2022

Rapport d'activité

Pimms Médiation Lyon Métropole

pimms médiation
LYON MÉTROPOLE

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Sommaire

01

Édito de la présidente

p.02

02

Évènements marquants 2022

p.04

03

Activités 2022

p.10

04

Les médiateurs & médiatrices

p.23

05

Éléments financiers

p.26

06

Perspectives 2023

p.28

Edito
de la présidente
Elise Cabrol

L'année 2022 a été marquée, pour Pimms médiation Lyon métropole, par la sortie de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID, dont on s'est collectivement réjouis mais aussi par l'émergence d'une nouvelle crise, celle de l'énergie et de la vie chère, qui frappe une nouvelle fois, de plein fouet les habitants de nos quartiers.

Ces crises successives se traduisent dans le quotidien des habitants de la Métropole par une augmentation des inégalités, des difficultés accrues d'accès aux droits, un renforcement de l'isolement social, et des difficultés d'insertion professionnelle.

Dans ce contexte, les équipes du Pimms médiation Lyon métropole et ses partenaires sont plus que jamais convaincus que la médiation sociale est un outil fondamental pour faire société. Aussi bien dans le lien aux habitants que dans le défi de l'insertion, nous avons agi durant toute cette année portés par un indéfectible élan d'optimisme, de créativité, d'initiatives et d'énergie pour faire de 2022 une année de nouvelles conquêtes.

Côté Développement

Le 11 juillet 2022 notre Pimms mobile France Services a été lancé sur les routes de la métropole. Ce lancement est le fruit d'un travail partenarial fort entre les équipes salariées, les administrateurs, des élus locaux engagés, des techniciens motivés des collectivités et un soutien appuyé de la préfecture du Rhône et de la banque des territoires. Les premiers chiffres montrent que ce dispositif était attendu des habitants des territoires concernés (Neuville-sur-Saône, Saint-Genis-Laval, Vernaison, Lyon 9ème le Vergoin, Saint-Priest et Villeurbanne St jean) puisque ce sont quasiment 1000 usagers qui ont été accompagnés grâce à ce nouvel outil sur cinq mois et demi d'activité. Grâce à ce Pimms mobile France Services, nous couvrons désormais 13 territoires de la Métropole au lieu de 7 jusqu'en 2021, dont 3 nouvelles communes.

La question de l'aller-vers se traduit aussi de plus en plus en 2022 avec des projets de permanences hors les murs. Ce sujet a été travaillé avec nos partenaires en 2022, et nous vous tiendrons informés en 2023 de sa mise en œuvre.

Côté innovation

L'année 2022 a vu naître les ateliers « Touche pas à mes droits ». Nous sommes partis du constat que les jeunes sont peu sensibilisés à la question des droits sociaux, qu'ils ne viennent pas dans les structures Pimms car ils n'ont pas conscience de l'enjeu. L'autonomie administrative ne s'apprend pas à l'école, et les jeunes ne sont pas préparés à passer ce cap pourtant indispensable vers leur vie d'adulte.

Une équipe du Pimms s'est donc attelée au sujet et a travaillé sur toute l'année 2022 à la création d'un temps de sensibilisation ludique et pratique autour de la question de l'accès aux droits pour les 16/25 ans. Les premières expérimentations ont été partagées et de nombreuses perspectives s'offrent à nous pour 2023... à suivre donc !

Une utilité sociale à faire reconnaître

2022 est l'année de la consécration de notre rôle social incontournable symbolisée par la visite du ministre des solidarités Combe. C'est aussi l'année qui a révélé la fragilité économique de l'association Pimms médiation Lyon Métropole avec notamment la fin des aides « COVID ».

En 2022, d'une part 105 000 habitants de la métropole ont été accompagnés par le Pimms Médiation, et d'autre part, plus de 70% de nos médiateurs ont connu une sortie positive de leur emploi dans l'association.

En parallèle, en dépit de nos efforts rigoureux de pilotage financier sur toute l'année 2022, nous aboutissons à un résultat financier déficitaire. Ce résultat sonne comme un véritable signal d'alerte et nous amène à nous questionner sur notre structuration, nos dynamiques de projets et nos dynamiques partenariales.

En 2022, un gros travail a été initié auprès des partenaires pour mettre en visibilité et valoriser le travail de l'association. Nous devons tous poursuivre cet effort pour réussir la consolidation financièrement de l'association et permettre sa survie.

Au nom du conseil d'administration et de l'équipe salariée je souhaite remercier tous les acteurs qui nous font confiance et qui permettent au Pimms Médiation Lyon Métropole d'être un creuset du lien social au cœur de la cité. Je vous souhaite une bonne lecture de notre rapport d'activité.

Évènements marquants 2022

Pimms Mobile
France Services

Le lancement

Le 11 juillet 2022 a été la date de la labellisation et du lancement opérationnel officiel de notre Pimms Mobile France Services. Cet aboutissement a été le résultat d'un travail d'équipe exceptionnel entre nos administrateurs et notre équipe salariée. En quelques mois nous avons fait émerger ce projet pour aller au-devant des habitants de la métropole qui résident dans des zones où la mobilité est encore fragile et ou la proximité des services au public est une vraie question. Six collectivités territoriales se sont lancées courageusement dans l'aventure avec nous : Neuville-sur-Saône, Vernaison, Saint-Genis Laval, Lyon 9ème quartier du Vergoin, Saint-Priest et Villeurbanne quartier St Jean. Ce projet n'aurait pas été possible sans leur audace et sans le soutien de l'Etat ; aussi bien à travers la Préfecture du Rhône, l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires que de la Banque des territoires !

« Le Vergoin reste un quartier excentré géographiquement de l'arrondissement. L'arrivée du Pimms Mobile dans ce quartier a renforcé la présence des services publics et continue de dynamiser ce secteur. C'est une réelle chance pour les habitants. Les équipes du Pimms sont déjà connues et reconnues pour leur implication forte. Leur accueil va de pair avec l'excellente initiative de rapprocher les services publics de leurs usagers et usagères. Merci à toute l'équipe et à son adaptabilité. »

Anne Braibant
Maire du 9ème arrondissement de Lyon

« Nous sommes heureux d'accueillir aujourd'hui le Pimms Mobile sur le quartier du Peronnet. Son arrivée récente correspond à l'installation d'un véritable service public au plus près de nos populations les plus fragiles. Offrir une proximité, répondre à des demandes diverses en matière d'accès aux droits, mais aussi de relations avec les bailleurs, les fournisseurs ou encore découvrir les bonnes pratiques dans la gestion du quotidien, c'est répondre à des besoins parfois insoupçonnés mais oh combien nécessaires de nos administrés. Au-delà de jouer un rôle déterminant dans l'accompagnement du quotidien, les médiateurs du Pimms s'intègrent aussi pleinement au cœur du service communal pour développer de véritables synergies, notamment en lien avec le CCAS, la médiathèque, le conseiller numérique et l'ensemble des services communaux »

Julien Juillemard
Maire de Vernaison

Interview
Audrey Jaravel

Médiatrice sociale - Pimms Mobile

J'ai rejoint le Pimms Mobile car la pratique de "l'aller-vers" me semble importante voir primordiale à l'heure de la désertion des services public.

