



Rapport d'activité 2020





Sommaire

1 **Edito de la présidente** —● 2

2 **Évènements marquants 2020** —● 4

Crise sanitaire

Changement de nom

Déménagement

3 **Activités** —● 6

Maillage territorial

Offre de services

Le Numérique

Profil des usagers

4 **Tremplin professionnel** —● 14

Effectif au 31/12/2020

Professionnalisation

5 **Perspectives 2021** —● 20



Edito d'Élise Cabrol

Présidente du Pimms Médiation Lyon Métropole

C'est avec un très grand plaisir que je m'adresse à vous à travers ces quelques lignes. Élu(e) président(e) de l'association le 1er octobre 2020, je souhaite tout d'abord remercier très sincèrement mon prédécesseur, Monsieur Philippe Imbert, qui a réalisé tout au long de son mandat un formidable travail de modernisation et professionnalisation des activités de médiation portées par l'association.

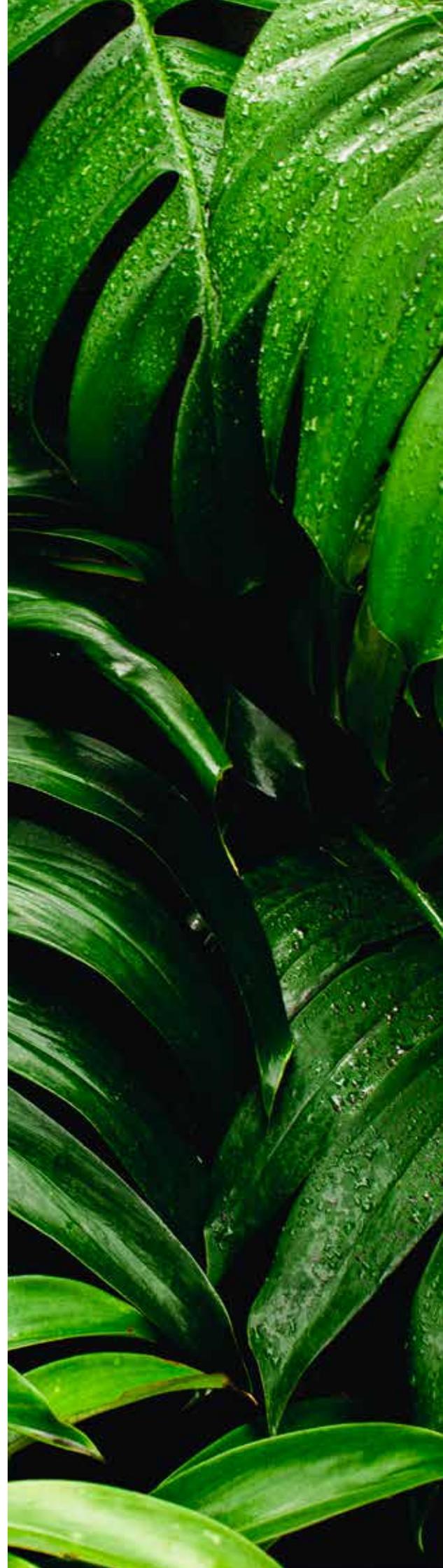
La mise en place d'une démarche de médiation numérique pour lutter contre l'illectronisme à travers par exemple la création des PAND@, Points d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives ainsi que la labellisation France Services décernée par la Préfecture du Rhône aux 7 implantations Pimms Médiation de la Métropole constituent deux exemples emblématiques du dynamisme de l'association sous la présidence de Philippe Imbert.

L'association Pimms Médiation, qui a célébré ses 25 ans en 2020, représente depuis sa création un carrefour fructueux de rencontres entre les collectivités locales, le tissu associatif, l'Etat et les entreprises pour favoriser l'accès aux Services Publics pour tous. C'est également un véritable tremplin professionnel pour nos salariés qui acquièrent une expérience et une formation diplômante solide aux métiers de la médiation.

Avec l'ensemble des membres du Bureau, nous réaffirmons notre engagement à accompagner la Direction du Pimms Médiation Lyon Métropole en inscrivant nos actions dans le respect de l'ADN de l'association, en se positionnant comme contributeur fort à la vie du réseau national Pimms Médiation tout en poursuivant notre démarche d'écoute active de nos parties prenantes locales, ce qui permet une modernisation au fil de l'eau de l'offre de services.

Pour l'année 2021, la crise sanitaire et sociale générée par la COVID laisse entrevoir des besoins accrus en terme de médiation et d'accompagnement. Pleinement mobilisés, nous saurons y faire face dans nos quartiers, pour nos usagers. En parallèle, tournés vers l'avenir, nous poursuivons nos actions de modernisation et d'élargissement de notre offre. Par exemple, notre projet de Tiers-Lieu numérique vient tout juste d'être lauréat du programme Accélération de l'association le CentSept. Cet accompagnement «sur-mesure» dont nous sommes profondément reconnaissants doit nous permettre d'approfondir notre réflexion visant à mettre en place un lieu de formation et d'accès au numérique dans les quartiers en proximité d'une de nos implantations déjà existantes. Au regard de l'enthousiasme suscité par l'élégance de notre nouvelle implantation au coeur du quartier des «Etats-Unis», nous avons pour ambition de poursuivre la modernisation de nos locaux. Nous souhaitons également nous positionner comme un acteur de la démarche de «Territoire Zéro non Recours» initiée par le laboratoire «accessibilité aux aides sociales» porté par le CentSept. Pour conclure, je souhaite dire «Bravo» et «Merci» à toute l'équipe du PIMMS Médiation pour leur action durant cette année 2020 si particulière.

