



Rapport d'activité 2021



pimms
médiation

LYON
MÉTROPOLE

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS



Sommaire

01	—	Édito de la présidente	p.02
02	—	Évènements marquants 2021 Déménagement du Pimms Médiation de Lyon Attribution de 5 Conseillers Numérique France Services Lancement du projet TZNR Participation au baromètre du Non-Recours Renforcement de l'équipe de direction & encadrante	p.04
03	—	Activités 2021 Maillage territorial Offre de services Profil des médiateurs Profil des usagers	p.08
04	—	Rien ne serait possible sans eux : les médiateurs & médiatrices Effectif au 31/12/2021 Accompagnement à la professionnalisation Accompagnement au projet professionnel individuel	p.18
05	—	Perspectives 2022 Changement de direction Pimms Mobile Réaménagement du Pimms Médiation de Vaise Développement du collectif	p.22



Edito

de la présidente

Elise Cabrol

C'est avec beaucoup de plaisir et une pointe de fierté salutare que nous partageons avec vous le rapport d'activités de l'association Pimms Médiation pour l'année 2021.

2021 a été une nouvelle fois riche d'engagement au service de l'accompagnement inconditionnel des publics les plus fragiles dans l'accès aux services essentiels du quotidien.

Le 1er avril a été un temps fort de 2021 puisque, après 25 ans d'existence, l'ensemble des Pimms du réseau national ont changé de nom pour devenir Pimms Médiation. La médiation sociale, fer de lance de notre présence au plus près des publics fragiles a ainsi été intégrée dans la dénomination même de notre structure.

Ce même mois nous avons inauguré nos nouveaux locaux, partagés avec la CAF de Lyon 8ième. La qualité de ses infrastructures, que certains d'entre vous ont pu apprécier, se veut être la matérialisation du respect et la dignité que nos médiateurs témoignent aux usagers qu'ils accompagnent au quotidien.

En juillet dernier, nous avons eu l'honneur de recevoir à Lyon 8ième, M Le Breton, Directeur de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. Lors de cette visite, c'est l'engagement de notre structure dans l'accomplissement de ses missions France Service qui a été mis à l'honneur. Depuis déjà deux ans, nos médiateurs accompagnent de façon personnalisée les usagers pour réaliser leurs démarches administratives vis-à-vis de 9 services publics que sont la CAF, la CNAM, l'assurance retraite, la direction des finances publiques, pôle emploi, le ministère de l'intérieur, le ministère de la justice, la MSA et la Poste.

A l'automne, M Grégory Doucet, maire de Lyon ainsi que Mme Sandrine Runel, adjointe au maire sont venus lancer au Pimms Médiation des Etats Unis le Baromètre du non recours, illustrant ainsi l'intégration de notre structure dans la dynamique territoriale du « aller vers ».

“ Pour toutes ces belles réussites engrangées sur l'année 2021, je souhaite au nom de vous tous, remercier l'ensemble des médiateurs et des encadrants de l'association. ”

A chaque année ses défis ; en 2021 ils ont été nombreux et le collectif de salariés soudés, investis et engagés nous a permis de relever chacun d'eux ! Merci de votre énergie, de votre implication et de votre professionnalisme. Cette année nous notons l'arrivée de Mathilde Guin et Alousseyni Talla qui sont venus renforcer l'équipe d'encadrant et a qui nous souhaitons la bienvenue !

Je tiens à adresser des remerciements chaleureux à Juliette Le Lay notre Directrice Générale qui a quitté l'association pour d'autres horizons professionnels en toute fin d'année 2021.

En ce début d'année 2022, je témoigne de toute notre confiance en notre nouvelle Directrice Générale, Mme Marion Thivolet, pour poursuivre cette dynamique modernisée d'accompagnement des publics en fragilité. Je salue également Olivier Dupond d'EDF que nous accueillons désormais au sein de notre bureau, en remplacement de Timothée David.

Grace au soutien des collectivités locales, nous allons continuer la modernisation de nos implantations dont celle de Vaise, prévue pour cette année.

Avec l'appui de l'ANCT et de la préfecture du Rhône, nous travaillons à la mise en place d'un bus France Service qui sillonnera à partir de l'été 2022, des Quartiers Prioritaires de la Ville sur la Métropole de Lyon. Ce sera l'occasion de répondre aux besoins des plus fragilisés, d'incarner notre démarche du « aller-vers » et de tisser des liens avec d'autres acteurs des territoires.

Enfin face, au cout de l'énergie qui augmente en venant grever le budget des ménages les plus vulnérables, nous nous engageons à poursuivre nos actions de lutte contre la précarité énergétique et de maîtrise des gestes de sobriété des consommations.

Au nom des partenaires Pimms Médiation, SNCF, Kéolis, La Poste, Engie, EDF, Enedis, Eau du Grand Lyon, je réaffirme notre engagement, pour le territoire de la Métropole de Lyon, à faciliter l'accès des publics fragiles aux services du quotidien et à accompagner nos salariés - médiateurs dans leurs parcours d'insertion professionnelle.

Elise Cabrol

Présidente du Pimms
Médiation Lyon Métropole

Évènements marquants

de l'année 2021

Déménagement du Pimms de Lyon 8ème

Après 26 ans passés au cœur du quartier Musée Tony Garnier, le 15 mars 2021, nous avons quitté notre local historique, premier Pimms de France, pour faire peau neuve. Le Pimms des Etats-Unis est désormais situé au 1 place du 8 mai 1945 à proximité des principaux lieux de vie et associations socio-culturelles du quartier, avec notamment la place du marché, le centre social, la résidence intergénérationnelle Perla Rosa, le CISL et une accessibilité par les transports en commun avec le croisement des lignes de tramway T4 et T6.



Au-delà de la superficie des lieux, qui nous offre un espace d'accueil plus confortable pour nos usagers et une qualité de travail hautement supérieur pour nos médiateurs, ces nouveaux locaux nous ont permis notamment de moderniser notre espace numérique avec de nouveaux outils pédagogiques. Facilitant ainsi l'accompagnement des habitants vers une autonomie numérique et digitale.