Avant la période COVID, les liens avec les administrations étaient déjà compliqués (le langage administratif entre autres). L'après confinement a vraiment accentué la fracture du lien social fragile et surtout l'accessibilité à tous ces services. La numérisation ou dématérialisation des dits services est un vrai tournant qui laisse beaucoup de gens de côté notamment les plus âgés d'entre nous, les précaires et les invisibles. Il me semble donc que cette mission est nécessaire et qu'elle mérite d'être davantage développée car la réponse ou solution apportée, aussi louable et utile soit-elle, est très insuffisante.

Le plus gros enjeu pour moi lors du lancement du Pimms Mobile était d'être à la hauteur. C'est à dire de pouvoir répondre le plus justement et de façon fiable aux demandes des gens que nous allions recevoir.

Mon parcours antérieur a été chaotique : diplômée de l'école hôtelière, j'ai exercé en tant que chef de rang dans des établissements de luxe notamment en Angleterre. Malheureusement suite à une chute qui a causé un long arrêt en accident de travail, j'ai dû remettre toutes mes aspirations professionnelles en question. J'ai rebondi comme j'ai pu n'ayant pas conscience des compétences que j'avais à offrir à d'autres domaines professionnels.

Je suis devenue maman et très vite maman solo ; j'ai vécu la difficulté des méandres de l'accompagnement social. Cela m'a isolé de la société en essayant d'assumer des emplois exigeants ne prenant jamais en compte mon statut social et j'ai fini par ne prendre que des jobs alimentaires, faute d'être épaulée. J'ai survécu comme j'ai pu.

Aujourd'hui au Pimms Médiation j'ai enfin trouvé ma voie ! Et je pèse mes mots, sachant qu'on m'avait toujours déconseillé très très fortement le milieu du social.

En plus d'un métier que j'aime énormément, j'ai trouvé ici une famille.

La bienveillance que je reçois, l'écoute et la considération dont je bénéficie ont changé ma vie. Je ne dis pas que tout est rose, cela serait mentir. Mais je sais que quoi qu'il arrive, j'ai la possibilité d'en parler et je sais que mes dires sont pris en compte et entendus.

Bien sûr, il faut savoir composer avec un tas de personnalités différentes, mais au Pimms Médiation c'est facile du fait de cette bienveillance. Chaque personne est source d'enrichissement et m'ont prouvé que les aprioris que je peux éprouver pour quelqu'un peuvent être complètement faux une fois que nous nous mettons à travailler ensemble. La vie d'équipe est primordiale dans notre travail car les accompagnements compliqués font souvent l'objet de partages avec les autres médiateurs et nos responsables pour répondre au plus juste pour les usagers.

Mon souvenir le plus marquant du Pimms Mobile sera plutôt des retours d'expériences : voir repartir les gens satisfaits, heureux de l'aide que j'ai pu leur apporter et surtout leur redonner confiance. J'ai la satisfaction, à mon échelle, d'avoir pu leur réinsuffler l'envie de se mobiliser ou remobiliser pour continuer d'avancer malgré des comportements qui pourraient les blesser lorsqu'ils seront pris de haut ou mal considéré. Les voir repartir confiant est pour moi très important et je le considère comme une victoire.

Les ateliers
Touche pas à mes droits

Et si l'accès aux droits était aussi une question de prévention ?

Au Pimms nous n'avons que très peu de jeunes qui viennent nous consulter... Les jeunes n'auraient-ils pas besoin de conseils et d'appuis sur leurs démarches administratives ?

Nous nous sommes tournés vers les professionnels de la jeunesse... La réponse a été catégorique : Les jeunes ont besoin de soutien et d'appui sur ce volet de leur future vie d'adulte!

L'autonomie administrative ne s'apprend pas à l'école et pourtant accompagner un adolescent ou jeune adulte vers l'émancipation passe obligatoirement par la connaissance de ses devoirs et de ses droits. Face à ce constat Sofiane Guelbi, responsable de site au Pimms Médiation Lyon Métropole a mobilisé une équipe de médiateurs motivés à travailler sur le sujet. En quelques heures de travail, une touche de créativité et une bonne dose d'expertise,
« Touche pas à mes droits » est né !

Deux heures d'animation ludiques et interactives pour apprendre aux jeunes à repérer les moments de vie charnière, les différentes administrations, les différents papiers essentiels et les lieux ressources pour eux tout au long de leur parcours d'adultes !

Depuis fin 2022 nous expérimentons le projet grâce au soutien de la cité éducative de Vaulx-en-Velin et de Bron. Nous espérons faire bénéficier rapidement tous les territoires de cet outil au combien précieux pour les jeunes mais aussi pour les professionnels qui les accompagnent.

C'est encore nos partenaires qui en parlent le mieux

Interview
Leila Chebbi

Cheffe de Projet «Passeport pour Agir» des Apprentis d'Auteuil.

Pourquoi avoir été intéressée par la prévention sur l'accès aux droits ?

Nous accompagnons au quotidien des jeunes qui sont parfois perdus parmi la foule de documents administratifs demandés afin d'avoir accès à un droit ou à un dispositif. Que ce soit pour des raisons de méconnaissance, de compréhension, de langue, d'accès à internet etc. ces jeunes préfèrent finalement ne pas entamer de démarches, ce qui les fragilise d'autant plus. Nous avons fait appel au Pimms Médiation afin de lutter contre le non-recours.

Quelle utilité pour les jeunes ?

Ils et elles peuvent s'emparer de la thématique de l'accès aux droits, visualiser et s'emparer des différents organismes existants et des dispositifs auxquels ils pourraient avoir accès autour de différentes thématiques. Ils et elles peuvent également découvrir des lieux ressources où se faire accompagner.

Quel retour sur notre atelier ?

