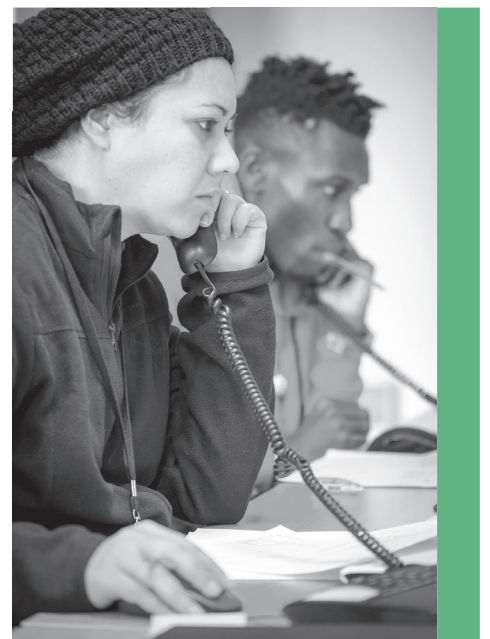
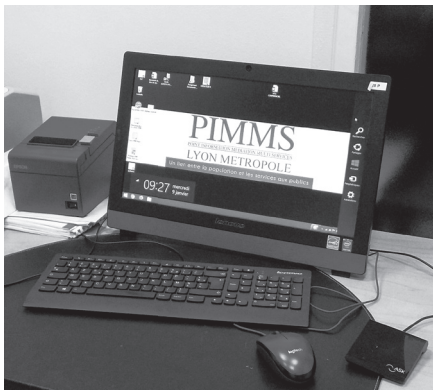


RAPPORT D'ACTIVITE

2018





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



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 simultanée, 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.

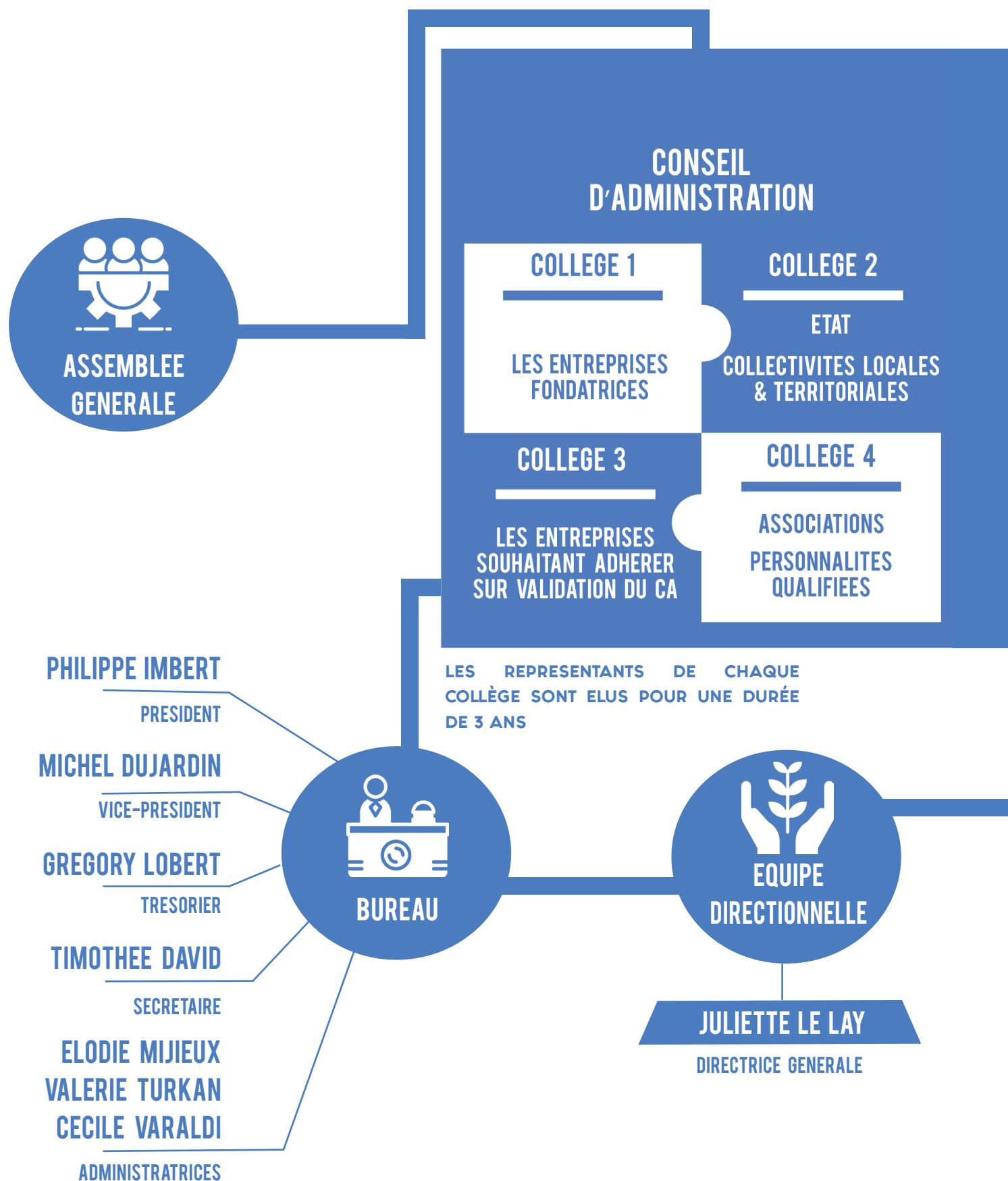
Il **ORIENTE** vers les bons interlocuteurs, **INFORME, EXPLIQUE, ACCOMPAGNE** sur toutes les démarches.

