comme je m'intéresse au sujet de la RSE depuis de longues années, le Président du groupe Veolia m'a demandé de prendre la présidence de l'Union.

J'ai découvert, en marchant, le réseau, mon mandat n'ayant commencé qu'il y a deux ans et demi.

En tant que Président de l'Union des PIMMS, quelles sont les grandes orienta- tions prises par le réseau qui vous semblent les plus mar- quantes en 2018 ?

Elles sont à la fois internes et externes :

A l'externe, le principal chantier est la réduction de la fracture numérique. Il est essentiel d'en faire un axe clé de développement pour le réseau.

C'est devenu un fil directeur dans l'accompagnement des personnes car c'est un multiplicateur de difficultés de tous ordres. Aujourd'hui, l'on parle autant de la fracture numérique pour les personnes qui présentent une barrière de la langue, que pour les territoires, ruraux notamment. Selon moi, ce n'est qu'un écho de la fracture actuelle du pays. L'on constate d'ailleurs qu'une partie de la population jeune, pour qui l'on pourrait penser que le numérique est une seconde nature dans la mesure où elle sait utiliser snapchat et possède bien souvent un smartphone, témoigne de difficultés non avouées dans l'accès aux démarches et formalités numériques qui faciliteraient d'autant leur intégration dans le système.

En interne du réseau, nous avons cherché à donner une impulsion nouvelle afin de le revitaliser. Selon moi, il y a des potentialités de croissance de la médiation et du rôle des Pimms dans la société actuelle. Ce pourquoi, j'accorde une importance aux liens entre l'Union et son réseau dans leur contenu.

J'ai fait grandir des choses qui préexistaient et c'est sans nul doute un exercice collectif.

A la fois, l'Union doit être au service des PIMMS locaux, leur apporter une aide et un soutien, mais il y a également des réussites dans le réseau qui peuvent servir d'exemples. C'est un double mouvement : vertical et transversal.

D'un côté, l'Union est là pour donner un cadre et établir des règles (la norme de la médiation, la stratégie par exemple), de l'autre, les PIMMS se nourrissent mutuellement. Cela participe d'un mode de gestion le plus moderne possible entre le centre et la périphérie : toute action n'a pas nécessairement besoin de revenir au centre.

C'est dans cette dynamique que nous avons choisi de rebaptiser les organes d'animation du réseau. L'Union organise et crée les conditions d'échanges entre Pimms à l'occasion de rencontres. Nous assistons à des présentations de divers sujets qui peuvent se voir généraliser en fonction des réalités locales. C'est le cas du concept pand@ (Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives) mis en place par le Pimms de Paris.

J'ai fait grandir des choses qui préexistaient et c'est sans nul doute un exercice collectif. N'ayant pas d'idée pré-conçue, j'ai été obligé de m'imprégner assez vite de ce

que je voyais. Je ne crois pas dans un système de franchise à la vérité révélée.

Si l'on prend la problématique du numérique par exemple : comment structure-t-on notre réflexion à la fois avec le réseau, les partenaires publics et privés ? Il n'y a pas qu'une seule bonne réponse mais plusieurs en fonction des territoires : la salle d'initiation à Béthune en est une.

Les administrateurs et l'équipe de direction du PIMMS Lyon Métropole ont retenu le thème suivant pour le magazine Pimms&Vous n°3 : le PIMMS, modèle de gouvernance atypique ?

Le modèle de gouvernance des PIMMS vous paraît-il atypique ? Si oui, en quoi ?

Il s'agit d'un modèle atypique en ce qu'il regroupe de manière très originale X partenaires qui ont chacun une part de légitimité :

Les collectivités locales car il n'y a pas de Pimms sans ancrage territorial.

J'ai ainsi vu à Béthune une mairie et une agglomération de bords politiques différents, travailler ensemble.

Les services de l'Etat qui doivent être présents (emplois aidés) car nous suppléons à leur retraite des territoires (fermeture des antennes CAF...).

Les entreprises avec le côté à la fois désintéressé (rôle sociétal) et intéressé au projet des PIMMS. La duplication des partenariats au niveau des territoires est indispensable car ils apportent un financement mais portent aussi une partie du service public. Cela contribue également à asseoir leur relation avec les territoires et leurs clients, qui sont les usagers des PIMMS.

J'ai passé plusieurs années dans le secteur du transport et avoir un écosystème apaisé, c'est très important.

Les médiateurs/trices, les acteurs du réseau : ce sont

eux qui réalisent le travail. Nous les formons pour qu'au bout du compte, ils puissent voler de leurs propres ailes et partir vers un beau projet professionnel. Deux tiers quittent le réseau pour un emploi durable ou une formation qualifiante, cela constitue une marque de succès assez inégalée dans notre société.

C'est une alchimie très originale que l'on retrouve dans une gouvernance complexe tant au niveau local avec les partenaires et les collectivités, qu'au niveau national avec les différents collègues et l'articulation entre les PIMMS et

l'Union.

Il faut gérer cette complexité et respecter un équilibre. Une partie de mon travail a été d'encourager l'adaptation et de faire en sorte que chacun respecte la légitimité de l'autre : les collectivités, celles des entreprises, l'Union l'autonomie des PIMMS, le management des PIMMS locaux celles des médiateurs...

Si vous deviez définir les spécificités de la gouvernance des PIMMS, quelles seraient-elles selon vous ?

La gouvernance est complexe par l'essence même des Pimms. C'est beaucoup moins simple qu'un système pyramidal. Il y a notamment coexistence dans le modèle des PIMMS, d'entreprises qui sont pourtant concurrentes en dehors (ENGIE et EDF, Suez et Veolia). C'est assez incroyable de nos jours.

Il ne faut, cependant, pas passer trop de temps à « faire de la gouvernance » au risque d'oublier que nous travaillons avant tout pour les bénéficiaires.

A votre avis, quelle place occupent les PIMMS dans le paysage associatif actuel ?

L'originalité des Pimms repose sur l'aspect qualitatif de l'accompagnement des personnes. Nous ne sommes pas un réseau qui fait du chiffre. Notre spécificité est d'apporter un accompagnement réel aux gens. A la différence de certaines MSAP, nous ne sommes pas des points d'accueil

mais bien des points de médiation. Notre part qualitative repose sur le savoir-faire des médiateurs et médiatrices.

Nous suivons une autre logique : « je suis là pour vous aider et vous accompagner ; je ne vous laisse pas tomber en cliquant sur la souris en espérant que vous finissiez bien par trouver tout seul... »

C'est pour moi l'ADN des Pimms : un accompagnement qualitatif assez approfondi pour que

les usagers entrent dans un processus de connaissance de l'endroit.

Les Pimms ont une place à part dans le monde de la médiation d'où l'intérêt de se faire certifier avec la norme car cela nous contraint à être dans la qualité de la prestation à fournir.

On ne cherche pas à faire du nombre : il suffit que les usagers aillent mieux en sortant d'un Pimms.

Une partie de mon travail a été d'encourager l'adaptation et de faire en sorte que chacun respecte la légitimité de l'autre.

”

Pour quelles raisons, selon vous, ne sont-ils pas aussi visibles que d'autres grands réseaux de l'action sociale et de la lutte contre les exclusions ?

La mesure du rôle sociétal ne se fait pas au nombre de mètres carrés occupés. Pourtant, les Pimms ne sont pas aussi connus que d'autres réseaux car leur présence est faible sur les territoires. On est une goutte d'eau dans un grand lac.

La reconnaissance des PIMMS existe au niveau local et national comme en témoignent les récents partenariats avec Malakoff Médéric et la Banque Postale. Il est essentiel pour les différents partenaires de maintenir leur foi dans le projet et que chacun soit porteur et prosélyte du modèle PIMMS.

Aujourd'hui le réseau se développe plutôt par extension à partir des Pimms existants que par création de nouvelles entités. C'est certes compliqué de bâtir un nouveau projet car cela repose beaucoup sur le binôme

Président(e)/Directeur(trice) Général(e) et sur la connaissance de l'écosystème pour fédérer les acteurs, d'où le fait que ce qui marche actuellement c'est davantage l'extension.

Sur quels grands sujets sociétaux le réseau des PIMMS devrait-il interpeller les pouvoirs publics et la société civile en 2019 ?

L'action numérique sans conteste car il faut tracer le sillon et c'est un sujet à X années.

La lutte contre le déclassement dans les petites et moyennes villes. La révélation de la fin d'année 2018 a été qu'à la limite de l'exclusion totale, il y a des gens qui ne voient pas comment s'en sortir, en nourrissent une profonde angoisse et ont besoin d'être accompagnés.

La reconquête de la compréhension de l'apport des services publics par les services privés : il y a une réelle valeur ajoutée à ce modèle entre acteurs publics et privés

qui gèrent le même type de services et participent de la même démarche. Il faut redonner envie aux gens d'adhérer au modèle des services publics.