Pour 2021, poursuivons notre ambition d'accès pour tous aux Services Publics, travaillons ensemble à retisser le lien social et continuons notre démarche d'innovation sociale afin de répondre aux besoins émergents des territoires.



Une crise sanitaire sans précédent

L'année 2020 aura été marquée par la crise sanitaire advenue en mars qui nous aura contraint à fermer nos 7 points d'accueil sur la Métropole et à stopper également toutes nos interventions de terrain.

La reprise en mai de nos activités a mis en exergue les douloureuses conséquences de ce premier confinement auprès des publics en fragilité. Ces derniers ont vécu de plein fouet la fracture numérique, d'autant plus difficile qu'elle a aussi touché leurs enfants scolarisés.

Nombreux d'entre eux se sont vus en rupture de droit, ont perdu leur emploi en raison d'un contexte économique incertain mais plus que jamais, ils ont subi la complexité de la machine administrative.

C'est pourquoi il nous est apparu essentiel **de maintenir une continuité de service durant le second confinement de fin d'année.**

Nous avons ainsi mis en place **de nouvelles modalités d'accueil afin de respecter les gestes barrières.** Un diagnostic des besoins est réalisé à l'arrivée de l'utilisateur en Pimms et un créneau de rendez-vous lui est alors alloué afin d'éviter les attentes trop longues. Des accueils «rapides» sans rendez-vous et qui ne requièrent pas d'accompagnement spécifique sont poursuivis (vente de tickets TCL, usage en autonomie de l'espace numérique par exemple).

Ce changement est profond et n'est pas sans conséquence sur les chiffres d'accueil 2020 qui ont diminué de moitié par rapport à 2019. Pour autant, il est apprécié par les salariés et usagers en ce qu'il redonne toute sa place **à la qualité de l'accompagnement et au temps que cela nécessite.**

Pour autant, de nouvelles missions ont vu le jour puisque **la Ville de Lyon a notamment mobilisé les équipes terrain** afin d'intervenir sur les marchés pour rappeler et faire respecter les gestes barrières aux habitants.



ROMAIN - MÉDIATEUR SOCIAL - TERRAIN



JESSICA - MÉDIATRICE SOCIALE - PIMMS DES ÉTAS-UNIS

Un déménagement

L'année 2020 a été marquée par la réalisation d'un beau partenariat avec la CAF du Rhône. Nous avons pu construire un projet d'accueil commun des publics du 8ème arrondissement de Lyon. Le Pimms historique a ainsi déménagé au 1, place du 8 mai 1945.

L'avancement des travaux du nouveau bâtiment ayant subi les aléas de la crise sanitaire, l'ouverture du site a dû être décalée début 2021.