Le nouveau Pimms des Etats-Unis France services, c'est aussi la mutualisation de services essentiels en un seul lieu, avec d'une part la présence de l'antenne CAF et son service social, avec qui nous partageons les locaux, mais aussi une permanence de la CARSAT, du CIDFF et d'IDEO.

Témoignage des équipes opérationnelles



"Nous pouvons offrir plus de confidentialité aux usagers et notre capacité d'accueil a fortement progressé au prix d'une réorganisation plus professionnelle afin de gérer l'intensité du flux. Nous avons également appris à travailler et échanger avec les personnels de la CAF sur site : assistantes sociales, contrôleuses et techniciens au bénéfice des usagers. Ces derniers apprécient le changement et nous le disent régulièrement."

Denise, Médiatrice sociale, Lyon 8ème
Propos recueillis par Sofiane Guelbi



"Le rapprochement avec le Pimms médiation ainsi que la proximité, permettent une meilleure connaissance des différentes ressources du territoire. La disponibilité des médiateurs sociaux et la complémentarité facilite l'évaluation et le diagnostic lors de l'accompagnement social."

Laila Arman, Assistante sociale CAF
Département Interventions Sociales Lyon 8ème
Propos recueillis par Sofiane Guelbi

Attribution de 5 conseillers numériques France Services

Dans le cadre du plan France Relance, 4000 conseillers numériques France Services ont été recrutés, formés et totalement financés pour rapprocher les français du numérique au quotidien.

Entre juillet et novembre 2021, Pimms Lyon Métropole a recruté 5 conseiller.e.s numériques sur les sites de Rillieux-la-Pape, Bron, Etats-Unis, Vaise et Villeurbanne pour animer les espaces numériques et proposer des ateliers numériques thématiques et des formations aux usagers et perpétuer notre engagement pour l'inclusion numérique.

Emmanuel Comte, conseiller numérique en poste au Pimms de Vaise depuis novembre 2021 nous apporte son témoignage.



Bonjour Emmanuel, peux-tu nous dire quel était ton parcours avant le Pimms ?

Si je devais résumer mon parcours avant le Pimms, je dirais qu'il a commencé lorsqu'en 2e année à Sciences Po je suis tombé dans le numérique et que ne l'ai plus quitté depuis. Après quelques années en tant que graphiste et webmaster freelance, j'ai travaillé dans deux agences de communication ces 20 dernières années en tant que directeur artistique et technique, ce qui voulait dire être aussi bien à l'aise avec des développeurs, des clients, traduire les questions des uns et les attentes des autres. C'était passionnant, il fallait être partout, savoir comprendre, expliquer, rédiger, écouter, suivre les évolutions technologiques... J'ai souhaité changer de voie, j'avais un peu fait le tour.



Qu'est-ce qui t'as motivé à postuler ?

C'est d'abord une personne, qui est conseillère numérique au Pimms, Mame-Issa Sissokho qui m'a parlé du métier de conseiller numérique. Je me suis renseigné et cela correspondait tout à fait à une vocation de pédagogue, une envie de transmission, et aussi de retrouver du sens dans mon travail. Une réelle envie de mettre ce que je sais au service des autres, qui rencontre un besoin énorme d'être accompagné par les usagers que je rencontre. Puis j'ai découvert ce que faisait le Pimms, et j'ai su que c'était là où je voulais aller.

Comment s'est déroulé ton intégration / formation ?

J'ai plusieurs formations : Celle de conseiller numérique à Simplon avec un groupe qui est devenu quasiment une famille, une formation qui m'a permis d'apprendre encore, qui me stimule intellectuellement, qui me fait découvrir des outils jamais utilisés auparavant. J'ai aussi eu des formations au Pimms, cela donne une meilleure compréhension de ce qu'est la médiation sociale, de comprendre le cadre et la posture, toujours avec des personnes ouvertes et qui aiment elles aussi transmettre.

Quelles compétences as-tu développées durant ta formation ?

Outre des compétences liées au numérique (nouveaux outils, méthodologies, etc...), c'est mieux accompagner les publics que je rencontre, apprendre la posture de médiateur, pas seulement dans la formation, mais aussi beaucoup par la pratique. Des pratiques d'animation aussi, même si j'avais déjà souvent eu à faire de la pédagogie que ce soit auprès de jeunes ou d'adultes.

J'ai beaucoup de plaisir à m'adapter aux besoins de la personne en face de moi, car les attentes, la compréhension, les besoins sont parfois totalement différents, et le discours, la façon d'expliquer sont à chaque fois différents notamment lorsque je fais un atelier.

Emmanuel, conseiller numérique France Services
Propos recueillis par Estelle Elary

Évènements marquants

de l'année 2021

Lancement Territoire Zéro Non Recours, TZNR

L'expérimentation Territoire Zéro Non Recours a démarré en octobre 2021 pour un an sur le territoire de Moulin à Vent à Vénissieux et depuis mars 2022 à Villeurbanne la Perralière. Territoire zéro non recours a pour objectif de faciliter l'accès aux droits des personnes vivant sous le seuil de pauvreté grâce aux actions d'un ambassadeur des droits représenté par Passerelle qui va à la rencontre des habitants du quartier, réalise avec eux leur bilan de leurs droits et trouve les bons relais pour les accompagner près de chez eux et grâce aux actions d'un coordinateur ressources représenté par le Pimms Médiation Lyon Métropole, qui facilite l'orientation entre professionnels, mutualise les connaissances et fait remonter les problèmes d'accès aux droits récurrents aux institutions partenaires.

Participation au baromètre du Zéro Non Recours

Le baromètre du non-recours aux droits est une démarche partenariale scientifique portée par la ville de Lyon et son CCAS, en lien avec la Métropole de Lyon, et différents acteurs, qui interroge à l'échelle d'un territoire les situations de non-recours. Il s'agit d'une enquête généraliste qui porte sur les principaux besoins fondamentaux et les droits associés des habitants des 7e et 8e arrondissement.

Il a pour objectifs dans un premier temps de recenser les demandes d'aides les plus sollicitées et les moins connues, de relever les freins à l'accès aux droits ou aides et dans un second temps la mise en place d'actions correctives pour favoriser l'accès aux droits et à terme la création d'un bouclier social municipal.