L'atelier Touche pas mes droits a été très bien mené par les deux animateurs qui ont su allier l'écoute des vécus des jeunes et la transmission d'informations pertinentes autour de l'accès aux droits et des thématiques abordées par tel ou tel organisme. Les modalités d'animation interactives et ludiques ont été très appréciées.

Mobilisation
Précarité énergétique

L'année 2022 aura été une année marquée et marquante autour de la question de la précarité énergétique.

Dans un monde globalisé, les événements lointains ont des impacts dans nos quartiers. Depuis l'origine de notre création nous avons toujours été concerné par cette question qui traverse aussi nos partenaires Engie, EDF et ENEDIS.

Depuis 27 ans nous sommes dans cet accompagnement mais 2022 aura été une année de mise en exergue de cette fragilité pour nos usagers. Accompagner dans les problématiques de facture, sensibiliser au chèque énergie, orienter les foyers dans le besoin, sensibiliser aux écogestes a été une préoccupation qui s'est accentué au fil des mois. A travers des actions collectives, à travers nos médiations téléphoniques, nous avons essayé d'être à la hauteur du défi. Nous avons même réalisé dans certains Pimms Médiation l'automne de l'énergie !

« EDF est un partenaire historique engagé au côté du Pimms implanté au cœur du territoire. Notre partenariat permet de renforcer l'accompagnement sur le terrain par la réalisation des actes de médiations sociales afin que la facture énergétique n'aggrave pas la précarité. »

Isabelle Moutarde
Correspondante Solidarité rhône
EDF

Nous savons que le pire reste à venir car si 2022 était une année d'alerte, 2023 va être une année où cette précarité énergétique va prendre corps avec les premières augmentations de factures et de charges que ce soit dans le logement privé ou social.

Le Pimms est là, nous avons tout un programme d'accompagnement collectif et individuel et nous travaillons main dans la main avec nos partenaires énergéticiens et les bailleurs sociaux: Alliade et Lyon Métropole Habitat dont nous nous sommes rapprochés en cette fin d'année 2022 pour concerter nos actions et faire marcher nos synergies !

« Travailler en collaboration avec les Pimms sur la question de la précarité énergétique est essentiel parce qu'ils sont connus et reconnus du public. Grâce à leur ancrage territorial, leur proximité avec la population, les collectivités, les bailleurs sociaux, ils sont un relais incontournable sur le territoire, ce qui permet de pouvoir toucher un maximum de foyers. »

Valérie Turkan
Correspondante Solidarité
et relations externes - Engie

Peau neuve
pour notre Pimms de Vaise

Depuis 1998, nous occupons le 5 place Dumas de Loire dans le neuvième arrondissement de Lyon.

En 2021 avait été démarré une réflexion sur la dignité de l'accueil de nos usagers ; de là nous avions travaillé un partenariat avec la CAF pour notre Pimms Médiation des Etats-Unis.

Lancé dans notre dynamique nous avons étudié avec la Ville de Lyon la possibilité de travailler l'accueil de notre Pimms de Vaise, dans le 9ème arrondissement. Très vite nous avons obtenus l'accord sur les financements d'investissements de la part de la Ville. Nous nous sommes transformés en chef de chantier pour orchestrer les interventions de plomberie, d'électricité, de démolition, de peinture et de menuiserie.

Merci à tous les artisans intervenus et le soutien des équipes techniques de la ville de Lyon.

Nous avons profité de ce réaménagement pour ouvrir en partenariat avec le réseau national des Pimms Médiation une salle de formation adaptée qui pourra accueillir tous les médiateurs et salariés du réseau.

Changement dans notre gouvernance

Cette année notre gouvernance a connu de grandes étapes avec des départs emblématiques.

Grégory Lobert, administrateur emblématique du Pimms Médiation Lyon Métropole, représentant de la SNCF a eu une opportunité professionnelle pour devenir responsable Engagement sociétal et animation territoriale pour la Délégation Lien Social et Territoires de la SNCF au niveau national. Nous avons accueilli **Maud Fontaine** qui devient Cheffe de Projet RSE & Adjointe Relations Territoriales TER AURA pour la SNCF et reprend l'engagement de Grégory à nos côtés.

Michel Dujardin, Vice-président, délégué territorial de la Poste est parti en retraite. Après plus de 10 ans d'engagement à nos côtés il a été remplacé par **Stéphane Gentili** en septembre 2022.

Nous les remercions vivement pour ces années de présence auprès de nous et nous leur souhaitons pour l'un de belles nouvelles aventures professionnelles et pour l'autre une belle retraite.

Nous souhaitons la bienvenue à Maud et Stéphane !

Gouvernance actuelle

PRÉSIDENTE

Elise Cabrol
Directrice Territoriale
Enedis

VICE-PRÉSIDENT

Philippe Imbert
Directeur RSE
Eau Publique du Grand Lyon

VICE-PRÉSIDENT

Stéphane Gentili
Délégué Territorial
Groupe La Poste

Valérie Turkan
Correspondante
Solidarité & relations externes - Engie

TRÉSORIÈRE

Elodie Mijieux
Directrice de la communication
Keolis Lyon

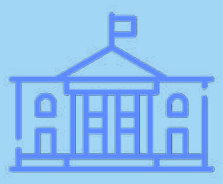
SECRÉTAIRE

Olivier Dupont
Directeur Territorial
Métropole de Lyon et Rhône - EDF

Maud Fontaine
Cheffe de Projet RSE & Adjointe Relations Territoriales
SNCF AURA

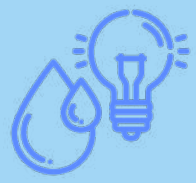
Alexandra Franchelin
Interlocutrice Privilégiée Collectivités Locales - Enedis