La plupart des acteurs sociaux suppléent le désengagement des services de l'Etat. Pourtant, il y a davantage de problèmes aujourd'hui qu'il y a vingt ans. Or les dépenses publiques sont très importantes mais répondent mal aux besoins. C'est un souci d'efficacité des moyens.

Quelle est votre vision du concept d'entreprise libérée* ? Idéaliste ou Futuriste ? Pourrait-il s'appliquer aux PIMMS ? Si oui, quels changements amorcer ?

L'entreprise moderne a à la fois besoin de tradition et de modernité. L'entreprise libérée prône les principes d'adaptation à partir d'un tronc commun (une

raison d'être par exemple). Sans nier la responsabilité de chacun, il s'agit de se fixer des objectifs et réussir à les atteindre. Cela suppose d'avoir des articulations intelligentes entre moyens et engagements et de respecter un calendrier avec les différents acteurs. C'est à chacun de prendre sa part et ne pas tout attendre des autres.

Le modèle des PIMMS, à travers la franchise sociale, est en cela intéressant car il fournit une capacité d'initiative plus grande : on ne refait pas trois fois la même chose, on transpose et généralise.

Nous sommes proches du concept d'entreprise libérée fondée sur une fluidité d'échanges et sur l'humilité : « je ne suis pas propriétaire de mes savoir-faire ».

Je reste confiant pour la suite et suis très engagé car passionné. Au cours de ma présidence, j'espère avoir réussi à apporter un peu de valeur ajoutée en rendant le fonctionnement du réseau plus mobile et collaboratif. Nous avons avancé sur la stratégie et mis en place des actions structurantes.

J'assure la transmission depuis 3 mois avec mon successeur. S'ils ont envie d'impulser d'autres choses, c'est tant mieux.

Il nous reste encore à trouver un schéma de développement plus efficace. Nous ne réalisons pas suffisamment de médiation terrain et pourrions posséder davantage d'unités mobiles.

Pour se développer il ne faut pas avoir peur, sinon il n'y a pas d'initiative.

Il y a davantage de problèmes aujourd'hui qu'il y a vingt ans. Or, les dépenses publiques sont très importantes mais répondent mal aux besoins.



Olivier Grunberg
Président de l'Union des PIMMS
de 2016 à 2019

* **Entreprise libérée**

C'est une entreprise dans laquelle les salariés sont libres et responsables d'entreprendre toutes les actions qu'ils estiment les meilleures pour l'entreprise et dans laquelle le contrôle, la surveillance, la hiérarchie ou la mise en procédure n'existe plus au sein de celle-ci.

ECHANGE CROISÉ ADMINISTRATEURS DU PIMMS

Témoignage groupé de **Timothée David, Michel Dujardin, Philippe Imbert, Grégory Lobert, Elodie Mijieux, Valérie Turkan et Cécile Varaldi**

Chaque paragraphe relate la parole d'un de nos 7 administrateurs.

Comment êtes-vous devenues administrateur du PIMMS Lyon Métropole ? Le connaissiez-vous avant ? Si oui, comment ?

L'organisation interne de mon entreprise a entraîné la redéfinition de mes missions et la prise en charge de la fonction RSE (responsabilité Sociétale des Entreprises). C'est ainsi que je suis devenu administrateur du PIMMS Lyon Métropole, la représentation dans ce type d'instance faisant partie de mon poste. J'avais entendu parler du PIMMS mais n'avait pas une connaissance bien précise de la structure ni de ses missions.

En prenant mes nouvelles fonctions au sein de mon groupe, ce rôle d'administrateur en faisait partie. Je connaissais de nom le PIMMS Lyon Métropole mais j'ignorais le panel de services proposés.

J'accompagnais mon patron à une réunion, presque par hasard, c'est la première fois que j'ai ressenti la possibilité de lier mes fonctions professionnelles à mes valeurs personnelles et quelques mois plus tard, l'opportunité de prendre une fonction d'administrateur au sein du PIMMS s'est présentée.

Je ne connaissais pas le PIMMS avant d'en devenir administrateur, enfin, seulement depuis quelques jours. La fonction d'administrateur faisait partie du poste que j'ai pris puisque j'étais en charge du développement et de l'animation du partenariat PIMMS au niveau régional et national.

Mon entreprise est partenaire fondateur du PIMMS, j'en connaissais donc naturellement l'existence et plus que cela, j'en suivais l'actualité et échangeais régulièrement

en interne pour connaître nos actions. En tant que Directeur Territorial pour le Rhône et la Métropole de Lyon, il était naturel que j'en devienne administrateur quand ma prédécesseuse a quitté ses fonctions.

Qu'est-ce qui vous plaît dans le concept PIMMS ?

Concernant les services aux publics :

L'utilité du PIMMS réside dans le fait de donner accès aux services publics à des personnes laissées pour compte, chose qui s'accroît avec la dématérialisation et la fracture numérique.

Concernant le tremplin professionnel :

La dimension sociale à travers les partenariats qui permettent une intégration dans le monde professionnel pour les médiateurs et médiatrices, véritable tremplin.

Le fait d'aider des personnes éloignées de l'emploi à se réintégrer dans le monde professionnel, voir même à passer un diplôme.

C'est la première fois que j'ai ressenti la possibilité de lier mes fonctions professionnelles à mes valeurs personnelles.

Cette idée, qui peut paraître complètement folle au départ, que des personnes elles-mêmes en difficulté puissent basculer vers un emploi durable tout en aidant les personnes fragilisées dans leur accès aux services publics.

Concernant l'aspect mutualisation des moyens à la fois publics et privés :

Je dirais le fait que des partenaires privés comme publics, s'unissent, oubliant leurs divergences éventuelles, le fait que parfois, ils soient concurrents, pour travailler ensemble autour d'un projet commun, pour améliorer et faciliter la vie des personnes fragilisées.

J'en apprécie l'ADN, ses missions, qui contribuent avec beaucoup de pragmatisme et d'humanité à la solidarité et à l'accompagnement des plus précaires dans notre société.

Le travail collectif avec des personnes d'horizons différents pour partager des objectifs communs liés à l'entraide, la solidarité et l'action sociale.

J'apprécie tout particulièrement la nature partenariale de son fonctionnement.

Tout, c'est un concept formidable !

Peut-être est-ce dû à mon parcours professionnel ou à la culture lyonnaise mais je ne trouve pas le modèle de gouvernance si atypique que cela.

Comment décririez-vous votre rôle d'administrateur dans la structure ?

Il s'agit de définir les axes d'orientation stratégique en co-construction avec la direction du Pimms et les acteurs politiques et économiques locaux afin de permettre à l'association de s'adapter aux évolutions des besoins des personnes en difficulté (numérique par exemple), aux politiques territoriales (MSAP) et à la législation en cours (contrats aidés...).

Je pense avoir un rôle plus opérationnel de part mes fonctions de Correspondante Solidarité, ce qui vient en complémentarité des autres administrateurs.

Depuis que je suis Président, je suis beaucoup plus sollicité qu'avant sur les aspects de représentation, de développement des partenariats et de la stratégie du PIMMS.

En tant qu'administrateur nous représentons une entreprise, nous devons veiller à la bonne mise en œuvre de notre partenariat et si possible, à son développement. Mais, nous mettons aussi très souvent « notre casquette entreprise » de côté pour travailler, notamment au sein du Bureau, au développement de l'association. On essaie d'apporter ses compétences, celles de son entreprise, son réseau. On donne du temps pour le PIMMS et ses salariés. Nous avons également un rôle de représentation auprès des parties prenantes du territoire.

Il s'agit de s'assurer que le PIMMS ait bien les moyens de remplir ses missions, dans les meilleures conditions et si nécessaire, intervenir auprès des structures compétentes pour faire bouger les choses.

Le modèle de gouvernance des PIMMS vous paraît-il atypique ? Si oui, en quoi ?

Le modèle est atypique du simple fait d'avoir un bureau où sont représentés des entreprises, privées et des opérateurs publics.

C'est un concept fondé sur le partenariat public, privé. Un des premiers dans le genre.

C'est l'association qui permet aux administrateurs de réellement participer à sa gouvernance, d'avoir un vrai rôle collégial et participatif de chacun. Ce modèle de gouvernance porte une forte dimension humaine qui perdure depuis sa naissance. Le PIMMS est totalement précurseur et devient de fait, modélisant.

Au sein du bureau, chacun dépasse son appartenance « Entreprise » pour travailler au profit du PIMMS.

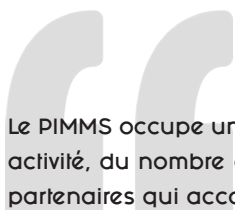
Peut-être est-ce dû à mon parcours professionnel ou à la culture lyonnaise mais je ne trouve pas le modèle de gouvernance si atypique que cela. Je n'aurais sans doute pas le même discours autre part en France. Mais, ici, la gouvernance public/privé, la logique de partenariats entre acteurs économiques est quelque chose de répandu, voire de recherché.

