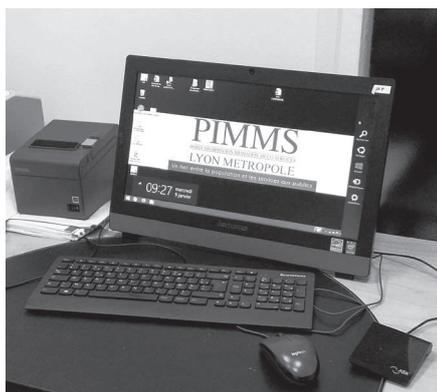


# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2018





<b>01</b>	<b>LE RAPPORT MORAL</b>	<b>4</b>
<b>02</b>	<b>LE PIMMS LYON METROPOLE</b>	<b>5</b>
	Concept	5
	Gouvernance	6
	Maillage territorial	9
<b>03</b>	<b>LES MISSIONS</b>	<b>10</b>
	Offre de services	10
	Témoignages usagers	15
	Témoignages partenaires locaux	16
	Temps forts	18
<b>04</b>	<b>LES SALARIES</b>	<b>19</b>
	Qui sommes-nous ?	19
	Accompagnement de nos salariés	20
	Que deviennent-ils ?	24
<b>05</b>	<b>NOS PROJETS</b>	<b>26</b>
	Nos projets de développement	26
	Nos projets d'accompagnement	29
<b>06</b>	<b>ILS NOUS FONT CONFIANCE</b>	<b>31</b>



## Philippe Imbert

Président du PIMMS Lyon Métropole

Le PIMMS, champion de l'agilité et de la résilience.

La capacité à adapter son modèle, à rebondir face aux imprévus et à répondre aux enjeux de la société n'est pas la panacée des startup. A bien des égards, le PIMMS fait figure de modèle en la matière. En effet, la réforme des emplois aidés a grandement perturbé nos modalités de recrutement, de professionnalisation et notre équilibre financier. En simultanément, nous avons conduit la fiscalisation nécessaire de nos activités et affronté de difficiles chantiers comptables.

Pour autant, cette année encore, le PIMMS Lyon Métropole a repoussé ses standards de fréquentation et enregistre une augmentation de 20%.

La barre symbolique des **200 000 personnes accueillies** est désormais franchie. Celle des services rendus approche allègrement les **400 000** !

La résolution de ces injonctions contradictoires est à mettre au crédit de l'équipe d'encadrement qui a assuré la résilience de l'association et bien au-delà

des chiffres, transmet le sens de l'accompagnement humain qui fait la qualité, l'originalité et la valeur de l'action des médiateurs et médiatrices des PIMMS. Je tiens, ici, à saluer particulièrement la succession réussie au poste de Directrice Générale. Travailler avec Hélène

**Entre « illectronisme »,  
difficultés d'accès et  
incompréhensions ponctuelles,  
le PIMMS est le réceptacle  
de cette évolution sociétale.**

Lopez-Nardin a été un plaisir pendant 5 ans, recruter Juliette Le Lay est une chance dont nous bénéficions.

Ce rapport d'activité présente la grande diversité des missions et des modalités d'actions du PIMMS. Ce record d'affluence traduit notre utilité sociale grandissante, confirmée par la labellisation MSAP, mais aussi par le dynamisme toujours renouvelé de nos partenaires privés qui ont pleinement conscience de la pertinence de la médiation sociale et inventent

chaque année de nouvelles façons de la mettre en œuvre.

Cet indicateur est également le reflet de la difficulté croissante des usagers pour accéder aux services. Le numérique exclut une partie significative de la population. Entre « illectronisme », difficultés d'accès et incompréhensions ponctuelles, le PIMMS est le réceptacle de cette évolution sociétale. Nous préparons des solutions d'inclusion numérique ambitieuses, prêtes à être déployées en 2019.

Tous nos partenaires seront mobilisés pour y travailler ensemble, à la source de leurs activités, pour trouver l'équilibre attendu de chaque mission et développer de nécessaires réponses auprès du plus grand nombre de personnes.

Encore une année qui promet d'être passionnante !

**Philippe Imbert**



Le concept PIMMS est né en 1995, à Lyon 8ème en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

Une initiative des grands opérateurs de services publics : EDF, ENEDIS, SNCF, KEOLIS, LA POSTE, ENGIE, VEOLIA.

Dès l'origine, les collectivités territoriales et l'Etat ont soutenu ce concept.

Son modèle économique repose sur un partenariat public/privé.

Le PIMMS Lyon Métropole poursuit un double objectif :

- . **faciliter** l'accès aux services publics
- . **constituer** un tremplin professionnel pour ses salariés.

Le modèle de services PIMMS a su s'imposer dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, avec un mode d'intervention fondé sur la médiation sociale et une proximité avec les populations.

## UN PIMMS, C'EST QUOI ?

Un lieu d'accueil **OUVERT A TOUS & GRATUIT**, destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services au public.

Il constitue un lieu « **RESSOURCES** »,

**MUTUALISE** l'offre de services d'opérateurs publics et privés en **L'ADAPTANT** aux besoins locaux.

Un **ESPACE NEUTRE** permettant l'expression de toutes les demandes et assurant une présence nouvelle et originale des services publics dans les territoires.