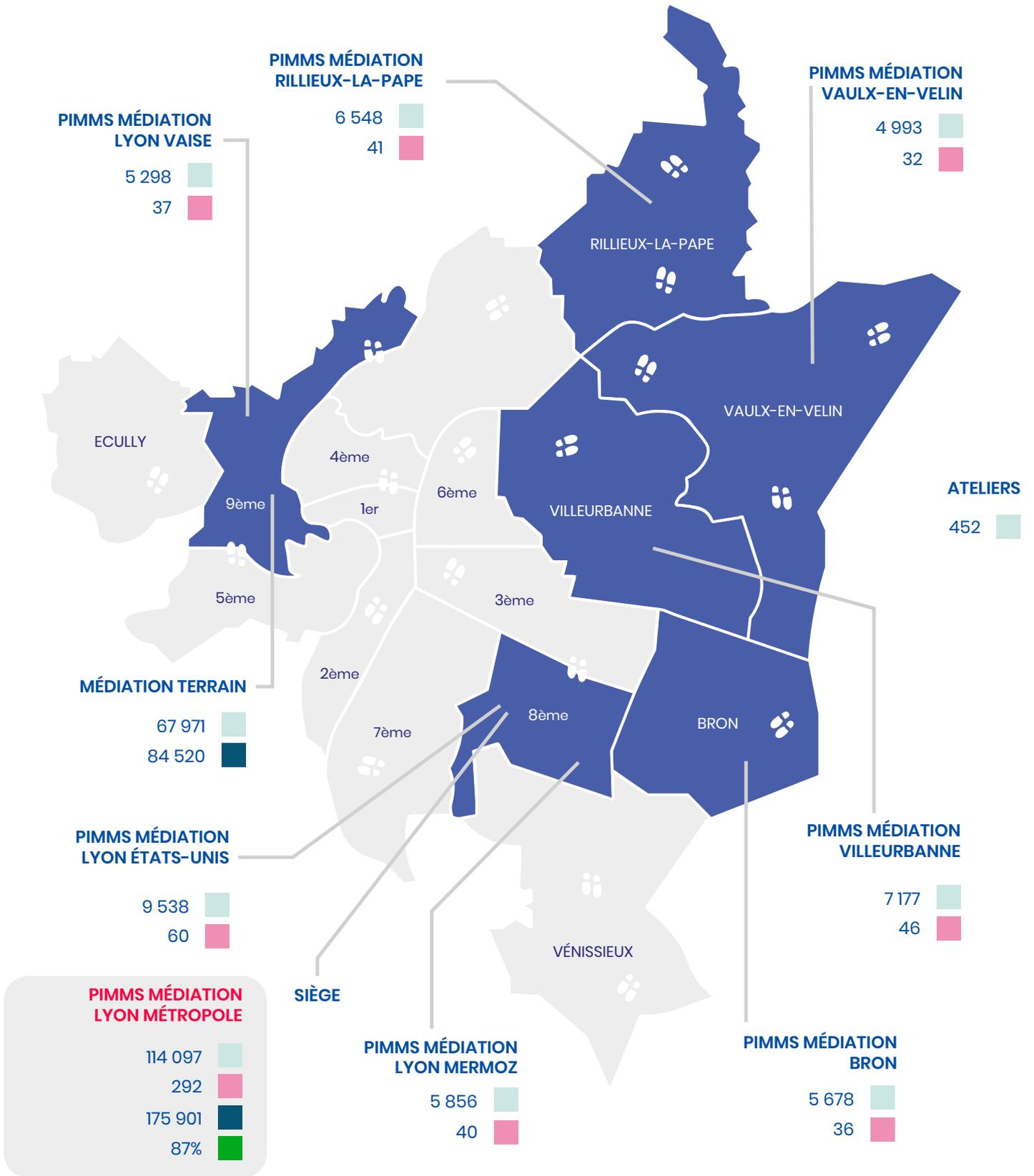
Un changement de nom

Un travail engagé par notre réseau national en 2020 auprès de toutes les associations Pimms de France a permis de faire émerger une nouvelle marque début 2021.

L'acronyme PIMMS (Point d'Information Médiation Multi-Services) disparaît au profit de Pimms Médiation et son nouveau logo symbolise une porte qui s'ouvre et une bulle de dialogue. Le Pimms n'est autre qu'un lieu d'accueil ouvert à tous où chacun bénéficie d'un accompagnement humain de proximité.

ACTIVITÉS

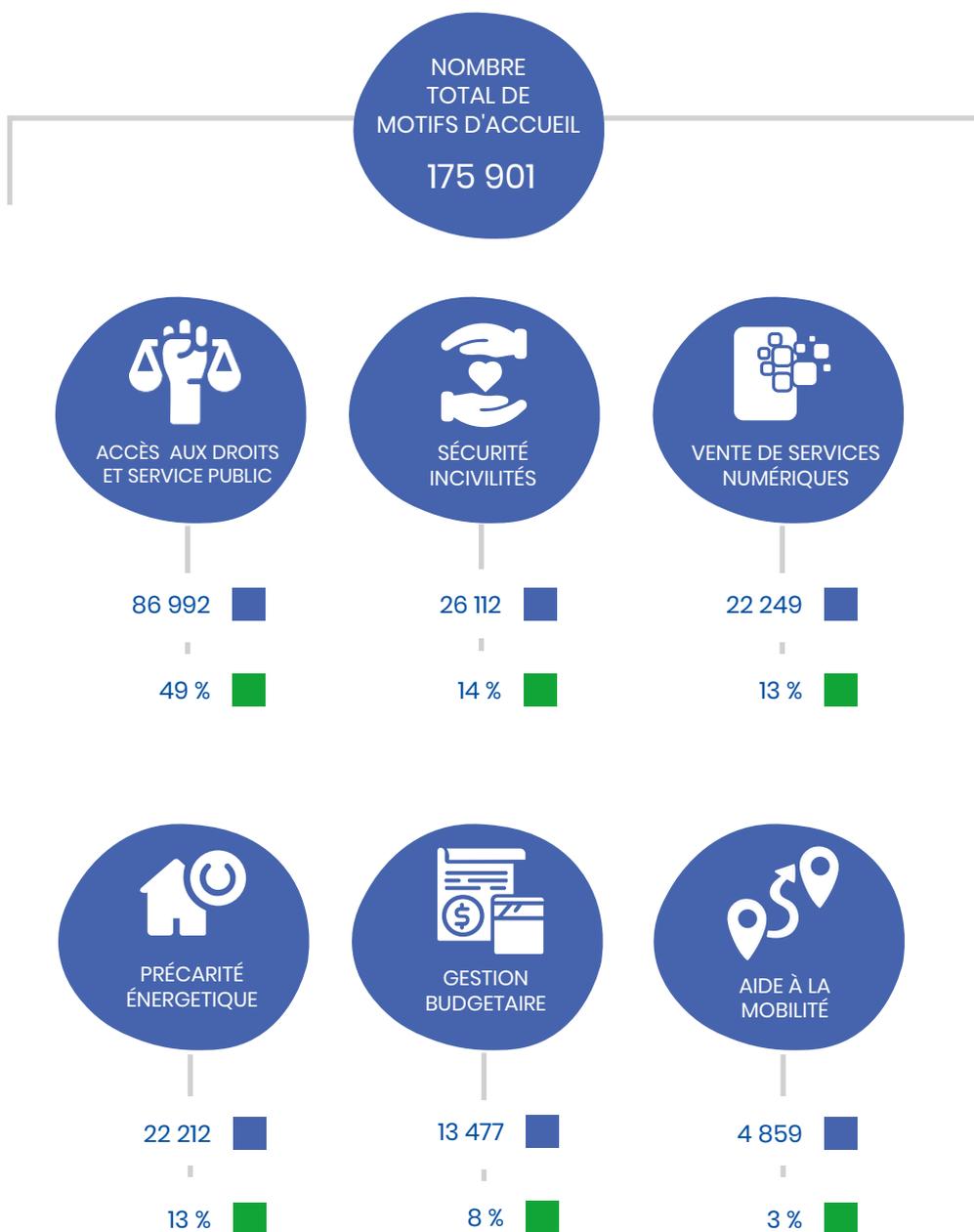
MAILLAGE TERRITORIAL



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

ACTIVITÉS

OFFRE DE SERVICES



Dont 33 % d'accompagnement numérique

Plus d'informations sur pimmslyonmetropole.org

 Domaines d'intervention
 Nombre de motifs d'accueil

 Pourcentage de l'activité totale

ACTIVITÉS

LE NUMÉRIQUE

Présentation du poste de cheffe de projet médiation numérique



En septembre 2020, le Pimms Lyon Métropole a renforcé ses actions autour de l'inclusion numérique et sociale des usagers en créant un poste de cheffe de projet «médiation numérique».