Domaines d'interventions



Accès aux droits

104 426 motifs de médiation

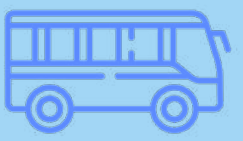


Précarité énergétique

43 465 motifs de médiation

Gestion budgétaire

23 632 motifs de médiation

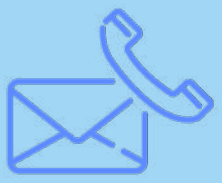


Aide à la mobilité

1 681 motifs de médiation

Sécurité & incivilité

7 567 motifs de médiation



Vente de services

11 784 motifs de médiation

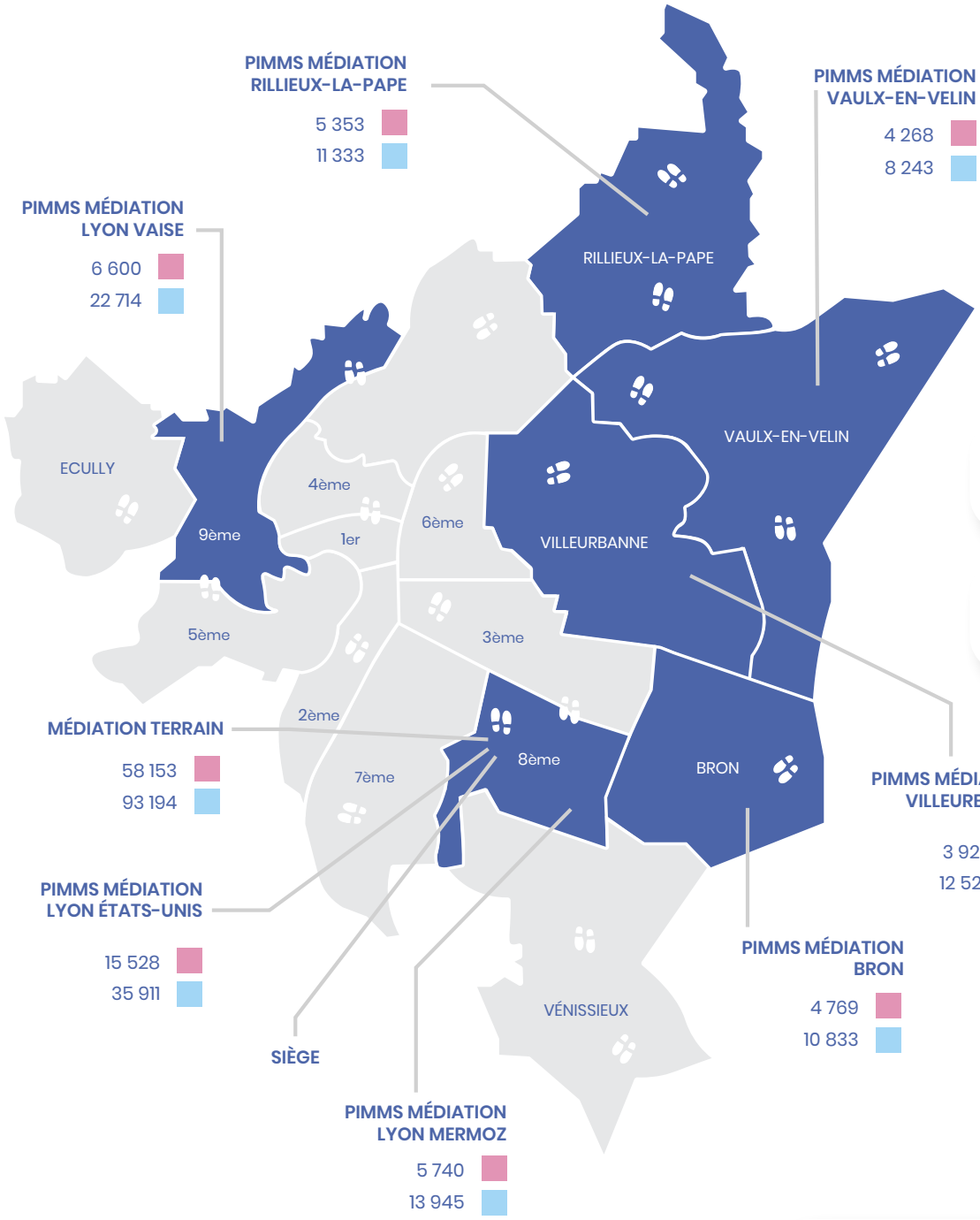
Formation aux outils numériques

22 822 motifs de médiation

215 377 motifs de médiation au total

dont 75% en accompagnement numérique

Maillage territorial



PIMMS MOBILE
980

ATELIERS
1 220

Médiation sur nos 7 points d'accueil

Médiation Terrain déployée sur toute la métropole

Nombre total de personnes accompagnées

Nombre de motifs de médiation

PIMMS MÉDIATION LYON MÉTROPOLE

106 561

215 377

Catalogue de Services

Nos ateliers

TPMD - Écogestes - Mobilité - Numérique

Nos permanences d'accès aux services au public

La Duchère - Simplon

Nos actions partenariales sur nos sites

Nos actions de médiation terrain

Nos ateliers

Notre objectif est d' aider les participants à acquérir des compétences pratiques qui renforceront leur qualité de vie : accès aux droits, maîtrise des énergies, mobilité, numérique.

Touche Pas à Mes Droits

Les ateliers TPMD permettent aux participants (entre 15 et 25 ans) d'identifier les papiers fondamentaux et les principales administrations porteuses des droits, d'identifier les lieux ressources pour être accompagner et de bénéficier de conseils individualisés.

24 participants en 2022

Ecogestes

Les ateliers écogestes permettent de découvrir les nombreuses façons d'agir simplement et sans investissement afin de réduire sa consommation et ses factures d'eau et d'énergie dans son logement.

219 participants en 2022

Mobilité

Les cafés mobilités permettent de découvrir des outils utiles et les différentes options de mobilité en Métropole et en région Rhône Alpes pour rendre les personnes autonomes dans leurs déplacements et lever certaines appréhensions.

44 participants en 2022

Numérique

Les ateliers numériques permettent de comprendre les bases du numérique et de s'approprier les équipements existants en les manipulants et en réalisant différents exercices.

933 participants en 2022

TPMD

Écogestes

Mobilité

Numérique

Nos permanences

Sur demande de certains partenaires, nous déployons nos médiateurs sociaux au plus près de certains publics. C'est un modèle de mutualisation à développer.

La Duchère

Un permanence est tenue par un médiateur tous les mercredis de 9h à 17h à la MMIE pour aider les habitants qui ne peuvent pas se déplacer dans un Pimms Médiation et qui ont besoin d'être accompagnés sur leurs démarches administratives quotidiennes.

Simplon

Simplon est un organisme de formation dans les métiers du numérique en tension. Depuis 2021, nous tenons une permanence d'accès aux droits dans leurs locaux, une demi-journée par semaine, pour accompagner leurs apprenants.

Nos actions partenariales sur nos sites

Les permanences régulières de nos partenaires :

Cette offre de service de proximité permet aux habitants du quartier concernés par les démarches liées à la retraite (retraite personnelle, pension de réversion, conseil sur sa carrière et ses droits, etc...) de les réaliser sans se déplacer dans l'une des agences retraite de la CARSAT.