A votre avis, quelle place occupe le PIMMS dans le paysage associatif local ?

Dans la mesure où le PIMMS Lyon Métropole apporte des solutions concrètes aux attentes de la population, il a acquis une crédibilité et une reconnaissance auprès de son public et trouve sa place dans un paysage associatif local riche.

C'est une place à part car ce n'est ni une structure d'insertion, ni une structure ESS, ni un réseau d'entreprises. Le PIMMS est hybride et donc original. C'est une association connue et reconnue grâce au travail fourni par les médiateurs et médiatrices, à sa capacité de se remettre en question de manière constante.





Le PIMMS occupe une place importante au regard de son activité, du nombre de personnes accompagnées et des partenaires qui accompagnent son développement. De plus en plus, il devient la solution à laquelle pensent les acteurs du territoire lorsqu'il s'agit d'accompagner les personnes fragilisées. Néanmoins, la notoriété du PIMMS reste encore limitée à un cercle fermé d'acteurs de l'insertion, de l'accompagnement des personnes en fragilité...

En quoi les évolutions de la société ont-elles une influence sur le PIMMS ?

Le désengagement de l'Etat et de certaines structures publiques a conduit le Pimms Lyon Métropole à répondre régulièrement à de nouveaux besoins, ce qui a entraîné un renouvellement des offres proposées avec une recherche de nouveaux partenaires (bailleurs sociaux...).

Le Pimms a su démontrer d'une capacité d'adaptation exceptionnelle au fil des ans, c'est une association qui sait être également novatrice.

De par sa dépendance aux politiques de l'emploi menées par le gouvernement, de par sa raison d'être : accompagner les personnes fragilisées dans leur vie quotidienne, dans leur accès aux services publics, chaque évolution de la société oblige de fait, le PIMMS à se remettre en cause et à faire évoluer son offre. Cela peut être vu par le PIMMS comme une opportunité d'élargir son champ d'action.

Le PIMMS se doit de travailler en miroir des difficultés que rencontrent les citoyens. En ce sens, les évolutions de la société doivent orienter les interventions des médiateurs/trices, des salarié(e)s, des administrateurs/trices du PIMMS. A titre d'exemple, la fracture numérique est un sujet qui prend de plus en plus de place dans la société.

Quelles sont les grandes orientations stratégiques du PIMMS pour les prochaines années ?

Nous allons poursuivre la dynamique engagée, toujours dans le souci d'adapter nos réponses aux nouvelles fragilités des publics, notamment la fracture numérique. C'est ainsi que nous inaugurerons nos espaces numériques

sur site, et y compris mobiles, le 5 avril prochain avec le label Panda (Point d'accueil...).

Toujours continuer à répondre aux enjeux qui agitent la société, réduire les inégalités, continuer toujours et encore à faciliter l'accès aux services aux publics via le numérique notamment. La médiation sociale est plus que jamais d'actualité et le Pimms répond depuis plus de 20 ans à cette orientation, par sa proximité terrain, qui est peut-être encore à développer.

Il nous faut inventer un nouveau modèle économique qui nous rende moins dépendant de la politique de l'Etat et des contrats aidés. Le Pimms doit devenir un acteur clé de l'accompagnement numérique et gagner en visibilité à la fois en faisant connaître davantage l'ensemble de ses activités et en développant des projets partagés avec d'autres associations du territoire. La poursuite de la mise en place de parcours reconnus, valorisés, pour favoriser un retour vers l'emploi durable de nos salariés, doit rester un de nos objectifs premiers.

Je pense que le PIMMS devrait tisser des liens beaucoup plus fort avec d'autres associations de lutte contre la précarité sur le territoire pour imaginer des actions communes, changer d'échelle. D'autre part, je pense que la

lutte contre l'illettrisme numérique est un sujet que le PIMMS se doit de traiter.

Il nous faut inventer un nouveau modèle économique qui nous rende moins dépendant de la politique de l'Etat et des contrats aidés.

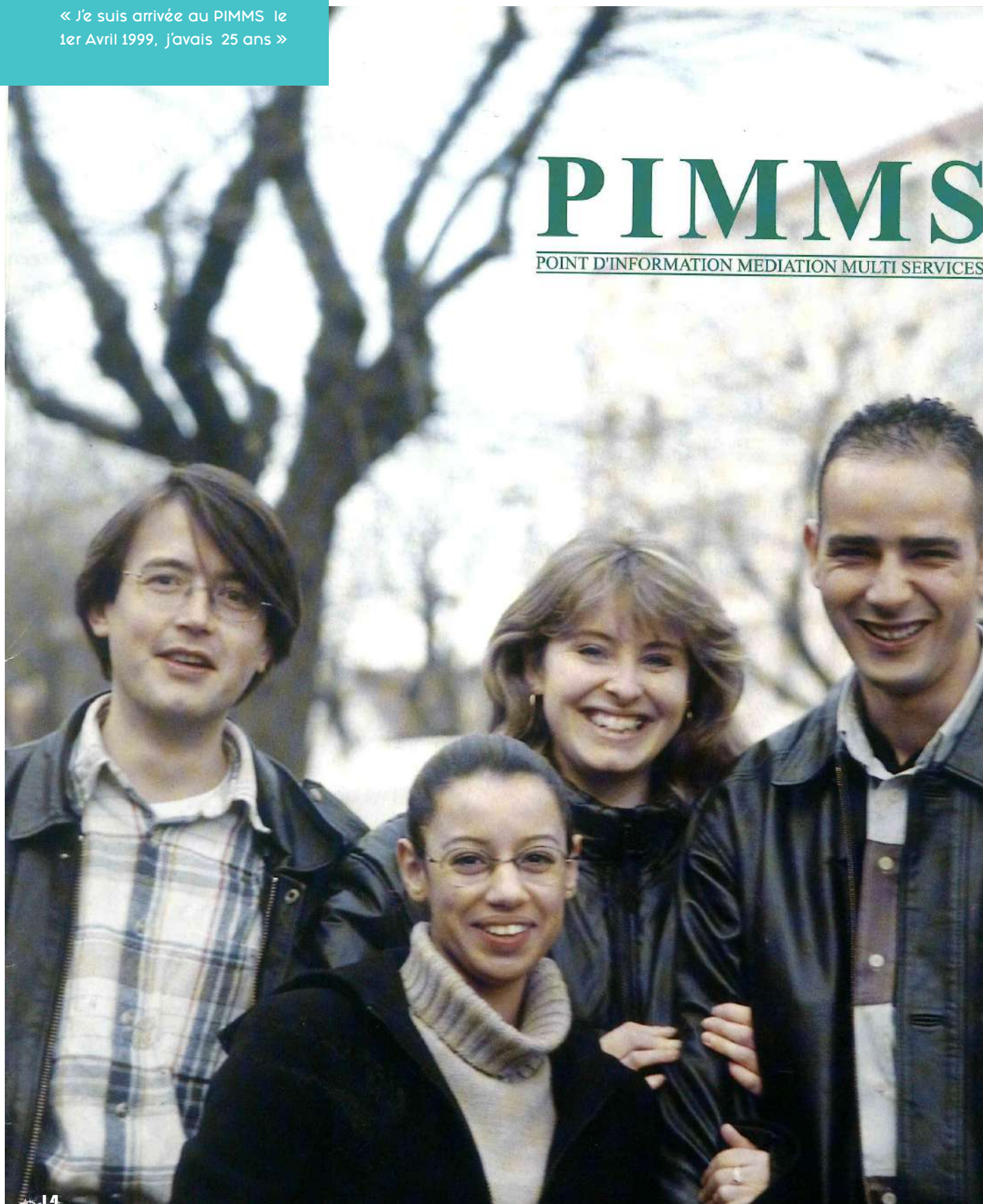


Cette idée, qui peut paraître complètement folle au départ, que des personnes, elles-mêmes en difficulté, puissent basculer vers un emploi durable tout en aidant les personnes fragilisées dans leur accès aux services publics.



HAYET MEROUANI FETE SES 20 ANS AU PIMMS

« J'e suis arrivée au PIMMS le
1er Avril 1999, j'avais 25 ans »





Témoignage de **Hayet Merouani**

Responsable du site de Villeurbanne au PIMMS Lyon Métropole



A quelle date es-tu arrivée au PIMMS ? Quel âge avais-tu ?

Je suis arrivée au PIMMS le 1er Avril 1999, j'avais 25 ans à l'époque et j'étais toute mignonne. j'ai passé l'entretien d'embauche devant un jury composé de trois personnes (un Directeur du Grand Lyon, de La Poste et un autre d'EDF) rien que ça ! j'ai cru qu'on me recrutait pour un poste à la Nasa.

Quelle était ta situation à l'époque ?