Son rôle est d'assurer la gestion et le déploiement des projets pour l'inclusion numérique des publics en s'appuyant sur les équipes des Pimms et les partenaires du territoire. La cheffe de projet conçoit et coordonne des actions de sensibilisation et de formation des publics et accompagne les médiateurs sociaux dans la réalisation de ces missions.

Quelques actions en bref

Ateliers et diagnostics numériques La Banque Postale

La Banque Postale et le réseau La Poste combinent leurs forces pour proposer un plan d'inclusion bancaire par le numérique pour accompagner les usagers dans ses démarches en lignes et transformer les usages. Les médiateurs sociaux du Pimms sont mobilisés dans les bureaux de Poste pour des actions de diagnostic, de sensibilisation et des « coups de pouce » sur les services en ligne. Sur les sites des Pimms, les clients sont orientés vers des ateliers individuels ou collectifs pour un accompagnement plus poussé.

En 2020, 52 ateliers ont été réalisés soit 230 usagers des services en ligne accompagnés vers l'autonomie.

Déploiement du Pass numérique

En septembre 2020, la Métropole de Lyon lance l'expérimentation des Pass numériques sur une partie de son territoire. Le Pimms est labellisé APTIC et répond aux exigences de qualité et de formation du référentiel national de médiation numérique.



Les Pimms comme prescripteurs des pass, diagnostiquent les besoins des publics en difficulté et les orientent vers une formation ciblée pour une montée en compétences sur les outils numériques.



Les Pimms comme formateurs, accueillent les publics qui souhaitent se former pour des parcours de formation personnalisés menée par des médiateurs sociaux.

L'expérience débutée en septembre 2020, se prolonge en 2021. Au total, plus de 125 pass d'une valeur de 50€ et 100€ ont été distribués. 120 usagers ont déjà participé à un ou plusieurs ateliers au Pimms, soit près de 500 heures de formation, une fois par semaine sur chaque site de la Métropole.

ACTIVITÉS

LE NUMÉRIQUE

Témoignage d'un bénéficiaire du Pass numérique

Mme Caillat a connu le Pimms par un contact à la Préfecture

Comment avez-vous entendu parler du Pass numérique ?

C'est l'une des médiatrices sociales du Pimms qui m'a informé sur le Pass numérique

Quelles étaient vos attentes / De quoi aviez-vous besoin ?

J'ai besoin de connaissance sur l'outil informatique ainsi que sur les sites administratifs car je me suis rendue compte que la société évolue dans le numérique.

Je n'ai aucun proche à proximité de chez moi pour m'aider dans mes démarches et mes amies habitent très loin et ont elles-mêmes des difficultés à utiliser un ordinateur.

Quels étaient vos objectifs ? Les avez-vous atteints ?

Mon objectif est de pouvoir me débrouiller seule sur l'ordinateur mais aussi sur mon smartphone. J'ai constaté de gros progrès ! Je connais les bases et comprends le fonctionnement d'Internet.

Quel est le bilan de votre accompagnement ?

Mon objectif n'est pas encore atteint. Je suis reconnaissante et satisfaite de l'aide qu'on m'apporte. J'apprécie le rythme des séances d'une heure par semaine.

Recommanderiez-vous l'utilisation du Pass numérique ?

Je recommande les ateliers numériques mais malheureusement mes amies habitent trop loin du Pimms.



ACTIVITÉS

OFFRE DE SERVICE NUMÉRIQUE

Le partenariat Malakoff Humanis

Eliane Dufour, chargée de développement social au sein de la Direction de l'Action Sociale de Malakoff Humanis revient sur le programme du parcours numérique de Malakoff Humanis.

Quelles sont les problématiques de Malakoff Humanis autour du numérique ?

Malakoff Humanis est un groupe de protection sociale paritaire, mutualiste et à but non lucratif. Malakoff Humanis s'engage tous les jours pour une société plus juste et plus inclusive. Grâce à son modèle redistributif, **Malakoff Humanis consacre près de 160 millions d'euros pour accompagner les personnes en situation de fragilités** et met la performance de son Groupe au service de l'utilité sociale en se mobilisant pour des grandes causes telles que le cancer, les aidants, le handicap, ou le bien vieillir.

L'isolement social des seniors est aujourd'hui un enjeu majeur de société auquel le Groupe prend part dans le cadre de ses actions autour du bien vieillir. En soutenant les dispositifs de détection des situations d'isolement, les projets d'inclusion numérique ou toutes actions favorisant le lien social et les solidarités nouvelles, Malakoff Humanis souhaite proposer **un accompagnement global de l'usager face à cette vulnérabilité.**

Comment est venue l'idée de former les bénéficiaires ?

Nous entrons dans une société digitalisée, nous voulons accompagner nos allocataires dans ce changement radical de communication. Nous souhaitons que les retraités de notre groupe puissent être autonomes dans certaines de leur démarche et notamment du point de vue administratif. Qu'ils puissent être capables d'aller sur notre site Internet et pouvoir télécharger leurs avis d'opération retraite par exemple.

Pourquoi avez-vous fait appel particulièrement au Pimms ?

Le Pimms médiation Lyon Métropole propose un accompagnement individualisé après avoir fait un diagnostic et adapte la formation en fonction du besoin. Il s'agit finalement d'un accompagnement sur mesure qui rassure énormément nos allocataires. Une relation de confiance peut ainsi s'établir ce qui est très apprécié par nos retraités.