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.





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
CHARGE DE COMMUNICATION
ALTERNANCE

GESTION SITES & TERRAIN

RESPONSABLES ENCADRANTS

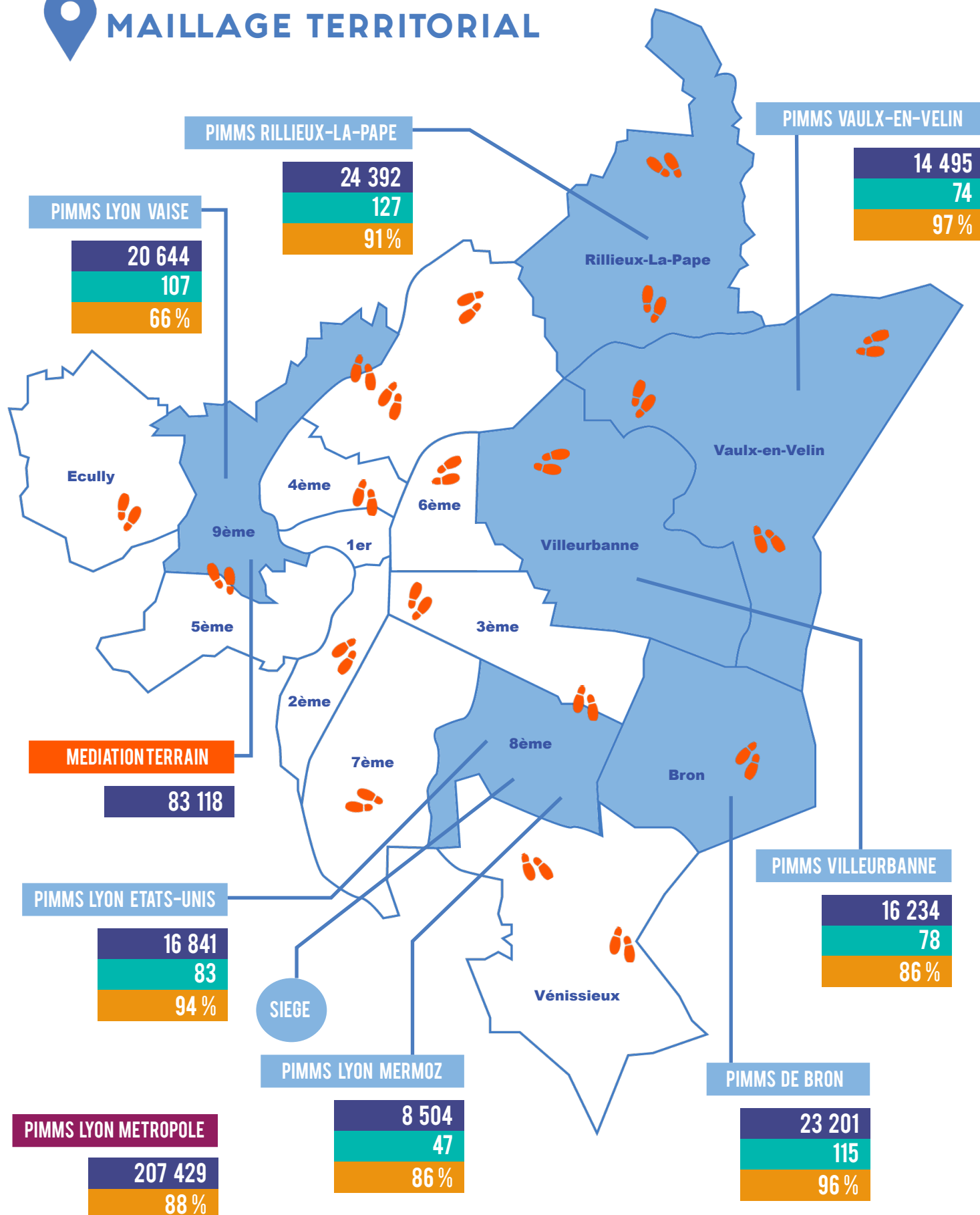
SOFIANE GUELBI
LYON ETATS-UNIS & MERMOZ
DAVID GOMES
LYON VAISE & RILLIEUX-LA-PAPE
KAMEL BOUMAZA
BRON & VAULX-EN-VELIN
HAYET MEROUANI
VILLEURBANNE
MOHAMED HACHIM
EQUIPE TERRAIN