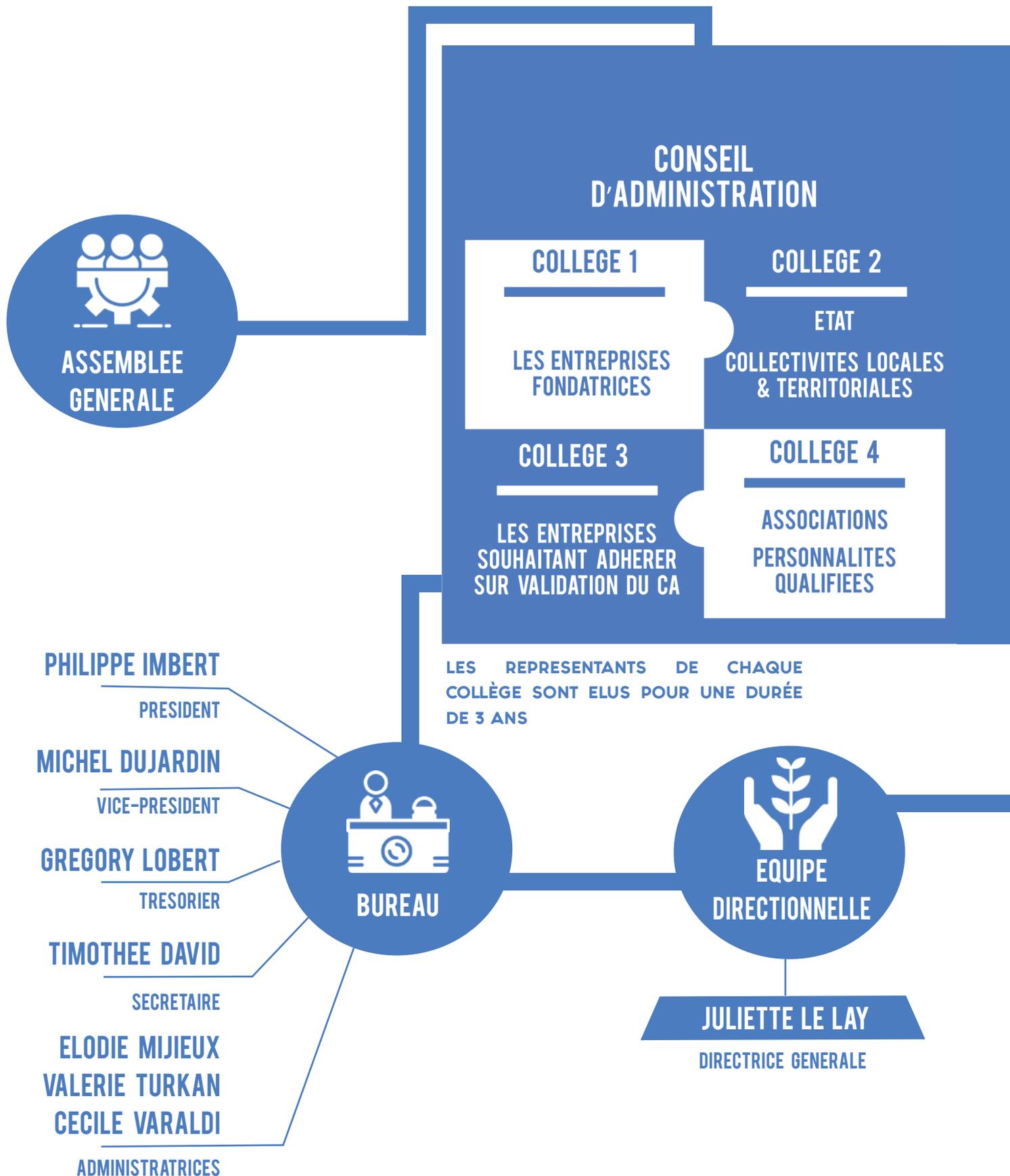
Il **ORIENTE** vers les bons interlocuteurs, **INFORME, EXPLIQUE, ACCOMPAGNE** sur toutes les démarches.

Il **PREVIENT** et **RÈGLE LES CONFLITS** liés à la vie quotidienne.

Il offre un **ACCÈS NUMÉRIQUE** et facilite l'utilisation des services publics dématérialisés.

Il travaille avec les **ACTEURS DU TERRITOIRE** et participe à son développement.

Le PIMMS LYON METROPOLE a obtenu le label Maison de Services Au Public (MSAP) en 2017, une reconnaissance pour lui et une garantie pour tous quant à son niveau de services déployés et sa qualité.





## MEDIATION SOCIALE

### ETATS-UNIS

INES BURGER  
SAFAA MELLOUK  
BARBARA PEYRE-PHILIP  
LYNNE SAM ATH

### LYON MERMOZ

JOSIANE AMIEMBA  
IMANE ELRHAZI  
NADIA KADDOUR  
CLAUDETTE PAGE  
FREDDY ZIMBI

### TERRAIN

SAID AHMED  
MERIEM BENDI HASSANE  
ROMAIN CHEVALARD  
CHARLOTTE GOASGUEN  
LUKASZ GRUBSKI  
MOKHTAR KOUBITI  
STEPHANE LEROND  
TAKLIT OUATAH  
JOELLE SEIGNOL  
ADELINE TERNANT

### LYON VAISE

MARION LANFRAY  
THERESE LAVASTRE  
VITA LE CLAINCHE  
DENISE SESTINI BOTTURA

### VILLEURBANNE

SAFIA BELOUAHRI  
GUERDA MERCEY  
SAID AHMED SAIDYASSINE  
MYRIAM VANHOENACKERE

### VAULX-EN-VELIN

FARAH MAJERI  
NEDA NAMDARI ZANDI  
OUMOU TALLA

### RILLIEUX-LA-PAPE

RIM BECHA  
ESTELLE ELARY  
OUAFA RUIJAA  
STEPHANIE SEDLAK

## GESTION INTERNE

**JULIE FRECHET**  
RESPONSABLE ADMINISTRATIVE  
RH & FINANCES  
**JULIA ZUMSTEIN**  
ASSISTANTE DE GESTION  
**NACERA DIDA**  
CHARGEЕ DE COMMUNICATION  
*ALTERNANCE*