Le Pimms est donc un de nos partenaires privilégié pour répondre à la problématique de l'inclusion numérique.

Comment se déroule le partenariat ?

Le partenariat a démarré en 2020, et bien sûr nous avons été stoppés par la crise sanitaire avec le premier confinement. Nous avons ensuite relancé les choses au mois de mars dernier en proposant à nos allocataires une présentation du parcours numérique en visio conférence sous forme de 4 ateliers composés chacun de 10 personnes.

Cette approche était intéressante car sous le format distanciel. Pour autant, les personnes qui ne pouvaient pas se connecter avaient la possibilité de s'inscrire par l'envoi postal d'un coupon réponse

Sentez-vous des retombées positives ?

Oui, les retombées sont plutôt très satisfaisantes puisque nous avons eu 31 inscriptions d'allocataires qui souhaitent suivre le parcours de formation. Les accompagnements vont démarrer prochainement et naturellement nous évaluerons la satisfaction de nos retraités.

ACTIVITÉS

OFFRE DE SERVICE NUMÉRIQUE

Témoignage bénéficiaire Malakoff Humanis

Chantal Alberola, accompagnée par Roméo & Claudia, médiateurs sociaux.

Pourquoi avoir choisi de participer aux ateliers numériques ?

J'ai choisi de participer aux ateliers pour découvrir Internet et pour savoir utiliser un ordinateur. Je suis à la retraite et mes enfants travaillent. Ils n'ont pas le temps de m'apprendre l'informatique. Ils m'ont dit que c'était une très bonne idée et m'ont conseillé de suivre votre accompagnement.

Qu'est-ce que ça vous apporte ?

Les ateliers m'apportent des connaissances et de l'autonomie.

Recommanderiez-vous cet accompagnement à vos amis et proches ?

Oui, c'est très bien pour les personnes retraitées comme moi qui ont le temps d'apprendre.

N'hésitez pas à contacter Estelle Elary pour monter des projets liés au numérique à l'adresse :

numerique.lyon@pimms.org

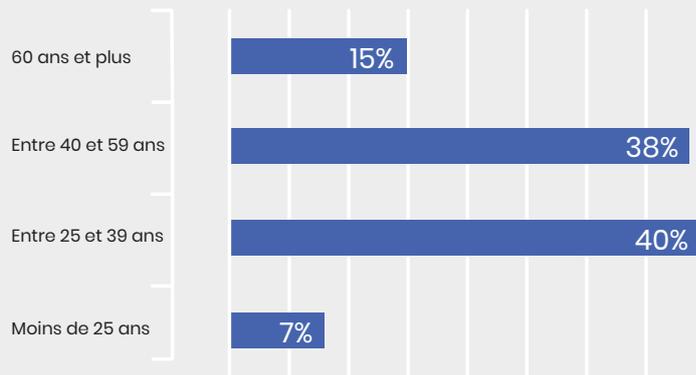


**malakoff
humanis**

SANTÉ - PRÉVOYANCE - RETRAITE - ÉPARGNE

ACTIVITÉS

PROFIL DES USAGERS



Âge

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

54%
Femme

46%
Homme

Genre

Une répartition très légèrement en faveur des femmes.



TREMLIN PROFESSIONNEL

EFFECTIFS AU 31/12/2020

Chiffres globaux



Équipe de médiateurs sociaux

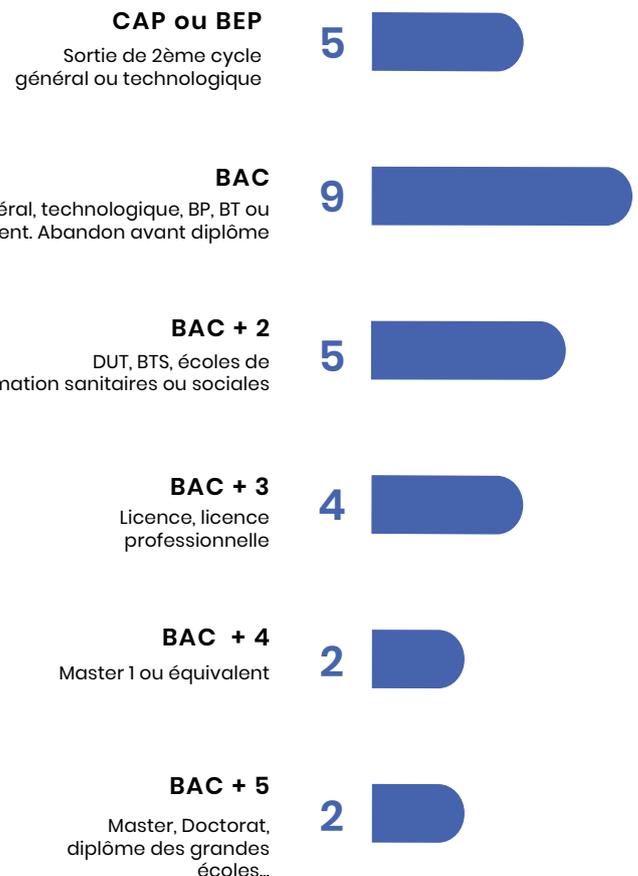
Les médiateurs sociaux sont recrutés au PIMMS sur contrats aidés (Convention Adulte-Relais, Parcours Emploi Compétences et Contrat de Professionnalisation) sur trois types de postes : médiateur social sur site, terrain ou numérique.