A la suite de la validation de mon BAC Sciences et techniques Médico-Sociales, j'ai intégré l'Université Lumière Lyon 2 en Droit et en parallèle, j'ai passé le concours d'Assistante sociale que j'ai obtenu mais les places étaient insuffisantes. J'ai été recrutée en CDI en tant qu' Assistante de Gestion associative pour l'association UFCS (Union Féminine Civique et Sociale). J'étais engagée pour la cause des femmes.

Quels postes as-tu occupé au PIMMS ?

De 1999 à 2001, j'étais Agent Médiatrice en CDI Emploi Jeune. Notre mission consistait à administrer des enquêtes auprès des habitants de Bron afin de connaître les différents services dont ils souhaitaient bénéficier. Nous assistions aussi aux réunions avec les partenaires locaux pour nous présenter et leur expliquer en quoi consistait le poste d'Agent Médiateur.

Puis, j'ai participé à la création du PIMMS de Villeurbanne. Au retour de mon second congé parental en 2008, j'ai été affecté au PIMMS de Vaulx-en-Verin qui venait de se créer en 2006.

Je travaillais alors avec Sofiane Guelbi (notre actuel Responsable de site qui a également débuté en tant qu'Agent Médiateur).

En 2009, Benoît Bourrat (à l'époque, Directeur du PIMMS Lyon Agglomération) m'a proposé de devenir Responsable d'accueil du PIMMS de Villeurbanne. C'était au début un poste temporaire, en attente du recrutement d'un Responsable de site.

Le poste a été ouvert en interne. Je me suis positionnée et j'ai été retenue car j'avais déjà commencé un travail de partenariat avec les acteurs locaux et acquis l'expérience requise de gestion d'équipe.

Quel était le nombre de PIMMS existants à cette époque ?

Au début de mon expérience au PIMMS, il n'y avait que deux sites : Lyon Etats-Unis et Lyon Vaise. Puis, en 1999, le PIMMS de Bron a fait son apparition et a suivi celui de Villeurbanne.

Comment était organisée la gouvernance du PIMMS ?

Chaque PIMMS était une association avec son autonomie juridique et financière, son propre bureau composé des membres des entreprises partenaires et un Directeur détaché d'une de ces entreprises.

Le premier que j'ai connu était Gilles Reydelle, détaché du Groupe La Poste.

Quels événements marquants as-tu vécu pendant ces 20 ans ?

Sur un plan personnel, il y a eu mon premier appartement, qui m'a permis de quitter le foyer où je vivais. Puis, la rencontre avec mon mari : un jour sur le chemin du travail et bien sûr mes trois grossesses.

D'un point de vue professionnel, la fusion des PIMMS en une seule association (le PIMMS Lyon Agglomération (ancienne appellation du PIMMS Lyon Métropole) reste marquante. Plus récemment, mon évolution au poste de Responsable de site : c'est la première fois qu'on recrutait un Agent Médiateur en interne.

Quelles sont les personnes qui ont compté dans ton parcours professionnel ?

Je dirais les collègues Agents médiateurs avec qui j'ai travaillé comme Martine Laffont du PIMMS de Vaulx-en-Velin qui a évolué en tant que Coach Projet Professionnel puis Formatrice à l'Union des PIMMS.

Mes anciens collègues responsables de site : Sandreno, (Responsable de la médiation terrain), Djamilia (Responsable des sites Lyon Etats-Unis et Mermoz) et Marie-France (Responsable des sites de Vaulx-en-Velin et Bron) étaient de belles personnalités.

Hélène Lopez-Nardin (Directrice du PIMMS Lyon Métropole de 2013 à 2018) et Julie Fréchet (actuelle Responsable RH et Finances du PIMMS) ont été des soutiens très importants au niveau personnel et ont contribué à mon évolution professionnelle puisque j'ai validé la certification de Manager de proximité.

Dernièrement, l'arrivée de Juliette Le Lay (actuelle Directrice du PIMMS Lyon Métropole depuis Mai 2018) nous fait découvrir une autre façon de travailler en équipe.

Quels étaient les services que le PIMMS rendait et qui n'existent plus ?

A l'époque, on encaissait les règlements des factures des usagers liées aux services de nos partenaires.

Certains n'avaient pas l'habitude de payer par chèque et préféraient payer en espèce en se rendant au PIMMS. Nous étions aussi un relai colis pour La Poste même si

c'était un service compliqué à gérer.

Qu'est-ce qui t'a fait rester au PIMMS toutes ces années ?

Pas le salaire, c'est sûr ! Avant tout, le fait que le poste me plaisait en raison du contact avec les usagers, de l'ambiance dans l'équipe, de la polyvalence des missions. Je me sentais importante et respectée par les usagers qui manifestaient leur reconnaissance. Le fait d'avoir accès à la professionnalisation par la formation, m'a également plu. C'est aussi un poste qui me permet de concilier vie de famille et vie professionnelle.

Quelles évolutions as-tu constaté durant ces 20 ans au PIMMS ?

Au début, ce n'était qu'une aventure qui ne durerait pas et puis il y a eu l'augmentation de la création du nombre de PIMMS au niveau national et la création de l'Union des PIMMS. Beaucoup de moyens financiers et managériaux ont été mis en place.

Quels changements pourraient faire évoluer le modèle de gouvernance actuel, selon toi ?

Il faudrait qu'il y ait des acteurs locaux du service public (ex : la Métropole) et/ou territoriaux (ex : Mairie de Lyon) au sein du bureau, puisqu'actuellement n'y sont présents, que des représentants des entreprises privées fondatrices.

Il serait également intéressant qu'un usager puisse représenter l'ensemble de ses concitoyens au sein du Conseil d'Administration.

Il serait intéressant d'envisager une gouvernance horizontale qui favorise davantage les interactions et les échanges entre le bureau et les salariés du PIMMS.

Avec quoi doit rimer la gouvernance du PIMMS, selon toi ?

L'équité au travail. Il ne faut pas perdre ou oublier le sens du social et le cœur de métier du PIMMS Lyon Métropole.

Il faut que la gouvernance gère les complémentarités avec les partenaires externes afin d'assurer une meilleure cohésion des services au profit des usagers.

J'ai passé l'entretien d'embauche devant un jury composé de trois personnes (...) j'ai cru qu'on me recrutait pour un poste à la Nasa.



L'actu Externe



Nos partenaires fondateurs

vous donnent
leur actu'
en lien avec
vos missions

PLM* : PIMMS LYON METROPOLE

Groupe La Poste

Michel DUJARDIN, Vice Président du PLM*



La convention avec La Poste a été signée fin Décembre 2018 pour l'année 2019.

L'aventure postale avec les PIMMS, commencée dès leurs débuts en 1995, continue !

La Poste et le PIMMS Lyon Métropole réfléchissent actuellement à mettre en place une médiation numérique dans les bureaux de poste, ainsi que des ateliers « Hors les murs postaux ».

L'objectif est de pouvoir répondre avec La Poste aux problématiques de fracture sociale et d'accès aux droits par de l'inclusion numérique.

EDF

Timothée DAVID, Secrétaire du PLM*

Emmaüs Connect :

Convaincue que le numérique offre une opportunité unique de démultiplier ses capacités d'insertion, l'équipe Solidarité d'EDF Auvergne-Rhône-Alpes s'engage auprès d'Emmaüs Connect pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en précarité. Nous allons donc agir sur le terrain au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent.

Sur le 1er trimestre 2019, nous accompagnerons, avec Emmaüs Connect et le bailleur social Dynacité, plus de **100 seniors lors de différents ateliers** pour les initier aux services numériques clés et proposer une aide à la connexion pour mieux accompagner l'avènement de l'ère du 100% en ligne.

Don d'énergie :

Une innovation solidaire, imaginée par EDF pour venir en aide aux personnes en situation de précarité énergétique.

Une **journée de générosité** a été organisée et animée par l'équipe Solidarité en Décembre 2018, auprès des

salariés d'EDF de Lyon et St Etienne, pour récolter des fonds directement reversés à la **fondation Abbé Pierre**.

Par ailleurs, une autre action est mise en œuvre à l'échelle nationale pour que les clients d'EDF puissent contribuer également au **don d'énergie**. Simple, innovant et solidaire, le don d'énergie permet aux clients d'EDF, équipés d'un compteur Linky, de faire un don via le « Fil d'actu » de l'application EDF & Moi.

Chaque euro donné est abondé à 100% par l'entreprise. Le dispositif permet d'aider les foyers en situation de précarité énergétique à payer leur facture d'électricité quel que soit leur fournisseur d'électricité.

Les dons sont attribués par la Fondation Abbé Pierre, notre partenaire sur cette opération. Ils sont orientés en priorité vers des **situations d'urgence**, comme par exemple des clients en situation d'impayés et pour lesquels on risque d'interrompre la fourniture d'électricité.

Si les dons des clients bénéficient directement aux clients précaires, l'abondement versé par EDF permet d'accompagner des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre, comme par exemple la maîtrise de l'énergie, les éco-gestes...