## GESTION SITES & TERRAIN

### RESPONSABLES ENCADRANTS

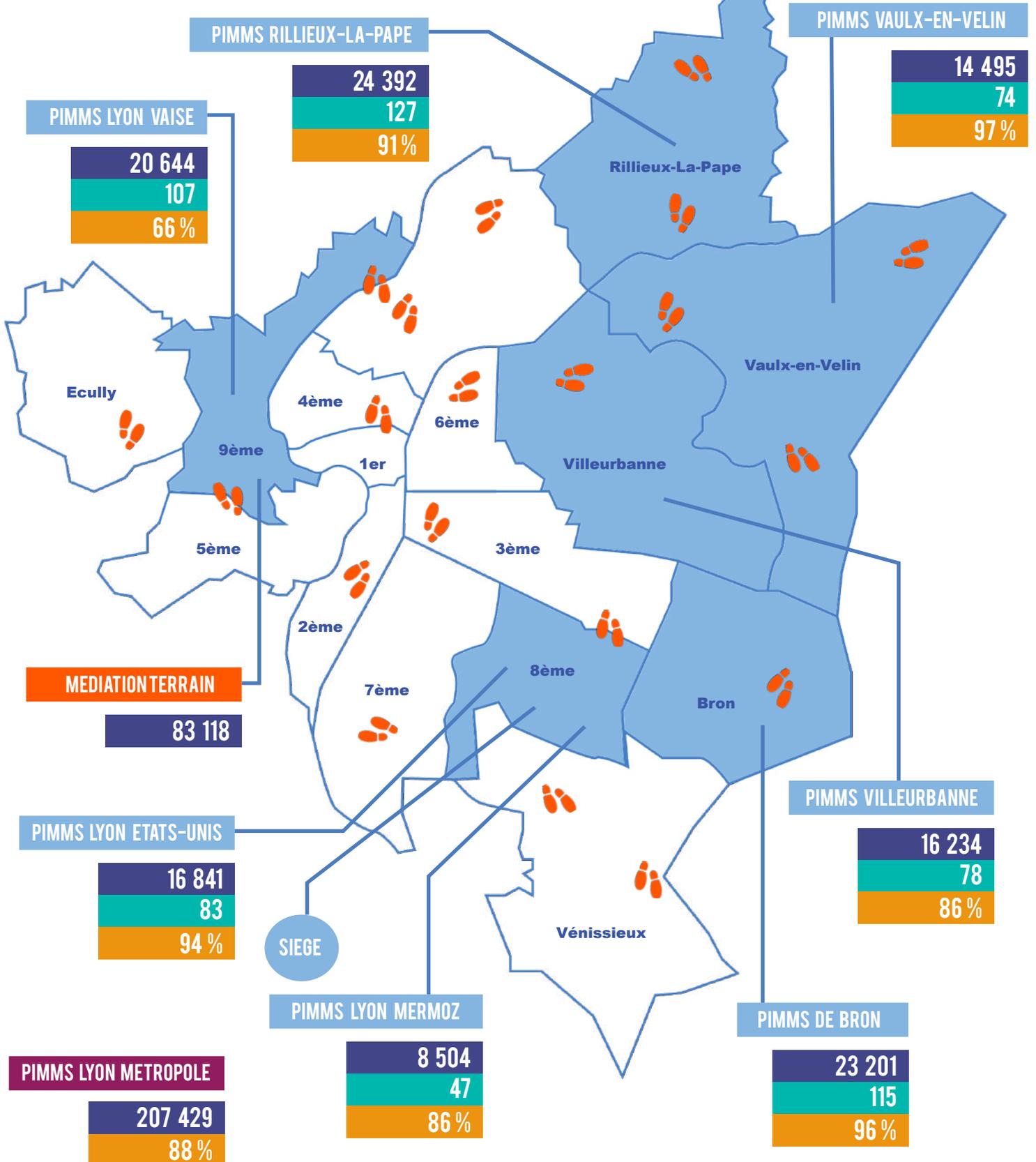
**SOFIANE GUELBI**  
LYON ETATS-UNIS & MERMOZ  
**DAVID GOMES**  
LYON VAISE & RILLIEUX-LA-PAPE  
**KAMEL BOUMAZA**  
BRON & VAULX-EN-VELIN  
**HAYET MEROUANI**  
VILLEURBANNE  
**MOHAMED HACHIM**  
EQUIPE TERRAIN

### COORDINATRICE & REFERENTS

**NATHALIE BIANCO**  
COORDINATRICE EQUIPE TERRAIN  
**SALAH HAMMOUMRAOUI**  
**MUSTAPHA SAQI**  
REFERENTS QUALITE



# MAILLAGE TERRITORIAL



## LEGENDE



Médiation Terrain déployée sur toute la métropole



Médiation sur nos 7 points d'accueil



Nombre total d'accueils usagers  
Moyenne par jour  
Pourcentage d'usagers en QPV  
TOTAL



## OFFRE DE SERVICES

## NOS DOMAINES D'INTERVENTION

NOMBRE  
TOTAL DE  
MOTIFS D'ACCUEIL  
**384 756**



ACCES AUX  
DROITS

89 961  
MOTIFS D'ACCUEIL

23 %  
DE L'ACTIVITE TOTALE



GESTION  
BUDGETAIRE

58 842  
MOTIFS D'ACCUEIL

15 %  
DE L'ACTIVITE TOTALE



SERVICE  
PUBLIC

58 132  
MOTIFS D'ACCUEIL

19 %  
DE L'ACTIVITE TOTALE



ACCOMPAGNEMENT  
NUMERIQUE

121 433  
MOTIFS D'ACCUEIL



SECURITE  
INCIVILITES

57 575  
MOTIFS D'ACCUEIL

15 %  
DE L'ACTIVITE TOTALE



PRECARITE  
ENERGETIQUE

18 216  
MOTIFS D'ACCUEIL

5 %  
DE L'ACTIVITE TOTALE



AIDE A LA  
MOBILITE

12 253  
MOTIFS D'ACCUEIL

3 %  
DE L'ACTIVITE TOTALE

## LEGENDE



Domaines d'intervention



Nombre de motifs d'accueil  
Pourcentage de l'activité totale



**Rédaction de courriers**  
**Aide** au remplissage de formulaires  
**Information** et orientation vers les structures compétentes

### SPÉCIFICITÉ MSAP

**Délivrance** d'une information de premier niveau, générale ou personnalisée.  
**Explication** des démarches en ligne pour répondre aux demandes.  
**Aide** à la création des comptes de messagerie, aux demandes de prestations (dossier de CMU, AME, CAF, Pôle Emploi), à la réalisation de téléprocédures, à l'impression d'attestations...



**Rédaction** de courriers aux bailleurs (contestation, recours, échéancier loyers...);  
**Demande** en ligne DALO ;  
**Attestation** d'hébergement ;  
**Information** sur les bailleurs existants et orientation vers les structures d'accueil, foyers...



**Information** et orientation vers les Maisons de Justice et du Droit...



**Déclaration** de ressources, courriers ;  
**Demande** d'attestations de paiement ;  
**information** et orientation.

### SPÉCIFICITÉ MSAP

**Délivrance** d'une information générale ou personnalisée de premier niveau ;  
**Aide** à la compréhension des informations et modalités de contacts ;  
**Création** d'un compte de messagerie et d'un espace personnel.