Sur RDV
Lundi (9h00-11h40 et 13h30-16h10)
Pimms Médiation Etats Unis

L'association IDEO assure une permanence emploi pour accueillir, informer et orienter près de 200 personnes, habitants ce territoire, sur les besoins concernant l'emploi, formation, insertion socioprofessionnelle. Avec chaque personne reçue, un diagnostic est posé afin de l'orienter, selon sa situation et ses besoins, vers les actions et opérateurs adéquats du territoire.

Mardi & jeudi
Pimms Médiation Etats Unis

La permanence juridique d'accès au droit du Centre d'information sur les droits des femmes et des familles Rhône Arc-Alpin a pour but de donner une information gratuite et confidentielle sur les droits des personnes.

Mercredi après-midi (14h-16h30)
Pimms Médiation Etats Unis

Le but est d'aller vers les publics qui se présentent à l'accueil, d'aborder la thématique de l'emploi, et pouvoir expliquer et proposer les dispositifs emploi existants sur le territoire si ils le souhaitent. Grâce à ce partenariat, nous avons même pu élargir et mettre en place des immersions croisées entre professionnels avec la Maison Lyon Pour l'Emploi.

Mardi matin (9h-12h)
Pimms Médiation Etats Unis

L'objectif des actions de dépistage est de favoriser le recours au dépistage et diminuer la prévalence de l'épidémie cachée du VIH chez les migrants originaires d'Afrique subsaharienne notamment les primo-arrivants les plus éloignés du dépistage et du système français en matière de santé. Et plus spécifiquement : d'aller au contact du public et les sensibiliser, d'informer sur le VIH et les hépatites ainsi que les moyens de prévention existants et d'orienter les personnes vers les structures compétentes en fonction de leurs besoins / difficultés.

1er mercredi du mois (9h-12h)
Pimms Médiation Etats Unis

Nos actions partenariales sur nos sites

Nos actions France Services

Depuis 2019, tous nos sites d'accueil ont obtenu le label France Services. France Services, piloté par l'Agence Nationale de la Cohésion des territoires est un réseau de structures labélisées et formées qui offre aux habitants un guichet unique de proximité pour les services de l'Etat et de ses partenaires :

Un accompagnement de proximité
C"est de pouvoir être accompagné quel que soit l'endroit où vous vivez à moins de 30 minutes de chez vous.

Un personnel formé
Nos médiateurs & médiatrices sont formés.es et disponibles, pour accompagner nos usagers dans leurs démarches du quotidien.

Un réseau de partenaire
La garantie d'un accompagnement de qualité pour les 9 opérateurs partenaires.

Les journées Portes Ouvertes

En lien avec les Portes Ouvertes France Services nous avons accueilli des permanences exceptionnelles de nos différents partenaires, et tout au long de l'année au gré des besoins de nos partenaires opérationnels, nous appuyons leur démarche d'aller-vers.

PM des Etats Unis

PM des Etats Unis

PM de Villeurbanne

PM de Bron

PM de Rillieux La Pape

Nos actions partenariales sur nos sites

Les démarches réalisées par thématique

Emploi

Pole emploi : Informations générales de premier niveau • Orientation, si besoin, vers l'agence partenaire la plus proche • Aide à la constitution des dossiers • Demande d'échelonnement des remboursements des trop perçus • Aide à la navigation sur le site de Pôle Emploi • Actualisation mensuelle • consultation des paiements, des attestations

Logement

Explications des courriers reçus • Réponses aux courriers reçus • Aide à la rédaction des dossiers de première demande ou de renouvellement de logement social • Informations sur la procédure d'attribution des logements sociaux • Informations et explications des démarches en ligne (paiement du loyer, téléchargement de quittances, etc…) • Informations et orientation vers les services compétents • Nous avons un partenariat privilégié avec la Métropole de Lyon pour qui nous sommes identifié comme acteur de 1er niveau. (Actions auprès de + de 7000 habitants)

Social

CAF, CARSAT, retraites complémentaires, services sociaux : Informations générales de premier niveau • Aide à la compréhension des informations pour répondre aux demandes et modalités de contact • Aide aux demandes de prestations • Aide aux démarches • Aide à la création de son espace personnel • Aide à la prise de RDV avec une assistante sociale, structure sociale…

Énergie / Eau

Informations chèque énergie • Informations sur les aides sociales disponibles (FSL…) et orientation vers les services sociaux • Sensibilisation sur la maîtrise des énergies • Aide à la compréhension des factures

Administration

Informations et orientation vers les services compétents • Explications des courriers reçus Réponses aux courriers reçus • Mise en relation avec les services compétents • Demandes d'actes d'Etat civil en ligne • Inscriptions de scolarité • Demandes d'inscription de cantine scolaire et aux activités sportives de la ville Création d'un compte de messagerie

Finances / Impôts

Explications des courriers reçus • Demandes d'échéancier • Informations et explications des démarches (Avis d'imposition, paiement en ligne, comment déclarer ses revenus…) • Orientation vers le centre des impôts le plus proche

Santé

Informations générales de premier niveau Informations et explications des démarches en ligne (CPAM / MSA) • Aide à la création des comptes AMELI • Informations et explications du système des mutuelles • Orientation vers les services compétents • Information sur l'existence de l'action sociale de certaines mutuelles Adhésion/résiliation

Courrier / Téléphonie Banque postale

Courrier : Aide au remplissage des enveloppes et formulaires : recommandé, avec AR, mandat, colis • Informations sur les tarifs **Téléphonie :** Informations de premier niveau • Explications des courriers reçus et orientation vers les boutiques de téléphonie • Orientation vers les services de téléphonie et d'Internet solidaire (Emmaüs Connect…) **La Banque Postale :** Aide au remplissage des formulaires • Plateforme l'Appui

Transport

Informations sur les démarches relatives à l'obtention de la carte transport, la carte famille nombreuse, la carte solidarité transport, les billets de congés annuels • Orientation vers la gare la plus proche • Informations sur les services de transport proposés pour les personnes handicapées • Aide à préparer un itinéraire (conseil et impression)

Nos actions de médiation sur le terrain

Les entreprises de notre territoire s'investissent dans la médiation sociale. Elles sont convaincues de la pertinence de cet outil qui permet à leurs usagers et/ ou à leurs clients de trouver un interlocuteur privilégié à travers nos médiateurs. Elles s'engagent à nos côtés pour mettre de l'humain au cœur de la vie des habitants.

SNCF

Nous intervenons régulièrement dans les gares et à bord des train pour : Accompagner, orienter et informer les personnes en difficultés, prévenir et gérer la sécurité, prévenir et gérer les incivilités commises dans ces lieux de vie commune.