Ainsi le Pimms des états unis et mermoz ont contribué à l'élaboration du questionnaire en participant aux groupes de travail (hayet et sofiane) & en testant quelques questionnaires sur nos sites mermoz et EU (médiateur) et vont être parmi les acteurs qui vont passer les questionnaires à leurs usagers.



Changement dans l'équipe de direction & d'encadrement

Alousseyni Tala

Responsable d'activité - Territoires Vaise et Villeurbanne

Ancien volontaire service civique et médiateur social au Pimms de 2016 à 2018, Alousseyni a passé 3 ans au Pôle emploi en tant que conseiller à l'emploi. De retour à l'association depuis Octobre 2021 en tant que responsable d'activité sur les territoires Vaise & Villeurbanne et prochainement responsable du Bus France services.



Mathilde Guin

Responsable adjointe médiation terrain

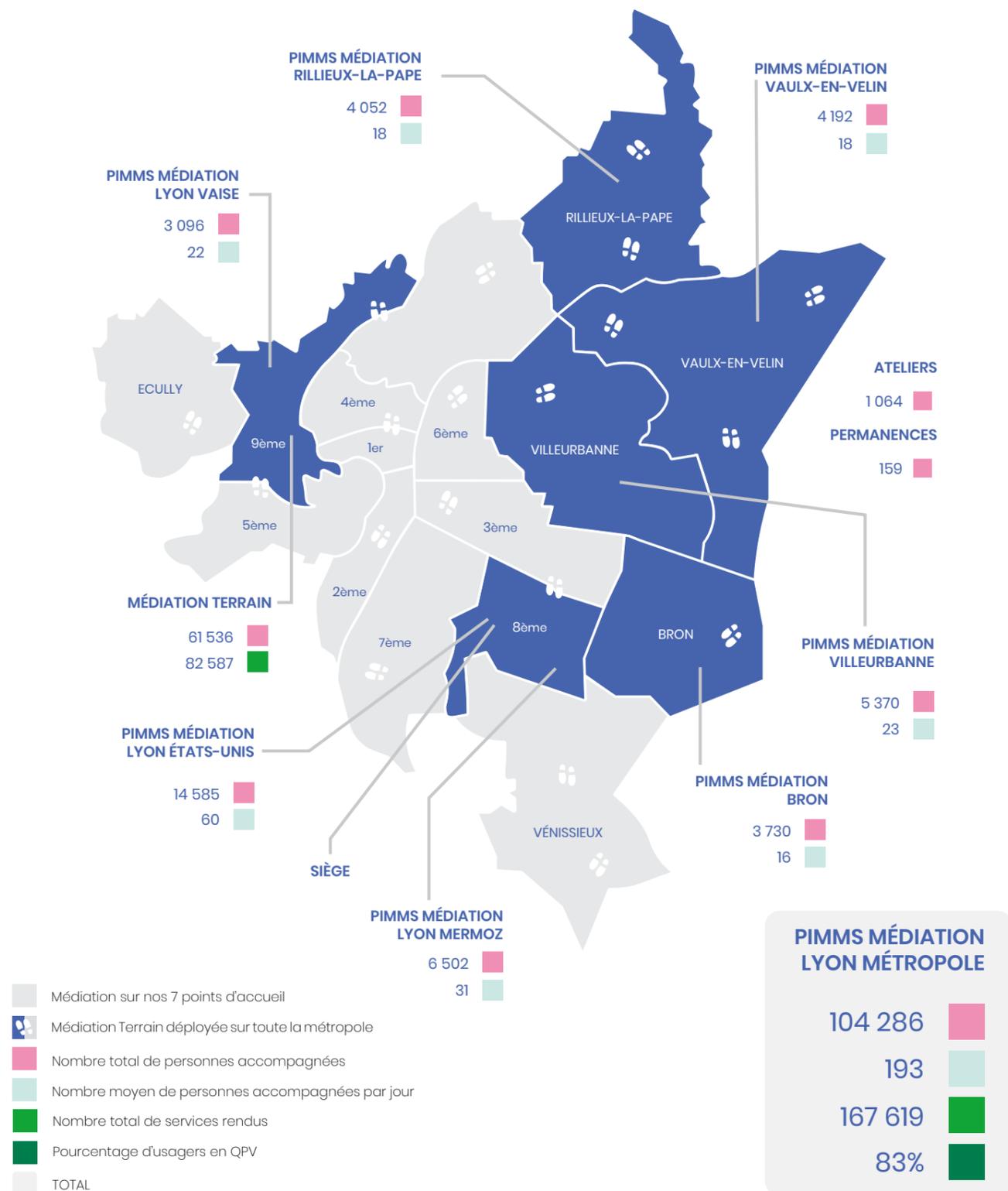
Mathilde, juriste de formation, a rejoint l'équipe de médiation terrain en octobre 2021. En tant que responsable adjointe, Mathilde complète l'équipe encadrante, en assurant le management des médiateurs/ices terrain, l'animation et l'organisation des différentes missions, les relations partenariales ainsi que le suivi et soutien des médiateurs et médiatrices dans l'accomplissement de leurs projets professionnels.