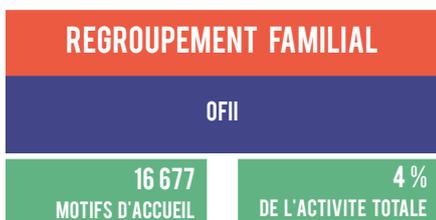
Domaine d'activité de services  
 Partenaires sur ces missions



**Rédaction** de courriers (contestation agios, opposition, échéancier recouvrement, exonération...);  
**Vérification** de déclaration d'impôts;  
**Accompagnement** sur les automates en bureau de poste...



**Information** et orientation vers les structures compétentes et les organismes d'aide à la gestion budgétaire;  
**Négociation** d'échéanciers de remboursement.  
**Aide** au recours aux fonds d'action sociale.



**Aide** au remplissage de dossiers, orientation.



**Information**, conseil, prise de rendez-vous pour vérifier la complétude des dossiers, convocation en préfecture;  
**Prises de rendez-vous** titre de séjour, carte grise, permis de conduire, passeport via le site ANTS.



**Inscriptions** scolaires (cantine, bourse);  
**Aide** aux demandes d'actes civils en ligne, remplissage de dossiers...



## PREVENTION DU DANGER

SNCF

**Information** et **intervention** en prévention des actes de mise en danger : traversée de voie, respect des consignes sécuritaires...

## GESTION DES CONFLITS ET DES INCIVILITES

LAPOSTE, SNCF

**Gestion des conflits** intervenant entre usagers dans un lieu public ;  
**Gestion des incivilités** dans les lieux publics (dégradation du matériel, occupation des espaces inappropriés...).



## INTERVENTION A DOMICILE ANIMATION D'ATELIERS

ENEDIS, ENGIE, EDF, EAU DU GRAND LYON

**Prévention** de coupures d'eau et d'électricité.  
**Sensibilisation** à la maîtrise des éco gestes.

## MEDIATION TELEPHONIQUE

ENGIE, EDF, EAU DU GRAND LYON

**Echéancier**, explication de factures, mensualisation...);  
**Sensibilisation** au chèque énergie et aux éco gestes (individuel ou collectif) ;  
**Ouverture / fermeture** de contrat ;  
**Explication** de courriers ;  
**Suivi** de consommation ;  
**Création** de compte client  
**Orientation** vers les services sociaux pour bénéficier des aides du FSL (Fonds Social Logement).



## VENTE DE PRODUITS

SNCF, KEOLIS

**Vente** de produits partenaires ;  
**information** sur tarifs sociaux et les différents abonnements ;  
**Accompagnement** numérique (recherche itinéraire, réservation, impression billets...);  
**Aide** au remplissage de formulaires (Houra, Illico, Pass Scolaire, familles nombreuses...);  
**Recharge** d'abonnements.

## ACCOMPAGNEMENT DE PARCOURS

SNCF, KEOLIS

**Mise en place** de parcours découverte de la ville.



## NOS USAGERS

227 QUESTIONNAIRES ADMINISTRÉS TOUT  
AU LONG DE L'ANNÉE 2017

### QUI SONT-ILS ? QUELS SONT LEURS BESOINS ?



TAUX DE SATISFACTION  
GLOBALE

SONT SATISFAITS DE  
L'ACCOMPAGNEMENT  
DES MÉDIATEURS



56%



44%

### Habitants du quartier

**78%** des sondés viennent des **quartiers politiques de la ville** et vivent aux alentours d'un PIMMS.

### LES MOTIFS D'ACCUEIL

AVOIR DES RENSEIGNEMENTS	27%
ÊTRE ACCOMPAGNÉ.E DANS SES DEMARCHES ADMINISTRATIVES	41%
ÊTRE ACCOMPAGNÉ.E POUR FAIRE SES DEMARCHES SUR INTERNET	21%
OBTENIR UN RENDEZ-VOUS AVEC UN PARTENAIRE DE LA MSAP	11%

### DÉPLACEMENT À PIED 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 rend difficile l'accomplissement de leurs démarches à distance.

### PLUSIEURS FOIS PAR SEMAINE OU MOIS

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

### LES DOMAINES DE SERVICES DU PIMMS AUX USAGERS

EMPLOI - FORMATION - INSERTION	5%
SANTÉ	5%
RETRAITE	6%
SOCIAL & SOLIDARITÉ	5%
FAMILLE - ENFANCE - JEUNESSE	7%
LOGEMENT	7%
ÉNERGIE	6%
TRANSPORT & MOBILITÉ	2%
PAPIERS & CITOYENNETÉ	25%

### LES DÉMARCHES

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

### ACQUISITION D'ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUE

Réponses fréquentes des usagers :

- 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

POURQUOI ? Fonctionnalité «traducteur linguistique automatique» sur le smartphone

### 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.

## NOS PARTENAIRES LOCAUX



### **La permanence Emploi animée par IDEO au sein du quartier des Etats-Unis a trouvé avec le PIMMS un partenaire de choix.**

Cette action, soutenue depuis des années par la politique de la Ville (CGET et Ville de Lyon), a pu prendre sa pleine dimension dans cette coopération étroite avec l'équipe du PIMMS Etats-Unis.

Nos offres de services sont complémentaires et la connaissance de l'équipe du PIMMS de ce que peut réaliser la Conseillère d'IDEO, en termes d'informations/Orientations/Analyse de la demande est

la vraie valeur ajoutée, pour une intervention auprès de la population du quartier.

Le très bon repérage du PIMMS par le public permet à un flux régulier de venir, sans rendez-vous, à la permanence Emploi, deux fois par semaine (mardi et jeudi matin). En 2018, ce sont 286 personnes qui ont été accueillies par l'équipe du PIMMS et reçues par IDEO.

Les demandes du public relèvent résolument de l'emploi et de la formation (98% des demandes) la cible de la permanence est bien atteinte, mais leur expres-

sion se traduit aussi par une demande de conseil pour répondre en flash, à une offre d'emploi, à la mise à jour d'un CV ou bien pour la rédaction d'une lettre de motivation.

Dans la mesure où ces demandes ne peuvent pas toutes être traitées dans un laps de temps convenable, ces demandes sont systématiquement réorientées vers les antennes de la Maison Lyon Pour l'Emploi (MLPE) après explicitation de l'offre de services de ces dernières.

**Antoine BOHY**  
Directeur Général



Culture pour tous a pour but de lutter contre l'exclusion et les discriminations en facilitant la participation à une vie culturelle choisie et la prise de parole sur cette dernière.