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'utilisateurs 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



AIDES SOCIALES	
APA, CAF, CENTRES DE LOISIRS, CENTRES SOCIAUX, CCAS, MDM...	
29 262 MOTIFS D'ACCUEIL	8 % DE L'ACTIVITE TOTALE

AIDES SOCIALES	
CMPP, ADES, MUTUELLES MALAKOFF MEDERIC, CPAM...	
20 253 MOTIFS D'ACCUEIL	5 % DE L'ACTIVITE TOTALE

EMPLOI	
CCI, MISSION LOCALE, INSPECTION DU TRAVAIL, PARTENAIRES LOCAUX, POLE EMPLOI...	
15 681 MOTIFS D'ACCUEIL	4 % DE L'ACTIVITE 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...

LOGEMENT	
CCAS, MDM, GRAND LYON	
11 155 MOTIFS D'ACCUEIL	3 % DE L'ACTIVITE TOTALE

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...

JURIDIQUE	
PALAIS DE JUSTICE, TGI, CIMADE...	
9 491 MOTIFS D'ACCUEIL	2 % DE L'ACTIVITE TOTALE

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

RETRAITE	
CAISSES DE RETRAITE, CARSAT	
4 119 MOTIFS D'ACCUEIL	1 % DE L'ACTIVITE TOTALE

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.





FINANCE	
GROUPE LA POSTE, CENTRE DES IMPOTS, ETABLISSEMENTS BANCAIRES, CREDIT MUNICIPAL DE LYON	
45 017 MOTIFS D'ACCUEIL	12 % DE L'ACTIVITE TOTALE

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

SURRENDETTEMENT	
EAU DU GRAND LYON, EDF, CRESUS, MDM, CCAS	
13 825 MOTIFS D'ACCUEIL	4 % DE L'ACTIVITE TOTALE

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.



REGROUPEMENT FAMILIAL	
OFII	
16 677 MOTIFS D'ACCUEIL	4 % DE L'ACTIVITE TOTALE

Aide au remplissage de dossiers, orientation.

DOSSIERS NATURALISATION ET AUTRES DEMARCHES	
PREFECTURE DU RHONE	
37 056 MOTIFS D'ACCUEIL	10 % DE L'ACTIVITE TOTALE

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.

AUTRES SERVICES PUBLICS	
MAIRIES, ETABLISSEMENTS SCOLAIRES...	
4 399 MOTIFS D'ACCUEIL	1 % DE L'ACTIVITE TOTALE

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 DUGRAND LYON

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

MEDIATION TELEPHONIQUE

ENGIE, EDF, EAU DUGRAND 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 (Houa, 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 poli-**
tiques de la ville et vivent aux alentours d'un
PIMMS.

LES MOTIFS D'ACCUEIL

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

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%

DÉPLACEMENT À PIED OU BUS

La proximité favorise le nombre de déplacements
et le fait que cette population préfère être ac-
compagnée 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 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 FRAN-
ÇAISE

PAS D'IMPRIMANTE

55% se servent d'internet sur leur smart-
phone

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 at-
eliers 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 personnifier le PIMMS. Courant 2019, nous avons prévu d'aller visiter le PIMMS avec les usagers qui le souhaitent.