Activités

de l'année 2021

Maillage territorial

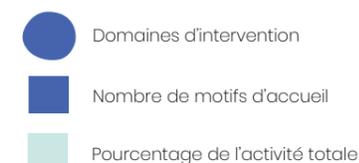
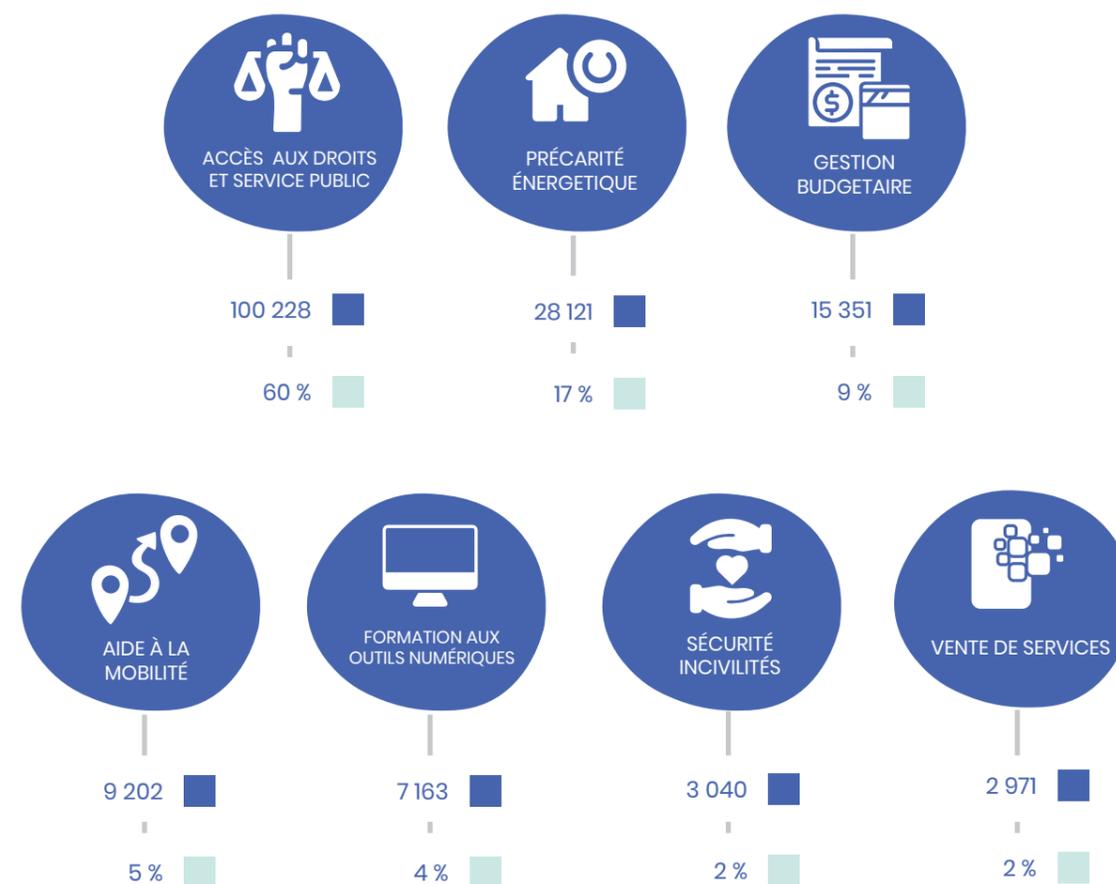


Activités

de l'année 2021

Offre de services

166 076 motifs d'accueil au total
dont 35 % d'accompagnement numérique



Dans l'objectif **de faciliter l'accès aux droits et aux soins, maintenir le lien social et accompagner les usagers dans leurs démarches administratives**, sociales, numérique, etc. le Pimms Médiation Lyon Métropole propose une offre élargie de services au public, au plus près des territoires, et en particulier dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Les actions se font à la fois sur nos lieux d'accueil de proximité, mais aussi en déplacement sur la Métropole de Lyon afin d'aider les personnes les plus isolées et restant -pour autant- en difficulté.

Accès aux droits et aux services

Évaluation des besoins de l'utilisateur = diagnostic social

Ce diagnostic social permet ensuite un accompagnement social de l'utilisateur jusqu'à la résolution de ses problématiques (traitement de la demande ou orientation vers la structure adaptée si besoin).

Quels sont les services que nous proposons ?

- **Informations de premier niveau** : réponses aux questions, accompagnement dans les démarches administratives du quotidien (déclaration de revenus, gestion du prélèvement à la source, renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise, etc.)
- **Accompagnement au numérique** pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages : création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs, etc.
- **Aide aux démarches en ligne** : navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne, complétude de dossiers (ex : CMU, RSA, inscription Pôle emploi...), etc.
- **Des prestations de conseils** pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires.



La labélisation France Services nous permet de améliorer la qualité et notre capacité de prise en charge des situations des habitants de la métropole. Toutes ces actions se réalisent en lien avec les services publics et avec nos partenaires fondateurs et nos partenaires locaux.

Déploiement de permanences hors les murs

Aujourd'hui les besoins des usagers évoluent et nous sommes de plus en plus interpellés sur l'ultra proximité. En conséquence nous sommes amenées à créer des permanences décentralisées.

Nouveauté 2021 : les permanences à **Simplon** (organisme de formation dans les métiers du numérique en tension), à raison d'une demi-journée par semaine.

Objectifs de cette permanence :

- Prévenir le décrochage des apprenants et lever les freins
- Développer leur capacité d'autonomie dans la réalisation de leurs démarches administratives de la vie quotidienne
- Devenir acteur de leur parcours de vie

Nos actions :

- Établissement d'un diagnostic global
- Remise en lien avec les acteurs adéquats à la problématique
- Incitation à mobiliser leurs droits
- Conseiller sur la gestion de leurs difficultés quotidiennes

Formation sur les outils numériques

Objectif : former les usagers au numérique et les rendre autonomes dans leurs démarches

Mission avec Malakoff Humanis

Mise en place d'ateliers numériques individuels à domicile pour un accompagnement vers une pleine autonomie du numérique

Cible : assurés de Malakoff Humanis (personnes âgées)

- Diagnostic des besoins numériques de chaque volontaire et établissement d'un parcours sur mesure
- Accompagnement individuel par un médiateur social et numérique

En 2021, 27 parcours ont été mis en œuvre pour plus de 300 heures de formation.

Mission Pass numériques

Mise en place de diagnostics numériques sur la base de prescription des pass numériques

- Diagnostic numérique au préalable pour connaître les besoins des usagers
- Proposition de parcours de formation sur les compétences numériques de bases et l'accès aux droits sociaux et aux démarches en ligne

Depuis le déploiement de cette action, près de 300 bénéficiaires ont été formés, ce qui représente plus de 950 heures de formation et de médiation numérique.

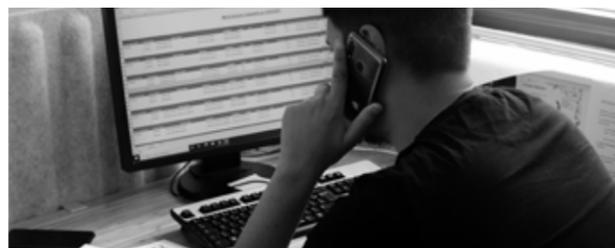


Précarité énergétique

Objectifs : lutter contre la précarité énergétique et ainsi aider les usagers à maîtriser leur consommation et leur budget.