**Un guichet a été créé au PIMMS Lyon 8ème** en Novembre 2017 pour permettre aux personnes, non accompagnées

par des structures sociales, pour x ou y raisons, restant en situation de difficultés économiques ou sociales, d'avoir accès à des informations sur la vie culturelle et sportive, et à la billetterie solidaire.

Il a lieu tous les jeudis après-midi, de 14h à 17h.

Depuis le 1er septembre 2018, 544 réservations ont été faites, et plein

d'autres sont à venir, d'ici la fin de saison.

Le partenariat évolue, et Culture pour tous espère pouvoir rester au PIMMS, et peut-être s'adosser à d'autres PIMMS du territoire (Métropole, Rhône).

**Wilma WATCHER**  
Assistante Polyvalente



## ORLOGES

L'association Orloges accompagne des personnes en souffrance psychique dans leur projet de logement. Le dispositif bail glissant propose à ces personnes de devenir, après un an et demi à deux ans de sous location et d'accompagnement, locataire en titre d'un logement autonome.

**Le PIMMS pourra être un lieu ressource pour ces personnes** dans leur future vie au-

tonome: pour être accompagnés dans leurs démarches administratives, pour avoir accès à internet ou à des photocopieurs, etc. Nous avons cette année travaillé avec le PIMMS afin qu'il soit repéré par les personnes que nous accompagnons. Nous avons ainsi pu bénéficier de trois interventions en nos locaux des équipes du PIMMS : une intervention autour des impôts et prélèvements à la source, deux interventions au-

tour de l'outil numérique. Ces rencontres ont apporté des connaissances concrètes aux usagers mais leur ont aussi permis de rencontrer des intervenants et de personifier le PIMMS. Courant 2019, nous avons prévu d'aller visiter le PIMMS avec les usagers qui le souhaitent.

**Jérémy RICHARDEAU**



Les PIMMS, on croit savoir ce qu'ils font, et puis à l'occasion d'un groupe de travail (en l'occurrence sur l'inclusion numérique), qui se déplace dans les structures, sur le 8ème puis sur le 9ème, à chaque fois c'est la même chose, les partenaires redécouvrent l'investissement des équipes et l'actualité des réalités sociales concrètes

qu'elles accueillent tous les jours, l'attention portée par la structure à l'accompagnement professionnel des médiateurs, bref l'ampleur de la tâche, avec ce commentaire que j'ai entendu il y a peu et que je partage : dans des conditions pas faciles, ils font quand même un sacré job !

**Nathalie PLANAS**  
**Cheffe de Projet Jeunesse**

**Direction du développement territorial**



# TEMPS FORTS 2018

## JANVIER

CÉRÉMONIE DES VŒUX

## FEVRIER

ACCUEIL DÉLEGATION A  
VAISE DE HEP PARIS

## MARS

LANCEMENT DU PARTENARIAT  
AVEC MALAKOFF MÈDERIC

## AVRIL

CELEBRATION DU 1ER  
ANNIVERSAIRE DU PIMMS / MSAP

DÉVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE  
ACTION D'ACCÈS AU LOGEMENT EN  
PARTENARIAT AVEC LA MÉTROPOLE

## MAI

RECRUTEMENT DE LA  
NOUVELLE DIRECTRICE GÉNÉRALE  
DU PIMMS: JULIETTE LE LAY

## JUIN

JOURNÉE NATIONALE DES PIMMS  
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

## AOUT

CRÉATION DU POSTE EN CDI  
D'ASSISTANT(E) DE GESTION  
RECRUTEMENT DE JULIA ZUMSTEIN

## SEPTEMBRE

JOURNÉE D'ÉQUIPE PIMMS & VOUS

PARTENARIAT ACCOMPAGNEMENT  
DES SALARIÉS ESPACE EMPLOI

NOUVELLE MISSION « QUALITÉ  
PRATIQUES ACCUEIL ET  
ACCOMPAGNEMENT »

## OCTOBRE

SEMAINE PORTES OUVERTES  
PIMMS / MSAP

## NOVEMBRE

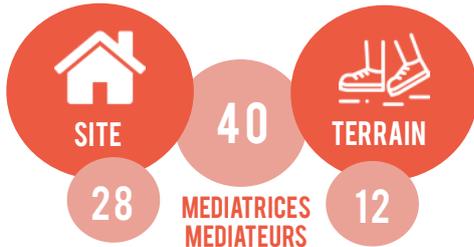
EXPERIMENTATION DITP\*

## DECEMBRE

PETIT-DEJEUNER RENCONTRE  
PARTENAIRES & MÉDIATEURS

## RÉPARTITION DES MÉDIATRICES/TEURS SOCIAUX

Les médiateurs sociaux sont recrutés au PIMMS sur contrats aidés (convention adulte-relais, PEC et contrat de professionnalisation) sur deux types de poste