Eau du Grand Lyon

Philippe IMBERT, Président du PLM*

Information de diffusion auprès des usagers durant la période hivernale mais également en prévention afin de les sensibiliser au quotidien.



ALERTE GRAND FROID SUR LA MÉTROPOLE DE LYON



Avec l'hiver, protégez votre installation d'eau contre le gel !

Madame, monsieur,

En période de froid, les installations d'eau peuvent être mises à rude épreuve. Protéger vos canalisations extérieures et intérieures contre le gel vous permet d'éviter bien des déconvenues, comme un manque d'eau, une fuite, voire la dégradation de certains matériels et dépenses inutiles.

Voici quelques conseils utiles en cas de grand froid



Compteur à l'extérieur
isolez-le correctement

- **Vidangez** vos canalisations situées en extérieur.
- En cas de période de gel prolongée, pour faire circuler l'eau dans les canalisations et éviter d'importantes détériorations, laissez couler un mince filet d'eau dans l'évier ou au lavabo.
- Si votre compteur n'est pas situé dans un regard enterré, spécialement conçu pour lutter contre le gel, **protégez-le** exclusivement avec des plaques de polyuréthane ou de polystyrène extrudé. Tous les autres matériaux absorbent l'humidité, ils favorisent donc le gel et sont très souvent détruits par les rongeurs.



Compteur à l'intérieur
Protégez-le du froid

- **Ne coupez pas** complètement le chauffage en période de froid (choisissez au minimum la position « hors gel » de votre chauffage si elle existe). Dans un garage ou une cave non chauffée, évitez les courants d'air. Utilisez des isolants du commerce pour protéger compteur et canalisations.



Pour plus d'informations, rendez-vous sur :

L'AGENCE EN LIGNE
www.eaudugrandlyon.com



PIMMS ARTOIS-GOHELLE

MISSION REPERAGE DES INVISIBLES

Témoignage de **Sandrine Verstavel**
Directrice Générale du PIMMS Artois-Gohelle



Je suis en poste depuis Septembre 2010, après avoir effectué de nombreuses missions humanitaires de par le monde.

3
Pôles



ENERGIE



**CONSEIL
BUDGET**



**MEDIATION
RESEAUX**

**Les 4
points
à savoir
concernant
ce PIMMS**



Le PIMMS Artois-Gohelle a été créé en 2007 à Libercourt.



Il possède **5 plateaux d'accueil** :

Libercourt (2007)
Arras (2013)
Lens (2013)
Bruay-la-Buissière (2016)
Béthune (2018).



Il dispose d'un **PIMMS Mobile** depuis 2012 également appelé **MSAP Itinérante** qui sillonne la partie rurale du bassin.

Le PIMMS Artois-Gohelle tire son nom de l'Artois et la Gohelle, les deux territoires historiques formant le bassin minier du Pas-De-Calais (département du 62).

Le Bassin minier du Pas-De-Calais constitue l'une des plus grandes poches de précarité de France métropolitaine.

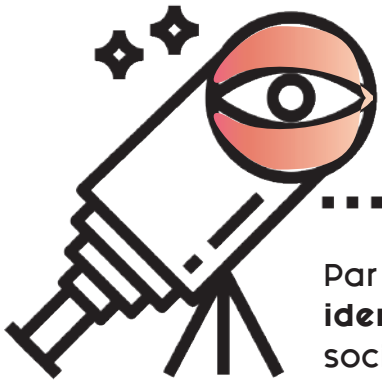
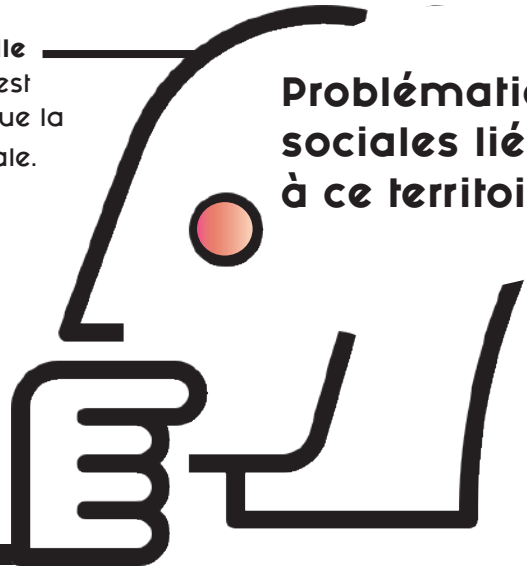
Le revenu médian est inférieur de plus de 4 points à celui national.

Le taux de famille monoparentale est bien plus élevé que la moyenne nationale.

Taux de chômage extrêmement élevé.

On recense des freins considérables à la mobilité, tant financiers que psychologiques.

Problématiques sociales liées à ce territoire



La mission Repérage des invisibles c'est quoi ?

Par le biais de la médiation sociale, identifier le public en rupture de lien social et de relation avec les institutions. Le remobiliser à l'emploi via :

UN PANEL D' ACTIONS
PERSONNALISEES
INNOVANTES & SUR
MESURE

UN PROGRAMME
PERSONNALISE &
GLOBAL

Nous avons toujours mis en place des dispositifs spécifiques sur cette question de la remobilisation à l'emploi.

La question du chômage est au cœur des dispositifs sur notre territoire. Cependant, c'est la première fois que nous obtenons un financement ad hoc et surtout une reconnaissance de notre accompagnement auprès des usagers.

Les 2 grands objectifs de la mission



Remobiliser

ces publics pour permettre un premier niveau de diagnostic en s'appuyant sur une démarche innovante d'identification et de prise de contact auprès de ces personnes.



Réaliser un 1er niveau de diagnostic

de la personne afin de déterminer s'il convient de l'orienter vers :

L'insertion professionnelle,

des actions d'insertion professionnelle
combinées à des actions d'insertion
sociale,

des actions d'insertion sociale





Avec qui collaborez-vous sur cette mission?

Nous travaillons avec un panel important d'acteurs du territoire tant dans le domaine de l'emploi et de l'insertion (Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, Plie et autres structures locales d'insertion, de formation) que dans le domaine du social, de manière à lever tous les freins périphériques à l'emploi.

Qui sont les personnes dites invisibles ?



Adultes inconnus des institutions ne faisant pas la demande d'aide.

Causes : désintérêt, rejet, inadéquation aux besoins, difficulté à y répondre, méconnaissance des dispositifs d'accompagnement et d'aide.



Les adultes connus des institutions (inscrits comme demandeur d'emploi, BRSA etc..) mais en décrochage par rapport à ces dernières (difficulté ou absence de mobilisation).



Comment touchez-vous ces personnes ?

De par l'ADN même du concept PIMMS, nous touchons tout particulièrement cette partie de la population en marge des dispositifs ou organismes conventionnels.

60 à 70% de nos usagers répondent aux critères demandés. Le plus difficile étant de les convaincre d'adhérer à la démarche et surtout de s'assurer qu'ils iront jusqu'au bout de l'accompagnement.



Les 9 étapes de l'accompagnement

REPERAGE dès l'accueil de l'utilisateur.

ETUDE BUDGETAIRE

réalisée pour toutes médiations ce qui nous permet de suite de repérer les usagers susceptibles de suivre le programme.

ORIENTATION

vers une animatrice d'activités sociales, détachée spécifiquement sur cette mission.

PROGRAMME

« A LA CARTE » proposé au bénéficiaire, en fonction des freins évalués.

DETECTER

les freins à la remobilisation à l'emploi.

DIAGNOSTIC

complet de sa situation

ATELIERS

GESTION DE BUDGET

RESOLUTION

de ses problématiques financières ou techniques (trouver une crèche etc.),

ELABORATION

d'un trajet en transport en commun en cas de problématique de mobilité etc.

”

Témoignage de **Marie-Charlotte Dournel**
Animatrice d'activités sociales - PIMMS Artois-Gohelle



“

Je suis Animatrice d'activités sociales au sein du PIMMS Artois-Gohelle et je fais partie du **nouveau programme Activ'Emploi**.

Ce dispositif me permet d'apporter un soutien plus personnalisé à une certaine catégorie de nos usagers, en utilisant toutes les formations et expériences que j'ai acquises depuis mon arrivée au PIMMS. Le fait de proposer des rendez-vous réguliers à ces personnes me permet d'établir un lien de confiance solide ce qui facilite la détection et la réalisation des démarches à effectuer.

Les freins détectés sont levés et nous apportons à l'utilisateur une méthodologie qu'il pourra mettre en œuvre si malheureusement il venait à rencontrer de nouveaux problèmes.

De plus, l'utilisateur renoue, au travers des démarches effectuées avec les partenaires, un lien qu'il avait certainement perdu ou ignoré.

Fournir aux usagers la possibilité de retrouver sereinement une vie active sans crainte et sans frein est une grande satisfaction professionnelle.