Cibles :

- Toute personne en situation de précarité et ayant des dettes de paiement, venant spontanément sur nos sites d'accueil
- Clients isolés et identifiés par nos partenaires



Comment nous agissons auprès de cette deuxième cible ?

[Zoom sur notre mission en lien avec notre partenaire EDF](#)

Chaque semaine notre partenaire nous envoie une liste d'habitants de la métropole qui sont en situation de fragilité quant au règlement de leur facture.

- Les médiateurs du Pimms établissent une prise de contact par téléphone afin de les aider et trouver une solution :
 - Diagnostic afin de comprendre la situation globale des personnes
 - Proposition d'une solution adéquate (paiement en plusieurs fois, obtention d'un délai de paiement, information sur les différents dispositifs sociaux auxquels ils peuvent faire appel : chèque énergie, fonds de solidarité logement, aides caritatives, etc.)
- Nous leur proposons une sensibilisation aux éco-gestes qui, même s'ils sont simples, peuvent avoir un réel impact sur leurs factures

Cette sensibilisation à la maîtrise de l'énergie et aux éco-gestes peut également se faire sous forme d'ateliers collectifs.



Objectif des ateliers :

- Découvrir des outils pour lutter contre la précarité énergétique
- Aider à la compréhension de factures
- Informer sur le chèque énergie
- Mobiliser l'ensemble de l'écosystème social pour accompagner les ménages fragiles

Comment participer à un atelier ?

- Être identifié par le Pimms, lors du diagnostic social ou de l'accompagnement individuel
- Être identifié par une structure partenaire (collectivité, association, etc.)

Afin de présenter les conseils éco-gestes sous forme visuelle et interactive pour qu'ils soient mieux compris et appliqués au quotidien, toute une gamme d'outils ludo-pédagogiques a été créée. [Un kit éco gestes a également été offert tous les participants](#)

Les bénéficiaires sont soit des usagers du pimms, soit des publics réorienter par des partenaires. Nous nous déplaçons aussi auprès des structures soit dans le cas d'ateliers financés par des tiers soit dans le cadre d'une prestation particulière.

Ce travail se fait en grande collaboration avec nos partenaires EDF, ENGIE, VEOLIA, et ENEDIS et en particulier leur équipe du pôle "Solidarité".

Mobilité inclusive

Objectif : lever les freins à l'accès à l'emploi en sensibilisant sur une mobilité accessible à tous.

Mise en place d'ateliers Mobilité inclusive pour tous, sous 4 formes différentes :

- **Des ateliers pédagogiques Mobilité inclusive**, qui permettent de donner un panorama des options de déplacement (réseaux, abonnements, sécurité...) et des sites et applications mobiles communiquant des informations sur la mobilité en Métropole.
 - **Des parcours Découverte en gare** : accompagnés de médiateurs sociaux, les personnes partent à la découverte de la gare et de son environnement (bornes d'achats, signalétique, prévention...). C'est une mise en situation pour se repérer et prendre connaissance de toutes les modalités liées à la mobilité.
- Ces 2 ateliers sont à destination des structures professionnelles accompagnant à l'emploi. Ils sont également l'occasion de réaliser des focus sur les métiers liés à la mobilité.
- **Des ateliers flash** sont régulièrement réalisés sur site de façon individuelle afin de sensibiliser les usagers à l'utilisation des applications mobiles.
 - **Des ateliers collectifs sur site**. Ils visent les mêmes objectifs et sont destinés aux usagers sensibilisés dans les Pimms Médiation ou lors des missions de terrain auprès de nos partenaires mobilité. L'accent est mis sur l'accessibilité numérique au travers des actions possibles sur les sites et les applications mobiles.

En 2021, 32 ateliers collectifs ont été réalisés dont 7 dans des structures partenaires et 3 parcours Découverte. Au total, plus de 300 personnes ont été sensibilisées à une mobilité inclusive et numérique !



Découvrir les ateliers en vidéo
Réalisée par la SNCF & Keolis



Je m'appelle Yasmina, j'ai 18 ans et je suis accompagnée par la Mission Locale de Givors depuis 3 semaines. J'ai choisi de m'y inscrire car je ne voulais pas rester à rien faire et je voulais entrer dans le monde des adultes ! Ma conseillère m'a orienté vers cet atelier mobilité inclusive car je l'avais informé de ma peur et de mes difficultés à prendre les transports. J'ai trouvé l'atelier super bien ! Il y avait une bonne communication avec les médiateurs et tout s'est déroulé dans la bonne humeur. Me déplacer seule en train ou en métro me paraît encore compliqué, je suis toujours stressée mais j'ai appris plein de choses et ça m'a beaucoup rassurée d'être accompagnée par les médiateurs, merci !"

[Yasmina](#), suivie par la Mission Locale de Givors
Propos recueillis par Charlotte Bernard

Offre de service

Sécurité et incivilité

Intervention des médiateurs sur les quais de gare et dans les trains de la SNCF afin de :

- Accompagner, orienter et informer les personnes en difficultés
- Prévenir et gérer la sécurité et ainsi éviter tout accident : respect des règles de distance au regard des rails, la descente de tous véhicules deux roues sur les quais de gare, l'absence de traversée de voie à pied lorsqu'un passage adapté et sécurisé n'est pas mis en place, ...
- Prévenir et gérer les incivilités commises dans ces lieux de vie commune, comme par exemple le fait d'importuner les autres voyageurs en fumant ou consommant de l'alcool sur le quai ou dans le train.
- Sensibilisation des jeunes scolarisés dans les établissements à proximité de voies ferrées

Pour cette mission parfois délicate, les médiateur.trice.s du Pimms Médiation Lyon Métropole font preuve de grande qualité d'écoute et de pédagogie. En effet, c'est toujours par le biais de la médiation et donc de la discussion avec les usagers que ces messages sont transmis.