CONDITION D'ELIGIBILITE STATUT EN RECHERCHE D'EMPLOI

## DURÉE DE CHÔMAGE AVANT LEUR ENTRÉE AU PIMMS

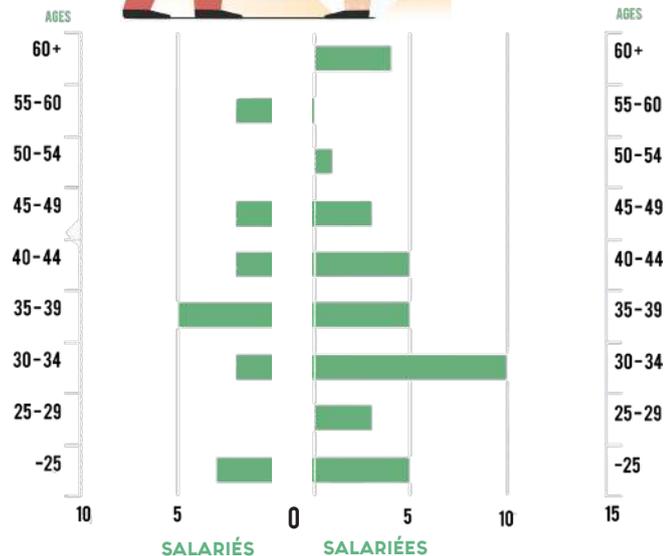


## QUI SOMMES-NOUS ?

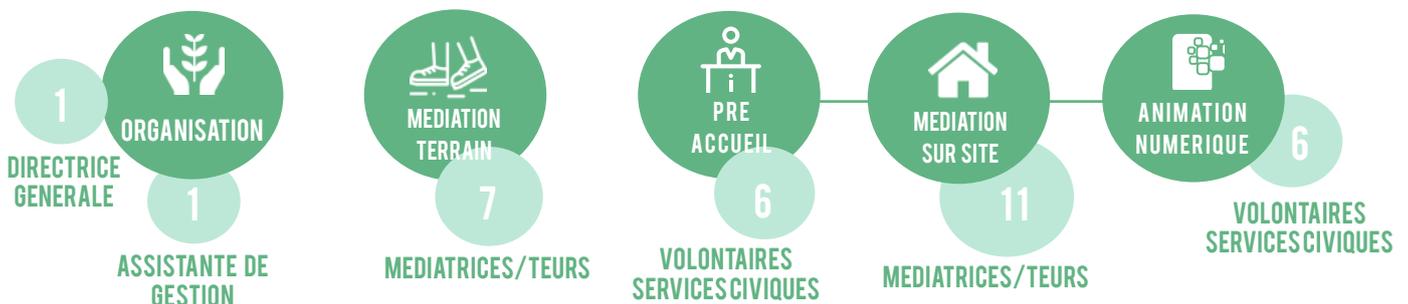
### NIVEAU D'ETUDES A L'ENTREE AU PIMMS

NIV 6	Sortie en cours de 1er cycle de l'enseignement secondaire. Abandon niveau CAP	6
NIV 5	CAP ou BEP. Sortie de 2ème cycle général ou technologique	4
NIV 4	BAC général, technologique, BP, BT ou équivalent. Abandon avant diplôme	14
NIV 3	BAC+2, DUT, BTS, écoles de formation sanitaires ou sociales...	14
NIV 2	BAC +3, BAC+4 Master 1 ou équivalent	7
NIV 1	BAC+5 : Master, Doctorat, diplôme des grandes écoles...	7

### NOMBRE DE SALARIES



## RECRUTEMENT DURANT L'ANNEE 2018



CHAQUE SITE ACCUEILLE HABITUELLEMENT 2 VOLONTAIRES EN SERVICES CIVIQUES : 1 POUR LE PRE-ACCUEIL ET 1 POUR L'ANIMATION DE L'ESPACE NUMERIQUE.



# ACCOMPAGNEMENT DE NOS SALARIÉS

## PROFESSIONNALISATION & IMMERSION DU MÉTIER



Le PIMMS, dans son rôle de tremplin professionnel, recrute, forme et accompagne des demandeurs d'emploi éloignés du travail ou en reconversion professionnelle pour leur donner un cadre professionnel et les professionnaliser au métier de médiateur par des formations adaptées.

**62 formations professionnelles** continues ont ainsi été suivies en 2018, pour **3 581 heures**.

**9 médiateurs ont obtenu le Titre Professionnel Agent de Médiation Information Service**, avec l'AFPA.

### **ABDELKARIM TOUNEKTI** Médiateur sur site depuis Décembre 2016

La formation TP AMIS m'a permis de valider les compétences que j'ai acquises depuis mon arrivée au PIMMS. Suite à cette certification, j'ai élargi mes connaissances au niveau du social, j'estime aujourd'hui avoir trouvé ma vocation future : travailler dans ce milieu. J'espère monter encore en compétences par un accompagnement du PIMMS qui m'est favorable pour la suite de mon projet.

C'est aussi dans ce cadre d'accompagnement à la professionnalisation que le PIMMS accueille des stagiaires tout au long de l'année afin de découvrir le métier de médiateur et le monde de l'emploi ou encore valider une formation.

En 2018, **52 stagiaires** ont été accueillis (contre 63 en 2017) pour **6 866 heures**.

## ACCOMPAGNEMENT AU PROJET PROFESSIONNEL



Le PIMMS s'engage à accompagner ses salariés dans leur projet professionnel en vue de les aider au retour à l'emploi durable : temps dédié pour travailler sur les outils professionnels, se rendre aux rendez-vous avec les conseillers emplois, passer des entretiens de recrutement, ou encore, réaliser des immersions professionnelles pour découvrir un métier, une structure et ainsi valider un projet.

Sur 2018, **1 149 heures** ont été consacrées au projet professionnel des médiateurs.

### **GUERDA MERCEY** Médiatrice sur site depuis Juillet 2017

Je suis arrivée au PIMMS en Juillet 2017. Suite à une formation de CESF (Conseillère en Économie Sociale et Familiale) non validée, je me suis inscrite au CNED. N'ayant pas validé un module la 1ère année, j'ai dû repasser l'examen cette année. Concilier travail, révisions et devoirs n'étaient vraiment pas évident. Après avoir tant attendu pour obtenir ce diplôme, j'ai enfin fini par le valider au mois de septembre (2018). Rester au PIMMS durant mes études était très formateur et sera un gros plus à ajouter sur mon CV.

### **PARTENARIAT ESPACE EMPLOI**

Depuis septembre 2018, le PIMMS a monté un partenariat avec l'Espace Emploi afin d'accompagner les médiateurs sur leur tremplin professionnel, les aider à préparer l'après PIMMS et lever les freins éventuels auxquels ils sont individuellement confrontés.

Cet accompagnement est gratuit tant pour le PIMMS que pour le médiateur, car il est pris en charge à 100% par les caisses de retraite, et se déroule durant les heures de travail des médiateurs.

## ÉVOLUTION INTERNE



**JOSIANE AMIEMBA**  
Médiatrice sur site  
depuis Octobre 2018

J'étais à la recherche d'une entreprise pour faire un BTS Négociation & Digitalisation de la Relation Clientèle, mais je n'ai eu aucune réponse positive suite à mes candidatures. J'ai donc postulé au PIMMS et j'ai été Service Civique en Pré-accueil pendant plusieurs mois. A la fin de cette période, j'ai postulé pour devenir Médiatrice Sociale. J'accompagne les personnes dans leurs démarches administratives et j'apprends beaucoup. Le PIMMS, lui, m'accompagne sur mon projet professionnel.

Je souhaite toujours reprendre mes études et faire ce BTS en alternance à la rentrée de Septembre 2019.



Le PIMMS a eu plusieurs cas d'évolutions internes :

Après une expérience en tant que volontaire Service Civique en pré-accueil, 2 personnes ont été recrutées sur le poste de Médiateur/trice sociale sur site.