Les personnes suivies ressortent avec toutes les clés en main pour accéder plus facilement à un emploi ou une formation. Elles peuvent ainsi retrouver une vie sociale et un épanouissement personnel.

”

Le PIMMS en images



**DEPART
DE NOTRE DELEGUE
DU PERSONNEL**



CAFE RENCONTRE
partenaires – salariés



**CEREMONIE DES CESARS
2019 DU PIMMS**



**CERTIFICATION
TP AMIS . TP MSADS
2 TITRES**



**Que représente le PIMMS
pour nos usagers ?**



LAB PÔLE EMPLOI



Nicolas MOÏSSON
Animateur numérique, PIMMS



VEILLE SUR L'ACTION SOCIALE



La comm' vous recommande ceci

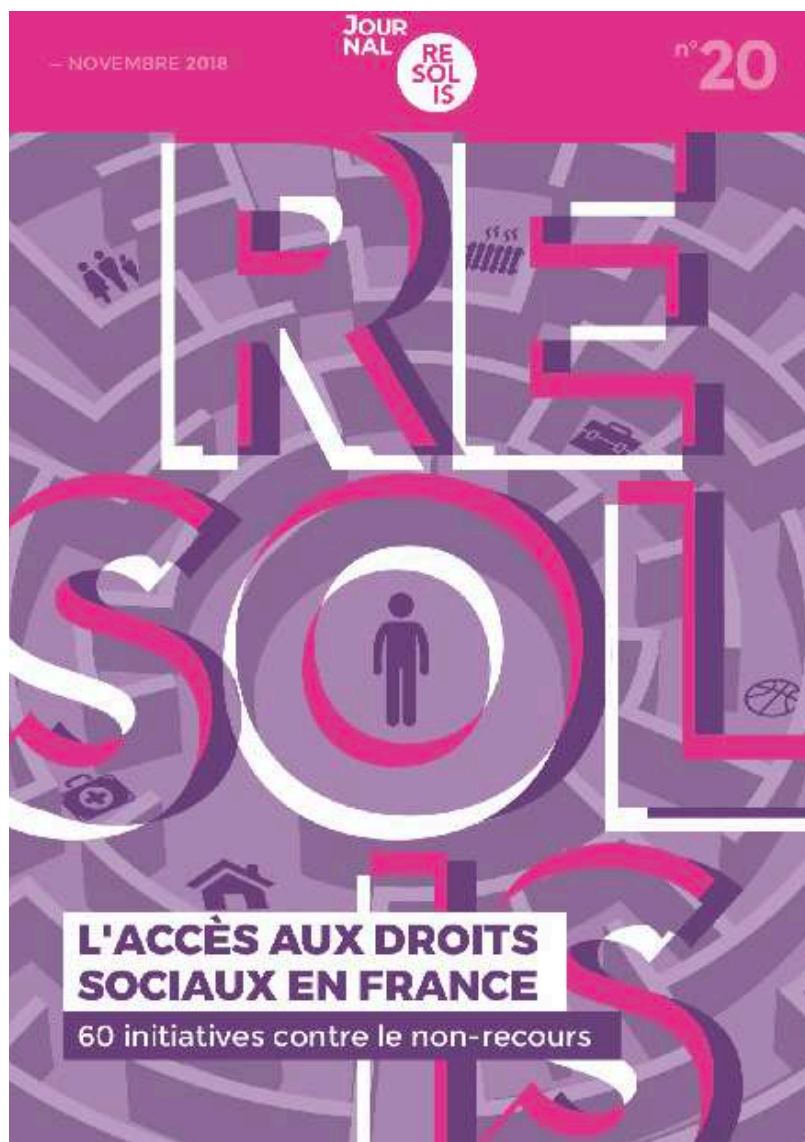
L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX EN FRANCE - 60 INITIATIVES CONTRE LE NON-RECOURS

www.resolis.org/journal

**RE
SOL
IS** RECHERCHE
ET EVALUATION
DE SOLUTIONS
INNOVANTES ET
SOCIALES

ANNEXES | Liste détaillée des 60 initiatives de l'enquête


LEVIER - Coordonner / Mutualiser / Mettre en réseau



RESOLIS (Recherche & Évaluation de SOLUTIONS Innovantes et Sociales) est une association qui met à disposition des informations objectives et qualifiées relevant des champs social et/ou environnemental et touchant en particulier les enjeux du travail inter-associatif. Sa spécificité est d'être un trait d'union entre le terrain et le milieu universitaire et académique. Régulièrement, son Journal en ligne publie des numéros spéciaux présentant les résultats d'enquêtes de terrain. Cette revue est en accès libre et gratuite : resolis.org/journal

La comm' vous recommande le 20ème numéro, qui traite de la problématique du non-recours aux droits et met en lumière **60 solutions** pour y remédier. Vous y retrouverez aussi des focus sur la **transition numérique** ou encore sur **l'accompagnement des personnes**. Le PIMMS fait partie des solutions citées en exemple sur la thématique « Coordonner / Mutualiser / Mettre en réseau. »

Si vous êtes désireux d'en apprendre plus sur les problématiques, enjeux et innovations sociales, RESOLIS pourrait bien vous intéresser et vous offrir des éléments de réponse aux questions que votre métier pose au quotidien.

 numéro téléchargeable
gratuitement sur le site

QUESTIONNAIRE USAGERS CONNAISSANCE DU PIMMS

À votre avis pour qui le PIMMS travaille-t-il ?

- 7** Tout le monde
(usagers, citoyens)
- 4** L'Etat
- 2** Mairie
- 2** Habitants & résidents
(quartiers, ville)
- 2** Seule, indépendante
- 1** Préfecture

Le questionnaire a été administré par les médiateurs, médiatrices et services civiques du PIMMS Lyon Métropole auprès de 20 usagers répartis sur 4 points d'accueil.

Le but est de mener régulièrement des enquêtes directement auprès de nos usagers afin de nous enrichir de leurs visions tout en mesurant l'écart entre notre perception et la leur.

C'est quoi le PIMMS ?

| | |
|--------------------|-----------|
| Association d'aide | 11 |
| Service public | 6 |
| Agence de services | 3 |



A votre avis comment est financé le PIMMS ?

- 1** L'ETAT
- 2** MAIRIES
COMMUNE
- 3** USAGERS

Mais aussi...

ASSOCIATIONS
ADHERENTS

par les ventes (photocopies, timbres, enveloppes, ventes de tickets TCL...)

7 personnes sur 15 pensent que le PIMMS Lyon Métropole est financé par l'Etat.

3 personnes sur 15 pensent que le PIMMS Lyon Métropole est financé par la / les Mairies.

2 personnes sur 15 pensent que le PIMMS Lyon Métropole est financé par les usagers.

Quels sont les services rendus par le PIMMS les plus importants pour vous ?

Résultat en nombre de fois total où les services ont été employés dans les réponses ouvertes et donc multiples auprès des 20 usagers sondés.

10

Aide & accompagnement aux démarches administratives

Carte d'identité
Renouvellement des papiers
Rédaction de courriers
Prise de rendez-vous pour les services publics
Remplissage des documents

5

Accès aux équipements numériques

Impression - photocopies - scan - ordinateur - internet - logiciels

6

c'est le nombre de fois où le mot **AIDE** a été employé par nos usagers.

3

Naturalisation

Aide aux dossiers de naturalisation.

Mais aussi...

Protection des personnes en difficultés
Être informé sur les droits
Orientation & information
Renouvellement de l'abonnement TCL



En résumé

Le PIMMS Lyon Métropole est, aux yeux de nos usagers, une association à but social qui vient en aide à tout le monde grâce aux financements de l'Etat, des communes et des usagers.

Les offres de services principalement reconnues sont liées à l'aide et l'accompagnement aux démarches administratives, l'accès aux équipements et outils numériques et l'aide à la constitution des dossiers de naturalisation.



L'actu Interne

ESPACE EMPLOI

Témoignage de **Oriane de Turgu**
Conseillère Référente à ESPACE EMPLOI

Cette opportunité est une vraie chance à saisir pour les médiateurs. Pendant leurs heures de travail, les médiateurs préparent l'après PIMMS. Nous leur proposons un travail de bilan personnel et professionnel afin de déterminer un projet adapté. Une fois prêts, ils participent à des ateliers collectifs pour acquérir les techniques de recherche d'emploi.

Nos objectifs étant de lever les éventuels freins ou blocages et de créer une véritable communauté d'entraide à l'Espace Emploi, les prestations ne s'arrêtent pas là. Nous proposons d'assister à des conférences sur des sujets autour de l'emploi comme le recrutement, les réseaux sociaux par exemple.

Mais nous ne nous limitons pas à ce type de sujet puisque nous faisons appel à un intervenant sur des sujets comme la **communication non violente, le burn-out, le portage salarial**, nous proposons des ateliers de **lâcher prise, de peinture, d'échanges d'anglais...**

Nous organisons des **cocktails** ou des **speed networking** pour élargir son réseau...