Offre de service

Gestion budgétaire

Intervention dans de nombreux bureaux de poste, lors des périodes de forte affluence (moments de versement des prestations sociales notamment) afin d'accompagner les clients de la Poste et de la Banque postale dans leurs démarches administratives et financières (accompagnement aux automates ou accompagnement dans le remplissage de formulaires administratifs).

Objectifs : désengorger le flux et tendre vers l'autonomie des usagers sur les automates courriers et bancaires

Toujours dans un souci de pédagogie et de maîtrise de leur budget, les médiateur.trice.s font en sorte que les personnes apprennent et parviennent à s'occuper de leurs démarches en toute maîtrise et autonomie.



Offre de service

Vente de services

Les Pimms Médiation peuvent également être des points de vente : achat de timbres, faire un scan ou une photocopie, recharger son abonnement TCL, etc...



Activités de l'année 2021

Profil des usagers

**Le Pimms est un lieu
ressource où les usagers
reviennent :**

69 %

de nos usagers se rendent minimum **3** fois dans un Pimms Médiation dans l'année.

83 %

de nos usagers habitent en quartiers politique de la Ville (QPV).

47 %

de nos usagers se rendent minimum **5** fois dans un Pimms Médiation dans l'année.

**Le Pimms est un outil de
lutte contre l'isolement :**

66 %

n'aurait pas eu sans l'action du Pimms, des proches ou des amis vers lesquels se tourner pour trouver une solution à leurs problèmes.



Satisfaction des usagers

Les résultats sont anonymes.

Quelle est votre satisfaction globale concernant les conditions d'accueil dans les Pimms Médiation ?
Amabilité, écoute, espace d'accueil

4,7 ★ ★ ★ ★ ★

Si vous avez déjà réalisé des démarches en ligne dans un Pimms Médiation, êtes-vous satisfaite de l'accompagnement ?

4,5 ★ ★ ★ ★ ★

Etes-vous satisfaite de la médiation réalisée pour répondre à votre demande ?
Écoute, compréhension, conseils, informations

4,6 ★ ★ ★ ★ ★

D'une manière générale, êtes-vous satisfaite du service rendu par le Pimms Médiation ?

4,8 ★ ★ ★ ★ ★

“Je suis trop heureuse, trop contente de votre travail. Vous nous aidez bien et vous travaillez bien.”

“Si on sait pas écrire, on a besoin d'aide pour tous les papiers et tout le monde est gentil.”

“Je n'ai pas reçu de réponse à ma demande car le site ANTS ne fonctionne pas sinon la médiation s'est très bien passée !”

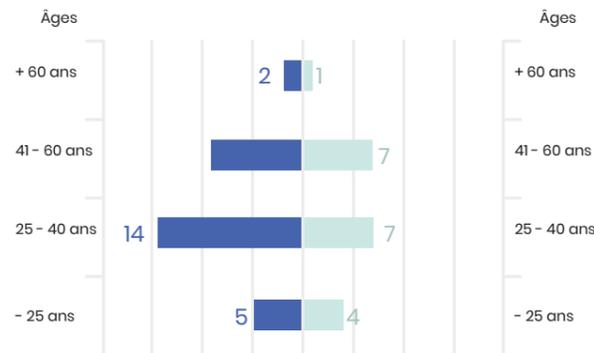
“C'est la première fois que je viens et j'ai vu plusieurs assistants sociaux qui n'ont pas pu m'aider avant et ici j'ai trouvé les réponses.”

Rien ne serait possible sans eux :

Les médiateurs & les médiatrices

Chiffres globaux

19 hommes
30 Femmes
49 Salariés

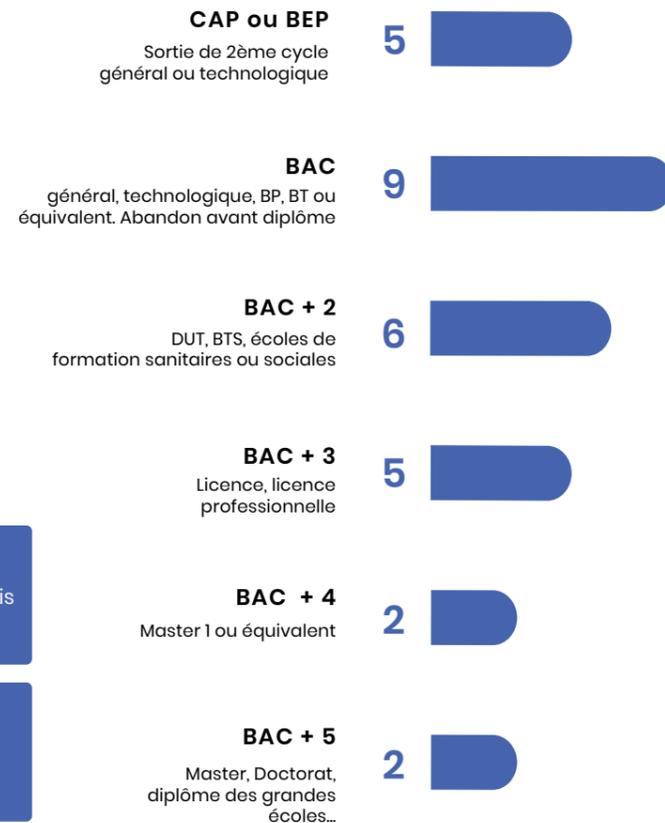


Équipe de médiateurs sociaux

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.

- 19 Médiateurs sur site
- 8 Médiateurs terrain
- 3 Médiateurs numérique
- 5 Conseillers numérique

Niveau d'études à l'entrée au Pimms Médiation



Durée de chômage avant leur entrée au Pimms Médiation



Accompagnement à la professionnalisation

Objectifs :

- Préparer tout nouveau salarié, au démarrage de son contrat, en lui diffusant les outils et les informations nécessaires avant qu'il ne fasse ses premiers pas au sein de sa nouvelle équipe
- Aider les salariés à appréhender un nouveau métier, et les savoir-faire et savoir-être inhérents à ce métier
- Lui permettre d'exercer en toute autonomie et confiance

Nouveauté 2021 :

Mise en place d'un parcours d'intégration qui se déroule en 3 modules, aux premiers jours de son contrat :

- J1 — Présentation du Pimms Médiation, fonctionnement interne, droits et obligations des salariés.
- J2 — Définition de l'action sociale.
- J3 — Focus numérique, découverte des différents outils et offre de services Pimms Médiation

Ensuite durant les premiers mois de son contrat, le médiateur suivra un parcours socle de formation dispensé à la fois par le Réseau National Pimms Médiation (RNPM) mais aussi par d'autres organismes de formation :

- Acquérir les Fondamentaux de la Médiation Sociale – RNPM (3 jours)
- Communiquer efficacement en situation de médiation sociale – RNPM (2 jours)
- Travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux – RNPM (2 jours)
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles – Vey Expertises et formation (3 jours)

Puis des formations animées par nos partenaires et opérateurs France Services afin de mieux appréhender chaque mission.