Leurs candidatures montrent l'intérêt et la motivation à intégrer la structure après leurs 8 mois de Service Civique. Leur expérience en pré-accueil et leur connaissance de l'environnement de travail et des missions du médiateur sont un vrai plus pour intégrer le PIMMS.

Après un contrat adulte-relai de 5 ans, un médiateur sur site est devenu « **Médiateur Référent Qualité** » pendant un an, en contrat de professionnalisation afin d'accompagner le PIMMS dans l'amélioration de la qualité des accueils sur les sites.



**ORIANE DE TURGY**  
Conseillère Référente à  
l'ESPACE EMPLOI

Être 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, mais 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.

[...] Le PIMMS propose, aux médiateurs, de prendre ce temps durant leurs 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.

En moyenne, un salarié  
recruté en 2018 a  
bénéficié de **199h** de  
formation.





## QUE DEVIENNENT-ILS ?



**OLANGUE BOUNDA BONDA**

Médiateur sur site  
de Mars 2014 à octobre 2018

**CRÉATION D'UNE STARTUP**

Mon expérience dans la structure a été très enrichissante. J'ai pu étendre mon réseau, j'ai découvert une association qui colle bien avec mes principes, j'ai particulièrement apprécié la polyvalence des missions sur site et en terrain qui m'ont été confiées. Aujourd'hui, je suis un professionnel de l'accompagnement social et créateur d'une startup dans les nouvelles technologies.



**ALOUSSEYNI TALLA**

Médiateur sur site  
de Juin 2018 à Septembre 2018

**CONSEILLER EMPLOI AU PÔLE EMPLOI  
EN ALTERNANCE**

En ayant occupé deux postes différents, service civique et médiateur, je me suis découvert un intérêt particulier pour l'aide et l'écoute des personnes en difficultés mais également le contact humain, les relations sociales, l'échange. [...] Aujourd'hui, je suis au Pôle emploi en alternance pour préparer la formation "Coordinateur de l'intervention sociale et professionnelle".



**WAHIBA FELLAG**

Médiatrice sur site  
de juillet 2017 à juillet 2018

**AGENT ADMINISTRATIF CHEZ HERMÈS EN CDI**

Le PIMMS a été une grande expérience humaine. [...] J'ai appris énormément de choses sur moi-même qui m'ont permis d'avancer dans ce tremplin. A vrai dire, le PIMMS me manque énormément et le contact extérieur avec les habitants fut une très belle expérience. En arrivant au PIMMS, mon projet professionnel était d'être Agent administratif, pour évoluer ensuite dans ce domaine. J'ai validé mon projet professionnel en tant qu'Agent administratif, auprès de PENELOPE, en prestation chez HERMES, en CDI.



**MOULOUD CHAMEK**

Médiateur de Terrain  
d'Avril 2016 à Avril 2018

**AGENT DU SERVICE COMMERCIAL TRAIN  
À SNCF EN CDI**

Mon passage au PIMMS était très enrichissant. Cela m'a permis d'être autonome et polyvalent grâce à des formations. Grâce aux encouragements et à l'aide de la direction, j'ai eu la chance d'avoir un accompagnement adapté pour réussir l'entretien pour la SNCF et j'ai eu du temps pour préparer mes tests de recrutement. Pour moi, c'est l'une des meilleures expériences professionnelles dans ma vie. Je suis ASCT (Agent du Service Commercial Train) à la gare Saint-Lazare depuis Février 2019. Le PIMMS a changé ma vie et je remercie la direction.



**NACÉRA HADDOU**

Médiatrice sur site  
d'Avril 2014 à Avril 2018

**EN RECHERCHE D'EMPLOI**

Mon passage au PIMMS m'a permis d'acquérir des compétences administratives ainsi qu'une large palette de connaissances en droit public, droit des étrangers ou encore à l'accès aux soins, à travers les différentes formations que j'ai pu effectuer au sein du PIMMS ou auprès des partenaires. J'ai obtenu mon Titre Professionnel AMIS (Agent de Médiation Information Service) en Mars 2017, la validation de ce titre a été en quelque sorte une

manière de quantifier et de certifier mes compétences acquises. Ces 4 années au PIMMS ont été une belle expérience humaine dans laquelle j'ai beaucoup appris sur moi-même. Je suis aujourd'hui à la recherche d'un emploi dans l'administratif. Le PIMMS a été ma première grosse expérience, j'ai pu y définir plus précisément ce que je veux faire à l'avenir.



## Sur 13 fins de contrat

**1** personne  
a créé son entreprise

**3** personnes  
ont évolué vers une formation  
qualifiante dont **2** personnes  
en alternance au Pôle Emploi

**3** personnes  
ont retrouvé un emploi  
dont **1** à la SNCF



## NOS PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

### PANDA

POINT D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE  
POUR LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Le PIMMS Lyon Métropole a choisi de déployer, à la suite de son homologue parisien, l'offre PANDA (Point d'Accès Numérique aux Démarches Administratives) sur l'ensemble du territoire métropolitain. Les grands enjeux actuels auxquels ainsi il entend répondre sont :

- la diminution de « l'e-exclusion » des publics isolés socialement et éloignés des usages du numérique,
- l'accompagnement de la transition à la digitalisation/dématérialisation des services publics et privés,
- l'autonomisation des citoyens dans leurs démarches administratives,
- l'inclusion numérique comme levier pour développer la participation citoyenne des habitants de la Métropole et faciliter leurs échanges avec les institutions et partenaires.

Le PANDA se décline sous forme d'un programme complet d'inclusion numérique et d'accompagnement aux

démarches, conçu en coordination avec les prescripteurs qui connaissent les particularités de leurs publics. Sédentaire (espaces numériques dans les points d'accueil PIMMS) ou mobile, le PANDA peut se déplacer à domicile chez l'habitant (mallette PANDA) ou dans des tiers lieux d'activité (foyers, institutions, lieux publics, résidences autonomie, CLIC, etc...).

Il peut être financièrement pris en charge par l'organisation prescriptrice pour ses bénéficiaires ou faire l'objet d'un service payant à la charge de l'habitant, ajustable selon ses revenus. Cette dernière option repose sur l'engagement volontaire de la personne et favorise son implication dans l'apprentissage.

Fondé sur la nécessaire coordination des acteurs (partenaires, prescripteurs et bénéficiaires), le PANDA permettra, à terme, de toucher ceux qui ne franchissent pas les portes des structures métropolitaines.