Etre accompagné par l'Espace Emploi est une occasion de travailler sur soi. L'objectif est de se recentrer sur soi, de comprendre qui je suis, d'identifier ses besoins, ses envies, aussi ses manques et ses atouts afin

de déterminer un projet professionnel. Dans une deuxième phase de mise en action, il s'agit là de comprendre et d'appliquer les clefs de réussite pour atteindre son objectif professionnel.

Toujours dans un souci de lever les éventuels freins et blocages, les médiateurs du PIMMS ont aussi la possibilité, s'ils le souhaitent, de **rencontrer notre travailleur social** (problématique de logement, endettement...) ou notre psychologue ou de participer à un atelier freins et blocages. Bien évidemment tout cela reste confidentiel, nous ne communiquons pas la nature de ces entretiens au PIMMS ou le type d'atelier auquel ils participent.

Les personnes que nous accompagnons ici sont au chômage depuis au moins un an et sont souvent dans des situations d'urgence.

Ce qui est la plupart du temps assez inconfortable pour prendre le temps de penser à soi et de faire un véritable point pour établir un projet professionnel.

Le PIMMS propose de prendre ce temps durant ses heures de travail.

Je trouve que c'est une véritable opportunité à saisir. Les médiateurs ont ainsi l'opportunité d'avoir un projet établi, des contacts identifiés, des pistes déjà lancées, voir même une proposition d'embauche au moment de leur fin de contrat avec le PIMMS. N'hésitez pas à saisir cette opportunité...

L'objectif est de se recentrer sur soi, de comprendre qui je suis, d'identifier ses besoins, ses envies, aussi ses manques et ses atouts.

C'est quoi ?

- Une structure qui accompagne les demandeurs d'emploi
- Aide au retour à l'emploi durable
- Appuyé par des bénévoles professionnels
- Accompagnement gratuit car pris en charge par les caisses de retraite

Éligibilité

- Inscription depuis 12 mois au Pôle Emploi
- Maintien de l'actualisation mensuelle

Bon à savoir

Confidentialité du parcours

- Le PIMMS n'a pas accès au contenu personnel du parcours du salarié

L'accompagnement

Durée - 4 mois

Entretiens individuels

- Prise de contact
- Entretien de suivi régulier
- Bilan professionnel et personnel

*Le salarié doit rester moteur de son projet professionnel et préparer les temps d'échanges, en amont des rendez-vous.
Du temps personnel est donc à prévoir.*

Temps collectifs

Des bénévoles professionnels animent ces différents temps, suivant les thématiques définies.

- Construire ses outils professionnels : curriculum vitae, lettre de motivation...
- Développer son réseau professionnel
- Préparer ses futurs entretiens
- Lever les freins à la recherche d'emploi

Les salariés peuvent bénéficier d'ateliers supplémentaires non compris dans le parcours initial, sur des thématiques particulières et en accord avec son conseiller Espace Emploi.

Objectifs des entretiens

CONNAÎTRE LE PARCOURS PERSONNEL DE CHACUN

LEVER LES FREINS, CAPITALISER SUR LES ÉCHECS ET LES RÉUSSITES

TRAVAILLER AUTOUR DU REGARD DES AUTRES

A l'issue des 3 rendez-vous

Le conseiller peut ...

PROPOSER DE NOUVEAUX RENDEZ-VOUS INDIVIDUELS

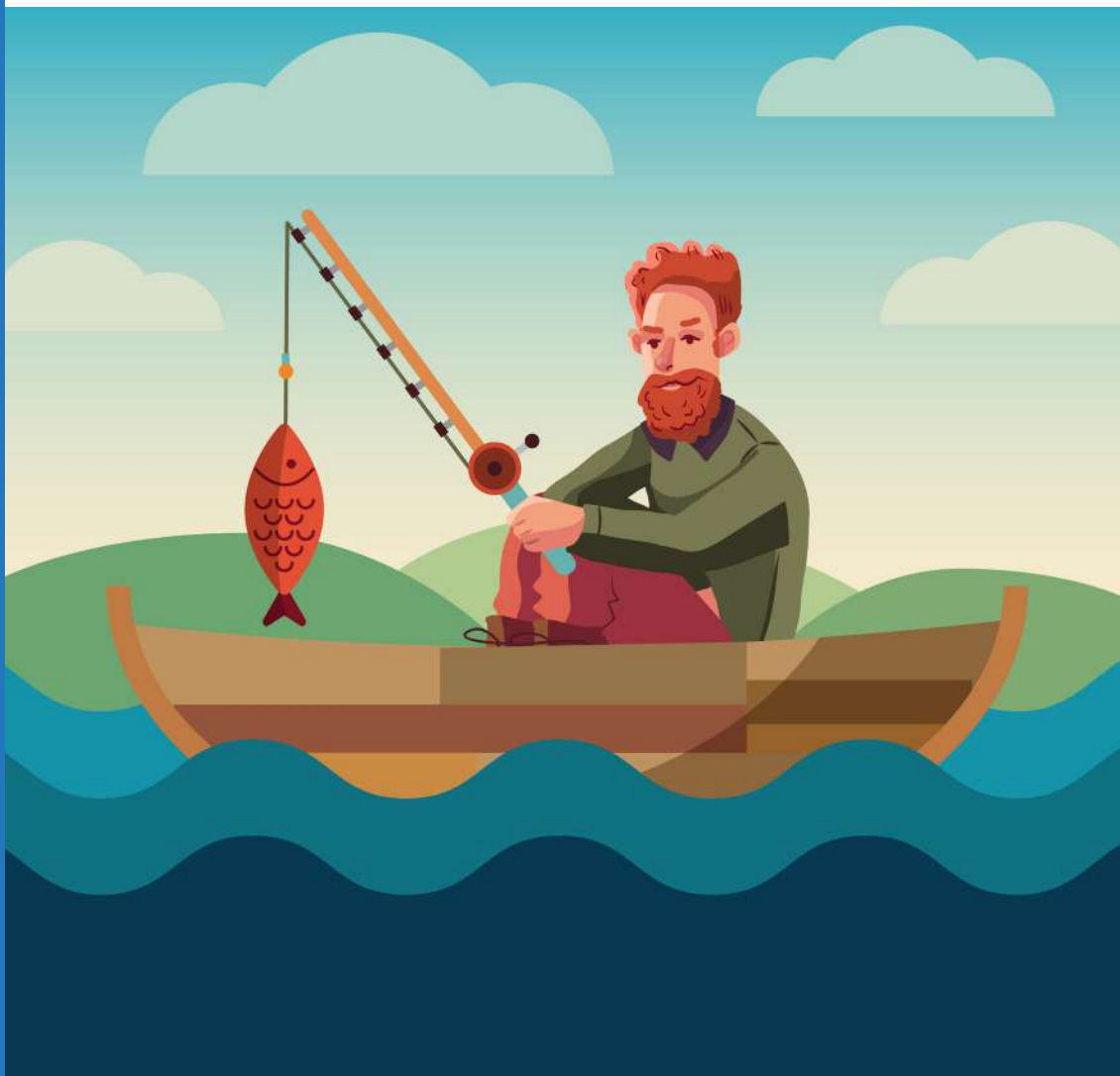
INTÉGRER LE SALARIÉ DANS LE COLLECTIF

Lancez-vous !



LA PECHE AUX INFOS PAR NOS SALARIES

Témoignage de **Estelle, Thérèse et Joëlle**
Médiatrices sociales du PIMMS Lyon Métropole



Il y a parfois un fossé entre l'image que nous avons de nous-même et l'image que nous renvoyons aux autres.

La souplesse, c'est aussi ce qui est intéressant dans ce suivi.

C'est un travail en profondeur sur notre parcours professionnel et chemin de vie.

Je suis très satisfaite du suivi ESPACE EMPLOI. Dans un premier temps, c'est un accompagnement individuel et personnalisé avec un Conseiller(ère). Il n'y a pas de pression lors de ces entretiens individuels et on vous laisse avancer à votre rythme. Il faut savoir qu'on est acteur de notre accompagnement.

Lorsque nous avons bien déblayé le terrain concernant notre parcours, qu'il soit scolaire, professionnel et personnel, il nous est demandé de fournir un travail personnel avant chaque entretien. Cela nous pousse à nous interroger sur nous-même, à déceler au fil des entretiens quels sont les freins et blocages susceptibles de nous handicaper dans la recherche d'un emploi. Cela peut s'avérer "remuant" psychologiquement mais au final nous posons un regard plus lucide sur nous-même.

Par exemple, l'exercice « **Regard des autres** » est particulièrement instructif. Il permet de savoir comment notre entourage nous perçoit. Et il y a parfois un fossé entre l'image que nous avons de nous-même et l'image que nous renvoyons aux autres.