- Parcours cadré par la norme NF X60-600 de la médiation sociale et sans cesse en réadaptation en fonction des besoins des territoires, des usagers et des partenariats
- Gage de qualité de nos services, de notre savoir-faire et de notre réputation
- Acquisition de compétences reconnues et transposables dans d'autres métiers et domaines

En 2021, cela représente **3 003** heures de formations



Rien ne serait possible sans eux :

Les médiateurs & les médiatrices

Accompagnement projet professionnel individuel

Objectif : permettre aux médiateurs en contrats aidés, de rebondir vers un emploi pérenne ou une formation

Chaque salarié bénéficie :

- De temps dédié au projet professionnel à raison d'1/2 journée par mois : recherche d'emploi ou formation, recherche de métier, mise à jour de documents personnels (CV, LM), candidatures, etc.
- D'échanges privilégiés avec son responsable, une fois par trimestre : faire le point sur les avancées, et définir les prochains objectifs
- D'un accompagnement plus poussé, sur la base du volontariat, avec un conseiller emploi avec l'Espace Emploi, partenaire du Pimms depuis 2020

En 2021, cela représente **1 458** heures de projet professionnel



Témoignage - Emile - Médiateur Social sur site d'octobre 2020 à novembre 2021



Qu'as-tu fait avant le Pimms ?

Je suis diplômé d'un master en médiation culturelle, spécialisé dans l'industrie musicale. J'ai travaillé plusieurs années en tant que producteur de tournées pour des artistes musicaux internationaux, en France et en Europe. Avant cela, j'ai vécu 4 ans en Argentine où j'ai aussi travaillé dans la musique et le tourisme.

Quels étaient ton projet et tes envies professionnelles avant d'arriver au Pimms ?

Je ne souhaitais pas continuer dans la musique, où beaucoup de pratiques professionnelles ne me correspondaient pas. J'avais envie de m'orienter vers un métier plus "utile", où l'aide et l'accompagnement de personnes seraient prioritaires.

Pourquoi avoir intégré le Pimms ? Qu'est-ce que ça allait t'apporter selon toi ?

J'ai intégré le Pimms sans trop savoir vers quoi cela allait me diriger. J'ai apprécié la possibilité de faire mes premiers pas dans le social sans devoir passer de diplôme supplémentaire avant.

Est-ce que ça a répondu à tes attentes initiales ?

Totalement, puisque j'ai pu découvrir le métier de médiateur social et le domaine social en général. J'ai pu confirmer mon attirance pour cette pratique professionnelle et donc redéfinir mon projet professionnel.

Aujourd'hui avec du recul, quelle est ta vision du tremplin professionnel du Pimms ? Qu'est-ce que t'a apporté l'accompagnement du Pimms ?

C'est une grande opportunité, très rare de nos jours. La disponibilité et la bienveillance des équipes, l'autonomie donnée au quotidien, et le temps laissé pour travailler son projet professionnel m'ont permis de gagner confiance en mes capacités et de prendre le temps de redéfinir mes envies pour le futur.

Quelles compétences as-tu développé ou renforcé ? Est-ce que ça te sert aujourd'hui ?

J'ai développé une grande autonomie et polyvalence dans le traitement des démarches administratives, et bien sûr confirmé mon goût pour l'écoute, l'empathie, l'accompagnement des personnes. Cela me sert toujours, dans mon métier et dans la vie quotidienne.

Aujourd'hui où en es-tu ? En quoi consiste ton poste ? Est-ce que tu avais pensé occuper ce poste avant ton arrivée au Pimms ?

Je suis conseiller à Pôle emploi, dans l'agence Scènes et Images. Nous accompagnons uniquement les professionnels des métiers des arts et de la culture. J'avais pensé à ce poste avant, mais n'en avait pas forcément la possibilité en raison de mon manque d'expérience dans l'accompagnement. Je n'avais en tout cas pas envisagé sérieusement cette option. J'ai d'ailleurs obtenu ce poste à la suite d'une période d'immersion au sein de cette agence Pôle emploi, obtenue grâce au Pimms et effectuée pendant mon contrat au Pimms.

Un message pour les médiateurs d'aujourd'hui ?

Profitez de votre contrat au Pimms ! Pour les usagers, les conditions de travail, l'intérêt de votre métier actuel, la qualité des collègues... Et prenez le temps de travailler votre projet, de nombreuses opportunités vont vous être données si vous faites les choses sérieusement et avec envie.

Emile, ancien médiateur sur site.
Propos recueillis par Julie Fréchet



Perspectives pour l'année 2022

Changement de direction



Dans la vie professionnelle il y a des rencontres, le Pimms Médiation Lyon métropole en est une. Rencontrée aux détours du collectif MONALISA, j'ai eu l'occasion d'observer de loin cette association pendant quelques années. Le départ de Juliette correspondant de mon côté à des envies de nouveaux défis : les planètes étaient alignées !