Jérémy RICHARDEAU

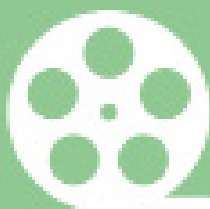


Les PIMMS, on croit savoir ce qu'ils font, et puis à l'occasion d'un groupe de travail (en l'occurrence sur l'inclusion numérique), qui se déplace dans les structures, sur le 8ème puis sur le 9ème, à chaque fois c'est la même chose, les partenaires redécouvrent l'investissement des équipes et l'actualité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

CEREMONIE DES VOEUX

FEVRIER

ACCUEIL DELEGATION A
VAISE DE HEP PARIS

MARS

LANCEMENT DU PARTENARIAT
AVEC MALAKOFF MEDERIC

AVRIL

CELEBRATION DU 1ER
ANNIVERSAIRE DU PIMMS / MSAP

DEVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE
ACTION D'ACCES AU LOGEMENT EN
PARTENARIAT AVEC LA METROPOLE

MAI

RECRUTEMENT DE LA
NOUVELLE DIRECTRICE GENERALE
DU PIMMS. JULIETTE LE LAY

JUIN

JOURNEE NATIONALE DES PIMMS
ASSEMBLEE GENERALE

AOUT

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

SEPTEMBRE

JOURNEE D'EQUIPE PIMMS & VOUS

PARTENARIAT ACCOMPAGNEMENT
DES SALARIES ESPACE EMPLOI

NOUVELLE MISSION « QUALITE
PRATIQUES ACCUEIL ET
ACCOMPAGNEMENT »

OCTOBRE

SEMAINE PORTES OUVERTES
PIMMS / MSAP

NOVEMBRE

EXPERIMENTATION DITP*

DECEMBRE

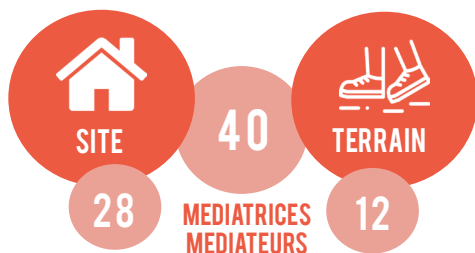
PETIT-DEJEUNER RENCONTRE
PARTENAIRES & MEDIATEURS

*DIRECTION INTERMINISTERIELLE
DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

04 LES SALARIES

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

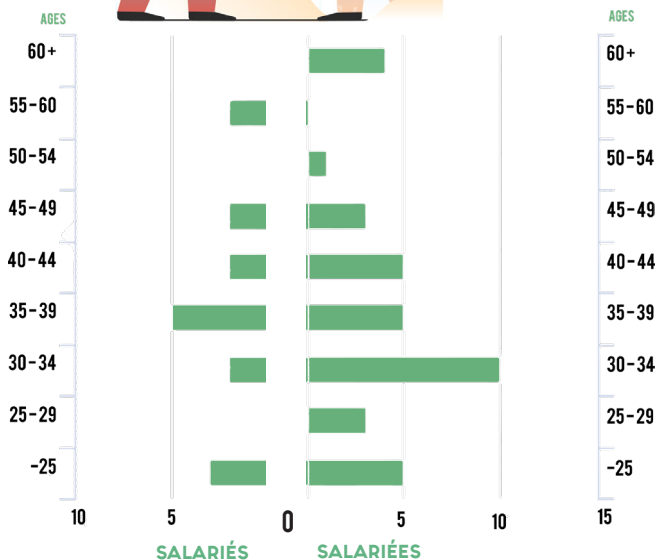


QUI SOMMES-NOUS ?

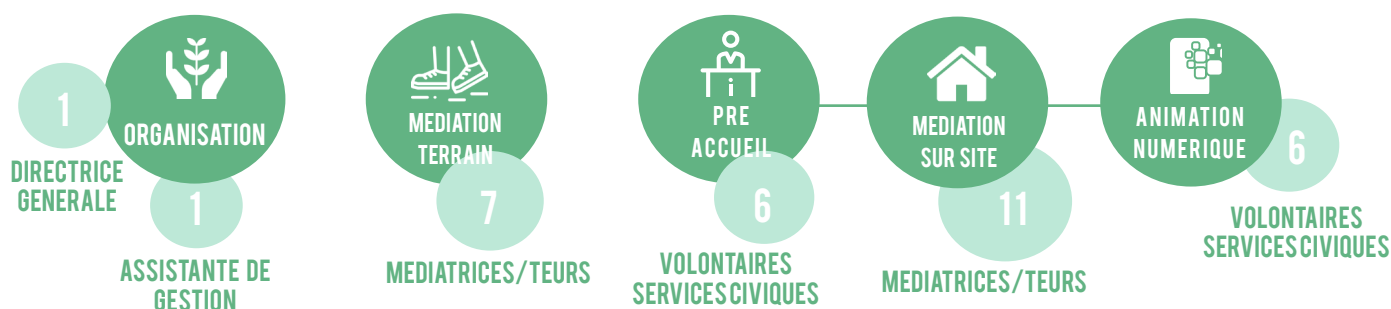
NIVEAU D'ETUDES A L'ENTREE AU PIMMS

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 TOUNEKT **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.

Connaissiez-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





NOS PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT

EV RP

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 (EV RP).

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