Durée de chômage avant leur entrée au Pimms Médiation



Niveau d'études à l'entrée au Pimms Médiation





23

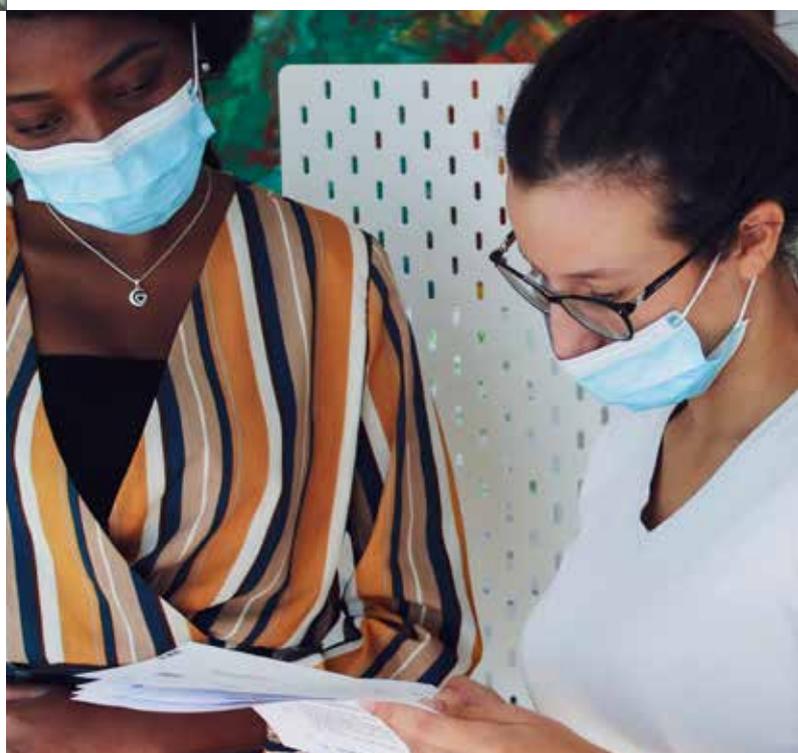
Volontaires en Service Civique

accueillis en 2020.

68

Stagiaires

accueillis en 2020.



Équipe Permanente

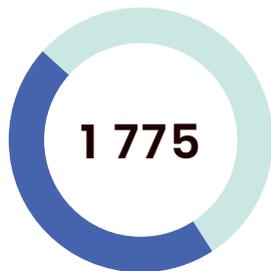
- 6 Responsables de site et d'activité
- 2 Référents Techniques
- 1 Directrice générale
- RH / Responsable administrative
- Assistante de gestion
- Chargée de communication

TREMPIN PROFESSIONNEL

FORMATIONS ET PROJET PROFESSIONNEL

5 105

Heures de formations



Heures de formations
partenaires gratuites



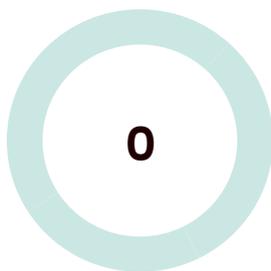
Heures de formations
externes payantes



Heures de formations
internes

1 311

Heures de Projet Professionnel



Heures
d'immersions



Heures
d'accompagnement
de l'espace Emploi



Heures
de travail individuel

ENTRÉES & SORTIES

7

Médiateurs sociaux
recrutés en 2020

17 Fins de contrat dont :

■ **7** vers un contrat de droit commun

■ **3** vers une formation qualifiante

Taux de sorties positives :



TREMPIN PROFESSIONNEL

FOCUS TP MSADS

Depuis 5 ans, Pimms Médiation Lyon Métropole propose le passage d'un **titre professionnel** afin de valider les compétences acquises pendant toute la durée du contrat du médiateur : parcours de formation et expérience terrain. Cette certification est possible pour **tous les médiateurs sociaux de plus d'un an d'expérience**, par VAE.