Cette association c'est la rencontre d'un projet. Aller vers les plus fragiles, les relier aux services essentiels, compenser les inégalités de la vie par un accompagnement respectueux et digne. Le Pimms Médiation Lyon Métropole, c'est la rencontre d'un incroyable collectif de salarié mobilisé! 12 Salariés encadrants, une équipe d'une trentaine de médiateur pour la plupart en voie de réinsertion ou d'insertion sur le marché du travail chacun d'entre nous ayant pour moteur d'action l'utilité sociale ! Cette association c'est une gouvernance atypique et diverse assez unique dans le milieu associatif ! Enfin cette association c'est plus de 100 000 usagers sur la Métropole du Grand Lyon qui chaque année franchissent les portes de nos sites, ont nos médiateurs au téléphone ou nous reçoivent chez eux. Cette association c'est aussi la conviction que la médiation sociale est l'outil majeur de la cohésion sociale. Le Pimms Médiation c'est tout ça... Il va de soi que le Pimms Médiation a de quoi être connu et reconnu dans son action auprès des plus vulnérables et dans les services qu'il rend au vivre ensemble et à l'inclusion sociale. A mon tour d'y apporter avec l'équipe ma nuance, qui viendra s'ajouter à l'éventail des couleurs de mes prédécesseurs afin de tracer la route des futures années : structuration, affirmation de notre identité, assumer notre rôle d'expert dans la question de l'accès aux droits et être reconnu pour cela, autant de défis exaltant à relever !

Marion Thivolet, Directrice Générale
Pimms Médiation Lyon Métropole

Pimms Mobile



L'Aller-vers n'est pas qu'une mode ! Aujourd'hui aller-vers les plus fragiles est une nécessité dans la lutte contre le non recours. Les freins à la mobilité sont nombreux parfois réels, parfois psychologiques, parfois matériels, parfois financiers.

Avec ce constat il nous paraissait évident d'agir en ce sens en répondant entre autres à l'appel à manifestation d'intérêt émis par l'ANCT et la Banque des Territoires pour une mise en place d'un projet de dispositifs itinérants France services sur le territoire de la métropole de Lyon. Nous avons eu la joie d'apprendre le 21 février 2022 que notre projet était retenu. Six collectivités vont pouvoir bénéficier d'une présence hebdomadaire du PIMMS Mobile au sein de leur quartier prioritaire de la Ville : la Ville de Saint-Genis Laval, Lyon (Quartier du vergoin), Neuville sur Saône, Vernaison, Saint-Priest et Villeurbanne. Bénéficiant d'un don de véhicule par notre partenaire Enedis, nous allons le customiser aux couleurs du PIMMS et de France Service. A bord prendront place deux médiateurs capables de rendre tous les services attendus dans le cadre de notre labélisation France Service. Les usagers pourront bien sûr bénéficier des actions de tous nos autres partenaires : SNCF, Keolis, La Poste, Engie, Enedis, EDF et Eau du Grand Lyon.

Nous ne sommes qu'au début de nos idées et de nos envies quant à la question de l'aller vers ! Rendez-vous dans un an pour un premier bilan !

Réaménagement du Pimms Médiation de Vaise



La dignité, le respect, l'écoute, la bienveillance, sont autant de valeurs de fonds qui nourrissent nos actes quotidiens dans l'accompagnement des usagers.

Aujourd'hui nous souhaitons que le fond de nos valeurs et de notre savoir-faire soit accompagné de la forme. Prendre en charge et accueillir les usagers dans des lieux agréables, chaleureux, aérés, beaux permettent aux plus fragiles de se sentir considérés. Faire de nos sites des lieux de vie, plus que des lieux de gestion de droits, c'est une ambition assumée et travaillée qui nous traverse ces dernières années. Nous avons eu une belle étape avec l'inauguration du site de Lyon Etats-Unis en 2021. Nous nous attacherons encore en 2022 à développer ce chantier en travaillant au réaménagement du PIMMS de Lyon 9 que nous espérons opérationnel en septembre 2022 grâce au soutien d'investissement de la Ville de Lyon et du réseau national PIMMS médiation dans le cadre d'une mutualisation de moyen !

Développement du collectif



Après deux années de pandémie mondiale, en tant que professionnels du lien social cette période a été rude pour nous. Nous avons l'impression d'entrevoir le bout du tunnel (mais ne le disons pas trop fort!) et avec lui, de nouveau, les dynamiques collectives qui nous motivent tant !

Nous redémarrons les collectifs d'habitants avec beaucoup de joie et d'enthousiasme !

Dans nos quartiers d'implantation nous organisons sur nos sites de nouveau les ateliers collectifs.

Au programme :

- Les ateliers numériques : Grâce a nos cinq conseillers et médiateurs numériques et grâce au passe-numérique déployé par la Métropole du Grand Lyon des ateliers collectifs sont animés pour lutter contre la fracture numérique.
- Les ateliers mobilité : se déplacer, et maîtriser les outils d'aide à la mobilité numériques ou autre c'est important dans un territoire aussi vaste que la métropole. Un usager qui maîtrise sa mobilité, c'est un usager plus autonome ! Ces ateliers sont animés grâce à un partenariat Keolis/SNCF !
- Les ateliers écogestes, avec EDF, Enedis, Engie et Eau du Grand Lyon permettent à tout à chacun de mieux maîtriser ses charges et donc son portefeuille !

Mobilité, énergie, numérique sont autant de motifs sur lesquels nos usagers ont besoin d'échanger, de comprendre, de maîtriser les enjeux et les savoir-faire pour être plus sûre de leur maîtrise, de leur budget et de leurs droits.

Venir au PIMMS leur permet de se retrouver dans un cadre de confiance où l'on peut se tromper, recommencer, réussir et être guidé dans un cadre bienveillant par des accompagnants compétents et disponibles.

Nous allons cette année accentuer cette présence collective et sans doute imaginer de nouvelles choses au grès des besoins de nos usagers et de la veille de nos partenaires !

Nous espérons aussi pouvoir reprendre et lancer des événements fort et impactant dans notre objectif de reconnaissance de notre association par les habitants mais aussi les acteurs de l'accès aux droits métropolitains !

Quelques dates seront à ne pas manquer ! Nous vous communiquerons les dates !

En parlant de communication, nous espérons faire naître cette année une newsletter destinée à tous nos partenaires !

Vivement l'année prochaine pour faire le bilan de tout cela !

Pimms Médiation

Lyon Métropole

Siège social
75 rue Jean Sarrazin
69008 Lyon

direction.lyon@pimms.org

Nous sommes certifiés & labellisés



Nos partenaires



Retrouvez nous sur



pimmslyonmetropole.org