KEOLIS LYON

Nous intervenons ponctuellement auprès des clients Keolis afin de les sensibiliser à divers événements (travaux sur les lignes, itinéraires de remplacements...) mais aussi en agence pour désengorger le flux lors des périodes de forte affluence en proposant un accompagnement numérique (site TCL.fr, application TCL)

ENEDIS

Nous intervenons sur des missions ponctuelles d'accompagnement des habitants à la transmission d'index et d'auto relevé.

EDF

Nous intervenons régulièrement auprès des clients identifiés par EDF dans le cadre d'impayés de factures pour comprendre d'où vient la situation d'impayé, analyser la situation des foyers concernés et les orienter vers des solutions de paiement ou d'aide. Cette action nous permet souvent de présenter le Pimms auprès de ces personnes en situation de vulnérabilité afin de pouvoir les accompagner dans leur globalité.

La médiation sur le terrain se présente sous trois formes :

Téléphonique

Chez nos partenaires

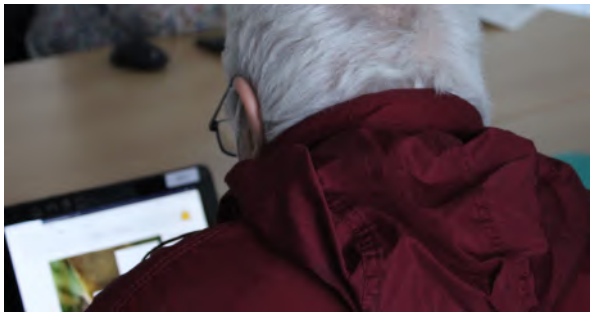
À domicile

LA POSTE

Nous intervenons régulièrement auprès des clients de La Poste et La Banque Postale pour les aider à devenir autonomes dans leurs démarches. Nous réalisons aussi auprès d'eux des diagnostics numériques et les redirigeons vers un Pimms pour bénéficier de Pass Numérique (APTIC) si nécessaire pour qu'ils puissent se former au numérique.

malakoff humanis

Nous intervenons auprès des allocataires Malakoff Humanis Retraite pour les rendre autonomes sur l'outil numérique. L'accompagnement se fait à domicile et s'inscrit dans un parcours adapté d'environ 10 ateliers.



ENGIE

Nous intervenons ponctuellement auprès des clients Engie pour les sensibiliser au chèque énergie et sur la fin du Tarif Gaz Réglementé. Nous intervenons aussi auprès de clients dans des situations d'impayés pour leur proposer un échéancier et les aider à réguler leurs situations.

eau DU GRAND LYON

Nous intervenons régulièrement auprès des clients Eau du Grand Lyon pour les aider à résoudre des situations d'impayés. Nous leurs proposons également un atelier écogestes à domicile lors duquel nous leur offrons un kit écogestes (Fournis par EDGL) Nous faisons aussi des visites à domicile pour les consommateurs d'eau n'ayant pas de contrat afin de réguler leur situation.

Nous continuons aujourd'hui l'intégralité de ces missions avec Eau Publique du Grand Lyon

Besoin de plus d'informations ?

Contactez nous pour en savoir plus sur notre offre de services

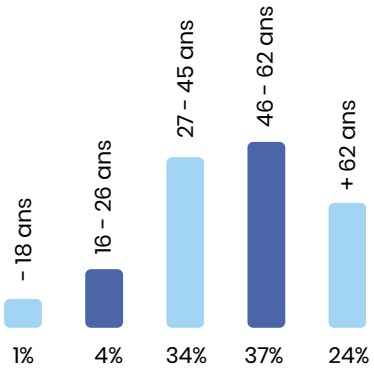
Général
marion.thivolet@pimmsmediation.fr

Numérique
estelle.elary@pimmsmediation.fr

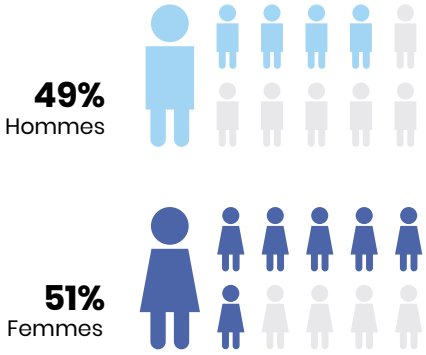
Terrain
mohamed.hachim@pimmsmediation.fr

Le profil
de nos usagers

Âges

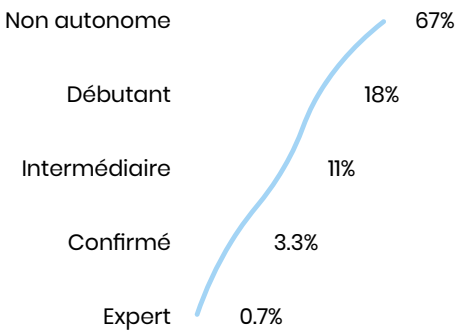


Genres

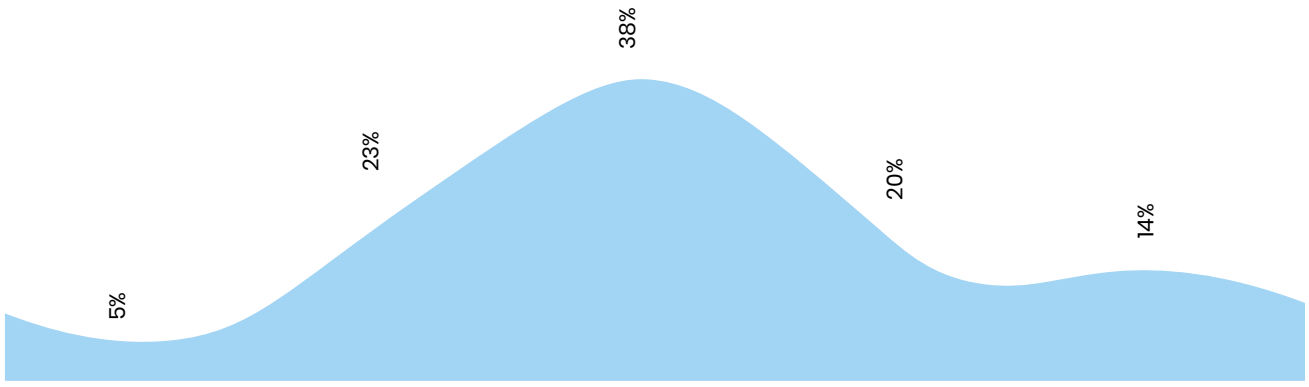


Langues

Autonomie numérique



Temps moyen de médiation



La satisfaction
de nos usagers

Enquête de satisfaction menée par le Réseau National des Pimms Médiation en 2022 auprès de plus de 250 usagers du Pimms Médiation Lyon Métropole.