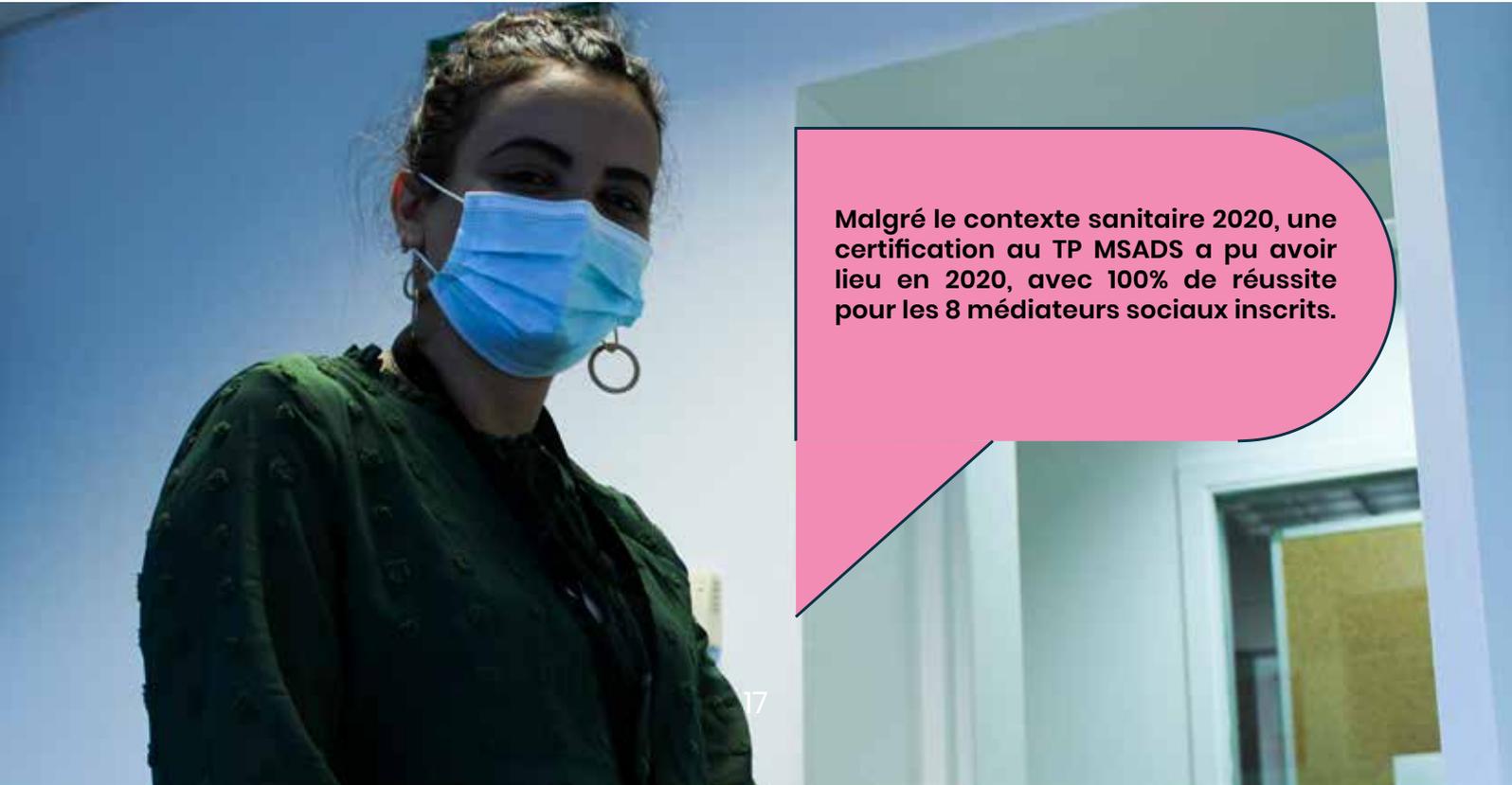
Un premier titre infra bac « **Agent de Médiation Information et Services** » (AMIS) a été proposé, auquel a été ajouté depuis 3 ans le titre de niveau bac « **Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services** » (MSADS).

L'accompagnement au passage du titre se fait en plusieurs temps :

Des **temps collectifs à l'AFPA** : présentation du cadre légal d'une VAE, de l'organisation d'un titre professionnel et accompagnement sur les dossiers professionnels.

Des **temps collectifs en interne** : explication des terminologies, aide à la rédaction et à la projection des médiateurs sur des exemples concrets, entraînement sur les oraux (mises en situation + passage d'un examen blanc).

Enfin, dans un souci d'amélioration continue et d'adaptation de parcours individuel de formation, Pimms Médiation Lyon Métropole souhaite **développer de nouveaux parcours de formation** et proposer à certains salariés, de plus de 2 ans d'expérience, des passages de titres de niveau bac+2 (ex : BTS SP3S)



Malgré le contexte sanitaire 2020, une certification au TP MSADS a pu avoir lieu en 2020, avec 100% de réussite pour les 8 médiateurs sociaux inscrits.

TREMPIN PROFESSIONNEL

TÉMOIGNAGES

Charlotte
Chargée de communication

1. Que faisais-tu avant le Pimms ?
Quel était ton projet ?

À la suite de mes études d'infographiste en multimédia et webmaster, j'étais à la recherche d'une opportunité me permettant de revenir habiter sur Lyon.

Mon projet professionnel initial était de trouver un poste junior dans ce domaine. J'aimais aussi l'idée de lier numérique & social, et pourquoi pas trouver un poste autour du numérique dans l'associatif.

2. Pourquoi avoir choisi d'intégrer le Pimms ?

Je suis tombée un peu par hasard sur une annonce de volontaire service civique qui avait du sens pour moi : aider les autres en étant animatrice numérique au Pimms. Je pouvais ainsi mettre à profit mes compétences, continuer de les développer et en apprendre de nouvelles !

Pendant 8 mois, j'ai pu découvrir la structure et toutes les actions menées par le Pimms ce qui m'a donné envie par la suite de postuler pour être médiatrice sociale. Même si je m'éloignais un peu de mon projet professionnel, l'accompagnement proposé par le Pimms me permettait de le travailler en parallèle. Être médiatrice sociale m'a été très bénéfique, j'ai appris énormément de chose chaque jour mais aussi en suivant le parcours de formation mis en place par le Pimms.

3. Qu'est-ce que t'a apporté cet accompagnement du Pimms ?

J'étais accompagnée régulièrement par mon responsable sur mon projet et je n'ai jamais caché ma passion pour le multimédia / web. Je pense que c'est d'ailleurs grâce à cela que l'équipe de direction du Pimms a été intéressée par mon profil et m'a proposé de prendre en charge la gestion du site internet et des réseaux sociaux, en parallèle de mon poste de médiatrice, à raison d'une fois par semaine.

4. Et aujourd'hui, où en es-tu ?

Après cette expérience positive de plusieurs mois, j'ai pu intégrer la direction du Pimms à temps plein, sur le poste de chargée de communication.

J'ai débuté en 2020 avec un contrat aidé PEC, d'un an, et récemment, le Pimms m'a offert l'opportunité de continuer en CDI, ce que j'ai accepté. Ce poste m'apporte beaucoup, humainement et professionnellement. Ce que j'apprécie en tant que chargée de communication est la polyvalence et la diversité des missions qui me sont données. Travailler dans une association qui offre un environnement de travail convivial et positif est vraiment motivant.