Une fois tous ces entretiens terminés nous pouvons passer sur les ateliers collectifs. L'avantage c'est que nous sommes toujours avec les mêmes personnes et qu'il n'y a pas de collègues du PIMMS. Si nous ne nous sentons pas bien en atelier collectif, ce qui est mon cas, on peut arrêter et travailler à nouveau en individuel les thématiques qui auraient dû être travaillées en collectif.

Je suis vraiment ravie de cet accompagnement à espace emploi. Il y a beaucoup de bienveillance et

C'est le deuxième accompagnement que je fais mais **ce-lui-ci est beaucoup plus complet dans le format et beaucoup plus personnalisé.**

J'ai bien apprécié la première étape, avec une Référente pour la totalité de l'accompagnement avec qui on aborde en profondeur les réussites et les échecs de mes précédentes expériences professionnelles pour faire un bilan personnalisé et orienter mon projet professionnel.

La deuxième étape permet de voir, avec des bénévoles, les différents aspects de la recherche d'emploi lors d'ateliers avec un groupe qui se suivra sur une douzaine d'ateliers. C'est une étape importante pour confronter son projet pro

Je suis au début de l'accompagnement, à ce jour deux rendez-vous effectifs.

Je suis satisfaite de cet accompagnement :

je suis suivie individuellement et le contenu pour l'instant me convient.

C'est un travail en profondeur sur notre parcours professionnel et chemin de vie avec un Conseiller à notre écoute.

Témoignage de **Joëlle Seignol**

d'écoute. J'ai plus avancé sur mon projet professionnel avec cet accompagnement personnalisé et à la carte que lors de mes précédents suivis.

J'ai connu un autre prestataire d'accompagnement en 2017 qui ne m'a rien apporté mais générait au contraire le sentiment de ne pas être à ma place car c'était exclusivement un suivi collectif avec des collègues du PIMMS. Je me sentais donc moins libre de m'exprimer et de verbaliser mes freins et blocages.

Il faut aussi savoir que le suivi ESPACE EMPLOI propose d'autres ateliers auxquels on peut s'inscrire si on le souhaite. **Ateliers de relaxation, atelier sur le burn-out ou encore sur le développement personnel.** On peut aussi rencontrer une psychologue si on le désire. Ces ateliers supplémentaires sont validés par la Direction.

Dernier point, les ateliers sont animés par des **bénévoles à la retraite qui sont formés** et peuvent apporter leur expérience dans leur domaine de compétence. Je dois par exemple rencontrer un bénévole qui exerce le métier auquel je me destine afin d'avoir de plus amples informations.

Pour résumer : Lancez-vous ! Je veux me reconverter et grâce au suivi espace emploi j'ai pu définir un projet professionnel concret, en accord avec mes aspirations et ma personnalité.

Témoignage de **Thérèse Lavastre**

à la réalité. N'étant pas prête, ma Référente m'a proposé des rendez-vous individuels pour approfondir mon projet. La souplesse, c'est aussi ce qui est intéressant dans ce suivi. L'accompagnement est vraiment personnalisé et bienveillant, toute l'équipe de l'Espace emploi (référents et bénévoles) est disponible pour des questions particulières ou des mises en relation pour le réseau.

Ca va réellement être constructif, ça demande beaucoup d'investissement et de travail personnel en amont des rencontres et ce n'est pas toujours facile quand on est en poste.

Témoignage de **Estelle Elary**

”



LA MEDIATION SUR SITE

Témoignage de **6 Médiateurs/trices sur site**
Questionnaire anonyme

Chaque paragraphe est une nouvelle parole donnée à nos 6 médiateurs/trices.

Le PIMMS est-il en accord avec les raisons qui vous ont menées à ce métier ?



Quelles solutions vous sembleraient adaptées pour rendre ce METIER plus efficace pour les usagers ?

Des équipes permanentes

L'harmonisation du discours entre collègues et la fermeté.

Plus de formations pour répondre au mieux à leurs demandes.

Je n'ai pas d'idée de solution mais toujours plus de liens avec toutes les structures existantes, administratives et associatives, et d'information sur celles-ci.

Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Etre utile à un public fragile.

Participer à remettre un peu de lubrifiant dans les rouages sociaux. Agir très concrètement au quotidien. Mobiliser l'ensemble de mes compétences.

J'ai choisi ce métier car le social est un secteur qui m'a toujours attiré.

Afin de pouvoir aider les gens dans le besoin, pouvoir se sentir utile. Être en contact permanent avec les gens.

Pour la diversité du travail et l'aide faite aux usagers.

Le social me plaît.

Pour le social.

Quels changements apporteriez-vous à la STRUCTURE du PIMMS ?

Aller vers l'autre et ne pas attendre que lui vienne à nous.

Changer de local pour un plus grand et plus spacieux.

Une sonnette pour l'entrée et plus d'ordinateurs.

Un informaticien à temps plein sur chaque site et plus de place pour recevoir plus d'usagers en même temps.

Quels changements apporteriez-vous à vos missions ?

Plus de temps pour écouter et aider.

Garder son professionnalisme même si le PIMMS est une association.

Plus de connaissances.

Qu'est-ce que vous aimez dans le métier de Médiateur social au PIMMS ?

Tout

Aider les gens, leur être utile

J'aime être à l'écoute des gens afin de pouvoir leur venir en aide. J'aime ce que je fais au PIMMS parce que je me sens utile, ça me fait du bien de voir les gens ressortir du PIMMS avec le sourire.

L'accompagnement et c'est un tremplin pro, ça nous aide à réfléchir à nos projets.

Être au contact des usagers, pouvoir aider ainsi que la variété des demandes.

Je ne sais jamais qui je vais rencontrer ni ce que je vais faire ensuite et ce sera probablement surprenant voir inconnu.

Le contact, l'écoute, la compréhension.

Qu'est-ce qui vous plaît le moins dans le métier de Médiateur social au PIMMS ?

Le reporting d'activités, car on n'a pas souvent le temps de le faire.

L'attitude et le comportement désagréable de certains usagers mais en même temps ça permet de développer des aptitudes comme la maîtrise de soi.

L'arrogance, la méfiance et l'agressivité de certains usagers alors que nous faisons notre possible pour les aider au mieux en leur expliquant la situation. D'être confronté à certaines situations ou histoires terribles face auxquelles nous sommes à peu près impuissants.

”



**Mar
2019**

07

Conseil
d'Administration

**Avr
2019**

05

Assemblée
Générale

Labellisation
pand@

**Juin
2019**

20

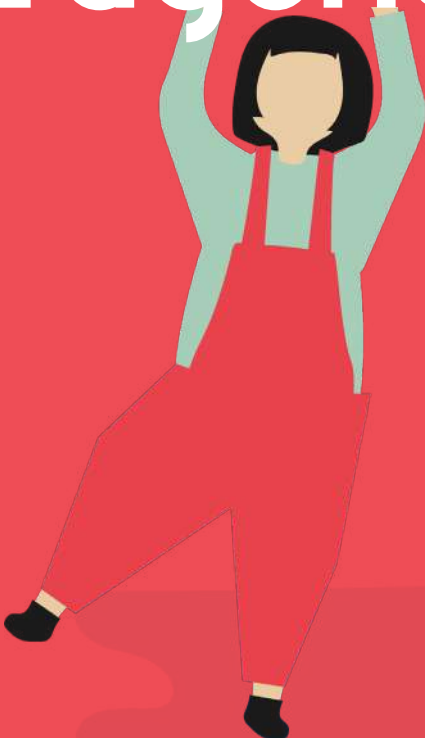
Journée Nationale
de l'Union des PIMMS

**Juil
2019**

01 et 02

Séminaire des
Directeurs

L'agenda



Merci ...

A nos médiateurs/trices contributeurs réguliers et volontaires ainsi qu'à nos cinq Responsables de site.

A Thérèse Lavastre, Joëlle Seignol, Estelle Elary, Julie Fréchet et Oriane De Turgy pour nous avoir présenté l'accompagnement professionnel avec Espace Emploi.

A Hayet Merouani d'avoir témoigné de son parcours au sein du PIMMS depuis ses débuts.

Merci aux administrateurs du PIMMS Lyon Métropole, Timothée David, Michel Dujardin, Philippe Imbert, Grégory Lobert, Elodie Mijieux, Valérie Turkan et Cécile Varraldi, de nous avoir partagé leur actu ainsi que leur vision du du PIMMS Lyon Métropole à laquelle ils contribuent chaque jour.

A Sandrine Verstavel et Marie-Charlotte Dournel du PIMMS Artois-Gohelle pour nous avoir fait découvrir ce que le PIMMS fait ailleurs.

A Olivier Grunberg pour avoir partagé sa vision actuelle et future du modèle PIMMS.

A Juliette Le Lay pour l'introduction de ce magazine et son investigation journalistique sur la gouvernance.

n°3

Février 2019

Quand les planètes s'alignent
La bonne gouvernance

Le magazine à destination des médiateurs

Ce Magazine est bi-annuel

PIMMS LYON METROPOLE