4,72 ★★★★½
Très satisfaits de la médiation réalisée

4,77 ★★★★½
Très satisfaits des conditions d'accueil

4,75 ★★★★½
Très satisfaits de l'accompagnement sur les démarches en ligne

4,75 ★★★★½
Affirment avoir reçu une réponse claire à leur demande

4,47 ★★★★½
Très satisfaits du service rendu

"Patiente et à l'écoute, la médiatrice était très gentille et a su nous renseigner parfaitement. Je ne connaissais pas les Pimms Médiation mais je découvre un endroit très accueillant !"

Pimms Médiation - Vaulx en Velin

"Je suis très reconnaissant. Le personnel fait un excellent travail et c'est réel et pratique."

Pimms Médiation - Etats Unis Lyon 8

"Suite à la visite du responsable du Pimms Mobile à la réunion du conseil citoyen, l'information est très intéressante et le service rendu au quartier Saint-Jean est parfait."

Pimms Mobile - Villeurbanne

"Merci du suivi que le Pimms a assuré avec ma demande de réversion qui a été très compliquée."

Pimms Médiation - Rillieux La Pape

Tremplin professionnel

Projet professionnel

En 2022, cela représente **3634** heures :

- **1133** Heures d'immersion
- **42** Heures d'accompagnement de l'Espace Emploi
- **2459** Heures de travail individuel & avec son tuteur

Formation

En 2022, cela représente **3355** heures :

- **495** Heures de formation partenaires & gratuites
- **2270** Heures de formation externes & payantes
- **590** Heures de formation internes

Interview
Rasnati

Médiatrice sociale terrain 2021-2022

Dans quelle optique es-tu arrivée au Pimms Médiation ?

J'ai voulu intégrer le Pimms en raison de son principe d'accompagnement dans les deux sens : en effet, j'avais compris sur l'offre d'emploi que c'était une structure qui aide les jeunes à découvrir le monde du travail et travailler leur projet professionnel, et aussi, de se sentir utile pour les personnes qui ont des difficultés à se servir des outils numériques dans le cadre de leurs démarches administratives. Cette expérience a été très enrichissante pour moi, car elle m'a permis de vaincre ma timidité et de sortir de ma zone de confort.

Quelles compétences as-tu développées au Pimms ?

J'ai pu développer mon relationnel, mon esprit d'équipe et la gestion de conflits. Même si je ne travaille plus au Pimms j'ai gardé la casquette de médiatrice, j'ai toujours cette envie d'aider les personnes qui rencontrent des difficultés sur certaines démarches administratives et de les orienter vers un Pimms pour plus de précisions.

Que fais-tu aujourd'hui ?

Actuellement, j'ai repris les études en BTS gestion de la PME (Petite et moyenne Entreprise) en alternance chez Cyclable entreprise. Le Pimms m'a beaucoup aidé sur mon projet professionnel parce que grâce à son réseau et l'accompagnement de mes tuteurs, j'ai pu avoir un employeur pour mon alternance.

Durée de chômage (avant Pimms)

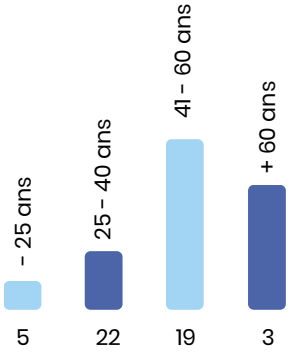
9	- 6 mois
6	12 à 24 mois
12	6 à 11 mois
10	+ 24 mois

Niveau d'étude (avant Pimms)

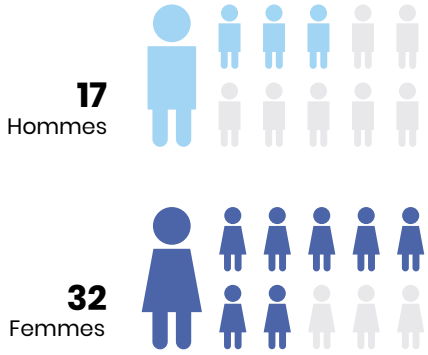
CAP ou BEP Sortie de 2ème cycle général ou technologique	5
BAC général, technologique, BP, BT ou équivalent. Abandon avant diplôme	12
BAC + 2 DUT, BTS, écoles de formation sanitaires ou sociales	9
BAC + 3 Licence, licence professionnelle	7
BAC + 4 Master 1 ou équivalent	3
BAC + 5 Master, Doctorat, diplôme des grandes écoles…	1

Effectif & profil des médiateurs et médiatrices

Âges



Genres



Répartition au 31.12.2021

Médiateurs sur site	22
Médiateurs terrain	9
Médiateur numérique	1
Conseillers numériques	5

Les médiateurs sociaux sont recrutés au Pimms Médiation sur contrats aidés (Convention Adulte-Relais, Parcours Emploi Compètences sur trois types de postes : médiateur social sur site, terrain ou numérique.

Services civiques et stagiaires

Nous avons accueilli :