### **Quelle était l'origine du lancement de cette expérimentation lancée par la DITP en fin d'année 2018 ?**

L'expérimentation pour « réinventer le service public de proximité » a été lancée dans le cadre de la mise en œuvre de la circulaire du 24 juillet 2018 relative à l'organisation territoriale des services publics, en réponse au souhait formulé par le Premier Ministre de « répondre au fort besoin de proximité exprimé par les français, aux enjeux de simplification des démarches et d'accompagnement personnalisé » dans un contexte de risque de fracture numérique et de poursuite du mouvement de dématérialisation. L'enjeu de répondre à ces problématiques de proximité et de qualité du service rendu aux usagers a été une nouvelle fois confirmé par le début du mouvement Gilets jaunes le 17 novembre 2018, semaine du lancement de l'expérimentation, et s'inscrit pleinement dans la réflexion sur l'« Organisation de l'Etat et des services publics » du Grand Débat National.

### **Comment avez-vous constitué l'équipe intervenante ?**

Ce projet est co-piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), en lien avec le projet de nouvelle feuille de route des MSAP. L'équipe a été constituée de manière à pouvoir assurer une présence régulière et un ancrage local sur les trois territoires d'expérimentation (Lyon 8, Béthune et le Perche) afin de comprendre au mieux les besoins des usagers locaux et définir une solution de service public de proximité propre à chaque territoire.

### **En quelques mots, pourriez-vous décrire les attentes que vous aviez au lancement ?**

Le projet a été lancé le 15 novembre

2018 en présence de tous les services de l'Etat, opérateurs, organismes, collectivités et associations présents dans le quartier.

L'objectif était de mobiliser l'ensemble des services accueillant du public autour d'un projet ambitieux visant à concevoir les modalités de mise en œuvre d'une promesse de résolution des demandes des usagers avec le moins de contacts possibles et en s'appuyant sur les structures existantes, déjà bien ancrées dans les territoires.

### **Connaissez-vous les PIMMS avant cette expérimentation ? Si oui, de quelle façon ?**

Nous avons conscience du niveau de qualité de service apporté par les PIMMS aux usagers, mais cette expérimentation nous a permis de mieux connaître la palette de services et les modalités d'accompagnement proposées. Par ailleurs, la présence de PIMMS à Lyon 8 et Béthune a été un des critères déterminants dans le choix des territoires expérimentaux.

### **Quels ont été vos principales sources d'étonnement lorsque vous avez mené l'expérimentation ?**

Les premiers mois de conception de l'expérimentation ont permis de dresser un diagnostic des services publics de proximité dans les trois territoires. A Lyon, nos principales sources d'étonnement se sont portées sur les constats suivants :

- Un sentiment de délaissement des services publics en QPV malgré le fait que les services restent accessibles à pied ou en transport en commun en moins de 30 minutes.
- L'ampleur des flux aux accueils des services publics, qui implique une nécessaire efficacité des organisations pour pouvoir prendre en charge l'ensemble des usagers se déplaçant.
- Un niveau de tension et

d'incivilités dans les accueils des services publics compliquant parfois le métier des agents d'accueil.

- Une part importante d'habitants étrangers présentant des difficultés avec la maîtrise du français s'ajoutant à la seule complexité des démarches administratives.

### **Quelle vision avez-vous de la place du PIMMS dans le quartier des Etats-Unis ?**

En plus d'être rattaché au plus ancien PIMMS de France, le PIMMS du quartier Etats-Unis bénéficie d'un ancrage local historique et est très bien identifié par les habitants du quartier. Par le niveau d'accompagnement qu'il apporte aux usagers, le PIMMS constitue, à date, le modèle le plus avancé dans la promesse de résolution des demandes usagers que nous souhaitons expérimenter.

### **Quelles sont les suites envisagées à cette première phase ?**

Après la phase de conception de l'expérimentation (février-avril 2019), nous envisageons un lancement de l'expérimentation en mai, dès que les agents Services Publics + auront bénéficié de la formation initiale. En parallèle, nous souhaitons mettre en place un suivi et une évaluation réguliers de l'expérimentation dès son lancement et sur toute sa durée. Le suivi et l'évaluation de l'expérimentation sur les 3 territoires doivent permettre de vérifier l'adéquation des solutions proposées en conditions réelles sur chaque territoire et d'identifier les conditions d'une potentielle généralisation.

### **Karine ANTONAKIS**

**Chef de projet**

**Direction Interministérielle de la Transformation Publique**



**Danger !**  
NE PAS S'APPROCHER  
IL EST INTERDIT DE MONTER SUR LES VOIES

CARRA



## NOS PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT

### EVRP

#### EVALUATION DES RISQUES

Dans son obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses salariés, le PIMMS lance la mise à jour de son document d'Évaluation des Risques Professionnel (EVRP).

Ce document consiste à **identifier les risques inhérents à chaque environnement** de travail (site d'accueil, espace public, chez l'habitant), classer les risques et proposer des actions de prévention adaptées.

Ce projet sera piloté par les délégués du personnel et la responsable RH et travaillé avec un panel représentatif des salariés (encadrants et médiateurs).

### SNCF

#### PASSERELLE EMPLOI

Dans son objectif de passerelle emploi, la SNCF souhaite **développer le mécénat de compétences auprès de ses associations partenaires**.

Une première journée sera organisée le 4 avril prochain et permettra aux RH de la SNCF à la fois de découvrir le PIMMS Lyon Métropole, ainsi que le domaine de la médiation, mais aussi d'accompagner nos salariés, volontaires, dans leur projet professionnel.

Des entretiens de recrutement seront simulés afin de les aider à développer un projet, mettre en avant leurs compétences et leur parcours professionnel, face à des professionnels des ressources humaines.

### GPEC

#### GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

A l'aide d'une consultante externe, le PIMMS a lancé en octobre 2018 une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), dans le but d'anticiper et planifier les ressources humaines, mais aussi de créer des parcours au PIMMS.

**Cette démarche se déroule en plusieurs étapes :**

- analyse des ressources actuelles et des besoins ;
- diagnostic et constat des écarts ;
- établissement d'un plan d'actions pour le recrutement, la formation, la mobilité et la reconversion, etc.





Et nous les en remercions !



## SIEGE SOCIAL

2 Place André Latarjet - 69008 Lyon

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

#reacteursocial