Vita Médiatrice sur site (2020)

Mon expérience au PIMMS a commencé en tant que service civique, ce qui m'a permis de commencer une activité professionnelle tout en étant mineure et sans expérience préalable. Le Pimms étant la première structure à me répondre et à me convoquer pour entretien, j'ai pu commencer mon contrat rapidement sur le site de Vaulx-en-Velin. J'ai ensuite continué à travailler au sein du PIMMS en tant que Médiatrice Sociale à Vaise et ainsi passer une VAE me permettant d'obtenir un titre professionnel.

Mes années au PIMMS ont été très enrichissantes tant professionnellement que dans ma vie personnelle. Je me suis vu évoluer au fil des années, prendre confiance en moi et développer des compétences et des qualités qui me semblent essentielles.

Mon projet professionnel initial en arrivant au PIMMS était de continuer mon parcours dans le social mais celui-ci a évolué. Le MSADS m'a permis d'obtenir un titre professionnel de niveau 4 (bac) qui me permet d'entrer à l'université. Aujourd'hui je compte entreprendre une licence de Philosophie.



La permanence Simplon.co



L'école Simplon propose des formations gratuites sur les métiers en tension dans le numérique et sur les compétences numériques fondamentales. Les formations sont intensives et requièrent une disponibilité totale de la personne pendant le temps de formation. La sélection des publics se fait essentiellement sur leur motivation, leur capacité à travailler en équipe et la solidité de leur projet professionnel (pour les formations métiers). Aucun diplôme ni expérience professionnelle n'est exigé, il y a peu de pré-requis techniques ce qui permet de cibler des personnes motivées mais dont le parcours (étude ou professionnel) peut être considéré comme atypique voire chaotique. Or, le cumul des problématiques sociales pour certain(e)s apprenant(e)s représente parfois une charge mentale et émotionnelle importante qui peut mettre en péril leur réussite dans le parcours de formation choisi.

C'est ainsi que Simplon.co a choisi de nouer un partenariat avec le Pimms Médiation Lyon Métropole afin de mettre à disposition au sein de leurs locaux, une permanence hebdomadaire assurée par un(e) médiateur.ice social(e) dès janvier 2021 et ce pour un an.

Cette démarche a pour finalité de prévenir le risque décrochage des apprenant(e)s pendant la formation en leur permettant de résoudre les difficultés rencontrées (garde d'enfants, accès au logement, endettement, santé...).

Le Tiers-Lieu numérique



Le projet porte sur la création d'un Tiers-Lieu dédié aux usages du numérique, installé dans un Quartier Politique de la Ville.

Il poursuit deux principales missions :



Proposer un panel de services digitaux aux habitants du quartier et plus largement à ceux de la Métropole,



Favoriser l'emploi des personnes fragilisées par un chômage longue durée en les formant au métier de médiateur social et numérique afin qu'elles prennent en charge l'animation du Tiers-Lieu. L'ambition du projet est de devenir un véritable tremplin professionnel, matérialisé par une sortie positive vers un emploi durable dans le secteur du numérique grâce à une intégration au sein de l'école **Simplon.co**.

Le Tiers-Lieu a pour vocation d'être une source de dynamisme et d'une nouvelle attractivité pour le quartier en offrant des services de proximité innovants et en étant un lieu de rencontres intergénérationnelles et de mixité sociale.

Nous avons ainsi candidaté au programme Accélération du CentSept et avons la chance de faire partie des lauréats de l'année 2021.

Territoire Zéro Non-Recours



Le dispositif Territoire Zéro Non-recours vise à aller vers les personnes en fragilité sociale pour favoriser leur accès aux droits. Pour cela, un ambassadeur des droits travaillera de concert avec un coordinateur pour repérer, écouter et orienter les personnes vers le bon interlocuteur, public ou privé, délivrant des aides ou un accompagnement en fonction de l'analyse de leur situation de vie.

Ce projet, issu du laboratoire « accessibilité aux aides sociales » porté et animé par le CentSept, poursuit les objectifs suivants :



Permettre aux personnes en situation de fragilité sociale d'être informées pro-activement de leurs droits et d'être orientées vers les justes interlocuteurs en fonction de leur situation personnelle.



Mettre en réseau les structures délivrant des aides avec les acteurs de l'accès aux droits (travailleurs sociaux et associations) pour un partage d'information fiable et efficace.

Ce rôle d'ambassadeur sera assuré par l'entreprise sociale Passerelle qui apporte des compétences et son expérience de plus de 5 ans auprès des séniors, des aidants autant à domicile, qu'en permanence dans l'accompagnement dans les démarches administratives et la formation au numérique.

Le rôle du coordinateur sera tenu par le Pimms Médiation Lyon Métropole. Il assure un rôle de veille du non-recours si une problématique se répète auprès de plusieurs acteurs associatifs et peut alors déclencher une cellule d'urgence regroupant les acteurs publics, privés ou associatifs concernés par le problème pour trouver des solutions ensemble.

L'expérimentation se déroulera sur 1 an à partir de septembre 2021 et concernera deux territoires : Moulins à Vent à Vénissieux et la Perralière à Villeurbanne.

Atelier CPAM



En réponse à la volonté de la CPAM de favoriser l'autonomie numérique des bénéficiaires, le Pimms médiation met en place des sessions de sensibilisation et de formation à l'utilisation des services de la plateforme en ligne de la CPAM, ameli.fr et le Dossier Médical Partagé.

Les médiateurs accompagnent les usagers sur la création et l'utilisation des services en lignes et les orientent vers une formation spécifique.



Merci à tous nos partenaires.

Siège social
 75 Rue Jean Sarrazin
 69008 LYON

Tel • 04 81 10 67 80
 E-mail • direction.lyon@pimms.org
pimmslyonmetropole.org