97
Stagiaires

14
Services civiques

Entrées & sorties

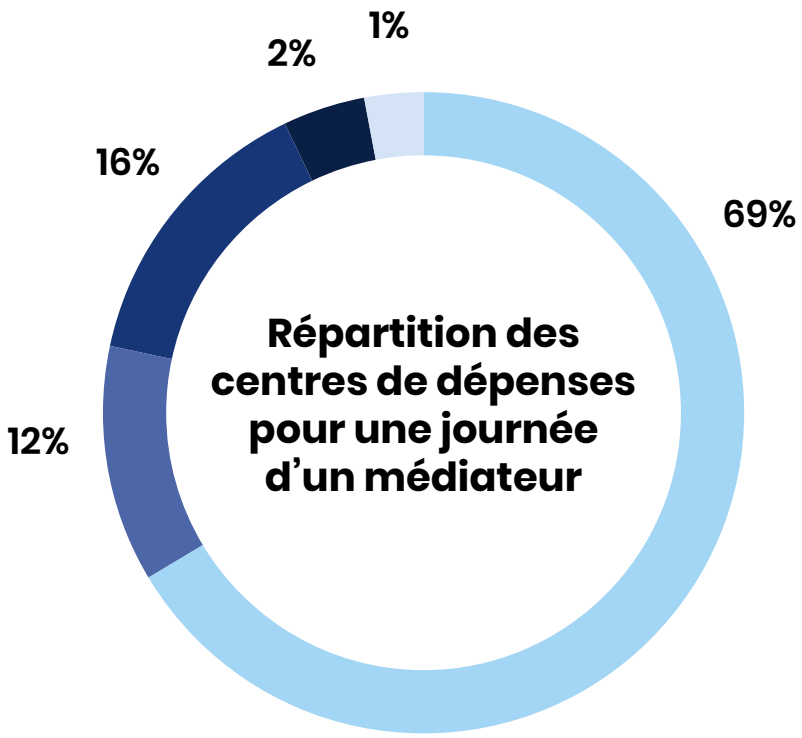
24
Entrées

23
Sorties

Budget global
Pimms Médiation Lyon Métropole

Coût d'un médiateur par jour	193€
Recettes journalières dues à l'aide à l'emploi	60€
Recettes journalières liées à France Services	26,76€
Recettes journalières liées aux prestations entreprises	61 €
Recettes journalières liées aux subventions des collectivités territoriales	13€
Aujourd'hui l'activité d'un médiateur est déficitaire de	32,24€ par jour.

Dépenses
contenues dans le coût journalier d'un médiateur



Permanences Panda

Les Points d'Accompagnement au Numérique et aux Démarches Administratives sont nos outils d'aller-vers au-delà de notre Pimms mobile France Services.

Depuis deux année nous l'expérimentons auprès de Simplon mais nous avons amorcé en 2022 des partenariats avec les cités éducatives de Lyon 8ème et de Bron permettant le développement de permanence au sein des collèges dans les quartiers prioritaires, à destination des parents d'élèves. La question des démarches administratives et de la fracture numérique touche à la scolarité des plus jeunes et donc aussi aux question de parentalité. Nous nous mobilisons avec les équipes éducatives, l'Etat et les Villes.

Ces expérimentations sont en cours. Nous espérons pouvoir en tirer un bilan positif.

Permanences solidaires

Pas une semaine ne passe sans un appel téléphonique d'un acteur social du territoire pour imaginer une action partenariale au sein des Pimms.

Nous savons aujourd'hui que nous accueillons un public que d'autres acteurs ne touchent pas et qui pour autant pourraient être concerné par leur action.
Nous fonctionnons à ce jour au grès des sollicitations, des opportunités mais nous avons du mal à prendre le temps du recul pour mettre en corrélation les besoins de nos usagers et des offres de services externes. Nous avons aussi aujourd'hui du mal à valoriser ce rôle de capteur de public pour d'autres tant au niveau de l'emploi, de la prise en charge de violences conjugales, de l'insertion des personnes étrangères, de la prévention spécialisée .

Nous espérons en 2023 amorcer une réflexion autour de notre rôle de tiers lieux solidaires pour construire une vision et un cadre opérationnel et structuré avec les partenaires pertinents pour nos usagers et pour les enjeux du territoire.

Changement de présidence

En septembre interviendra la fin du mandat d'Elise CABROL.

Trois années d'engagement à nos côtés en temps que présidente, cela marque une structure et une personne.
Trois années à découvrir, à appréhender, à représenter, à défendre et à interpeller pour permettre aux équipes du Pimms de travailler au quotidien et permettre aux usagers d'avoir le meilleur service possible au plus proche de leurs préoccupations quotidiennes.
Elise à été à nos côtés dans les moments joyeux comme dans les moments difficiles mais aucun obstacle n'aura entamer sa détermination et son soutien.

Nous la remercions d'ors et déjà pour ces trois années qui ne sont pas encore finie...
Le départ d'une présidente nécessite forcément un remplacement. C'est une période toujours importante pour une association. C'est un de nos nombreux défis de 2023.

Les séniors

24% des usagers du Pimms ont plus de 62 ans. C'est un constat que nous faisons depuis quelques années. C'est par ailleurs se qui a pousser notre association à s'intégrer dans la dynamique de Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés (MONALISA).

Les Pimms sont à l'évidence un lieu ressource pour les séniors de la métropole lyonnaise à mettre en résonnance à la fois avec le phénomène de la fracture numérique mais aussi avec la réalité de l'isolement social qui touche particulièrement ce public.

Venir au Pimms permet d'être autonome sur la question de l'accès aux droits et aux démarches administratives , c'est aussi un lieu d'écoute, de vie qui permet de se sentir considéré et entendu.

Accompagner autant de séniors ne peut que nous interroger sur notre place quant à la question des enjeux de ces usagers et nous questionner sur notre offre de service.

N'y a-t-il pas d'autres services qui pourraient être intéressant de mobiliser pour leur permettre d'avoir un accès simplifier à d'autres services essentiels spécifiques ? Quelle complémentarité avec d'autres acteurs ? Quelle dynamique de territoire ?

C'est tout un champs de réflexion que nous avons ouvert sur 2022 et qui nous l'espérons portera ces fruits en 2023.

Territoire Zéro non recours

TZNR la suite !

Territoire Zéro Non Recours est une aventure qui a démarré en 2020 quelques jours avant la crise sanitaire. Né d'un labo du Centsept avec quelques partenaires, nous avions pu passer à une phase opérationnelle dès fin 2021 avec un trio de choc : Le Centsept, Passerelle et le Pimms Médiation Lyon Métropole. Le territoire choisi a été celui de Moulin à vent à Vénissieux.

L'idée : mobiliser un ambassadeur des droits qui va au-devant des habitants pour repérer et accompagner les personnes potentiellement en situation de non-recours. En parallèle Hayet Merouani est devenue coordinatrice ressources sur ce territoire, principale interlocutrice des acteurs de l'accès au droit, son but est de créer et faire vivre cette communauté tout en lui apportant son soutien pour résoudre les problèmes les plus complexes.

Depuis, une cinquantaine de partenaires nous ont rejoints et nous expérimentons, avec eux, des recettes de pratiques pour lutter contre le non-recours. Les résultats sont probants. Nous avons réussi à toucher des habitants qui pour 95% d'entre eux sont en situation de non-recours. Ce projet est un des projets fondateurs de l'appel à manifestation d'intérêt national qui verra 10 territoires TZNR naître en France en 2023.

Nous sommes dans les starting-blocks pour cette nouvelle aventure !

Pimms Médiation
Lyon Métropole

Siège social
75 rue Jean Sarrazin
69008 Lyon

direction.lyon@pimmsmediation.fr

Nous sommes certifiés & labellisés

Nos partenaires

Retrouvez nous sur

pimmslyonmetropole.org

Conception Réalisation : Pimms Médiation Lyon Métropole - Service communication 2023 - ISSN 2681 - 370X